



Bogotá D.C.

Doctor(a)

CARLOS ANDRÉS RODADO GRIJALBA

Contralor Delegado para la Gestión Pública e Instituciones Financieras (EF)

Contraloría General de la república

Carrera 69 Nro.44-35BOGOTÁ. D.C./ BOGOTÁ. D.C.

01-2303-202407170460283

Asunto: **Informe de avance Plan de Mejoramiento**
Corte: 30 de junio de 2024

Cordial saludo doctor Rodado

De conformidad con lo establecido en la Resolución 7350/2013 y en la Circular 015 de 2020, emitidas por la Contraloría General de la República, se remite el informe de avance de los planes de mejoramiento suscritos por el Fondo Nacional del Ahorro, con corte al 30 de junio de 2024.

Teniendo en cuenta lo dispuesto en la referida circular donde se señala: “...la rendición de los avances semestrales del plan de mejoramiento que presente los sujetos de control fiscal solamente deberá contener las acciones correctivas y preventivas que, a la fecha de corte de su presentación, aún no hayan subsanado las causas que generaron el hallazgo.”, en el presente seguimiento se incluyen los hallazgos con actividades a implementar a la fecha de corte y/o que se encuentran en proceso de ejecución, así:

A. PLAN DE MEJORAMIENTO: AUDITORIA DE CUMPLIMIENTO PROCESO ADMINISTRACIÓN DE CARTERA Y BIENES RECIBIDOS EN DACIÓN EN PAGO CON CORTE A 30 DE JUNIO DE 2022

HALLAZGO 3

Saldos insolutos y prescripción de derechos. el FNA no contó con mecanismos de control interno que garantizaran la debida protección y conservación del archivo institucional a fin de establecer y controlar la cartera que fue objeto de judicialización, situación que conllevó al extravío de documentos.



ACCION DE MEJORA	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD UNIDAD DE MEDIDA	EVALUACIÓN OCI
Determinar mecanismos alternativos de Cobranza	Los 24 casos trasladarlos con soportes a la Vp Jurídica - Gcia Representación Judicial para análisis jurídico y concepto sí posible adelantar acciones judiciales.	Concepto Jurídico	24	Actividad 1. Mediante correo electrónico del 4 de diciembre de 2023 y memorando 03-2303-202311220021483 la Gerencia de Representación judicial señala las acciones adelantadas y remite el concepto de la firma Comjuridica sobre los 24 casos <i>(Actividad cumplida en cuanto a unidad, cantidad y fecha de cierre proyectada, por lo que se da por cerrada.)</i>
Actualización del procedimiento, con el fin de complementar las actividades relacionadas con las garantías no recuperables	Complementar las actividades en el procedimiento FCPR-118, relacionadas con las garantías no recuperables	Procedimiento	1	Actividad 2. <i>(Actividad cumplida en cuanto a unidad, cantidad y fecha de cierre proyectada, por lo que se da por cerrada.)</i>
Fortalecer o Implementar nuevas herramientas tecnológicas	Fortalecer o Implementar nuevas herramientas tecnológicas para la adecuada administración de las garantías	Solicitud de mejora o implementación de herramientas tecnológicas	1	Actividad 3. Mediante memorando 03-2303-202312190023651 la Gerencia Administración de Garantías solicita a la Gerencia sistemas de la información dar prioridad para avanzar en el proyecto de mejora del sistema de control de garantías. Fecha de inicio 2023/04/01 Fecha de terminación 2027/04/01 Actividad en proceso

Total Hallazgos	Total acciones propuestas	Acciones cumplidas	Acciones en proceso de ejecución en términos
15	47	46	1



B. PLAN DE MEJORAMIENTO: VIGENCIA 2022

HALLAZGO 1

Provisión procesos judiciales. La cuenta 2814300101 "Provisión Litigios en proceso ejecutivo" al 31 de diciembre de 2022, presenta subestimaciones por valor de \$230.014.011, que corresponden al valor dejado de provisionar para los dos procesos judiciales en mención.

ACCION DE MEJORA	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD UNIDAD DE MEDIDA	EVALUACIÓN OCI
Ajustar procedimiento GLC-GJ-PR-014 PARA PAGO DE SENTENCIAS Y GESTIÓN DE PROVISIONES	Modificar procedimiento en el sentido de ajustar la provisión a los procesos de contrato realidad, que se encuentren en trámite de conciliación por el valor a transar.	Un procedimiento publicado en Isolucion.	1	Actividad 1. Mediante memorando 03-2303-202308110014227 del 11/08/2023 la Gerencia de Representación judicial remite ajuste procedimiento GLC-GJ-PR-014 para pago de sentencias y gestión de provisiones. <i>(Actividad cumplida en cuanto a unidad, cantidad y fecha de cierre proyectada, por lo que se da por cerrada.)</i>
Validar trimestralmente los procesos judiciales en contra de la entidad.	Revisar los procesos que ingresen en el trimestre, verificando que se ajusten a las políticas de provisión de la Entidad.	Cuatro informes trimestrales con el resultado de la verificación de los procesos judiciales en contra de la Entidad.	4	Actividad 2. Mediante memorandos 03-2303-202311170021076 y 03-2303-202312110022893 la gerencia de Representación judicial remite los informes correspondientes a los trimestres de junio a agosto y septiembre a noviembre. Mediante correo electrónico del 11 de marzo y memorando 03-2303-202403110004965 la Gerencia de Representación Judicial remite el tercer informe trimestral. Mediante memorando 03-2303-202406210012478 la Gerencia de Representación judicial adjunta el informe del cuarto trimestre con el seguimiento a los procesos nuevos, donde se verificaron que los procesos que ingresaron en el periodo mencionado sus provisiones se ajustaran a las directrices de la Entidad. Cuarto informe de 4

