

**INFORME DE RESULTADOS DE LAS
ESTRATEGIAS DE PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

VIGENCIA 2019

Bogotá D.C. Diciembre 31 de 2019

INTRODUCCIÓN

El Fondo Nacional de Garantías en cumplimiento del artículo 73, 76 de la Ley 1474 de 2011 presenta los resultados de las estrategias planteadas en su Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano, con las que busca consolidar una gestión institucional transparente y prestar sus servicios con oportunidad y calidad a los diferentes grupos de valor. El presente informe consta de 5 componentes:

1. GESTIÓN DE RIESGOS

Para la Gestión de este componente el FNG cuenta con un sólido Sistema de Administración de Riesgos que permite la identificación, el análisis y el control de aquellos eventos que podrían ser fuente de materialización de hechos de corrupción. Lo anterior da cuenta del compromiso de la entidad con la gestión de los riesgos Institucionales y de Corrupción. El FNG cuenta con una matriz de riesgos, con el objetivo de administrar los riesgos operativos e incluye los lineamientos de la Guía para la Administración del Riesgo y establecimiento de Controles en las Entidades Públicas.

Teniendo en cuenta lo anterior, la Dirección de Planeación y Calidad, realizó mesas de trabajo con los 17 procesos de la Entidad con la participación de sus líderes y colaboradores para explicarles los cambios que trajo la nueva metodología de la Guía y posteriormente la identificación y gestión de los riesgos operativos y de corrupción. La Dirección de Planeación y Calidad ajustó la matriz de riesgos con los lineamientos establecidos en la metodología que fue aprobada por la alta dirección y Junta Directiva antes de ser publicado en página WEB del FNG.

Una vez se publicó, se invitó a través de un banner dispuesto en la página web de la Entidad a la ciudadanía en general a realizar sugerencias y/o comentarios para el mismo, la Dirección de Planeación y Calidad fue la responsable de coordinar las acciones de verificación y análisis de la matriz y modificar la información pertinente, semestralmente de acuerdo a lo planeado, y su cumplimiento fue al 100% como se observa en la imagen número 1. Adicionalmente y teniendo en cuenta los cambios en la metodología aplicada, también se realizó la actualización de los documentos del Sistema de Gestión Integrado.

Componente 1: Gestión de Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción										Porcentaje de cumplimiento al 31 de diciembre de 2019		
Subcomponente/Procesos	Actividades Programadas		Meta o Producto	Presupuesto asociado	Actividades cumplidas	Responsable	Fecha Programada					
							Enero	Abril	Agosto		Diciembre	
Subcomponente/Proceso 1 Política de Administración de Riesgos	1.1	1	Actualizar el Manual SARO con los cambios identificados al aplicar la nueva guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas generada por el DAFP en Octubre de 2018	Manual SARO actualizado	N.A.	1	Director de Planeación y Calidad		X			100%
	1.2	2	Presentar el Informe SARO a la alta dirección	Mapa de riesgos revisado, ajustado y publicado (2 al año)	N.A.	2	Director de Planeación y Calidad			X	X	100%
Subcomponente/Proceso 2 Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1	2	Presentar el Informe SARO a la alta dirección si fue necesario o no incluir riesgos asociados a corrupción	Informes (2) SARO actualizado	N.A.	2	Director de Planeación y Calidad			X	X	100%
Subcomponente/Proceso 3 Consulta y Divulgación	3.1	2	Publicar en la página web el mapa de riesgos de corrupción	Publicación (2) del Mapa de Riesgos de corrupción en la página web de la entidad	N.A.	2	Director de Planeación y Calidad	X		X		100%
	3.2	2	Divulgar a los trabajadores de la entidad los ajustes realizados al Mapa de riesgos	Mapa de Riesgos (2) divulgado (Listas de Asistencia)	N.A.	2	Director de Planeación y Calidad	X		X		100%
Subcomponente/Proceso 4 Monitoreo y Revisión	4.1	2	Revisar el mapa de riesgos de la entidad a través de la fase de monitoreo	Mapa de Riesgos revisado y ajustado	N.A.	2	Líderes de proceso			X	X	100%

Imagen No. 1

La Oficina de Control Interno del FNG realizó el seguimiento al Mapa de Riesgos Institucional y de Corrupción. En ese sentido, esta dependencia en su ejercicio de auditoría interna enriqueció el proceso de la gestión de riesgos al analizar las causas, los riesgos y la efectividad de los controles incorporados que han sido incluidos en el mapa.

