



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
DÉCIMO SÉPTIMO INFORME
Corte: 31 de AGOSTO de 2018

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 decimoséptima evaluación al avance del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano definido por el FNA para la vigencia 2018.

1. OBJETIVO

Verificar la implementación y cumplimiento de las metas definidas por la Entidad del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano durante el segundo cuatrimestre de la vigencia 2018.

2. ALCANCE

Evaluar con corte al 31 de agosto de 2018 la gestión y avance del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano del Fondo Nacional del Ahorro en los siguientes componentes:

- ✓ Gestión de riesgos de corrupción. Mapa de Riesgos de Corrupción
- ✓ Racionalización de Trámites
- ✓ Rendición de Cuentas
- ✓ Atención al ciudadano
- ✓ 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 2018.

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. De acuerdo con la metodología establecida por el DAFP y la adoptada por la entidad en atención a lo señalado por la Superintendencia Financiera de Colombia, el mapa contiene la identificación de riesgos, causas, consecuencias, controles, valoración antes y después de controles.

Para el seguimiento al mapa de riesgos de corrupción se establecieron un total de 18 metas. De estas, las programadas para ser ejecutadas durante el segundo cuatrimestre del 2018 se cumplieron al 100%. Las metas restantes están planteadas para desarrollarse hasta el mes de diciembre del presente año.

De acuerdo con lo informado por la Vicepresidencia de Riesgos de la Entidad se viene realizando un seguimiento constante a los riesgos de corrupción identificados, el comportamiento y monitoreo de los mismos.

El siguiente cuadro muestra el avance de las acciones adelantadas por la citada Vicepresidencia para la consolidación y gestión de los riesgos de corrupción.



TIPO DE PLAN	No.	ACTIVIDADES	FECHA INICIO	FECHA FINAL	AVANCE A 31/08/2018
Plan Anticorrupción y Servicio al ciudadano	5	Política de Administración de Riesgos de Corrupción	2018-03-30	2018-06-30	100%
	5.1	Socializar a nivel interno la Política Antifraude - Anticorrupción.	2018-03-30	2018-06-30	100%
	5.2	Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2018-02-01	2018-12-30	21%
	5.2.1	Socializar a nivel interno la metodología para la gestión del riesgo de corrupción versión 2015.	2018-05-30	2018-06-30	50%
	5.2.2	Identificación de Riesgos de Corrupción en todos los procesos del FNA	2018-02-01	2018-06-30	57%
	5.2.3	Creación de Mecanismos de Participación ciudadana, para la Identificación de Riesgos de Corrupción	2018-02-01	2018-12-30	0%
	5.2.4	Ajuste del mapa de riesgos.	2018-02-01	2018-12-30	0%
	5.2.5	Consolidación del Mapa de Riesgos de Corrupción	2018-12-01	2018-12-30	0%
Plan Anticorrupción y Servicio al ciudadano	6	Monitoreo y Revisión del Mapa de Riesgos de Corrupción	2018-03-01	2018-03-30	100%
	6.1	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 2018	2018-03-01	2018-03-30	100%
	6.2	Consolidación de Informes de monitoreo y revisión y solicitudes de ajustes al Mapa de Riesgos de Corrupción. 1er Bimestre de 2018	2018-03-01	2018-03-30	100%
	6.3	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 2018	2018-05-01	2018-05-30	100%
	6.4	Consolidación de Informes de monitoreo y revisión y solicitudes de ajustes al Mapa de Riesgos de Corrupción. 2do Bimestre de 2018	2018-05-01	2018-05-30	100%
	6.5	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 2018	2018-07-01	2018-07-30	100%
	6.6	Consolidación de Informes de monitoreo y revisión y solicitudes de ajustes al Mapa de Riesgos de Corrupción. 3er Bimestre de 2018	2018-07-01	2018-07-30	100%
	6.7	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 2018	2018-09-01	2018-09-30	100%
	6.8	Consolidación de Informes de monitoreo y revisión y solicitudes de ajustes al Mapa de Riesgos de Corrupción 4to Bimestre de 2018	2018-09-01	2018-09-30	100%
	6.9	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 2018	2018-11-01	2018-11-30	
	6.10	Consolidación de Informes de monitoreo y revisión y solicitudes de ajustes al Mapa de Riesgos de Corrupción 5to Bimestre de 2018	2018-11-01	2018-11-30	
	6.11	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 2018	2018-12-15	2018-12-30	
6.12	Consolidación de Informes de monitoreo y revisión y solicitudes de ajustes al Mapa de Riesgos de Corrupción 6to Bimestre de 2018.	2018-12-15	2018-12-30		

Fuente: Vicepresidencia de Riesgos



2. Racionalización de Trámites.

La estrategia de racionalización de trámites presenta 12 acciones para ser ejecutadas durante la vigencia 2018. El FNA planteó diferentes trámites para ser racionalizados las cuales contemplan acciones a nivel tecnológico, normativo y administrativo. A continuación se presenta el avance de las actividades adelantadas en este componente.