Sede principal
Cra. 65 No. 11 - 83 Puente Aranda, Bogotá - Colombia
Télefono: 601 307 7070
Línea gratuita: 01 8000 52 7070
Línea de legalización: 01 8000 12 3362

Punto de atención principal - Correspondencia
Calle 12 No. 65 - 11
Puente Aranda, Bogotá - Colombia
Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m.
Sábados de 8:00 a.m. a 1:00 p.m.

Portal web: www.fna.gov.co
Facebook: www.facebook.com/FNAColombia
Twitter: @FNAahorro
contactenos@fna.gov.co



ACCION DE MEJORA	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD UNIDAD DE MEDIDA	EVALUACIÓN OCI
				(Actividad cumplida en cuanto a unidad, cantidad y fecha de cierre proyectada, por lo que se da por cerrada.)

HALLAZGO 3

Desistimiento p judicial 11001310302220190028400. (D). Se generó decisión desfavorable con aplicación al artículo 317 del C. G. del P. (desistimiento tácito) en consecuencia, se podría materializar pérdida de recursos, teniendo en cuenta que en escritura 0616, protocolizada el 24/05/12 en Notaria de Madrid, no se encuentra mutuo y pagares; lo que podría impactar negativamente las utilidades en \$213.449.654,01.

ACCION DE MEJORA	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD UNIDAD DE MEDIDA	EVALUACIÓN OCI
Implementar vigilancia judicial permanente de todos los procesos, mediante contrato con firma externa. Control mediante archivo excel comparando el estado de los procesos reportados por el apoderado y herramienta de vigilancia.	Certificación semestral con el resultado del control y seguimiento a los procesos realizados a través de la firma externa de vigilancia judicial.	Dos certificaciones con el resultado del seguimiento.	2	Actividad única. Mediante correo electrónico del 18 de enero de 2024, la Gerencia de Representación judicial remite el informe y soportes correspondientes al semestre junio a diciembre de 2023. Mediante memorando 03-2303-202406210012478 la Gerencia de representación judicial remite el informe del segundo semestre con el resultado del seguimiento que se realiza a través de la firma de vigilancia judicial y su comparativo con el reporte dado por los apoderados judiciales Informe 2 de 2 (Actividad cumplida en cuanto a unidad, cantidad y fecha de cierre proyectada, por lo que se da por cerrada.)

HALLAZGO 4

Ahorro Voluntario Contractual AVC (D) (IP). se evidencian debilidades y falencias de los aplicativos que maneja el FNA para el retiro del Ahorro Voluntario Contractual AVC, para la atención a los consumidores financieros, ya que durante la vigencia 2022 se dieron hechos fraudulentos en el retiro de los ahorros de sus afiliados.



ACCION DE MEJORA	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD UNIDAD DE MEDIDA	EVALUACIÓN OCI
Realizar un informe de diagnóstico de las actividades que se realizaron para mitigar el hecho y que efectividad han tenido.	Realizar el informe resumen de los escenarios de riesgo que permitieron la materialización de los fraudes por suplantación para cada una de las diferentes tipologías presentadas y referenciadas en el detalle del informe emitido por la CGR	Informes	1	Actividad 1. Mediante correos electrónicos enviados por la Gerencia de Seguridad de la Información se adjuntó trazabilidad e informe requerido. <i>(Actividad cumplida en cuanto a unidad, cantidad y fecha de cierre proyectada, por lo que se da por cerrada.)</i>
Implementación de control de validación de identidad con biometría canales presenciales	Realizar los desarrollos e implementación en producción del WI 188621 - Implementación de control de validación de identidad con biometría canales presenciales	Acta de puesta en producción de requerimiento funcional	1	Actividad 2. Mediante correos electrónicos del 8 de septiembre, del 25 de septiembre y del 9 de noviembre la Vicepresidencia de Tecnología y sistemas de información adjunta el acta de puesta en producción del WI 188621 y da respuesta a las aclaraciones solicitadas. Mediante correo del 15/11/23 la Gerencia Puntos de Atención señala: Se llevó a cabo la implementación de la mejora 188621 la cual pasó a producción la validación de identidad a través de biometría y confronta para el proceso de actualización de datos que se realiza por las aplicaciones de SALESFORCE (CRM) y el aplicativo Atención al Cliente, con esto se mejora el proceso en cuestiones de seguridad y validación de identidad y a su vez se logra la automatización del proceso para el diligenciamiento del formato de actualización de datos, ya que con este mejora el formato viaja de manera automática y se aloja en el gestor documental WORKMANAGER. La mejora se encuentra en estado cerrado lo que indica que ya está disponible en producción y operando con normalidad. <i>(Actividad cumplida en cuanto a unidad, cantidad y fecha de cierre</i>

