

## **PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO SEGUNDO INFORME**

Corte: 31 de agosto de 2013

La Oficina de Control Interno, en cumplimiento de las funciones asignadas en la Ley 87 de 1993 y lo establecido en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, realizó la segunda evaluación al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano definido en el FNA.

### **1. OBJETIVO**

Realizar seguimiento a la elaboración y evaluación de la “Estrategia Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” establecida en el Fondo Nacional del Ahorro.

### **2. ALCANCE**

Evaluar con corte a 31 de agosto de 2013 el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano del Fondo Nacional del Ahorro bajo los siguientes componentes:

- Mapa de riesgos de corrupción y las medidas para mitigarlos
- Racionalización de trámites
- Rendición de cuentas
- Servicio al Ciudadano

### **3. MARCO LEGAL**

- Ley 1474 de 2011. Art. 73 “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”.

Documentos de apoyo:

- “*Metodología para la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión*”, Numeral 2.3.1 “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”. – Presidencia de la República.
- “*Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano*” – Presidencia de la República.

- *Guía nacional para la simplificación, el mejoramiento y la racionalización de procesos, procedimientos y trámites.* Departamento Administrativo de la Función Pública.

#### 4. DESARROLLO DE LA AUDITORÍA

Teniendo como marco de referencia los criterios definidos en los documentos **“Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”** y **“Metodología para la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión”** se desarrolló la evaluación con corte a 31 de agosto de 2013, utilizando procedimientos y normas de auditoría generalmente aceptadas.

##### 4.1. Mapa de riesgos de corrupción y las medidas para mitigarlos

Se entiende por **Riesgo de Corrupción**<sup>1</sup> la posibilidad de que por acción u omisión, mediante el **uso indebido del poder, de los recursos o de la información**, se lesionen los intereses de la entidad y en consecuencia del Estado, para la obtención de **un beneficio particular** (Subrayado fuera de texto).

Teniendo en cuenta lo anterior la Entidad estableció un mapa de riesgos de corrupción, documento que contiene la identificación de los riesgos, las causas y los controles establecidos para su mitigación.

#### OBSERVACIONES

Revisado el mapa de riesgos de corrupción definido (anexo 1), se presentan las siguientes observaciones:



Mapa Riesgos de  
Corrupción\_Anexo 1.:

- El mapa consolida un total de 69 riesgos, correspondientes a los procesos misionales, estratégicos, de apoyo y de evaluación, sin embargo, se evidencian por lo menos 10 riesgos cuyo significado es igual entre sí como por ejemplo:

---

<sup>1</sup> Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

Riesgo	Riesgo Similar
1	2,15, 26, 50,51,52, 65
4	21, 36
12	18

- Los riesgos reportados por los procesos deben ser claros en su definición, precisos, concisos y oportunos, lo contrario dificultad la identificación y determinación de los controles para su mitigación. Se observa que los siguientes riesgos no cumplen con lo anterior: 6, 7, 8, 10,12, 19, 20, 24, 29, 41, 43, 44, 45, 49, 56 y 58.
- Las causas asociadas a cada uno de los riesgos deben identificar situaciones que por sus características pueden originar prácticas corruptas, lo anterior no se evidencia en las causas asociadas a los siguientes riesgos: 1, 2, 6, 7, 11, 24, 26, 28, 29, 33, 58 y 60.

#### **4.2 Racionalización de trámites**

La Oficina de Planeación a través de La División de Desarrollo Organizacional presentó el diagnóstico de trámites del FNA con corte a septiembre de 2013.

#### **OBSERVACIONES**

- La Entidad cuenta con 26 trámites, los cuales están inscritos en el SUIT (Sistema Único de Información de Trámites), de igual manera se definió el esquema de priorización de trámites, que permite calificar los trámites identificados y establecer el orden para la ejecución de la racionalización.
- De acuerdo a los resultados generados en la priorización, se determinó realizar un trabajo con 8 trámites para la racionalización de los mismos, los cuales cumplieron con la primera etapa de diagnóstico.
- Una vez administrada la etapa de diagnóstico, los líderes de los Procesos involucrados deben establecer el plan de trabajo para el desarrollo de la racionalización definida.

