

# PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2024

Federación Nacional de  
Departamentos



## Contenido

<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	3
<b>1. VALORES</b> .....	3
<b>2. POLÍTICA ANTICORRUPCIÓN Y ANTISOBORNO</b> .....	3
<b>3. COMPOSICIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO</b> .....	4
<b>3.1 GESTIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y SOBORNO</b> .....	4
3.1.1 Subcomponente 1- Política de Administración de Riesgos.....	4
3.1.2 Subcomponente 2- Construcción del modelo de gestión de riesgos de corrupción y soborno. ....	5
3.1.3 Subcomponente 3- Comunicación y consulta.....	5
3.1.4 Subcomponente 4- Monitoreo y revisión .....	5
3.1.5 Subcomponente 5- Seguimiento.....	5
<b>3.2 RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES</b> .....	6
<b>3.2.1 Subcomponente – Racionalización de trámites y/o procedimientos de atención al ciudadano.</b> .....	6
<b>3.3 ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS</b> .....	6
3.3.1 Subcomponente 1- Información de calidad.....	6
3.3.2 Subcomponente 2- Dialogo.....	6
<b>3.4 ATENCIÓN AL CIUDADANO</b> .....	7
<b>3.4.1 Subcomponente 1- Estructura Administrativa y Direccionamiento Estratégico</b> .....	7
<b>3.4.2 Subcomponente 2- Fortalecimiento de los Canales de Atención</b> .....	7
<b>3.4.3 Subcomponente 3- Talento Humano</b> .....	8
<b>3.5 MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN</b> .....	8
<b>3.5.1 Subcomponente 1- Transparencia Activa</b> .....	8
<b>3.5.2 Subcomponente 2- Transparencia Pasiva</b> .....	8

# INTRODUCCIÓN

La Federación Nacional de Departamentos a través de este documento presenta su estrategia de lucha contra la corrupción y atención al ciudadano para el 2024, la cual se realiza a través de cinco (5) componentes, así:

- Gestión de riesgos de corrupción y soborno.
- Racionalización de trámites.
- Rendición de cuentas.
- Atención al ciudadano
- Transparencia y Acceso a la Información Pública.

## 1. VALORES

El Modelo Integrado de Planeación y Gestión, específicamente, en la dimensión de Talento Humano, política de integridad desarrolla los mecanismos que facilitan la institucionalización de este elemento con miras a garantizar un comportamiento probo y controlar las conductas de corrupción.

En ese sentido, la Federación Nacional de Departamentos ha adquirido un compromiso con la calidad y con la integridad, como la base de todo lo que hacemos, mientras buscamos generar un impacto significativo en las regiones, en nuestra gente y en nuestros grupos de interés. En desarrollo de esto, la FND adopta los siguientes valores corporativos:

- **Liderazgo:** El trabajo se orienta al posicionamiento, visibilidad, credibilidad y reconocimiento de la organización en los territorios y a nivel nacional, de manera proactiva.
- **Trabajo en equipo:** Realizo mi trabajo colaborativamente, tenemos presente que nuestro trabajo se traduce en la consolidación de metas para la entidad; la relación de equipo es digna y se destacan las virtudes de cada persona.
- **Honestidad:** Actúo siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo mis deberes con transparencia y rectitud, y siempre favoreciendo el interés general.
- **Compromiso:** Soy consciente de la importancia de mi rol como colaborador de la FND y estoy en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que me relaciono en mis labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar.
- **Calidad:** Trabajamos para que nuestra actividad aporte valor a nuestros clientes internos y externos, respondiendo a sus requerimientos con altos estándares en los servicios y las entregas.
- **Innovación:** Con la cual se impulse nuevos modelos de negocio, se ofrezcan nuevos servicios y se mejoren los procesos para hacer más fácil la vida de las personas.

