

	Tipo Modalidad	53	PLAN DE MEJORAMIENTOS DE MEJORAMIENTO
	Formulario	400	
	Moneda Informe	1	
	Entidad	371	
	Fecha	2024/05/24	
Periodicidad		0	OCCASIONAL

		0 PLANES DE MEJORAMIENTO - ENTIDADES											
		4	8	12	16	20	24	28	31	32	36	40	48
		MODALIDAD DE REGISTRO	CÓDIGO HALLAZGO	DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO	CAUSA DEL HALLAZGO	ACCIÓN DE MEJORA	ACTIVIDADES / DESCRIPCIÓN	ACTIVIDADES / UNIDAD DE MEDIDA	ACTIVIDADES / CANTIDADES UNIDAD DE MEDIDA	ACTIVIDADES / FECHA DE INICIO	ACTIVIDADES / FECHA DE TERMINACIÓN	ACTIVIDADES / PLAZO EN SEMANAS	OBSERVACIONES
1	FILA_1	1 SUSCRIPCIÓN DEL PLAN DE MEJORAMIENTO	H 1	Procedimiento Recobro de Incapacidades. No se evidenció el registro de \$297.023.574 en Cuentas por Cobrar, que corresponden al valor del recobro de 330 incapacidades presentadas durante el 2022 y 2023.	ausencia, dentro del procedimiento para el seguimiento y cobro de incapacidades GSO-GH-PR-020 Versión 1 del 18/09/23, de la actividad de registro contable en cuentas por cobrar a cada una de las EPS por concepto de recobro; como también por la inexistencia de un procedimiento para el caso de las incapacidades no reconocidas por las EPS,	Establecer puntos de control y cuenta contable para el proceso de recobro de incapacidades y reconocimiento de las mismas.	Actualizar procedimiento de conformidad con los resultados de las mesas de trabajo entre Gestión Humana, Contabilidad y SARO.	Procedimiento GSO-GH-PR-020 actualizado y aprobado en Isolución.	1	2024/07/02	2024/08/31	8.57	Vigencia 2023
2	FILA_2	1 SUSCRIPCIÓN DEL PLAN DE MEJORAMIENTO	H 2	Actualización Provisiones de Procesos Judiciales. En nueve (9) procesos judiciales no se indexó o actualizó el valor de la provisión contable al final del periodo.	Esta situación se presenta por debilidades en el control y seguimiento de los procesos litigiosos por parte de la Gerencia de Representación Judicial del FNA, como también por deficiencias en la conciliación con la Gerencia de Contabilidad para efectos de validar los cálculos, saldos y la correspondiente afectación contable.	Modificar el procedimiento GLC-GJ-PR-014 PARA PAGO DE SENTENCIAS Y GESTIÓN DE PROVISIONES.	Ajustar procedimiento	Procedimiento publicado en Isolucion.	1	2024/07/01	2024/12/31	26.14	Vigencia 2023
3	FILA_3	1 SUSCRIPCIÓN DEL PLAN DE MEJORAMIENTO	H 3	Pago de cesantías canal presencial. Se presentaron 4 retiros de cesantías por canal presencial de manera fraudulenta en el punto de atención de la ciudad de Barranquilla. Cuanía \$ 252.448.573	debilidades de control en la ejecución del procedimiento establecido para los retiros de cesantías Código GCP-ACC-PR-005, versión 1 del 23 de mayo de 2023 por parte de los funcionarios identificados con cédulas 8.487.824, 55.302.764 y 1.045.172.730, del punto de atención del FNA Barranquilla,	Fortalecer el conocimiento de los puntos de atencion en cuanto a los procedimientos y controles que la entidad tiene establecidos para los tramites de retiro de Cesantias y Ahorro Voluntario Contractual, previniendo que los gestores comerciales desconozcan como se debe realizar dichos trámites minimizando el riesgo de materialización de fraude.	1. Realizar socialización, capacitaciones y refuerzos a los gestores comerciales de puntos de atención en cuanto a las actividades que se deben realizar para el retiro de Cesantías y AVC las cuales se encuentran consignadas en los siguientes procedimientos: GCP-ACC-PR-005 RETIRO DE CESANTIAS y GCP-ACV-PR-001PAGO O CANCELACION DE CUENTAS AVC GCP-ACC-PR-005.	Jornadas de capacitación	1	2024/06/15	2024/11/05	20.43	Vigencia 2023