#### **4.3 Rendición de cuentas**

De conformidad con el artículo 78 del Estatuto Anticorrupción todas las entidades y organismos de la Administración Pública deben rendir cuentas de manera permanente a la ciudadanía.

## OBSERVACIONES

- De acuerdo a lo establecido en la normatividad vigente, la Entidad llevó a cabo la Rendición de Cuentas el pasado 12 de junio de 2013 presentando la siguiente información, la cual se encuentra disponible para el ciudadano en la página web:
  - Plan Estratégico 2010 - 2014
  - Informe de gestión 2012
  - Presentación gestión 2012
  - Reglamento audiencia pública virtual
  - Evaluación Audiencia Pública
  - Vídeo logros Agosto 2010 – Diciembre 2012

### 4.3 Servicio al Ciudadano<sup>2</sup>

El eje central del quehacer de las entidades es el Ciudadano entendido éste como las personas naturales y jurídicas que requieren acceder a los servicios o trámites del Estado. Se identifican dos frentes de trabajo: “ventanilla hacia adentro” y “ventanilla hacia afuera”.

Los aspectos de trabajo a evaluar que buscan garantizar mejoras en la gestión de servicio al ciudadano son:

- **Cobertura:** capacidad de ofrecer trámites y servicios en todo el territorio nacional, a través de distintos canales, de acuerdo con las necesidades y capacidades institucionales
- **Cumplimiento:** capacidades técnicas, financieras y humanas para satisfacer las expectativas de los ciudadanos en materia de servicio y calidad.
- **Certidumbre:** seguridad del ciudadano de recibir información completa, clara y precisa sobre las condiciones de tiempo, modo y lugar en que se atenderá su requerimiento o se gestionará su trámite.

---

<sup>2</sup> Metodología para la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión

Para dar cumplimiento de lo anterior se verificaron:

- Los esquemas de atención por múltiples canales no electrónicos como: Protocolos de atención, sistema de turnos y espacios físicos de acuerdo con la normativa vigente.
- Esquemas de atención por múltiples canales electrónicos como: soporte en línea, suscripción a servicios de información al correo electrónico o RSS y suscripción a servicios de información al móvil.

## **OBSERVACIONES**

### **Protocolos de Atención**

***“La Entidad debe implementar protocolos de atención para homogenizar el servicio que se ofrece a los ciudadanos en los diferentes canales de atención”***

- Con el fin de satisfacer las necesidades y expectativas del afiliado, el Fondo Nacional del Ahorro dispone de diferentes canales de atención para que los Consumidores Financieros puedan acceder a los productos y servicios que ofrece, estos son:
  - Presenciales
  - Electrónicos
  - Impresos
  - Audiovisuales
  - telefónicos
- No existe un protocolo formalmente establecido para la atención de los diferentes canales, el manual de servicio al cliente del FNA presenta lineamientos generales para la atención telefónica, presencial y virtual.

### **Sistema de Turnos**

***“La Entidad debe implementar un sistema de turnos que permita la atención ordenada de los requerimientos de los ciudadanos”***

- De los 39 puntos de atención el 61,5%, es decir 24 puntos, presentan un sistema de turnos o Digiturno para la atención ordenada de los consumidores financieros.

## Espacio Físico

*“Adecuar espacios físicos, de acuerdo con la normativa vigente en materia de diseño, accesibilidad y señalización para edificaciones nuevas y adecuaciones de espacios físicos de atención presencial”*

- De la información reportada por la Oficina Comercial y de Mercadeo sobre los 39 puntos de atención bajo nueve criterios específicos y referentes a su espacio físico y cumplimiento con las normas vigentes se evidenció el siguiente cumplimiento:

	CRITERIO	SI	%
a	Señalización para zonas con atención prioritaria	18	46,2%
b	Señalización para módulos de información	20	51,3%
c	Señalización para las rutas de evacuación y emergencia	4	10,3%
d	Rampas y/o vados	13	33,3%
e	Espacios para libre circulación de sillas de ruedas	28	71,8%
f	Escaleras con pasamanos a ambos lados	8	20,5%
g	Servicio sanitario para el consumidor financiero	4	10,3%
h	Módulo de Información	20	51,3%
i	Sala de espera / Hall de filas	37	94,9%

