

| | |
|------------------------------|--|
| Empresa: | FIDUPREVISORA S.A. |
| Objetivo General: | Presentación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, el cual contiene la estrategia señalada en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción. |
| Fecha de Publicación: | 17 DE AGOSTO DE 2018 |

COMPONENTE 1. GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

| Actividad | Descripción | Área Responsable | Entregable | Indicador | Meta | Fecha de Inicio | Fecha de Finalización | Firma |
|--|---|--|--|---|------|-----------------|-----------------------|-------|
| Consolidación del mapa de riesgos de corrupción para la vigencia 2018 (matriz construida en el 2017) | Realizar la consolidación de la identificación, análisis y controles de los posibles hechos generadores de corrupción, tanto internos como externos. | Gerencia de Riesgos | Mapa de Riesgos de Corrupción | Mapa de Riesgos de Corrupción versión final para publicar (1) | 100% | 01/oct/2017 | 31/ene/2018 | |
| Publicación en la página web de la entidad el mapa de riesgos corrupción de la vigencia 2018 (matriz construida en el 2017) | Publicar en la página web de la entidad antes del 31 de enero de 2018, el mapa de riesgos de corrupción | Vicepresidencia Comercial y de Mercadeo | Mapa de Riesgos de Corrupción publicado en la página WEB | Publicación en la página web del mapa (1) de riesgos de corrupción en la fecha requerida | 100% | 15/ene/2018 | 31/ene/2018 | |
| Construcción del cronograma de trabajo para el levantamiento de los riesgos de corrupción | Elaborar el plan de trabajo para el levantamiento de los riesgos de corrupción, teniendo en cuenta: alcance, procesos de la Fiduciaria, niveles de aprobación, responsables, entregables, y fechas de ejecución y seguimiento. | Gerencia de Riesgos Unidad de Riesgo Operativo URO | Plan de trabajo para el levantamiento de los riesgos de corrupción Mesa de trabajo para la validación y aprobación del cronograma | Plan de trabajo (1) Lista de asistencia (1) | 100% | 25/jun/2018 | 13/jul/2018 | |
| Aprobación del plan de trabajo para la construcción del mapa de riesgos de corrupción | Realizar la validación del alcance, responsable, fechas y entregables de los procesos de la Fiduciaria, para el levantamiento de los riesgos de corrupción en conjunto con la Gerencia Nacional de Planeación | Gerencia de Riesgos Unidad de Riesgo Operativo URO | Cronograma de trabajo Acta de reunión con la aprobación de las áreas involucradas | Acta de reunión con la validación y aprobación (1) | 100% | 13/jul/2018 | 30/ago/2018 | |
| Alineación de los parametros para la gestión de riesgos de corrupción en concordancia con lo dispuesto por el Departamento Administrativo de la Función Pública y publicación en Isolución | Elaborar un documento que contenga la metodología para la gestión de riesgos de corrupción de la Fiduciaria | Gerencia de Riesgos Unidad de Riesgo Operativo URO | Metodología para la gestión de riesgos de corrupción documentada en un manual de políticas | Manual de políticas creado y publicado en Isolución(1) | 100% | 15/may/2018 | 05/sep/2018 | |
| Divulgación de la metodología para la construcción del mapa de riesgos de corrupción | Presentar a la Alta Dirección y Junta Directiva la metodología de la construcción del mapa de riesgos de corrupción, en concordancia con lo dispuesto por el Departamento Administrativo de la Función Pública | Gerencia de Riesgos | Extracto de la presentación o del acta con la divulgación de la metodología al Comité de Riesgos y Junta Directiva | Acta (1) o presentación (1) mediante la cual se realizó la socialización de la metodología de riesgos de corrupción | 100% | 05/sep/2018 | 10/sep/2018 | |
| Actualizar y aprobar la matriz de riesgos de corrupción de entidad en conjunto con los líderes de proceso | Llevar a cabo la actualización de la matriz de riesgos de corrupción de la entidad acorde con los lineamientos del Departamento Administrativo de la Función Pública, realizando mesas de trabajo con todos los líderes de proceso en donde se explique la metodología, se realice la identificación, medición y controles de los posibles hechos generadores de corrupción | Gerencia de Riesgos Unidad de Riesgo Operativo URO Líderes de proceso | Matriz de riesgos de corrupción actualizada | Actualización de la matriz de riesgos de corrupción (1) | 100% | 01/sep/2018 | 30/nov/2018 | |
| Consolidación del mapa de riesgos de corrupción para la vigencia 2019 (matriz construida en el 2018) | Realizar la consolidación de la identificación, análisis y controles de los posibles hechos generadores de corrupción, tanto internos como externos. | Gerencia de Riesgos | Mapa de Riesgos de Corrupción vigencia 2019 | Mapa de Riesgos de Corrupción versión final para publicar (1) | 100% | 01/dic/2018 | 25/dic/2018 | |
| Divulgación del mapa de riesgos de corrupción | Presentar a la Alta Dirección y Junta Directiva los resultados del monitoreo al mapa de riesgos de corrupción y sus políticas | Gerencia de Riesgos | Extracto de la presentación o del acta con la divulgación del mapa de riesgos de corrupción al Comité de Riesgos y Junta Directiva | Acta (1) o presentación (1) mediante la cual se realizó la socialización del mapa de riesgos de corrupción | 100% | 19/dic/2018 | 31/dic/2018 | |
| Publicación en la página web de la entidad el mapa de riesgos corrupción de la vigencia 2019 (matriz construida en el 2018) | Publicar en la página web de la entidad antes del 31 de enero de 2019, el mapa de riesgos de corrupción | Vicepresidencia Comercial y de Mercadeo | Mapa de Riesgos de Corrupción publicado en la página WEB | Publicación en la página web del mapa (1) de riesgos de corrupción en la fecha requerida | 100% | 01/ene/2019 | 31/ene/2019 | |