4	FILA_4	1 SUSCRIPCIÓN DEL PLAN DE MEJORAMIENTO	H 3	Pago de cesantías canal presencial. Se presentaron 4 retiros de cesantías por canal presencial de manera fraudulenta en el punto de atención de la ciudad de Barranquilla. Cuanía \$ 252.448.573	debilidades de control en la ejecución del procedimiento establecido para los retiros de cesantías Código GCP-ACC-PR-005, versión 1 del 23 de mayo de 2023 por parte de los funcionarios identificados con cédulas 8.487.824, 55.302.764 y 1.045.172.730, del punto de atención del FNA Barranquilla,	Fortalecer el conocimiento de los puntos de atencion para el manejo de los roles del sistema para realizar la labor comercial en la recepción y radicación de los tramites de retiro de Cesantias y AVC, previniendo que los coordinadores y directores de puntos de atención desconozcan como se debe radicar dichos trámites, minimizando el riesgo de materialización de fraude.	2.Realizar socialización, capacitaciones y refuerzos a los coordinadores y directores comerciales de puntos de atención en cuanto al adecuado manejo de los Roles que desde su perfil y cargo tienen asignados para realizar las labores comerciales de recepción de retiros de Cesantias y AVC.	Jornadas de capacitación	1	2024/06/15	2024/11/05	20.43	Vigencia 2023
5	FILA_5	1 SUSCRIPCIÓN DEL PLAN DE MEJORAMIENTO	H 3	Pago de cesantías canal presencial. Se presentaron 4 retiros de cesantías por canal presencial de manera fraudulenta en el punto de atención de la ciudad de Barranquilla. Cuanía \$ 252.448.573	debilidades de control en la ejecución del procedimiento establecido para los retiros de cesantías Código GCP-ACC-PR-005, versión 1 del 23 de mayo de 2023 por parte de los funcionarios identificados con cédulas 8.487.824, 55.302.764 y 1.045.172.730, del punto de atención del FNA Barranquilla,	Fortalecer el conocimiento de los puntos de atencion en cuanto a temas de antifraude, características de seguridad de documentos públicos como medio de identificación del cliente, Para minimizar el riesgo de materialización de fraude.	Adelantar procesos de capacitación anual con una firma experta en tema de antifraude específicamente sobre "PRINCIPIOS DE GRAFOLOGÍA Y DACTILOSCOPIA, PARA VALIDACIÓN DE DOCUMENTOS Y CONFRONTACIÓN CON EL CLIENTE" y "CARACTERÍSTICAS DE SEGURIDAD DE LOS DOCUMENTOS PÚBLICOS COMO MEDIO DE IDENTIFICACIÓN DEL CLIENTE".	Jornadas de capacitación	1	2024/06/06	2024/12/05	26.00	Vigencia 2023
6	FILA_6	1 SUSCRIPCIÓN DEL PLAN DE MEJORAMIENTO	H 3	Pago de cesantías canal presencial. Se presentaron 4 retiros de cesantías por canal presencial de manera fraudulenta en el punto de atención de la ciudad de Barranquilla. Cuanía \$ 252.448.573	debilidades de control en la ejecución del procedimiento establecido para los retiros de cesantías Código GCP-ACC-PR-005, versión 1 del 23 de mayo de 2023 por parte de los funcionarios identificados con cédulas 8.487.824, 55.302.764 y 1.045.172.730, del punto de atención del FNA Barranquilla,	Capacitar a los coordinadores y directores de los puntos de atención, en cuanto a las actividades que desde su cargo deben realizar frente al manejo de los procedimientos y aplicativos a los que tiene acceso de acuerdo a sus funciones y perfil.	Realizar inducción específica a los coordinadores y directores de los puntos de atención, en cuanto a las actividades que desde su cargo deben realizar frente al manejo de los procedimientos y aplicativos a los que tiene acceso de acuerdo a sus funciones y perfil.	Jornadas de capacitación	1	2024/06/15	2024/11/05	20.43	Vigencia 2023
7	FILA_7	1 SUSCRIPCIÓN DEL PLAN DE MEJORAMIENTO	H 4	Gestión de cobro Créditos Hipotecarios . 15 obligaciones prescritas, por deficiencias en la ejecución de la acción cambiaria y desarrollo de la cobranza judicial. El FNA no inició el proceso ejecutivo para reclamar los derechos a su favor dentro de los tres (3) años siguientes al incumplimiento de la obligación por parte del consumidor financiero.	Debido a la pérdida y extravío de los títulos valores, situación que conllevó a que la obligación prescribiera, producido por una gestión fiscal ineficaz e ineficiente,	Implementar mecanismos que faciliten la gestión de cobranza dentro de los plazos establecidos.	Elaborar de informes mensuales de seguimiento sobre las obligaciones para ejercer la cobranza judicial	Informes	12	2024/07/01	2025/07/01	52.14	Vigencia 2023
