

SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
CORTE: AGOSTO DE 2024
Oficina de Control Interno

Septiembre 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 2024.

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.

Con el fin de consultar de manera rápida el estado de cada una de las estrategias propuestas en el PAAC, se manejarán en cada caso las siguientes convenciones:

- Estrategia cumplida: 
- Estrategia en ejecución:  
- Estrategia con retrasos: 

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 2024 (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*

- Indicadores definidos para el PAAC 2024
- Objetivos generales y específicos establecidos en el PAAC 2024
- Evidencia del monitoreo realizado con cada una de las áreas responsables para el periodo mayo – agosto de 2024
- Evidencia de la gestión y seguimiento monitoreo de las acciones de racionalización realizada en el SUIT

Nota: normativamente la oficina de control interno hace seguimiento cuatrimestral al cumplimiento del PAAC; sin embargo, las áreas encargadas de ejecutar el avance manejan una validación y seguimiento con planeación estratégica trimestralmente, por lo que el consolidado de la información del mes de agosto de 2024, no alcanza a estar listo para los primeros 10 días de septiembre que es cuando se debe transmitir el seguimiento al avance PAAC, por lo anterior el mes de agosto se enmarcará en el ultimo seguimiento cuatrimestral que realice la Oficina de Control Interno.

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 SUMINISTRADA POR LAS ÁREAS RESPONSABLES	FUENTE D LA INFORMACIÓN
Indicadores definidos para el PAAC 2024	Archivo Excel mediante el cual se establecen los formatos de formulación de cada plan donde se definieron 12 estrategias para el seguimiento al cumplimiento del PAAC	Información remitida por la Gerencia de Planeación Estratégica.
Objetivos generales y específicos establecidos en el PAAC 2024	Excel de seguimientos del formato de formulación, donde se evidencian los objetivos.	Información remitida por la Gerencia de Planeación Estratégica.
Evidencia del monitoreo realizado con cada una de las áreas responsables para el periodo mayo – agosto de 2024	Documentos y presentaciones que las diferentes dependencias a cargo del PAAC ejecutaron durante el periodo objeto del seguimiento.	Información remitida por la Gerencia de Planeación Estratégica, Gerencia SAC y Gerencia Antifraudes.
Evidencia de la gestión y seguimiento monitoreo de las acciones de racionalización realizada en el SUIT	Se remite presentación y memorando referente al cumplimiento de los indicadores de satisfacción al cliente.	Información remitida por la Gerencia SAC

AVANCE DE LOS COMPONENTES

▪ TRANSPARENCIA Y GESTIÓN RIESGO DE CORRUPCIÓN.

Para este componente se establecieron tres (3) estrategias conformadas por siete (7) actividades, cuyo seguimiento al 30 de julio de 2024 es el siguiente:

ESTRATEGÍAS	INICIO	FINAL	ACTIVIDADES	SEGUIMIENTO OCI
Realizar sensibilización sobre la importancia en temas de la transparencia, corrupción, fraude y SARLAFT	02/01/24	29/11/24	Elaborar plan de sensibilización temas de transparencia, corrupción, fraude y SARLAFT Estado: 	Se pudo verificar que, para la presente actividad el plan de capacitación de la Gerencia Antifraudes, se realizó una reinducción en esta materia a los diferentes funcionarios del FNA
			Implementar acciones formativas para prevenir y mitigar hechos de fraude y corrupción Estado: 	Esta actividad al igual que la anterior se complementa con el referido plan de capacitación del primer cuatrimestre que genero la Gerencia Antifraudes, pero que se debe seguir implementando hasta el mes de noviembre de 2024.
Actualizar la documentación relacionada con el proceso de Transparencia y Cumplimiento	02/01/24	16/12/24	Diagnosticar las necesidades de actualización en conjunto con la Gerencia de	Estas actividades son de ejecución sucesiva hasta el mes de diciembre, para el presente seguimiento se logro evidenciar la revisión y aprobación de

ESTRATEGÍAS	INICIO	FINAL	ACTIVIDADES	SEGUIMIENTO OCI
			Gestión de Procesos Estado: 	documentos mediante la herramienta Isolución.
			Revisar documentos previos a su aprobación Estado: 	
			Aprobar el documento final Estado: 	
Monitorear la implementación de los controles establecidos para gestionar los riesgos de fraude y corrupción	02/01/24	29/11/24	Realizar seguimiento a las publicaciones que generan las áreas en la página web del FNA de acuerdo a información recibida por los líderes de los procesos y registrado en la Matriz ITA Estado: 	Se verifican los documentos publicados por norma en pagina web con el informe de transparencia registrado en la Matriz ITA. Normativamente se debe seguir haciendo el seguimiento a los documentos que se deben publicar en la pagina web, por lo que esta actividad debe seguir su ejecución hasta le mes de noviembre.