| | |
|------------------------------|--|
| Empresa: | FIDUPREVISORA S.A. |
| Objetivo General: | Presentación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, el cual contiene la estrategia señalada en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción. |
| Fecha de Publicación: | 17 DE AGOSTO DE 2018 |

| Actividad | Descripción | Área Responsable | Entregable | Indicador | Meta | Fecha de Inicio | Fecha de Finalización | Firma |
|---|--|---|--|---|------|-----------------|-----------------------|-------|
| Reportar a la Gerencia de Riesgos mediante base de datos, presunción y materialización de eventos relacionados con fraude interno o externo según periodicidad establecida (bimestral si no se presentan e inmediato si se presentan) | La Unidad una vez evidencie la materialización o presunción del riesgo de corrupción, como resultado del proceso disciplinario, lo reportará inmediatamente a la Gerencia de Riesgos, y en caso de no presentarse, el reporte se realizará con periodicidad bimestral | Unidad de Control Interno Disciplinario | Relación de base de datos mediante correo electrónico remitido por la UCID a la Gerencia de Riesgos Bimestral: 1 Correo Anual: 6 Correos | Total de reportes enviados a la URO / Total de reportes a emitir por UCID | 100% | 30/jun/2018 | 31/dic/2018 | |
| Realizar mesas de trabajo con las dependencias que presentan incidencias en materia disciplinaria atendiendo el reporte de quejas. | De manera cuatrimestral según los criterios del reporte de quejas; se harán mesas de trabajo a las áreas involucradas. | Unidad de Control Interno Disciplinario | Citación a las áreas (1 por cuatrimestre) y actas de trabajo de las mesas realizadas | Total de mesas programadas/Total de mesas ejecutadas | 100% | 01/ene/2018 | 31/dic/2018 | |
| Coordinar con la Vicepresidencia Comercial y de Mercadeo la implementación en la pagina web de un espacio con información relacionada con los conceptos importantes sobre canales de denuncia de la Ucid para temas de fraude y corrupción. | Realizar la solicitud formal a la Vicepresidencia Comercial y de Mercadeo, relacionada con la necesidad de contar con un espacio en la página Web, relacionado con información sobre los canales de denuncia para temas de fraude y corrupción. La UCID realizará la respectiva validación con el fin de garantizar que la información solicitada se encuentre debidamente publicada. | Unidad de Control Interno Disciplinario | Publicación de la información relacionada con los conceptos sobre canales de denuncia para temas de fraude y corrupción. | Publicación de la Información (1) | 100% | 01/may/2018 | 31/dic/2018 | |

