



**SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**  
**CORTE: 30 de ABRIL DE 2023**  
Oficina de Control Interno

Abril de 2023

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 2023.

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 determinado por la Entidad (en adelante PAAC) durante el primer cuatrimestre de la vigencia 2023 (enero – abril).

## **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*

- Contexto estratégico
- Indicadores definidos para el PAAC 2023
- Objetivos generales y específicos establecidos en el PAAC 2023
- Evidencia de la socialización del PAAC al interior de la organización enero – abril 2023

- Evidencias de la socialización a la ciudadanía y los interesados externos para que conozcan el PAAC enero – abril 2023
- Evidencia del monitoreo realizado con cada una de las áreas responsables para el periodo enero - abril de 2023
- Evidencia de la gestión y seguimiento monitoreo de las acciones de racionalización realizada en el SUIT
- Cronogramas y avance de cada una de las estrategias y actividades del PAAC 2023

### 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 definido para el PAAC 2023	Se adjuntan documentos que contienen el contexto estratégico definido para cada uno de los planes correspondientes a los componentes del PAAC 2023 los cuales incluyen los objetivos
Indicadores definidos para el PAAC 2023	Mediante archivo Excel, la Gerencia de Planeación Estratégica adjunta los formatos de formulación de cada plan definido por parte de los responsables para el seguimiento al cumplimiento del PAAC
Objetivos generales y específicos establecidos en el PAAC 2023	Se adjuntan los Excel de seguimientos del formato de formulación, donde se evidencian los objetivos.
Evidencia de la socialización del PAAC al interior de la organización enero – abril 2023	Revisión de las actas de Comité de Gestión y desempeño y el acta de seguimiento y avance del PAAC.
Evidencias de la socialización a la ciudadanía y los interesados externos para que conozcan el PAAC enero – abril 2023	La Gerencia SAC adjunta documento Word, denominado evidencias Plan SAC, referente al cumplimiento de los planes definidos para el PAAC, así como el link mediante el cual se publicó el PAAC para ser consultado por la ciudadanía en general.
Evidencia del monitoreo realizado con cada una de las áreas responsables para el periodo enero - abril de 2023	Se adjuntan formatos con indicadores y donde se evidencia el seguimiento realizado en el mes de abril 2023 con corte marzo 2023, adicionalmente se adjuntan las actas de seguimiento con los responsables de la ejecución de los planes.
Evidencia de la gestión y seguimiento monitoreo de las acciones de racionalización realizada en el SUIT	Para el 1er cuatrimestre- corte abril 30, en el SUIT, no se encuentran registradas las acciones de racionalización de trámites.
Cronogramas y avance de cada una de las estrategias y actividades del PAAC 2023	La Gerencia de Planeación Estratégica 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 seis (6) acciones conformadas por veintiún (21) actividades, cuyo avance al 30 de abril de 2023 es el siguiente:

ACCION	N° DE ACTIVIDADES DEFINIDAS	INICIO	FINAL	AVANCE DE LA ACCIÓN	SEGUIMIENTO OCI
Crear e implementar el Manual de Transparencia del FNA	4	29/01/23	24/12/23	9%	Se encuentra adelantada la actividad numero 1 (borrador del Manual de transparencia).  Se encuentran aun en tiempo las 4 actividades restantes.
Realizar seguimiento a los controles implementados en la matriz de riesgos de corrupción	2	19/02/23	3/12/23	33%	Se encuentra finalizada la actividad de construcción del cronograma de valoración de los controles asociados a los riesgos de corrupción.  La segunda actividad aun se encuentra en tiempos.
Monitorear que la información cargada en la pagina web del FNA y la matriz de riesgos de corrupción	2	22/01/23	3/12/23	27%	Las dos actividades se encuentran en ejecución en tiempo y van hasta el 3 de diciembre de 2023.
Capacitar sobre la ley de transparencia, antifraude, anticorrupción y de SARLAFT	4	22/01/23	24/12/23	31%	Se han actualizado los insumos para la realización de capacitaciones.

