



**NOS MUEVE  
LO QUE SUEÑAS**

# **PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2023**



@fnaahorro



@FNAahorro



/FNAcolombia



fnaAHORRO



FNA Móvil App

[www.fna.gov.co](http://www.fna.gov.co)



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia

**Normatividad Planes de Anticorrupción y Atención al Ciudadano**

<p>Ley 1474 de 2011 (julio 12)</p>	<p>CAPÍTULO VI : Políticas institucionales y pedagógicas. Artículo 73. Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. Dicha estrategia contemplará, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias antitrámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.</p>
<p>Decreto 1081 de 2015 (Mayo 26)</p>	<p>Título 4: Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano</p>
	<p>Artículo 2.1.4.1. Estrategias de lucha contra la corrupción y de Atención al Ciudadano. Señálense como metodología para diseñar y hacer seguimiento a la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano de que trata el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, la establecida en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano contenida en el documento “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano- Versión 2”.</p>
	<p>Artículo 2.1.4.8. Publicación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y Mapa de riesgos de corrupción. Las entidades del orden nacional, departamental y municipal deberán elaborar y publicar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y el Mapa de Riesgos en el enlace de “Transparencia y acceso a la información” del sitio web de cada entidad a más tardar el 31 de enero de cada año.</p>
	<p>Artículo 2.1.4.5. Verificación del cumplimiento. La máxima autoridad de la entidad u organismo velará de forma directa porque se implementen debidamente las disposiciones contenidas en los documentos de “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - Versión 2” y “Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción” La consolidación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y del Mapa de Riesgos de Corrupción, estará a cargo de la Oficina de Planeación de las entidades o quien haga sus veces, quienes además servirán de facilitadores para todo el proceso de elaboración del mismo.</p>
	<p>Artículo 2.1.4.6. Mecanismos de seguimiento al cumplimiento y monitoreo. El mecanismo de seguimiento al cumplimiento de las orientaciones y obligaciones derivadas de los mencionados documentos, estará a cargo de las oficinas de control interno, para lo cual se publicará en la página web de la respectiva entidad, las actividades realizadas, de acuerdo con los parámetros establecidos.</p>
<p>Las entidades de la Rama Ejecutiva del orden nacional deberán integrar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y el Mapa de Riesgos de Corrupción actualizados al Plan de Acción Anual de que trata el Modelo Integrado de Planeación y Gestión</p>	



## TABLA DE CONTENIDO

No.	Planes Institucionales	Nivel Ejecutivo Responsable
1	Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano_Componente Transparencia	Dirección de Transparencia y Cumplimiento
2	Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano_Componente Racionalización de Trámites	Gerencia SAC
3	Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano_Componente Servicio al Ciudadano	Gerencia SAC
4	Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano_Componente Rendición de Cuentas	Gerencia SAC



## Formulación Plan Institucional

<b>Plan Institucional:</b>	7.3 PAAC - Transparencia y Acceso a la Información Pública / Gestión Riesgo de Corrupción
<b>Área a cargo:</b>	10. Dirección de Transparencia y Cumplimiento
<b>Fecha de Elaboración:</b>	Enero de 2023

