



**PROCESOS: DE CONTROL - VERIFICACION INDEPENDIENTE (AUDITORIAS)**

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO  
GU-41-02-V2**

**Bogotá, D. C.;** 18 de Junio de 2015

**CONTROL DE CAMBIOS**

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN
0	30/04/2013	Versión inicial con motivo de la implementación en la entidad del plan anticorrupción y de atención al ciudadano.
1	01/12/2014	Ampliación de la siguiente información: - Metodología para la identificación de riesgos de corrupción. - Rendición de Cuentas. Así mismo se actualizaron los principios y valores corporativos.
2	18/06/2015	- Se incluyen los nuevos valores de la entidad. - Se actualiza el cargo y área de Control Interno por Auditoría Interna. - El esquema de publicación de la página web.

Elaboró	Revisó	Aprobó
Original firmado <b>Firma:</b> <b>Nombre:</b> Maria del Pilar Mayor Varela <b>Cargo:</b> Analista Dirección Auditoría Interna	Original firmado <b>Firma:</b> <b>Nombre:</b> Eber Bejarano Rodriguez <b>Cargo:</b> Analista Organización y Métodos	Original firmado <b>Firma:</b> <b>Nombre:</b> Hugo Alberto Vega Roncancio <b>Cargo:</b> Director Auditoría Interna

**TABLA DE CONTENIDO**

OBJETO SOCIAL .....	4
PRINCIPIOS Y VALORES .....	5
PAUTAS DE COMPORTAMIENTO .....	6
1. METODOLOGÍA PARA LA IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y LAS MEDIDAS PARA MITIGARLOS .....	7
1.1 Identificación.....	8
1.2 Medición .....	8
1.3 Mitigación .....	8
1.4 Control .....	8
1.5 Monitoreo.....	8
1.6 Divulgación .....	9
1.7 Metodología para la valoración de riesgos .....	9
1.7.1 Tabla de probabilidad.....	9
1.7.2 Tabla de impacto .....	9
1.7.3 Matriz de riesgos .....	10
1.7.4 Evaluación de los controles.....	11
1.7.5 Tratamiento del control.....	12
1.7.6 Documentación y reportes .....	12
2. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES .....	12
3. RENDICIÓN DE CUENTAS.....	12
4. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN Y EL SERVICIO AL CIUDADANO.....	13
4.1 Sistemas y Planes de Comunicación e Información .....	13
4.1.1 Comunicación con el ciudadano .....	13
4.2 Mecanismos y Protocolos de Atención .....	14
4.2.1 Protocolo de Atención Telefónica.....	14
4.2.2 Reglas para tener en cuenta en la atención telefónica: .....	15
4.2.3 Protocolo de Atención Correo Postal .....	15
4.2.4 Protocolo de Atención Electrónica o Virtual .....	16
4.3 Información básica en el portal web.....	17
4.4 Tramite de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias .....	19
4.4.1 Responsabilidad General .....	19
4.4.2 Procedimiento de Atención al Ciudadano .....	19

## **DESCRIPCIÓN**

La corrupción es uno de los fenómenos que afecta negativamente y lesiona el servicio de las instituciones, es por esto que la Financiera en la búsqueda de una adecuada gestión y transparencia en el actuar de todos los procesos ha identificado una serie de riesgos y a su vez establecido los controles con el propósito de cerrar la brecha a la posibilidad de que se presenten actos de corrupción en la entidad. Adicionalmente, se cuenta con una serie de mecanismos de comunicación directa con los usuarios y beneficiarios, con el fin de aumentar la confianza y minimizar o eliminar la materialización de los riesgos de corrupción.

La Financiera de Desarrollo Nacional S.A. – FDN en cumplimiento de las disposiciones establecidas por la Ley 1474 de 2011 y el Decreto 2641 de 2012, ha elaborado el documento “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”, el cual tiene como propósito establecer las herramientas y parámetros para prevenir actos de corrupción, así como la atención al ciudadano, tramites y rendición de cuentas.

El presente documento está construido teniendo en cuenta los lineamientos definidos por la Presidencia de la República, Departamento Nacional de Planeación-DNP, Departamento Administrativo de la Función Pública-DAFP y la Oficina de las Naciones Unidas Contra la Droga y el Delito. El Plan está conformado por cuatro grandes componentes:

1. Metodología para la identificación de riesgos de corrupción - Mapa de riesgos de corrupción y las medidas para mitigarlos.
2. Racionalización de trámites.
3. Rendición de Cuentas.
4. Mecanismos para mejorar la Atención y el Servicio al Ciudadano.

## **OBJETIVO Y ALCANCE**

Establecer los diferentes mecanismos de prevención y acción frente a la corrupción, comunicación y atención con el cliente, fortaleciendo la transparencia de la entidad, cultura y valores del personal. Así mismo llevar a cabo el cumplimiento del objeto social con resultados medibles y la efectividad en la prestación del servicio.

El presente documento aplica para todos los procesos que hacen parte de la entidad y debe ser de conocimiento de los funcionarios y beneficiarios de los servicios prestados.

## **COMPONENTES ESTRATÉGICOS**

### **Objeto social**

La Financiera de Desarrollo Nacional S.A., es una sociedad de economía mixta, vinculada al Ministerio de Hacienda y Crédito Público y vigilado por la Superintendencia Financiera de Colombia, que tiene como propósito gestionar e incentivar la financiación y estructuración de proyectos de infraestructura. Con un régimen legal propio, tiene por objeto principal promover, financiar y apoyar empresas o proyectos de inversión en todos los sectores de la economía, para lo cual podrá:

- a) Desarrollar las operaciones previstas para las Corporaciones Financieras y las previstas en el numeral 1 del Artículo 261 del Decreto 663 de 1993,
- b) Recibir, administrar y canalizar los aportes de organismos públicos o privados, nacionales o extranjeros, o de organismos internacionales, destinados a la consolidación, diseño, construcción, desarrollo y operación de empresas o proyectos,
- c) Estructurar productos financieros y esquemas de apoyo, soporte, promoción y financiación de empresas o proyectos,

- d) Conseguir y gestionar recursos de financiación para el desarrollo de empresas o proyectos,
- e) Proveer cooperación técnica para la preparación, financiamiento y ejecución de proyectos incluyendo la transferencia de tecnología apropiada a través de los esquemas que considere pertinentes.

