

**SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL  
CIUDADANO CORTE: 31 de AGOSTO DE 2023**  
Oficina de Control Interno

agosto 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 Nacional del Ahorro, el monitoreo de las actividades como insumo para el autocontrol y la autorregulación del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 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 segundo cuatrimestre de la vigencia 2023 (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*

- Avance de los indicadores definidos para el PAAC 2023 (adjuntar soportes).
- Evidencia del monitoreo realizado con cada una de las áreas responsables para el periodo abril - agosto de 2023

- Evidencia de la gestión y seguimiento de las acciones de racionalización realizada en el SUIIT
- Evidencia del monitoreo realizado con cada una de las áreas responsables para el periodo mayo – agosto de 2023
- 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***” y con el fin de avanzar en la revisión de cada uno de los planes, se solicitó a las áreas responsables de los mismos, la información sobre la gestión efectuada en cada caso. En el siguiente cuadro se resume la información requerida y la correspondiente respuesta:

<b>ASPECTO SOLICITADO</b>	<b>SOPORTES SUMINISTRADOS</b>
Avance de los indicadores definidos para el PAAC 2023 (adjuntar soportes).	Mediante correo electrónico se remitieron las matrices de Excel donde se reporta el avance de las acciones y cada una de sus respectivas actividades, soportadas en evidencias adjuntas.
Evidencia del monitoreo realizado con cada una de las áreas responsables para el periodo abril - agosto de 2023	La Gerencia de Planeación Estratégica remitió las evidencias del monitoreo realizado para el segundo cuatrimestre del año, conforme memorando 03-2303-202309080016157 del 12 de septiembre de 2023.
Evidencia de la gestión y seguimiento de las acciones de racionalización realizada en el SUIT	Se adjuntan los Excel de seguimientos del formato de formulación, donde se evidencian los objetivos y sus anexos correspondientes.
Evidencia del monitoreo realizado con cada una de las áreas responsables para el periodo mayo - agosto de 2023	Se Efectuó el seguimiento con el formato de formulación del PAAC mediante reuniones de entendimiento con la Gerencia SAC y la Gerencia de Antifraudes.
Cronogramas y avance de cada una de las estrategias y actividades del PAAC 2023	Mediante correo electrónico la Gerencia SAC y la Gerencia Antifraudes, remitieron las evidencias del cumplimiento de las actividades emanadas del cronograma de actividades.

## AVANCE DE LOS PLANES ASOCIADOS A CADA UNO DE LOS COMPONENTES DEL PAAC

### ▪ TRANSPARENCIA Y GESTIÓN RIESGO DE CORRUPCIÓN.

Para este componente se establecieron seis (6) acciones conformadas por veintiún (21) actividades, cuyo avance al 31 de agosto de 2023 es el siguiente:

ACCION	N° DE ACTIVIDADES DEFINIDAS	INICIO	FINAL	AVANCE DE LA ACCIÓN	SEGUIMIENTO OCI
Actualizar la política de Transparencia contenida en el código de gobierno corporativo	3	04/08/23	25/08/23	100%	<p>Se verificó que el proceso formuló una propuesta para actualizar la política de transparencia incluida en el Código de Gobierno Corporativo de la Entidad; sin embargo, a la fecha de seguimiento no se tiene conocimiento que dicha propuesta haya sido aprobada y por ende, formalizada en los documentos institucionales respectivos.</p> <p>No obstante lo anterior, y dado que el alcance del plan propuesto se centró en elaborar un “documento propuesta de modificación de Código de Gobierno corporativo” y que el mismo en efecto se verificó fue elaborado, la acción se realizó hasta esta etapa.</p>
Realizar seguimiento a los controles implementados en la matriz de riesgos de corrupción	2	19/02/23	8/12/23	58%	<p>Se encuentra finalizada la actividad de construcción del cronograma de valoración de los controles asociados a los riesgos de corrupción.</p> <p>La segunda actividad, relacionada con el seguimiento a la valoración de</p>

					los riesgos aún se encuentra en tiempos.
Monitorear que la información cargada en la página web del FNA y la matriz de riesgos de corrupción	2	22/01/23	3/12/23	55%	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	54%	Se han actualizado los insumos para la realización de capacitaciones y se remitieron a la Gerencia de Gestión Humana.  Las otras dos actividades se encuentran en tiempo de ejecución.
Actualizar el procedimiento de marcaciones preventivas	5	8/01/23	24/12/23	67%	Se han concluido 4 de las cinco actividades.  La actividad de capacitación en marcación preventiva se encuentra aún en tiempo de ejecución.
Aprobación del plan para adelantar el proceso de certificación de la entidad en ISO 37001	3	26/02/23	31/12/23	45%	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 la validación y cotejo con las evidencias reportadas por la Gerencia de Antifraudes el avance consolidado es del 64%.