FICHA PLAN INSTITUCIONAL									
N°	ÁREA	PLAN DE ACCIÓN INSTITUCIONAL	POLÍTICA DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO (MIPG)	PLANEACIÓN ESTRATÉGICA (Pilar Estratégico)	PROBLEMÁTICA / NECESIDAD	ACCIÓN	ENTREGABLE FINAL	FECHA DE INICIO PLAN	FECHA FIN PLAN
1	10. Dirección de Transparencia y Cumplimiento	7. Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC)	9. Transparencia, Acceso a la Información y Lucha contra la Corrupción	3. Experiencia del Cliente	Dar alcance a la política de transparencia, antifraude y anticorrupción por medio del manual de transparencia.	Crear e implementar el Manual de Transparencia del FNA	Manual aprobado, socializado y publicado en ISOLUCION	4/02/2023	30/12/2023
2	10. Dirección de Transparencia y Cumplimiento	7. Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC)	9. Transparencia, Acceso a la Información y Lucha contra la Corrupción	3. Experiencia del Cliente	Verificación de la eficacia de los controles reportados por las áreas en la versión 15 de la matriz de riesgos de corrupción.	Realizar seguimiento a los controles implementados en la matriz de riesgos de corrupción	Matriz de Riesgos actualizada	18/02/2023	9/12/2023
3	10. Dirección de Transparencia y Cumplimiento	7. Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC)	9. Transparencia, Acceso a la Información y Lucha contra la Corrupción	3. Experiencia del Cliente	Dar cumplimiento a la Directiva 014 del 30 de agosto de 2022 de la Procuradora General de la Nación	Monitorear que la información cargada en la página web del FNA y la matriz de riesgos de corrupción.	Informe de monitoreo	28/01/2023	9/12/2023
4	10. Dirección de Transparencia y Cumplimiento	7. Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC)	9. Transparencia, Acceso a la Información y Lucha contra la Corrupción	3. Experiencia del Cliente	Implementar capacitaciones presenciales a las áreas sencibles y por E- Learning	Capacitar sobre la ley de transparencia, antifraude, anticorrupción y de SARLAFT	Registros de asistencia	28/01/2023	30/12/2023
5	10. Dirección de Transparencia y Cumplimiento	7. Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC)	9. Transparencia, Acceso a la Información y Lucha contra la Corrupción	3. Experiencia del Cliente	Actualizar el procedimiento marcaciones preventivas existente dentro del procedimiento de trámite ante un evento de fraude	Actualizar el procedimiento de marcaciones preventivas	Procedimiento aprobado, socializado y publicado	14/01/2023	30/12/2023
6	10. Dirección de Transparencia y Cumplimiento	7. Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC)	9. Transparencia, Acceso a la Información y Lucha contra la Corrupción	3. Experiencia del Cliente	Proporcionar a la entidad herramientas necesarias para prevenir y mitigar el riesgo de soborno y corrupción	Aprobación del plan para la adelantar proceso de certificación de la entidad en ISO 37001	Aprobación del plan por junta directiva	4/03/2023	6/01/2024



## Formulación Plan Institucional

Plan Institucional:	7.4 PAAC - Racionalización de Trámites
Área a cargo:	4. Gerencia SAC
Fecha de Elaboración:	Enero de 2023

### FICHA PLAN INSTITUCIONAL

N°	ÁREA	PLAN DE ACCIÓN INSTITUCIONAL	POLÍTICA DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO (MIPG)	PLANEACIÓN ESTRATÉGICA (Pilar Estratégico)	PROBLEMÁTICA / NECESIDAD	ACCIÓN	ENTREGABLE FINAL	FECHA DE INICIO PLAN	FECHA FIN PLAN
1	4. Gerencia SAC	7. Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC)	11. Racionalización de Trámites	3. Experiencia del Cliente	<ul style="list-style-type: none"> <li>Bajo nivel competitivo con el sector financiero, por tener desventaja en los desarrollos digitales.</li> <li>La disponibilidad de trámites en línea es limitada para el consumidor financiero por temas normativos.</li> <li>Exposición a pérdidas económicas y reputacionales por los casos de fraude</li> </ul>	TRÁMITE 241: Retiro de Cesantías del Fondo Nacional del Ahorro- Realizar las acciones para automatizar el formulario de cesantías de manera digital.	Informe, implementación formulario digital	23/01/2023	12/06/2023
2	4. Gerencia SAC	7. Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC)	11. Racionalización de Trámites	3. Experiencia del Cliente	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reprocesos debido a que el trámite presenta más de una devolución.</li> <li>Desventaja competitiva en el sector financiero.</li> </ul>	TRÁMITE 518: Escritura digital - realizar las actividades para implementar en el FNA el proceso de escrituración digital	Informe implementación escritura digital	23/01/2023	14/08/2023



## Formulación Plan Institucional

<b>Plan Institucional:</b>	7.1 PAAC - Servicio al Ciudadano
<b>Área a cargo:</b>	4. Gerencia SAC
<b>Fecha de Elaboración:</b>	Enero de 2023

