

**Referencia:** Segundo seguimiento al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano FDN vigencia 2021

**Objetivo:** Ejecutar el seguimiento y el control a la implementación y a los avances de las actividades consignadas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Conformar la responsabilidad que le asiste a la Gerencia de Auditoría Interna, indicada en la Guía "Estrategias para la Construcción a atención al Ciudadano".

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2021								Seguimiento Auditoría Interna mayo a agosto de 2021	
Componente 1: Gestión de Riesgos de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción								Estado	
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	1/06/2021	1/12/2021	Se tiene la propuesta con el proveedor Cognos para montar un sobre la política anticorrupción y Sarlatf, una vez se tenga el video estará disponible en la plataforma e-learning.	en curso y en plazo	
Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1 Publicación Mapa de riesgos de corrupción página web FDN	Mapa publicado	GITC	Anual	31/01/2021	31/01/2021	En la página web de la FDN se encuentra publicado desde el 29 de enero de 2021 el Plan Anticorrupción y atención al ciudadano	cumplida	
Consulta y divulgación	3.1 Actualización matriz riesgos de corrupción con los líderes de proceso donde se hayan identificado riesgos de corrupción.	Matriz Actualizada	GITC	Anual	1/06/2021	10/12/2021	La matriz de riesgos de corrupción tuvo las siguientes versiones: - Con corte al 31 de mayo de 2021, se encuentran dos publicaciones en la página web 12 de agosto de 2021 y 09 de junio de 2021 - Con corte al 30 de abril de 2021 fue publicada el 14 de mayo de 2021.	en curso y en plazo	
Monitoreo y revisión	4.1 Documentación metodología riesgos de fraude, corrupción y conducta para seguimiento, identificación y control.	Metodología aprobada	GITC	Anual	1/02/2021	31/05/2021	La metodología riesgos de corrupción, fraude y conducta ya fue aprobada, se presentó para aprobación el 19 de marzo ante el Comité de Riesgos y en Junta Directiva el 23 de marzo y ya se encuentra publicada en Megasite. Link: <a href="https://docs.google.com/a/fdn.com.co/viewer?as=&amp;pid=site&amp;roid=2mRULenWnS5j3wcm9j2XNvcy1mZG58Z3g6Nm1TM DUUMDC2MGVInZQ5YQ">https://docs.google.com/a/fdn.com.co/viewer?as=&amp;pid=site&amp;roid=2mRULenWnS5j3wcm9j2XNvcy1mZG58Z3g6Nm1TM DUUMDC2MGVInZQ5YQ</a>	cumplida	
	4.2 Monitoreo semestral matriz de riesgos de corrupción	Matriz monitoreada	GITC	Semestral	5/02/2021	15/12/2021	El primer monitoreo con corte al 30 de abril de 2021 y la información fue cargada el 14 de mayo de 2021 en la página web de la FDN. Lo anterior tuvo una actualización de la matriz con corte al 31 de mayo del 2021 y esta fue publicada en la página web el 09 de junio de 2021 y 12 de agosto de 2021. Lo anterior fue evidenciado por la Gerencia de Auditoría a través de las actas de reuniones.	en curso y en plazo	
	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.	Primer seguimiento: La publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días del mes de mayo. Segundo seguimiento: La publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días del mes de septiembre. * Tercer seguimiento: 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	Se efectuó revisión a la publicación del Mapa de Riesgos de Corrupción (Matriz) y las responsabilidades definidas en la guía para la administración del riesgo y el diseño de los controles en las entidades públicas- Riesgos de gestión corrupción y seguridad digital el 14 de mayo de 2021 y el seguimiento fue publicado en la página web de la FDN <a href="https://www.fdn.com.co/es/politicas">https://www.fdn.com.co/es/politicas</a> en la sección políticas Plan Anticorrupción, atención al ciudadano y Rendición de cuentas el mismo día.	en curso y en plazo	
Seguimiento	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.	Primer seguimiento: La publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de mayo. Segundo seguimiento: La publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de septiembre. * Tercer seguimiento: 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	Se efectuó la revisión a la publicación del plan anticorrupción y seguimiento a las actividades definidas en el PAAC quedando consignados en la auditoría AA005 Auditoría PAAC enero- abril, emitido el 14 de mayo de 2021.	en curso y en plazo	
	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 presentará en las fechas definidas para el comité de Auditoría febrero / abril / junio / agosto / octubre / noviembre	22/02/2021 26/04/2021 29/06/2021 23/08/2021 25/10/2021 13/12/2021	Los resultados del presente seguimiento, fueron informados en los Comités de Auditoría, los cuales se celebró el 25 de Junio del 2021 y 27 de Agosto del 2021.	en curso y en plazo	
	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	1/05/2021	Mensual hasta 31/01/2022			
<b>Componente 2: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES</b>									
(*) No aplica para la FDN por cuanto no se gestionan trámites									
<b>Componente 3: Estrategia de Rendición de Cuentas</b>									
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	Seguimiento Auditoría Interna enero a abril de 2021	Estado	
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	1/01/2021	30/04/2021	El informe de gestión se encuentra publicado en la pág. web con fecha de 26 de marzo: <a href="https://www.fdn.com.co/es/rendicion-cuentas">https://www.fdn.com.co/es/rendicion-cuentas</a>	Cumplido	
	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	2/01/2021	31/12/2021	El informe de Gestión de la FDN, capítulo 6. Aspectos Regulatorios y Normativos informo lo correspondiente en relación con la gestión y trámite de PQRSD, así como lo relacionado con los mecanismos de control para mitigar los riesgos de corrupción.	Cumplido	
Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1 Trasmisión 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	1/03/2021	30/04/2021	La rendición de cuentas se realizó el 25 de marzo a las 11:00am por el canal de YouTube y en redes sociales, adicional se creo el correo: <a href="mailto:rendiciondecuentas2021@fdn.com.co">rendiciondecuentas2021@fdn.com.co</a> para responder inquietudes	Cumplido	
Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	3.1 Promoción de las iniciativas de rendición de cuentas con piezas via redes sociales, página web para incentivar la participación de la ciudadanía	Promoción de las iniciativas de la Rendición de Cuentas de la ciudadanía	Comunicaciones	Anual	15/03/2021	15/04/2021	La promoción de la rendición de cuentas se realizó en redes sociales y página web en tres momentos: antes (3 de marzo), durante (05 de marzo) y después (12 de abril), se adjunta informe de rendición como soporte	Cumplido	
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.	Primer seguimiento: La publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de mayo. Segundo seguimiento: La publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de septiembre. * Tercer seguimiento: 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	La publicación del primer seguimiento del Plan anticorrupción y seguimiento a las actividades definidas fue publicado en la página web el día 14 de mayo de 2021.	en curso y en plazo	

