

	Resolución N°003 (Enero 31 de 2018) “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, y Mapa de Riesgos de <i>Corrupción</i>”. Fondo de Desarrollo Social del Retiro	CÓDIGO ARCHIVISTICO: 200.24.01
		VERSION:
		Fecha:
		Página 1 de 16

RESOLUCIÓN No.003

(Enero 31 de 2018)

“Por medio de la cual se Adopta el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y el Mapa de Riesgos de Corrupción para el Fondo de Desarrollo Social del Retiro – FONDESER”

El Gerente del Fondo de Desarrollo Social del Municipio de el Retiro, Antioquia, en ejercicio de sus facultades Legales y constitucionales, los estatutos del Fondo y en especial la Ley 1474 de 2011, y el Decreto 124 de enero 26 de 2016, y

CONSIDERANDO:

1. Que la ley 87 de noviembre 29 de 1993 establece claramente los objetivos, características y elementos del Control Interno y las funciones a cumplir por los Comités Asesores de Control Interno de las Entidades Oficiales, entre los que esta prevenir acciones que atenten contra el detrimento patrimonial y la estabilidad de los entes públicos.
2. Que el Decreto 124 de enero 26 de 2016, sustituyó el Título IV de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”.
3. Que el Decreto 124 de enero 26 de 2016, señaló como Metodología para diseñar y hacer seguimiento a la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano de que trata el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, la establecida en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano contenida en el documento “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – Versión 2”; la cual fue adoptada por el Fondo de Desarrollo Social del Retiro – FONDESER, mediante Resolución N° 004 del 31 de enero de 2017.
4. Que el Decreto 124 de enero 26 de 2016, estableció que las entidades del orden nacional, departamental y municipal deberán elaborar y publicar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y el Mapa de Riesgos en el enlace de “Transparencia y acceso a la información” del sitio web de cada entidad a más tardar el 31 de enero de cada año.

	Resolución N°003 (Enero 31 de 2018) “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, y Mapa de Riesgos de Corrupción”. Fondo de Desarrollo Social del Retiro	CÓDIGO ARCHIVISTICO: 200.24.01
		VERSION:
		Fecha:
		Página 2 de 16

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: Adóptese el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, y el Mapa de Riesgos para el Fondo de Desarrollo Social del Retiro - **FONDESER**, contenido en el documento anexo al final de la presente Resolución.

ARTÍCULO SEGUNDO – VERIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO: Le corresponde al Gerente y sus Funcionarios de Apoyo Administrativo de la Entidad, el Monitoreo a la Implementación, Desarrollo y Cumplimiento en cada uno de sus Componentes, del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, y del Mapa de Riesgos de Corrupción.

ARTÍCULO TERCERO - SEGUIMIENTO AL CUMPLIMIENTO Y MONITOREO: El mecanismo de seguimiento al cumplimiento de las orientaciones y obligaciones derivadas del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, y del Mapa de Riesgos de Corrupción, estará a cargo del Asesor de Control Interno o quien haga sus veces, para lo cual se publicará cuatrimestralmente en la página web de la entidad, las actividades realizadas por la Entidad, de acuerdo con los parámetros establecidos.

ARTÍCULO CUARTO - PUBLICIDAD: Publíquese en la en la página WEB, en el enlace “**Transparencia y Acceso a la Información Pública**”, y en un medio visible de la Entidad, a más tardar el 31 de enero de 2018, el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, y el Mapa de Riesgos de Corrupción de FONDESER.

ARTICULO QUINTO: La presente Resolución rige a partir de la fecha y deroga las Resoluciones anteriores o en sus Artículos que le sean contrarios.

Dada en el Municipio del Retiro a los 31 días de enero de 2018.

PUBLIQUESE Y CUMPLASE

WILSON DAVID TANGARIFE MEJIA
Gerente

Anexos

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, y Mapa de Riesgos de Corrupción.

	Resolución N°003 (Enero 31 de 2018) “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, y Mapa de Riesgos de Corrupción”. Fondo de Desarrollo Social del Retiro	CÓDIGO ARCHIVISTICO: 200.24.01
		VERSION:
		Fecha:
		Página 3 de 16

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - Mapa de Riesgos de Corrupción.