FICHA PLAN INSTITUCIONAL									
N°	ÁREA	PLANES DECRETO 612 DE 2018 (Si aplica)	POLÍTICA DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO (MIPG)	PLANEACIÓN ESTRATÉGICA (Pilar Estratégico)	PROBLEMÁTICA / NECESIDAD	ACCIÓN	ENTREGABLE FINAL	FECHA DE INICIO PLAN	FECHA FIN PLAN
1	6. Gerencia PQRS	7. Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC)	10. Servicio al Ciudadano	3. Experiencia del Cliente	Optimizar los tiempos de las respuestas de los derechos de petición, garantizando el cumplimiento en los ANS por parte de las áreas responsables de la entrega de insumos y realizar control al procedimiento de PQR.	Mejorar los tiempos de atención de los derechos de petición de acuerdo a los términos de Ley.	Informes de seguimiento del proceso, insumos y capacitaciones	23/01/2023	25/12/2023
2	58. Gerencia Mercadeo y Comunicaciones	7. Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC)	10. Servicio al Ciudadano	3. Experiencia del Cliente	Fomentar el uso de los canales no presenciales	Implementar nuevas funcionalidades en los canales no presenciales.	Informes estadísticos y nuevas funcionalidades en producción	27/02/2023	4/12/2023
3	4. Gerencia SAC	7. Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC)	10. Servicio al Ciudadano	3. Experiencia del Cliente	Identificar debilidades y fortalezas de nuestros clientes internos y externos, en cuanto al servicio prestado y los productos y servicios que presta el FNA	Fortalecer y articular las mediciones transversales que permitan al FNA tomar acciones que impacten la satisfacción de los consumidores financieros.	Informe de medición	9/01/2023	25/12/2023
4	4. Gerencia SAC	7. Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC)	10. Servicio al Ciudadano	3. Experiencia del Cliente	Fortalecer el protocolo de atención del FNA con las diferentes áreas para garantizar la adecuada atención a los diferentes grupos étnicos y personas en condición de discapacidad	Socializar y capacitar el protocolo de atención del FNA con las diferentes áreas de la entidad	Presentaciones de capacitación (presentación, listado de asistencia etc.)	20/02/2023	3/07/2023
5	4. Gerencia SAC	7. Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC)	10. Servicio al Ciudadano	3. Experiencia del Cliente	Identificar los hechos que afectan la satisfacción de los ciudadanos en el FNA. De acuerdo con los lineamientos de la Ley 1328 de 2009, la Circular Básica Jurídica 029 de 2014, de la Superintendencia Financiera de Colombia, Parte I, Título III Capítulo II (circular externa 023 de 2021)	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.	Informe final con el análisis que impactan el servicio del FNA	30/01/2023	27/11/2023

6	4. Gerencia SAC	7. Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC)	10. Servicio al Ciudadano	3. Experiencia del Cliente	Incentivar la participación de los colaboradores del FNA en la prestación de un excelente servicio al ciudadano generando una cultura de servicio para cliente interno y externo.	Sensibilizar a los colaboradores del FNA sobre la importancia de la excelencia en el servicio para nuestros consumidores financieros	Campaña - Correos - Premiación	13/02/2023	11/12/2023
7	4. Gerencia SAC	7. Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC)	10. Servicio al Ciudadano	3. Experiencia del Cliente	Fortalecer la traducción de documentos a lenguaje claro de cara a los consumidores financieros, con el fin de tener comunicación mas clara y comprensible.	Fortalecer con la diferentes áreas de la entidad los documentos para traducir a lenguaje claro	Documentos traducidos a lenguaje claro	27/03/2023	27/11/2023
8	4. Gerencia SAC	7. Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC)	10. Servicio al Ciudadano	3. Experiencia del Cliente	Fortalecer y socializar la implementación de la Oficina de Relacionamento con el Ciudadano, de acuerdo a los lineamientos del Departamento Administrativo de la Función Pública	Sensibilizar a los colaboradores del FNA sobre la implementación de la Oficina de Relacionamento con el Ciudadano	Campaña - Correos - Piezas publicitarias	20/02/2023	31/07/2023
9	4. Gerencia SAC	7. Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC)	10. Servicio al Ciudadano	3. Experiencia del Cliente	Definir la metodología de educación financiera que permitan y faciliten a los consumidores financieros adoptar decisiones informadas, comprender las características de los diferentes productos y servicios ofrecidos en el mercado, así como sus respectivos costos o tarifas, las obligaciones y derechos de los consumidores financieros	Definir la metodología de educación financiera	Procedimiento de educación financiera	17/04/2023	5/06/2023



