






|   |  |
|---|--|
|  | <b>SEGUIMIENTO PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA PÚBLICA 2026</b><br><b>CORTE: MARZO DE 2026</b> |
|   | <b>OFICINA DE CONTROL INTERNO</b>  |
|   | <b>FONDO NACIONAL DEL AHORRO - FNA</b>   |


**Abril 2026**

La Oficina de Control Interno como tercera línea de defensa del Sistema de Control Interno de la entidad y teniendo en cuenta lo establecido en el artículo 31 de la Ley 2195 de 2022 - Ley 87 de 1993, y el rol de evaluación y seguimiento señalado en el Decreto 648 de 2017, presenta el informe de seguimiento efectuado al avance de las metas establecidas en el Programa de Transparencia y Ética Pública - PTEP definido por el FNA para la vigencia 2026.

El documento tiene el propósito de entregar a la alta dirección y a la segunda línea de defensa del Fondo Nacional del Ahorro, el monitoreo de las actividades como insumo para el autocontrol y la autorregulación del Programa de Transparencia y Ética Pública de la vigencia señalada.

Con el fin de consultar de manera rápida el estado de cada una de las estrategias propuestas en el PTEP, se manejarán en cada caso las siguientes convenciones:

- Actividad cumplida: 
- Actividad en ejecución: 
- Actividad con retrasos: 
- Actividad Incumplida 

|   |  |
|---|--|
|  | <b>SEGUIMIENTO PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA PÚBLICA 2026</b><br><b>CORTE: MARZO DE 2026</b> |
|   | <b>OFICINA DE CONTROL INTERNO</b>  |
|   | <b>FONDO NACIONAL DEL AHORRO - FNA</b>   |

## 1. OBJETIVO

Realizar el seguimiento a la definición y avance del Programa de Transparencia y Ética Pública (PTEP) determinado por la entidad durante el cuarto trimestre de la vigencia 2026 (enero – marzo).


## 2. ALCANCE

Evaluar para el periodo señalado, los aspectos del PTEP del Fondo Nacional del Ahorro que se relacionan a continuación de acuerdo con lo establecido en el documento Anexo Técnico Programas de Transparencia y Ética Pública.

- Componente Transversal.
- Componente Programático – Estrategia Institucional para la Lucha contra la corrupción.
- Evidencia del monitoreo realizado con cada una de las áreas responsables para el periodo enero – marzo del 2026.

## 3. MARCO LEGAL

- Ley 87 de 1993 “Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones”
- Ley 2195 de 2022. Art. 31 “Programa de Transparencia y Ética Pública”
- Decreto 648 de 2017 “Por el cual se modifica y adiciona el Decreto 1083 de 2015, Reglamentario Único del Sector de la Función Pública”
- Decreto 1499 de 2017 “Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública.
- Decreto 338 de marzo 2019 DAFP, “Por el cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Único Reglamentario del Sector de Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Control Interno y se crea la Red Anticorrupción”
- Decreto 1122 de 2024, “Por medio del cual se reglamenta el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, modificado por el artículo 31 de la Ley 2195 de 2022, en lo relacionado con los programas de Transparencia y ética Pública.”


|   |  |
|---|--|
|  | <b>SEGUIMIENTO PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA PÚBLICA 2026</b><br><b>CORTE: MARZO DE 2026</b> |
|   | <b>OFICINA DE CONTROL INTERNO</b>  |
|   | <b>FONDO NACIONAL DEL AHORRO - FNA</b>   |

- Anexo Técnico Programas de Transparencia y Ética Pública – metodología y Estructura del Programa de Transparencia y Ética Pública.