8	FILA_8	1 SUSCRIPCIÓN DEL PLAN DE MEJORAMIENTO	H 4	Gestión de cobro Créditos Hipotecarios . 15 obligaciones prescritas, por deficiencias en la ejecución de la acción cambiaria y desarrollo de la cobranza judicial. El FNA no inició el proceso ejecutivo para reclamar los derechos a su favor dentro de los tres (3) años siguientes al incumplimiento de la obligación por parte del consumidor financiero.	Debido a la pérdida y extravío de los títulos valores, situación que conllevó a que la obligación prescribiera, producido por una gestión fiscal ineficaz e ineficiente,	Implementar mecanismos que faciliten la gestión de cobranza dentro de los plazos establecidos.	Contratar de firma especializada en saneamiento de obligaciones	Contrato Acta de Inicio	1	2024/07/01	2024/12/31	26.14	Vigencia 2023

9	FILA_9	1 SUSCRIPCIÓN DEL PLAN DE MEJORAMIENTO	H 4	Gestión de cobro Créditos Hipotecarios . 15 obligaciones prescritas, por deficiencias en la ejecución de la acción cambiaria y desarrollo de la cobranza judicial. El FNA no inició el proceso ejecutivo para reclamar los derechos a su favor dentro de los tres (3) años siguientes al incumplimiento de la obligación por parte del consumidor financiero.	Debido a la pérdida y extravío de los títulos valores, situación que conllevó a que la obligación prescribiera, producido por una gestión fiscal ineficaz e ineficiente,	Implementar mecanismos que faciliten la gestión de cobranza dentro de los plazos establecidos.	Realizar Mesa de trabajo para validar el procedimiento GCA-AG-PR-013 y explorar herramientas y vías legales para reclamar los derechos del FNA en casos de extravío de garantías	Acta, Asistencia	1	2024/07/01	2024/08/31	8.71	Vigencia 2023
10	FILA_10	1 SUSCRIPCIÓN DEL PLAN DE MEJORAMIENTO	H 4	Gestión de cobro Créditos Hipotecarios . 15 obligaciones prescritas, por deficiencias en la ejecución de la acción cambiaria y desarrollo de la cobranza judicial. El FNA no inició el proceso ejecutivo para reclamar los derechos a su favor dentro de los tres (3) años siguientes al incumplimiento de la obligación por parte del consumidor financiero.	Debido a la pérdida y extravío de los títulos valores, situación que conllevó a que la obligación prescribiera, producido por una gestión fiscal ineficaz e ineficiente,	Implementar mecanismos que faciliten la gestión de cobranza dentro de los plazos establecidos.	Solicitar concepto jurídico sobre la Representación Judicial encargada de la extinción de dominio de la obligación 7936833414	Concepto	1	2024/07/01	2024/09/30	13.00	Vigencia 2023
11	FILA_11	1 SUSCRIPCIÓN DEL PLAN DE MEJORAMIENTO	H 4	Gestión de cobro Créditos Hipotecarios . 15 obligaciones prescritas, por deficiencias en la ejecución de la acción cambiaria y desarrollo de la cobranza judicial. El FNA no inició el proceso ejecutivo para reclamar los derechos a su favor dentro de los tres (3) años siguientes al incumplimiento de la obligación por parte del consumidor financiero.	Debido a la pérdida y extravío de los títulos valores, situación que conllevó a que la obligación prescribiera, producido por una gestión fiscal ineficaz e ineficiente,	Determinar la viabilidad para recuperar las garantías teniendo en cuenta significativa mora (costo/beneficio)	Mesa de trabajo con Gerencia Cobranza estudiando cada caso para determinar la posible ubicación de las garantías y/o recuperar o no la garantía faltante,	Informes	2	2024/06/04	2024/12/31	30.00	Vigencia 2023
