

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2021

Componente 1: Gestión de Riesgos de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción

Objetivo Componente: Monitorear, actualizar, reportar riesgos y sensibilizar los mecanismos para evitar el riesgo de corrupción en la FDN

Subcomponente	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Periodicidad	Fecha inicio	Fecha finalización
Política de Administración de Riesgos	1.1 Continuar con las campañas de socialización y capacitación a los empleados de la FDN sobre la Política Anticorrupción	100% de los colaboradores capacitados en 2021	GITC-GTH	Anual	01/06/2021	01/12/2021
Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1 Publicación Mapa de riesgos de corrupción en la web FDN	Mapa publicado	GITC	Anual	31/01/2021	31/01/2021
Consulta y divulgación	3.1 Actualización matriz riesgos de corrupción con los líderes de proceso donde se hayan realizado auditorías	Matriz Actualizada	GITC	Anual	01/06/2021	10/12/2021
Monitoreo y revisión	4.1 Documentación metodología riesgos de fraude, corrupción y conducta para seguimiento, identificación y control.	Metodología aprobada	GITC	Anual	01/02/2021	31/05/2021
	4.2 Monitoreo semestral matriz de riesgos de corrupción	Matriz monitoreada	GITC	Semestral	05/02/2021	15/12/2021
Seguimiento	5.1 Revisión a la publicación del Mapa de Riesgos de Corrupción (Matriz) y Seguimiento en cada corte a las responsabilidades definidas en la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas - Riesgos de gestión corrupción y seguridad digital - Versión 4 - Octubre de (002) por parte de la segunda línea de defensa - Gerencia de Integridad, Transparencia y Cumplimiento.	Publicación del informe requerido frente al Mapa Anticorrupción (Matriz) publicado de acuerdo con el alcance definido en cada corte.	Gerencia de Auditoría Interna	Primer seguimiento: Con corte al 30 de abril. * Segundo seguimiento: Con corte al 31 de agosto. * Tercer seguimiento: Con corte al 31 de diciembre.	La publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días del mes de mayo. La publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días del mes de septiembre. La publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días del mes de enero.	Primer seguimiento: 14 de mayo 2021 Segundo seguimiento: 14 de septiembre 2021 Tercer seguimiento: 17 enero 2022
	5.2 Revisión a la publicación del plan anticorrupción y seguimiento a las actividades definidas en el PAAC.	Publicación del informe de acuerdo con el alcance definido en cada corte.	Gerencia de Auditoría Interna	Primer seguimiento: Con corte al 30 de abril. * Segundo seguimiento: Con corte al 31 de agosto. * Tercer seguimiento: Con corte al 31 de diciembre.	La publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de mayo. La publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de septiembre. La publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de enero	Primer seguimiento: 14 de mayo 2021 Segundo seguimiento: 14 de septiembre 2021 Tercer seguimiento: 17 enero 2022
	5.3 Informe al Comité de Auditoría sobre los eventos que resulten de la auditoría de la matriz anticorrupción y del plan anticorrupción	Presentación al comité de Auditoría (en caso de que se requiera)	Gerencia de Auditoría Interna	Bimestral	En caso de que se requiera se presentara en las fechas definidas para el comité de Auditoría febrero / abril / junio / agosto / octubre / noviembre	22/02/2021 26/04/2021 28/06/2021 23/08/2021 25/10/2021 13/12/2021
	5.4 Seguimiento al cumplimiento del plan anticorrupción y planes de acción	Documento de seguimientos mensuales de las áreas el avance en las actividades del plan anticorrupción y subir soportes a Pegasus y enviar a la auditoría cuando se requiera	Vicepresidencia de Estrategia y Desarrollo	Cada 4 meses	01/05/2021	Mensual hasta 31/01/2022

Componente 2: RACIONALIZACIÓN DE TRAMITES

(*) No aplica para la FDN por cuanto no se gestionan tramites

Componente 3: Estrategia de Rendición de Cuentas

Objetivo Componente: Fortalecer la estrategia de rendición de cuentas en línea con las obligaciones de la FDN ante la Función Pública