### Principios y valores

#### - Principios

La Financiera Nacional de Desarrollo S.A. – FDN, soporta sus políticas y sus acciones en una declaración explícita de observancia de los siguientes principios y valores:

- **Ética y transparencia:** Constituyen un principio fundamental en la conducción y ejecución del negocio; por tal razón, todas las operaciones y resultados financieros y de gestión de la FDN están disponibles y sometidos al examen de la comunidad y de los organismos de Inspección, Vigilancia y Control.
- **Autocontrol y calidad:** La entidad garantiza el generar permanentemente la cultura de autocontrol y calidad para hacer las cosas bien desde la primera vez, evitando, previniendo fallas y realizando las actividades en forma efectiva, oportuna y eficiente.
- **Probidad:** A través del principio de probidad, la Financiera busca que la actitud de sus funcionarios sea íntegra, justa y recta.
- **Racionalidad en los recursos públicos:** Para la Financiera constituye una filosofía el respeto por el uso racional de los recursos públicos.
- **Confidencialidad:** Todos los directivos y empleados mantienen estricta confidencialidad respecto de la información que por el ejercicio de sus funciones conocen de la entidad, de los clientes, de los mismos empleados y de sus proveedores.
- **Alto desempeño y calidad:** Todos los directivos y empleados de la Financiera deberán direccionar sus mejores esfuerzos a obtener un alto desempeño superando las metas previstas y observando estándares de calidad en sus operaciones.

#### - Valores

- **Calidad e innovación orientadas al cliente**  
En la Financiera de Desarrollo Nacional trabajamos bajo un principio de calidad en cada uno de nuestros procesos y buscando imprimir elementos innovadores que puedan ser percibidos por nuestros clientes.
- **Integridad en nuestras acciones y decisiones**  
Todas las acciones y decisiones que involucran a las personas que trabajan en la FDN tienen como elemento fundamental el respeto por los principios éticos y el apego a la ley, promoviendo que la toma de decisiones y acciones se desarrollen con total transparencia de cara a nuestros stakeholders.
- **El debate es fuente de nuevas ideas**  
En la FDN los líderes promueven el debate como elemento que propicia la libertad de opinión, libertad de expresión, el diálogo y la confianza de los cuales se deriva la construcción participativa de ideas novedosas que impactan positivamente a la organización.

- ***Ir más allá del deber***  
En la FDN ponemos a disposición todas nuestras capacidades, experticia y conocimientos para lograr superar las expectativas sobre el trabajo que desarrollamos, buscando siempre la satisfacción de nuestros clientes.
- ***Trabajar en equipo con pasión y excelencia***  
En la FDN el trabajo en equipo desarrollado con pasión y excelencia está enmarcado en una cooperación continua y respeto por la diversidad, permitiendo conseguir resultados sostenibles para la organización.
- ***Alto sentido de responsabilidad social***  
La FDN fue creada con un rol social. Por esta razón las actividades desarrolladas en la FDN adoptan una postura activa y responsable en torno al impacto de sus operaciones en la sociedad. Esta cultura es una forma de hacer negocios que le garantiza mayor sostenibilidad a lo largo del tiempo.

### PAUTAS DE COMPORTAMIENTO

Con el criterio de gobernar y funcionar con reglas de conducta personales que garanticen la transparencia, oportunidad, celeridad y efectividad, a continuación resaltamos las principales pautas de comportamiento contenidas en el Código de Ética y Buen Gobierno de la Entidad:

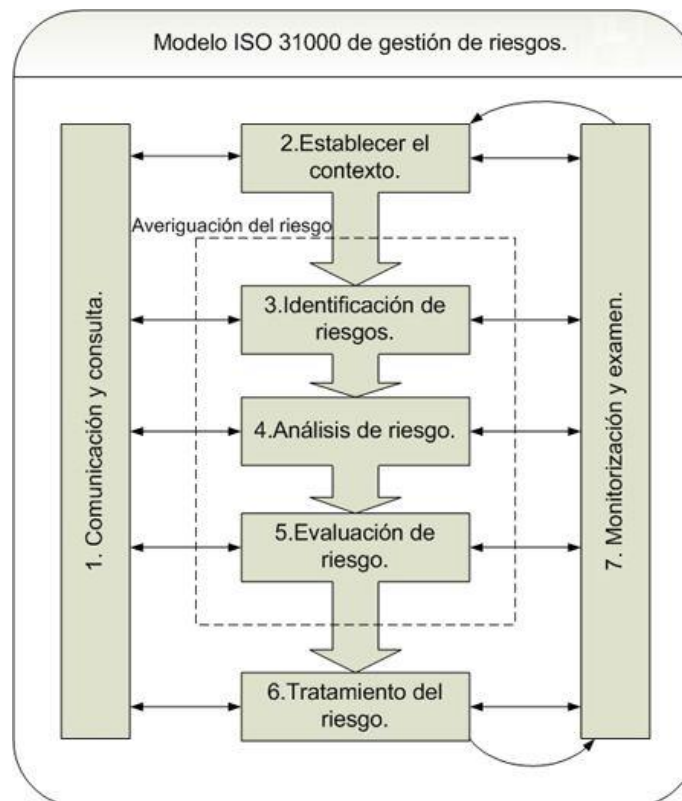
- Asumir con honradez y absoluta honestidad los compromisos para con la entidad.
- Utilizar los bienes y recursos asignados, las facultades que le sean atribuidas y la información confidencial para los propósitos misionales de la entidad.
- Las personas no pueden ofrecer, solicitar ni aceptar gratificaciones invitaciones o atenciones personales con ocasión del ejercicio de sus funciones que puedan comprometer la imparcialidad que debe caracterizar su desempeño profesional.
- Mientras estén vinculados a la FDN no pueden ofrecer sus servicios laborales a entidades con quienes la Financiera mantenga relaciones de carácter contractual o comercial.
- Cumplir permanentemente con las políticas, procedimientos y controles que tenga establecidos la FDN así como guardar reserva total sobre la información que en el desarrollo de sus funciones conozca.
- Las solicitudes, reclamaciones y requerimientos de los clientes se deben atender en forma oportuna y precisa, conforme a la Ley y a los contratos respectivos.
- Se debe cumplir rigurosamente con los mecanismos de control y prevención de actividades delictivas y de lavado de activos o de la financiación del terrorismo, a través del conocimiento del cliente y la detección e información de operaciones sospechosas de clientes o usuarios de los servicios de la entidad.
- Cualquier persona al servicio de la FDN que tenga conocimiento de algún comportamiento que afecte a esta entidad, debe informar de inmediato a sus superiores sobre tales hechos, con el fin de adoptar las medidas correspondientes.
- Quienes presten sus servicios laborales a la FDN no podrán celebrar, por sí o por interpuesta persona o en representación de otro, contrato alguno con entidades públicas o con personas privadas que manejen o administren recursos públicos, salvo las excepciones legales.