#### 4. DESARROLLO DE LA EVALUACIÓN

De acuerdo con los lineamientos establecidos en el documento: “Anexo Técnico Programas de Transparencia y Ética Pública” se presentan las actividades ejecutadas por la entidad así:

| ASPECTO  | EVIDENCIA PARA EVALUAR  |
|--|---|
| Componente Transversal   | Programa de Transparencia y Ética Publica donde se recopila las dinámicas institucionales - Objetivos generales y específicos establecidos en el PTEP 2026.     |
| Componente Programático – Estrategia Institucional para la Lucha contra la corrupción                                  | Archivo Excel mediante el cual se establece el plan de Ejecución y Seguimiento donde se definieron 16 estrategias para el seguimiento al cumplimiento del PTEP. |
| Evidencias del monitoreo realizado con cada una de las áreas responsables para el periodo julio – septiembre del 2025. | Documentos y presentaciones que las diferentes dependencias a cargo del PTEP ejecutaron durante el periodo objeto del seguimiento.                              |

|   |  |
|---|--|
|  | <b>SEGUIMIENTO PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA PÚBLICA 2026</b><br><b>CORTE: MARZO DE 2026</b> |
|   | <b>OFICINA DE CONTROL INTERNO</b>  |
|   | <b>FONDO NACIONAL DEL AHORRO - FNA</b>   |

## ESTRATEGIA INSTITUCIONAL PARA LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

### PLAN DE EJECUCIÓN Y SEGUIMIENTO

| LÍNEA DE ACCIÓN O ESTRATEGIA   | No   | ACTIVIDADES  | ESTADO | TIEMPO DE EJECUCIÓN |             | INDICADOR   | I TRI |     | ENTREGABLE | SEGUIMIENTO OCI  |
|--|------|--|--------|---------------------|-------------|---|-------|-----|------------|--|
|  |      |  |        | FECHA INICIO        | FECHA FINAL |   | P     | E   |            |  |
| Fortalecer los espacios de reinducción con contenidos orientados a la prevención temprana y a la superación de la estigmatización hacia las personas en procesos de reincorporación y reintegración, en el marco del acuerdo de paz. | 1    | <b>Cumplimiento de la Acción</b>   |        | 2026-02-02          | 2026-10-30  |   | P     | E   |            |  |
|  | 1.1. | Diseñar PPT del Programa de Transparencia y Ética Pública  | ✔      | 2026-02-02          | 2026-03-31  | (Número de colaboradores que realizaron la capacitación / Número de colaboradores requeridos a realizar la capacitación) ×100 | N/A   | N/A | PPT        | Se evidencia presentación del Programa de Transparencia y Ética Pública. |
|  | 1.2. | Actualizar la presentación del curso de reinducción una vez al año, incorporando los temas clave institucionales y normativos vigentes con su respectiva evaluación  | ⊖      | 2026-08-03          | 2026-08-21  |   |       |     | PPT        | En ejecución: La actividad se encuentra a tiempo para ejecución.         |
|  | 1.3  | Generar informe participación y aprobación en el curso de reinducción, con el fin de identificar oportunidades de mejora, aportar insumos para la toma de decisiones institucionales y, en caso necesario, autorizar el relanzamiento del curso para garantizar una mayor cobertura. | ⊖      | 2026-08-24          | 2026-10-30  |   |       |     | PPT        |  |



SEGUIMIENTO PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA PÚBLICA 2026

CORTE: MARZO DE 2026

OFICINA DE CONTROL INTERNO

FONDO NACIONAL DEL AHORRO - FNA

|  |     | 2  | Cumplimiento de la Acción |            | 2026-02-02 | 2026-11-30   |      | P    | E   |   |   |
|--|-----|--|---------------------------|------------|------------|--|------|------|---|---|---|
| Sensibilizar a los colaboradores del FNA sobre la importancia de la excelencia en el servicio para nuestros consumidores financieros | 2.1 | Elaborar el contenido temático para las piezas publicitarias (infografías, videos cortos) sobre los principios y buenas prácticas de la cultura de servicio. |                           | 2026-02-02 | 2026-11-13 | Número de Sensibilizaciones realizadas                                   | N/A  | N/A  | PPT   | En ejecución: La actividad se encuentra a tiempo para ejecución.  |   |
|  | 2.2 | Coordinar con el área de Comunicaciones para su diseño, difusión y publicación vía correo electrónico  |                           | 2026-02-02 | 2026-11-13 |  |      |      | Brief   |   |   |
|  | 2.3 | Aplicar una encuesta para medir el impacto generado por la publicación de las piezas.  |                           | 2026-02-02 | 2026-11-13 |  |      |      | Encuesta y brief  |   |   |
|  | 2.4 | Elaborar informe de resultados   |                           | 2026-11-17 | 2026-11-30 |  |      |      | Informe   |   |   |
|  | 3   | Cumplimiento de la Acción  |                           | 2026-02-02 | 2026-11-30 |  |      |      | P   |   | E |
| Realizar la medición del índice de satisfacción en la prestación del servicio en Puntos de Atención.                                 | 3.1 | Elaborar el informe de los resultados de la medición de índice de satisfacción   |                           | 2026-02-02 | 2026-11-30 | Promedio de las calificaciones de encuestas realizadas en todos los P.A. | 4.5% | 4.4% | Tablero de Indicadores con oportunidades de mejoras identificadas | <p>Teniendo en cuenta los tableros de indicadores, se evidencio un incumplimiento al indicador de la meta trimestral.</p> |   |
|  | 3.2 | Identificar oportunidades de mejora  |                           | 2026-02-02 | 2026-11-30 |  |      |      | Correo de socialización a los Puntos de Atención                  |   |   |
|  | 3.3 | Socializar los resultados de satisfacción  |                           | 2026-02-02 | 2026-11-30 |  |      |      |   |   |   |