Subcomponente	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Periodicidad	Fecha inicio	Fecha finalización
Información de calidad y en lenguaje comprensible	1.1 Elaboración y Publicación del Informe de Gestión para la Vigencia 2020	Publicación del Informe de Gestión para la Vigencia 2020	Vicepresidencia de Estrategia y Desarrollo	Anual	01/01/2021	30/04/2021
	1.2 En el informe de Rendición de Cuentas 2020 incluir el informe anual de PQRS y seguimiento al Plan Anticorrupción	Informe anual de PQRS y seguimiento al Plan Anticorrupción	Vicepresidencia de operaciones, VP Estrategia y Desarrollo	Anual	02/01/2021	31/12/2021
Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1 Transmisión de la Asamblea de Accionistas y Rendición de cuentas.	Evento de rendición de cuentas con interacción en doble vía	Vicepresidencia de Estrategia y Desarrollo	Anual	01/03/2021	30/04/2021
Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	3.1 Promoción de las iniciativas de rendición de cuentas con piezas vía redes sociales, pagina web para incentivar la participación de la ciudadanía	Promoción de las iniciativas de la Rendición de Cuentas	Comunicaciones	Anual	15/03/2021	15/04/2021
Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4.1 Revisión a la publicación del plan anticorrupción y seguimiento a las actividades definidas en el PAAC	Informe publicado de acuerdo al alcance definido en cada corte	Gerencia de Auditoría Interna	Primer seguimiento: Con corte al 30 de abril. * Segundo seguimiento: Con corte al 31 de agosto. * Tercer seguimiento: Con corte al 31 de diciembre.	La publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de mayo. La publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de septiembre. La publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de enero	Primer seguimiento: 14 de mayo 2021 Segundo seguimiento: 14 de septiembre 2021 Tercer seguimiento: 17 enero 2022

Componente 4: Atención al Ciudadano							
Objetivo Componente: Fortalecer la estrategia de atención al ciudadano en el marco del Sistema de Atención al Consumidor Financiero							
Subcomponente	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Periodicidad	Fecha inicio	Fecha finalización	
Estructura administrativa y direccionamiento estratégico	1.1	Atención de los PQRS presentados por los consumidores financieros dentro de los plazos establecidos por las normas.	100 % de los PQRS recibidos	Gerencia de Talento Humano y Admin	Anual	01/02/2021	30/11/2021
Fortalecimiento de los canales de atención	2.1	Monitorear los pagos recibidos en el Centro de Relevo y correo de pqrds para agendar cita por meet con funcionario de la FDN garantizando la accesibilidad a las personas	Publicación en página Web	Vicepresidencia de operaciones	Anual	01/01/2021	31/03/2021
	2.2	Mantener actualizada en la página web la información del defensor del consumidor financiero y la Superfinanciera en caso requerirse una PQRS	Página web actualizada	Gerencia de Talento Humano y Admin	Anual	01/02/2021	30/11/2021
Talento Humano /Cultura de servicio	3.1	Capacitar a los colaboradores en habilidades de comunicación y negociación, con el fin de que los Consumidores Financieros reciban una atención respetuosa y de calidad.	Capacitar al 100% de los colaboradores (Estructuración, Mercado de capitales, auditoría interna)	Gerencia de Talento Humano y Admin	Anual	01/02/2021	30/11/2021
	3.2	Desarrollar procesos de inducción a los nuevos colaboradores, en especial a los involucrados en áreas de atención y servicio a los Consumidores Financieros, con el fin de mejorar el ofrecimiento, asesoría y prestación de servicios.	Capacitar al 100% de nuevos colaboradores financiación y estructuración	Gerencia de Talento Humano y Admin	Anual	01/02/2021	30/11/2021
Normativo y procedimental	4.1	Validación de inclusión en la matriz de aseguramiento normativo de las normas relacionadas con el Sistema de Atención al Consumidor Financiero - SAC aplicables a la FDN.	Normas incluidas en matriz de aseguramiento normativo.	GITC	Cuando aplique (hacia adelante de acuerdo con la expedición de normas sobre el SAC)	01/02/2021	16/04/2021
Relacionamiento con el ciudadano	5.1	Auditoría de SAC, de acuerdo con la normatividad vigente y el alcance definido en cada una de estas.	Informe de Auditoría de acuerdo con el alcance establecido	Gerencia de Auditoría Interna	Semestral	Primer semestre: Agosto 2021 Segundo semestre: Enero 2022	Primer semestre: Agosto 2021 Segundo semestre: Enero 2022
	5.2	Realizar encuesta de satisfacción al consumidor financiero	Encuesta realizada	Gerencia de Talento Humano y Admin	Anual	01/02/2021	30/11/2021