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 Auditoría Interna enero a abril de 2021	Estado	
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 Admón.	Anual	1/02/2021	30/11/2021	El segundo informe trimestral de PQRS, se publicó en la página web el 15 de julio en la página WEB, en la pág. 8 del informe se puede evidenciar la cantidad de PQRS recibidos y clasificados como consumidor financiero.	en curso y en plazo
	2.1	Publicar en la página web de la FDN como utilizar el Centro de Relevó 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 Relevó se explica que es el centro de relevó, 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. ( <a href="https://www.fdn.com.co/es/nodo/1640">https://www.fdn.com.co/es/nodo/1640</a> )	Cumplido
Fortalecimiento de los canales de atención	2.2	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 Admón.	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. ( <a href="https://www.fdn.com.co/es/atencion-al-publico/Atencion_al_Consumidor_Financiero">https://www.fdn.com.co/es/atencion-al-publico/Atencion_al_Consumidor_Financiero</a> )	en curso y en plazo
	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 Admón.	Anual	1/02/2021	30/11/2021	Con corte a junio de 2021, se han capacitado al 61% de los funcionarios de comunicación asertiva para las áreas de estructuración, mercado de capitales y auditoría.	en curso y en plazo
Talento Humano /Cultura de servicio	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 Admón.	Anual	1/02/2021	30/11/2021	De mayo a agosto de 2021, no hubo ingresos a las áreas de Estructuración, ni Financiación.	en curso y en plazo
	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)	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	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	La auditoría del SAC para el primer semestre del 2021 fue presentado el 23 de julio de 2021- La auditoría comprendió la evaluación al periodo enero a junio de 2021, y consideró Verificación del cumplimiento normativo de la FDN según lo definido en la Circular Básica Jurídica 029, Parte I, Título III – Capítulo II.	en curso y en plazo
	5.2	Realizar encuesta de satisfacción al consumidor financiero	Encuesta realizada	Gerencia de Talento Humano y Admón	Anual	1/02/2021	30/11/2021	Con corte al 31 de agosto, se presentó cambios para modificar el indicador de tiempo de la actividad para reportar en forma anual.	en curso y en plazo

Actividades Programadas mayo a agosto	8
Actividades cumplidas, en curso y en plazo	8
Porcentaje (%) de Avance	100%

Estado	Descripción
Cumplida	Aquellas finalizadas en su 100% de acuerdo a su entregable meta o producto establecido en el Plan anticorrupción 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 durante la vigencia del 2021.
Sin ejecutar	No presentan ningún avance

Elaborado por  
Revisado por

Diana Magaly Bermúdez Velasco  
Claudia Martínez Camino



Claudia Martínez Camino  
Gerente de Auditoría