

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

**Objetivo:** Efectuar 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, conforme 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								
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	Seguimiento Auditoría Interna enero a abril de 2021	Estado
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		
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		
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 Megastore. Link: <a href="https://docs.google.com/a/fdn.com.co/viewer?nav&amp;pid=sites&amp;srcid=2mRuLmNvb55j3xwcm9jZnvcy1m2G58Z3g6NmM1MDU0MDc2MGVnO5VQ">https://docs.google.com/a/fdn.com.co/viewer?nav&amp;pid=sites&amp;srcid=2mRuLmNvb55j3xwcm9jZnvcy1m2G58Z3g6NmM1MDU0MDc2MGVnO5VQ</a>	cumplida
	4.2 Monitoreo semestral matriz de riesgos de corrupción	Matriz monitoreada	GITC	Semestral	5/02/2021	15/12/2021	De acuerdo con la metodología aprobada, el monitoreo se efectuará mínimo semestralmente, así: Primer monitoreo: con corte a 30 de abril, se adelantará entre el 2 y 31 de mayo. Segundo monitoreo: con corte a 31 de octubre, se adelantará entre el 1 y 30 de noviembre. El soporte de estos monitoreos serán actas de reunión	en curso y en plazo
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.	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		
	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		
	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 28/06/2021 23/08/2021 25/10/2021 13/12/2021	Los resultados del presente seguimiento, serán informados en el próximo Comité de Auditoría, el cual se celebrará el 25 de Junio del 2021	en curso y en plazo
	5.4 Seguimiento al cumplimiento del plan anticorrupción - planes de acción	Documento de seguimientos mensuales de las áreas el avance en las actividades del plan anticorrupción y subir soportes a Pagasa y enviar a la auditoría cuando se requiera	Vicepresidencia de Estrategia y Desarrollo	Cada 4 meses	1/05/2021	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	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 página 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 PQRS, 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 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	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 creó el correo: <a href="mailto:rendicioncuentas2021@fdn.com.co">rendicioncuentas2021@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, 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	La promoción de la rendición de cuentas se realizó en redes sociales y página web en tres momentos: antes (3 de marzo), durante (25 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		

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 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	2.1	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. <a href="https://www.fdn.com.co/es/node/1450">https://www.fdn.com.co/es/node/1450</a>	Cumplido
	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 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. ( <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
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	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
	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	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	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		
	5.2	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 Auditoría Interna enero a abril de 2021	Estado	
Lineamientos de Transparencia Activa	1.1	Monitoreo el 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		
	3.1	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: <a href="https://fdn.com.co/en">https://fdn.com.co/en</a>	Cumplido
Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información	3.2	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. 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: <a href="https://www.fdn.com.co/es/Transparencia-y-Acceso-a-la-Informacion-Publica">https://www.fdn.com.co/es/Transparencia-y-Acceso-a-la-Informacion-Publica</a>	Cumplido
	3.3	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: <a href="https://portalinfantil.fdn.com.co/">https://portalinfantil.fdn.com.co/</a> . Es un portal muy pedagógico, visualmente llamativo, con fichas y material didáctico para descargar.	Cumplido
	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	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
	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	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
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	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	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		

Actividades Programadas enero a abril	21
Actividades completadas en curso y en plazo	21
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