COMPONENTE 2. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

| Actividad | Descripción | Área Responsable | Entregable | Indicador | Meta | Fecha de Inicio | Fecha Entrega | Firma |
|---|---|---|---|---|------|-----------------|---------------|-------|
| Revisión, actualización y posterior priorización de los trámites de la entidad | Dentro de la estrategia de racionalización de trámites se realizará: - La publicación de la estrategia en el aplicativo Isolucion - Una revisión semestral de los trámites publicados en SUIT, que incluya la actualización de los mismos o agregar nuevos si así se requiere | Vicepresidencia Comercial y de Mercadeo | Documento Estrategia de racionalización de trámites anual (1) Acta de seguimiento semestral (1) | Un documento Estrategia de racionalización de trámites anual / Documento Estrategia de racionalización de trámites anual Actas reportadas /Actas planeadas (1) | 100% | 01/jul/2018 | 28/dic/2018 | |
| Optimización de procesos y procedimientos de la Vicepresidencia de Fondos de Prestaciones. (VFP) | Revisar y optimizar los procesos internos que soportan la operación del negocio FOMAG, de acuerdo al nuevo modelo. | Gerencia Nacional de Planeación - Dirección Sistemas de Gestión | Documentos del SIG actualizados 211 | # de documentos intervenidos / # de documentos a intervenir | 100% | 02/ene/2018 | 31/jul/2018 | |
| Optimización de los procedimientos relacionados con la elaboración de trámites contractuales | Realizar validación de los procedimientos relacionados con la elaboración de trámites contractuales con el fin de optimizar actividades y evitar la generación de reprocesos y demoras en los tiempos de entrega. | Vicepresidencia Jurídica | Manuales de procedimientos (3) y de funciones que se verán afectados con dicha actualización (5) | No. De documentos actualizados / No. De documentos a actualizar | 100% | 01/feb/2018 | 06/jul/2018 | |
| Realizar el lanzamiento oficial de los Centros de atención al usuario (CAU) en el país. | Realizar la apertura oficial por parte de la alta dirección de los Centros de Atención al Usuario "CAU" en las ciudades definidos para la atención de los usuarios y beneficiarios del Fondo de Prestaciones Sociales del Magisterio. | Vicepresidencia Prestaciones Sociales del Magisterio | Soportes de los lanzamientos oficiales realizados por la alta dirección. | Lanzamientos oficiales realizados / No. Total de CAUs | 100% | 01/ene/2018 | 29/jun/2018 | |
| Racionalizar el proceso interno de asignación de permisos realizados mediante el diligenciamiento de un formulario en línea, proyecto "Gestión de Identidad". | La asignación de permisos a los diferentes aplicativos de la Fiduciaria, se realiza actualmente mediante el diligenciamiento del formato denominado Solicitud de Niveles de Acceso, Servicios de red y Sistemas de Información. La Gerencia de Tecnología implementará un sistema de gestión de identidad mediante el cual se establecerán los roles y responsabilidades de los usuarios con accesos a sistemas de información y consolas de administración de usuarios con el fin de cumplir las recomendaciones de seguridad de las normas y auditorías. | Gerencia de Tecnología e Información | 1) Sistema de gestión de identidad EN PRODUCCIÓN, 2). Actualización de los manuales de políticas o procedimientos que se deban modificar por la entrada en producción del Sistema de Gestión de Identidad. | Sistema de gestión de identidad operativo (1) | 100% | 02/ene/2018 | 31/dic/2018 | |

| | |
|------------------------------|--|
| Empresa: | FIDUPREVISORA S.A. |
| Objetivo General: | Presentación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, el cual contiene la estrategia señalada en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción. |
| Fecha de Publicación: | 17 DE AGOSTO DE 2018 |

| | |
|-------------------|--------------------------------|
| COMPONENTE | 3. RENDICIÓN DE CUENTAS |
|-------------------|--------------------------------|

| | |
|--------------------------|--|
| Subcomponente 3.1 | Información de calidad y lenguaje comprensible |
|--------------------------|--|

