



# PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

2014



**MinVivienda**  
Ministerio de Vivienda,  
Ciudad y Territorio

Estamos Transformando a Colombia  
esto es Construir un País Justo



Producto protegido por  
el Seguro de Depósitos  
[www.fogafin.gov.co](http://www.fogafin.gov.co)



Bogotá D.C., Febrero de 2014

**FONDO NACIONAL DEL AHORRO**  
**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**  
**2014**

**INTRODUCCIÓN**

La corrupción es uno de los fenómenos más lesivos para los Estados modernos porque afecta de manera negativa los niveles de crecimiento económico y disminuye su capacidad para atender las obligaciones frente a los ciudadanos. Colombia ha ratificado tratados y convenios internacionales en desarrollo de los cuales ha expedido Leyes y Decretos tendientes a perseguir los actos de corrupción y a sus actores.

Los instrumentos de lucha contra la corrupción con que ha contado el país han sido útiles y sus resultados satisfactorios, pero este fenómeno es dinámico y sus manifestaciones varían con el transcurso del tiempo, haciéndose cada vez más sofisticadas y difíciles de detectar.

La corrupción se presenta porque existe un mercado en el que se puede desarrollar. Existen agentes demandantes y oferentes de corrupción que obtienen ganancias por las transacciones de las que participan. Las políticas anticorrupción deben incorporar medidas orientadas a eliminar la oferta de corrupción por parte de los agentes públicos y la demanda privada.

Bajo estos parámetros el Fondo Nacional del Ahorro, construye un Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, con el fin de prevenir los riesgos que se pueden presentar en el desarrollo de cada uno de los procesos institucionales, definidos y contenidos en el Plan Estratégico de la Entidad.

El plan estará en permanente verificación, evaluación, seguimiento y control de tal forma que se determine el avance de la gestión institucional, sin olvidar que debe mantenerse orientado al cumplimiento de las políticas de Desarrollo Administrativo determinadas en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, de conformidad con lo previsto en el Decreto 2482 de 2012.

**FONDO NACIONAL DEL AHORRO**  
**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**  
**2014**

## **1. GENERALIDADES**

En consonancia con la metodología presentada por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, el presente Plan cuenta con la siguiente estructura:

- Identificación de riesgos de corrupción y acciones para mitigarlos. Este componente tiene como finalidad la elaboración del Mapa de Riesgos de Corrupción, identificando, analizando y valorando los riesgos en cada uno de los procesos institucionales, para determinar la política para administrarlos.
- Estrategia Antitrámites. Este componente busca la simplificación, estandarización, eliminación, optimización y automatización de trámites y procedimientos en la Entidad de tal forma que se facilite el acceso a la información y ejecución de los mismos contribuyendo al mejoramiento institucional mediante el uso de las tecnologías de la información.
- Rendición de cuentas. Este componente busca afianzar la relación Estado – Ciudadano, mediante la información y explicación de los resultados de la gestión de la entidad a la ciudadanía, grupos de interés y entes de control.
- Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano: Este componente tiene como finalidad establecer lineamientos, parámetros y acciones que logren mejorar la calidad y accesibilidad de la ciudadanía, a los servicios que presta la Entidad.

## **2. ALCANCE**

Las acciones del presente Plan deben ser aplicadas por todas las dependencias de la Entidad a nivel Nacional.

## **3. MARCO LEGAL**

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano del fondo Nacional del Ahorro tiene fundamento legal en las siguientes normas:

- Constitución Política de Colombia.
- Ley 42 de 1993 (Control Fiscal de la CGR).
- Ley 80 de 1993, artículo 53 (Responsabilidad de los Interventores).
- Ley 87 de 1993 (Sistema Nacional de Control Interno).
- Ley 190 de 1995 (normas para preservar la moralidad en la administración pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa).
- Ley 489 de 1998, artículo 32 (Democratización de la Administración Pública).
- Ley 599 de 2000 (Código Penal).
- Ley 610 de 2000 (establece el trámite de los procesos de responsabilidad fiscal de competencia de las contralorías).
- Ley 734 de 2002 (Código Único Disciplinario).