Sede principal
Cra. 65 No. 11 - 83 Puente Aranda, Bogotá - Colombia
Télefono: 601 307 7070
Línea gratuita: 01 8000 52 7070
Línea de legalización: 01 8000 12 3362

Punto de atención principal - Correspondencia
Calle 12 No. 65 - 11
Puente Aranda, Bogotá - Colombia
Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m.
Sábados de 8:00 a.m. a 1:00 p.m.

Portal web: www.fna.gov.co
Facebook: www.facebook.com/FNAColombia
Twitter: @FNAahorro
contactenos@fna.gov.co



ACCION DE MEJORA	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD UNIDAD DE MEDIDA	EVALUACIÓN OCI
				<i>proyectada, por lo que se da por cerrada.)</i>
Implementación de control de validación de identidad con biometría canales presenciales	Realizar pruebas de certificación de puesta en producción del WI #188621 validación de identidad de los afiliados a través de biometría para la actualización de datos de los canales presenciales.	Documento de pruebas de certificación WI #188621 validación de identidad de los afiliados a través de biometría para la actualización de datos de los canales presenciales.	1	Actividad 3. Mediante correos electrónicos del 8 de septiembre, del 25 de septiembre y del 9 de noviembre la Vicepresidencia de Tecnología y sistemas de información adjunta el documento de pruebas del WI 188621 mediante FORMATO ESPECIFICACION REGISTRO DE PRUEBAS GT-GDA-FO-010 del 25 de mayo de 2023. <i>(Actividad cumplida en cuanto a unidad, cantidad y fecha de cierre proyectada, por lo que se da por cerrada.)</i>
Implementación de control de validación de identidad con biometría canales presenciales	Validar el resultado de la puesta en producción del WI 188621 validación de identidad de los afiliados a través de biometría para la actualización de datos de los canales presenciales.	Documento de resultado puesta en producción WI 188621 validación de identidad de los afiliados a través de biometría para la actualización de datos de los canales presenciales.	1	Actividad 4. Mediante correos electrónicos del 8 de septiembre, del 25 de septiembre y del 9 de noviembre la Vicepresidencia de Tecnología y sistemas de información adjunta el documento Evidencia Certificación – Imagen Cambio estado herramienta jazz del 31 de octubre de 2023 <i>(Actividad cumplida en cuanto a unidad, cantidad y fecha de cierre proyectada, por lo que se da por cerrada.)</i>
Revisar y analizar la pertinencia de actualizar los documentos donde se definen las actividades que se deben realizar para actualizar los datos de los consumidores financieros teniendo en cuenta la implementación de validación de	Revisar el procedimiento GC-CC-PR-001 - ACTUALIZACION INFORMACION DE AFILIADOS FNA y el instructivo GC-CC-IT-001 - PARA LA ACTUALIZACIÓN DE DATOS, y actualizar el documento incluyendo la implementación de la validación de identidad a través de la biometría.	Socialización documentos actualizados	2	Actividad 5. Mediante correo electrónico del 4 de diciembre de 2023 la Gerencia Puntos de atención remite correo por medio del cual se realizó la socialización de la actualización de los siguientes documentos que se encuentran disponibles para consulta en la herramienta Isolucion.: 1. GC-CC-PR-001 ACTUALIZACION INFORMACION DE AFILIADOS FNA

Sede principal
Cra. 65 No. 11 - 83 Puente Aranda, Bogotá - Colombia
Télefono: 601 307 7070
Línea gratuita: 01 8000 52 7070
Línea de legalización: 01 8000 12 3362

Punto de atención principal - Correspondencia
Calle 12 No. 65 - 11
Puente Aranda, Bogotá - Colombia
Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m.
Sábados de 8:00 a.m. a 1:00 p.m.

