

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

Enero de 2025

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 tercer cuatrimestre de la vigencia 2024 (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*

- 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 septiembre – diciembre del 2024

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
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
Objetivos generales y específicos establecidos en el PAAC 2024.	Excel de seguimientos del formato de formulación, donde se evidencian los objetivos.
Evidencia del monitoreo realizado con cada una de las áreas responsables para el periodo septiembre – diciembre del 2024	Documentos y presentaciones que las diferentes dependencias a cargo del PAAC ejecutaron durante el periodo objeto del seguimiento.

CUMPLIMIENTO 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 31 de diciembre 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 SARLAF Estado: 	Esta actividad fue verificada y cumplida en el seguimiento anterior. <i>Se pudo verificar por parte de la Oficina de Control Interno 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.</i>
			Implementar acciones formativas para prevenir y mitigar hechos de fraude y corrupción Estado: 	La oficina de control interno verificó por medio formato de asistencia a la capacitación "protocolo de atención de denuncias" al igual que el curso cargado y realizado en la plataforma E Learnig "Transparencia y Anticorrupción"
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 Gestión de Procesos Estado: 	Se realizó validación de la revisión y aprobación de los documentos mediante la herramienta Isolución

ESTRATEGÍAS	INICIO	FINAL	ACTIVIDADES	SEGUIMIENTO OCI
			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 con información recibida por los líderes de los procesos y registrado en la Matriz ITA Estado: ✓	La Oficina de Control Interno pudo verificar con los documentos en formato Excel denominados Matriz de seguimiento, de los meses entre los meses de enero y noviembre donde se registra el respectivo seguimiento.
			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	Se verifico la información remitida por la Gerencia Antifraudes respecto a los mapas de riesgo de corrupción, por medio de memorando informando la no materialización de los riesgos de corrupción, donde se pudo constatar el cumplimiento de esta actividad

ESTRATEGÍAS	INICIO	FINAL	ACTIVIDADES	SEGUIMIENTO OCI
			en la Matriz de riesgos de corrupción Estado: 	

Frente a estas actividades se tiene reportado un avance global del 100% con corte a diciembre de 2024, conforme los seguimientos que se efectúan el cumplimiento del PAAC.

▪ **RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES.**

Se estableció 1 estrategia conformado por tres (3) actividades, cuyo seguimiento al 31 de diciembre 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 diagnostico el estado actual de la generación de las certificaciones tributarias Estado: 	Se observó campaña de socialización de la metodología implementada (instructivo) para la generación de certificaciones tributarias.
			Implementar la estandarización del certificado tributario (Virtual/Físico) Estado: 	
			Implementar campaña de	

ESTRATEGÍAS	INICIO	FINAL	ACTIVIDADES	SEGUIMIENTO OCI
			autogestión para la descarga de la certificación tributaria Estado: 	

Frente a estas actividades se obtuvo un cumplimiento global del 100% con corte al 31 de diciembre del 2024, conforme los seguimientos que se efectúan el cumplimiento del PAAC

▪ RENDICIÓN DE CUENTAS Y PARTICIPACION CIUDADANA.

En este componente se definieron siete (7) estrategias conformadas por 20 actividades, cuyo seguimiento al 31 del mes de diciembre 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: 	Esta actividad fue verificada y cumplida en el seguimiento anterior <i>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.</i>
			Publicar contenidos en la página web y en los diferentes medios virtuales de la entidad	

ESTRATEGIA	INICIO	FINAL	ACTIVIDADES	SEGUIMIENTO OCI
			Estado: ✓	Para el periodo de evaluación del presente informe, se evidenció el informe de rendición de cuenta, el cual contiene evidencias de los contenidos publicados en relación con la rendición de cuenta en la página web y en redes sociales del Fondo Nacional del Ahorro (Facebook y X)
			Generar informe de seguimiento Estado: ✓	
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 periodo evaluado se generaron 15 espacios con grupos de interés, los cuales pudieron ser contrastados por la Oficina de Control Interno a través de los informes denominados "CONSOLIDADO ENTREVISTAS A GRUPOS DE VALOR OCTUBRE NOVIEMBRE"
			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: ✓	Se evidencio en el informe de rendición de cuenta la estrategia para la realización de la audiencia, al igual que evidencia fotográfica de la realización del evento. Finalmente, se evidencia publicación del informe de rendición de cuenta en la pagina web
			Realizar la audiencia pública Estado: ✓	
			Publicar informe de la audiencia Estado: ✓	