Componente 5: Transparencia y acceso a la información							
Objetivo Componente: Fortalecer los canales de acceso a la información, en lo relacionado con publicaciones y gestión de la página WEB.							
Subcomponente	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Periodicidad	Fecha inicio	Fecha finalización	
Lineamientos de Transparencia Activa	1.1.	Monitoreo al cumplimiento de publicaciones requeridas en la matriz ITA de la Procuraduría General de la Nación cargadas en el link "TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL" de la página web FDN	Monitoreo adelantado y el soporte será la calificación obtenida	GITC	Anual	01/05/2021	29/10/2021
Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información	3.1	Página web FDN en inglés	Página web de la FDN en inglés	Vicepresidencia de Operaciones	Anual	01/01/2021	30/03/2021
	3.2	Habilitar link de acceso y transparencia pública	El link debe contener: Información de interés, normatividad, presupuesto y planeación, control, contratación, tramites y	Vicepresidencia de Operaciones	Anual	01/01/2021	30/03/2021
	3.3	Habilitar desde la página web FDN el portal de niños	Portal de niños desde la página web FDN	Vicepresidencia de Operaciones	Anual	01/01/2021	30/06/2021
	3.4	Habilitar certificados de retención a través de la página web	Certificados de retención a través de la página web	Vicepresidencia de Operaciones	Anual	01/01/2021	31/12/2021
	3.5	Actualizar la clasificación de la información en los documentos electrónicos de archivo en el gestor documental	Registro de activos de información actualizados	Vicepresidencia de Operaciones, VP Crédito y riesgos	Semestral	Primer semestre: Julio 2021 Segundo semestre: Diciembre 2021	Primer semestre: Julio 2021 Segundo semestre: Diciembre 2021
	3.6	Actualizar las Tablas de Retención Documental	Envío de las Tablas de Retención Documental aprobadas por el comité de archivo al Archivo General de la Nación	Vicepresidencia de Operaciones	Anual	01/03/2021	31/12/2021
	3.7	Organizar los archivos físicos de la documentación correspondiente al último bimestre de 2019- y el año 2020	Archivos físicos organizados según las Tabla de Retención Documental del 2019(Aprobadas por el AGN)	Vicepresidencia de Operaciones	Primer corte al 30 de Junio de 2021 Segundo corte al 30 de Noviembre de 2021	02/02/2021	17/12/2021
Monitoreo del Acceso a la Información Pública	5.1	Seguimiento y supervisión a la Publicación y actualización de información en la página web de la FDN de acuerdo con lo requerido en el Plan de transparencia de la entidad; así mismo teniendo en cuenta la Directiva de la Procuraduría General de la Nación y Matriz vigente	En caso de requerirse, informe de Auditoría de seguimiento y supervisión de acuerdo con el alcance.	Gerencia de Auditoría interna	Según se defina en la Directiva de la Procuraduría General de la Nación	Según se defina en la Directiva de la Procuraduría General de la Nación	Según se defina en la Directiva de la Procuraduría General de la Nación