PRESENTACIÓN

Dando cumplimiento a las políticas establecidas por el Gobierno Nacional, el Fondo de Desarrollo Social del Retiro – FONDESER, ha definido acciones para desarrollar una gestión transparente e integral al servicio de la comunidad y usuarios del Fondo, por medio de una Estrategia de Lucha Contra la Corrupción, Atención al Ciudadano y Mapa de Riesgos de Corrupción, creando un ambiente propicio para que la ciudadanía obtenga un espacio para ejercer control social, participativo y oportuno, permitiendo ejercer la adecuada vigilancia y control de las políticas de otorgamiento de Créditos en sus diferentes Líneas y su Destinación final por los favorecidos.

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, y Mapa de Riesgos de Corrupción, está conformado por los siguientes componentes:

1. Gestión del Riesgo de Corrupción – Mapa de Riesgos de Corrupción.
2. Racionalización de Trámites.
3. Rendición de Cuentas.
4. Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano.
5. Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información.
6. Iniciativas Adicionales.

Los componentes que conforman el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, y el Mapa de Riesgos de Corrupción, serán descritos y desarrollados en cumplimiento del artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, y del Decreto 124 de enero 26 de 2016, según los lineamientos contenidos en los documentos “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – Versión 2” y en la “Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción”.

	Resolución N°003 (Enero 31 de 2018) “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, y Mapa de Riesgos de <i>Corrupción</i>”. Fondo de Desarrollo Social del Retiro	CÓDIGO ARCHIVISTICO: 200.24.01
		VERSION:
		Fecha:
		Página 4 de 16

1. OBJETIVOS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

OBJETIVO GENERAL:

Fortalecer las acciones que el Fondo de Desarrollo Social del Retiro – FONDESER, ha venido adelantando en materia de transparencia y la lucha contra la corrupción, en cumplimiento de las directrices establecidas en la ley 1474 de 2011 - Estatuto Anticorrupción, evitando posibles actos de corrupción al interior de la Entidad, así como los métodos y medios para la atención integral a los ciudadanos y usuarios.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

1. Actualizar la matriz que se tiene establecida de administración de riesgos institucionales para la identificación de los riesgos de corrupción y establecer acciones para evitarlos o reducirlos.
2. Desarrollar la estrategia anti trámites de la entidad mediante la simplificación, estandarización, eliminación, optimización y automatización de los trámites del Fondo.
3. Fortalecer los espacios y mecanismos existentes para la rendición de cuentas a las partes interesadas y desarrollar nuevas estrategias de participación e interacción.
4. Desarrollar estrategias para la gestión de atención al ciudadano.
5. Mejorar los mecanismos establecidos para satisfacer las necesidades de la ciudadanía en cuanto a la accesibilidad a los trámites y servicios de la entidad, así como la adecuada gestión de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos, consultas y felicitaciones – PQRS.
6. Establecer la periodicidad y los responsables de realizar el seguimiento a las acciones planteadas para el cumplimiento del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, y el Mapa de Riesgos de Corrupción de la entidad.

	Resolución N°003 (Enero 31 de 2018) “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, y Mapa de Riesgos de Corrupción”. Fondo de Desarrollo Social del Retiro	CÓDIGO ARCHIVISTICO: 200.24.01
		VERSION:
		Fecha:
		Página 5 de 16

2. Componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

Primer Componente:

Gestión del Riesgo de Corrupción – Mapa de Riesgos de Corrupción: El modelo para gestionar el Riesgo de Corrupción, toma como punto de partida los parámetros impartidos por el Modelo Estándar de Control Interno - MECI 1000:2014, contenidos en las Metodologías de Administración de Riesgos de la Función Pública.