- **RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES.**

Se actualizó el plan y se dejó 1 acción conformada por seis (6) actividades, con el siguiente nivel de avance al 31 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.	6	22/01/23	13/10/23	44%	De las 6 actividades solo 2 se han ejecutado, y están próximas a vencer la realización del plan piloto del tramite y la evaluación de dichos resultados.  La actividad actualmente presenta un retraso debido a que la Gerencia de SAC ha expresado preocupaciones sobre cómo la Gerencia de Sistemas de Información y la Gerencia de Cuentas Personas están teniendo limitaciones en el personal que está apoyando el desarrollo del procedimiento necesario para llevar a cabo esta acción

El pasado 26 de abril de 2023, el Comité Institucional De gestión y desempeño aprobó la actualización en las fechas de la acción TRÁMITE 241: Retiro de Cesantías del Fondo Nacional del Ahorro-Realizar las acciones para automatizar el formulario de cesantías de manera digital, que conforma el componente de Racionalización de Tramites del Plan de Anticorrupción y Atención al Ciudadano PAAC. En la misma sesión, el Comité Institucional de Gestión y Desempeño aprobó la eliminación de la actividad TRÁMITE 518.

- **RENDICIÓN DE CUENTAS Y PARTICIPACIÓN 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	50%	Se evidencia que en la pagina web de la entidad se ha publicado la diferente normativa que se ha emitido este año, su seguimiento es hasta el 30 de diciembre de 2023
Actualizar el documento de caracterización de los grupos de valor e interés	6	13/03/23	13/11/23	60%	Se han finalizado 4 de las 6 actividades. Las otras 2 actividades se encuentran en tiempo.
Realizar actividades para identificar las necesidades y opiniones de los ciudadanos a través de la participación ciudadana	9	23/01/23	20/11/23	71%	Se han finalizado 4 actividades. 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	82%	Se han finalizado en tiempo 5 de las 6 actividades, quedando pendiente monitorear las publicaciones realizadas por las áreas en el menú participa de acuerdo con la información y actualizaciones requeridas para cada sección, pero se encuentra en tiempo de ejecución

Contar con espacios de formación en mecanismos de participación ciudadana y control social en la gestión institucional	3	05/06/23	20/11/23	17%	Frente a las actividades propuestas para esta acción, ya se ha finalizado una y las 2 restantes 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 página web) se encuentra finalizada.  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	43%	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 la validación y cotejo con las evidencias reportadas por la Gerencia SAC se puede concluir que el avance consolidado a la fecha es del 51,39%.

▪ **SERVICIO AL CIUDADANO.**

En este componente se establecieron nueve (9) acciones conformadas por cuarenta y una (41) actividades, con el siguiente nivel de avance al 31 de agosto:

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	67%	Las dos actividades se encuentran avanzadas en un 67% cada una y se encuentran en tiempo de ejecución.

Implementar nuevas funcionalidades en los canales no presenciales	8	05/03/23	26/11/23	68%	Se encuentran finalizadas 5 actividades, las 3 actividades 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	60%	Las 8 actividades descritas para esta acción se encuentran aún 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	100%	Se encuentran finalizadas las 3 actividades descritas para esta acción.
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	67%	Se encuentran en tiempo las actividades descritas para esta acción y su cumplimiento.
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	67%	Se encuentran finalizadas cuatro actividades en tiempo  Las 2 actividades restantes se encuentran aún en tiempo de ejecución.
Fortalecer con las diferentes áreas de la entidad los documentos para traducir a lenguaje claro	3	26/03/23	26/11/23	67%	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	100%	Se encuentran finalizadas las actividades para el cumplimiento de esta acción a satisfacción.
Definir la metodología de educación financiera	3	16/04/23	04/06/23	100%	Se encuentran finalizadas las actividades para el cumplimiento de esta acción a satisfacción.  Y se puede verificar en Resolución bajo el código GSE-SAC-PR-004

De acuerdo con la información y la matriz de seguimiento reportada por la Gerencia de Planeación Estratégica y la validación y cotejo con las evidencias reportadas por la Gerencia SAC se puede concluir que el avance consolidado a la fecha es del 77,3%

### 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:

- La información remitida por la Gerencia de Planeación Estratégica, la cual fue allegada a la Oficina de Control Interno fuera del tiempo establecida en el memorando 03-2303-202308030013702, fue cotejada y validada directamente con la Gerencia SAC y la Gerencia de Antifraudes.
- Los cambios que se efectuaron en las acciones del PAAC 2023, fueron llevadas al Comité institucional de Gestión y Desempeño, el cual las avaló y aprobó conforme los parámetros requeridos para este fin.
- 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.

- La importancia 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 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 León Ospina – Jefe Oficina de Control Interno