Portal web: www.fna.gov.co
Facebook: www.facebook.com/FNAColombia
Twitter: @FNAahorro
contactenos@fna.gov.co



ACCION DE MEJORA	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD UNIDAD DE MEDIDA	EVALUACIÓN OCI
identidad a través de la biometría.				2. GC-CC-IT-001 INSTRUCTIVO PARA LA ACTUALIZACIÓN DE DATOS (Actividad cumplida en cuanto a unidad, cantidad y fecha de cierre proyectada, por lo que se da por cerrada.)
Implementar consulta automática para verificar que los datos que son actualizados a través de los canales presenciales cuentan con el soporte de la actualización incluyendo el código de validación de identidad a través de la biometría	Realizar pruebas de certificación de puesta en producción del WI #196863 Implementación consulta automática para verificar que los datos que son actualizados a través de los canales presenciales cuentan con el soporte de la actualización incluyendo el código de validación de identidad a través de la biometría.	Documento de resultado de pruebas de certificación puesta en producción WI #196863 Implementación consulta automática para verificar que los datos que son actualizados a través de los canales presenciales cuentan con el soporte de la actualización incluyendo el código de validación de identidad a través de la biometría.	1	Actividad 6. Mediante correos electrónicos del 8 de septiembre, del 25 de septiembre y del 9 de noviembre la Vicepresidencia de Tecnología y sistemas de información adjunta documento de word explicando el WI 196863 MEJORA 188659 FECHA DE CORTE: 31/10/2023, indica: WI 196863. Corresponde a un control de cambios, que está relacionado con la mejora 188659. Adjunta: FORMATO ESPECIFICACION REGISTRO DE PRUEBAS GTO-FO-340 2023/01/18 y Acta de reunión 247 del 11 de julio de 2023 (Actividad cumplida en cuanto a unidad, cantidad y fecha de cierre proyectada, por lo que se da por cerrada.)
Implementar controles de actualización de datos por Fondo en Línea WI 162012 - en las funcionalidades de asignación de clave y actualización de datos en FELP Bloquear los retiros de Cesantías y AVC al usuario por un período establecido, luego de realizar la	Realizar los desarrollos e implementación en producción del WI 162012 - para implementar controles en las funcionalidades de asignación de clave y actualización de datos en FELP	Evidencia de puesta en producción	1	Actividad 7. Mediante memorando 03-2303-202312290024659 la Gerencia de Sistemas de Información señala " Respecto a la solicitud de informar sobre el avance de los temas de la tabla 2, reitero que, en los diversos memorandos remitidos inclusive en el presente, se ha informado que los desarrollos se encuentran al 100%; pero, la gerencia de sistemas de información sigue a la espera de que se informe qué área asumirá la administración del componente preguntas reto, para

Sede principal
Cra. 65 No. 11 - 83 Puente Aranda, Bogotá - Colombia
Télefono: 601 307 7070
Línea gratuita: 01 8000 52 7070
Línea de legalización: 01 8000 12 3362

Punto de atención principal - Correspondencia
Calle 12 No. 65 - 11
Puente Aranda, Bogotá - Colombia
Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m.
Sábados de 8:00 a.m. a 1:00 p.m.

Portal web: www.fna.gov.co
Facebook: www.facebook.com/FNAColombia
Twitter: @FNAahorro
contactenos@fna.gov.co



ACCION DE MEJORA	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD UNIDAD DE MEDIDA	EVALUACIÓN OCI
actualización de datos por canal virtual, informando que se está validando la actualización y que debe esperar, si no, que se dirija a un punto de atención				proceder con las actividades propias del paso a producción. Estado de avance de los desarrollos: 100%. Estado de avance del paso a producción: Pendiente " Teniendo en cuenta lo anterior a la fecha no se evidencia el acta de paso a producción del control señalado. Fecha de terminación 2023/12/15 Actividad incumplida
Implementación de control de acceso integrado a las políticas de credenciales a nivel de directorio activo en COBIS	Levantamiento del requerimiento, diseño e implementación	Acta de puesta en producción de requerimiento funcional	1	Actividad 8. Actividad inicia el 2024/15/01 En proceso de ejecución
Implementación de monitoreo CRUD (crear, leer, borrar y actualizar), para los roles críticos de COBIS	Levantamiento del requerimiento, diseño e implementación	Acta de puesta en producción de requerimiento funcional	1	Actividad 9 Actividad inicia el 2024/09/05 En proceso de ejecución.
Capacitar recurrentemente a los líderes funcionales y usuarios líderes en temas de perfilamiento, actualización de procedimientos, segregación de funciones en los sistemas, entre otros.	Realizar campañas de sensibilización trimestrales dirigidas a los usuarios líderes respecto a mínimo privilegio y segregación de funciones y demás principios de seguridad que se deben tener en cuenta en la solicitud de perfiles de acceso a las aplicaciones y servicios.	Sesiones de sensibilización	2	Actividad 10 Mediante correo electrónico del 4 de diciembre de 2023, la Gerencia de seguridad de la Información indica: •nov. 30, 2023 11:00 am - 12:00 pm (60 Minutos) se realiza sesión explicativa de conceptos de seguridad de la información, mínimo privilegio, segregación de funciones, contraseñas seguras dirigida específicamente a gestores de riesgo y usuarios líderes, en la que participaron 29 funcionarios, dando cumplimiento al 100% del plan propuesto, ver anexo "Políticas de Seguridad de la Información FNA (Controles de Acceso, Gestión de Acceso, Contraseñas) - noviembre 30,

Sede principal
Cra. 65 No. 11 - 83 Puente Aranda, Bogotá - Colombia
Télefono: 601 307 7070
Línea gratuita: 01 8000 52 7070
Línea de legalización: 01 8000 12 3362

Punto de atención principal - Correspondencia
Calle 12 No. 65 - 11
Puente Aranda, Bogotá - Colombia
Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m.
Sábados de 8:00 a.m. a 1:00 p.m.