- Debe tratarse a las personas jurídicas y naturales que interactúan con la FDN, con igual consideración y respeto y sin ninguna clase de tratamiento preferencial. Esto requiere un servicio cortés, conductas de trabajo éticas y el reconocimiento formal de leyes aplicables.
- La FDN no realiza negocios con personas naturales o jurídicas cuando tenga conocimiento de que su comportamiento ético, social y empresarial es contrario a las leyes, la ética y las buenas costumbres.
- En ningún momento los empleados, contratistas o trabajadores en misión, al servicio de la FDN, darán preferencia indebida ni discriminarán a ningún grupo, persona jurídica o individuo ni abusarán de ninguna otra forma de poder y de autoridad que se les haya conferido, no siendo permitido utilizar el nombre de esta entidad para el logro de beneficios personales o en desarrollo de sus relaciones comerciales.
- Ningún funcionario debe intervenir directa e indirectamente en relaciones no ceñidas a la Ley.

### COMPONENTES DEL PLAN

#### 1. METODOLOGÍA PARA LA IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y LAS MEDIDAS PARA MITIGARLOS

Para llevar a cabo las diferentes etapas que constituyen los diferentes Sistemas de Administración de Riesgos, la FDN trabaja utilizando la guía de las mejores prácticas internacionales para la gestión de riesgos (ISO 31000), que responde básicamente a la internacionalización de la norma AS/NZ 4360. La Norma ISO 31000 suministra directrices genéricas para la gestión de riesgos en las organizaciones, debido a que esta última debe responder al contexto, las necesidades, estructura, operaciones, procesos, funciones, proyectos, productos o servicios y prácticas empleadas.



## **1.1 Identificación**

Para realizar la identificación de los riesgos de corrupción en los diferentes procesos que lleva a cabo la FDN, es necesario analizar en cada uno de ellos la siguiente información: el objetivo, el alcance, las políticas y aspectos generales, el diagrama de flujo donde se observa cada una de las actividades, la secuencia de las mismas, las entradas, las salidas del proceso, los responsables de realizar cada una de las actividades, la normatividad aplicable al proceso, producto o actividad, la interrelación con otros procesos y recursos del proceso.

Dado que estos asuntos son de amplio dominio de los Dueños de proceso, éstos como gestores de riesgo son las personas más competentes para llevar a cabo la identificación de los eventos de riesgo operativo en la ejecución de los procesos.

Dichos elementos que hacen parte de un proceso caracterizado se analizan para detectar las posibles desviaciones que se pueden presentar a lo largo del proceso, de esta manera se identifican los riesgos del proceso. Esta identificación la realiza cada Dueño de Proceso bajo los lineamientos metodológicos definidos por la Unidad de Riesgo Operativo.

Dicha Unidad de Riesgo registra los riesgos identificados en la herramienta que soporta al SARO (Risk Advisor) y luego los remite a los dueños de proceso (Gestores de Riesgo) para que ellos se encarguen de la validación y gestión de los mismos.

## **1.2 Medición**

En esta etapa se detallan las metodologías empleadas para la medición de los riesgos operativos.

Medición de los riesgos operativos

Para la medición del riesgo operativo se utilizan las variables: probabilidad y consecuencia.

Dado que no se tiene una base de datos histórica de eventos de riesgo ocurridos, la medición de la probabilidad de ocurrencia de los riesgos operativos y su consecuencia en caso de materializarse, se realiza mediante materializaciones cualitativas, basadas en la experiencia y el conocimiento del negocio.

## **1.3 Mitigación**

El Departamento de Riesgos debe analizar los riesgos y las respuestas para evitarlos, aceptarlos, reducirlos o compartirlos, alineándolos con la tolerancia al riesgo definida por la entidad.

## **1.4 Control**

Consiste en evaluar cada uno de los controles establecidos determinando su asertividad, así como la necesidad de mejora o establecimiento de nuevos controles. En esta parte es importante medir la eficiencia del control frente al costo y la fluidez de los procesos.

## **1.5 Monitoreo**

Actividad que se lleva a cabo a través de la verificación, evaluación y administración del sistema para una adecuada retroalimentación. De esta etapa se desprenden continuos ajustes al sistema para hacerlo efectivo con los propósitos del mismo.



