



SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
CORTE: 30 de AGOSTO DE 2022
Oficina de Control Interno

septiembre de 2022

La Oficina de Control Interno como tercera línea de defensa del Sistema de Control Interno de la entidad y teniendo en cuenta lo establecido en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 -Estatuto Anticorrupción-, la Ley 87 de 1993, el Decreto 124 de 2016, y el *rol de evaluación y seguimiento* señalado en el Decreto 648 de 2017, presenta el informe de seguimiento efectuado al avance de las metas establecidas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano definido por el FNA para la vigencia 2022.

El documento tiene el propósito de entregar a la alta dirección y a la segunda línea de defensa del Fondo, el monitoreo de las actividades como insumo para el autocontrol y la autorregulación del Plan Anticorrupción de la vigencia señalada.

1. OBJETIVO

Realizar el seguimiento a la definición y avance del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano definido por la Entidad (en adelante PAAC) durante el segundo cuatrimestre de la vigencia 2022 (mayo – agosto).

2. ALCANCE

Evaluar para el periodo señalado, los aspectos del PAAC del Fondo Nacional del Ahorro que se relacionan a continuación, de acuerdo con lo establecido en el documento *Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano*. Estos aspectos que serán desarrollados en el documento son:

- Contexto estratégico
- Indicadores definidos
- Objetivos generales y específicos establecidos
- Evidencias de la socialización del PAAC al interior del FNA y con la ciudadanía
- Evidencia del monitoreo realizado con cada una de las áreas responsables periodo mayo – agosto de 2022
- Evidencia de la gestión y seguimiento monitoreo de las acciones de racionalización realizada en el SUIT
- Actividades previstas por la entidad para promocionar y divulgar dentro de la estrategia de rendición de cuentas el PAAC.
- Cronogramas y avance de cada una de las estrategias y actividades del PAAC 2022

3. MARCO LEGAL

- Ley 87 de 1993
- Ley 1474 de 2011. Art. 73 “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”.
- Decreto 124 de 2016. “Por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”.
- Decreto 1499 de 2017 “*Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública.*”
- Decreto 648 de 2017 “*Por el cual se modifica y adiciona el Decreto 1083 de 2015, Reglamentario Único del Sector de la Función Pública*”
- Manual Operativo del 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 los lineamientos establecidos en el documento: “***Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano***” se presentan las actividades ejecutadas por la entidad así:

ASPECTO	EVIDENCIA
Contexto estratégico	La Dirección de Planeación desarrolló y suministró los documentos que contienen el análisis de los resultados obtenidos en la vigencia 2021 así como la revisión de diferentes variables que se tuvieron en cuenta para la formulación de las actividades y metas del PAAC vigencia 2022.
Indicadores definidos	Mediante archivo Excel, la Dirección de Planeación adjunta los 17 indicadores definidos por parte de los responsables para el seguimiento al cumplimiento del PAAC
Objetivos generales y específicos establecidos	Dentro de los documentos de contexto estratégico elaborados por la entidad se establecen los objetivos generales y específicos para cada uno de los componentes del PAAC.
Evidencias de la socialización del PAAC al interior del FNA y con la ciudadanía	<p>Como evidencias de la socialización del PAAC la Dirección de Planeación adjunta los siguientes soportes mediante los cuales se muestran los diferentes mecanismos para dar a conocer el mismo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acta del Comité Institucional de Gestión y Desempeño N° 18 del 18 de agosto de 2022 en donde se hacen los seguimientos al PAAC. • Soporte de publicación PAAC y planes institucionales para consultas ciudadana en la página web de la Entidad • Soporte de publicación permanente del PAAC
Evidencia del monitoreo realizado con cada una de las áreas responsables periodo enero - abril de 2022	Se evidencian las actas del monitoreo y seguimiento al cumplimiento de las actividades definidas en el PAAC por parte de la Oficina de Planeación y las áreas responsables de su ejecución. En cada una de las actas se indican las acciones ejecutadas y el porcentaje de avance de las actividades.
Evidencia de la gestión y seguimiento monitoreo de las acciones de racionalización realizada en el SUIT	La División Desarrollo Organizacional adjunta informe de las actividades realizadas para los trámites registrados con los códigos 241 <i>retiro de cesantías del fondo nacional del ahorro</i> y 543 <i>crédito para vivienda por cesantías y avc</i>

ASPECTO	EVIDENCIA
Actividades previstas por la entidad para promocionar y divulgar dentro de la estrategia de rendición de cuentas el PAAC.	Se adjunta programación de la estrategia de Rendición de cuentas 2022 que incorpora toda la estrategia para la rendición de cuentas 2022
Cronogramas y avance de cada una de las estrategias y actividades del PAAC 2022	La Oficina de Planeación y las áreas responsables de cada una de las estrategias adjuntan los cronogramas correspondientes en archivos de Excel que contienen el avance de las actividades planteadas.