2. ESTRATEGIA ANTITRAMITES

El Gobierno Nacional a través del Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP ha establecido las políticas y lineamientos frente a la racionalización de trámites en las Entidades públicas que busca facilitar el acceso a los servicios que brinda la administración pública, lo anterior en pro de la simplificación, estandarización, eliminación, optimización y automatización frente a los trámites existentes que están dirigidos a la ciudadanía.

Teniendo en cuenta que el FNG no tiene trámites sino procedimientos administrativos, los cuales se encuentran debidamente registrados ante el SUIT, y a que éstos no son realizados por los ciudadanos sino por los Intermediarios Financieros, la estrategia no tiene actividades relacionadas con este tema.

Sin embargo y en el marco de la Estratégica Presidencial, Estado Simple Colombia Ágil, el FNG trabajó en el mejoramiento de 10 actividades relacionadas con los servicios brindados a los Intermediarios Financieros. Las mejoras incluyeron automatización de algunas transacciones, disminución en tiempos y reprocesos, entre otras.

3. RENDICIÓN DE CUENTAS

El tercer componente del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, incluyó actividades orientadas a los 5 subcomponentes que lo constituyen. A continuación se relacionan los resultados obtenidos en cada uno de ellos, y su cumplimiento al 100%.

3.1. Subcomponente Información de calidad y en lenguaje comprensible

En este Subcomponente se realizaron actividades que buscaba que los diferentes grupos de valor de la Entidad contaran con información en un lenguaje comprensible, sobre su gestión y los resultados obtenidos; para ello se publicó en la página web de la Entidad del Informe de Gestión 2018 y el presupuesto aprobado para la vigencia 2019, información relevante para la ciudadanía y dentro de los tiempos establecidos para tal fin.

Por otra parte se resaltan los resultados obtenidos en la estrategia definida para redes sociales ya que gracias a las mismas se cuenta con los siguientes resultados:

En la red social Facebook se realizaron en promedio de 20 publicaciones al mes, con corte a 10 de diciembre se cuenta con 76.005 seguidores, con un crecimiento del 695% respecto al año anterior; 9.348 visitas a la página y 37.300 interacciones en las publicaciones, para un alcance total de 677.805 personas.

- En Twitter, se logró un crecimiento del 1,37% con respecto al año anterior y se presentan las siguientes cifras: 5.951 seguidores, 10.339 visitas al perfil, 246 menciones y 315,4 mil impresiones de los Tweets publicados. Las interacciones más exitosas tienen que ver con la publicación de información del sector Industria y Comercio y de otras entidades del gobierno, así como el uso de formatos como encuestas.

- En LinkedIn se realizó un promedio de 30 publicaciones al mes. Al corte del 30 de noviembre, presenta un incremento del 497% en sus seguidores pasando de 444 en 2018 a 2654 seguidores.

- En lo que va del año, en YouTube se logró un crecimiento del 30% con respecto al año anterior en lo referente a visualizaciones; un incremento del 43% en suscriptores y 838 visitas al canal a corte del 30 de noviembre de 2019.

Como conclusión se puede mencionar que Facebook es el principal canal de comunicación digital del FNG en la actualidad y que el uso de formatos alternativos en cada canal ayuda a mejorar el impacto en la comunicación en los diferentes grupos de valor de la Entidad.

3.2. Subcomponente Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones

Como resultados de este Subcomponente se evidencia cumplimiento en todas las actividades planificadas resaltando los espacios de dialogo realizados con Empresarios e Intermediarios financieros.

En estos espacios el FNG abordó temas como el tratamiento de PQRS, las mejoras realizadas en los procesos gracias a la retroalimentación que ellos mismos realizan a través de los medios dispuestos para tal fin.