## 1.6 Divulgación

Como consecuencia de un adecuado registro de los eventos, esta etapa permite comunicar en forma oportuna a cada funcionario en todos los niveles los riesgos identificados, la evaluación de los mismos, los riesgos inherentes, los controles y los propósitos para llevarlos a unos niveles mínimos que no afecten la operación de la entidad.

## 1.7 Metodología para la valoración de riesgos

### 1.7.1 Tabla de probabilidad

Se estableció la siguiente tabla de probabilidad

Nivel	Descriptor	Descripción
5	<b>Certeza</b>	Característica: Se espera que el riesgo ocurra en la mayoría de las circunstancias. Eventualidad frecuente. (Entre el 80.01% al 100%)
4	<b>Probable</b>	Característica: Hay buenas razones para creer que se verificará o sucederá el riesgo en muchas circunstancias. Eventualidad de frecuencia alta. (Entre el 60.01% y el 80%)
3	<b>Posible</b>	Característica: Puede ocurrir en algún momento. Eventualidad con frecuencia moderada. (Entre el 35.01% y el 60%)
2	<b>Raro</b>	Eventualidad poco común o relativa frecuencia. (Entre el 5.01% y el 35%)
1	<b>Improbable</b>	Eventualidad que no es probable o es muy poco probable. (Hasta el 5%)

**Nota:** El horizonte de tiempo considerado para la determinación de la probabilidad es de un año.

### 1.7.2 Tabla de impacto

Nivel	Descriptor	Descripción
5	<b>Grave</b>	Genera pérdidas y afecta significativamente el patrimonio de la entidad (superior al 10%) y puede comprometer la solvencia de la entidad Falla la estructura de control o se omitieron los controles Interrupción de las operaciones por más de 2 días Sanciones económicas por incumplimiento de las normas establecidas por los entes reguladores Imagen negativa en el mercado por mal servicio. Pérdida de información crítica de la organización
4	<b>Mayor</b>	Genera pérdidas y afecta de forma importante el patrimonio de la entidad (entre el 5.0% y el 10%) Estructura de control débil Interrupción de las operaciones por 2 días Observaciones por incumplimiento de las normas establecidas por los entes reguladores que generen un plan de acción a corto plazo. Afectación de la imagen en el mercado por atención ineficaz o inoportuna. Inoportunidad de la información ocasionando retrasos en las labores de las áreas, respuesta a los entes reguladores y a los clientes

Nivel	Descriptor	Descripción
3	Moderado	Genera pérdidas y no afecta de forma significativa el patrimonio de la entidad (inferior al 5%) Existen algunos controles pero no son los suficientes. Interrupción de las operaciones por 1 día Reclamaciones de clientes, accionistas, proveedores que requieren de un plan de acción de corto plazo. Reproceso de actividades y aumento de la carga operativa
2	Menor	Genera pérdida pero no afecta el patrimonio de la entidad La estructura de control actual es susceptible de mejoras. Interrupción de las operaciones por algunas horas. Existen algunos reclamaciones por parte de los clientes, accionistas, proveedores pero no se afecta la continuidad de la relación
1	Insignificante	No genera pérdida y por lo tanto no afecta el patrimonio de la entidad. La estructura de control es adecuada No hay interrupción de las operaciones No genera sanciones económicas y/o administrativas No afecta las relaciones con los clientes No afecta la oportunidad de la información

Una vez determinados los niveles de probabilidad e impacto, la herramienta de gestión de riesgos establece el nivel de riesgo inherente para cada riesgo.

De tal forma que el nivel de riesgo (Severidad) se determina de la siguiente manera:

**NIVEL DE PROBABILIDAD x NIVEL DE CONSECUENCIA**

**1.7.3 Matriz de riesgos**

Una vez evaluados los riesgos de acuerdo con su probabilidad e impacto, se construyó la matriz de riesgos, con el objetivo de detectar los riesgos que pudieran encontrarse en la zona roja, como se muestra en la siguiente matriz:

Probabilidad	Consecuencias				
	Insignificante (1)	Menor (2)	Moderado (3)	Mayor (4)	Grave (5)
Certeza (5)	Alto (5)	Alto (10)	Extremo (15)	Extremo (20)	Extremo (25)
Probable (4)	Moderado (4)	Alto (8)	Alto (12)	Extremo (16)	Extremo (20)
Posible (3)	Moderado (3)	Moderado (6)	Alto (9)	Extremo (12)	Extremo (15)
Raro (2)	Bajo (2)	Moderado (4)	Moderado (6)	Alto (8)	Extremo (10)
Improbable (1)	Bajo (1)	Bajo (2)	Moderado (3)	Alto (4)	Alto (5)

1.7.4 Evaluación de los controles

Los riesgos son mitigados con los controles, los cuales serán evaluados de acuerdo con la siguiente tabla de conocimiento y madurez del control.

