

PRIMER SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO 2016 A 30 DE ABRIL DE 2016 AUDITORIA CORPORATIVA

Objetivo General: Realizar el seguimiento a las estrategias y actividades definidas en cada componente del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2016, según lo establecido en la Ley 1474 de 2011.

Alcance: Revisión de actividades desarrolladas en el marco del plan anticorrupción y de atención al ciudadano, para el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 30 de abril de 2016.

Criterios: Ley 1474 de 2011, Decreto 2641 de 2012 y anexos “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” y “Guía para la gestión del riesgo de corrupción”.

Primer Seguimiento por parte de Auditoría Corporativa

Fecha de Seguimiento: a Abril 30/2016 Fecha Publicación: Mayo 13/2016

Componente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de avance	Observaciones
<small>VICELIADO GERENCIA TECNICA FINANCIERA DE COLOMBIA</small> Gestión del Riesgo de Corrupción. Mapa de Riesgos de Corrupción	Definición de las políticas de riesgos de corrupción	Avance en actualización de identificación de los riesgos específicos de corrupción, insumo necesario para la validación anual de políticas.	0%	Se han efectuado retrasos en la definición de políticas dado que se está realizando cambio en sistema de información tecnológico para evaluación de riesgos, una vez se tenga la migración e implementación del mismo, se empiezan las revisiones de la metodología de plan anticorrupción y su publicación en manuales de la entidad. Se planea que se realizará a partir de Junio del 2016.
	Divulgación del mapa de riesgos de corrupción y sus políticas	Se publica el boletín SARO en la Intranet de la compañía. En los meses de Febrero y Marzo hubo información relacionada con la divulgación del Mapa de Riesgos de Corrupción. Link Intranet: http://www.somosintranet.com/seccion/gerencia-de-riesgos.html	20%	En ejecución
	Realización de autoevaluaciones de riesgos con ejecutores y líderes de proceso	Se da inicio en el mes de Marzo a autoevaluaciones con ejecutores y líderes del proceso de Pagos y el proceso de Ingresos en Tesorería. Se relacionan las observaciones y propuestas en documento de monitoreo al sistema de riesgo operativo - SARO debidamente firmado por las partes involucradas.	7%	Se realiza un avance de 2 / 30 procesos. Se continuarán ejecutando las autoevaluaciones para la totalidad de los procesos de la entidad durante el año 2016.
	Análisis y valoración de riesgos y controles por medio de la revisión de manuales de procedimientos y políticas	En el primer cuatrimestre del año se ha realizado la revisión de 111 documentos entre procedimientos y políticas. El aumento fue significativo respecto al año anterior dado que se está realizando la ejecución del proyecto de actualización de procedimientos liderado por la oficina de calidad y la firma externa MATCOM.	70%	En ejecución