ACCION	N° DE ACTIVIDADES DEFINIDAS	INICIO	FINAL	AVANCE DE LA ACCIÓN	SEGUIMIENTO OCI
					Las otras 3 actividades aun se encuentran en ejecución y en tiempo.
Actualizar el procedimiento de marcaciones preventivas	5	8/01/23	24/12/23	50%	Se han concluido 3 de las cinco actividades. Las otras 2 actividades aun se encuentran en ejecución y en tiempo.
Aprobación del plan para adelantar el proceso de certificación de la entidad en ISO 37001	3	26/02/23	31/12/23	17%	Se encuentran en ejecución las 3 actividades, y aun en tiempo para su culminación.

De acuerdo con la información y la matriz de seguimiento reportada por la Gerencia de Planeación Estratégica y el cotejo de la información con la Gerencia de Antifraudes el avance consolidado es del 27,76%.

▪ **RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES.**

Se establecieron 2 acciones conformados por veintiséis (26) actividades, con el siguiente nivel de avance al 30 de abril:

ACCION	N° DE ACTIVIDADES DEFINIDAS	INICIO	FINAL	AVANCE	SEGUIMIENTO OCI
TRÁMITE 241: Retiro de Cesantías del Fondo Nacional del Ahorro-Realizar las	6	22/01/23	11/06/23	38%	De las 6 actividades solo 2 se han ejecutado (Desarrollo del

ACCION	N° DE ACTIVIDADES DEFINIDAS	INICIO	FINAL	AVANCE	SEGUIMIENTO OCI
acciones para automatizar el formulario de cesantías de manera digital.					<p>requerimiento y presentación avances de los desarrollos).</p> <p>Se encuentran vencidas dos actividades (Realizar piloto del tramite y evaluar los resultados obtenidos en el piloto)</p> <p>Se encuentran en tiempo 2 actividades (Socialización Formulario Digital y Puesta en producción final).</p>
TRÁMITE 518: Escritura digital - realizar las actividades para implementar en el FNA el proceso de escrituración digital	20	22/01/23	13/08/23	10 %	A la fecha del presente seguimiento se encuentran finalizadas 3 actividades, y se encuentran vencidas 10 actividades, los 7 restantes aún se encuentran en tiempo.

De acuerdo con el reporte de seguimiento efectuado por la Gerencia de Planeación Estratégica, se procedió a cotejar la información con la Gerencia SAC, y el avance consolidado es del 24%; sin embargo, se presenta una novedad frente al trámite 518 dado que con la expedición de la Resolución 1578 de 2023, la Superintendencia de Notariado y Registro retomó el reparto notarial desde el mes de diciembre de 2022, esto genera conflictos toda vez que ya no serán las notarías seleccionadas por el FNA para el trámite de la escritura digital, sino las que disponga la Superintendencia de Notariado, existiendo la posibilidad de que por reparto, se designe una notaría que no tenga o no haya implementado los tramites de escrituración digital. Por lo anterior, en sesión del 26 de abril del Comité Institucional de Gestión y Desempeño se solicitó el rediseño de las acciones eliminando el trámite 518 (memorando 03-2303-202305030007635).

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

En este componente se definieron ocho (8) acciones conformadas por 43 actividades, cuyo avance al 30 del mes de abril 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	80%	Se han concluido 2 actividades definidas. Las publicaciones de los planes de acción institucionales y PAAC 2023 se encuentran en el siguiente link: <a href="https://www.fna.gov.co/sobre-el-fna/conocenos/planes-y-programas">https://www.fna.gov.co/sobre-el-fna/conocenos/planes-y-programas</a>
Publicar los proyectos de reglamento de productos de la entidad para consulta y participación ciudadana	1	01/04/22	30/12/22	0%	De acuerdo con el periodo de tiempo establecido la actividad se encuentra en tiempo de ejecución
Actualizar el documento de caracterización de los grupos de valor e interés	6	13/03/23	13/11/23	16.66%	Se encuentra finalizada la actividad de recolectar la base de datos para la caracterización. Las otras 5 actividades se encuentran en tiempo.
Realizar actividades para identificar las necesidades y opiniones de los ciudadanos	9	23/01/23	20/11/23	19%	De las actividades propuestas para esta acción, 1 se encuentra finalizada que es el plan de trabajo.