De igual manera se solicitó validación de los horarios adicionales que el FNG propone para mejorar el servicio de reserva de cupos durante los fines de mes y en época de cesantías.

Por otra parte la realización de la Audiencia Pública Virtual de Rendición de cuentas el día 26 de abril de 2019 de 3 pm. a 5:00 pm. En la que se rindió cuentas del periodo Enero – Diciembre 2018 y tuvo un incremento del 128% en la participación.

De la misma forma en el mes de abril la Directora del Departamento de Gestión Humana como responsable del Sistema de Seguridad y Salud en el trabajo realizó la rendición de cuentas con el fin de mantener informados a los funcionarios sobre el mantenimiento del Sistema y las actividades ejecutadas en el año 2018 e informar las actividades programadas en desarrollo de este sistema para la vigencia 2019.

En la imagen número 2 se observa la relación y estado de cumplimiento de las actividades de los dos subcomponentes anteriormente mencionados:

Componente 3: Rendición de Cuentas											Porcentaje de avance al 31 de diciembre de 2019	
Subcomponente / Procesos	Actividades Programadas		Meta o Producto	Presupuest o asociado	Actividades cumplidas	Responsable	Fecha Programada					
							Enero	Abril	Agosto	Diciembre		
Subcomponente 1 Información de calidad y en lenguaje comprensible	1.1	1	Sensibilización en participación ciudadana	Informe de la Sensibilización realizada	N.A.	2	Subdirectora de Servicio al Cliente		X		X	100%
	1.2	1	Publicar el presupuesto de la vigencia	Presupuesto Publicado en la página web de la entidad	N.A.	1	Directora de Contabilidad	X				100%
	1.3	1	Emitir informe de gestión del año 2018	Informe de Gestión publicado en la página web de la entidad	N.A.	1	Directora de Contabilidad	X				100%
	1.4	1	Definir la estrategia de redes sociales para la vigencia	Informe con la estrategia definida para la vigencia	N.A.	1	Subdirectora de Mercadeo	X				100%
	1.5	3	Seguimiento a las estadísticas de las redes sociales	Informes (3) de seguimiento	N.A.	3	Subdirectora de Mercadeo		X	X	X	100%
	1.6	2	Promoción de datos abiertos	Informes (2) de Promoción en página web	N.A.	2	Subdirectora de Mercadeo		X		X	100%
Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1	4	Participar en mínimo 4 Ferias de Atención al Ciudadano organizadas por el DNP (Sujeto a programación del DNP y disponibilidad del FNG)	informes (4) de la participación del FNG en las ferias de atención al ciudadano.	N.A.	3	Subdirectora de Servicio al Cliente		X	X	X	100%
	2.2	1	Audiencia pública de rendición de cuentas	Informe de la Audiencia	\$ 1.400.000	1	Director de Planeación y Calidad		X			100%
	2.3	1	Rendición de cuentas del SGSST	Informe de la Audiencia	N.A.	1	Directora de Gestión Humana		X			100%
	2.4	2	Rendición de cuentas y espacio de dialogo con empresarios	Informe consolidado de los espacios de dialogo y rendición de cuentas con los empresarios	N.A.	1	Subdirectora de apoyo empresarial				X	100%
	2.5	8	Rendición de cuentas y espacio de dialogo con intermediarios financieros	Informe consolidado de los espacios de dialogo y rendición de cuentas con los IF	\$ 1.200.000	1	Subdirectora de Servicio al Cliente - Director de Servicio al Cliente - Subdirector de programas especiales		X			100%

Imagen No. 2

3.3. Subcomponente Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas

En este subcomponente se resalta la apertura de comentarios a los Operadores de recuperación de cartera de la Entidad sobre nuevas políticas de recuperación de Cartera enfocada en la disminución de tiempos en algunos procesos, reducción de costos y otorgamiento de facilidades para el pago de los deudores del FNG.