Primer Seguimiento por parte de Auditoría Corporativa				
Fecha de Seguimiento: a Abril 30/2016 Fecha Publicación: Mayo 13/2016				
Componente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de avance	Observaciones
Gestión del Riesgo de Corrupción. Mapa de Riesgos de Corrupción	Seguimiento al plan anticorrupción	Auditoría Corporativa ha efectuado seguimiento a la publicación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2016, solicitando como soporte email por parte de proveedor de página WEB la fecha en que ha sido publicado, evidenciando una oportuna publicación del 31/Mar/16. Respecto a los seguimientos, se han planeado 3 para el año. Se están efectuando las pruebas de auditoría pertinentes al primer seguimiento con corte a 30 de abril de 2016 el cual será culminado el 10° día hábil de Mayo/16, dejando como soporte la publicación del seguimiento en la página WEB de la compañía.	25%	En ejecución
	Realizar seguimiento al mapa de riesgos de corrupción	No aplica seguimiento para este primer cuatrimestre. Fecha de Inicio: 01/May/2016		
Racionalización de Trámites	Racionalizar el pago por la modalidad de ventanilla. Realizar el pago de intereses a las cesantías por medio de abono a la cuenta personal del docente beneficiario de este pago (I Semestre)	Para efectuar los abonos en cuenta personal a los docentes beneficiarios de los intereses por cesantías, se procedió a solicitar a las Secretarías de Educación que se realizara el cargue de información de cuentas bancarias en el aplicativo Humano con el fin de generar archivo con datos actualizados y de esta manera el 31 de marzo/16 efectuar los pagos correspondientes. Sobre el total de 262,353 pagos efectivamente realizados, se racionalizó el trámite para el 85% de los desembolsos realizándose por medio de abono a cuenta, el 15% restante se pagó por ventanilla.	100%	No fue posible racionalizar la totalidad de pagos por medio de cuenta personal dado que se presentaron inconsistencias en información para realizar la inscripción. Se incluyeron las listas de pagos en páginas de FOMAG discriminando si fue por abono en cuenta o por ventanilla. La información se puede consultar en el siguiente link: http://www.fomag.gov.co/seccion/intereses-a-las-cesantias.html
	Revisión y alineación de los trámites con la optimización de	No aplica seguimiento para este primer cuatrimestre. Fecha de Inicio: 02/May/2016		

Primer Seguimiento por parte de Auditoría Corporativa				
Fecha de Seguimiento: a Abril 30/2016 Fecha Publicación: Mayo 13/2016				
Componente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de avance	Observaciones
	procesos y procedimientos del SIG			
<small>VIGILADO</small> <small>ORGANISMO DE FIDUCIARIA</small> <small>DE COLOMBIA</small> Rendición de Cuentas	Publicación periódica de contenidos sobre la gestión de la entidad	Durante el primer cuatrimestre se han emitido boletines mensuales de Fondo de Inversión Colectiva, los cuales incluyen temas como extractos, rentabilidades, contexto económico y son publicados en la página WEB bajo el link: http://www.fiduprevisora.com.co/seccion/boletines-y-publicaciones/boletines.html	33%	En ejecución
	Revisión integral de la página WEB	Se han realizado reuniones para revisiones, análisis y validación de información contenida en la página WEB de la entidad, se han efectuado reuniones con las áreas de Fondo de Inversión Colectiva, Planeación, Gerencia Administrativa, Tecnología y su proveedor, Servicio al Cliente y proveedor. Como control se lleva la asistencia de los involucrados en las reuniones	33%	En ejecución
	Realizar campaña a los funcionarios de la entidad con el fin de interiorizar la cultura de rendición de cuentas.	No aplica seguimiento para este primer cuatrimestre. Fecha de Inicio: 01/Jun/2016		
	Fortalecer el proceso de rendición de cuentas permanente	Se realiza actualización permanente a página WEB de la compañía con noticias legales, de calificaciones, de negocios, de nuevos nombramientos. Se publican mensualmente los boletines de Fondo de Inversión Colectiva (FIC)	11%	En ejecución
	Medición de la opinión de los ciudadanos.	No aplica seguimiento para este primer cuatrimestre. Fecha de Inicio: 01/Oct/2016		