12	FILA_12	1 SUSCRIPCIÓN DEL PLAN DE MEJORAMIENTO	H 5	Pago de cesantías canal virtual. Se presentaron veintisiete (27) casos de retiro de cesantías por canal virtual de manera fraudulenta, a partir de la actualización de datos de los consumidores financieros sin su autorización, desde usuarios del Contac center.	deficiencias en la supervisión del contrato No. 108 de 2022, en cuanto al seguimiento, verificación de los usuarios y el aseguramiento de la información suministrada al contratista, así como deficiencias en el manejo de la administración de los usuarios y perfiles asignados para la actualización de los datos de los consumidores financieros	Establecer mecanismos de control en la entrega, inactivación y eliminación de los usuarios asignados al contact center, para la consulta de información de los usuarios en las aplicaciones dispuesta por la entidad, con el fin de mitigar el riesgo presentado.	Enviar memorandos de seguimiento con la necesidad planteada, con el fin de que se establezca una herramienta autogestión para el control en la asignación de claves de acceso a las aplicaciones dispuestas por la Entidad para consulta por parte del tercero. Además, solicitar los protocolos estipulados para la inactivación y/o eliminación de usuarios.	Memorandos	2	2024/05/30	2024/06/30	4.43	Vigencia 2023
13	FILA_13	1 SUSCRIPCIÓN DEL PLAN DE MEJORAMIENTO	H 5	Pago de cesantías canal virtual. Se presentaron veintisiete (27) casos de retiro de cesantías por canal virtual de manera fraudulenta, a partir de la actualización de datos de los consumidores financieros sin su autorización, desde usuarios del Contac center.	deficiencias en la supervisión del contrato No. 108 de 2022, en cuanto al seguimiento, verificación de los usuarios y el aseguramiento de la información suministrada al contratista, así como deficiencias en el manejo de la administración de los usuarios y perfiles asignados para la actualización de los datos de los consumidores financieros	Establecer mecanismos de control en la entrega, inactivación y eliminación de los usuarios asignados al contact center, para la consulta de información de los usuarios en las aplicaciones dispuesta por la entidad, con el fin de mitigar el riesgo presentado.	Solicitar por medio de correo electrónico los avances de las necesidades indicadas en los memorandos.	Correos Electrónicos	4	2024/06/14	2024/07/19	5.00	Vigencia 2023
14	FILA_14	1 SUSCRIPCIÓN DEL PLAN DE MEJORAMIENTO	H 5	Pago de cesantías canal virtual. Se presentaron veintisiete (27) casos de retiro de cesantías por canal virtual de manera fraudulenta, a partir de la actualización de datos de los consumidores financieros sin su autorización, desde usuarios del Contac center.	deficiencias en la supervisión del contrato No. 108 de 2022, en cuanto al seguimiento, verificación de los usuarios y el aseguramiento de la información suministrada al contratista, así como deficiencias en el manejo de la administración de los usuarios y perfiles asignados para la actualización de los datos de los consumidores financieros	Establecer mecanismos de control en la entrega, inactivación y eliminación de los usuarios asignados al contact center, para la consulta de información de los usuarios en las aplicaciones dispuesta por la entidad, con el fin de mitigar el riesgo presentado.	Implementar la solución (herramienta autogestión) y evidencia de los protocolos y controles estipulados en el proceso de entrega de claves, inactivación y/o eliminación de usuarios asignados al contact center	Documento de entrega proceso de la demanda, descripción de las funcionalidades	1	2024/06/14	2024/07/31	6.71	Vigencia 2023
15	FILA_15	1 SUSCRIPCIÓN DEL PLAN DE MEJORAMIENTO	H 5	Pago de cesantías canal virtual. Se presentaron veintisiete (27) casos de retiro de cesantías por canal virtual de manera fraudulenta, a partir de la actualización de datos de los consumidores financieros sin su autorización, desde usuarios del Contac center.	deficiencias en la supervisión del contrato No. 108 de 2022, en cuanto al seguimiento, verificación de los usuarios y el aseguramiento de la información suministrada al contratista, así como deficiencias en el manejo de la administración de los usuarios y perfiles asignados para la actualización de los datos de los consumidores financieros	Establecer mecanismos de control en la entrega, inactivación y eliminación de los usuarios asignados al contact center, para la consulta de información de los usuarios en las aplicaciones dispuesta por la entidad, con el fin de mitigar el riesgo presentado.	Configurar la solución (herramienta autogestión) con el contact center	Acta de revisión de la efectividad del control y su aceptación	1	2024/07/15	2024/07/31	2.29	Vigencia 2023