De igual manera se generaron 6 proyectos de circulares para consideración de los IF en los que se trataron los siguientes temas:

- Modificación Causal de Reintegro Persona Natural no Comerciante
- Habilitación VMD
- Modificación Anexo 13
- Paz y Salvo digitales
- Horario Fin de Mes
- Tamaños de empresas

Para este subcomponente también se observa cumplimiento en la actividad planificada como se observa en la imagen número 3.

3.4. Subcomponente Evaluación y retroalimentación a la Gestión Institucional

Como evidencia de la Evaluación realizada se elabora el presente informe de resultados sobre la Gestión Institucional en su estrategia Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para el año 2019.

Componente 3: Rendición de Cuentas										Porcentaje de avance al 31 de diciembre de 2019		
Subcomponente / Procesos	Actividades Programadas		Meta o Producto	Presupuesto asociado	Actividades cumplidas	Responsable	Fecha Programada					
							Enero	Abril	Agosto	Diciembre		
Subcomponente 3 Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	3.1	1	Apertura comentarios sobre el plan anticorrupción	Invitación en página web para que los ciudadanos aporten al plan anticorrupción 2019	N.A.	1	Director de Planeación y Calidad	X				100%
	3.2	1	Apertura de comentarios sobre versión Reglamento de Garantías	Circulares de apertura	N.A.	1	Director de Servicio al Cliente				X	100%
	3.3	1	Apertura de comentarios sobre nuevas políticas para recuperación de cartera	Informe de retroalimentación recibida	N.A.	1	Directora Jurídica		X			100%
	3.4	1	Apertura de comentarios sobre Servicio al cliente en el FNG.	Informe de retroalimentación recibida	N.A.	1	Subdirectora de Servicio al Cliente			X		100%
Subcomponente 4 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4.1	1	Elaborar y Publicar el informe de resultados de la evaluación de la estrategia de rendición de cuentas	Informe de evaluación de la estrategia de RDC publicado en la página web de la entidad	N.A.	1	Director de Planeación y Calidad				X	100%

Imagen No. 3

4. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

El cuarto componente del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, incluyó actividades orientadas a 4 de los 5 subcomponentes que a lo constituyen. Lo anterior se debe a que el Subcomponente N° 3- Talento Humano, se cubre con las actividades establecidas en el Plan de capacitación de la entidad, y con las actividades de sensibilización que hacen parte del proyecto "Cultura de Servicio" que hace parte del plan de acción anual.

A continuación se relacionan los resultados obtenidos en cada uno de ellos:

4.1. Subcomponente Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico

Para este subcomponente se programaron dos actividades que se cumplieron al 100%. La primera actividad correspondía a la realización de la Encuesta de Satisfacción del Cliente Interno en la que se obtuvo un promedio de satisfacción de 9.11. Los detalles de informe se presentaron el Comité de Coordinación de Control Interno el 17 de diciembre de 2019. Por otra parte, de manera trimestral se presentaron y publicaron a través de la página web del FNG los resultados de Atención de PQRS.

4.2. Fortalecimiento de los canales de atención

Como estrategia para el Fortalecimiento de los canales de atención, se realizó la actualización del Manual de Servicio al cliente y protocolos de servicio, y divulgación y publicación a través de la intranet de la entidad y en los grupos primarios a todos los colaboradores del FNG.

4.4. Subcomponente Normativo y procedimental

En este subcomponente se realizaron actividades relacionadas con la actualización del Normograma del proceso de Servicio al Cliente, para ellos se tomaron como base los lineamientos del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano definidos por el Departamento Nacional de Planeación – DNP. Con base en las actualizaciones se realizaron entre otras las siguientes acciones:

- Incluir en los protocolos de servicio lo relacionado con la normatividad para personas de talla baja.
- Se realizó la actualización y divulgación de la circular normativa interna No. 001 de 2019 en la cual se recuerdan los lineamientos para atender de manera general las PQRS con las responsabilidades de los servidores públicos y las posibles sanciones en caso de presentar incumplimiento en lo establecido legalmente.