AVANCE DE LOS COMPONENTES

▪ TRANSPARENCIA Y GESTIÓN RIESGO DE CORRUPCIÓN.

Para este componente se establecieron cinco (5) acciones conformadas por veinte (20) actividades, cuyo avance al 30 de agosto de 2022 es el siguiente:

ACCION	N° DE ACTIVIDADES DEFINIDAS	INICIO	FINAL	AVANCE DE LA ACCIÓN	SEGUIMIENTO OCI
Actualizar matriz de riesgos de corrupción y sus lineamientos según la Guía Metodológica para Administración del Riesgo del Departamento Administrativo de la Función Pública del año 2020	4	14/01/22	26/08/22	58%	Acción vencida. De las 4 actividades propuestas se ha concluido 1, que es: "Trasladar la información de la matriz de riesgos de corrupción de la versión actual a la nueva versión".
Actualizar e implementar el procedimiento de Conflicto de	5	21/01/22	30/12/22	50%	Se ha concluido 1 de las 5 actividades planteadas.

ACCION	N° DE ACTIVIDADES DEFINIDAS	INICIO	FINAL	AVANCE DE LA ACCIÓN	SEGUIMIENTO OCI
Interés, su reporte y administración del FNA					Conforme al acta No 19 del 08 de agosto de 2022. Donde se manifiesta que: “ <i>La Directora de Transparencia informó en fecha 29 de julio de 2022 al Comité Institucional de Gestión y Desempeño el estado actual de avance y la justificación, estableciendo que para mediados de agosto tendrá el procedimiento.</i> ”
Actualizar la Política de Transparencia del FNA	5	14/01/22	09/12/22	90%	Se han concluido 4 de las 5 actividades planificadas que son: <i>Actualizar política de transparencia, Obtener aprobación de la política de transparencia por parte de los Comités correspondientes del FNA, Socializar Política de transparencia con las áreas</i>
Monitorear que la información se encuentre actualizada en la página del FNA y la matriz de riesgos de corrupción	2	14/01/22	09/12/22	53%	Actividades en proceso de ejecución dentro de los términos establecidos.
Realizar curso en riesgos de corrupción	4	04/02/22	16/12/22	63%	Se evidencia que se han finalizado 2 de las cuatro actividades planteadas Las 2 actividades restantes se encuentran en proceso de ejecución dentro de los términos establecidos.

De acuerdo con la información y la matriz de seguimiento reportada por la Dirección de Planeación el avance consolidado es del 61%.

▪ **RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES.**

Se establecieron dos trámites a racionalizar conformados por veintinueve (29) actividades, con el siguiente nivel de avance al 30 de agosto:

ACCION	N° DE ACTIVIDADES DEFINIDAS	INICIO	FINAL	AVANCE	SEGUIMIENTO OCI
TRÁMITE 241: Retiro de Cesantías del Fondo Nacional del Ahorro-Realizar las acciones para automatizar el formulario de cesantías de manera digital.	13	05/02/22	17/12/22	54%	De acuerdo con la información reportada por la Gerencia de Gestión de Procesos se han concluido 7 de las 13 actividades planteadas para la racionalización. Mediante acta 016 del 8 de agosto de 2022 se realizó seguimiento al avance de las actividades definidas. Las actividades restantes se encuentran en proceso de ejecución dentro de las fechas definidas.
TRÁMITE 241: Retiro de Cesantías del Fondo Nacional del Ahorro- Disponer del Servicio de autogestión de Clave Multiusuario Digital para las empresas que requieran; realizar el reporte y pago de cesantías,	10	19/02/22	17/12/22	54%	Se han ejecutado 6 de las 10 actividades programadas. Se realizó seguimiento por parte de la Oficina de Planeación al desarrollo de las actividades mediante acta 016 del 8 de agosto de 2022.

