



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGÉSIMO INFORME

Corte: 31 de AGOSTO de 2019

La Oficina de Control Interno, en cumplimiento de las funciones asignadas en la Ley 87 de 1993, el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 y los Decretos 124 de 2016 y 1499 de 2017, realizó la vigésima evaluación a la formulación y avance del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano definido por el FNA para la vigencia 2019.

1. OBJETIVO

Verificar la formulación, implementación y cumplimiento de las metas definidas por el FNA en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano durante el segundo cuatrimestre del año 2019.

2. ALCANCE

Verificar con corte al 31 de agosto de 2019 el avance del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano del Fondo Nacional del Ahorro en los siguientes componentes:

- ✓ Verificación del avance en la Gestión de riesgos de corrupción. Mapa de Riesgos de Corrupción
- ✓ Verificación del avance en la Racionalización de Trámites
- ✓ Verificación del avance en la Rendición de Cuentas
- ✓ Verificación del avance en la Atención al ciudadano
- ✓ Verificación del avance en la Transparencia y Acceso a la Información.

3. MARCO LEGAL

- Ley 1474 de 2011. Art. 73 "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano".
- Decreto 124 de 2016
- Decreto 1499 de 2017
- Modelo Integrado de Planeación y Gestión.
- Documento "*Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano*". DAFP



4. DESARROLLO DE LA EVALUACIÓN

De acuerdo con el documento: ***“Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano versión 2”*** se presenta el avance del Plan de la entidad con corte al 31 de agosto de 2019.

ANÁLISIS DE LOS COMPONENTES

1. Gestión del Riesgo de corrupción. Mapa de Riesgos de corrupción.

El FNA tiene definido el Mapa de Riesgos de Corrupción el cual se encuentra publicado en la página Web que se encuentra en la versión 12. El mapa de riesgos de corrupción de la entidad contiene la identificación de riesgos, causas, consecuencias, controles, valoración antes y después de controles.

En el informe al 30 de agosto de 2019 presentado por el Grupo Antifraude de la Vicepresidencia de Riesgos, se evidencian las acciones adelantadas por dicho grupo con el fin de monitorear permanentemente las acciones frente a los riesgos de corrupción.

En el informe se evidencian las acciones adelantadas en la cuatro etapas definidas especialmente las correspondientes al monitoreo.

De acuerdo con los soportes e informes aportados, se evidencia que la Vicepresidencia de Riesgos y el Grupo Antifraude vienen ejecutando y monitoreando el desarrollo de la Política de Gestión de Riesgos de Corrupción a través de las 18 actividades, las cuales presentan el siguiente avance:

Subcomponente	Actividades	Fecha programada	% avance Enero 2018	% avance Febrero 2018	% avance Marzo 2018	% avance Abril 2018	% avance Mayo 2018	% avance Junio 2018	% avance Julio 2018	% avance Agosto 2018	
Subcomponente /proceso 1 Socialización Política de Administración de Riesgos de Corrupción	1.1 Socializar a nivel interno y externo la Política Antifraude - Anticorrupción.	Semestral	0,0%	0,0%	0,0%	20,0%	0,0%	0,0%	0,00%	0,00%	20,0%
Subcomponente /proceso 2 Actualización del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1 Socializar a nivel interno la metodología para la gestión del riesgo de corrupción versión.	Semestral	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	40,00%	40,0%
	2.2 Identificación de Riesgos de Corrupción en todos los procesos del FNA	Anual	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,0%
	2.3 Ajuste del mapa de riesgos.	Anual	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,0%
	2.4 Consolidación del Mapa de Riesgos de Corrupción	Anual	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,0%
Subcomponente /proceso 3 Consulta y Divulgación	3.1 Publicación del mapa de riesgos definitivo.	31/01/2019	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,0%
Subcomponente /proceso 4 Monitoreo y Revisión	4.1 Monitoreo y revisión de las acciones para la gestión del riesgo, materialización de riesgos de corrupción, efectividad de los controles establecidos e Identificación de riesgos emergentes . 1er Bimestre de 2019	BIMESTRAL	0,00%	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,0%
	4.2 Consolidación de Informes de monitoreo y revisión y solicitudes de ajustes al Mapa de Riesgos de Corrupción. 1er Bimestre de 2019	BIMESTRAL	0,00%	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,0%
	4.3 Monitoreo y revisión de las acciones para la gestión del riesgo, materialización de riesgos de corrupción, efectividad de los controles establecidos e Identificación de riesgos emergentes . 2do Bimestre de 2019	BIMESTRAL	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,0%
	4.4 Consolidación de Informes de monitoreo y revisión y solicitudes de ajustes al Mapa de Riesgos de Corrupción. 2do Bimestre de 2019	BIMESTRAL	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,0%
	4.5 Monitoreo y revisión de las acciones para la gestión del riesgo, materialización de riesgos de corrupción, efectividad de los controles establecidos e Identificación de riesgos emergentes . 3er Bimestre de 2019	BIMESTRAL	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%	0,00%	0,00%	100,0%
	4.6 Consolidación de Informes de monitoreo y revisión y solicitudes de ajustes al Mapa de Riesgos de Corrupción. 3er Bimestre de 2019	BIMESTRAL	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%	0,00%	0,00%	100,0%
	4.7 Monitoreo y revisión de las acciones para la gestión del riesgo, materialización de riesgos de corrupción, efectividad de los controles establecidos e Identificación de riesgos emergentes . 4to Bimestre de 2019	BIMESTRAL	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%	100,0%
	4.8 Consolidación de Informes de monitoreo y revisión y solicitudes de ajustes al Mapa de Riesgos de Corrupción 4to Bimestre de 2019	BIMESTRAL	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%	100,0%
	4.9 Monitoreo y revisión de las acciones para la gestión del riesgo, materialización de riesgos de corrupción, efectividad de los controles establecidos e Identificación de riesgos emergentes 5to Bimestre de 2019	BIMESTRAL	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,0%
	4.10 Consolidación de Informes de monitoreo y revisión y solicitudes de ajustes al Mapa de Riesgos de Corrupción 5to Bimestre de 2019	BIMESTRAL	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,0%
	4.11 Monitoreo y revisión de las acciones para la gestión del riesgo, materialización de riesgos de corrupción, efectividad de los controles establecidos e Identificación de riesgos emergentes 6to Bimestre de 2019	BIMESTRAL	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,0%
4.12 Consolidación de Informes de monitoreo y revisión y solicitudes de ajustes al Mapa de Riesgos de Corrupción 6to Bimestre de 2019.	BIMESTRAL	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,0%	

2. Racionalización de Trámites.

Dentro de la estrategia de Racionalización de Trámites, se trabaja en la fusión de los trámites de crédito 526 (Crédito para vivienda por Ahorro Voluntario Contractual (AVC) y 543 (Crédito para vivienda por cesantías), teniendo en cuenta que pertenecen al trámite de Crédito. De igual forma solicitará la eliminación del trámite 697 (Postulación al subsidio para compra de vivienda familiar de la bolsa de Ahorro Voluntario Contractual con Evaluación Crediticia Favorable).

Para la presente vigencia se establecieron 4 actividades generales las cuales se muestran a continuación:

PROCESO		GESTIÓN DE PROCESOS Y SISTEMAS INTEGRADOS							
DEPENDENCIA		DESARROLLO ORGANIZACIONAL							
DECRETO 612-2018	POLÍTICA DE DESARROLLO ADMINISTRATIVO	PERSPECTIVA	ESTRATEGIA	TIPO DE PLAN	No.	ACTIVIDADES	Fecha Inicio	Fecha Final	
Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	Racionalización de trámites	Innovación y Eficiencia	Racionalización de Trámites	Plan Anticorrupción y Servicio al ciudadano	1	Estrategia Racionalización 2019	2019-01-01	2019-12-31	
					1,1	Establecer la estrategia de racionalización de trámites 2019.	2019-01-01	2019-01-31	
					1,2	Actualización de la Matriz de Trámites a racionalizar	2019-01-01	2019-01-31	
					1,3	Publicación de la estrategia de racionalización SUIT	2019-02-01	2019-02-28	
					1,4	Seguimiento a la estrategia de Racionalización	2019-03-01	2019-12-31	

El siguiente cuadro presenta el avance de las metas establecidas en esta línea de política:

ACCIONES DE RACIONALIZACIÓN A DESARROLLAR								PLAN DE EJECUCIÓN		
								SEGUIMIENTO AGOSTO 2019		
Tipo	Número	Nombre	Estado	Situación actual	Mejora a implementar	Tipo racionalización	Acciones racionalización	Fecha presente vigencia	Fecha final racionalización	AVANCE
Único	526	Crédito para vivienda por Ahorro Voluntario Contractual (AVC)	Inscrito	En este momento este trámite se encuentra abierto por tipo vinculación.	Fusión de Trámites con Trámite # 543	NORMATIVA	Revisar los trámites de Crédito de Vivienda, para ajustar todos los procedimientos	31/01/2019	30/11/2019	50%
Único	518	Legalización crédito de vivienda acorde a la finalidad solicitada	Inscrito	Tiempos largos del proceso	Optimización de los procesos o procedimientos internos asociados al trámite. (Automatización de la etapa de Legalización)	ADMINISTRATIVA	Mejora u optimización del proceso o procedimiento asociado al trámite.	31/01/2019	05/04/2019	100%
Único	518	Legalización crédito de vivienda acorde a la finalidad solicitada	Inscrito	Tiempos largos del proceso	Optimización de los procesos o procedimientos internos asociados al trámite. (Revisión y Actualización de Procedimientos asociados al trámite).	ADMINISTRATIVA	Mejora u optimización del proceso o procedimiento asociado al trámite.	05/04/2019	30/11/2019	20%
Único	543	Crédito para vivienda por cesantías	Inscrito	En este momento este trámite se encuentra abierto por tipo vinculación.	Fusión de Trámites con Trámite # 526	NORMATIVA	Revisar los trámites de Crédito de Vivienda, para ajustar todos los procedimientos	31/01/2019	30/11/2019	50%

3. Rendición de Cuentas.

Con respecto al tema de rendición de cuentas, la Entidad ha definido varias actividades para dar a conocer la gestión de la entidad, promover la participación ciudadana y la socialización de los resultados alcanzados a la comunidad y grupos de interés.

El siguiente cuadro muestra las actividades definidas y el avance en el al segundo cuatrimestre de 2019.

ACTIVIDADES		META	% avance Agosto 2019
1.1	Realizar contenido institucional a través de medios audiovisuales o gráficos.	60 Publicaciones. 5 mensuales, con contenido institucional a través de medios audiovisuales o gráficos	100%
1.2	Realizar boletines de prensa	12 Publicación de boletines de prensa	100%
1.3	Publicación de información institucional y eventos realizados y por realizar en sitio web.	Sitio web actualizado mensualmente.	100%
1.4	Publicación de información por Redes Sociales	Informe mensual sobre redes sociales.	100%
1.5	Promoción de los productos del Fondo en medios distintos a la página web de la entidad.	Reporte plan de medios	100%
1.6	Mantener actualizado el link de Rendición de Cuentas en la página web del FNA	Publicar 100% de la información programada.	100%
1.7	Aplicar una encuesta a los ciudadanos para consultar sobre temas de interés a tratar en la Audiencia Pública y/o satisfacción con los servicios prestados.	Realizar 1 encuesta	0%
1.8	Proporcionar información a funcionarios y Ciudadanía en general, de la gestión institucional en el periodo informado.	Publicar en el portal web informe de gestión del FNA	0%
1.9	Difundir el evento de rendición de cuentas por medios alternativos de comunicación accesibles para personas con discapacidad.	Evento difundido en medios alternativos.	0%
1.9.1	Invitación personalizada a organizaciones y grupos de interés al Evento de Audiencia Pública de Rendición de Cuentas a la ciudadanía	Al menos 25 Organizaciones y/o grupos de interés invitados de manera personalizada.	0%
2.2	Atención de Peticiones, Quejas y Reclamos – PQR- escrita, telefónica, correo electrónico y personalizada.	Informes	100%
2.3	Interacción con el ciudadano por redes sociales	Informe de interacción con la ciudadanía a través de redes sociales	100%
2.4	Actividades de Información previo a acciones de rendición de cuentas	Divulgar información mínimo 15 días antes del evento programado.	0%
2.5	Realizar evento de Audiencia Pública de Rendición de Cuentas a la ciudadanía, entidades públicas y privadas	Realizar un evento de audiencia pública.	0%
3.1	Responder los compromisos adquiridos con los Grupos de Interés, en cada una de las Rendiciones Públicas.	Realizar los planes de mejora que sean necesarios, como producto de los compromisos adquiridos.	0%
4.1	Aplicar y publicar resultados de la encuesta de percepción sobre la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas.	Resultados de la encuesta	0%
4.2	Elaborar informe final de rendición de cuentas	Un informe publicado	0%

4. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

La Entidad define para la vigencia 2019, diferentes actividades que le permitan fortalecer la relación con el ciudadano. Se busca igualmente acercarlo de tal manera que de su percepción se puedan implementar mejoras permanentes para la atención de los usuarios especialmente en temas como el fortalecimiento de la utilización de los mecanismos o canales no presenciales con los que cuenta la Entidad.