**SEGUIMIENTO PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA PÚBLICA 2026**

**CORTE: MARZO DE 2026**

**OFICINA DE CONTROL INTERNO**

**FONDO NACIONAL DEL AHORRO - FNA**

|  | 4  | Cumplimiento de la Acción  |                                    | 2026-07-01 | 2026-11-13 |   | P  | E   |                                    |  |
|--|--|--|------------------------------------|------------|------------|---|--|-----|------------------------------------|--|
|  | <b>Fortalecer el curso de lenguaje claro en el FNA</b> | 4.1.   | Actualizar Curso de Lenguaje Claro | ⊖          | 2026-07-01 | 2025-07-31  | Total de colaboradores del FNA que aprobaron el curso/Número de colaboradores requeridos a realizar la capacitación *100 | n/a | n/a                                | Diseño de Curso  |
| 4.2.   |  | Implementar curso en la plataforma FNA aprende   | ⊖                                  | 2026-08-03 | 2026-10-30 | Publicación FNA Aprende   |  |     |                                    |  |
| 4.3.   |  | Elaboración de informe de implementación del curso de lenguaje claro   | ⊖                                  | 2026-11-03 | 2026-11-13 | Informe Final de la implementación  |  |     |                                    |  |
| <b>Diseñar, coordinar y ejecutar grupos focales con consumidores financieros, orientados a identificar percepciones, necesidades, barreras y oportunidades de mejora en los procesos de atención, para fortalecer la experiencia del consumidor.</b> |  | 5  | Cumplimiento de la Acción          |            | 2026-04-06 | 2026-06-30  |  | P   | E                                  |  |
|  | 1.1.   | Diseñar la metodología y los instrumentos de recolección de información para el desarrollo de los grupos focales | ⊖                                  | 2026-04-06 | 2026-04-24 | (grupos focales implementados / Grupos focales proyectados a implementar en el trimestre) * 100 | n/a  | n/a | Documento Metodológico             | En ejecución: La actividad se encuentra a tiempo para ejecución. |
|  | 1.2.   | Ejecución de las sesiones de grupos focales  | ⊖                                  | 2026-04-27 | 2026-06-19 |   |  |     | Registro Fotográfico               |  |
|  |  | Analizar y consolidar los resultados obtenidos   | ⊖                                  | 2026-06-22 | 2026-06-30 |   |  |     | Informe Final de la implementación |  |
| <b>Actualizar los trámites y servicios del Fondo Nacional del Ahorro en la plataforma dispuesta</b>  | 6  | Cumplimiento de la Acción  |                                    | 2026-09-01 | 2026-11-28 |   | P  | E   |                                    |  |
|  | 6.1.   | Revisar la información publicada de los tramites y servicios, garantizando su coherencia, claridad.              | ⊖                                  | 2026-09-01 | 2026-11-28 | (número de tramites actualizados / Total de Tramites FNA)*100                                   | n/a  | n/a | Informe                            | En ejecución: La actividad se encuentra a tiempo para ejecución. |
|  | 6.2.   | Actualizar la información publicada de los tramites y servicios, garantizando su coherencia, claridad.           | ⊖                                  | 2026-09-01 | 2026-11-28 |   |  |     |                                    |  |



