



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DÉCIMO OCTAVO INFORME

Corte: 31 de DICIEMBRE 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 décimo octava 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 tercer cuatrimestre de la vigencia 2018.

2. ALCANCE

Evaluar con corte al 31 de diciembre 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 diciembre 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.

De acuerdo con la revisión efectuada, la Vicepresidencia de Riesgos realizó actividades tendientes a mantener actualizado el mapa de riesgos de corrupción, las cuales se describen en el informe de seguimiento presentado por dicha dependencia:

- Socialización a nivel interno y externo de la política antifraude – anticorrupción.
- Socialización a nivel interno de la metodología para la gestión del riesgo de corrupción.
- Actualización del Mapa de Riesgos de Corrupción de la Entidad
- Socialización del mapa de riesgos de corrupción de la entidad con el fin de recibir retroalimentación de la ciudadanía.
- Se realizó un monitoreo y seguimiento permanente a las distintas dependencias de la entidad con el fin de mantener actualizada la información así como el control sobre la materialización de los riesgos de corrupción.

De acuerdo con lo anterior se evidencia cumplimiento por parte de la Vicepresidencia de Riesgo y el Grupo Antifraude a la Política de Gestión de Riesgos de Corrupción.

DECRETO 612 -2018	No.	ACTIVIDADES	FECHA INICIO	FECHA FINAL	AVANCE A 31/12/2018
Plan Anticorrupción y de Atención 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	100%
	5.2.1	Socializar a nivel interno la metodología para la gestión del riesgo de corrupción	2018-05-30	2018-06-30	100%
	5.2.2	Identificación de Riesgos de Corrupción en todos los procesos del FNA	2018-02-01	2018-06-30	100%
	5.2.3	Creación de Mecanismos de Participación ciudadana, para la Identificación de Riesgos de Corrupción	2018-02-01	2018-12-30	100%
	5.2.4	Ajuste del mapa de riesgos.	2018-02-01	2018-12-30	100%
	5.2.5	Consolidación del Mapa de Riesgos de Corrupción	2018-12-01	2018-12-30	100%
Plan Anticorrupción y de Atención 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	100%
	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	100%
	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	100%
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	100%	

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.

De acuerdo con lo informado por la División Desarrollo Organizacional, la conclusión para la racionalización de cuatro trámites será trasladada al plan correspondiente a la vigencia 2019 teniendo en cuenta la participación de terceros en cada uno de ellos. El siguiente cuadro presenta el avance específico de los trámites objeto de racionalización durante la vigencia, que corresponden al numeral 6.2 Matriz de trámites a racionalizar.

