

## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO CUARTO INFORME

Corte: 30 de abril de 2014

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 cuarta evaluación al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano definido en el FNA.

### 1. OBJETIVO

Verificar el cumplimiento de los lineamientos establecidos en el “*Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano*” definidos en el Fondo Nacional del Ahorro.

### 2. ALCANCE

Evaluar con corte a 30 de abril de 2014 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 EVALUACIÓN**

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 30 de abril de 2014.

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

Con el fin de atender este requerimiento, la Entidad definió:

- El plan anticorrupción que contiene los lineamientos básicos para la ejecución y desarrollo del componente de anticorrupción.
- El mapa de riesgos de corrupción que contiene la identificación de los riesgos, las causas y los controles establecidos para su mitigación. Este se compone de un total de 69 riesgos, correspondientes a los procesos misionales, estratégicos, de apoyo y de evaluación.

##### **Recomendaciones**

Con el fin de establecer la pertinencia y mejora permanente del plan anticorrupción es importante ejecutar las siguientes acciones, de acuerdo con lo establecido en los documentos señalados en el numeral 3 marco legal.

- Con respecto a los controles se debe realizar un registro, y valoración de los mismos, con el fin de establecer si estos son pertinentes o no y determinar si se requieren controles adicionales o complementarios.
- Revisar periódicamente la política de riesgos de corrupción con el fin de establecer su pertinencia y determinar los ajustes que sean necesarios.
- Revisar igualmente los objetivos que se quieren alcanzar, las estrategias para el cumplimiento de las políticas, los riesgos a controlar y las acciones a ejecutar.

- Revisar permanentemente las causas de los riesgos de corrupción identificados, con el fin de validar su pertinencia..
- Solicitar a las diferentes dependencias reportar la materialización de los riesgos identificados.

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

Con corte a 30 de abril, la División de Desarrollo Organizacional presenta la ejecución de varias actividades aplicando la metodología para la optimización de la gestión, orientado al diagnóstico de los trámites a intervenir.

Se cuenta con los documentos y soportes que evidencian las actividades adelantadas para el cumplimiento de la estrategia de racionalización de trámites. Se identifican entre otros, el plan de acción para la presente vigencia y el diagnóstico de los trámites a intervenir según cronograma.

Concluida la etapa de diagnóstico se realizará la socialización de los resultados y la implementación de las acciones para llegar a los trámites optimizados.

#### **Recomendaciones**

Teniendo en cuenta la metodología y etapas definidas para el desarrollo de la optimización de la gestión y racionalización de los trámites, se recomienda realizar un seguimiento permanente con el fin de verificar los resultados del diagnóstico y la implementación de las acciones de mejora, teniendo en cuenta el cronograma definido en el plan de acción 2014.

#### **4.3 Rendición de cuentas**

De acuerdo con lo establecido en la normatividad vigente, la Entidad llevó a cabo la Rendición de Cuentas el 12 de junio de 2013 cuya información se encuentra disponible para el ciudadano en la página web.

Para la Rendición de Cuentas correspondiente a la vigencia 2013, la Entidad se encuentra trabajando en las estrategias y actividades necesarias para su ejecución, la cual se efectuará en el mes de junio del presente año.

#### 4.4 Servicio al Ciudadano

La Entidad viene desarrollando diferentes actividades con el fin de fortalecer los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano, entre las que se destacan:

- Definición del portafolio de servicios
- Medición interna de la satisfacción de los clientes
- Información actualizada sobre los trámites y servicio que presta la entidad.
- Horarios
- Protocolos de atención al ciudadano.
- Fortalecimiento de las competencias a los asesores comerciales.

Lo anterior en concordancia con las disposiciones emitidas por la Superintendencia Financiera de Colombia, frente al Sistema de Atención al Consumidor Financiero SAC.



**JUAN CARLOS ACOSTA ARIZA**  
Jefe Oficina de Control Interno ( e )

Elaboró: Juan Carlos Acosta Ariza – Profesional OCI  
Revisó:

Fecha : 3 de junio de 2014