| Actividad | Descripción | Área Responsable | Entregable | Indicador | Meta | Fecha de Inicio | Fecha Entrega | Firma |
|---|---|--------------------------------------|--|---|------|-----------------|---------------|-------|
| Realizar el informe de gestión de la entidad vigencia 2017. | Elaborar el Informe de Gestión del año 2017 de la administración dirigido a la asamblea general de accionistas y posteriormente publicarlo en la página web. | Gerencia Nacional de Planeación | Informe de Gestión del año 2017. | Informe de Gestión del año 2017.(1) | 100% | 01/ene/2018 | 31/mar/2018 | |
| Publicación periódica de contenidos sobre la gestión de la entidad. | Realizar la publicación de los informes de gestión periódicos que realiza la entidad, como lo son los informes de FIC, Informes de Gestión anuales, Informe de Rendición de Cuentas anual, entre otros. | Vicepresidencia Mercadeo Comercial y | Publicaciones: - Enero a Diciembre: Boletines mensuales de FIC (Efectivo a la vista, Efectivo a plazo, Alta liquidez), total 36 informes. - Informe Anual de Gestión (1 informe) - Informe de rendición de Cuentas (1 informe) - Informe Anual de gestión de denuncias Control Disciplinario (1 informe) - Enero, Abril, Julio, Octubre: Informes trimestral de Gestión Quejas y Reclamos, total 4 informes. - Marzo, Julio, Noviembre: Boletines Cuatrimestrales de Control Interno - Auditoría Corporativa, total 3 informes. | Publicaciones realizadas / Publicaciones planeadas en el periodo | 100% | 02/ene/2018 | 27/dic/2018 | |
| Actualización Página WEB | Rediseño y actualización de la página web de Fiduprevisora. La presentación del antes y el después será presentada en Comité correspondiente para cumplir con los requerimientos de Ley. | Vicepresidencia Mercadeo Comercial y | 1) Cronograma de la renovación página web. 2) Presentación comparativa del cambio 3)Acta Comité GEL - julio de 2018 | Actualización sobre cronograma (1) | 100% | 02/ene/2018 | 30/jun/2018 | |
| Realizar campaña dirigida a los funcionarios de la entidad con el fin de interiorizar la cultura de rendición de cuentas. | Fortalecer el proceso de la cultura de rendición de cuentas a través de una campaña interna llamada Quien Quiere Ser Fiduciario. Consiste en la publicación semanal de preguntas cuyas respuestas son monitoreadas . La final se realiza con los 10 funcionarios que más respuestas correctas tuvieron durante la campaña en planeación estratégica. | Vicepresidencia Mercadeo Comercial y | Publicaciones Somos de Quien quiere ser Fiduciario y actividades en planeación estratégica | Porcentaje de funcionarios con respuestas correctas / funcionarios que respondieron (promedio 60) | 100% | 02/ene/2018 | 27/dic/2018 | |
| Realizar el informe de rendición de cuentas de la entidad. | Solicitar y consolidar la información necesaria para la elaboración del informe de rendición de cuentas de Fiduprevisora, informando a la ciudadanía sobre las acciones efectuadas por la entidad, en un determinado periodo de tiempo cumpliendo los parámetros establecidos por el Departamento Nacional de Planeación, y posteriormente publicarlo en la página web. | Gerencia Nacional de Planeación | Publicación del Informe de rendición de cuentas de la entidad. | Informe de rendición de cuentas. (1) | 100% | 01/oct/2018 | 30/nov/2018 | |

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

| Actividad | Descripción | Área Responsable | Entregable | Indicador | Meta | Fecha de Inicio | Fecha Entrega | Firma |
|---|---|--------------------------------------|--|--|------|-----------------|---------------|-------|
| Fortalecer el proceso de rendición de cuentas permanente. | Fortalecer el proceso de rendición de cuentas a través de la apertura de espacios de información por medio de los diferentes canales de comunicación con el cliente como: página web, mailing directo, redes sociales, canal de you tube. | Vicepresidencia Mercadeo Comercial y | Cronograma de actividades de la campaña externa sobre la cultura de rendición de cuentas. * El cronograma será entregado con el primer seguimiento de la actividad. | Actividades cumplidas /Actividades programadas | 100% | 02/ene/2018 | 27/dic/2018 | |

| | |
|------------------------------|--|
| Empresa: | FIDUPREVISORA S.A. |
| Objetivo General: | Presentación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, el cual contiene la estrategia señalada en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción. |
| Fecha de Publicación: | 17 DE AGOSTO DE 2018 |