Primer Seguimiento por parte de Auditoría Corporativa				
Fecha de Seguimiento: a Abril 30/2016 Fecha Publicación: Mayo 13/2016				
Componente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de avance	Observaciones
	Realizar la logística previa a la audiencia pública de rendición de cuentas.	No aplica seguimiento para este primer cuatrimestre. Fecha de Inicio: 01/Oct/2016		
	Realizar la audiencia pública de Rendición de Cuentas de Fiduprevisora	No aplica seguimiento para este primer cuatrimestre. Fecha de Inicio: 01/Dic/2016		
Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	Remitir periódicamente los informes de servicio al cliente a los integrantes del grupo directivo, de manera trimestral (PQR) y semestral (SAC)	Para el primer trimestre del año 2016 se remitió a los miembros de la junta directiva el informe Ene-Mar de Servicio al cliente. Este informe contiene datos sobre comportamientos de PQRs, de requerimientos frente al defensor del consumidor, información sobre evaluación de satisfacción y calidad de respuesta, entre otros.	25%	En ejecución
	Ejecución del comité SAC	Mensualmente se han llevado las sesiones del comité SAC, dicho comité analiza estados de PQRs, indicadores, calidad de respuestas, seguimiento planes de acción de revisoría fiscal y control interno. Para el primer cuatrimestre se efectuaron las reuniones en fechas: 28/01/16, 25/02/16, 30/03/16 y 28/04/16.	33%	En ejecución
	Socializar los resultados de las PQRs	A partir del mes de Febrero/16, semanalmente a través del boletín "Somos", se ha estado divulgando a los funcionarios de la entidad la información de seguimiento a PQRs. Se muestran los datos estadísticos y el estado de las mismas.	33%	En ejecución

Primer Seguimiento por parte de Auditoría Corporativa				
Fecha de Seguimiento: a Abril 30/2016 Fecha Publicación: Mayo 13/2016				
Componente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de avance	Observaciones
Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	Seguimiento al desempeño de los canales de atención (Call Center, página WEB, CAU)	A través de informes mensuales de los canales de atención al ciudadano como Call Center, página WEB y Centro de Atención al Usuario, se realizan seguimientos que reflejan datos sobre usuarios, actualizaciones realizadas, servicios en línea, planes de acción e indicadores de gestión.	33%	En ejecución
	Dar a conocer el sistema de atención al ciudadano entre los empleados	En inducción a nuevos funcionarios se da a conocer el Sistema de Atención al Ciudadano SAC donde se establecen lineamientos y políticas de servicio al cliente. Se realiza actualización de Brochure SAC con nueva imagen de marca.	33%	En ejecución
	Llevar a cabo la campaña de "Cliente oculto".	No aplica seguimiento para este primer cuatrimestre. Fecha de Inicio: 01/Sep/2016		
	Realizar la capacitación anual SAC	No aplica seguimiento para este primer cuatrimestre. Fecha de Inicio: 01/Sep/2016		
	Actualizar el manual de procedimientos "Seguimiento y control PQRs y DP"-MP-GCL-01-005	En atención a la circular 052 de 2015 de la Superintendencia Financiera de Colombia, se divulga al interior de la organización que a partir del 1 de Febrero/16 la Fiduprevisora se acoge a la denominación de "Queja Express" buscando optimizar los tiempo de respuesta.	10%	La actualización de procedimiento MP-GCL-01-005 se realizará en lo corrido del año 2016.
	Realizar campañas sobre los derechos de los ciudadanos	No aplica seguimiento para este primer cuatrimestre. Fecha de Inicio: 01/Jun/2016		

Primer Seguimiento por parte de Auditoría Corporativa				
Fecha de Seguimiento: a Abril 30/2016 Fecha Publicación: Mayo 13/2016				
Componente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de avance	Observaciones
	Actualizar la carta de trato digno	Se efectúa actualización de carta de trato digno con nuevos logos, direcciones e información de contacto para que sea consultado por los ciudadanos en el link: http://www.fiduprevisora.com.co/documents/Transparencia/carta%20del%20trato%20digno.pdf	100%	La actualización se realiza en fecha 26 de abril/16, sin embargo se publica la información en la página WEB extemporáneamente en fecha 04 de Mayo de 2016. Implementado.
	Elaborar un Manual de Procedimientos para el tratamiento de protección de datos	Estudio de propuestas de Firmas asesoras para la adaptación de procesos internos y de negocio con una perspectiva legal/regulatoria, operativa y de seguridad en la información referente a la ley de protección de datos personales para que la compañía cumpla con los deberes y obligaciones definidos por la ley.	10%	En ejecución
	Llevar a cabo la encuesta anual de satisfacción del cliente	No aplica seguimiento para este primer cuatrimestre. Fecha de Inicio: 01/May/2016		
Mecanismos para la transparencia y el acceso a la Información	Revisión de la publicación de información mínima obligatoria	Se realiza revisión de publicaciones mínimas acorde con los parámetros de Gobierno en Línea y las exigencias de la ley, a partir de esto se ha creado la sección "Transparencia y Acceso a la Información" en la que se muestran enlaces de interés que permiten una navegación adecuada sobre información para la ciudadanía. Se puede consultar en el siguiente link: http://www.fiduprevisora.com.co/seccion/servicios-de-informacion-al-ciudadano/transparencia-y-acceso-a-la-informacion.html	33%	La sección creada mantiene permanente actualización acorde con las revisiones que se vayan efectuando, para cada modificación a realizar se mantiene registro. En ejecución.
	Realizar el registro en lo referente a la información contractual en el SECOP	Mensualmente la Vicepresidencia Jurídica - Oficina de Contratos realiza un reporte de contratos de prestación de servicios los cuales son ingresados en el SECOP. Para el primer cuatrimestre se relacionaron 54 contratos que cuentan con el consecutivo SECOP.	33%	En ejecución