**FONDO NACIONAL DEL AHORRO**  
**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**  
**2014**

- Ley 850 de 2003 (Veedurías Ciudadanas).
- Ley 1150 de 2007 (Dicta medidas de eficiencia y transparencia en la contratación con Recursos Públicos).
- Ley 1474 de 2011 (dictan normas para fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública).
- Decreto 4632 de 2011 (Reglamenta Comisión Nacional para la Moralización y la Comisión Nacional Ciudadana para la Lucha contra la Corrupción).
- Documento CONPES 3714 de diciembre 01 de 2011: Del Riesgo Previsible en el Marco de la Política de Contratación Pública.
- Decreto 0019 de 2012 (Normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración pública)
- Decreto 2482 de 2012, Modelo Integrado de Planeación y Gestión.
- Código de Conducta, Ética y Buen Gobierno del FNA.

#### **4. ORIENTACIÓN ESTRATÉGICA DE LA ENTIDAD**

Fomentar y fortalecer la cultura organizacional en el FNA, mediante la práctica permanente de los principios éticos y los valores corporativos por parte de los trabajadores, con el propósito de lograr una efectiva contribución al mejoramiento continuo de la gestión institucional y la satisfacción de los clientes.

##### **4.1. Identificación y naturaleza**

El FNA fue creado mediante el Decreto Ley 3118 del 26 de diciembre de 1968 y reorganizado a través de la Ley 432 de 1998 como una empresa industrial y comercial del Estado de carácter financiero del orden nacional, organizada como establecimiento de crédito de naturaleza especial, con personería jurídica, autonomía administrativa y capital independiente, vinculada al Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, cuyo objeto es administrar en forma eficiente las cesantías y ahorros y mejorar la calidad de vida de sus afiliados, a través del otorgamiento de créditos para vivienda y educación.

Con la expedición de la Ley 1114 de diciembre de 2006, se amplió la capacidad del FNA, mediante la creación de una modalidad de afiliación a través de la suscripción de contratos de ahorro voluntario (AVC) y mediante el Decreto 2555 de 2010 y la Ley 1469 de 2011 se facultó al FNA para realizar operaciones de leasing habitacional destinadas a la adquisición de vivienda.

##### **4.2. Compromiso con la misión, la visión, los valores corporativos y los objetivos estratégicos de la entidad**

El Presidente, el equipo directivo, los trabajadores y servidores de la Entidad, se comprometen a orientar sus actuaciones y desarrollar las funciones asignadas, tomando como guía el código de conducta, ética y buen gobierno, con el fin de lograr el cumplimiento de la misión, visión y los objetivos corporativos del FNA.

**FONDO NACIONAL DEL AHORRO**  
**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**  
**2014**

#### 4.3. Principios Éticos

Los principios éticos son directrices internas y creencias básicas que orientan sobre la forma en que debemos relacionarnos con los demás y con el entorno institucional. Estos principios se presentan como postulados que los trabajadores al servicio de la entidad, asumen como pautas rectoras que orientan el desarrollo de sus actuaciones.

El FNA de acuerdo con su naturaleza jurídica, funciones y objetivos ha definido los principios de Transversalidad, Actitud de Cambio, Actitud de servicio, Responsabilidad Social, que regulan el quehacer institucional, los cuales se ajustan a los preceptos de la Constitución Política y al Sistema de Control Interno.

- ✓ **Transversalidad.** Articular con todos los colaboradores de la organización con una visión de sistema, teniendo en cuenta el impacto que nuestra labor tiene en el trabajo de otros, para lograr un resultado eficiente al cliente.
- ✓ **Actitud de cambio:** Ser conscientes de que tenemos nuevos y diferentes retos, para actuar de manera congruente con visión al futuro, innovando e implementando soluciones para nuestros clientes.
- ✓ **Actitud de servicio.** Mostrar disposición en todo lo que hacemos hacia el cliente, como razón de ser de nuestra organización. Nuestras acciones están orientadas a atender las necesidades del cliente.
- ✓ **Responsabilidad social.** El compromiso y sentido de pertenencia que tenemos, nos conduce a integrar las directrices de la entidad, por el camino de construir sociedad.

#### 4.4. Valores Corporativos

Se entiende por valores *“aquellas formas de ser y de actuar de las personas que son altamente deseables como atributos o cualidades nuestras y de los demás, por cuanto hacen posible una convivencia gratificante en el marco de la dignidad humana”* Los Valores Corporativos en el FNA deben orientar el accionar de nuestras actividades diarias.

**TOLERANCIA.** Integramos y promovemos la capacidad de escuchar y aceptar a los demás, comprendiendo el valor y la importancia de generar un ambiente armónico y productivo de trabajo, así como en el trato a nuestros clientes.