## 2. POLÍTICA ANTICORRUPCIÓN Y ANTISOBORNO

La FND a través de su política Anticorrupción y Antisoborno ha definido el principio de integridad como pilar de comportamiento de sus colaboradores. Por lo tanto, dicho documento, el cual podrá

se consultado en la página web de la Federación en su Botón de Transparencia, se constituye como una guía general de actuación que contribuya a evitar la materialización de cualquier acto que, directa o indirectamente, pueda constituir soborno, corrupción o sea contrario a la normatividad aplicable para la interacción con terceros, entidades, autoridades o funcionarios públicos nacionales o extranjeros.

Adicionalmente, la FND cuenta con un Programa de Transparencia y Ética Empresarial, en el cual se definen los mecanismos y normas internas, con el propósito de identificar, detectar, prevenir, gestionar y mitigar los riesgos de corrupción y de soborno. De acuerdo con lo anterior, el programa en mención tiene como objetivo fortalecer una cultura ética y transparente que se encuentre en concordancia con los principios corporativos, asegurando actos transparentes y legítimos, dando lugar a conductas y actos ajustados a las normas legales e internas, con el fin de regular los mecanismos y procedimientos para la prevención de los actos que van en contravía del mismo.

### 3. COMPOSICIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

#### 3.1 GESTIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y SOBORNO

Una adecuada gestión de los riesgos de corrupción y soborno permite reducir tanto la probabilidad de su ocurrencia como el impacto que se presentaría en la entidad ante una eventual materialización de estos; las acciones que se definen a través de los subcomponentes que lo integran permiten identificar, analizar, valorar, manejar, comunicar, monitorear y realizar seguimiento a los riesgos de corrupción y soborno que se pueden evidenciar en la ejecución de los procesos.

Los objetivos que ha definido la FND para este componente durante la vigencia 2024 son los siguientes:

- Revisión constante de actualizaciones o modificaciones de los procesos que modifiquen o adicionen riesgos de corrupción.
- Monitorear los riesgos de corrupción existentes, para el fortalecimiento de los controles.
- Fortalecer el rol de la segunda línea de defensa en el seguimiento a los riesgos.
- Fomentar la cultura de seguimiento y monitoreo continuo a los riesgos de corrupción y de soborno.

##### 3.1.1 Subcomponente 1- Política de Administración de Riesgos.

La política es el instrumento por medio del cual la FND acepta como parte integral de sus actividades una orientación hacia la prevención del riesgo en todas sus actuaciones. En ese sentido, para la vigencia 2024 desde la Oficina de Planeación y Desarrollo Corporativo de la Federación se prevé realizar una revisión integral de la política de Administración del Riesgo (POE-PO-03) promoviendo la mejora continua del sistema de administración de riesgos.

### 3.1.2 Subcomponente 2- Construcción del modelo de gestión de riesgos de corrupción y soborno.

Este subcomponente se desarrolla a través de la construcción de la matriz de riesgos de corrupción y de soborno a través de la implementación de la metodología contemplada en la política de administración de riesgos (POE-PO-03) y en el manual de administración del riesgo (GIO-MN-02).

Para la vigencia 2024, desde la FND a través de su Oficina de Planeación y Desarrollo Corporativo coordinará capacitaciones al personal de la FND en la administración de riesgos con el Departamento Administrativo de la Función Pública- DAFP y en riesgos de corrupción y de soborno con la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República.

### 3.1.3 Subcomponente 3- Comunicación y consulta

Teniendo en cuenta que para la FND es fundamental mantener a sus grupos de valor informados y obtener retroalimentación de dichos grupos frente a la gestión que se adelanta, por lo tanto, la Federación mantiene publicada dentro de su página web la política de administración de riesgos vigente e, igualmente, publica al inicio de cada año, las matrices de administración de riesgos de corrupción y de soborno vigentes.

### 3.1.4 Subcomponente 4- Monitoreo y revisión

Como parte del subcomponente de monitoreo y revisión del PAAC, la FND a través de su Oficina de Planeación y Desarrollo Corporativo coordinará en la vigencia 2024, la presentación del Programa de Transparencia y Ética Empresarial ante la Dirección Distrital de Inspección, Vigilancia y Control, conforme a lo dispuesto en la Circular 058 de 2022, modificada por la Circular 013 de 2023 de la Secretaría Jurídica Distrital de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

A su vez, para la vigencia 2024, desde la Oficina de Planeación y Desarrollo Corporativo, se presentará para aprobación ante el Comité Institucional de Gestión y Desempeño el nivel de aceptación del riesgo (gestión, corrupción y soborno).

