

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	Seguimiento Auditoria Interna enero a abril de 2021	Estado
Estructura administrativa y direccionamiento estratégico	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	1/02/2021	30/11/2021	Informe trimestral de PQRSD, en la pág 10 del informe se puede evidenciar la cantidad de PQRS recibidos y clasificados como consumidor financiero.	en curso y en plazo
Fortalecimiento de los canales de atención	Publicar en la página web de la FDN como utilizar el Centro de Relevos y correo de pqr para agendar cita por meet con funcionario de la FDN garantizando la accesibilidad a las personas Sordomudas	Publicación en página Web	Vicepresidencia de operaciones	Anual	1/01/2021	31/03/2021	En la página web en el menú de atención al público- Centro de Relevos se explica que es el centro de relevos, el link para acceder a esté con un usuario y contraseña obligatoria en caso de ser presencial y la opción de concertar una cita a través de MEET o TEAMS, en caso de ser virtual. https://www.fdn.com.co/es/node/1450	Cumplido
	Mantener actualizada en la página web la información del defensor del consumidor financiero y la Superfinanciera en caso requiriese una PQRS	Página web actualizada	Gerencia de Talento Humano y Admin	Anual	1/02/2021	30/11/2021	El link se mantiene actualizado, en la página web cuando se realiza la consulta en el menú de atención al público- Atención al Consumidor Financiero se encuentra la información de canales para la recepción de quejas y reclamos y educación financiera. (https://www.fdn.com.co/es/atencion-al-publico/Atencion_al_Consumidor_Financiero)	en curso y en plazo
Talento Humano /Cultura de servicio	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	1/02/2021	30/11/2021	A la fecha 14 de abril se tenía un porcentaje de cumplimiento del 79% respecto a las capacitaciones de comunicación asertiva para las áreas de estructuración, mercado de capitales y auditoría. El 26 de abril ingreso una nueva colaboradora al área de auditoría, a la cual se le dará esta capacitación más adelante con un grupo mayoritario de nuevos ingresos.	en curso y en plazo
	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	1/02/2021	30/11/2021	De enero a abril 2 ingresos: Estructuración: SENA y una directora. Financiación 0 ingresos	en curso y en plazo
Normativo y procedimental	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)	1/02/2021	16/04/2021	La matriz ya se revisó con la gerencia de talento humano y administrativa y se realizó la respectiva actualización en la matriz de las normas SAC.	Cumplido
Relacionamiento con el ciudadano	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		Cumplido
	Realizar encuesta de satisfacción al consumidor financiero	Encuesta realizada	Gerencia de Talento Humano y Admin	Anual	1/02/2021	30/11/2021	Esta actividad se trabajará con Ipsos Group, ya se tuvo un primer acercamiento, el 7 de mayo se realizara una reunión para empezar a desarrollar la encuesta anual con la información de las áreas.	en curso y en plazo

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	Seguimiento Auditoria Interna enero a abril de 2021	Estado
Lineamientos de Transparencia Activa	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	1/05/2021	29/10/2021		
Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información	Página web FDN en inglés	Página web de la FDN en inglés	Vicepresidencia de Operaciones	Anual	1/01/2021	30/03/2021	Ya está actualizada y publicada con corte a diciembre. Link: https://fdn.com.co/en	Cumplido
	Habilitar link de acceso y transparencia pública	El link debe contener: Información de interés, normatividad, presupuesto y planeación, control, contratación, tramites y servicios, Instrumentos de gestión de información pública, transparencia pasiva y protección de datos personales	Vicepresidencia de Operaciones	Anual	1/01/2021	30/03/2021	Se habilitó el link de transparencia y acceso a la información pública con corte a diciembre, el cual contiene los siguientes links: 1. Mecanismos de contacto con el sujeto obligado, 2. Información de Interés, 3. Estructura orgánica y talento humano, 4. Normatividad, 5. Presupuesto, 6. Planeación, 7. Contr. o.I. 8. Contratación, 9. Trámites y servicios, 10. Instrumentos de Gestión de información pública, 11. Transparencia Pasiva, 12. Criterio Diferencial de accesibilidad, 13. Protección de datos personales. Link: https://www.fdn.com.co/es/Transparencia-y-Acceso-a-la-Informacion-Publica	Cumplido
	Habilitar desde la página web FDN el portal de niños	Portal de niños desde la página web FDN	Vicepresidencia de Operaciones	Anual	1/01/2021	30/06/2021	El portal niños ya estaba diseñado y se publicó el 19 de febrero con el siguiente link: https://portalinfantil.fdn.com.co/ . Es un portal muy pedagógico, visualmente llamativo, con fichas y material didáctico para descargar.	Cumplido
	Habilitar certificados de retención a través de la página web	Certificados de retención a través de la página web	Vicepresidencia de Operaciones	Anual	1/01/2021	31/12/2021	Este cambio esta dado por la decisión del área usuaria (Financiera) de contratar los servicios de Decoval, en cuanto a la distribución de dichos certificados teniendo en cuenta que ellos ya manejan una base de datos de los tenedores de los bonos y/o CDT, lo que facilita dicha distribución. Actualmente FDN genera los certificados de forma automática en PORFIN.	en curso y en plazo
	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		
	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	1/03/2021	31/12/2021	Se cuenta con un cronograma detallados de actividades y fechas para la elaboración y actualización de tablas de retención documental. (Se adjunta correo como soporte al wf de esta acta)	en curso y en plazo
	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	2/02/2021	17/12/2021	No se tuvo avance en las actividades de rotulación y Pegaso, dado que se tuvo un imprevisto con los recursos que estaban asistiendo a la oficina. Se están realizando reuniones semanales con el proveedor en donde se van a empezar a registrar actas de reunión para dejar compromisos con fechas en firme.	en curso y en plazo
Monitoreo del Acceso a la Información Pública	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		

Actividades Programadas enero a abril	13
Actividades completadas en curso y en plazo	13
Porcentaje (%) de Avance	100%

Estado	Descripción
Cumplida	Aquellas finalizadas en su 100% de acuerdo a su entregable meta o producto establecido en el Plan articompción y Atención al Ciudadano.
En curso y en plazo	Aquellas que según fecha de inicio de la actividad se evidencia gestión de su ejecución, pero que dada su periodicidad de seguimiento y la fecha de finalización del compromiso adquirido se encuentra en plazo para su cumplimiento
Sin ejecutar	No presentan ningún avance

Elaborado por
Revisado por

Carolina López Pinzón
Claudia Martínez Camino



Claudia Martínez Camino
Gerente de Auditoría