ESTRATEGÍAS	INICIO	FINAL	ACTIVIDADES	SEGUIMIENTO OCI
			Verificar los informes enviados por las áreas de los casos de corrupción identificados y que se encuentren actualizadas de acuerdo con información recibida por los líderes de los procesos registrados en la Matriz de riesgos de corrupción Estado: 🟡	Se verifico la información remitida por la Gerencia Antifraudes respecto a los mapas de riesgo de corrupción, acompañado de la matriz en Excel, donde se pudo constatar el cumplimiento de esta actividad en el periodo de seguimiento, la cual debe prolongarse hasta el mes de noviembre de 2024.

Frente a estas actividades se tiene reportado un avance conforme a lo programado con corte a julio de 2024, conforme los seguimientos trimestrales que se efectúan el cumplimiento del PAAC.

▪ **RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES.**

Se estableció 1 estrategia conformado por tres (3) actividades, cuyo seguimiento al 30 de julio es el siguiente:

ESTRATEGÍAS	INICIO	FINAL	ACTIVIDADES	SEGUIMIENTO OCI
Estandarizar la certificación tributaria de Cesantías, Crédito Hipotecario y AVC que se generan por los diferentes canales del FNA	2024-02-01	2024-08-30	Realizar diagnóstico el estado actual de la generación de las certificaciones tributarias Estado: 	Si bien la presente estrategia logro implementarse para el presente seguimiento, aún se encuentra pendiente resolver la manera en que esta racionalización de tramites se pueda implementar en la herramienta SUIT, toda vez que aun no se ha podido cargar en la misma. La gerencia SAC viene adelantando reuniones con la función pública para poder encontrar la manera de implementar esta actividad en el SUIT.
			Implementar la estandarización del certificado tributario (Virtual/Físico) Estado: 	
			Implementar campaña de autogestión para la descarga de la certificación tributaria Estado: 	

Frente a estas actividades se tiene reportado un avance de acuerdo con lo programado; sin embargo, aún se tiene pendiente gestionar la actualización del trámite en el SUIT.

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

En este componente se definieron siete (7) estrategias conformadas por 20 actividades, cuyo seguimiento al 30 del mes de julio es el siguiente:

ESTRATEGIA	INICIO	FINAL	ACTIVIDADES	SEGUIMIENTO OCI
Generar espacios de formación en mecanismos de participación ciudadana y control social en la gestión institucional	2024-02-01	2024-11-29	Realizar el reporte de contenidos de capacitación en participación y control social dispuestos por las entidades del estado Estado: 	Estas actividades se encuentran cumplidas para el segundo trimestre como se pudo corroborar en el informe "CONTROL SOCIAL PRIMER SEMESTRE 2024", la ejecución de 4 espacios de participación ciudadana. El informe de seguimiento debe seguirse realizando hasta noviembre de 2024.
			Publicar contenidos en la página web y en los diferentes medios virtuales de la entidad Estado: 	
			Generar informe de seguimiento Estado: 	

ESTRATEGIA	INICIO	FINAL	ACTIVIDADES	SEGUIMIENTO OCI
Coordinar espacios (entrevistas) a grupos de valor e interés para promover la participación ciudadana	2024-02-01	2024-11-29	Elaborar un plan de trabajo Estado: 🟡	Para el segundo trimestre se generaron 13 espacios con grupos de interés, los cuales pudieron ser contrastados a través de los informes denominados “CONSOLIDADO ENTREVISTAS A GRUPOS DE VALOR SEGUNDO TRIMESTRE 2024” y “CONSOLIDADO ENCUESTAS PRIMER SEMESTRE 2024”.
			Consolidar los resultados de las entrevistas a grupos de valor realizadas por la entidad Estado: 🟡	
Realizar la audiencia pública de rendición de cuentas	2024-10-01	2024-12-27	Elaborar plan de trabajo Estado: 🟡	Aun está en ejecución y en tiempo de realización
			Realizar la audiencia pública Estado: 🟡	
			Publicar informe de la audiencia Estado: 🟡	
Realizar la medición del índice de satisfacción	2024-02-01	2024-11-29	Elaborar el informe de los resultados de la medición de	Las presentes actividades se deben ejecutar mensualmente.