### 3.1.5 Subcomponente 5- Seguimiento

Para la vigencia 2024 y en cumplimiento de sus procedimientos internos, todos los procesos de la FND reportarán de forma cuatrimestral, a través del aplicativo SIA POAS, el comportamiento de sus riesgos de gestión, corrupción y soborno. Por su parte, la Oficina de Control Interno realizará seguimiento a los mapas de riesgos (gestión, corrupción y soborno) reflejando sus observaciones también en aplicativo antes mencionado. Por último, la Oficina de Planeación y Desarrollo Corporativo publicará los mapas de riesgos en la página web de la FND en los meses de enero, mayo, septiembre.

## 3.2 RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

Para la Federación Nacional de Departamentos es fundamental facilitar el acceso a través de herramientas, tecnológicas u otros mecanismos para fortalecer las condiciones de confianza entre la FND y sus grupos de interés.

No obstante lo anterior, es importante resaltar que la FND no cuenta con trámites que requieran ser registrados en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT). Por lo anterior, en el presente plan se desarrolla únicamente el componente de racionalización de trámites y/o procedimiento de atención al ciudadano.

### 3.2.1 Subcomponente – Racionalización de trámites y/o procedimientos de atención al ciudadano.

Considerando que la FND no cuenta con trámites que requieran ser racionalizados, por lo tanto, el énfasis que se realiza en el plan para la vigencia 2024 fue el de implementar el módulo de contratación en el Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo, lo cual, pretende optimizar la ejecución de uno de los procesos internos de la Federación.

Adicionalmente, desde la Subdirección Administrativa y Financiera se capacitará a los colaboradores en el uso y consulta del Sistema de radicación de PQRSDF y del SGDEA- AZ Digital; con el fin de garantizar la transparencia, trazabilidad de la información y la agilidad en los trámites de la FND.

## 3.3 ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS

La rendición de cuentas es el proceso que permite informar, explicar y dar a conocer los resultados de la gestión a los ciudadanos, la sociedad civil, otras entidades públicas y a los organismos de control. De igual manera, es también una expresión de control social, que comprende acciones de petición de información y de explicaciones, así como la evaluación de la gestión, y que busca la transparencia de la gestión para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno.

En ese sentido, el principal objetivo para la FND dentro de su estrategia de rendición de cuentas es la presentación, de forma permanente, de información relevante para sus grupos de interés.

Por lo anterior, para la vigencia 2024 se desarrollarán los componentes de la estrategia de la siguiente forma:

### 3.3.1 Subcomponente 1- Información de calidad

Como principal elemento para la divulgación de información relevante de la gestión institucional de la FND, para el 2024 se publicará en la página web de la Federación el informe de gestión de la vigencia 2023.

### 3.3.2 Subcomponente 2- Dialogo

Para lograr una comunicación efectiva, es necesario diseñar mecanismos por medio de los cuales los grupos de interés puedan recibir información relevante para la satisfacción de sus expectativas. En este sentido, se desarrollarán las siguientes actividades para la vigencia 2024:

La Oficina de Comunicaciones revisará y ajustará el manual de imagen de la FND, a su vez, desde la perspectiva de grupos de interés, la Oficina de Comunicaciones cumplirá un rol fundamental en el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la FND cubriendo eventos de la entidad y difundiendo información relevante por los diferentes canales de información. Adicionalmente, se actualizará el cronograma de eventos de la FND con el fin de obtener la información oportuna y publicada a tiempo.

Por su parte, desde la Oficina de Planeación y Desarrollo Corporativo, atendiendo lo dispuesto por la Dirección Distrital de Inspección, Vigilancia y Control de la Secretaría Jurídica Distrital de la Alcaldía Mayor de Bogotá publicará en su página web el Programa de Transparencia y Ética Empresarial, así como elaborará y publicará su estrategia de rendición de cuentas 2024, la cual se desarrolla a través de este subcomponente.