Portal web: www.fna.gov.co
Facebook: www.facebook.com/FNAColombia
Twitter: @FNAahorro
contactenos@fna.gov.co



ACCION DE MEJORA	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD UNIDAD DE MEDIDA	EVALUACIÓN OCI
				2023 11:00 am - 12:00 pm (60 minutos) Adjunta relación de asistentes, acta de la sesión del 30/11/23 y presentación Sesión 2 de 2. <i>(Actividad cumplida en cuanto a unidad, cantidad y fecha de cierre proyectada, por lo que se da por cerrada.)</i>

HALLAZGO 3 (Replanteado Vigencia 2020)

Materialización riesgo operativo (D). Se reconoce en la cuenta Gastos de Operaciones (Código 51) la materialización de riesgos operativos por \$522.904.194, que afectan el resultado en esta cuantía, el 91% de eventos corresponde a retiros de cesantías y avc, por \$477.999.719 y el 9%, por \$44.904.475 son eventos de origen tecnológico y operativo.

ACCION DE MEJORA	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD UNIDAD DE MEDIDA	EVALUACIÓN OCI
Realizar un informe de diagnóstico de las actividades que se realizaron para mitigar el hecho y que efectividad han tenido.	Realizar el informe resumen de los escenarios de riesgo que permitieron la materialización de los fraudes por suplantación para cada una de las diferentes tipologías presentadas y referenciadas en el detalle del informe emitido por la CGR	Informes	1	Actividad 1. Mediante correos electrónicos enviados por la Gerencia de Seguridad de la Información se adjuntó trazabilidad e informe requerido. <i>(Actividad cumplida en cuanto a unidad, cantidad y fecha de cierre proyectada, por lo que se da por cerrada.)</i>
Implementación de control de validación de identidad con biometría canales presenciales	Realizar los desarrollos e implementación en producción del WI 188621 - Implementación de control de validación de identidad con biometría canales presenciales	Acta de puesta en producción de requerimiento funcional	1	Actividad 2. Mediante correos electrónicos del 8 de septiembre, del 25 de septiembre y del 9 de noviembre la Vicepresidencia de Tecnología y sistemas de información adjunta el acta de puesta en producción del WI 188621 y da respuesta a las aclaraciones solicitadas. Mediante correo del 15/11/23 la Gerencia Puntos de Atención señala: Se llevó a cabo la implementación de la mejora

Sede principal
Cra. 65 No. 11 - 83 Puente Aranda, Bogotá - Colombia
Teléfono: 601 307 7070
Línea gratuita: 01 8000 52 7070
Línea de legalización: 01 8000 12 3362

Punto de atención principal - Correspondencia
Calle 12 No. 65 - 11
Puente Aranda, Bogotá - Colombia
Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m.
Sábados de 8:00 a.m. a 1:00 p.m.

Portal web: www.fna.gov.co
Facebook: www.facebook.com/FNAColombia
Twitter: @FNAahorro
contactenos@fna.gov.co



ACCION DE MEJORA	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD UNIDAD DE MEDIDA	EVALUACIÓN OCI
				188621 la cual pasó a producción la validación de identidad a través de biometría y confronta para el proceso de actualización de datos que se realiza por las aplicaciones de SALESFORCE (CRM) y el aplicativo Atención al Cliente, con esto se mejora el proceso en cuestiones de seguridad y validación de identidad y a su vez se logra la automatización del proceso para el diligenciamiento del formato de actualización de datos, ya que con este mejora el formato viaja de manera automática y se aloja en el gestor documental WORKMANAGER. La mejora se encuentra en estado cerrado lo que indica que ya está disponible en producción y operando con normalidad. <i>(Actividad cumplida en cuanto a unidad, cantidad y fecha de cierre proyectada, por lo que se da por cerrada.)</i>
Implementación de control de validación de identidad con biometría canales presenciales	Realizar pruebas de certificación de puesta en producción del WI #188621 validación de identidad de los afiliados a través de biometría para la actualización de datos de los canales presenciales.	Documento de pruebas de certificación WI #188621 validación de identidad de los afiliados a través de biometría para la actualización de datos de los canales presenciales.	1	Actividad 3. Mediante correos electrónicos del 8 de septiembre, del 25 de septiembre y del 9 de noviembre la Vicepresidencia de Tecnología y sistemas de información adjunta el documento de pruebas del WI 188621 mediante FORMATO ESPECIFICACION REGISTRO DE PRUEBAS GT-GDA-FO-010 del 25 de mayo de 2023. <i>(Actividad cumplida en cuanto a unidad, cantidad y fecha de cierre proyectada, por lo que se da por cerrada.)</i>
Implementación de control de validación de identidad con biometría canales presenciales	Validar el resultado de la puesta en producción del WI 188621 validación de identidad de los afiliados a través de biometría para la actualización de datos	Documento de resultado puesta en producción WI 188621 validación de identidad de los afiliados a través de biometría para	1	Actividad 4. Mediante correos electrónicos del 8 de septiembre, del 25 de septiembre y del 9 de noviembre la Vicepresidencia de Tecnología y sistemas de información adjunta el documento Evidencia Certificación – Imagen Cambio