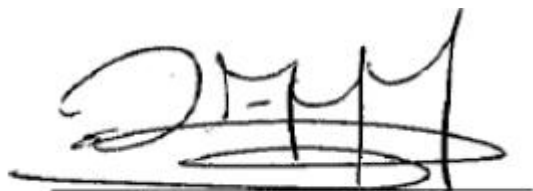
Primer Seguimiento por parte de Auditoría Corporativa					
Fecha de Seguimiento: a Abril 30/2016 Fecha Publicación: Mayo 13/2016					
Componente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de avance	Observaciones	
Mecanismos para la transparencia y el acceso a la Información	Evaluar la satisfacción de las respuestas a requerimientos de clientes	De manera aleatoria y apoyados en el sistema Orfeo, se han tomado respuestas a requerimientos de los clientes con el fin de evaluar la calidad de las mismas. Se han realizado evaluaciones mensuales basadas en calificaciones de 1 a 5, donde (5) satisfecho y (1) insatisfecho. Los resultados se encuentran promediados para el cuatrimestre en 3,34.	33%	En ejecución	
	Actualizar y publicar el registro o inventario de activos de información	Con respecto a activos documentales se han consolidado las tablas de retención documental manejadas por la compañía. Se da inicio al levantamiento de activos de información tecnológica.	60%	En ejecución	
	Índice de información clasificada y reservada	No presenta avance para este seguimiento.	0%	Se empezará a trabajar a partir del segundo cuatrimestre.	
	Esquema de publicación de información	No presenta avance para este seguimiento.	0%	Se empezará a trabajar a partir del segundo cuatrimestre.	
	Facilitar que poblaciones específicas accedan a la información	No aplica seguimiento para este primer cuatrimestre. Fecha de Inicio: 01/May/2016			
	Generar un informe de visitas a la página de internet de Fiduprevisora	No aplica seguimiento para este primer cuatrimestre. Fecha de Inicio: 01/Jun/2016			

VIGILADO ADMINISTRACIÓN FINANCIERA DE COLOMBIA



Primer Seguimiento por parte de Auditoría Corporativa				
Fecha de Seguimiento: a Abril 30/2016 Fecha Publicación: Mayo 13/2016				
Componente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de avance	Observaciones
Iniciativas adicionales	Efectuar jornadas de información sobre las normas de comportamiento ético, disciplinario y transparencia para el buen servicio público.	No aplica seguimiento para este primer cuatrimestre. Fecha de Inicio: 01/Jul/2016		
	Medir la transferencia de conocimientos en la Gestión Ética, al puesto de trabajo.	No aplica seguimiento para este primer cuatrimestre. Fecha de Inicio: 01/Jul/2016		

VERIFICADO POR LA SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA



OSCAR ALBERTO CANO CASTRILLON
AUDITOR CORPORATIVO