ACCIONES DE RACIONALIZACIÓN A DESARROLLAR								PLAN DE EJECUCIÓN			SEGUIMIENTO 2018	
Tipo	Número	Nombre	Estado	Situación actual	Mejora a Implementar	Tipo racionalización	Acciones racionalización	Fecha presente vigencia	Fecha final racionalización	Responsable	PLANES DE ACCIÓN	AVANCE
Único	411	Aplicación de ceantías a cuotas futuras	inscrita	En el procedimiento actual no contempla la modalidad de tramitar las ceantías en cuota individual y no está habilitada la opción en Fondo en línea F-EL.	Para optimizar el trámite y mejorar el servicio, se está implementando en F-EL la opción en línea de abonos de ceantías a crédito, con esto se logra minimizar el desplazamiento de consumidores y acercarlos a los puntos de atención y el uso del formato para el trámite de abonos.	TECNOLÓGICA ADMINISTRATIVA	El proyecto tiene diferentes fases: Planificación en el sistema F-EL para poder realizar la marcación de abonos de crédito incluyendo los citos si y el formato de solicitud actualizado. Comunicación interna y externa del nuevo procedimiento.	02/01/2018	30/09/2018	División Cartera	PLAN DE ACCIÓN	100%
Único	523	Afiliación Ahorro Voluntario Contractual	inscrita	El trámite se realiza de forma presencial en Puntos de Atención y a través de Agencias Comerciales.	Virtualización del trámite.	TECNOLÓGICA	Formularios diligenciados en línea.	30/01/2018	30/11/2018	División Comercial	PLAN DE ACCIÓN	100%
Único	933	Afiliación ya trasladado de ceantías	inscrita	El trámite se presencial en Puntos de Atención.	Virtualización del trámite. Es de aclarar que para este trámite será actualizado únicamente cuando se realice la afiliación en traslado de Ceantías.	TECNOLÓGICA	Formularios diligenciados en línea.	30/01/2018	30/11/2018	División Comercial	PLAN DE ACCIÓN	100%
Único	526	Crédito para vivienda por Ahorro Voluntario Contractual (AVC)	inscrita	En este momento este trámite se encuentra abierto por tipo de virtualización.	Guía de Trámites con Trámite # 543	NORMATIVA	Revisar los trámites de Crédito de Vivienda, para ajustar todos los procedimientos.	31/01/2018	30/11/2018	Gestión de Crédito	PLAN DE ACCIÓN	83%
Único	518	Legalización crédito de vivienda acorde a la finalidad solicitada	inscrita	Tiempo largo 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	Gestión de Crédito	PLAN DE ACCIÓN	83%
Único	524	Crédito educativo	inscrita	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 (Centinas).	31/01/2018	30/11/2018	Gestión de Crédito	PLAN DE ACCIÓN	67%
Único	543	Crédito para vivienda por ceantías	inscrita	En este momento este trámite se encuentra abierto por tipo de virtualización.	Guía de Trámites con Trámite # 526	NORMATIVA	Revisar los trámites de Crédito de Vivienda, para ajustar todos los procedimientos.	31/01/2018	30/11/2018	Gestión de Crédito	PLAN DE ACCIÓN	83%
Único	415	Reclamación seguro de Desemprego	inscrita	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	Vicepresidencia de Riesgos	PLAN DE ACCIÓN	100%
Único	426	Reclamación seguro de Incendio	inscrita	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	Vicepresidencia de Riesgos	PLAN DE ACCIÓN	100%
Único	679	Reclamación seguro de Vida grupo de personas	inscrita	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	Vicepresidencia de Riesgos	PLAN DE ACCIÓN	100%

90%

A continuación se presenta el avance final de la estrategia de racionalización de trámites:

DECRETO 612-2018	No.	ACTIVIDADES	FECHA INICIO	FECHA FINAL	AVANCE A 31/12/2018
Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	6	Racionalización de trámites y servicios del FNA	2018-01-17	2018-01-31	97%
	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	90%
	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	100%
	7,1	Revisar y actualizar el inventario de tramites y servicios	2018-02-17	2018-06-30	100%
	7,2	Aprobación de inventario de trámites por parte de cada líder de proceso	2018-07-17	2018-08-10	100%
	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	100%
	7,4	Difundir información de oferta institucional de trámites y otros	2018-08-31	2018-12-31	100%
Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	8	Optimización del proceso de peticiones, quejas y reclamos	2018-01-29	2018-08-30	100%
	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 Isolución	2018-04-16	2018-04-28	100%

3. Rendición de Cuentas.

Con respecto al tema de rendición de cuentas, la Entidad planteó distintas actividades para dar a conocer la gestión de la entidad y promover la participación ciudadana y promover la socialización de los resultados alcanzados a la comunidad y grupos de interés. De otra parte se evidenció seguimiento y monitoreo por parte de la Oficina de Planeación a las diferentes dependencias encargadas del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

El avance de las actividades correspondientes al segundo cuatrimestre se muestra en el siguiente cuadro:

DECRETO 612-2018	No.	ACTIVIDADES	FECHA INICIO	FECHA FINAL	AVANCE A 31/12/2018
Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	2	Convocatoria de los profesionales designado por las áreas para aprobación del plan de acción	2018-05-01	2018-09-30	0%
	2.1	Socialización del plan de acción para la Rendición de Cuentas al Ciudadano y la Participación Ciudadana	2018-05-01	2018-05-10	0%
	2.2	Solicitar capacitación Rendición de Cuentas y Participación Ciudadana	2018-05-10	2018-05-30	0%
	3	Audencias públicas mensuales	2018-02-20	2018-12-31	100%
	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	100%
	3.9	Audencia Pública Octubre	2018-10-20	2018-10-31	100%
	3.10	Audencia Pública Noviembre	2018-11-20	2018-11-30	100%
	3.11	Audencia Pública Diciembre	2018-12-20	2018-12-31	100%
	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 Audiencia Pública.	2018-04-16	2018-04-30	100%
	4.3	Elaborar listado de invitados, diseñar, imprimir, marcar y distribuir invitaciones personalizadas a la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas.	2018-05-04	2018-05-16	100%
	4.4	Diffundir 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 Audiencia pública 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 Audiencia Pública	2018-06-01	2018-05-12	100%	
4.7	Realizar Audiencia Pública 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 de Atención 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.

La Entidad desarrolló durante la vigencia 2018, diferentes actividades con el fin de fortalecer la relación del ciudadano con la Entidad. Así mismo realizó especial énfasis en el mejoramiento de campañas de educación financiera, medición de la satisfacción del cliente a fin de adoptar planes para 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.

A continuación se presenta el avance de la estrategia para fortalecer la atención al ciudadano.

DECRETO 612 -2018	No.	ACTIVIDADES	FECHA INICIO	FECHA FINAL	AVANCE A 31/12/2018
Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	2	Medición del nivel de satisfacción para la entidad y sectorial 2017.	2018-01-25	2018-12-30	100%
	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	100%
	3	Fortalecer canales de atención en la accesibilidad a personas con discapacidad.	2018-07-30	2018-12-30	100%
	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	100%
	4	Mejoras al proceso de PQR'S 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 rerealizar la mejora	2018-04-02	2018-07-30	100%

Desde el grupo de Comunicaciones se implementaron acciones que permitieran acercar al ciudadano con la Entidad. El avance de estas actividades se presenta continuación:

DECRETO 612-2018	No.	ACTIVIDADES	FECHA INICIO	FECHA FINAL	AVANCE A 31/12/2018
Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	4	FNA con el Ciudadano	2018-01-01	2018-12-31	100%
	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	100%
	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	100%
	4.2	Seis cubrimientos periodísticos ferias de servicio FNA	2018-01-01	2018-12-31	100%
	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	100%
	4.3	Seis giras regionales y atención de medios de presidente y/o voceros	2018-01-01	2018-12-31	100%
	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	100%
Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	5	FNA en medios - 50 años	2018-01-01	2018-12-31	100%
	5.1	Seis giras regionales y atención de medios de presidente y/o voceros	2018-01-01	2018-12-31	100%
	5.1.1	Medición de primer semestre	2018-06-25	2018-06-29	100%
	5.1.2	Medición de segundo semestre	2018-12-17	2018-12-31	100%
	5.2	Tres eventos fechas especiales y lanzamiento de líneas de negocios.	2018-01-01	2018-12-31	100%
	5.2.1	Medición de primer semestre	2018-06-25	2018-06-29	100%
	5.2.2	Medición de segundo semestre	2018-12-17	2018-12-31	100%
	5.3	FNA 50 años posicionamiento de medios	2018-01-01	2018-12-31	100%
	5.3.1	Elaboración logo conmemorativo 50 años	2018-01-01	2018-01-31	100%
	5.3.2	Video histórico documental sobre la entidad y su proceso evolutivo.	2018-01-01	2018-07-31	100%
	5.3.3	Cápsulas bimensuales alusivas a 50 años del FNA	2018-01-01	2018-12-31	100%
	5.3.3.1	Medición de primer semestre	2018-06-25	2018-06-29	100%
	5.3.3.2	Medición de segundo semestre	2018-12-17	2018-12-31	100%
	5.3.4	Cubrimiento y divulgación de foros conmemorativos de los 50 años con especialistas en economía.	2018-01-01	2018-12-31	100%
	5.3.4.1	Medición de primer semestre	2018-06-25	2018-06-29	100%
5.3.4.2	Medición de segundo semestre	2018-12-17	2018-12-31	100%	
5.3.5	Presentación placa conmemorativa 50 años	2018-01-01	2018-02-28	100%	

Por parte de la Oficina Comercial y Mercadeo se realizaron las actividades descritas a continuación presentando el siguiente avance:

No.	ACTIVIDADES	FECHA INICIO	FECHA FINAL	AVANCE A 31/12/2018
1	Identificar la oferta de vivienda en el mercado para beneficiar a los afiliados del FNA con créditos hipotecarios	2018-01-02	2018-12-31	100%
1,1	Identificación de clientes opcionados con alto depósito para adquisición vivienda	2018-01-02	2018-03-01	100%
1,2	Identificación de oferta para adquisición de vivienda	2018-01-02	2018-12-31	100%
1,2,1	Relacionamiento con gremios inmobiliarios y constructoras (I SEMESTRE)	2018-01-02	2018-06-30	100%
1,2,2	Administración de base de datos de la oferta de vivienda	2018-01-02	2018-12-31	100%
1,2,2,1	Actualización trimestre 1	2018-01-02	2018-03-30	100%
1,2,2,2	Actualización trimestre 2	2018-04-01	2018-06-30	100%
1,2,2,3	Actualización trimestre 3	2018-07-01	2018-09-30	100%
1,2,2,4	Actualización trimestre 4	2018-10-01	2018-12-31	100%
2	Unión de oferta de vivienda y demanda constituida por afiliados para maximizar la colocación de créditos hipotecarios	2018-01-02	2018-12-30	100%
2,1	Capacitación asesores comerciales de constructoras en el portafolio FNA Semestre 1	2018-01-02	2018-06-30	100%
2,2	Diseño de campañas de difusión de la oferta de vivienda Semestre 1	2018-01-02	2018-06-30	100%
2,3	Participación en ferias inmobiliarias Semestre 1	2018-01-02	2018-06-30	100%
2,4	Capacitación asesores comerciales de constructoras en el portafolio FNA Semestre 2	2018-06-30	2018-12-30	100%
2,5	Diseño de campañas de difusión de la oferta de vivienda Semestre 2	2018-06-30	2018-12-30	100%
2,6	Participación en ferias inmobiliarias Semestre 2	2018-06-30	2018-12-30	100%
3	Gestión comercial de captación y colocación	2018-06-01	2018-12-31	100%
3,1	Evaluación de posibles alianzas estratégicas o convenios	2018-06-20	2018-06-30	100%
3,2	Validación de resultados para alianzas estratégicas o convenios	2018-12-20	2018-12-31	100%
3,3	Desarrollo módulo de convenios	2018-06-01	2018-12-31	100%
4	Focalizar la gestión en cross selling	2018-01-15	2018-04-20	100%
4,1	Generación de oferta de valor por perfiles	2018-01-15	2018-01-31	100%
4,2	Generación de oportunidades Renueva	2018-02-01	2018-02-16	100%
4,3	Gestión de oportunidades Renueva	2018-02-19	2018-03-05	100%
4,3,1	Monitoreo del comportamiento de la gestión	2018-03-05	2018-03-12	100%
4,4	Generación de oportunidades Compra de Cartera	2018-03-06	2018-03-23	100%
4,5	Gestión de oportunidades Compra de Cartera	2018-03-23	2018-04-06	100%
4,5,1	Monitoreo del comportamiento de la gestión	2018-04-06	2018-04-13	100%
4,6	Generación de oportunidades ATA	2018-04-09	2018-04-20	100%
4,7	Gestión de oportunidades ATA	2018-04-23	2018-04-05	100%
4,7,1	Monitoreo del comportamiento de la gestión	2018-04-06	2018-04-13	100%
5	Diseño de programa de modelo "Promoción, calidad y mejora del servicio"	2018-04-18	2018-09-01	100%
5,1	Diseño de modelo	2018-04-18	2018-05-02	100%
5,2	Diseñar cronograma del modelo	2018-04-24	2018-05-02	100%
5,3	Evaluación Fase 1	2018-05-02	2018-05-11	100%
5,4	Evaluación Fase 2 (Implementación)	2018-09-01	2018-09-01	100%
5,5	Rediseño de zonas (Afinamiento del modelo comercial)	2018-05-01	2018-07-10	100%
5,5,1	Recategorización puntos de atención	2018-07-10	2018-07-30	100%
5,5,2	Diseño e Implementación de los ajustes al modelo comercial	2018-08-01	2018-12-31	100%