Sede principal
Cra. 65 No. 11 - 83 Puente Aranda, Bogotá - Colombia
Télefono: 601 307 7070
Línea gratuita: 01 8000 52 7070
Línea de legalización: 01 8000 12 3362

Punto de atención principal - Correspondencia
Calle 12 No. 65 - 11
Puente Aranda, Bogotá - Colombia
Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m.
Sábados de 8:00 a.m. a 1:00 p.m.

Portal web: www.fna.gov.co
Facebook: www.facebook.com/FNAColombia
Twitter: @FNAahorro
contactenos@fna.gov.co



ACCION DE MEJORA	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD UNIDAD DE MEDIDA	EVALUACIÓN OCI
	de los canales presenciales.	la actualización de datos de los canales presenciales.		estado herramienta jazz del 31 de octubre de 2023 <i>(Actividad cumplida en cuanto a unidad, cantidad y fecha de cierre proyectada, por lo que se da por cerrada.)</i>
Revisar y analizar la pertinencia de actualizar los documentos donde se definen las actividades que se deben realizar para actualizar los datos de los consumidores financieros en teniendo la implementación de validación de identidad a través de la biometría.	Revisar el procedimiento GC-CC-PR-001 - ACTUALIZACION INFORMACION DE AFILIADOS FNA y el instructivo GC-CC-IT-001 - PARA LA ACTUALIZACIÓN DE DATOS, y actualizar el documento incluyendo la implementación de validación de identidad a través de la biometría.	Socialización documentos actualizados	2	Actividad 5. Mediante correo electrónico del 4 de diciembre de 2023 la Gerencia Puntos de atención remite correo por medio del cual se realizó la socialización de la actualización de los siguientes documentos que se encuentran disponibles para consulta en la herramienta Isolucion.: 1. GC-CC-PR-001 ACTUALIZACION INFORMACION DE AFILIADOS FNA 2. GC-CC-IT-001 INSTRUCTIVO PARA LA ACTUALIZACIÓN DE DATOS <i>(Actividad cumplida en cuanto a unidad, cantidad y fecha de cierre proyectada, por lo que se da por cerrada.)</i>
Implementar consulta automática para verificar que los datos que son actualizados a través de los canales presenciales cuentan con el soporte de la actualización incluyendo el código de validación de identidad a través de la biometría	Realizar pruebas de certificación de puesta en producción del WI #196863 Implementación consulta automática para verificar que los datos que son actualizados a través de los canales presenciales cuentan con el soporte de la actualización incluyendo el código de validación de identidad a través de la biometría.	Documento de resultado de pruebas de certificación puesta en producción WI #196863 Implementación consulta automática para verificar que los datos que son actualizados a través de los canales presenciales cuentan con el soporte de la actualización incluyendo el código de	1	Actividad 6. Mediante correos electrónicos del 8 de septiembre, del 25 de septiembre y del 9 de noviembre la Vicepresidencia de Tecnología y sistemas de información adjunta documento de word explicando el WI 196863 MEJORA 188659 FECHA DE CORTE: 31/10/2023, indica: WI 196863. Corresponde a un control de cambios, que está relacionado con la mejora 188659. Adjunta: FORMATO ESPECIFICACION REGISTRO DE PRUEBAS GTO-FO-340 2023/01/18 y Acta de reunión 247 del 11 de julio de 2023

Sede principal
Cra. 65 No. 11 - 83 Puente Aranda, Bogotá - Colombia
Télefono: 601 307 7070
Línea gratuita: 01 8000 52 7070
Línea de legalización: 01 8000 12 3362

Punto de atención principal - Correspondencia
Calle 12 No. 65 - 11
Puente Aranda, Bogotá - Colombia
Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m.
Sábados de 8:00 a.m. a 1:00 p.m.