ESTRATEGIA	INICIO	FINAL	ACTIVIDADES	SEGUIMIENTO OCI
			índice de satisfacción Estado: 🟡	Actualmente estas actividades se encuentran ejecutadas satisfactoriamente en el periodo evaluado y se logro verificar bajo el informe denominado "INFORME SAC JUNIO 2024 _CONECTEMOS CON LA EXPERIENCIA AL USUARIO"
			Identificar oportunidades de mejora Estado: 🟡	
			Socializar los resultados de satisfacción Estado: 🟡	
Realizar sensibilización a los colaboradores del FNA sobre la importancia de la excelencia en el servicio para nuestros consumidores financieros	2024-02-01	2024-11-29	Implementar de la campaña Estado: 🟡	Las presentes actividades se deben ejecutar mensualmente. Actualmente estas actividades se encuentran ejecutadas satisfactoriamente en el periodo evaluado. Se constato lo anterior a través del informe "CAMPAÑA DE SERVICIO - PRIMER SEMESTRE 2024"
			Realizar seguimiento de la campaña Estado: 🟡	
			Realizar medición de la sensibilización Estado: 🟡	

ESTRATEGIA	INICIO	FINAL	ACTIVIDADES	SEGUIMIENTO OCI
Implementar el curso de lenguaje claro en el FNA	2024-02-01	2024-11-29	Realizar campaña de Lenguaje Claro Estado: 	Para el segundo semestre del 2024, se generará el curso de inducción y reinducción de la Gerencia SAC, donde será obligatorio para los funcionarios, en el cual se incorpora el módulo de lenguaje claro, para que los funcionarios y diferentes gerencias apropien estos factores en los diferentes comunicados y documentos que se emitan.
			Implementar curso en la plataforma FNA aprende Estado: 	
			Elaboración de informe de implementación del curso de lenguaje claro Estado: 	
Realizar micro charlas de educación financiera en puntos de atención	2024-02-01	2024-11-29	Actualizar el temario de micro charlas en los puntos de atención Estado: 	Se pudo verificar el informe de micro charlas del primer semestre del año Actualmente estas actividades se encuentran en ejecución.

ESTRATEGIA	INICIO	FINAL	ACTIVIDADES	SEGUIMIENTO OCI
			Realizar seguimiento de cumplimiento de las micro charlas Estado: 🟡	
			Elaborar informe Estado: 🟡	

Frente a estas actividades se tiene reportado un avance de acuerdo a lo programado para el primer semestre del 2024, con corte al 30 de julio de 2024, conforme los seguimientos trimestrales que se efectúan el cumplimiento del PAAC.

▪ **SERVICIO AL CIUDADANO.**

En este componente se estableció una (1) estrategia conformada por tres (3) actividades, cuyo seguimiento es el siguiente al 30 de julio es el siguiente:

ACCION	INICIO	FINAL	ACTIVIDADES	SEGUIMIENTO OCI
Mejorar la percepción del Consumidor Financiero en la atención de las PQRS	2024-02-01	2024-11-29	Realizar el monitoreo de las respuestas	Se lograron cotejar las diferentes actas de reunión denominadas "mesa de calidad", donde se

ACCION	INICIO	FINAL	ACTIVIDADES	SEGUIMIENTO OCI
			dadas a las PQRS, de forma mensual Estado: 🟡	monitorea las actividades de recepción y respuesta de PQRS.
			Modificar plantillas Estado: 🟡	Se verificaron las diferentes plantillas que se han modificado a la fecha del presente seguimiento para un total de 14 documentos.
			Socializar los resultados de la encuesta de percepción de PQR Estado: 🟡	Estas actividades son de cumplimiento mensual y su ejecución está en tiempo y se prolonga hasta el 29 de noviembre de 2024.

Frente a estas actividades se tiene reportado un avance conforme lo estipulado para el 30 de julio de 2024, para los seguimientos trimestrales que se efectúan el cumplimiento del PAAC.

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 2024, se concluye:

- 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.
- La Gerencia de Planeación Estratégica como segunda línea de defensa, realizó durante el segundo trimestre del año, seguimiento a la ejecución de las actividades contenidas en el PAAC, lo cual permite fomentar el ambiente de control para lograr el cumplimiento de los compromisos suscritos.
- El seguimiento efectuado por parte de la Gerencia de Planeación Estratégica se enfoca en la verificación del cumplimiento de indicadores trimestralmente frente a las actividades del PAAC descritas por las áreas; sin embargo, se recomienda que al seguimiento se sume como buena práctica, la validación también del cumplimiento físico (cuantitativo y cualitativo), de las actividades descritas en el documento que soportan dichos indicadores.
- Teniendo en cuenta que la plataforma SUIT no se encuentra parametrizado el trámite de *“Estandarizar la certificación tributaria de Cesantías, Crédito Hipotecario y AVC que se generan por los diferentes canales del FNA”*, es necesario que los espacios que se adelantan con el DAFP permitan puntualizar una solución a este criterio, o por el contrario solicitar un concepto a la mencionada entidad, con el fin de brindar orientaciones que permitan solventar esta situación administrativa.

JOSE CARLOS OROZCO ZEQUEDA

Jefe Oficina Control Interno

Elaboró: Daniel Felipe Mora Grimaldo – Profesional OCI

Revisó: Jose Carlos Orozco Zequeda – jefe Oficina de Control Interno