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

| Actividad | Descripción | Área Responsable | Entregable | Indicador | Meta | Fecha de Inicio | Fecha Entrega | Firma |
|--|--|--------------------------------------|---|--|------|-----------------|---------------|-------|
| Medición de la opinión de los ciudadanos. | Aplicar una encuesta, a través de la página web, que permita obtener la información que es de interés para el ciudadano, y de esta manera, planear los temas que serán tratados en la audiencia pública de rendición de cuentas. | Vicepresidencia Mercadeo Comercial y | Resultados de la encuesta realizada (1) | Resultados encuesta | 100% | 01/jun/2018 | 30/sep/2018 | |
| Realizar la logística previa a la audiencia pública de rendición de cuentas. | Realizar las actividades previas a la audiencia como: publicación banner en página web, envío de invitación electrónica y aviso de prensa, foros virtuales con los ciudadanos. | Vicepresidencia Mercadeo Comercial y | Soporte de las actividades contenidas en el cronograma de Audiencia Pública Banner pagina web Invitación electrónica Aviso de prensa Foros virtuales * El cronograma será entregado con el primer seguimiento de la actividad. | Actividades cumplidas audiencia de rendición de cuentas /Actividades programadas audiencia de rendición de cuentas | 100% | 01/sep/2018 | 27/dic/2018 | |

Subcomponente 3.4 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional

| Actividad | Descripción | Área Responsable | Entregable | Indicador | Meta | Fecha de Inicio | Fecha Entrega | Firma |
|---|---|--------------------------------------|-----------------------------------|------------------------|------|-----------------|---------------|-------|
| Realizar la audiencia pública de Rendición de Cuentas de Fiduprevisora S.A. | Realizar la audiencia pública de rendición de cuentas de la entidad, con el fin de informar a las partes interesadas los resultados de la gestión efectuada por la entidad durante el periodo a rendir. | Vicepresidencia Mercadeo Comercial y | Link de video de la audiencia (1) | Realización del evento | 100% | 01/nov/2018 | 30/dic/2018 | |

COMPONENTE 4. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Subcomponente 4.1 Estructura Administrativa y Direccionamiento Estratégico

| Actividad | Descripción | Área Responsable | Entregable | Indicador | Meta | Fecha de Inicio | Fecha Entrega | Firma |
|---|--|--------------------------------------|--|--|------|-----------------|---------------|-------|
| Remitir periódicamente los informes de Servicio al Cliente a los integrantes del grupo directivo, de manera trimestral (PQR) y semestral (SAC). | Mediante los informes de Servicio al Cliente generar comunicación directa con la alta dirección para facilitar la toma de decisiones y el desarrollo de iniciativas de mejora. Mes vencido | Vicepresidencia Mercadeo Comercial y | Presidencia: Enero: Informe IV Trimestre 2017 (1) Abril Informe I Trimestre 2018 (1) Julio: Informe II Trimestre 2018 (1) Octubre: Informe III Trimestre 2017 (1) Informe semestral a los miembros de la Junta Directiva: Febrero: II Semestre 2017 (1) Agosto: I Semestre 2018 (1) | No. de informes presentados / No. de informes programados (6) | 100% | 02/ene/2018 | 31/oct/2018 | |
| Ejecución del Comité SAC | Realizar seguimiento mensual al Sistema de Atención al Consumidor Financiero. (Mes vencido) | Vicepresidencia Mercadeo Comercial y | Actas de comité de seguimiento SAC El comité sesiona de manera mensual (11 actas) | No. de comités realizados / No. de comités a realizar durante el periodo | 100% | 02/feb/2018 | 27/dic/2018 | |
| Socializar los resultados de las PQR | Socialización mensual sobre el estado de las PQRS al interior de la entidad por medio del Boletín Somos. | Vicepresidencia Mercadeo Comercial y | Soporte de socialización mensual (12) mediante el boletín somos | No. de publicaciones / No. de publicaciones programadas | 100% | 02/ene/2018 | 29/dic/2018 | |

Subcomponente 4.2 Fortalecimiento de los canales de atención

| Actividad | Descripción | Área Responsable | Entregable | Indicador | Meta | Fecha de Inicio | Fecha Entrega | Firma |
|---|---|--------------------------------------|---|--|------|-----------------|---------------|-------|
| Seguimiento al desempeño de los canales de atención (Call Center, Página Web, CAU, Correo electrónico). | Analizar de manera mensual el comportamiento de los diferentes canales dispuestos para la atención de los ciudadanos (Mes vencido), para tomar medidas correctivas si se presentan situaciones anormales. | Vicepresidencia Mercadeo Comercial y | 11 Informes Servicio en línea 11 Informes Call Center 11 Informes CAU | Número de informes realizados/ Número de informes a programados | 100% | 02/feb/2018 | 27/dic/2018 | |

| | |
|------------------------------|--|
| Empresa: | FIDUPREVISORA S.A. |
| Objetivo General: | Presentación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, el cual contiene la estrategia señalada en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción. |
| Fecha de Publicación: | 17 DE AGOSTO DE 2018 |