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano					
Componente 1. Gestión de Riesgos de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción					
Subcomponente/ procesos	Actividades		Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada
Subcomponente 1 Política de Administración de Riesgos.	1.1	Revisión, ajuste y Definición de Política(s) de Administración de Riesgos de Gestión y de Corrupción.	-Política(s) Definida(s) de Administración de Riesgos de Gestión y de Corrupción, Versión 2018. (Ver Acta Comité Institucional N°01 de enero 26 den 2018).	Gerente, Secretaria, Contratista y Asesor.	Enero 26 de 2018.
	1.2	Socialización de la Política(s), Administración de Riesgos de Gestión y de Corrupción.	- Políticas Socializadas en Mesa de Trabajo. (Ver Acta Comité Institucional N°01 de enero 26 den 2018).	Gerente, Secretaria, Contratista y Asesor.	Enero 26 de 2018.
	1.3	Publicar Resolución, Políticas de Administración Riesgos de Gestión y de Corrupción.	-Publicación en Página Web y demás medios disponibles en la Entidad. Resolución N°03 de enero 31 de 2017. -Registro de la Publicación.	Secretaria	Enero 31 de 2018.



**Resolución N°003
(Enero 31 de 2018)**

“Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, y Mapa de Riesgos de Corrupción”.

Fondo de Desarrollo Social del Retiro

**CÓDIGO
ARCHIVISTICO:
200.24.01**

VERSION:

Fecha:

Página 6 de 16

Subcomponente 2 Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1	Identificación de Riesgos de Corrupción - Análisis del Contexto Estratégico.	-Actualización y Ajustes Matriz Definición e Identificación del Riesgo de Corrupción. (Ver Acta Comité Institucional N°01 de enero 26 den 2018).	Gerente, Secretaria, Contratista y Asesor.	Del 26 al 30 de enero de 2018.
	2.2	Análisis de Riesgos	-Actualización y Ajustes Matriz Análisis de Probabilidad Riesgo. -Matriz Análisis Impacto Riesgo. -Matriz Controles Riesgos de Corrupción. (Ver Acta Comité Institucional N°01 de enero 26 den 2018).	Gerente, Secretaria, Contratista y Asesor.	Del 26 al 30 de enero de 2018.
	2.3	Valoración de Riesgos de Corrupción.	-Actualización y Ajustes Matriz Calificación de Riesgos de Corrupción. (Ver Acta Comité Institucional N°01 de enero 26 den 2018).	Gerente, Secretaria, Contratista y Asesor.	Del 26 al 30 de enero de 2018.
	2.4	Consolidar el Mapa de Riesgos de Corrupción.	-Mapa Consolidado Riesgos de Corrupción Vigencia 2018. (Ver Acta Comité Institucional N°01 de enero 26 den 2018).	Gerente, Secretaria, Contratista y Asesor.	Del 26 al 30 de enero de 2018.
Subcomponente 3 Consulta y Divulgación Mapa de Riesgos de Corrupción.	3.1	Revisión y Divulgación del Mapa de Riesgos de Corrupción.	-Publicación en Página Web y demás medios disponibles en la Entidad. -Registro de la Publicación.	Gerente y Secretaria.	Enero 31 de 2018.

	Resolución N°003 (Enero 31 de 2018) “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, y Mapa de Riesgos de Corrupción”. Fondo de Desarrollo Social del Retiro		CÓDIGO ARCHIVISTICO: 200.24.01
			VERSION:
			Fecha:
			Página 7 de 16

Subcomponente 4 Monitoreo y Revisión Mapa de Riesgos de Corrupción.	4.1	Monitoreo y Revisión al Mapa de Riesgos de Corrupción y ajustarlo si es del caso, haciendo público los cambios e informar por escrito al Asesor de Control Interno.	-Matriz Monitoreo y Revisión Mapa de Riesgos de Corrupción -Acta de Mesa de Trabajo donde evidencien la actividad realizada, sobre monitoreo y revisión.	Gerente, Secretaria, Contratista y Asesor.	Cuatrimstral en los primeros 25 días del mes de abril, agosto y diciembre, como mínimo.
	5.1	Realizar Auditoría de Seguimiento a la efectividad de los controles incorporados y de las acciones adelantadas a los riesgos de Corrupción, teniendo como base los Monitoreos y Revisión realizados por la Entidad.	-Informe de Auditoría de Seguimiento a los controles incorporados y a las acciones adelantadas por la entidad, en materia de riesgos de corrupción.	Asesor de Control Interno.	Cuatrimstral al 30 de abril, al 30 de agosto y al 30 de diciembre de 2018
Subcomponente 5 Seguimiento Mapa de Riesgos de Corrupción.	5.2	Publicar informes de Auditoría de seguimiento a los controles incorporados y a las acciones adelantadas por la entidad, en materia de riesgos de corrupción.	-Publicación en página web y demás medios disponibles en la Entidad. -Registro de la Publicación.	Secretaria	Cuatrimstral en los primeros diez (10) días de los meses de mayo y septiembre de 2018 y enero de 2019.

