

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

enero de 2024

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 tercer cuatrimestre de la vigencia 2023 (septiembre – diciembre).

## **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.
- Evidencia del monitoreo realizado con cada una de las áreas responsables para el periodo septiembre – diciembre de 2023
- Evidencia de la gestión y seguimiento de las acciones de racionalización realizada en el SUI
- Evidencia del monitoreo realizado con cada una de las áreas responsables para el periodo septiembre – diciembre 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:

ASPECTO SOLICITADO	SOPORTES SUMINISTRADOS
Avance de los indicadores definidos para el PAAC 2023.	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 septiembre – diciembre de 2023	La Gerencia de Planeación Estratégica remitió las evidencias del monitoreo realizado para el tercer cuatrimestre del año, conforme memorando 03-2303-202312260024261 del 26 de diciembre 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 evidencias los objetivos y sus anexos correspondientes.
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 COMPONENTES

### ▪ TRANSPARENCIA Y GESTIÓN RIESGO DE CORRUPCIÓN.

Para este componente se establecieron seis (6) acciones conformadas por veintiún (21) actividades; sin embargo, mediante memorando 03-2303-202310260019671 se solicitó la eliminación de la acción 6 “Aprobación del plan para adelantar el proceso de certificación de la entidad en ISO 37001”, basada en la decisión de la alta gerencia de no llevar a cabo dicho plan, esta solicitud fue contestada por la Gerencia de Planeación Estratégica mediante memorando 03-2303-202311010020019 del primero de noviembre de 2023, donde se aprueba el retiro de la mencionada acción. En este sentido, se tienen establecidas para verificar 5 acciones compuestas por (19) actividades con corte al 27 de diciembre de 2023 así:

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%	Esta acción fue objeto de modificación y aprobación por parte del Comité institucional de Gestion y Desempeño el 1 de agosto de 2023.
Realizar seguimiento a los controles implementados en la matriz de riesgos de corrupción	2	19/02/23	8/12/23	100%	Se encuentra finalizada en su totalidad la actividad de implementación de la matriz de riesgos de corrupción
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	100%	Las dos actividades se encuentran finalizadas y se soportan en los diferentes memorandos remitidos a la Gerencia de Antifraudes
Capacitar sobre la ley de transparencia, antifraude, anticorrupción y de SARLAFT	4	22/01/23	24/12/23	100%	La acción se encuentra cumplida a cabalidad, generando una capacitación de 420 colaboradores.
Actualizar el procedimiento de marcaciones preventivas	5	8/01/23	24/12/23	100%	Se han concluido las 5 actividades y se encuentra cumplida en su totalidad esta acción.

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 100%

▪ **RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES.**

Se actualizo el plan y se dejó 1 acción conformada por seis (6) actividades, cuyo avance al 27 de diciembre de 2023 es el siguiente:

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	11/06/23	100%	<p>La gerencia de cuenta personas informa que, hasta la fecha de corte, se ha completado la implementación de la estandarización de la herramienta técnica. Con esta última actividad, se ha logrado cumplir con la acción.</p> <p>Esto último respaldado en el acta 12 de seguimiento, del 21 de diciembre de 2023, elaborada por la Gerencia de Planeación Estratégica.</p> <p>Igualmente se evidencia en los anexos y el entendimiento con la Gerencia SAC, los elementos de abordar un correcto seguimiento a la estrategia de racionalización de tramites.</p>

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 se alcanzó un cumplimiento del 100%.

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

En este componente se definieron ocho (8) acciones conformadas por 43 actividades, cuyo avance al 27 de diciembre de 2023 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	100%	Se han concluido las 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	100%	Se evidencia que en la página web de la entidad se publicó la diferente normativa que fue emitida este año.
Actualizar el documento de caracterización de los grupos de valor e interés	6	13/03/23	13/11/23	100%	Se encuentra actualizado el documento de caracterización.
Realizar actividades para identificar las necesidades y opiniones de los ciudadanos a través de la participación ciudadana	9	23/01/23	20/11/23	100%	Se tiene finalizada esta actividad soportada en el informe de seguimiento.
Implementar el Menú Participa para la página web del FNA	6	30/01/2023	01/01/24	100%	Se verifico en la pagina WEB y en los soportes emitidos por la Gerencia SAC, la implementación y funcionamiento del menú participa.

Contar con espacios de formación en mecanismos de participación ciudadana y control social en la gestión institucional	3	05/06/23	20/11/23	100%	Se verifico el cumplimiento de esta acción evidenciando las diferentes publicaciones de piezas publicitarias convocando a la ciudadanía a participar en la consulta de contenidos de formación social.
Realizar la audiencia pública de rendición de cuentas	12	10/04/23	25/12/23	100%	Se verifica en el informe reportado el resultado de la rendición de cuentas llevada a cabo el 5 de diciembre de 2023
Diseñar, realizar y publicar entrevistas a grupos de valor e interés sobre su experiencia de servicio conel FNA	3	10/04/23	27/11/23	100%	Se encuentra finalizada en su totalidad esta actividad.

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 se alcanzó un cumplimiento del 100%.

▪ **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	100%	Las actividades se encuentran cumplidas a cabalidad.
Implementar nuevas funcionalidades en los canales no presenciales	8	05/03/23	26/11/23	100%	Se encuentra finalizadas las 8 actividades.

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	100%	Las 8 actividades descritas para esta acción se encuentran cumplidas a cabalidad y se cuenta con el informe de resultados.
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	100%	Las 4 actividades descritas para esta acción se encuentran cumplidas a cabalidad y se cuenta con el informe de visitas.
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	100%	Se encuentran cumplidas a cabalidad las 6 acciones correspondientes a esta actividad.
Fortalecer con las diferentes áreas de la entidad los documentos para traducir a lenguaje claro	3	26/03/23	26/11/23	100%	Se cumplieron a cabalidad el total de las actividades, permitiendo tener un total de 21 documentos traducidos a lenguaje claro.
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 Isolución 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 se tiene un cumplimiento del 100%.

## **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 fue cotejada y validada directamente con la gerencia SAC y la Gerencia de Antifraudes, encontrando que la misma permite soportar la realización de los compromisos establecidos.
- Los cambios que se efectuaron en las acciones del PAAC 2023, fueron llevadas al Comité institucional de Gestion y Desempeño, el cual las aprobó conforme los parámetros requeridos para este fin.
- 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 respeta 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 de Control Interno

Elaboró: Daniel Felipe Mora Grimaldo – Profesional OCI

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