**RESPONSABILIDAD.** Somos conscientes del cambio permanente, motivo por el que actuamos de manera coherente y participativa, siendo consecuentes con el resultado de nuestros actos.

**COMPROMISO.** Deber de los trabajadores del FNA de participar activamente para el logro de la misión institucional de manera constante, responsable entregando lo mejor de sí mismos.

**RESPECTO.** Valoramos y tratamos a nuestros compañeros, a nuestros clientes, y a todas las personas, con dignidad y respeto, sin importar su cargo, género o condición social.

**FONDO NACIONAL DEL AHORRO**  
**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**  
**2014**

**TRABAJO EN EQUIPO.** Somos un equipo, en donde la cohesión de ideas forma una estructura sólida para la consecución de objetivos, respondiendo de esta manera a las expectativas y necesidades de la entidad.

**CONFIANZA.** Nos enfocamos en trabajar por nuestros clientes y por ello transmitimos seguridad, protección, y fortaleza, lo cual se logra trabajando de manera consciente, con voluntad, constancia y plena convicción.

**COLABORACION.** Somos un equipo, y como tal nos ayudamos los unos a los otros, aunando esfuerzos que nos permiten cumplir con nuestro propósito a cabalidad.

**HONESTIDAD.** Trabajamos con base en la verdad, la justicia y la realidad. Es por ello, que actuamos con claridad y transparencia en cada una de las de nuestras labores en cualquier escenario.

**CUMPLIMIENTO.** Ejecutamos las labores de acuerdo con las exigencias y necesidades de nuestros clientes, con responsabilidad y conscientes de que la prioridad y el motor de nuestra organización, es nuestro compromiso con la sociedad.

**INTEGRIDAD.** Trabajamos y actuamos con carácter, teniendo en cuenta las expectativas que generamos en nuestro entorno, defendiendo siempre lo que es correcto, e involucrando la actitud que nos conduzca al crecimiento individual y colectivo.

#### **4.5. Directrices frente a las Actividades Delictivas**

Los servidores públicos del FNA están obligados a cumplir las normas y procedimientos de control adoptadas por la entidad en el manual SARLAFT y en las demás normas que rigen la materia, con el fin de prevenir cualquier utilización del FNA como instrumento para el ocultamiento, manejo, inversión o aprovechamiento, en cualquier forma, de dinero u otros bienes provenientes de actividades delictivas ó ilícitas y evitar la canalización de recursos hacia la realización de actos terroristas.

Cualquier situación que conozcan los servidores públicos del FNA y que en su criterio se salga de los parámetros normales, así no se encuentre contemplada en el manual SARLAFT, ni en ninguna otra norma, deberá ser puesta en conocimiento del Oficial de Cumplimiento, quien deberá ejecutar las acciones que le competan conforme a la Ley o los reglamentos.

#### *Sanciones:*

El incumplimiento de cualquier norma, política, lineamiento o directriz consignada en el Manual SARLAFT se considera como falta disciplinaria.

**FONDO NACIONAL DEL AHORRO**  
**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**  
**2014**

**4.6. Directrices de comunicación e información**

*Compromiso con la Comunicación Pública*

El FNA se compromete a asumir la comunicación y la información como uno de los principales elementos del sistema, a conferirles un carácter estratégico y orientarlas hacia el fortalecimiento de la identidad institucional, para lo cual las acciones comunicativas, se efectuarán de acuerdo con los parámetros que establezcan el proceso y el plan de comunicación de la Entidad.

*Compromiso de confidencialidad*

El FNA se compromete a velar porque los trabajadores al servicio de la Entidad que conozcan y manejen información privilegiada y reservada no la publiquen, ni den a conocer a terceros o la utilicen para fines diferentes a los establecidos en la entidad o las funciones asignadas según el cargo. Es deber de los trabajadores al servicio del FNA:

- Guarda la reserva y discreción sobre los datos del consumidor financiero de la entidad o sobre aquellos relacionados con la situación propia de la empresa, que conozcan en desarrollo de las funciones asignadas.
- Custodiar y cuidar la información que por razón de su cargo o función conserven bajo su custodia o a la cual tenga acceso, impidiendo o evitando la sustracción, destrucción, el ocultamiento o utilización indebidos.