TIPO DE PLAN	No.	ACTIVIDADES	FECHA INICIO	FECHA FINAL	AVANCE A 31/08/2018
Plan Anticorrupción y Servicio al ciudadano	6	Racionalización de trámites y servicios del FNA	2018-01-17	2018-01-31	100%
	6,1	Presentación Delegados por procesos misionales	2018-01-17	2018-01-17	100%
	6,2	Diligenciamiento de matriz de trámites a racionalizar	2018-01-17	2018-01-22	100%
	6,3	Construcción del documento para la estrategia de racionalización como parte del plan anticorrupción.	2018-01-22	2018-01-31	100%
	7	Definición del portafolio de oferta institucional (trámites y otros procedimientos administrativos)	2018-02-17	2018-12-31	13%
	7,1	Revisar y actualizar el inventario de tramites y servicios	2018-02-17	2018-06-30	30%
	7,2	Aprobación de inventario de trámites por parte de cada líder de proceso	2018-07-17	2018-08-10	0%
	7,3	Revisar que los trámites y otros procedimientos administrativos en el SUIT se encuentren actualizados por los procesos	2018-07-17	2018-08-31	10%
Plan Anticorrupción y Servicio al ciudadano	7,4	Difundir información de oferta institucional de trámites y otros	2018-08-31	2018-12-31	0%
	8	Optimización del proceso de peticiones, quejas y reclamos	2018-01-29	2018-08-30	80%
	8,1	Solicitud de requerimientos tecnológicos	2018-01-29	2018-02-02	100%
	8,2	Realizar ajustes del proceso propuesto	2018-01-29	2018-02-02	100%
	8,3	Gestionar aprobación del proceso propuesto	2018-02-05	2018-02-09	100%
	8,4	Implementación del proceso optimizado	2018-02-12	2018-04-13	100%
8,5	Aprobar documentos del proceso en solución	2018-04-16	2018-04-28	0%	

De igual manera, el siguiente cuadro presenta el avance específico de los trámites y servicios objeto de racionalización durante la vigencia, que corresponden al numeral 6.2 Matriz de trámites a racionalizar.



Nombre	Situación actual	Mejora a implementar	Tipo racionalización	Acciones racionalización	Fecha presente vigencia	Fecha final racionalización	Porcentaje de avance
Aplicación de cesantías a cuotas futuras	En el procedimiento actual no contempla la modalidad de mantener las cesantías en la cuenta individual y no está habilitada la opción en Fondo en Línea -FEL.	Para optimizar el trámite y mejorar el servicio, se está implementando en FEL la opción en línea de modificar la señal para el abono de las cesantías al crédito, con esto se logra minimizar el desplazamiento de consumidores financieros a los puntos de atención y el uso del formato para el trámite de abonos.	TECNOLÓGICA y ADMINISTRATIVA	El proyecto tiene diferentes fases: Parametrización en el sistema FEL para poder realizar la marcación de abonos deseada incluyendo los otros sistemas y el formato de solicitud actualizado. Comunicación interna y externa del nuevo procedimiento	02/01/2018	30/05/2018	100%
Afiliación Ahorro Voluntario Contractual	El trámite se realiza de forma presencial en Puntos de Atención o a través de Asesores Comerciales.	Virtualización del trámite.	TECNOLÓGICA	Formularios diligenciados en línea	30/01/2018	30/11/2018	77%
Afiliación y/o traslado de cesantías	El trámite es presencial en Puntos de Atención.	Virtualización del trámite. Es de aclarar que para este trámite será virtualizado únicamente cuando se realiza la afiliación sin traslado de Cesantías.	TECNOLÓGICA	Formularios diligenciados en línea	30/01/2018	30/11/2018	77%
Legalización de crédito educativo	Trámite se da de manera presencial	Automatización parcial de canales de atención para la recepción de documentos de Análisis y Legalización	TECNOLÓGICA	Crear un canal de atención y recepción de documentos adicional a los que ya tiene el FNA (Banlinea)	31/01/2018	30/11/2018	0%
Legalización de crédito educativo	El trámite en este momento está abierto según la etapa en la que se encuentra	Fusionar los trámites # 383 y # 524	NORMATIVA	Revisar los trámites de Crédito Educativo, para ajustar todos los procedimientos	31/01/2018	30/11/2018	0%
Crédito para vivienda por Ahorro Voluntario Contractual (AVC)	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	31/01/2018	30/11/2018	67%
Legalización crédito de vivienda acorde a la finalidad solicitada	Tiempos largos del proceso	Optimización de los procesos o procedimientos internos asociados al trámite.	ADMINISTRATIVA	Revisión y Actualización de Procedimientos asociados al trámite	31/01/2018	30/11/2018	62%
Crédito educativo	Trámite se da de manera presencial	Automatización parcial de canales de atención para la recepción de documentos de Análisis y Legalización Trámite asociados con # 383	TECNOLÓGICA	Crear un canal de atención y recepción de documentos adicional a los que ya tiene el FNA (Banlinea)	31/01/2018	30/11/2018	0%
Crédito para vivienda por cesantías	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	31/01/2018	30/11/2018	67%
Reclamación seguro de desempleo	Se presentan alto número de quejas por desconocimiento de las condiciones del seguro y su legislación	Divulgación de Condiciones del Seguro	ADMINISTRATIVA	Identificar medios de contacto con el CF y Realizar campaña de divulgación	01/02/2018	30/11/2018	20%
Reclamación seguro de incendio	Se presentan alto número de quejas por desconocimiento de las condiciones del seguro y su legislación	Divulgación de Condiciones del Seguro	ADMINISTRATIVA	Identificar medios de contacto con el CF y Realizar campaña de divulgación	01/02/2018	30/11/2018	20%
Reclamación seguro de vida grupo deudores	Se presentan alto número de quejas por desconocimiento de las condiciones del seguro y su legislación	Divulgación de Condiciones del Seguro	ADMINISTRATIVA	Identificar medios de contacto con el CF y Realizar campaña de divulgación	01/02/2018	30/11/2018	20%