**SEGUIMIENTO PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA PÚBLICA 2026**

**CORTE: MARZO DE 2026**

**OFICINA DE CONTROL INTERNO**

**FONDO NACIONAL DEL AHORRO - FNA**

|   | 7   | Cumplimiento de la Acción  |  | 2026-01-04 | 2026-05-30 |   | P   | E   |                 |  |
|---|---|--|--|------------|------------|---|---|-----|-----------------|--|
|   | <b>Mejorar la calidad en la atención de los derechos de petición que se atienden en la Gerencia de PQRS</b> | 7.1.   | Realizar el monitoreo semanal a las devoluciones de las PQR que impactan la calidad de las respuestas. | ⊖          | 2026-01-04 | 2026-04-30  | ((Cantidad de Casos que no fueron devueltos de los casos atendidos el día-Casos Interrumpidos) /(Cantidad Casos atendidos el día de cálculo- Interrumpidos))*100% | 98% | 99%             | Correo con el informe  |
| 7.2.  |   | Realizar retroalimentación trimestral al equipo de PQRS.   | ⊖  | 2026-01-05 | 2026-05-30 | Correo de retroalimentación y/o acta de reunión                   |   |     |                 |  |
| <b>Mejorar la percepción del Consumidor Financiero en la atención de las PQRS</b> | 8   | Cumplimiento de la Acción  |  | 2026-02-03 | 2026-11-28 |   | P   | E   |                 |  |
|   | 8.1.  | Realizar el monitoreo de las respuestas dadas a las PQRS.  | ⊖  | 3/02/2026  | 28/11/2026 | Promedio de la calificación dada a las respuestas de la encuesta. | 83%   | 86% | Acta de reunión | Se evidencia acta de reunión, sin embargo, se recomienda dejar la trazabilidad del seguimiento, estableciendo los datos analizados y conclusiones de este. |
|   | 8.2.  | Realizar una pregunta abierta dirigida con seguimiento por trimestre.  | ⊖  | 3/02/2026  | 28/11/2026 |   |   |     | Informe         |  |
|   | 8.3.  | Socializar los resultados semestralmente de la encuesta de percepción de PQR.  | ⊖  | 3/02/2026  | 28/11/2026 |   |   |     | Acta de reunión | Se evidenció informe de percepción a corte del mes de febrero con un porcentaje del 86%  |
|   | 8.3   | Entrenamiento de los funcionarios en los diferentes roles para garantizar el conocimiento de forma integral y mejorar la atención de las PQRS. | ⊖  | 3/06/2026  | 28/11/2026 |   |   |     | Acta de reunión |  |