Calidad del Control					
Etapa 0 No existe	Etapa 1 Inicio/Enganche	Etapa 2 Repetible pero intuitivo	Etapa 3 Proceso Definido	Etapa 4 Administrable y Medible	Etapa 5 Optimizado
<p>A este nivel, hay una carencia completa de cualquier proceso reconocible del control o de la existencia de cualquiera de los procedimientos relacionados.</p> <p>La organización incluso no ha reconocido que hay un problema que se tratará; por lo tanto, no se genera ninguna comunicación sobre el tema</p>	<p>Hay una cierta evidencia que la organización reconoce que los controles y los procedimientos relacionados son importantes y necesita ser tratado.</p> <p>Sin embargo, los controles, las políticas y los procedimientos relacionados no están en su lugar y documentado.</p> <p>No existe un proceso de acercamiento al evento.</p> <p>Los empleados no son conscientes de su responsabilidad sobre las actividades del control.</p> <p>La eficacia del funcionamiento de las actividades del control se evalúa sobre una base periódica, sin embargo el proceso no es debidamente documentado.</p> <p>Las deficiencias del control no se evalúan sobre una base regular.</p> <p>Las deficiencias del control no se identifican.</p>	<p>Los controles, las políticas y los procedimientos relacionados se documentan pero no siempre completamente.</p> <p>Hay un proceso de acercamiento hacia el evento pero no es documentado.</p> <p>Los empleados pueden no ser conscientes de su responsabilidad sobre las actividades del control.</p> <p>La eficacia del funcionamiento de las actividades del control se evalúa sobre una base periódica, sin embargo el proceso no es debidamente documentado.</p> <p>Las deficiencias del control se identifican y se corrigen a tiempo</p>	<p>Los controles, las políticas y los procedimientos relacionados se documentan adecuadamente, y los empleados son conscientes de su responsabilidad sobre las actividades del control.</p> <p>Un evento tiene un proceso de acercamiento y es debidamente documentado, es supervisado. Sin embargo no se reevalúa el evento para evidenciar cambios dentro de la organización.</p> <p>La eficacia del funcionamiento de las actividades del control se evalúa sobre una base periódica y el proceso se documenta adecuadamente.</p> <p>Hay un uso limitado principalmente en la tecnología para documentar procesos, controles y actividades.</p>	<p>Los controles, las políticas y los procedimientos relacionados se documentan adecuadamente, y los empleados son conscientes de su responsabilidad sobre las actividades del control.</p> <p>Un evento tiene un proceso de acercamiento y es debidamente documentado, es supervisado. Sin embargo no se reevalúa el evento para evidenciar cambios dentro de la organización.</p> <p>La eficacia del funcionamiento de las actividades del control se evalúa sobre una base periódica y el proceso se documenta adecuadamente.</p> <p>Hay un uso limitado principalmente en la tecnología para documentar procesos, controles y actividades.</p>	<p>La etapa 5 cumple todas las características de la etapa 4.</p> <p>Existe un programa a nivel empresarial sobre administración de riesgos y de control. Los controles y los procedimientos son bien documentados y evaluados continuamente para poder evidenciar cambios y mejoras importantes en la organización.</p> <p>Un proceso de autoevaluación se utiliza para evaluar el diseño y la eficacia de los controles.</p> <p>La tecnología es usada a su grado más alto para documentar procesos, control y actividades.</p> <p>Se identifican brechas y se evalúa la efectividad de los controles</p>
<b>Características</b>					

### 1.7.5 Tratamiento del control

Como será administrado el riesgo y en qué casos, se muestra en la siguiente tabla:

Nivel de Riesgo	Tratamientos
<b>Extremo</b>	Requiere acción inmediata, presentación del plan de acción a la Junta Directiva
<b>Alto</b>	Necesita atención de la Junta Directiva y/o Representantes legales, presentación del plan de acción
<b>Moderado</b>	Acciones por medio de los Comités, Gerencias y/o Direcciones
<b>Bajo</b>	Administrar mediante procedimientos de rutina

### 1.7.6 Documentación y reportes

Para asegurar la integridad, oportunidad, confiabilidad y disponibilidad de la información de los riesgos de corrupción, los documentos que se generen tanto en medio físico como magnético, se conservarán de acuerdo con los lineamientos establecidos por el Sistema de Gestión de Calidad, para el control de documentos y registros.

## 2. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

La Financiera de Desarrollo Nacional no es una entidad que de atención al público en general. Por tanto, no se identifican trámites para los ciudadanos.

## 3. RENDICIÓN DE CUENTAS

Como parte de las políticas de la entidad y en ejercicio de mantener constante comunicación con la ciudadanía, clientes, partes interesadas y en general con cualquier persona que esté interesada en conocer y adquirir información de la Financiera de Desarrollo Nacional S.A., cuenta con varios mecanismos y medios de interacción los cuales proporcionan información constante y permanente a los interesados.

En línea con lo anterior la FDN S.A., tiene como principal y permanente medio de comunicación la página web de la entidad [www.fdn.com.co](http://www.fdn.com.co), donde la ciudadanía y partes interesadas pueden mantenerse informados en los siguientes temas, así como la constante actualización de los mismos:

- Misión, visión, objetivos estratégicos.
- Presupuesto y ejecución durante la vigencia y último año.
- Estados financieros mensuales e históricos.
- Planes que tiene la entidad como: Plan estratégico, Plan de Desarrollo Administrativo del sector e Institucional, Plan de Acción, Plan de Mejoramiento Institucional, Plan de Compras y Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
- Informes como: de Gestión, de Dirección de Auditoría Interna, de Austeridad del gasto público trimestral, de Entes de Control, de Rendición de cuentas del año en curso y anteriores.
- Resultado de la medición de los indicadores de los procesos-Tablero de Indicadores trimestrales.
- Contratación desarrollada por la entidad.
- Estadística de las quejas y reclamos.
- Manuales: Sistema de Administración de Riesgo Operativo-SARO, Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y de la Financiación del Terrorismo-SARLAFT y de Compras.
- Mapas de Riesgo Operativo y de Corrupción.

- Resultado de las encuestas de satisfacción.
- Calificación de riesgo emisor de corto y largo plazo.
- Calificación de riesgo crediticio.

Así mismo la entidad cuenta con un link en la página web, denominado “CONTÁCTENOS” donde la ciudadanía y partes interesadas pueden solicitar información sobre la entidad, al igual que interponer una queja, derecho de petición, sugerencias, denuncias y felicitaciones.

Con el propósito de informar a la ciudadanía e interesados en la gestión y administración de la entidad, la FDN cuenta con espacios de comunicación como la página web, donde se publican las noticias y eventos desarrollados en cumplimiento del objeto social. Igualmente cuenta con redes sociales, Facebook, Twitter y Youtube, con el fin de interactuar con la ciudadanía e informar sobre los eventos, gestión, noticias y demás información de interés.