ACCION	N° DE ACTIVIDADES DEFINIDAS	INICIO	FINAL	AVANCE	SEGUIMIENTO OCI
a través de la participación ciudadana					El resto de las actividades se encuentran en ejecución y en tiempo.
Implementar el Menú Participa para la página web del FNA	6	30/01/2023	01/01/24	50%	<p>Frente a las actividades desarrolladas para esta acción se tiene implementado a la fecha:</p> <p>SECCIÓN 1: Participación del diagnóstico e identificación de problemas.</p> <p>SECCIÓN 2: Planeación y presupuesto participativo</p> <p>SECCIÓN 3: Consulta Ciudadana</p> <p>SECCIÓN 4: Colaboración e innovación</p> <p>SECCIÓN 5: Rendición de Cuentas</p> <p>SECCIÓN 6: Control Social</p> <p>El restante de las otras 3 actividades se encuentran en tiempo para su ejecución.</p>
Contar con espacios de formación en mecanismos de participación ciudadana y control social en la gestión institucional	3	05/06/23	20/11/23	0%	Frente a las actividades propuestas para esta acción, las misas se encuentran en tiempo para su ejecución.
Realizar la audiencia pública de rendición de cuentas	12	10/04/23	25/12/23	8.3%	La actividad numero 1 (publicación informe de gestión FNA 2022 en la pagina web) se encuentra finalizada.

ACCION	N° DE ACTIVIDADES DEFINIDAS	INICIO	FINAL	AVANCE	SEGUIMIENTO OCI
					Las 11 actividades restantes se encuentran en tiempo para su ejecución.
Diseñar, realizar y publicar entrevistas a grupos de valor e interés sobre su experiencia de servicio con el FNA	3	10/04/23	27/11/23	0%	Las 3 actividades se encuentran en tiempo para su ejecución.

De acuerdo con la información y la matriz de seguimiento reportada por la Gerencia de Planeación Estratégica y posterior a la reunión de entendimiento con la Gerencia SAC se puede concluir que el avance consolidado a la fecha es del 21,73%.

▪ **SERVICIO AL CIUDADANO.**

En este componente se establecieron nueve (9) 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
Mejorar los tiempos de atención de los derechos de petición de acuerdo a los términos de Ley	2	22/01/23	24/12/23	25%	Las dos actividades se encuentran avanzadas en un 25% cada una y se encuentran en tiempo de ejecución.
Implementar nuevas funcionalidades en los canales no presenciales	8	05/03/23	26/11/23	18%	Se encuentra finalizada la actividad numero 1, las 7 actividades

ACCION	N° DE ACTIVIDADES DEFINIDAS	INICIO	FINAL	AVANCE PLAN DE ACCIÓN	SEGUIMIENTO OCI
					restantes se encuentran en tiempo de ejecución.
Fortalecer y articular las mediciones transversales que permitan al FNA tomar acciones que impacten la satisfacción de los consumidores financieros	8	14/05/23	24/12/23	20%	Las 8 actividades descritas para esta acción se encuentran aun en tiempo de ejecución; sin embargo, se tienen actualizadas las bases de datos de los turnos de atención al ciudadano.
Socializar y capacitar el protocolo de atención del FNA con las diferentes áreas de la entidad	3	19/02/23	02/07/23	66%	Se encuentran finalizadas 2 de las actividades descritas para esta acción, estando en tiempo por cumplir la ultima actividad.
Establecer el modelo de servicio del FNA que fortalezca la atención de calidad y con oportunidad para los CF mediante la articulación de procesos, productos y canales	4	29/01/23	26/11/23	17%	Se encuentran en tiempo las actividades descritas para esta acción y su cumplimiento; sin embargo, se ha venido adelantando el formato diagnóstico inicial del semestre.
Sensibilizar a los colaboradores del FNA sobre la importancia de la excelencia en el servicio para nuestros consumidores financieros.	6	12/02/23	10/12/23	17%	Se encuentran finalizadas dos actividades en tiempo (Diseño de campaña y Mesa de trabajo con las áreas involucradas), respecto a la aprobación del presupuesto, esta actividad se encuentra vencida.  Las 3 actividades restantes se encuentran aun en tiempo de ejecución.