Componente 4: Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano										Porcentaje de cumplimiento 31 de diciembre de 2019	
Subcomponente / Procesos	Actividades Programadas	Meta o Producto	Presupuest o asociado	Actividades cumplidas	Responsable	Fecha Programada					
						Enero	Abril	Agosto	Diciembre		
Subcomponente 1 Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	1.1	Realizar la encuesta de satisfacción de cliente interno	Informe de resultados de la encuesta	\$ 20.000.000	1	Subdirectora de Servicio al Cliente				X	100%
	1.2	Elaborar informes de PQRS	Informes (3) de PQRS	N.A.	3	Subdirectora de Servicio al Cliente		X	X	X	100%
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	2.1	Actualizar el manual de servicio al cliente y los protocolos de servicio al cliente teniendo en cuenta las recomendaciones del ejercicio de diálogo sobre el Servicio al cliente en el FNG si aplica	Manual de Servicio al cliente y protocolos de servicio actualizados, publicados y divulgados	N.A.	1	Subdirectora de Servicio al Cliente				X	100%
Subcomponente 4 Normativo y procedimental	4.1	Revisar los ajustes normativos en lo relacionado con servicio al ciudadano, de acuerdo con el Observatorio jurídico del programa nacional de servicio al ciudadano	Nomograma Actualizado del proceso de Servicio al Cliente	N.A.	1	Subdirectora de Servicio al Cliente		X			100%
	4.2	Realizar las acciones necesarias derivadas de la revisión de cumplimiento normativo (Solo si se requiere)	Informe de implementación de acciones	N.A.	2	Subdirectora de Servicio al Cliente			X	X	100%
	4.3	Realizar ajustes razonables con base en recomendaciones del DNP sobre plan de mejoramiento de servicio al ciudadano	Informe de recomendaciones implementadas	N.A.	1	Subdirectora de Servicio al Cliente				X	100%
Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	5.1	Revisar la Caracterización de las partes interesadas (Empresarios e IF)	Caracterización de partes interesadas actualizada	N.A.	1	Subdirectora de Mercadeo		X			100%
	5.2	Realizar la encuesta de satisfacción de ciudadanos	Informes (3) de resultados de la encuesta	\$ 8.241.702	3	Subdirectora de Servicio al Cliente		X	X	X	100%
	5.3	Realizar la encuesta de satisfacción de cliente externo	Informe de resultados de la encuesta	\$ 48.273.540	1	Subdirectora de Mercadeo				X	100%

Imagen No. 4

4.5. Relacionamiento con el ciudadano

En este subcomponente se realizaron actividades relevantes para mejorar la atención de los grupos de valor del FNG, como son las encuestas de satisfacción de ciudadanos y cliente externo.

Las encuestas de Satisfacción de los ciudadanos arrojó un promedio anual de 93.7% en el que los ciudadanos destacan la oportunidad y calidad en la respuesta dada a sus peticiones y encontrando oportunidad de mejora en la entrega de paz y salvos.

Referente a los resultados de la encuesta de satisfacción de cliente externo se obtuvo un 94,6% en la impresión general frente al servicio que presta el FNG. El porcentaje para este año aumentó considerablemente respecto el año anterior en un 4,19%, los encuestados manifiestan como algunos de los aspectos positivos la rapidez y la agilidad, por otro lado se logran identificar oportunidades de mejora en algunas zonas del país atendidas por nuestros agentes comerciales.

5. COMPONENTE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

Este componente recoge los lineamientos para la garantía del derecho fundamental de acceso a la información pública, regulado por la Ley 1712 de 2014, para dar cumplimiento a la misma el FNG desarrollo las siguientes actividades en cada uno de los subcomponentes:

Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información											Porcentaje de cumplimiento a 31 de diciembre de 2019	
Subcomponente / Procesos	Actividades			Meta o Producto	Presupuesto asociado	Actividades cumplidas	Responsable	Fecha Programada				
								Enero	Abril	Agosto	Diciembre	
Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa	1.1	1	Publicar los procedimientos (Flujogramas) de la entidad en la página web	Flujogramas publicados en la página web de la entidad	N.A.	2	Directora de Planeación y Calidad			X	X	100%
	1.2	1	Actualizar los datos abiertos	Datos abiertos actualizados en el portal correspondiente	N.A.	1	Gerente de Tecnología		X			100%
Subcomponente 3 Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información	3.1	1	Actualizar el inventario de información de la entidad	Inventario de información actualizado y publicado en la página web de la entidad	N.A.	1	Directora de Servicios Administrativos, Director Jurídico y Director de Planeación	X				100%
Subcomponente 4 Criterio Diferencial de Accesibilidad	4.1	2	Divulgar y promover en las redes sociales el video explicativo de como acceder a la garantía del FNG en lengua de señas	Informes (2) de divulgación	N.A.	2	Subdirectora de Mercadeo		X		X	100%
Subcomponente 5 Monitoreo del Acceso a la Información Pública	5.1	3	Generar informe con el registro público de PQRS	Informes (3) publicados en la página web de la entidad	N.A.	3	Subdirectora de Servicio al Cliente		X	X	X	100%

Imagen No. 5

5.1 Subcomponente Lineamientos de Transparencia Activa

Para dar cumplimiento a este subcomponente, el FNG realizó la publicación de los procedimientos de la entidad en la página web de la misma; estos se pueden consultar en numeral 3.3 Procesos y Procedimientos del índice de Transparencia y Acceso a la Información de la página web del FNG.

De igual manera se realizó la actualización de los datos abiertos generados por la Entidad en la página web del estado www.datos.gov.co y en el índice de Transparencia y acceso a la información del FNG, en el numeral 2.1 Publicación de Datos Abiertos.

5.2 Subcomponente Lineamientos de Transparencia Pasiva

El cumplimiento de este Subcomponente se logra con las actividades realizadas en el Componente No. 4 Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano, que como se evidencia anteriormente tiene un cumplimiento del 100%.

5.3 Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información

La Ley estableció tres (3) instrumentos para apoyar el proceso de gestión de información de las entidades. Estos son:

- El Registro o inventario de activos de Información.
- El Esquema de publicación de información, y
- El Índice de Información Clasificada y Reservada.

Como se evidencia en la imagen No. 5, se dio cumplimiento a la publicación de dicha información en la página web de la Entidad, en el Numeral 10. Instrumentos de Gestión de Información Pública de la sección de Transparencia y Acceso a la Información del FNG.

5.4 Subcomponente Criterio Diferencial de Accesibilidad

En este subcomponente el FNG Divulgó y promovió en sus redes sociales el video explicativo sobre cómo acceder a la garantía del FNG en lengua de señas logrando los siguientes resultados en cada red social:

Facebook: 4.706 personas alcanzadas y 144 Interacciones totales

Twitter: 299 personas alcanzadas (Impresiones) y 8 Interacciones totales

LinkedIn: 481 Personas alcanzadas (Impresiones) y 8 Interacciones totales (Recomendaciones)

Youtube: 54 visitas, logrando un crecimiento del 157% frente al año anterior

5.5. Subcomponente Monitoreo del Acceso a la Información Pública

En este subcomponente se programó como actividad la generación de Informes con el registro público de PQRS, logrando la meta propuesta con la publicación de cuatro informes trimestrales en la sección de la página de Ley de transparencia y acceso a la información en el numeral 10.10 Informe de Peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de acceso a la información.

CONCLUSIONES

- A lo largo del año 2019 el FNG a través del área de Control Interno y del Comité Institucional de Gestión y Desempeño realizó el seguimiento de manera periódica al cumplimiento de todas las actividades planificadas. Lo anterior garantizó que la estrategia propuesta se cumpliera en su totalidad.
- El Fondo Nacional de Garantías ejecutó el 100% de las actividades programadas dentro del Plan Anticorrupción y Atención ciudadana y por consiguiente, todas las actividades que hacían parte del Componente 3, donde se establece la Estrategia de Rendición de Cuentas.
- Los diferentes grupos de interés participaron activamente en las actividades desarrolladas y esto ha permitido identificar oportunidades de mejora y reforzar las actividades que se vienen desarrollando de manera eficiente.
- Con el resultado obtenido el FNG evidencia su compromiso con la Estrategia Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.