Por otra parte, para la difusión, promoción o publicación de los eventos realizados de carácter misional se realizarán a través de la página web y de las redes sociales.

La entidad podrá adoptar diferentes mecanismos para rendir cuentas de la vigencia anterior, tal y como son los foros, video conferencias, audiencias públicas, mesas de trabajo, entre otros medios donde la participación ciudadana, actores y partes interesadas sea dinámica y activa. Lo anterior cumpliendo con los tiempos de publicación y comunicación, así como los componente de información, dialogo e incentivo para el desarrollo del evento de rendición de cuentas. Dicha rendición de cuentas se llevara a cabo por lo menos una vez al año, preferiblemente durante el primer semestre del año siguiente al cumplimiento de la vigencia; para esto se puede utilizar cualquiera de los mecanismos mencionados anteriormente o combinación de los mismos.

Por último y en cumplimiento al Manual Único de Rendición de Cuentas la FDN S.A. mantendrá una estrategia de rendición de cuentas la cual se reflejará dentro de las actividades descrita en el plan de acción de cada vigencia.

#### **4. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN Y EL SERVICIO AL CIUDADANO**

Con el propósito de establecer las normas, procedimientos y protocolos fundamentales que deben ser adoptados por la Financiera, para garantizar integralmente la generación de adecuados canales de servicio para la atención personalizada, telefónica y virtual al ciudadano, así como el eficaz tratamiento de las quejas, reclamos y sugerencias recibidas en la entidad, se han definido los siguientes mecanismos:

##### **4.1 Sistemas y Planes de Comunicación e Información**

La Financiera tiene establecidos planes, programas, procedimientos y guías que abarcan todos los ámbitos de la información y comunicación institucional con el fin que la información sea controlada, se garantice la transparencia en las actuaciones, la gestión y divulgación de la información de carácter público a los accionistas, clientes y la ciudadanía en general así como a los organismos de inspección, vigilancia y control, y se mantengan al mismo tiempo los niveles de confidencialidad y la Reserva Bancaria a la que hace referencia El Estatuto Orgánico del Sistema Financiero.

Los mecanismos y documentos con que cuenta la FDN son:

##### **4.1.1 Comunicación con el ciudadano**

Con el fin de establecer comunicación directa con el ciudadano, la Financiera dispone de diferentes mecanismos tales como:

- a) Página web

- b) Redes sociales
  - c) Línea Gratuita
- a) **Página Web:** La FDN cuenta con una página web que obedece a los parámetros establecidos por la Agenda de Conectividad y Gobierno en Línea, con el propósito de que la ciudadanía en general pueda consultar la información de la entidad.

Además de la información sobre la entidad, los productos y servicios que ofrece, la rendición de cuentas y los procesos de contratación, cuenta también con integración directa con el sistema de gestión documental de manera que los comentarios, peticiones, quejas y reclamos quedan registrados de forma automática en el sistema de gestión documental.

Las Peticiones, Quejas y Reclamos son atendidas directamente por la Dirección de Auditoría Interna.

- b) **Línea Gratuita:** Adicionalmente la Financiera cuenta con una línea gratuita de atención al ciudadano No.018000111424, la cual se encuentra publicada en la página Web de la entidad y es atendida inicialmente por la recepción con el fin de grabar las llamadas y dar el direccionamiento apropiado. En caso de presentarse peticiones, quejas o reclamos por esta vía, la llamada se direccionará a la Dirección de Auditoría Interna.
- c) **Redes Sociales:** La Financiera tercerizó la administración de las redes sociales. Inicialmente cuenta con Twitter, Facebook y YouTube. A través de estos canales se apoya la información que se publica en la página web, además de poder establecer diálogos con los ciudadanos. La compañía con quién se terceriza la administración de las redes sociales también está encargada del monitoreo permanente.

## 4.2 Mecanismos y Protocolos de Atención

Los protocolos contienen todos los pasos que el facilitador debe seguir al momento de atender a un cliente, usuario o beneficiario, así como los aspectos más importantes que deben tomarse en cuenta al momento de proporcionar la orientación legal requerida. Los protocolos establecen la formalidad que se debe seguir por cortesía, diplomacia y practicidad, en los asuntos públicos o privados y comprenden de forma general tres etapas:

- a) **Contacto inicial:** saludo y/o bienvenida.
- b) **Desarrollo de la información:** identificación de la necesidad y de la persona adecuada para orientar al usuario, cliente o beneficiario.
- c) **Despedida.**

### 4.2.1 Protocolo de Atención Telefónica

El canal de atención telefónica es uno de los medios más empleados, ya que los usuarios consideran que es más fácil la obtención de información clara y consistente. Teniendo en cuenta lo anterior es importante diferenciar entre PQRSD (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias) legítimas y malintencionadas o con ánimo de obtener información que pueda afectar los intereses de la FDN.

Por lo anterior es importante tomar en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Obtener información sobre el interlocutor que sea precisa y útil al momento de solucionar el caso, como nombre del interlocutor, número de contacto, correo electrónico (en caso de tener) o dirección de correo y caso a resolver.

- Cuando el interlocutor no precisa la idea es recomendable hacer preguntas precisas que contribuyan a la obtención de la información. Todo lo anterior con el objeto de encaminar la conversación e identificar la necesidad del usuario.

Una vez identificada la necesidad del interlocutor ésta podrá tomar los siguientes caminos.