ACCION	N° DE ACTIVIDADES DEFINIDAS	INICIO	FINAL	AVANCE PLAN DE ACCIÓN	SEGUIMIENTO OCI
Fortalecer con las diferentes áreas de la entidad los documentos para traducir a lenguaje claro	3	26/03/23	26/11/23	11%	De las actividades descritas para esta acción se encuentra finalizada la actividad de establecer mesa de trabajo para definir los documentos a traducir.  Las otras dos actividades se encuentran en tiempo de ejecución.
Sensibilizar a los colaboradores del FNA sobre la implementación de la Oficina de Relacionamento con el Ciudadano	4	19/02/23	30/07/23	13%	Frente a este punto se encuentra finalizada la actividad de “realizar el diseño de la campaña”. Se encuentra vencida el “despliegue de la campaña”. Y están en tiempo de ejecución “la implementación de campaña” y “el seguimiento a la campaña”.
Definir la metodología de educación financiera	3	16/04/23	04/06/23	33.33%	Frente a esta acción se encuentra finalizada la actividad de levantamiento de información, y se encuentran en tiempo de ejecución las dos actividades restantes.

Gerencia de Planeación Estratégica y posterior a la reunión de entendimiento con la Gerencia SAC se puede concluir que el avance consolidado a la fecha es del 24,43%

## 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 2023, se concluye:

- Los planes formulados se encuentran en proceso de ejecución, por lo tanto ninguno se encuentra en estado de vencimiento.
- La necesidad de seguir avanzando en las acciones que se enmarcan en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, con el fin de fortalecer la prestación del servicio en pro de las necesidades de los Consumidores financieros.
- El Plan formulado contiene las acciones y actividades a ejecutar resultantes del análisis y conclusiones definidos en los documentos de Contexto Estratégico para cada uno de los componentes los cuales hacen parte del plan. Para cada uno de los componentes se establecieron indicadores, plan de trabajo, metas, entregables, y responsables.
- El Fondo Nacional del Ahorro formuló y publicó el PAAC 2023 en la página web de la Entidad, teniendo en cuenta el término de tiempo establecido en la Ley 1474 de 2011.
- La Gerencia de Planeación Estratégica como segunda línea de defensa, realizó para los 3 primeros meses del año 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.
- Los aspectos correspondientes al trámite 518 del componente de racionalización de trámites que se enmarca en *“Escritura digital - realizar las actividades para implementar en el FNA el proceso de escrituración digital”* se llevó al Comité Institucional de Gestión y Desempeño, con el fin de que se apruebe la supresión de este trámite en el PAAC 2023 debido al cambio que se implementó por parte de la Superintendencia de Notariado y registro conforme a la Resolución 1578 de 2023 mediante la cual se estableció el procedimiento de reparto notarial.
- La necesidad de alinear los procesos de seguimiento de la segunda y tercera línea de defensa en lo que respecta al cumplimiento del PAAC, de tal manera que los resultados que se presenten al Comité de Gestión y Desempeño, hayan



sido previamente verificados entre estas dos instancias, a efectos de reportar los porcentajes de avance que corresponden según la labor de monitoreo que efectúan ambas de dependencias y así evitar asimetrías de información.

**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