16	FILA_16	1 SUSCRIPCIÓN DEL PLAN DE MEJORAMIENTO	H 5	Pago de cesantías canal virtual. Se presentaron veintisiete (27) casos de retiro de cesantías por canal virtual de manera fraudulenta, a partir de la actualización de datos de los consumidores financieros sin su autorización, desde usuarios del Contac center.	deficiencias en la supervisión del contrato No. 108 de 2022, en cuanto al seguimiento, verificación de los usuarios y el aseguramiento de la información suministrada al contratista, así como deficiencias en el manejo de la administración de los usuarios y perfiles asignados para la actualización de los datos de los consumidores financieros	Requerir al tercero la política de aseguramiento y confidencialidad para la entrega de los usuarios asignados por la Entidad.	Solicitar el control implementado respecto a la política de aseguramiento y confidencialidad referente a la entrega de usuarios al personal del contact center por medio de oficio.	Oficio	1	2024/05/30	2024/06/21	3.14	Vigencia 2023
17	FILA_17	1 SUSCRIPCIÓN DEL PLAN DE MEJORAMIENTO	H 5	Pago de cesantías canal virtual. Se presentaron veintisiete (27) casos de retiro de cesantías por canal virtual de manera fraudulenta, a partir de la actualización de datos de los consumidores financieros sin su autorización, desde usuarios del Contac center.	deficiencias en la supervisión del contrato No. 108 de 2022, en cuanto al seguimiento, verificación de los usuarios y el aseguramiento de la información suministrada al contratista, así como deficiencias en el manejo de la administración de los usuarios y perfiles asignados para la actualización de los datos de los consumidores financieros	Requerir al tercero la política de aseguramiento y confidencialidad para la entrega de los usuarios asignados por la Entidad.	Solicitar a la Gerencia de seguridad de la Información, con el fin de que se establezca cronograma de visitas periódicas (sugerencia bimensual) de monitoreo y seguimiento al tercero	Memorando	1	2024/06/07	2024/07/05	4.00	Vigencia 2023
18	FILA_18	1 SUSCRIPCIÓN DEL PLAN DE MEJORAMIENTO	H 5	Pago de cesantías canal virtual. Se presentaron veintisiete (27) casos de retiro de cesantías por canal virtual de manera fraudulenta, a partir de la actualización de datos de los consumidores financieros sin su autorización, desde usuarios del Contac center.	deficiencias en la supervisión del contrato No. 108 de 2022, en cuanto al seguimiento, verificación de los usuarios y el aseguramiento de la información suministrada al contratista, así como deficiencias en el manejo de la administración de los usuarios y perfiles asignados para la actualización de los datos de los consumidores financieros	Requerir al tercero la política de aseguramiento y confidencialidad para la entrega de los usuarios asignados por la Entidad.	Hacer seguimiento del cumplimiento del cronograma de las visitas	Informes	3	2024/07/08	2024/12/31	25.14	Vigencia 2023