Portal web: www.fna.gov.co
Facebook: www.facebook.com/FNAColombia
Twitter: @FNAahorro
contactenos@fna.gov.co



ACCION DE MEJORA	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD UNIDAD DE MEDIDA	EVALUACIÓN OCI
		validación de identidad a través de la biometría.		(Actividad cumplida en cuanto a unidad, cantidad y fecha de cierre proyectada, por lo que se da por cerrada.)
Implementar controles de actualización de datos por Fondo en Línea WI 162012 - en las funcionalidades de asignación de clave y actualización de datos en FELP Bloquear los retiros de Cesantías y AVC al usuario por un período establecido, luego de realizar la actualización de datos por canal virtual, informando que se está validando la actualización y que debe esperar, si no, que se dirija a un punto de atención	Realizar los desarrollos e implementación en producción del WI 162012 - para implementar controles en las funcionalidades de asignación de clave y actualización de datos en FELP	Evidencia de puesta en producción	1	Actividad 7. Mediante memorando 03-2303-202312290024659 la Gerencia de Sistemas de Información señala " Respecto a la solicitud de informar sobre el avance de los temas de la tabla 2, reitero que, en los diversos memorandos remitidos inclusive en el presente, se ha informado que los desarrollos se encuentran al 100%; pero, la gerencia de sistemas de información sigue a la espera de que se informe qué área asumirá la administración del componente preguntas reto, para proceder con las actividades propias del paso a producción. Estado de avance de los desarrollos: 100%. Estado de avance del paso a producción: Pendiente " Teniendo en cuenta lo anterior a la fecha no se evidencia el acta de paso a producción del control señalado. Fecha de terminación 2023/12/15 Actividad incumplida
Implementación de control de acceso integrado a las políticas de credenciales a nivel de directorio activo en COBIS	Levantamiento del requerimiento, diseño e implementación	Acta de puesta en producción de requerimiento funcional	1	Actividad 8. Actividad inicia el 2024/15/01 En proceso de ejecución
Implementación de monitoreo CRUD (crear, leer, borrar y actualizar), para los roles críticos de COBIS	Levantamiento del requerimiento, diseño e implementación	Acta de puesta en producción de requerimiento funcional	1	Actividad 9 Actividad inicia el 2024/09/05 En proceso de ejecución

Sede principal
Cra. 65 No. 11 - 83 Puente Aranda, Bogotá - Colombia
Télefono: 601 307 7070
Línea gratuita: 01 8000 52 7070
Línea de legalización: 01 8000 12 3362

Punto de atención principal - Correspondencia
Calle 12 No. 65 - 11
Puente Aranda, Bogotá - Colombia
Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m.
Sábados de 8:00 a.m. a 1:00 p.m.

Portal web: www.fna.gov.co
Facebook: www.facebook.com/FNAColombia
Twitter: @FNAahorro
contactenos@fna.gov.co



ACCION DE MEJORA	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD UNIDAD DE MEDIDA	EVALUACIÓN OCI
Capacitar recurrentemente a los líderes funcionales y usuarios líderes en temas de perfilamiento, actualización de procedimientos, segregación de funciones en los sistemas, entre otros.	Realizar campañas de sensibilización trimestrales dirigidas a los usuarios líderes respecto a mínimo privilegio y segregación de funciones y demás principios de seguridad que se deben tener en cuenta en la solicitud de perfiles de acceso a las aplicaciones y servicios.	Sesiones de sensibilización	2	Actividad 10 Mediante correo electrónico del 4 de diciembre de 2023, la Gerencia de seguridad de la Información indica: nov. 30, 2023 11:00 am - 12:00 pm (60 Minutos) se realiza sesión explicativa de conceptos de seguridad de la información, mínimo privilegio, segregación de funciones, contraseñas seguras dirigida específicamente a gestores de riesgo y usuarios líderes, en la que participaron 29 funcionarios, dando cumplimiento al 100% del plan propuesto, ver anexo "Políticas de Seguridad de la Información FNA (Controles de Acceso, Gestión de Acceso, Contraseñas) - noviembre 30, 2023 11:00 am - 12:00 pm (60 minutos)" Adjunta relación de asistentes, acta de la sesión del 30/11/23 y presentación Sesión 2 de 2. (Actividad cumplida en cuanto a unidad, cantidad y fecha de cierre proyectada, por lo que se da por cerrada.)

HALLAZGO 10 (Replanteado Vigencia 2020)

Contestación demanda. el FNA no contestó las demandas en los términos establecidos por los diferentes Despachos Judiciales, con respecto a los procesos No. 23001310500120190002500 y 11001310503720180064400.

ACCION DE MEJORA	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD UNIDAD DE MEDIDA	EVALUACIÓN OCI
Control a la contestación de demandas de manera oportuna a través de herramienta de vigilancia judicial.	A través de una base en Excel en la que se relacionan las demandas, se calcula si se radicó o no dentro del término de ley.	Certificación mensual con el resultado del seguimiento.	12	Actividad única Mediante memorando 03-2303-202312110022893 la gerencia de Representación judicial remite las certificaciones de octubre y noviembre de 2023.