Mapa de Riesgos de Corrupción y Medidas para Mitigar los Riesgos: Es el resultado de la identificación, análisis y valoración de los riesgos de corrupción en cada uno de los procesos institucionales, así como las acciones para su mitigación. (Ver Anexo al Final)

	Resolución N°003 (Enero 31 de 2018) “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, y Mapa de Riesgos de Corrupción”. Fondo de Desarrollo Social del Retiro	CÓDIGO ARCHIVISTICO: 200.24.01
		VERSION:
		Fecha:
		Página 8 de 16

Segundo Componente:

Racionalización de Trámites: Esta estrategia se orienta a la identificación, simplificación, estandarización, optimización y automatización de trámites, servicios y/o programas de FONDESER, con el fin de facilitar a los usuarios/ciudadanía el acceso a servicios y cerrar espacios propensos para la corrupción.

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano									
Componente 2. Racionalización de Trámites									
N°	Nombre del Trámite, Proceso o Procedimiento	Tipo de Racionalización	Acción Específica de Racionalización	Situación Actual	Meta o Producto Descripción de la Mejora a Realizar, al Trámite, Proceso o Procedimiento.	Beneficio al Ciudadano y/o Entidad	Dependencia Responsable	Fecha Realización	
								Inicio d/m/a	Fin d/m/a
1	Identificar los Trámites, procesos o procedimientos que requieren los usuarios, del Fondo, grupos de interés y comunidad en general.	Definir el o los Tipo(s) de Racionalización que se van a aplicar: -Normativa, -Administrativa o - Tecnológica.	- Recopilar, - Clasificar, - Evaluar y, - Diagnosticar, la necesidad de ajustar y/o crear nuevos formatos, guías o derroteros u otros, requeridos para los Trámites, con el fin estandarizar y optimizarlo para los usuarios del Fondo, grupos de interés y comunidad en general,	Se tienen disponibles formatos, guías o derroteros para las solicitudes de Créditos y de PQRS.	- Actualizar o Crear Nuevos Formatos, requeridos para Procedimientos Documentados y Adoptados para la entidad. - Actualizar o Crear Formatos para la Solicitud de Créditos y Guías para su Diligenciamiento. - Estructurar y Documentar Procedimiento para Facturación, Recaudo y Control Cartera.	- Agilizar, controlar y evaluar la satisfacción del cliente. - Disminución de tiempos y costos para los usuarios y la entidad. Transparencia en las actuaciones de la entidad, evitando posibles actos de corrupción.	Comité Institucional.	05/02/2018	24/08/2018
							Comité Institucional.	05/02/2018	24/08/2018
							Comité Institucional.	05/02/2018	25/04/2018

	Resolución N°003 (Enero 31 de 2018) “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, y Mapa de Riesgos de Corrupción”. Fondo de Desarrollo Social del Retiro	CÓDIGO ARCHIVISTICO: 200.24.01
		VERSION:
		Fecha:
		Página 9 de 16

Tercer Componente:

Rendición de Cuentas: Se brindan los espacios para que la comunidad participe, sea informada de la Gestión y se comprometa en la vigilancia de las actuaciones desarrolladas y/o proyectadas por la Entidad.