19	FILA_19	1 SUSCRIPCIÓN DEL PLAN DE MEJORAMIENTO	H 5	Pago de cesantías canal virtual. Se presentaron veintisiete (27) casos de retiro de cesantías por canal virtual de manera fraudulenta, a partir de la actualización de datos de los consumidores financieros sin su autorización, desde usuarios del Contac center.	deficiencias en la supervisión del contrato No. 108 de 2022, en cuanto al seguimiento, verificación de los usuarios y el aseguramiento de la información suministrada al contratista, así como deficiencias en el manejo de la administración de los usuarios y perfiles asignados para la actualización de los datos de los consumidores financieros	Estructurar y presentar la reclamación ante las aseguradoras pertinentes en la pólizas de la entidad para intentar recuperar el mayor valor de la pérdida	Estructurar la reclamación de siniestro	Correo electrónico	1	01/07/2024	01/01/2025	26.29	Vigencia 2023
20	FILA_20	1 SUSCRIPCIÓN DEL PLAN DE MEJORAMIENTO	H 5	Pago de cesantías canal virtual. Se presentaron veintisiete (27) casos de retiro de cesantías por canal virtual de manera fraudulenta, a partir de la actualización de datos de los consumidores financieros sin su autorización, desde usuarios del Contac center.	deficiencias en la supervisión del contrato No. 108 de 2022, en cuanto al seguimiento, verificación de los usuarios y el aseguramiento de la información suministrada al contratista, así como deficiencias en el manejo de la administración de los usuarios y perfiles asignados para la actualización de los datos de los consumidores financieros	Estructurar y presentar la reclamación ante las aseguradoras pertinentes en la pólizas de la entidad para intentar recuperar el mayor valor de la pérdida	Presentar la reclamación de siniestro ante la(s) aseguradora(s)	Correo electrónico	1	01/01/2025	01/07/2025	25.86	Vigencia 2023
21	FILA_21	1 SUSCRIPCIÓN DEL PLAN DE MEJORAMIENTO	H 6	Contrato 004/23. Deficiencias en la supervisión del cto. ya que se ordenó pago de los informes 1, 2 y 3, sin cumplimiento de la cláusula 6.3. FORMA DE PAGO, ya que se autorizó pago de servicios que no fueron prestados. Ausencia de procedimiento para determinar incumplimiento contractual por parte del contratista y proceder a la ejecución de la cláusula penal.	ausencia de un procedimiento interno para determinar con inmediatez el incumplimiento contractual por parte del contratista y proceder a la ejecución de la cláusula penal.	Verificar que los pagos efectuados al contratista se ajusten a los términos y condiciones establecidas en el contrato.	Ajustar la redacción de la "forma de pago", en los pliegos de condiciones en futuros procesos de contratación	pliego de condiciones ajustado para la vigencia 2025	1	2024/07/01	2024/12/31	26.14	Vigencia 2023
22	FILA_22	1 SUSCRIPCIÓN DEL PLAN DE MEJORAMIENTO	H 6	Contrato 004/23. Deficiencias en la supervisión del cto. ya que se ordenó pago de los informes 1, 2 y 3, sin cumplimiento de la cláusula 6.3. FORMA DE PAGO, ya que se autorizó pago de servicios que no fueron prestados. Ausencia de procedimiento para determinar incumplimiento contractual por parte del contratista y proceder a la ejecución de la cláusula penal.	ausencia de un procedimiento interno para determinar con inmediatez el incumplimiento contractual por parte del contratista y proceder a la ejecución de la cláusula penal.	Elaborar el documento formal que dé cuenta del procedimiento a seguir en caso de un incumplimiento contractua determinando (actividades y responsables).	Relizar documento de acuerdo con la piramide documental que dé cuenta del procedimiento a seguir en caso de un incumplimiento contractual en el cual se determinen actividades y responsables.	Documento Formal aprobado, publicado y socializado	1	2024/06/04	2024/12/31	30.00	Vigencia 2023
23	FILA_23	1 SUSCRIPCIÓN DEL PLAN DE MEJORAMIENTO	H 7	Garantías Créditos Hipotecarios y Educativos. Se estableció que existen 468 obligaciones de créditos desembolsados entre el año 1993 y 2023, con un saldo a capital de \$21.159.985.014, de las cuales el FNA no posee la totalidad de las garantías en custodia ni en físico.	debilidades en la custodia, control y seguimiento de las garantías reales y/o personales que soportan los créditos otorgados a los afiliados a través de Ahorro Valor Contractual - AVC y/o Cesantías	Determinar si efectivamente faltan las garantías para iniciar proceso de recuperación.	Ejecutar proceso GCA-AG-PR-012 PRELIMINAR DE RECUPERACIÓN DE GARANTÍAS para determinar procedimiento a ejecutar. Incluye consultas a áreas usuarias de garantías. Generar Mesas de Trabajo con la Gerencia Cobranza y BRDPR para análisis de casos y determinar casos que correspondan a Saneamiento Procesal.	Informe periodico	2	2024/06/04	2025/01/31	34.43	Vigencia 2023