**4.7. Compromiso para la erradicación de prácticas corruptas**

El FNA adoptará prácticas contra la corrupción y obrará de acuerdo a la Constitución Política, la Ley y la Política Antifraude y demás normas que la reglamenten, para lo cual creará compromisos tendientes a evitar estas prácticas por parte de sus servidores públicos y contratistas, preservando la moralidad, integridad y transparencia en la administración pública.

En el desarrollo de esta directriz de lucha anticorrupción, la entidad vinculará a la ciudadanía por medio de los mecanismos de participación ciudadana para el control social de la gestión, en especial, a través de la rendición de cuentas a la ciudadanía.

Adicionalmente, el FNA colaborará interinstitucionalmente suministrando la información solicitada por entidades que se encuentren legitimadas en la lucha contra la corrupción en coordinación con los organismos de vigilancia control y la supervisión de las autoridades judiciales.



**FONDO NACIONAL DEL AHORRO**  
**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**  
**2014**

## **5. ESTRUCTURA DEL PLAN**

Dando cumplimiento a lo establecido en la Ley 1474 de 2011, el Fondo Nacional del Ahorro establece el siguiente Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, en armonía con los requerimientos que sobre el particular contiene la circular 038 de 2009 de la Superintendencia Financiera de Colombia, que contiene los siguientes componentes:

### *Mapa de riesgos de corrupción y las medidas para mitigarlos*

Con el concurso de las distintas áreas de la Entidad, la Vicepresidencia de Riesgos, Oficina Jurídica, Grupo Gestión Antifraudes, revisión y mejora del Mapa de Riesgos de Corrupción de la Entidad; así mismo debe efectuar el análisis de cada uno de los procesos institucionales y los posibles actos de corrupción que se puedan presentar en el desarrollo de los mismos.

Se efectuará una revisión al Mapa de Riesgo de la Entidad verificando todos los riesgos incluidos y aquellos que por la ejecución de las operaciones, productos y/o servicios, se generen y puedan hacer vulnerable a la Entidad y por consiguiente tener consecuencias relevantes que perjudiquen su imagen corporativa y desarrollo institucional. Se analizarán igualmente las causas, medidas de mitigación, acciones correctivas y/o preventivas necesarias para evitarlos o reducir su impacto. Así mismo se asignarán los responsables y se evaluará el resultado de los indicadores para determinar la efectividad de los controles.

De acuerdo con lo establecido en la normatividad vigente, el seguimiento al mapa de riesgos de corrupción del Fondo Nacional del Ahorro se realizará por las diferentes instancias:

- Seguimiento y Revisión: Vicepresidencia de Riesgos, Grupo Gestión Antifraude, distintas dependencias. Estas dependencias generaran un informe semestral sobre los resultados del seguimiento y cumplimiento de los compromisos, acciones y tareas derivadas del mapa de riesgos de corrupción.
- Evaluación al cumplimiento del programa: Oficina de Control Interno presenta informes de acuerdo con la periodicidad establecida.
- Publicación: Oficina de Planeación

### *Estrategia Antitrámites*

De acuerdo con los resultados obtenidos en el plan antitramites vigencia 2013, la entidad aplicará en el año 2014, estrategias de verificación, simplificación, automatización y optimización de los procesos y procedimientos para que los trámites sean simples, eficientes, directos y oportunos con el fin de acercar el Estado al ciudadano.

Para lograr lo anterior se realizarán las siguientes revisiones:

- Automatización de los procesos
- Reducción de tiempos de duración de trámites
- Reducción de documentos
- Reducción del tiempo en la atención al ciudadano



**FONDO NACIONAL DEL AHORRO**  
**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**  
**2014**

- Aumento en la vigencia del trámite
- Reducción de pasos y requisitos
- Reducción de pasos en el trámite interno
- Aumento de puntos de atención
- Fusión de trámites

Con relación a este tema se adelantaran actividades relacionadas con:

- Identificación de trámites, entendido como la revisión de los procesos y el análisis normativo pertinente.
- Priorización de trámites a intervenir al realizar un diagnóstico de los trámites a intervenir.
- Racionalización de trámites, identificando cuales son susceptibles de simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar o automatizar, siempre desde la óptica de la interoperabilidad.

La implementación de dichas actividades debe traer como resultado la disminución de los tiempos muertos, la generación de condiciones favorables para realizar el trámite al consumidor financiero y la disminución o eliminación de tramitadores.