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano					
Componente 3. Rendición de Cuentas					
Subcomponente	Actividades		Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada
Subcomponente 1 Información de Calidad y en Lenguaje Comprensible.	1.1	Definir Cronograma de Actividades para Documentar, Analizar, Consolidar y Rendir Cuentas e Informes de Gestión a los entes estatales, grupos de interés y comunidad en general, y Fechas de Publicación, para la vigencia del 2018.	-Cronograma de Actividades.	Comité Institucional.	Entre el 05 y el 15 de febrero de 2018.
	1.2	Definir Estructura de Rendición de Cuentas e Informes de Gestión y Documentar los Procedimientos y lineamientos necesarios conforme a las normas establecidas.	-Procedimientos Documentados. -Resolución de adopción.	Comité Institucional.	Al 25 de abril de 2018.
	1.3	Recopilar, analizar y consolidar información a Rendir a los entes estatales, grupos de interés y comunidad en general.	-Informes Documentados y/o consolidados.	Gerente, Secretaria y Asesores.	En Cronograma de Actividades.
	1.4	Rendir Cuentas e Informes de Gestión, de conformidad con los lineamientos a los entes estatales, grupos de interés y comunidad en general.	-Informes Rendidos.	Gerente, Secretaria y Asesores.	En Cronograma de Actividades.
	1.5	-Publicar la Rendición de Cuentas e Informes de Gestión de Ley en Página Web y/o demás medios disponibles en la entidad.	-Registro de la Publicación.	Secretaria.	En Cronograma de Actividades.



**Resolución N°003
(Enero 31 de 2018)**

“Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, y Mapa de Riesgos de Corrupción”.

Fondo de Desarrollo Social del Retiro

**CÓDIGO
ARCHIVISTICO:
200.24.01**

VERSION:

Fecha:

Página 10 de 16

Subcomponente 2 Dialogo de Doble Vía con la Ciudadanía.	2.1	Definir Cronograma de Convocatorias y Espacios de Diálogos presenciales o Virtuales a los Grupos de Interés y a la Comunidad en General para la Rendición de Cuentas e Informes de Gestión.	-Cronograma de Convocatorias.	Comité Institucional.	Entre el 05 y el 15 de febrero de 2018.
	2.2	Convocar con lugar, fecha y hora a los Grupos de Interés y a la Comunidad en General para la Rendición de Cuentas e Informes de Gestión en Audiencias Públicas, utilizando los diferentes medios de comunicación, como: la emisora, canal local de TV, correo electrónico, redes sociales, cartelera, volantes u otros disponibles por la Entidad.	-Circular como Documento oficial de convocatoria. -Medios electrónicos, Audiovisuales y Redes Sociales. -Registro de las Publicaciones.	Gerente Secretaria	En Cronograma de Convocatorias.
	2.3	Realizar Audiencia Pública, generando espacios de Diálogos Presenciales o Virtuales con la Comunidad en General, para realizar Rendición de Cuentas e Informes de Gestión. Como: Concejo Municipal, Junta Directiva, Alcalde Municipal, otros.	-Informes sobre los Diálogos de Doble Vía realizados con la Comunidad y la relación de anexos, como: Fotos, Presentaciones, Listados de Asistencia y Publicación en la Página Web.	Gerente	En Cronograma de Convocatorias.
Subcomponente 3 Iniciativas para Motivar la Cultura de la Rendición y Petición de Cuentas.	3.1	Documentar Mecanismos de Participación Ciudadana en la Rendición de Cuentas e Informes de Gestión.	-Procedimiento de Mecanismos de Participación Ciudadana y Acceso a la Información.	Comité Institucional y Asesor Jurídico	Al 25 de abril de 2018.
	3.2	Capacitar a la Comunidad en General por los diferentes medios de comunicación disponibles en Fondeser,	-Registro de fechas y medios utilizados en la Capacitación.	Gerente y Secretaria.	A julio 31 de 2018.



**Resolución N°003
(Enero 31 de 2018)**

“Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, y Mapa de Riesgos de Corrupción”.

Fondo de Desarrollo Social del Retiro

**CÓDIGO
ARCHIVISTICO:
200.24.01**

VERSION:

Fecha:

Página 11 de 16

		sobre Mecanismos de Participación Ciudadana en la Rendición de Cuentas e Informes de Gestión.			
	3.3	-Elaborar Formato de Encuesta Rendición de Cuentas e informes de Gestión. -Realizar Encuestas a los Grupos de Interés y Comunidad en General, para determinar aspectos a mejorar en los Contenidos de Rendición de Cuentas e Informes de Gestión presentados en las Audiencias Públicas y/o Publicados en la Página Web y/o Consultados en FONDESER, por diferentes medios.	-Formato Encuesta Rendición de Cuentas e Informes Gestión. -Encuestas Diligenciadas Documento con Resultados Consolidado de las Encuestas Realizadas.	Comité Institucional Secretaria Ejecutiva y/o Contratista de Apoyo a la Gestión.	Al 25 de abril de 2018. Cronograma de Convocatorias.
Subcomponente 4 Evaluación y Retroalimentación a la Gestión Institucional.	4.1	Documentar y Registrar las acciones realizadas durante el cuatrimestre (Digitales y Presenciales), sobre ejercicios de Participación Ciudadana, como, difusión de Rendición de Cuentas e Informes de Gestión a los Grupos de Interés y Comunidad en General.	-Registro Documentado de las Acciones Realizadas.	Gerente	Cronograma de Convocatorias.
	4.2	Evaluar la Estrategia de Participación Ciudadana en la Rendición de Cuentas e Informes de Gestión en el marco del Plan Anticorrupción y Atención al ciudadano.	-Informe de Resultados.	Gerente	Cronograma de Convocatorias.
	4.3	Elaborar Plan de Mejoramiento para la Rendición de Cuentas e Informes de Gestión.	-Plan de Mejoramiento.	Gerente	A Demanda.

	Resolución N°003 (Enero 31 de 2018) “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, y Mapa de Riesgos de Corrupción”. Fondo de Desarrollo Social del Retiro	CÓDIGO ARCHIVISTICO: 200.24.01
		VERSION:
		Fecha:
		Página 12 de 16

Cuarto Componente:

Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano: Este conjunto de acciones, permite acortar la brecha en la relación Fondo - Comunidad, dando continuidad a la atención y prestación de servicios que se han definido por la Entidad, para la mejora continua en los niveles de confianza y satisfacción de los usuarios, que busca brindar una atención con oportunidad incluyente con lenguaje claro y calidez, que facilitará la gestión de los servidores públicos y el acceso de la información a los ciudadanos, utilizando de ser necesario, los lineamientos contemplados en la ley, para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de las entidades públicas.

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano					
Componente 4. Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano					
Subcomponente	Actividades		Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada
Subcomponente 1 Estructura Administrativa y Direccionamiento Estratégico.	1.1	Registrar, Tramitar, Controlar Tiempo de Respuesta y Alertas Preventivas sobre Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones - PQRS, presentadas a la entidad.	-Formatos Control de Correspondencia y Documentos Diligenciados.	Secretaria Ejecutiva y/o Contratista de Apoyo.	A Demanda
	1.2	Responder en los Términos definidos por la Ley a los PQRS, solicitados a la Entidad.	-Oficio de Respuesta al Solicitante.	Gerente y Asesor Jurídico.	A Demanda
	1.3	Analizar causas y tipo de solicitudes de PQRS, presentados a la Entidad, para mejorar en dichos aspectos y Elaborar Plan de Mejoramiento de ser necesario.	-Documento Análisis PQRS. -Plan Mejoramiento si se requiere.	Gerente y Asesor Jurídico.	A Demanda
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los Canales de Atención.	2.1	Definir canales y medios disponibles para presentar y/o tramitar las Solicitudes de Créditos, Trámites de PQRS, Informes u otros por los usuarios y la comunidad a Fondeser.	-Procedimiento de Mecanismos de Participación Ciudadana y Acceso a la Información.	Comité Institucional y Asesor Jurídico	Al 25 de Abril de 2018



**Resolución N°003
(Enero 31 de 2018)**

“Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, y Mapa de Riesgos de Corrupción”.

Fondo de Desarrollo Social del Retiro

**CÓDIGO
ARCHIVISTICO:
200.24.01**

VERSION:

Fecha:

Página 13 de 16

	2.2	-Publicar Canales y Medios para Trámites de Solicitudes, PQRS u otros por los usuarios y la comunidad, a Fondeser, en los medios de comunicación disponibles.	-Registro de las Publicaciones.	Secretaria Ejecutiva y/o Contratista de Apoyo.	Al 26 de abril de 2018.
	2.3	Definir Trámites, Solicitudes, PQRS u otros, que se puedan diligenciar a través de la Página Web de FONDESER.	-Acta de Comité Institucional.	Comité Institucional.	Al 26 de abril de 2018.
	2.4	Publicar y Actualizar Página Web.	-Oficio Ordenando Publicación o Actualización. -Informes de Ley.	Gerente Contratista de Apoyo Comunicaciones.	A Demanda. Fechas de Ley y Demanda.
Subcomponente 3 Talento Humano.	3.1	Sensibilizar a los Funcionarios sobre la calidad del servicio y atención al ciudadano por Fondeser.	-Acta y/o Registro de Sensibilización.	Gerente.	Cuatrimstral Antes del día 25 abril, agosto, diciembre de 2018.
	3.2	Evaluar los servicios de atención al ciudadano con el fin de mejorarlos.	-Actas de Comité Institucional.	Comité Institucional.	Cuatrimstral Antes del 25 abril, Agosto y Diciembre de 2018.
Subcomponente 4 Normativa y Procedimental.	4.1	Evaluar los Procesos y Procedimientos de la Entidad, contemplados en el Mapa de Procesos – MECI 1000:2014.	-Actas de Comité Institucional.	Comité Institucional.	Cuatrimstral Antes del 25 abril, Agosto y Diciembre de 2018.
	4.2	Ajustar los Procesos y Procedimientos de la Entidad, contemplados en el Mapa de Procesos – MECI 1000:2014.	-Procesos y Procedimientos Ajustados y Documentados.	Comité Institucional.	A Demanda.
	4.3	Adoptar los Procesos y Procedimientos de la Entidad, contemplados en el Mapa de Procesos – MECI 1000:2014.	-Elaboración y Adopción Resolución.	Asesor Jurídico y Gerente.	A Demanda.

	Resolución N°003 (Enero 31 de 2018) “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, y Mapa de Riesgos de Corrupción”. Fondo de Desarrollo Social del Retiro		CÓDIGO ARCHIVISTICO: 200.24.01
			VERSION:
			Fecha:
			Página 14 de 16

Subcomponente 5 Relacionamiento con el Ciudadano	5.1	Realizar Encuestas de Satisfacción al Cliente a los usuarios de los Servicios de Fondeser.	-Formatos Encuestas Diligenciadas.	Secretaria Ejecutiva y/o Contratista de Apoyo.	Permanente
	5.2	Analizar y Documentar Resultados Consolidados de las Encuestas de Satisfacción Realizadas a los Usuarios.	- Documento con Tabulación y análisis de Resultados de Satisfacción Cliente.	Gerente, Secretaria Ejecutiva y/o Contratista de Apoyo.	Cuatrimestral al 25 de abril, Agosto y Diciembre de 2017.
	5.3	Evaluar los Resultados de las Encuestas de Satisfacción del Cliente realizadas a los usuarios de FONDESER y Elaborar Plan de Mejoramiento.	-Plan Mejoramiento	Gerente	A Demanda

Quinto Componente:

Mecanismos para la Transparencia y el Acceso a la Información: Las actividades de FONDESER, están articuladas dentro de los lineamientos que apliquen para la Entidad, en cuanto a la disponibilidad Documental física, en medios electrónicos y/o virtuales y de las Tecnologías de información disponibles y accesibles en el medio.

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano						
Componente 5. Mecanismos para la Transparencia y el Acceso a la Información						
Subcomponente	Actividades		Meta o Producto	Indicadores	Responsable	Fecha Programada
Subcomponente 1 Lineamiento de Transparencia Activa.	1.1	Elaborar Matriz de Documentos que deben ser Publicados en las Páginas Webs en cumplimiento de Ley 1712 de 2012 y demás normas vigentes que aplican.	-Matriz de Documentos y fechas de Publicación Páginas Webs.	Matriz Elaborada	Gerente, Asesor Jurídico, Secretaria y/o Contratista de Apoyo.	Al 26 de abril de 2018.
	1.2	Verificar y Realizar Publicación Documentos Faltantes en las Páginas Webs en cumplimiento	-Informe Escrito a Gerencia de Documentos	N° Documentos Faltantes por Publicar /	Permanente	Al 26 de abril de 2018.



**Resolución N°003
(Enero 31 de 2018)**

“Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, y Mapa de Riesgos de Corrupción”.