## Soporte en Línea

*“La Entidad debe habilitar chats o salas de conversación o video chats como mecanismos de atención al ciudadano en línea, definiendo las condiciones para su operación, las cuales deben ser plenamente visibles para los ciudadanos garantizando su correcto funcionamiento en los periodos establecidos.”*

- El FNA ha dispuesto un espacio dirigido por un asesor en línea con el fin de brindar al Consumidor Financiero una asesoría personalizada para aclarar en tiempo real sus inquietudes. El asesor realiza un acompañamiento virtual, para que mediante la Banca Virtual el Afiliado a través de su contraseña pueda acceder a la información. Con el fin de preservar la seguridad de los afiliados al asesor se abstiene de entregar información sobre los siguientes puntos:
  - Saldos de cuenta
  - Fechas de desembolso.

- Certificaciones.
- Facturas
- Estados de cuenta.

### **Suscripción a servicios de información al correo electrónico o RSS**

*“El sitio Web de la entidad debe ofrecer la posibilidad de suscribirse a servicios de información y tener acceso a noticias, boletines, publicaciones, eventos, avisos de resultados entre otros.”*

- El FNA a través del Fondo Virtual ofrece al consumidor financiero toda la información en el portal [www.fna.gov.co](http://www.fna.gov.co) en tiempo real, a través del servicio de RSS (Really Simple Syndication). En este se encuentran los siguientes temas:
  - Boletines de Prensa
  - Periódico Institucional
  - Cesantías
  - Ahorro Voluntario
  - Vivienda
  - Educación

### **Suscripción a servicios de información al móvil**

*“La Entidad debe ofrecer al Consumidor Financiero la posibilidad de suscribirse para recibir información que la entidad considere de mayor impacto, a través de telefonía móvil.”*

- El FNA en cumplimiento del Decreto Ley 019 de 2013 y del manual 3.1 de Gobierno en Línea, ha mantenido una posición permanente de interés y liderazgo frente al proyecto denominado **“Vive Gobierno Móvil”**, con el cual se espera aumentar la oferta de trámites y servicios a través de dispositivos móviles.
- El Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones ha brindado a la Entidad la oportunidad de participar en dos encuentros de desarrolladores, en los cuales se ha obtenido el producto denominado **“FNA en tu bolsillo”**, el cual se encuentra en proceso de integración.

## **5. CONSIDERACIONES GENERALES**

### **5.1. Mapa de Riesgos de Corrupción**

- Se recomienda revisar los riesgos que se repiten y realizar una nueva consolidación de los mismos.
- Solicitar a los diferentes procesos mayor claridad en la definición de los riesgos, así como, de las causas asociadas a los mismos para que estas permitan identificar situaciones que puedan derivar en prácticas corruptas.

### **5.2. Racionalización de Trámites**

- Se recomienda a la División de Desarrollo Organizacional en asocio con los procesos involucrados, establecer el plan de trabajo, cronograma y responsables para la implementación de la racionalización de los primeros 8 trámites identificados como prioritarios.

### **5.3. Servicio al Ciudadano**

- Se recomienda implementar en la Entidad protocolos definidos donde se establezcan parámetros y lineamientos para llevar a cabo las funciones, actividades o servicios con cortesía y amabilidad, identificando con claridad cada una de las etapas de apertura, análisis y comprensión e intervención y solución.
- Se considera que el Fondo Nacional del Ahorro utiliza adecuadamente las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) para facilitar el acceso, uso, apropiación y fortalecimiento, por parte de los Consumidores Financieros a información pertinente, veraz en línea y oportuna sobre los servicios que presta.



**JORGE LUIS GARZÓN TOBAR**  
Jefe Oficina de Control Interno

Auditor: Ricardo M. Angarita Santos – Profesional OCI  
Revisó: Juan Carlos Acosta Ariza – Profesional OCI

Anexo 1: Mapa Riesgos de Corrupción