24	FILA_24	1 SUSCRIPCIÓN DEL PLAN DE MEJORAMIENTO	H 8	Cartera Castigada. Se realizaron 87 castigos de créditos con garantías extraviadas	indebida interpretación de la norma, toda vez que, si bien es cierto el crédito al ser provisionado al 100% no contaba con garantía, las mismas si existieron y garantizaban los créditos al momento del desembolso; así mismo, por ausencia en el procedimiento de provisión y castigo de cartera para los casos de créditos con garantías extraviadas.	Evaluar la pertinencia de aplicar castigos sobre obligaciones que se encuentren provisionadas al 100% bajo el criterio garantías por ubicar	Elaborar un informe de evaluación sobre la aplicación de castigo a obligaciones que se encuentren provisionadas al 100% bajo el criterio garantías por ubicar	Informe de evaluación	1	2024/07/01	2024/08/31	8.71	Vigencia 2023
25	FILA_25	1 SUSCRIPCIÓN DEL PLAN DE MEJORAMIENTO	H 9	Riesgo operativo en actividades comerciales. El FNA, en el mes de enero de 2024, envió piezas publicitarias conminando a los afiliados a la adquisición del proyecto inmobiliario Ciudadela Comfenalco IV etapa	deficiencias en la identificación de riesgos operativos y la falta de controles frente a la información masiva que se remite a los consumidores financieros del FNA.	La Gerencia de Constructor solicitará a través del FORMATO BRIEF PARA SOLICITUD DE CREACIÓN DE PIEZAS PUBLICITARIAS Y CAMPAÑAS GE-GMC-FO-005, a la Gerencia de Mercadeo y Comunicaciones, la pieza publicitaria donde se señale que el FNA no ejerce como promotor, comercializador o vendedor de proyectos inmobiliarios	AJUSTAR EL FORMATO BRIEF PARA SOLICITUD DE CREACIÓN DE PIEZAS PUBLICITARIAS Y CAMPAÑAS GE-GMC-FO-005, INCLUYENDO EL CONTROL SOBRE PUBLICACIONES EXTERNAS.	FORMATO AJUSTADO	1	2024/06/20	2024/09/20	13.14	Vigencia 2023
26	FILA_26	1 SUSCRIPCIÓN DEL PLAN DE MEJORAMIENTO	H 9	Riesgo operativo en actividades comerciales. El FNA, en el mes de enero de 2024, envió piezas publicitarias conminando a los afiliados a la adquisición del proyecto inmobiliario Ciudadela Comfenalco IV etapa	deficiencias en la identificación de riesgos operativos y la falta de controles frente a la información masiva que se remite a los consumidores financieros del FNA.	Ajustar el procedimiento GC-CE-PR-003, INSCRIPCIÓN DE PROYECTOS DE VIVIENDA AL FNA PARA APOYO COMERCIAL Y PUBLICACIÓN EN LA PAGINA WEB MIVIVIENDAFNA, incluyendo como anexo la carta de intención.	CREAR EL FORMATO DE CARTA DE INTENCIÓN, QUE DEBERÁN SUSCRIBIR LOS CONSTRUCTORES Y EL FNA, DONDE LAS PARTES ACUERDAN ENTRE OTRAS COSAS, QUE EL FNA NO EJERCE COMO PROMOTOR, COMERCIALIZADOR O VENDEDOR DE PROYECTOS INMOBILIARIOS	FORMATO AJUSTADO	1	2024/06/20	2024/09/20	13.14	Vigencia 2023
27	FILA_27	1 SUSCRIPCIÓN DEL PLAN DE MEJORAMIENTO	H1 - H4	Faltantes de Garantías Créditos Hipotecarios y Educativos (D). El FNA no posee las garantías en custodia ni en físico (escrituras, pagarés y carta de instrucciones), de estas obligaciones corresponden a 4.749 créditos hipotecarios y 1.236 créditos educativos.	Debilidad sobre la custodia, control y seguimiento de las garantías reales y/o personales que soportan los recursos otorgados a los afiliados a través de diversas modalidades de crédito;situación que genera desgaste administrativo a la entidad, un futuro costo adicional al tener que contratar abogados para la reposición de los titulos valor y de tercero.	Determinar si efectivamente faltan las garantías para iniciar proceso de recuperación.	Ejecutar proceso GCA-AG-PR-012 PRELIMINAR DE RECUPERACIÓN DE GARANTÍAS para determinar procedimiento a ejecutar. Incluye consultas a áreas usuarias de garantías. Generar Mesas de Trabajo con la Gerencia Cobranza y BRDPR para análisis de casos y determinar los que correspondan a Saneamiento Procesal.	Informe periodico	2	2024/06/04	2025/01/31	34.43	vigencia 2019 Incorpora hallazgo H4 de 2018 (REPLANTEADO)