Sede principal
Cra. 65 No. 11 - 83 Puente Aranda, Bogotá - Colombia
Télefono: 601 307 7070
Línea gratuita: 01 8000 52 7070
Línea de legalización: 01 8000 12 3362

Punto de atención principal - Correspondencia
Calle 12 No. 65 - 11
Puente Aranda, Bogotá - Colombia
Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m.
Sábados de 8:00 a.m. a 1:00 p.m.

Portal web: www.fna.gov.co
Facebook: www.facebook.com/FNAColombia
Twitter: @FNAahorro
contactenos@fna.gov.co



ACCION DE MEJORA	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD UNIDAD DE MEDIDA	EVALUACIÓN OCI
				Mediante memorando 03-2303-202406210012478 la gerencia de representación judicial remite adjunta los informes finales para los meses de abril y mayo, donde se informa el control a las contestaciones de demanda y su validación de que estas se hayan generado de manera oportuna. Total 12 de 12 <i>(Actividad cumplida en cuanto a unidad, cantidad y fecha de cierre proyectada, por lo que se da por cerrada.)</i>

El plan de mejoramiento presenta el siguiente avance:

Total Hallazgos	Total acciones propuestas	Acciones cumplidas	Acciones en proceso de ejecución en términos
7	28	24	4

Nota: De los 7 hallazgos que componen el plan de mejoramiento 2022, 4 corresponden a esa vigencia. Los tres restantes son los declarados como inefectivos de la vigencia 2020.

C. PLAN DE MEJORAMIENTO – VIGENCIA 2023

El plan de mejoramiento formulado, correspondiente a la auditoría financiera vigencia 2023, fue transmitido a través de la herramienta SIRECI el 13 de junio de 2024 dentro del plazo establecido por el ente de control.

A continuación se presenta el avance del hallazgo que tiene 2 actividades con fecha de vencimiento en junio de 2024:

HALLAZGO 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.



ACCION DE MEJORA	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD UNIDAD DE MEDIDA	EVALUACIÓN OCI
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	Actividad 1. Mediante correo electrónico enviado por la gerencia de Mercadeo y Comunicaciones se adjuntan los memorandos 03-2303-202406050011290 y 03-2303-202406050011291 con los cuales se solicitan los Protocolos estipulados para la inactivación y/o eliminación de usuarios y Definición de entrega - herramienta autogestión. <i>(Actividad cumplida en cuanto a unidad, cantidad y fecha de cierre proyectada, por lo que se da por cerrada.)</i>
	Solicitar por medio de correo electrónico los avances de las necesidades indicadas en los memorandos.	Correos Electrónicos	4	Actividad 2.
	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	Actividad 3.
	Configurar la solución (herramienta autogestión) con el contact center	Acta de revisión de la efectividad del control y su aceptación	1	Actividad 4.
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	Actividad 5. Mediante correo electrónico del 9 de julio la gerencia de Mercadeo y Comunicaciones adjunta el oficio 01-2303-2024060382588 en donde solicita al contratista UNION TEMPORAL INNCONTACT FNA 2023 informar los controles y políticas de aseguramiento y confidencialidad de la información.



ACCION DE MEJORA	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD UNIDAD DE MEDIDA	EVALUACIÓN OCI
				(Actividad cumplida en cuanto a unidad, cantidad y fecha de cierre proyectada, por lo que se da por cerrada.)
	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	Actividad 6.
	Hacer seguimiento del cumplimiento del cronograma de las visitas	Informes	3	Actividad 7.
Estructurar y presentar la reclamación ante las aseguradoras pertinentes en las pólizas de la entidad para intentar recuperar el mayor valor de la pérdida	Estructurar la reclamación de siniestro	Correo electrónico	1	Actividad 8.
	Presentar la reclamación de siniestro ante la(s) aseguradora(s)	Correo electrónico	1	Actividad 9.

El plan de mejoramiento presenta el siguiente avance:

Total Hallazgos	Total acciones propuestas	Acciones cumplidas	Acciones en proceso de ejecución en términos
11	31	2	29

Atentamente,

JOSÉ CARLOS ORZCO ZEQUEDA
Jefe Oficina Control Interno

Proyectó: Juan Carlos Acosta Ariza. Profesional Oficina Control Interno
Revisó: José Carlos Orozco Zequeda. Jefe Oficina Control Interno.

Sede principal
Cra. 65 No. 11 - 83 Puente Aranda, Bogotá - Colombia
Télefono: 601 307 7070
Línea gratuita: 01 8000 52 7070
Línea de legalización: 01 8000 12 3362

Punto de atención principal - Correspondencia
Calle 12 No. 65 - 11
Puente Aranda, Bogotá - Colombia
Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m.
Sábados de 8:00 a.m. a 1:00 p.m.

Portal web: www.fna.gov.co
Facebook: www.facebook.com/FNAColombia
Twitter: @FNAahorro
contactenos@fna.gov.co