## Formulación Plan Institucional

<b>Plan Institucional:</b>	7.2 PAAC - Rendición de Cuentas / Participación Ciudadana
<b>Área a cargo:</b>	4. Gerencia SAC
<b>Fecha de Elaboración:</b>	Enero de 2023

FICHA PLAN INSTITUCIONAL									
N°	ÁREA	PLAN DE ACCIÓN INSTITUCIONAL	POLÍTICA DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO (MIPG)	PLANEACIÓN ESTRATÉGICA (Pilar Estratégico)	PROBLEMÁTICA / NECESIDAD	ACCIÓN	ENTREGABLE FINAL	FECHA DE INICIO PLAN	FECHA FIN PLAN
1	4. Gerencia SAC	7.2 PAAC - Rendición de Cuentas / Participación Ciudadana	12. Participación Ciudadana en la Gestión Pública	3. Experiencia del Cliente	Promover la participación ciudadana en la formulación de la planeación institucional	Publicar los planes institucionales para consulta y participación ciudadana	Reporte de publicación	23/01/2023	4/12/2023
2	4. Gerencia SAC	7.2 PAAC - Rendición de Cuentas / Participación Ciudadana	12. Participación Ciudadana en la Gestión Pública	3. Experiencia del Cliente	Promover la participación ciudadana en la formulación de políticas de la entidad	Publicar los proyectos de reglamento de productos de la entidad para consulta y participación ciudadana	Reporte de publicación	13/03/2023	3/04/2023
3	4. Gerencia SAC	7.2 PAAC - Rendición de Cuentas / Participación Ciudadana	12. Participación Ciudadana en la Gestión Pública	3. Experiencia del Cliente	Contar con la información actualizada de los grupos de valor e interés para la formulación de estrategias	Actualizar el documento de caracterización de los grupos de valor e interés	Documento actualizado	23/01/2023	13/11/2023
4	4. Gerencia SAC	7.2 PAAC - Rendición de Cuentas / Participación Ciudadana	12. Participación Ciudadana en la Gestión Pública	3. Experiencia del Cliente	Fortalecer y generar espacios de participación ciudadana para la definición de temas de interés sobre la gestión de la entidad	Realizar actividades para identificar las necesidades y opiniones de los ciudadanos a través de la participación ciudadana	Informe de participación ciudadana	30/01/2023	20/11/2023
5	4. Gerencia SAC	7.2 PAAC - Rendición de Cuentas / Participación Ciudadana	12. Participación Ciudadana en la Gestión Pública	3. Experiencia del Cliente	Cumplir los lineamientos establecidos en la Resolución 1519 de 2020 del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y guía del Departamento Administrativo de la Función Pública para la publicación de información en el Menú Participa sobre participación ciudadana en la gestión pública	Implementar el Menú Participa para la página web del FNA	Botón del Menú Participa habilitado para acceso ciudadano en la página WEB	27/02/2023	1/01/2024
6	4. Gerencia SAC	7.2 PAAC - Rendición de Cuentas / Participación Ciudadana	12. Participación Ciudadana en la Gestión Pública	3. Experiencia del Cliente	Diseñar estrategias dirigidas a capacitar a los grupos de valor en el control social de la gestión institucional	Contar con espacios de formación en mecanismos de participación ciudadana y control social en la gestión institucional	Reporte de publicación	4/09/2023	20/11/2023
7	4. Gerencia SAC	7.2 PAAC - Rendición de Cuentas / Participación Ciudadana	12. Participación Ciudadana en la Gestión Pública	3. Experiencia del Cliente	Contar con mecanismos de participación ciudadana que permitan ejercer control social sobre la gestión de la entidad	Realizar la audiencia pública de rendición de cuentas	Informe de la audiencia	10/04/2023	25/12/2023
8	4. Gerencia SAC	7.2 PAAC - Rendición de Cuentas / Participación Ciudadana	12. Participación Ciudadana en la Gestión Pública	3. Experiencia del Cliente	Contar con mecanismos de participación ciudadana que permitan evaluar la gestión de la entidad	Diseñar, realizar y publicar entrevistas a grupos de valor e interés sobre su experiencia de servicio con el FNA	Reporte de entrevistas realizadas	24/04/2023	6/11/2023