28	FILA_28	1 SUSCRIPCIÓN DEL PLAN DE MEJORAMIENTO	H 8	Suplantación de CF para realizar retiros de sus ahorros en el 2020 y 2021, a través del aplicativo FEL con la presunta participación de una trabajadora en misión; situación que llevó a un detrimento patrimonial de \$615.974.506 por abuso en las funciones encomendadas, así como debilidades en la manipulación y tratamiento de datos de los consumidores.	debilidades en la protección y tratamiento de datos personales de los consumidores financieros,	Generar notificación al correo del consumidor financiero cuando actualiza los datos de celular o numero fijo y Cuando actualiza correo, la notificación llega al correo electrónico que tenía registrado y al nuevo correo que ha actualizado.	Implementación de preguntas reto	Informe de la valoración de la efectividad del control implementado	1	2024/01/30	2024/09/30	34.86	vigencia 2021 (REPLANTEADO)
29	FILA_29	1 SUSCRIPCIÓN DEL PLAN DE MEJORAMIENTO	H 8	Suplantación de CF para realizar retiros de sus ahorros en el 2020 y 2021, a través del aplicativo FEL con la presunta participación de una trabajadora en misión; situación que llevó a un detrimento patrimonial de \$615.974.506 por abuso en las funciones encomendadas, así como debilidades en la manipulación y tratamiento de datos de los consumidores.	debilidades en la protección y tratamiento de datos personales de los consumidores financieros,	Entrega a través de correo electrónico, de las alertas de actualización de información de datos de alto riesgo de fraude (correo electrónico y/o número celular del CF) por suplantación de identidad en tiempo real desde el contact center a través de la aplicación ATENCIÓN AL CLIENTE	Implementar los controles en tiempo real cuando se realicen la actualización de los datos del CF (correo electrónico y/o número celular)	Informe con las configuraciones realizadas	1	2024/04/03	2024/07/30	16.86	vigencia 2021 (REPLANTEADO)
30	FILA_30	1 SUSCRIPCIÓN DEL PLAN DE MEJORAMIENTO	H 8	Suplantación de CF para realizar retiros de sus ahorros en el 2020 y 2021, a través del aplicativo FEL con la presunta participación de una trabajadora en misión; situación que llevó a un detrimento patrimonial de \$615.974.506 por abuso en las funciones encomendadas, así como debilidades en la manipulación y tratamiento de datos de los consumidores.	debilidades en la protección y tratamiento de datos personales de los consumidores financieros,	Estructurar y presentar la reclamación ante las aseguradoras pertinentes en la spólizas de la entidad para intentar recuperar el mayor valor de la pérdida	Estructurar la reclamación de siniestro	Correo electrónico	1	2024/01/07	2025/01/01	26.29	Vigencia 2023
31	FILA_31	1 SUSCRIPCIÓN DEL PLAN DE MEJORAMIENTO	H 8	Suplantación de CF para realizar retiros de sus ahorros en el 2020 y 2021, a través del aplicativo FEL con la presunta participación de una trabajadora en misión; situación que llevó a un detrimento patrimonial de \$615.974.506 por abuso en las funciones encomendadas, así como debilidades en la manipulación y tratamiento de datos de los consumidores.	debilidades en la protección y tratamiento de datos personales de los consumidores financieros,	Estructurar y presentar la reclamación ante las aseguradoras pertinentes en la spólizas de la entidad para intentar recuperar el mayor valor de la pérdida	Presentar la reclamación de siniestro ante la(s) aseguradora(s)	Correo electrónico	1	2025/01/01	2025/01/07	25.86	Vigencia 2023