Fondo de Desarrollo Social del Retiro

**CÓDIGO
ARCHIVISTICO:
200.24.01**

VERSION:

Fecha:

Página 15 de 16

		de Ley 1712 de 2012 y demás normas vigentes que aplican.	Faltantes por Publicar. -Registro de las Publicaciones.	N° Documentos Publicados		
Subcomponente 2 Lineamiento de Transparencia Pasiva.	2.1	Responder oportunamente los requerimientos de información de la comunidad conforme a los tiempos de ley.	-Oficio Respuesta oportuna a Requerimientos	N. de Peticiones con Respuesta Oportuna / N. de Peticiones.	Gerente, Secretaria y Asesor Jurídico	Permanente
Subcomponente 3 Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información.	3.1	Actualizar listado de registro y ubicación de la Información Activa de la Entidad.	-Listado Actualizado de Información Activa.	Listado Actualizado.	Secretaria Ejecutiva y/o Contratista de Apoyo.	Permanente
	3.2	Actualizar listado de registro y ubicación de información clasificada y reservada de la Entidad.	-Listado Actualizado de Información Clasificada y Reservada.	Listado Actualizado.	Secretaria Ejecutiva y/o Contratista de Apoyo.	Permanente
	3.3	Actualizar listado de registro y ubicación de información Histórica de la Entidad.	-Listado Actualizado de Información Histórica.	Listado Actualizado.	Secretaria Ejecutiva y/o Contratista de Apoyo.	A junio 30 de 2017.
	3.4	Actualizar listado de registro y ubicación de Normas Internas de la Entidad. (Estatutos, Actas de Comité, Resoluciones, Actas Junta Directiva, Otras).	-Listado Actualizado de Normas Internas.	Listado Actualizado.	Secretaria Ejecutiva y/o Contratista de Apoyo.	A junio 30 de 2017.
	3.5	Actualizar Normograma, de la Entidad, conforme a la Norma MECI 1000:2014 y NTCGP 1000	-Normograma Actualizado.	Normograma.	Gerente y Asesor Jurídico.	Al 26 de abril de 2018..
Subcomponente 4 Criterio Diferencial de Accesibilidad.	4.1	Atención Especial en casos determinados o solicitados para personas en situación de discapacidad o Grupos Étnicos.	-Atención Especial Prestada.	N° de Atenciones	Gerente y Secretaria.	Del 02 de enero al 30 de diciembre de 2018.

	Resolución N°003 (Enero 31 de 2018) “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, y Mapa de Riesgos de Corrupción”. Fondo de Desarrollo Social del Retiro	CÓDIGO ARCHIVISTICO: 200.24.01
		VERSION:
		Fecha:
		Página 16 de 16

Subcomponente 5 Monitoreo del Acceso a la Información Pública.	5.1	-Llevar registros de las solicitudes de Acceso a la Información Pública de la Entidad, tiempo de respuesta, traslado a otra institución o negación y -Presentar por Escrito a Gerencia Informe de Resultados.	-Planillas de Registros.	N° de Solicitudes Presentadas. N° de Solicitudes Trasladas N° de Solicitudes Negadas. Tiempos Promedio de Respuesta.	Secretaria Ejecutiva y/o Contratista de Apoyo.	A Demanda Cuatrimstral Antes del día 25 de abril, agosto y diciembre de 2018.
	5.2	Analizar Resultados y Acciones a Implementar.	-Acta de Comité.	N° Acciones a Implementar.	Gerente y Secretaria Ejecutiva.	Cuatrimstral Antes del día 25 de abril, agosto y diciembre de 2018.
	5.3	Seguimiento a las Acciones.	-Acta de Comité.	N° Acciones Implementadas	Gerente y Secretaria Ejecutiva.	Cuatrimstral Antes del día 25 de abril, agosto y diciembre de 2018.

SEXTO COMPONENTE:

INICIATIVAS ADICIONALES

No se contemplaron para este Plan.

3. CONSOLIDACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL

La Oficina de Control Interno o quien haga sus veces, se encargara del seguimiento a las estrategias del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” y se publicarán en un medio visible o en la Página WEB del Fondo, en el enlace **“Transparencia y Acceso a la Información Pública”**, cada 4 meses tal como lo cita la ley 1474 de 2011 y el Artículo 9, Literal g), de la Ley 1712 de 2014.