- **PQRSD:** Informar que a través de la página web se puede registrar la información con el fin de ser radicada y proceder al trámite correspondiente. En caso que el usuario o ciudadano no cuente con acceso a internet se transferirá la llamada a la Dirección de Auditoría Interna.
- **CONSULTA GENERAL:** Si la pregunta o solicitud de información se encuentra en el listado de preguntas frecuentes se dará respuesta en el desarrollo de la llamada. Para el caso que no se encuentre en el anterior listado se tomara como una consulta específica y su manejo lo atenderá la persona del área correspondiente
- **LLAMADAS SOSPECHOSAS:** En caso que el receptor encuentre inconsistencias en la información o soliciten información personal que resulte sospechosa, ésta debe ser redireccionada al área jurídica, guardando evidencia del número de quien se origina la llamada, nombre y en caso de proporcionar otra información ésta debe quedar consignada en la mesa de ayuda utilizando la categoría “Seguridad”.
- **OFRECIMIENTO DE SERVICIOS:** En este caso es labor de quien maneja el conmutador tomar datos precisos de la llamada y transferir los mismos al área correspondiente. Todo lo anterior con el fin de no transferir llamadas que no sean necesarias y generar congestión en el conmutador.

#### 4.2.2 Reglas para tener en cuenta en la atención telefónica:

- Hacer sentir al cliente, usuario o beneficiario que se está atento.
- Preguntar si no se está seguro de haber comprendido el mensaje
- Prestar atención a la solicitud y tomar notas relacionadas con la llamada para poder transmitir la información a otra persona o dar solución efectiva.
- Dar al ciudadano o ciudadana una atención completa y exclusiva durante el tiempo de la comunicación.
- Hacer seguimiento a la información suministrada telefónicamente hasta que se le dé respuesta al ciudadano.

#### 4.2.3 Protocolo de Atención Correo Postal

Si el requerimiento o solicitud, queja o reclamo lo realiza el ciudadano a través de correo postal, dicha solicitud se tramitará con la misma eficacia y dentro de los términos establecidos para cualquier solicitud recibida por los diferentes mecanismos de atención con los que cuenta la entidad y teniendo en cuenta las normas internas especificadas para tal fin, en lo relacionado con el trámite de las comunicaciones escritas de la entidad a través de los diferentes medios: escrito, correo electrónico y fax, las cuales están contenidas en la “*GU-33-04 Guía para el trámite de las comunicaciones escritas y electrónicas y para el servicio de fotocopias*”.

El protocolo o reglas básicas son las siguientes:

1. La correspondencia allegada a la Financiera, independiente del remitente se deben recibir en la ventanilla de correspondencia y llevar a radicación por medio del sistema de gestión documental Orfeo según la **guía “GU-33-04 Guía para el trámite de las comunicaciones escritas y electrónicas y para el servicio de fotocopias”**.
2. El funcionario de gestión documental debe verificar el destino el cual puede ser:
  - Para una dependencia de la FDN. (Comunicaciones Oficiales).
  - Para algún funcionario (Correspondencia oficial). La correspondencia personal, en lo posible, se debe evitar que llegue a las instalaciones de la entidad, lo anterior en búsqueda de la transparencia y uso indebido de los recursos de la Entidad.
3. Si el destinatario es correcto, destapa el sobre y verifica el contenido y los anexos, se genera un sticker por medio del sistema de gestión documental de la entidad con el número radicado, fecha, número de folios y remitente en la comunicación; procurando emplear un área libre de información.
4. El documento es digitalizado y enviado al área correspondiente; en caso de requerir el documento físico, la solicitud debe hacerse al área de gestión documental por medio de correo electrónico, telefónica o por el sistema. y de igual manera se debe firmar la planilla de control préstamo de documentos.
5. Una vez recibida la correspondencia, el destinatario de la misma o la persona responsable de su trámite, debe analizar si ésta concierne a una solicitud. En tal caso, debe brindar la orientación o respuesta sobre el tema específico de acuerdo con la información que requiere el solicitante, realizando el registro correspondiente a la atención otorgada.
6. Si la correspondencia recibida implica una petición, queja o reclamo específico con respecto a los servicios ofrecidos en la entidad o la atención suministrada por algún funcionario de la Financiera, se debe coordinar la respuesta y atención a suministrar al ciudadano, con la Dirección de Auditoría Interna de la Entidad y el área de Servicios Legales y de Apoyo responsable del proceso Jurídico de la entidad.
7. Archivar copia de la comunicación remitida al ciudadano de acuerdo con lo establecido en la normatividad en materia de gestión documental.

#### **4.2.4 Protocolo de Atención Electrónica o Virtual**

La entidad cuenta con una página web en donde se canalizan y reciben todos los requerimientos, solicitudes, peticiones, quejas o reclamos por parte de los clientes o ciudadanos, dichas solicitudes son atendidas directamente por la Dirección de Auditoría Interna, oficina que tiene a su cargo la responsabilidad de atender directamente las requisiciones presentadas, en coordinación con las diferentes áreas de la entidad y brindar las respuestas al ciudadano en forma ágil y oportuna o solicitar por el mismo medio la ampliación o aclaración a la solicitud, petición, queja o reclamación presentada.

En el desarrollo de ambientes y canales virtuales ágiles y útiles es necesario tener en cuenta algunas recomendaciones que garantizan un fácil acceso y una fluida comunicación de la entidad con los ciudadanos

- Todas las PQRSD que sean radicadas por medio de la página web son asignadas al Director de Auditoría Interna. Auditoría Interna deberá abrir un expediente y asegurarse que las respuestas se archiven dentro del mismo expediente.



- Se dará respuesta de acuerdo al caso y tema en la mayor brevedad posible y en caso de tratar temas específicos se remitirán al área encargada con el fin de brindar información eficaz y verídica.
- Es importante ser claro, preciso y emplear un lenguaje sencillo con el fin de no dar cabida a dudas sobre el mensaje que se desea transmitir.
- No ofrecer contenidos que revelen aspectos confidenciales de la persona o la entidad ya que pueden afectar el buen nombre de la FDN, en el caso de contar con alguna inquietud en esta área es importante asesorarse por el área jurídica.