### **5.1. Rendición de cuentas**

De conformidad con el artículo 78 de la Ley 1474 de 2011, todas las entidades y organismos de la Administración Pública tienen la obligación de desarrollar su gestión acorde con los principios de democracia participativa y democratización de la gestión pública. Para ello podrán realizar todas las acciones necesarias con el objeto de involucrar a los ciudadanos y organizaciones de la sociedad civil en la formulación, ejecución, control y evaluación de la gestión pública.

De esta manera, la Audiencia pública de rendición de cuentas tiene como objetivo informar, explicar y justificar, la gestión ante la sociedad civil, permitiendo el seguimiento y evaluación de sus compromisos, planes y programas por parte de estos últimos.

#### **Objetivos**

- Fortalecer el sentido de lo Público.
- Recuperar la legitimidad para las instituciones del Estado.
- Facilitar el ejercicio del control social a la gestión pública.
- Contribuir al desarrollo de los principios constitucionales de transparencia, responsabilidad y participación ciudadana en el manejo de los recursos públicos.
- Constituir un espacio de interlocución directa entre los servidores públicos y la ciudadanía, trascendiendo el esquema de que esta es solo receptora pasiva de informes de gestión.
- Servir como insumo para ajustar proyectos y planes de acción de manera que responda a las necesidades y demandas de la comunidad.

**FONDO NACIONAL DEL AHORRO**  
**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**  
**2014**

Bajo estos parámetros el Fondo Nacional del Ahorro realizará una Audiencia pública de rendición de cuentas, prevista para el mes de Junio y se realizarán las siguientes actividades:

- Alistamiento institucional.
- Generación de información y visibilidad.
- Movilidad ciudadana.
- Diálogo e interlocución con la ciudadanía.
- Consolidación y valoración.

## **5.2. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano**

En relación con este componente se realizará la revisión y actualización del sistema de atención al ciudadano y el sistema de atención al consumidor financiero.

Objetivo: Definir mejoras en el Esquema de Atención al Ciudadano teniendo en cuenta las directrices contempladas en la Política de Estado.

Justificación: Teniendo en cuenta la normativa del gobierno nacional en materia de atención al ciudadano se hace necesario verificar el proceso actual y anexar mejoras contextualicen el horizonte del gobierno nacional.

Acciones a desarrollar

1. Desarrollo de esquemas de educación financiera:
  - Tips del ahorro por canales virtuales y electrónicos
  - Microcharlas presenciales
  - Piezas publicitarias
2. Retención y fidelización:
  - Mejora en esquema de atención en puntos presenciales
  - Desarrollo de estrategias comerciales como incentivo (Ley del Cesante, VIPA, Frech, Tarjeta Mi Ahorro, TAC's)
  - Desarrollo de protocolos de atención y servicio por múltiples canales (Presencial, telefónico, electrónico, correo postal)
3. Implementación de la normativa para la atención del servicio al ciudadano:
  - Nuevo marco de Atención al Ciudadano.
  - Política de Estado.
4. Seguimiento a las acciones enmarcadas en el servicio al ciudadano de acuerdo con la normativa que permita identificar:
  - Dependencias o instancias responsables de la gestión de los diferentes canales.
  - Medios de atención: listado y descripción de los canales presenciales y electrónicos de atención, funcionalidades, horarios y características.
  - Estándares y lineamientos de atención a través de los diferentes canales.

**FONDO NACIONAL DEL AHORRO**  
**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**  
**2014**

- Procedimiento para la actualización de la información por los diferentes canales, que incluya actividades, periodicidad, responsables, y gestión de excepciones.

5. Definición Plan de trabajo del esquema de servicio de atención al ciudadano

Etapas de la Atención:

- a. Preparación para la atención
- b. Proceso de atención o servicio al ciudadano.
- c. Cierre de la atención
- d. Definición de las actividades relacionadas con cada etapa (entradas, salidas, actividades propias para el desarrollo de cada etapa)
- e. Actualización del Manual de Atención al Consumidor Financiero.

Nota: El cronograma detallado de las actividades descritas en este plan de trabajo están incluidas en el plan de acción 2014, el cual consolida el sistema integrado de planeación y gestión.

Proyectó: Oficina Jurídica, Oficina de Planeación.

Revisó: Jefe Oficina Jurídica y Jefe Oficina Planeación.

Aprobó: Dr. Virgilio Alfonso Hernandez Castellanos, Jefe de Oficina Jurídica.

Fecha: 14 de febrero de 2014

-----  
Fin documento