ACCION	N° DE ACTIVIDADES DEFINIDAS	INICIO	FINAL	AVANCE	SEGUIMIENTO OCI
autorización de retiros de cesantías o reportar y pagar planilla de Ahorro Fomento a la Construcción.					Las actividades restantes se encuentran dentro de los términos de ejecución definidos.
TRÁMITE 543: Crédito para Vivienda por Cesantías y AVC Disponer de manera digital la radicación del trámite de Crédito para Vivienda por Cesantías y AVC	6	15/01/22	02/07/22	100%	<p>En el documento de contexto estratégico para la formulación del PAAC 2022 se indicó para esta acción un avance del 88% al cierre del 2021 debido a que la implementación de la racionalización tuvo que ser ampliada porque: <i>“al realizar la integración con la plataforma se generaron algunos inconvenientes con los aplicativos que interactuaba, por tal razón fue necesario realizar las actualizaciones correspondientes en aquellos que presentaron inconsistencias”</i></p> <p>La situación del desarrollo de esta acción fue expuesta igualmente en la sesión del Comité de Gestión y Desempeño del 28 de enero de 2022.</p> <p>La racionalización de este trámite fue incluida en la presente vigencia. De las seis (6) actividades planteadas está en ejecución la número 5 <i>Medición Radicaciones Digitales</i>, la cual tiene fecha de terminación en el mes de julio del presente año.</p> <p>Acción cumplida al 100%.</p>

De acuerdo con el reporte de seguimiento efectuado por la Dirección de Planeación, el avance consolidado es del 65%.

▪ **RENDICIÓN DE CUENTAS Y PARTICIPACION CIUDADANA.**

En este componente se definieron diez (10) acciones conformadas por veinte nueve (29) actividades, cuyo avance al mes de agosto es el siguiente:

ACCION	N° DE ACTIVIDADES DEFINIDAS	INICIO	FINAL	AVANCE	SEGUIMIENTO OCI
Publicar los planes institucionales para consulta y participación ciudadana	3	21/01/22	30/12/22	67%	Se han concluido 2 de las 3 actividades definidas. Las publicaciones de los planes de acción institucionales y PAAC 2022 se encuentran en el siguiente link: https://www.fna.gov.co/sobre-el-fna/conocenos/planes-y-programas En el acta de seguimiento 017 del 23 de agosto se indicó: "Agendar reunión con la Gerencia de SAC para hacer la entrega programada" La actividad restante tiene plazo de vencimiento al 30/12/22.
Publicar los proyectos de reglamento de productos de la entidad para consulta y participación ciudadana	1	01/04/22	30/12/22	50%	De acuerdo con el periodo de tiempo establecido la actividad se realiza durante toda la vigencia.

ACCION	N° DE ACTIVIDADES DEFINIDAS	INICIO	FINAL	AVANCE	SEGUIMIENTO OCI
					<p><i>En el acta de seguimiento 017 del 23 de agosto se indicó:</i></p> <p><i>Realizar presentación con los componentes del PAAC, haciendo entrega del plan de acción del componente Rendición de cuentas y Participación ciudadana para lo cual se hacen ajustes en dicho plan, respecto de nuevos responsables y en fechas en las acciones: A6. Disponer espacios de formación en mecanismos de participación ciudadana y control social en la gestión institucional</i></p>
Realizar encuestas a la ciudadanía para la definición de temas de los espacios de participación ciudadana y rendición de cuentas	3	07/10/22	30/12/22	0%	De acuerdo con las fechas programadas las actividades no han iniciado su ejecución.
Realizar la audiencia pública de rendición de cuentas	5	07/10/22	30/12/22	0%	De acuerdo con las fechas establecidas las actividades no han iniciado su ejecución.
Realizar y publicar entrevistas a grupos de valor e interés sobre su experiencia de servicio con el FNA	1	01/04/22	30/12/22	50%	Actividad que se desarrollará durante toda la vigencia.
Disponer espacios de formación en mecanismos de participación ciudadana y control social en la gestión institucional	3	01/04/22	30/09/22	33%	Se verifica que, de las 3 actividades programadas para esta tarea, ya se encuentra 1 con el 100% de ejecución, quedando aun dos por ejecutar, las cuales se encuentran en tiempo