3. Rendición de Cuentas.

En el tema de Rendición de Cuentas a la Ciudadanía, se plantearon acciones para dar a conocer en forma mensual el desarrollo de las estrategias y gestión de la entidad para el cumplimiento de sus objetivos. El porcentaje de avance de las actividades correspondientes al segundo cuatrimestre se muestra en el siguiente cuadro:



TIPO DE PLAN	No.	ACTIVIDADES	FECHA INICIO	FECHA FINAL	AVANCE A 31/08/2018
Plan Anticorrupción y Servicio al ciudadano	2	Convocatoria de los profesionales designado por las áreas para aprobación del plan de acción	2018-05-01	2018-09-30	
	2.1	Socialización del plan de acción para la Rendición de Cuentas al Ciudadano y la Participación Ciudadana	2018-05-01	2018-05-10	
	2.2	Solicitar capacitación Rendición de Cuentas y Participación Ciudadana	2018-05-10	2018-05-30	
	3	Audencias públicas mensuales	2018-02-20	2018-12-31	64%
	3.1	Audencia Pública Febrero	2018-02-20	2018-02-28	100%
	3.2	Audencia Pública Marzo	2018-03-20	2018-03-31	100%
	3.3	Audencia Pública Abril	2018-04-20	2018-04-30	100%
	3.4	Audencia Pública Mayo	2018-05-20	2018-05-31	100%
	3.5	Audencia Pública Junio	2018-06-20	2018-06-30	100%
	3.6	Audencia Pública Julio	2018-07-20	2018-07-31	100%
	3.7	Audencia Pública Agosto	2018-08-20	2018-08-31	100%
	3.8	Audencia Pública Septiembre	2018-09-20	2018-09-30	0%
	3.9	Audencia Pública Octubre	2018-10-20	2018-10-31	0%
	3.10	Audencia Pública Noviembre	2018-11-20	2018-11-30	0%
	3.11	Audencia Pública Diciembre	2018-12-20	2018-12-31	0%
	4	Audencia Pública de Rendición de Cuentas Anual FNA	2018-03-20	2018-07-13	100%
	4.1	Elaborar y Publicar Informe de Gestión para Audencia	2018-03-20	2018-03-28	100%
	4.2	Elaborar y publicar una encuesta anual a los Ciudadanos, para consultar sobre temas de interés a tratar en la Audencia Pública.	2018-04-16	2018-04-30	100%
	4.3	Elaborar listado de invitados, diseñar, imprimir, marcar y distribuir invitaciones personalizadas a la Audencia Pública de Rendición de Cuentas.	2018-05-04	2018-05-16	100%
	4.4	Difundir y Realizar la Rendición de Cuentas al Ciudadano por medios alternativos de comunicación	2018-05-02	2018-05-25	100%
4.5	Responder y publicar todas las preguntas e inquietudes, presentadas en la Audencia publica y por medio de los canales virtuales.	2018-05-25	2018-06-15	100%	
4.6	Elaborar, aplicar y publicar resultados de la encuesta de la Audencia Pública	2018-06-01	2018-05-12	100%	
4.7	Realizar Audencia Publica al Ciudadano	2018-03-20	2018-05-25	100%	
4.8	Elaborar y publicar anualmente informe final de Rendición de Cuentas al Ciudadano	2018-06-13	2018-06-22	100%	
Plan Anticorrupción y Servicio al ciudadano	5	Fortalecimiento de la Divulgación del PAAC	2018-08-06	2018-08-31	0%
	5.1	Elaborar plan de trabajo de sensibilización del PAAC al interior de la Entidad	2018-08-06	2018-08-31	0%
	6	Consulta Participación Construcción del PAAC vigencia 2018	2018-05-01	2018-08-30	100%
	6.1	Participación Interna para construcción PAAC- intranet	2018-05-01	2018-06-30	100%
6.2	Participación Externa para construcción PAAC- Pagina Web	2018-08-15	2018-08-30	100%	

4. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

El FNA implementó varias líneas de acción tendientes a fortalecer la relación del ciudadano con la Entidad. Se hace especial énfasis en el mejoramiento de campañas de educación financiera, medición de la satisfacción del cliente con el fin de adoptar planes que permitan mejorar permanentemente en la atención a los usuarios, fortalecimiento en la atención de personas con discapacidad y mejoramiento de los procesos para atención de las PQR's.



DECRETO 612 -2018	No.	ACTIVIDADES	FECHA INICIO	FECHA FINAL	AVANCE A 31/08/2018
Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	1	Campañas de Educación financiera interna y externa	2018-01-25	2018-12-31	27%
	1.1	Campaña PQRS	2018-05-22	2018-12-31	0%
	1.1.1	Implementar con los colaboradores del FNA la metodología del Lenguaje Claro del DNP (Boletines).	2018-01-25	2018-05-30	100%
	1.1.2	Campaña defensor del consumidor para los colaboradores del FNA	2018-05-22	2018-08-20	0%
	1.1.2.1	Elaboración y publicación Boletín para cliente interno	2018-05-22	2018-06-07	100%
	1.1.2.2	Diseño, aprobación y publicación de pieza gráfica (afiches y habladores) para cliente externo	2018-05-22	2018-08-20	100%
	1.1.2.3	Elaboración y Publicación información en carteleras digitales y sistema de turnos para cliente interno y externo	2018-08-01	2018-09-30	0%
	1.1.3	Divulgación cambios al proceso PQRS	2018-07-05	2018-09-30	0%
	1.1.3.1	Boletín informativo	2018-07-05	2018-07-30	100%
	1.1.3.2	Elaboración y Publicación en carteleras digitales y sistema de turnos para cliente interno y externo	2018-08-01	2018-09-30	0%
	1.1.4	Campaña PQRS mas reiteradas para los colaboradores del FNA (Boletines).	2018-10-01	2018-12-31	0%
	1.2	Cartilla Educación Financiera	2018-04-02	2018-12-31	0%
	1.2.1	Diseño y elaboración de cartilla	2018-04-02	2018-08-24	0%
	1.2.2	Impresión piezas graficas	2018-08-24	2018-11-01	0%
	1.2.3	Divulgación piezas gráficas (Cartilla)	2018-11-01	2018-12-31	0%
	1.3	Publicar información sobre trámites y servicios, rendición de cuentas, calendario de actividades, los derechos de los ciudadanos, atención de PQRS, información sobre sucursales, teléfonos de contacto, líneas gratuitas y fax, en lugares visibles diferentes al medio electrónico y de fácil acceso al ciudadano.	2018-06-30	2018-12-31	0%
	1.3.1	Reunion area de comunicaciones.	2018-07-12	2018-07-12	100%
	1.3.2	Elaboración de Brief.	2018-07-16	2019-07-30	100%
	1.3.3	Elaboración publicación información de trámites y servicios.	2018-07-17	2018-09-30	0%
	1.3.4	Elaboración publicación información de rendición de cuentas.	2018-09-30	2018-10-31	0%
	1.3.5	Elaboración y publicación información derechos de los ciudadanos y PQRS.	2018-11-01	2018-11-30	0%
	1.3.6	Elaboración y publicación información canales de atención.	2018-11-01	2018-12-31	0%
	1.4	Seguimiento bimestral Campañas de Educación financiera	2018-07-12	2018-12-31	0%
	2	Medición del nivel de satisfacción para la entidad y sectorial 2017.	2018-01-25	2018-12-30	83%
	2.1	Plan de trabajo para la medición del FNA	2018-01-25	2018-04-30	100%
	2.2	Socialización de resultados	2018-04-06	2018-04-23	100%
	2.3	Plan de trabajo con las áreas en los resultados mas bajos.	2018-04-27	2018-12-30	100%
	2.3.1	Reuniones con las areas involucradas	2018-04-27	2018-06-12	100%
	2.3.2	Elaboración plan de trabajo	2018-06-15	2018-07-30	100%
	2.3.3	Seguimiento plan de trabajo	2018-08-01	2018-12-30	0%
	3	Fortalecer canales de atención en la accesibilidad a personas con discapacidad.	2018-07-30	2018-12-30	67%
	3.1	Socialización protocolo de atención para personas en condición de discapacidad y la atención especializada a personas que deseen radicar una petición verbal o requiera información en otra lengua.	2018-07-30	2018-08-30	100%
	3.2	Diagnóstico y levantamiento de información en los canales de atención.	2018-02-10	2018-04-25	100%
	3.3	Acompañamiento plan de trabajo para centro de relevo y accesibilidad en la página web al área de informática, para elaboración del protocolo de atención.	2018-04-25	2018-12-30	0%
	4	Mejoras al proceso de PQRS en el aplicativo de gestión documental, procedimiento y canales.	2018-04-02	2018-07-30	100%
	4.1	Diagnóstico y levantamiento de información del proceso de mejora de PQRS.	2018-02-10	2018-07-30	100%
	4.2	Cambios al procedimiento y definición de las tipologías y los indicadores.	2018-04-02	2018-07-30	100%
	4.3	Definir canales de atención por los que se va a realizar la mejora	2018-04-02	2018-07-30	100%