### 3.4 ATENCIÓN AL CIUDADANO

Este componente busca mejorar la calidad y el acceso de los grupos de interés a los servicios que presta la FND. En ese sentido, los objetivos planteados por la Federación para la vigencia 2024 son:

- Generar una comunicación permanente con los grupos de interés.
- Propende por la accesibilidad de la información a través de los portales web institucionales.

Con este propósito, se desarrollarán los componentes de la siguiente forma:

#### 3.4.1 Subcomponente 1- Estructura Administrativa y Direccionamiento Estratégico

Los Departamentos son el eje central de la FND, por ello desde su Plan Estratégico 2021- 2025 trazó como propósito la consolidación de un equipo integrador de servicios diferenciales de calidad que acompañe a estos en su fortalecimiento, crecimiento y desarrollo integral, aportando así al progreso de toda Colombia, afianzándose como una entidad necesaria para la Nación por su experticia, aportes y papel estratégico como articuladores de diferentes sectores y actores, principalmente el público.

En ese sentido, partiendo de los ejes estratégicos plasmados en el Plan Estratégico, para la vigencia 2024 se plantearon como actividades la formulación, aprobación y publicación por parte de la Oficina de Planeación y Desarrollo Corporativo, y el reporte cuatrimestral sobre las PQRSFD por la Secretaría General.

#### 3.4.2 Subcomponente 2- Fortalecimiento de los Canales de Atención

La FND se encuentra comprometida con mantener un desarrollo organizacional en mejora continua con operatividad óptima, moderna y en capacidad de acertar en la toma de decisiones. En ese sentido y promoviendo la calidad en la prestación de sus servicios de cara a sus grupos de interés,

la FND, desde la Oficina de Planeación y Desarrollo Corporativo se planteó para la vigencia 2024 la formulación de indicadores para medir el desempeño de los canales de atención.

### 3.4.3 Subcomponente 3- Talento Humano

Para garantizar una atención de calidad a los Departamentos y demás grupos de interés, es fundamental para la FND contar con un talento humano que se caracterice por su vocación al servicio y su capacidad de resolver las peticiones de los usuarios. Por lo anterior, la Federación propenderá por mantener capacitado a todo su personal, especialmente aquellos que tienen una relación directa con los grupos de interés para con ello, buscar la satisfacción del servicio prestado.

En ese sentido, desde la Subdirección Administrativa y Financiera para la vigencia 2024 se plantea establecer el plan anual de capacitaciones, así como realizar la evaluación de desempeño del personal de planta de la FND.

## 3.5 MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

Como ya se ha mencionado previamente en el presente documento, uno de los objetivos de la FND dentro de su Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano es presentar de forma permanente información relevante para sus grupos de valor. Por lo anterior, para la vigencia 2024 la Federación desarrollará las siguientes actividades dentro del componente de transparencia y acceso a la información.

### 3.5.1 Subcomponente 1- Transparencia Activa

El componente de transparencia activa esta relacionado con la publicación y puesta a disposición de los grupos de valor de información de interés de los grupos de valor a través de los diferentes canales de divulgación establecidos por las entidades.

En ese sentido, la FND planteó dentro de las actividades para la vigencia 2024 i) revisar, validar y actualizar la matriz ITA y dar cumplimiento al reporte de auditoría No. 0098 de la Procuraduría General de la Nación, ii) socializar con todos los colaboradores de la FND y publicar en la página web de la Federación el Programa de Transparencia y Ética Empresarial y, iii) la publicación de los estados financieros.

### 3.5.2 Subcomponente 2- Transparencia Pasiva

La atención a de los PQRSDF es un eslabón estratégico en la participación ciudadana. Por ello, es necesario garantizar que las respuestas se desarrollan con calidad y oportunidad atendiendo claramente las necesidades de los ciudadanos.

Por lo anterior, dentro de este subcomponente para la vigencia 2024, la FND a través de la Secretaría General se encuentra la de monitorear el uso de la plantilla de respuesta de todos los PQRSDF a través del SGDEA.