ACCION	N° DE ACTIVIDADES DEFINIDAS	INICIO	FINAL	AVANCE	SEGUIMIENTO OCI
Publicar información sobre la gestión del FNA	5	04/02/22	30/12/22	71%	<p>Se evidencia en la Página Web de la Entidad la publicación del informe de rendición de cuentas 2021, el informe de avance del PEI y el informe avance planes institucionales, en cuanto al informe de Gestión 2021 fue presentado en Junta Directiva del mes de marzo 2022 y se encuentra para publicación.</p> <p>Link de publicaciones:</p> <p>https://www.fna.gov.co/atencion-ciudadana/participacion-ciudadana/informes-rendicion-de-cuentas</p> <p>https://www.fna.gov.co/sobre-el-fna/informes</p> <p>Se han ejecutado tres actividades al 100% y las dos restantes al 50% respectivamente.</p>
Participar en eventos de diálogo sobre la gestión de la entidad	1	01/04/22	30/12/22	50%	Actividad que se viene ejecutando y su terminación está para el mes de diciembre de 2022.
Actualizar el documento de caracterización de los grupos de valor e interés	4	01/04/22	30/09/22	50%	Las actividades iniciaron en el mes de abril. En proceso de ejecución.

ACCION	N° DE ACTIVIDADES DEFINIDAS	INICIO	FINAL	AVANCE	SEGUIMIENTO OCI
Implementar el Menú Participa en la página web del FNA	3	14/01/22	28/10/22	70%	<p>En el acta de seguimiento 013 del 21 de abril se indicó: <i>De acuerdo con la revisión y entendimiento de la guía de Función Pública para la implementación del Menú Participa, se consolidó y remitió al Grupo Comunicaciones benchmarking realizado a partir de la revisión de las páginas web de diferentes entidades públicas y documento Word con los contenidos mínimos y sugerencia de estructura del menú.</i></p> <p><i>Se ha finalizado una de las tres actividades establecidas, las dos restantes se encuentran dentro del tiempo definido.</i></p>

De acuerdo con la información y la matriz de seguimiento reportada por la Dirección de Planeación el avance consolidado es del 46%.

- **SERVICIO AL CIUDADANO.**

En este componente se establecieron ocho (8) acciones conformadas por cuarenta y una (41) actividades, con el siguiente nivel de avance:

ACCION	N° DE ACTIVIDADES DEFINIDAS	INICIO	FINAL	AVANCE PLAN DE ACCIÓN	SEGUIMIENTO OCI
Garantizar mediciones recurrentes y articuladas de forma transversal que permitan al FNA tomar acciones que impacten la satisfacción de los consumidores financieros	10	07/01/22	23/12/22	62%	De las 10 actividades planteadas 7 se encuentran en proceso de ejecución dentro de los plazos establecidos y 3 ya se encuentran finalizadas. El Grupo Atención al Consumidor Financiero aporta archivos en los que se evidencian los indicadores con las mediciones de satisfacción transversal y el informe final al área de SAC.
Fortalecer los procesos y Procedimientos para la atención de los diferentes grupos étnicos y personas en condición de discapacidad	4	21/01/22	02/12/22	54%	Se finalizó una de las actividades a gestionar, quedando 2 en tiempo en ejecución y una que se encuentra vencida que es la de "Realizar levantamiento de información." El Grupo Atención al Consumidor Financiero adjunta soportes en los que se evidencian las actividades adelantadas.
Fortalecer el modelo de servicio del FNA	6	25/02/22	23/09/22	47%	Una vez recibida la información de los planes de trabajo para esta acción se definieron 6 acciones, de las cuales, dos se encuentran vencidas, una cercana al vencimiento, una en tiempo y dos finalizadas.
Sensibilizar a los colaboradores del FNA sobre la importancia de la excelencia en el servicio para nuestros consumidores financieros	6	21/01/22	09/12/22	71%	Se evidencia que se encuentran concluidas 5 de las seis actividades programadas, la restante, se encuentra en proceso de ejecución dentro de los términos previstos para su finalización.
Garantizar la respuesta oportuna y de calidad para los	3	28/01/22	30/12/22	59%	Las actividades se encuentran en ejecución teniendo en cuenta que estas

