

**Referencia:** Tercer 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. Conformé 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 Septiembre a Diciembre 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	Se evidenció en la plataforma E-learning de la FDN el curso sobre la política de anticorrupción dispuesto para todos los empleados de la entidad al 31 de diciembre de 2021, observando que los 175 funcionarios a esta fecha realizaron el curso.	Cumplido
	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 28 de enero de 2021 el Mapa de Corrupción.	Cumplido
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 actualizaciones y se podrá consultar en el siguiente link <a href="https://portal.fdn.com.co/es/politicas">https://portal.fdn.com.co/es/politicas</a> : - 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.	Cumplido
	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 se encuentra publicada en Megasite.	Cumplido
Monitoreo y revisión	4.2	Monitoreo semestral matriz de riesgos de corrupción	Matriz monitoreada	GITC	Semestral	5/02/2021	15/12/2021	El monitoreo de la matriz de riesgos de corrupción la efectuó la GITC durante el año, su último monitoreo se realizó en noviembre de 2021. Producto de dicha revisión quedó soportada en el acta con las reuniones efectuadas los días 29 y 30 de noviembre de 2021, lo cual, se espera montar una nueva versión en la página web de la FDN para el 31 de enero de 2022.	Cumplido
	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 las publicaciones 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 de acuerdo con las fechas determinadas, así mismo se verificó su seguimiento conforme al cronograma establecido indicando que el tercer seguimiento fue realizado el 14 de enero de 2022, el cual 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.	Cumplido
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	Durante el año se realizaron los seguimientos a las publicaciones y actividades ejecutadas conforme a las fechas determinadas, el tercer seguimiento con corte al 31 de diciembre de 2021 se publica el 17 de enero de 2022 en la página web de la FDN en la sección Norma y políticas/ Plan Anticorrupción, Atención al ciudadano y Rendición de cuentas.	Cumplido
	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 / diciembre	22/02/2021 26/04/2021 28/06/2021 23/08/2021 25/10/2021 13/12/2021	Todo los seguimientos fueron informados en los Comité de Auditoría, conforme al cronograma de reuniones del Comité en forma bimestral y no se han presentaron hallazgos conforme a nuestra metodología.	Cumplido
	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 Pegaso y enviar a la auditoría cuando se requiera	Vicepresidencia de Estrategia y Desarrollo	Cada 4 meses	1/05/2021	Mensual hasta 31/01/2022	La Vicepresidencia de Estrategia y Desarrollo efectuó el respectivo seguimiento para dar cumplimiento con el plan Anticorrupción.	Cumplido
	<b>Componente 2: RACIONALIZACION DE TRAMITES</b>								
(*) No aplica para la FDN por cuanto no se gestionan tramites									
<b>Componente 3: Estrategia de Rendición de Cuentas</b>									
<b>Objetivo Componente: Fortalecer la estrategia de rendición de cuentas en línea con las obligaciones de la FDN ante la Función Pública</b>									
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	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 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	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).	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	Durante el año se realizaron los seguimientos a las publicaciones y actividades ejecutadas conforme a las fechas determinadas, el tercer seguimiento con corte al 31 de diciembre de 2021 se publica el 17 de enero de 2022 en la página web de la FDN en la sección Norma y políticas/ Plan Anticorrupción, Atención al ciudadano y Rendición de cuentas.	Cumplido

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 último informe trimestral de PQRS con corte julio-septiembre de 2021, se publicó en la página web el día 12 de noviembre de 2021 en la sección Atención al público/informes de PQRS2021 en el documento se puede evidenciar la cantidad de PQRS recibidos y clasificados por consumidor financiero.	Cumplido
	2.1	Publicar en la página web de la FDN como utilizar el Centro de Relevos y correo de pqrsd 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 relevo, 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/1640).	Cumplido
Fortalecimiento de los canales de atención	2.2	Mantener actualizada en la pagina 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. (https://portal.fdn.com.co/es/atencion-al-publico/Atencion_al_Consumidor_Financiero).	Cumplido
	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 diciembre de 2021, se capacitó el 100% de los funcionarios en habilidades de Comunicación Asertiva para las áreas de estructuración, mercado de capitales y auditoría interna.	Cumplido
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	En el mes de noviembre de 2021 ingreso un funcionario para la Vicepresidencia de Estructuración, y se evidenció que la Gerencia de Talento Humano y Administrativa le efectuó el proceso de inducción ya que esta involucrado en áreas de atención y servicio a los Consumidores Financieros.	Cumplido
	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 efectuó la respectiva actualización en la matriz de las normas SAC.	Cumplido
Normativo y procedimental	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 segundo semestre del 2021 fue presentado el 27 de diciembre de 2021- La auditoría comprendió la evaluación al periodo julio a noviembre de 2021, y considero verificación del cumplimiento normativo de la FDN según lo definido en la Circular Básica Jurídica 029, Parte I, Título III – Capítulo II.	Cumplido
	5.2	Realizar encuesta de satisfacción al consumidor financiero	Encuesta realizada	Gerencia de Talento Humano y Admin	Anual	1/02/2021	30/11/2021	El 13 de enero de 2022, se emitió el informe sobre el resultado de las encuestas al consumidor financiero por parte del proveedor IPSOS, con una calificación de 88.2 que equivale a "Alto".	Cumplido
Componente 5: Transparencia y acceso a la información									
Objetivo Componente: Fortalecer los canales de acceso a la información, en el relacionación 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 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	De acuerdo con lo señalado en la circular 018 de 2021 emitida por la Procuraduría General de la Nación el seguimiento por parte de dicho ente de control se adelantará en el segundo semestre de 2022 con corte al 31 de diciembre de 2021, cuando se encuentre implementada en su totalidad la Resolución 1519 de 2020.	Cumplido
	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: https://fdn.com.co/en	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. Control, 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
	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: https://portalinfantil.fdn.com.co/. 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	La actividad presento un cambio al 31 de agosto de 2021 ya que la obtención de los certificados por decisión del área usuaría (Financiera) se contrato 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.	Cumplido
	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	Con corte al 31 de diciembre de 2021 el área de aplicaciones de tecnología de la FDN configuró los tipos de seguridad de la información en Pegaso para clasificar los documentos electrónicos.	Cumplido
	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	Al 31 de diciembre de 2021, se actualizaron el 100% de las tablas de retención Documental. El 29 de diciembre de 2021 el área de Gestión documental envió comunicado al Archivo General de la Nación remitido con el oficio radicado No. 202171517631 y como respuesta por parte de la AGN radicado el No. 1-2021-13359, cuyo contenido fue la aprobación de este ente sobre la convalidación actualización TRD de la FDN.	Cumplido
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	A corte al 31 de diciembre de 2021, se llegó a un 100% de información digitalizada del año 2019 y 2020, se encuentran digitalizados en la herramienta Pegaso repositorio oficial de la FDN.	Cumplido	
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	Al 31 de diciembre de 2021, la Procuraduría General de la Nación no solicitó a la Gerencia de Auditoría Interna seguimiento y supervisión a la publicación y actualización de la información en la página web de la FDN de acuerdo con lo requerido en el PAAC.	N/A

Actividades Programadas septiembre a diciembre	19
Actividades cumplidas, en curso y en plazo o N/A	19
Porcentaje (%) de Avance	100%

Estado	Descripción
Cumplida	Aquellas finalizadas en su 100% de acuerdo con 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
N/A	No aplica

Elaborado por: Diana Magaly Bermúdez Velasco  
Revisado por: Claudia Martínez Camino - Gerente

  
Claudia Martínez Camino  
Gerente de Auditoría