**SEGUIMIENTO PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA PÚBLICA 2026**

**CORTE: MARZO DE 2026**

**OFICINA DE CONTROL INTERNO**

**FONDO NACIONAL DEL AHORRO - FNA**

| Realizar capacitaciones sobre la importancia en temas de Integridad Pública (Conflicto de Intereses, Soborno, Corrupción, Fraude) y prevención del Lavado de Activos y la Financiación de Terrorismo | 9   | Cumplimiento de la Acción  |   | 2026-02-02 | 2026-11-30 |   | P  | E   |     |  |  |
|--|---|--|---|------------|------------|---|--|-----|-----|--|--|
|  | 9.1.  | Actualizar el plan de sensibilización temas de Integridad Pública y LAFTFPADM  | ✓ |            | 2/02/2026  | 31/03/2026  | (Número de trabajadores aprobados/Número de trabajadores capacitados)*100% | n/a | n/a | Plan de Sensibilización  | Se evidencia plan de sensibilización con la inclusión de los temas propuestos. |
| 9.2.   | Ejecución de las actividades de sensibilización | ⊖  |   | 1/04/2026  | 30/11/2026 | Registro de participación/Material de sensibilización |  |     |     | En ejecución: La actividad se encuentra a tiempo para ejecución.         |  |
| 9.3.   | Diseñar Presentación del PTEP                   | ✓  |   | 2/02/2026  | 31/03/2026 | PPT Diseñada  |  |     |     | Se evidencia presentación del Programa de Transparencia y Ética Pública. |  |
| Monitoreo de riesgos para la integridad pública (Conflicto de Intereses, Soborno, corrupción, fraude)  | 10  | Cumplimiento de la Acción  |   | 2026-10-01 | 2026-11-30 |   | P  | E   |     |  |  |
|  | 10.1  | Monitorear los eventos de riesgos de corrupción materializados y garantizar que los mismos se vean reflejados en la Matriz de riesgos de corrupción de los procesos. | ⊖ |            | 1/10/2026  | 30/11/2026  | Número de matrices de riesgos de integridad actualizadas                   | n/a | n/a | Matriz de seguimiento  | En ejecución: La actividad se encuentra a tiempo para ejecución.               |
| Formalización de los Instrumentos de Gestión de la Información   | 11  | Cumplimiento de la Acción  |   | 2026-02-02 | 2026-11-30 |   | P  | E   |     |  |  |
|  | 11.1  | Convocar mesas transversales   | ⊖ |            | 2/02/2026  | 30/06/2026  | Sumatoria de Acto administrativo o documento equivalente formalizados      | n/a | n/a | Actas  | En ejecución: La actividad se encuentra a tiempo para ejecución.               |
|  | 11.2  | Formulación del documento preliminar (Registro de Activos de Información, Índice de Información Clasificada y Reservada, Esquema de Publicación de Información)      | ⊖ |            | 2/07/2026  | 30/09/2026  |  |     |     | Documento Preliminar   |  |
|  | 11.3  | Formalización de los instrumentos de gestión de la información   | ⊖ |            | 1/10/2026  | 30/11/2026  |  |     |     | Acto administrativo o documento equivalente                              |  |



**SEGUIMIENTO PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA PÚBLICA 2026**

**CORTE: MARZO DE 2026**

**OFICINA DE CONTROL INTERNO**

**FONDO NACIONAL DEL AHORRO - FNA**

|  | 12        | Cumplimiento de la Acción  |  | 2026-04-01        | 2026-11-30        |   | P        | E        |  |  |
|--|-----------|--|--|-------------------|-------------------|---|----------|----------|--|--|
| <b>Monitoreo de los canales de denuncia</b>  | 12.1      | Realizar seguimiento a las denuncias recibidas a través de los canales establecidos  |  | 1/04/2026         | 30/11/2026        | (Número de canales de denuncia habilitados / Número total de canales de denuncia definidos) * 100 | n/a      | n/a      | Documento con seguimiento                                    | En ejecución: La actividad se encuentra a tiempo para ejecución. |
|  | <b>13</b> | <b>Cumplimiento de la Acción</b>   |  | <b>2026-04-01</b> | <b>2026-11-30</b> |   | <b>P</b> | <b>E</b> |  |  |
| <b>Monitoreo de riesgos SARLAFT/FPADM</b>  | 13.1      | Realizar monitoreo de los riesgos LAFTFPADM  |  | 1/04/2026         | 30/11/2026        | Sumatoria de matrices de riesgos SARLAFT/FPADM actualizadas                                       | n/a      | n/A      | Matriz de seguimiento  | En ejecución: La actividad se encuentra a tiempo para ejecución. |
|  | <b>14</b> | <b>Cumplimiento de la Acción</b>   |  | <b>2026-04-01</b> | <b>2026-11-30</b> |   | <b>P</b> | <b>E</b> |  |  |
| <b>Monitoreo al cumplimiento ITA</b>   | 14.1      | Realizar seguimiento a las publicaciones que generan las áreas en la página web del FNA de acuerdo con la información recibida por los líderes de los procesos y con la Matriz ITA |  | 1/04/2026         | 30/11/2026        | Número de cuadros de monitoreos ITA actualizados  | n/a      | n/A      | Matriz de seguimiento  | En ejecución: La actividad se encuentra a tiempo para ejecución. |
|  | <b>15</b> | <b>Cumplimiento de la Acción</b>   |  | <b>2026-04-01</b> | <b>2026-11-30</b> |   | <b>P</b> | <b>E</b> |  |  |
| <b>Monitorear la implementación del proceso de conocimiento al cliente (Debida Diligencia)</b> | 15.1      | Realizar seguimiento al indicado de poblamiento de la información  |  | 1/04/2026         | 30/11/2026        | Sumatoria de monitoreos al cumplimiento a la realización de las DDA a clientes PEP                | n/a      | n/A      | Consolidado de clientes con Debida Diligencia Ampliada (DDA) | En ejecución: La actividad se encuentra a tiempo para ejecución. |