ACCION	N° DE ACTIVIDADES DEFINIDAS	INICIO	FINAL	AVANCE PLAN DE ACCIÓN	SEGUIMIENTO OCI
consumidores financieros del FNA					se desarrollaran durante toda la vigencia 2022.
Mantener y fortalecer el uso de los canales no presenciales	6	21/01/22	23/12/22	53%	Las actividades definidas para esta acción se ejecutan durante la vigencia 2022.
Establecer los documentos para traducir a lenguaje claro, realizar campaña de conocimiento de la guía de lenguaje claro al interior de FNA y definir el indicador de medición sobre el impacto de la traducción a los consumidores financieros	4	25/02/22	02/12/22	53%	Mediante correo del 2 de septiembre la Gerencia SAC remite los soportes (campaña lenguaje claro, estrategia merchandising, traducción documentos, brief y mesas de trabajo, entre otros), las actividades 1 y 2 ya se encuentran ejecutadas. Las dos actividades restantes se encuentran en ejecución dentro del término establecido.
Articular de forma transversal las acciones involucradas con el servicio al ciudadano desde las áreas y grupos de valor, adoptando los lineamientos de la Política de Servicio al Ciudadano en cuanto a la estructuración de la Oficina de Relacionamento con el Ciudadano	2	11/02/22	16/12/22	55%	Actividades en proceso de ejecución de acuerdo con las fechas definidas.

De acuerdo con la información y la matriz de seguimiento reportada por la Gerencia SAC el avance consolidado es del 58%.

CONCLUSIONES

Con base en la revisión de los soportes presentados por las dependencias que participan en el desarrollo y cumplimiento de las acciones y actividades planteadas en el PAAC 2022, se concluye:

- La necesidad de culminar las acciones que se encuentran a la fecha del presente seguimiento sin terminar y por fuera de la fecha límite de ejecución.
- La necesidad de llevar a cabo una reorganización de los contenidos publicados en la página web de la Entidad, teniendo en cuenta que para el caso que nos ocupa, la información del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano -PAAC- se encuentra dispersa por diferentes ubicaciones del portal web haciendo difícil su consulta. Es así como se observan las siguientes situaciones:
 - El PAAC formulado para cada vigencia se encuentra ingresando por la ruta. *SOBRE EL FNA/CONÓNCENOS/PLANES Y PROGRAMAS/MATRIZ DE RIESGO, PLANES DE ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO.*
 - Los seguimientos que hace la Oficina de Control Interno al PAAC se encuentran por la ruta: *SOBRE EL FNA/INFORMES/ INFORME PLAN ANTICORRUPCIÓN Y EVALUACIÓN RACIONALIZACIÓN TRÁMITES.*
 - Teniendo en cuenta lo anterior, se requiere que toda la información del PAAC esté concentrada a través de una misma ruta y en un mismo sitio, ojalá identificada por vigencia, esto es: PAAC 2019, PAAC 2020, PAAC 2021, PAAC 2022, incluyendo para cada año el correspondiente mapa de riesgo de corrupción, el PAAC formulado y los informes de avance.
- Teniendo en cuenta la naturaleza del mapa de riesgo que se está publicando (corrupción) analizar la pertinencia de publicar los planes de mitigación de los riesgos.



- No obstante que el Fondo Nacional del Ahorro es una Entidad industrial y comercial del Estado y que de acuerdo con su naturaleza jurídica está exceptuada de rendir cuentas en forma permanente a la ciudadanía, según lo dispuesto en el artículo 50 de la Ley 1757 de 2015, la Entidad viene adoptando como buena práctica la realización de procesos de rendición de cuentas hacia sus diferentes grupos de interés. En este sentido, se establece la necesidad de incorporar los tres elementos de la rendición de cuentas que son: *información, diálogo y responsabilidad*, de los cuales se deriva la necesidad de generar espacios de interacción con los grupos de interés durante el proceso de rendición de cuentas que efectuará la Entidad y donde se recojan comentarios, impresiones y observaciones por parte de la ciudadanía, lo cual permitirá la identificación y formulación de acciones de mejora frente a los resultados presentados.
- La Oficina de Planeación como segunda línea de defensa, realizó durante el segundo cuatrimestre el seguimiento mensual a la ejecución de las actividades contenidas en el PAAC, lo cual permite fomentar el ambiente de control para el logro de los compromisos suscritos.

HECTOR ENRIQUE LEON OSPINA

Jefe Oficina Control Interno

Elaboró: Daniel Felipe Mora Grimaldo – Profesional OCI

Revisó: Hector Enrique Leon Ospina – Jefe Oficina de Control Interno