ESTRATEGIA	INICIO	FINAL	ACTIVIDADES	SEGUIMIENTO OCI
Realizar la medición del índice de satisfacción	2024-02-01	2024-11-29	Elaborar el informe de los resultados de la medición de índice de satisfacción Estado: ✓	Estas actividades se encuentran ejecutadas satisfactoriamente en el periodo evaluado y se logró verificar bajo el informe denominado "INFORME SAC NOVIEMBRE 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: ✓	Actualmente estas actividades se encuentran ejecutadas satisfactoriamente en el periodo evaluado, el cual se puede verificar mediante el informe 2024 "HAZTE FAN DEL EXCELENTE SERVICIO"
			Realizar seguimiento de la campaña Estado: ✓	
			Realizar medición de la sensibilización Estado: ✓	
Implementar el curso de lenguaje claro en el FNA	2024-02-01	2024-11-29	Realizar campaña de Lenguaje Claro	

ESTRATEGIA	INICIO	FINAL	ACTIVIDADES	SEGUIMIENTO OCI
			Estado: 	Se pudo evidenciar por medio de la plataforma aprende que el “Curso de Lenguaje claro 2024” se encuentra activo. Se evidencia informe implementación del curso de lenguaje claro
			Implementar curso en la plataforma FNA aprende	
			Estado: 	
Realizar micro charlas de educación financiera en puntos de atención	2024-02-01	2024-11-29	Elaboración de informe de implementación del curso de lenguaje claro	
			Estado: 	
			Actualizar el temario de micro charlas en los puntos de atención	
			Estado: 	
			Realizar seguimiento de cumplimiento de las micro charlas	La Oficina de Control Interno pudo verificar el informe de micro charlas de noviembre Se observó matriz de seguimiento al igual que correos electrónicos de informando el cumplimiento de las micro charlas.
			Estado: 	
			Elaborar informe	
			Estado: 	

Frente a estas actividades se obtuvo un cumplimiento global del 100% con corte al 31 de diciembre del 2024, conforme los seguimientos 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 31 de diciembre 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 dadas a las PQRS, de forma mensual Estado: ✓	Se lograron verificar tres (3) actas de reunión de las reuniones en los meses octubre y noviembre denominadas “mesa de calidad”, donde se monitorea las actividades de recepción y respuesta de PQRS Se observa matriz denominada CALIBRACIONES - GESTORES - OCT-NOV-DIC donde se realiza seguimiento a las respuestas dadas a las PQRS, de forma mensual
			Modificar plantillas Estado: ✓	Se verificaron las diferentes plantillas que fueron modificadas a la fecha del presente seguimiento para un total de 14 documentos.
			Socializar los resultados de la encuesta de percepción de PQR Estado: ✓	Se evidenció que dentro de las actas de reunión de las reuniones en los meses octubre y noviembre denominadas “mesa de calidad” se realizó las socializaciones de los resultados de la encuesta de percepción del PQR.

Frente a estas actividades se obtuvo un cumplimiento global del 100% con corte al 31 de diciembre de 2024, conforme los seguimientos 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:

- La información remitida por la Gerencia de Planeación Estratégica fue validada directamente con la gerencia SAC y la Gerencia de Antifraudes, encontrando que la mismas permiten soportar la realización de los compromisos establecidos en el PAAC de la vigencia 2024
- La Gerencia de Planeación Estratégica como segunda línea de defensa, realizó durante la vigencia evaluada el seguimiento 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.
- Se observó que actividad *“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”* tiene fecha final 29 de noviembre, sin embargo, es recomendable que dicho seguimiento a los riesgos de corrupción debe realizarse de manera constante durante todo el año.

JOSE CARLOS OROZCO ZEQUEDA

Jefe Oficina Control Interno

Elaboró: Andrés Arturo Oñate Mendoza – Profesional OCI

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