El avance con corte al 31 de agosto de 2019 se presenta el siguiente estado:

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES ACTUALES	METAS	RESPONSABLE	Fecha programada	% avance Agosto 2019
Subcomponente Fortalecimiento de los canales de atención	1 Establecer mecanismos de promoción para los Canales no Presenciales.	META: Resultado final que se espera.	Oficina Comercial	Semestral	33%
Subcomponente Normativo y procedimental	2,1 Mejoras al proceso de PQR's en el aplicativo de gestión documental, procedimiento y canales, con la integralidad en la atención de las mismas. 1- Se integran los grupos de captación y colocación en el flujo de trabajo nivelando cargas sin afectación en el paso 3. 2- En medio de recepción se incluye el canal del APP	1- Integralidad en los funcionarios para que conozcan todos los productos y servicios 2- nivelación de las cargas laborales. 3- estandarización de la medición.	Oficina Comercial- SAC	31/12/2019	60%
	2,2 Análisis de causas y planes de acción para disminuir o eliminar las causas que generan las quejas y reclamos por parte del proceso de Cesantías. 1- No hay unificación de la información en los diferentes canales de la entidad. 2- No socializan cambios en el proceso a toda la entidad.	1-Disminución de peticiones de tramites y servicios por el proceso de cesantías.	Oficina Comercial- SAC	30/05/2019	80%
	2,3 Establecer formalmente y hacer seguimiento a los acuerdos de niveles de servicio para brindar insumos, para las respuestas de fondo a las PQR's. Ya se encuentran implementados los ANS en Isolución.	1- Cumplir con los tiempos establecidos en los ANS	Oficina Comercial- SAC	26/05/2019	70%
	2,4 Implementar estrategias para disminuir la entrada de casos que no corresponden al flujo de PQR. 1. Se realiza un informe estadístico por regional, Punto de Atención y Asesor 2. Se realizó entrenamiento y capacitación a todos los asesores de los Trámites y Servicios para dar solución en primer contacto.	1. Sensibilización a los Puntos de Atención y Regionales sobre la importancia de atención en primer contacto. 2. Disminución de PQR por Trámites y Servicios (actualmente se han reducido en un 46% los temas que debieron ser atendidos en primer contacto).	Oficina Comercial- SAC	30-dic-19	85%
	2,5 Mejorar la medición y seguimiento al proceso de PQR con nuevos indicadores.	1. Mejorar la medición de los indicadores del proceso de PQR	Oficina Comercial- SAC	15/12/2019	60%
Subcomponente Relacionamiento con el ciudadano	3,1 Medición del nivel de satisfacción de los CF en relación a los productos y servicios ofrecidos por la entidad comparados por el sector en cuanto a: 1. Expectativas 2. Calidad del servicio 3. Calidad del producto 4. Valor percibido 5. Lealtad 6. PQR	1. Identificar puntos críticos para implementar las acciones de mejora	Oficina Comercial- SAC	30/12/2019	80%

5. Mecanismos para la Transparencia y acceso a la información

En esta línea se fortalecerán los aspectos tendientes a la implementación de acciones de seguimiento y monitoreo al cumplimiento de la Ley 1712 de 2014. A continuación se presenta el avance de las actividades definidas:


Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Fecha programada	% avance Agosto 2019
Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa	Actualizar información de estructura orgánica, funciones y deberes, la ubicación de sus sedes y áreas, divisiones o departamentos, y sus horas de atención al público	100% de información actualizada publicada en la web	31-mar-19	100
	Actualizar información del presupuesto general, ejecución presupuestal histórica anual y planes de gasto público para cada año fiscal	100% de información actualizada publicada en la web	31-mar-19	100
	Información actualizada del directorio que incluya el cargo, direcciones de correo electrónico y teléfono del despacho de los empleados y funcionarios y las escalas salariales correspondientes a las categorías de todos los servidores que trabajan en el sujeto obligado, de conformidad con el formato de información de servidores públicos y contratista	100% de información actualizada publicada en la web	31-mar-19	100
	Publicar plan de compras anual	100% de información actualizada publicada en la web	31-ene-19	100
	Publicar las contrataciones adjudicadas para la correspondiente vigencia en lo relacionado con funcionamiento e inversión, las obras públicas, los bienes adquiridos, arrendados y en caso de los servicios de estudios o investigaciones deberá señalarse el tema específico.	100% de información actualizada publicada en la web	Mensual	100
	Publicar los plazos de cumplimiento de los contratos	100% de información actualizada publicada en la web	Mensual	En contratos 100
	Publicar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	100% de información actualizada publicada en la web	31-ene-19	100
	Publicar detalles pertinentes sobre todo servicio que brinde directamente al público, incluyendo normas, formularios y protocolos de atención	100% de información actualizada publicada en la web	31-jul-19	100
	Realizar una descripción de los procedimientos que se siguen para tomar decisiones en las diferentes áreas	100% de información actualizada publicada en la web	31-mar-19	100
	Publicar el contenido de toda decisión y/o política que haya adoptado y afecte al público, junto con sus fundamentos y toda interpretación autorizada de ellas	100% de información actualizada publicada en la web	31-dic-19	0
	Publicar todos los informes de gestión, evaluación y auditoría	100% de información actualizada publicada en la web	31-dic-19	100
	Publicar procedimientos, lineamientos, políticas en materia de adquisiciones y compras, así como todos los datos de adjudicación y ejecución de contratos, incluidos concursos y licitaciones	100% de información actualizada publicada en la web	Mensual adjudicación de contratos. La periodicidad será dada cuando se requiera actualizar los procedimientos	100
	Publicar todo mecanismo o procedimiento por medio del cual el público pueda participar en la formulación de la política o el ejercicio de las facultades	100% de información actualizada publicada en la web	31-jul-19	100
	Divulgación de Datos Abiertos	100% de información actualizada publicada en la web	31-jul-19	100
Subcomponente 2 Lineamientos de Transparencia Pasiva	Revisar la aplicación del principio de gratuidad de no cobrar costos adicionales a los de reproducción de la información.	Informes de solicitudes	Trimestral	100
	Generar reportes para PQR'S y solicitudes de información pública	Informes	Trimestral	100
Subcomponente 3 Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información	Publicación de Tablas de Retención Documental	Tablas de Retención Documental	Plazo sujeto a la convalidación por parte del Archivo General de la Nación.	100
	Ajustar formulario de PQR'S para incluir las solicitudes de información pública.	Formulario actualizado	31-jul-19	100
Subcomponente 4 Cntrno diferencial de accesibilidad	Publicar un registro de publicaciones que contenga los documentos publicados de conformidad con la presente ley y automáticamente disponibles, así como un Registro de Activos de Información, incluye Inventario de activos de información, Índice de información clasificada y reservada y Esquema de publicación.	100% de información actualizada publicada en la web	31-dic-19	100
	La información de la entidad responderá al cumplimiento de usabilidad y accesibilidad que se requiera, teniendo en cuenta la caracterización de usuarios definida. Así mismo, tendrá todos los canales de comunicación habilitados para las personas en situación de discapacidad.	100% de información actualizada publicada en la web	30-jun-19	100
Subcomponente 5 Monitoreo del Acceso a la Información Pública	Publicar el informe de solicitudes de acceso a información que contenga: El número de solicitudes recibidas, trasladadas a otra institución, tiempo de respuesta y a las que se negó el acceso a la información.	Informes	Trimestral	100

De la revisión efectuada al avance y soportes de las diferentes estrategias del PAAC con corte al 31 de agosto, se concluye que la Entidad ha venido dando cumplimiento a la ejecución, seguimiento y monitoreo de las estrategias definidas en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano vigencia 2019 según lo establecido en las normas vigentes.

El seguimiento de acuerdo con las normas vigentes fue realizado por la Oficina de Control Interno.

A large, stylized handwritten signature in black ink is positioned above the printed name. The signature is fluid and cursive, with a large loop at the beginning and a smaller loop at the end.

GREGORY DE JESUS TORREGROSA
Secretario General (E)

A smaller handwritten signature in black ink is located to the right of the printed text, overlapping the 'Revisó' line.

Elaboró: Juan Carlos Acosta Ariza – Profesional OCI
Revisó: Gregory de Jesus Torregrosa
Fecha: 13 de agosto de 2019