No.	ACTIVIDADES	FECHA INICIO	FECHA FINAL	AVANCE A 31/12/2018
6	Incrementar la oferta comercial del producto de Crédito Educativo	2018-02-01	2018-12-31	100%
6,2	Crédito educativo para Colombianos residentes en el exterior	2018-02-01	2018-07-31	100%
6,3	Bilingüismo país - Ofrecer créditos para cursos de idiomas en el territorio Colombiano	2018-02-01	2018-07-31	100%
6,4	Manutención en el exterior para beneficiarios de crédito educativo	2018-02-01	2018-07-31	100%
6,5	Pignoración de Cesantías a entidades privadas como garantía de crédito	2018-03-29	2018-07-31	100%
6,7	Convenios con entidades estatales para la administración de recursos con entidades estatales trimestre 3	2018-06-30	2018-10-15	100%
7	Optimización del procedimiento de crédito educativo	2018-05-02	2018-07-16	100%
7,1	Implementación de Acuerdo de Nivel de Servicio en las 4 etapas del proceso de crédito educativo	2018-05-02	2018-07-16	100%
7.1.1	Cambio en el procedimiento de documentos de la legalización de Crédito Educativo	2018-03-17	2018-07-17	100%
8	Perfilamiento de cliente	2018-01-02	2018-09-20	100%
8,1	Definición de perfiles de los clientes FNA	2018-01-02	2018-03-18	100%
8,2	Implementación de perfilamiento de clientes en el aplicativo	02/16/2018	2018-05-30	100%
8,3	Evaluación de Perfilamiento	2018-05-30	2018-06-20	100%
8,4	Implementación de perfilamiento de clientes en el aplicativo	2018-06-20	2018-09-20	100%
8,5	Mejoras al producto AVC	2018-03-02	2018-05-31	100%
9	Especialización de la venta	2018-03-01	2018-08-30	100%
9,1	Realizar volumetrías para dimensionamiento de recursos	2018-03-01	2018-03-29	100%
9,2	Especialización de la gestión de venta por canal y regional	2018-06-01	2018-08-30	100%
9,3	Implementación de políticas e Indicadores de Desempeño y comisiones	2018-05-01	2018-07-30	100%
9.3.1	Evaluación de indicador de desempeño y comisiones	2018-05-01	2018-06-30	100%
9.3.2	Ajuste de indicador de desempeño y comisiones	2018-07-01	2018-07-30	100%
10	Incrementar los índices de retención y fidelización	2018-02-01	2018-12-31	100%
10,1	Realización de modelo de tasa de fuga	2018-02-01	2018-02-28	100%
10,2	Cambio de esquema de fidelización	2018-07-01	2018-07-31	100%
10,3	Generación de ofertas de valor diferenciadas	2018-07-27	2018-12-31	100%
10.3.1	Campaña fruto de mi labor	2018-07-27	2018-08-30	100%
10.3.2	Campaña fidelización etapa 1 2018	2018-08-01	2018-10-31	100%
10.3.3	Campaña fidelización etapa 2 2018	2018-11-01	2018-12-31	100%
11	Evaluación y asignación de empresas top	2018-05-01	2018-07-30	100%
11,1	Ranking empresas nacionales	2018-05-01	2018-05-31	100%
11,2	Distribución de cartera relacionadas en el ranking nacional	2018-06-01	2018-06-30	100%
11,3	Asignación de cartera relacionadas en el ranking de empresas	01/07/2018	30/07/2018	100%

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:

DECRETO 612 -2018	No.	ACTIVIDADES	FECHA INICIO	FECHA FINAL	AVANCE A 31/12/2018
Plan Anticorrupción y de Atención 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%

Se concluye de acuerdo con los avances presentados, que la Entidad dio cumplimiento a la formulación, desarrollo, seguimiento y monitoreo de las estrategias definidas en el Plan anticorrupción y Atención al Ciudadano vigencia 2018 según lo establecido en las normas vigentes.



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: 16 de enero de 2019