#### **4.3 Información básica en el portal web**

La FDN cuenta con una página web que obedece a los parámetros establecidos por la Agenda de Conectividad y Gobierno en Línea, con el propósito de que la ciudadanía en general pueda consultar la información básica de la entidad, así:

##### **INICIO**

- a) Noticias
- b) Nuestros productos
  - Financiación
  - Estructuración y Gerencia
- c) Calificaciones
- d) Rendición de Cuentas
  - Rendición de Cuentas
  - Informe y resultados de la Audiencia Pública
  - Planes de Acción
  - Planes de Desarrollo Administrativo
  - Plan Estratégico Institucional
  - Control Interno
  - PQRS
  - Informes de Gestión
  - Indicadores de Gestión
  - Resultados de Encuestas de Satisfacción
  - Riesgos
  - Gestión Documental
  - Estadísticas de Quejas y Reclamos
- e) Galería de Fotos
- f) Videos
- g) Políticas FDN
  - Gobierno Corporativo
    - ✓ Código del Buen Gobierno
    - ✓ Código de Ética
  - Plan Anticorrupción, Atención al Ciudadano y Rendición de Cuentas
  - Estrategia de Participación Ciudadana en la Gestión de la Financiera de Desarrollo Nacional S.A.
- h) Calendario
- i) Atención al Ciudadano

##### **FINANCIERA DE DESARROLLO NACIONAL**

- a) Quienes Somos
- b) Misión

- c) Visión
- d) Objetivos
- e) Junta Directiva
- f) Presentaciones
- 1. Organigrama
- 2. Normativa
  - Estatutos
  - Leyes
  - Decretos
- 3. Inspección y Vigilancia
  - Superfinanciera de Colombia
  - Contraloría General de la Republica
    - ✓ Dictamen de la CGR
    - ✓ Planes de Mejoramiento Vigencias
  - Contaduría General de la Nación
  - Auditoría Interna
  - Revisoría Fiscal
    - ✓ Riesgo Operativo "SARO"
    - ✓ Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y de la Financiación del Terrorismo – SARLAFT.
  - Procuraduría General
- 4. Información Financiera
- 5. Glosario de Términos
- 6. Directorio

## **PRODUCTOS Y SERVICIOS**

- 1. Financiación
  - Deuda Subordinada
  - Garantía parcial
  - Deuda senior de largo plazo
- 2. Estructuración y Gerencia
  - Estructuración integral proyectos APP de iniciativa pública
  - Evaluación integral de proyectos APP de iniciativa privada
  - Validación de las condiciones financieras para proyectos APP de entidades sub-nacionales, ya sean de iniciativa pública o privada que requieran desembolso de recursos públicos
  - Estudios sectoriales, regulatorios y de maduración de proyectos de inversión
  - Gerencia de proyectos de inversión

## **CONTRATACION**

Portal de contratación

- 1. Manual de contratación
- 2. Contratos
  - Convenios
  - Contratos FDN
  - Histórico de Contratos Celebrados por la FDN
  - Formularios de Vinculación
- 3. Planes
  - Plan de Compras Histórico
- 4. Procesos en curso

## **CONTACTENOS**

- 1. Formule su petición, queja o reclamo

#### **4.4 Tramite de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias**

##### **4.4.1 Responsabilidad General**

Las peticiones, quejas, reclamos o sugerencias recibidas por cualquiera de los canales de comunicación establecidos por la entidad, deberán ser contestadas con la mayor prontitud y eficiencia posible, no obstante, la responsabilidad de atender y gestionar dichas solicitudes corresponde a todo el personal que interviene en los procesos que se desarrollan en la entidad. Para lo anterior, se tendrá en cuenta lo establecido en los principios, términos y procedimientos dispuestos en el Código Contencioso Administrativo para el ejercicio del derecho de petición, según se trate del interés particular o general y su incumplimiento dará lugar a la imposición de las sanciones previstas en el mismo.

Según lo establecido en la ley 1474 de 2011, artículo 76, “*Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos. En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.*” En concordancia con lo anterior, la Dirección de Auditoría Interna vigilará que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la Administración de la entidad y al Comité de Auditoría de la Junta Directiva, un informe sobre el particular de forma trimestral.

Los principales aspectos sobre los cuales se informará corresponden al mayor número de quejas y reclamos presentados o recibidos en la entidad y las principales sugerencias y/o recomendaciones hechas por parte de los ciudadanos que tengan por objeto mejorar el servicio que presta la entidad.

##### **4.4.2 Procedimiento de Atención al Ciudadano**

El procedimiento de atención al ciudadano tiene como propósito el de atender y ejercer control y seguimiento frente a las peticiones, quejas reclamos y sugerencias que presentan los ciudadanos, clientes o partes interesadas en la entidad. Para lo anterior, se establece lo siguiente:

1. Brindar información y orientación al usuario en lo relacionado con solicitudes, peticiones, quejas o reclamos que pudieran presentarse en la entidad, teniendo en cuenta los protocolos de atención descritos anteriormente.
2. Recibir, radicar, atender y direccionar al interior de la entidad las peticiones, quejas, reclamos o sugerencias presentadas por los ciudadanos para realizar el trámite correspondiente a las peticiones, quejas, reclamos o sugerencias presentadas por los ciudadanos.
3. Llevar a cabo el seguimiento y control a las solicitudes para garantizar que sean resueltas y atendidas dentro de los parámetros establecidos.
4. Monitorear constantemente los mecanismos de participación ciudadana disponibles en la entidad, con el objeto de determinar su eficacia y eficiencia de acuerdo con las necesidades y/o solicitudes recibidas.
5. Verificar que se dé respuesta en forma oportuna, eficaz y de fondo a cada una de las peticiones, quejas o reclamos presentados por los ciudadanos.
6. Llevar a cabo la gestión documental pertinente y el archivo de la documentación y trámites realizados en respuesta a las peticiones, quejas o reclamos presentados.