|  |  |
|--|--|
|  | <b>SEGUIMIENTO PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA PÚBLICA 2026</b><br><b>CORTE: MARZO DE 2026</b> |
|  | <b>OFICINA DE CONTROL INTERNO</b>  |
|  | <b>FONDO NACIONAL DEL AHORRO - FNA</b>   |


|  | 16   | Cumplimiento de la Acción   |  | 2026-02-02 | 2026-10-30 |   | P   | E   |                                  |   |
|--|------|---|--|------------|------------|---|-----|-----|----------------------------------|---|
| <b>Implementar Plan de Apropriación del Código de Integridad</b> | 16.1 | Fase 1: Diseño del Plan de Apropriación del Código de Integridad      |  | 2/02/2026  | 27/02/2026 | (Número de fases implementadas trimestral/Número de fases a implementar en el trimestre) *100 | 33% | 33% | Documento con el diseño del Plan | Se evidencia Plan de apropiación del código de integridad |
|  | 16.2 | Fase 2: Divulgación del Plan de Apropriación del Código de Integridad |  | 3/03/2026  | 30/10/2026 |   |     |     | Banner Campaña                   | Se evidencia Plan de apropiación del código de integridad |
|  | 16.3 | Fase 3: Ejecución del Plan de Apropriación del Código de Integridad   |  | 3/03/2026  | 30/10/2026 |   |     |     | Informe de ejecución             |   |

P: planeado E: ejecutado

## CONCLUSIONES

Con base en la revisión de los soportes presentados por las dependencias que participan en el desarrollo y cumplimiento de las acciones y actividades planteadas en el PTEP 2026, se concluye:

- Se observó un incumplimiento del PTEP respecto a lo definido en el Anexo Técnico del Programas de Transparencia y Ética Pública emitido por la Secretaria de transparencia. En cuanto a que, no cuenta con las acciones en materia de *Formación y Comunicación* en el Componente Transversal.
- Las evidencias de los avances de las actividades fueron cargadas en el aplicativo Sistema Institucional de Planeación Estratégica – SIPE, lo que permitió la correcta revisión de las evidencias.
- El programa de transparencia y Ética Pública 2026 fue sometido a consulta pública en la sede electrónica de la entidad antes de su aprobación sin recibir observaciones.
- Se realizó divulgación interna del PTEP en el primer trimestre del 2026.

|   |  |
|---|--|
|  | <b>SEGUIMIENTO PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA PÚBLICA 2026</b><br><b>CORTE: MARZO DE 2026</b> |
|   | <b>OFICINA DE CONTROL INTERNO</b>  |
|   | <b>FONDO NACIONAL DEL AHORRO - FNA</b>   |

- Se evidenció un incumplimiento al indicador de la línea de acción: Realizar la medición del índice de satisfacción en la prestación del servicio en Puntos de Atención. El cual, para el primer trimestre se estableció una meta de 4.5%, mientras que el resultado alcanzado fue de 4.4%. Del análisis realizado se identificó que la principal causa de la disminución esta asociada al indicador de tiempo de espera, el cual registró un resultado de 3.7%.

## **RECOMENDACIONES**

- Se requiere estructurar el Programa de acuerdo con la metodología y estructura de acuerdo con el Anexo Técnico Programas de Transparencia y Ética Pública – Secretaría de Transparencia. Con el propósito de facilitar la articulación entre el programa y los lineamientos y políticas públicas en materia de transparencia y lucha contra la corrupción. Incluir las acciones de Formación y Comunicación al Componente Transversal y realizar una revisión de los indicadores planteados.
- Se recomienda implementar acciones orientadas a la reducción de los tiempos de espera en los puntos de atención.

### **JOSE CARLOS OROZCO ZEQUEDA**

Jefe Oficina Control Interno

Elaboró: Andrés Arturo Oñate Mendoza – Profesional OCI  
 Revisó: Jose Carlos Orozco Zequeda – jefe Oficina de Control Interno