TIPO DE PLAN	No.	ACTIVIDADES	FECHA INICIO	FECHA FINAL	
Plan Estratégico	4	FNA con el Ciudadano	2018-01-01	2018-12-31	57%
	4.1	Generar dos cápsulas de preguntas y respuestas por área de negocio (cesantías, colombianos en el exterior, educación y vivienda).	2018-01-01	2018-12-31	70%
	4.1.1	Medición de primer semestre	2018-06-25	2018-06-29	100%
	4.1.2	Medición de segundo semestre	2018-12-17	2018-12-31	0%
	4.2	Seis cubrimientos periodísticos ferias de servicio FNA	2018-01-01	2018-12-31	70%
	4.2.1	Medición de primer semestre	2018-06-25	2018-06-29	100%
	4.2.2	Medición de segundo semestre	2018-12-17	2018-12-31	0%
	4.3	Seis giras regionales y atención de medios de presidente y/o voceros	2018-01-01	2018-12-31	70%
	4.3.1	Medición de primer semestre	2018-06-25	2018-06-29	100%
	4.3.2	Medición de segundo semestre	2018-12-17	2018-12-31	0%

5. Mecanismos para la Transparencia y acceso a la información

En esta línea se fortalecen los aspectos de comunicaciones e implementación de acciones de seguimiento al cumplimiento de la Ley 1712 de 2014 con el fin de incorporar en los sitios de consulta especialmente en la página web. Actualmente se presenta el siguiente avance en las actividades definidas:

TIPO DE PLAN	No.	ACTIVIDADES	FECHA INICIO	FECHA FINAL	AVANCE A 31/08/2018
Plan Anticorrupción y Servicio al ciudadano	16	Dar cumplimiento a los literales C Y D del artículo 11 de la ley 1712 de 2014 (Transparencia y del derecho acceso a la información pública)	2018-02-15	2018-04-30	100%
	16.1	Realizar estudio comparativo con otras entidades en la aplicación de la Ley	2018-02-15	2018-04-30	100%
	16.2	Diseño e implementación del plan de acción para dar cumplimiento a la Ley	2018-05-02	2018-06-15	100%
	16.3	Publicación de la solución	2018-06-18	2018-06-29	100%



Ajustes al Plan de Acción

La Entidad realizó un ajuste al contenido en el Plan de acción anual 2018, en concordancia con lo establecido en el Decreto 612 de 2018 atendiendo las directrices del Re direccionamiento Estratégico 2018 – 20219. Este plan de acción contiene las acciones del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano.

JORGE LUIS GARZON TOBAR
Jefe Oficina de Control Interno

Elaboró: Juan Carlos Acosta Ariza – Profesional OCI
Revisó: Jorge Luis Garzon Tobar – Jefe Oficina Control Interno
Fecha: 14 de septiembre de 2018