Subcomponente 4.3 Talento Humano

| Actividad | Descripción | Área Responsable | Entregable | Indicador | Meta | Fecha de Inicio | Fecha Entrega | Firma |
|---|--|--------------------------------------|---|--|------|-----------------|---------------|-------|
| Dar a conocer el sistema de atención al ciudadano a los funcionarios de la entidad. | Realizar capacitaciones que permitan el fortalecimiento de la atención al ciudadano, con alcance Bogotá y oficinas Regionales. En caso de que los funcionarios pierdan la evaluación se repetirá la capacitación para fortalecer los temas. | Vicepresidencia Mercadeo Comercial y | 1) Cronograma de capacitaciones (Detallado por oficinas) 2) Listados de asistencia a la capacitación. (Sistema de Atención al Consumidor Financiero y Defensor del Consumidor) | Número de funcionarios con calificación ≤ 3 / No. total de funcionarios evaluados | 100% | 01/jun/2018 | 27/dic/2018 | |
| Llevar a cabo la campaña de "Atención telefónica" | Realizar una campaña que permita evaluar la aplicación de los protocolos de atención definidos por la entidad y los tiempos de respuesta. Del directorio activo a la fecha de la campaña se toma una muestra de 60 funcionarios y callercenter, a quienes se les efectuara la llamada. Con el fin de promover el tema de atención telefónica, se realizará una campaña de fortalecimiento que involucra publicación en somos y planeación estratégica. | Vicepresidencia Mercadeo Comercial y | Tabulación de resultados de la actividad | No. de funcionarios con respuestas positivas / No. de funcionarios evaluados con llamada | 60% | 02/jun/2018 | 27/dic/2018 | |

Subcomponente 4.4 Normativo y procedimental

| Actividad | Descripción | Área Responsable | Entregable | Indicador | Meta | Fecha de Inicio | Fecha Entrega | Firma |
|--|---|--------------------------------------|-------------------------------|------------------------------|------|-----------------|---------------|-------|
| Actualización del MP-GCL-01-001 - Manual de Procedimientos de Medición de la Satisfacción del Cliente - 30/10/2015 | Actualización del manual acorde a los cambios estructurales de la organización y a la realidad del proceso. | Vicepresidencia Mercadeo Comercial y | Manual publicado en isolucion | Manual de procedimientos (1) | 100% | 02/mar/2018 | 27/dic/2018 | |

Subcomponente 4.5 Relacionamiento con el ciudadano

| Actividad | Descripción | Área Responsable | Entregable | Indicador | Meta | Fecha de Inicio | Fecha Entrega | Firma |
|--|--|--------------------------------------|--------------------------------|---------------------------|------|-----------------|---------------|-------|
| Llevar a cabo la encuesta anual de satisfacción del cliente. | Determinar el índice de satisfacción del cliente mediante la aplicación de una encuesta a través de una agencia especializada. Posterior a la entrega de resultados por parte del proveedor se socializan con las áreas involucradas para que propongan, desarrollen e implemente un plan de acción. | Vicepresidencia Mercadeo Comercial y | Resultados de la Encuesta. (1) | Resultados de la Encuesta | 100% | 02/may/2018 | 31/jul/2018 | |

COMPONENTE 5. MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y EL ACCESO A LA INFORMACIÓN

Subcomponente 5.1 Lineamientos de Transparencia Activa

| Actividad | Descripción | Área Responsable | Entregable | Indicador | Meta | Fecha de Inicio | Fecha Entrega | Firma |
|--|--|---|--|---|------|-----------------|---------------|-------|
| Revisión de la publicación de información mínima obligatoria actualizada. | Revisar que la información básica exigida por Gobierno en Línea se encuentre debidamente publicada en la página Web. | Vicepresidencia Mercadeo Comercial y | Presentación de la revisión realizada en el Comité correspondiente (Marzo junio y octubre) (3) | Presentación de la revisión realizada / Comités agendados | 100% | 01/mar/2018 | 27/nov/2018 | |
| Realizar el registro en lo referente a la información contractual de la empresa en el Sistema Electrónico de Contratación Pública - SECOP. | Realizar mes vencido el registro correspondiente de la contratación empresa realizada por la Fiduciaria en el Sistema Electrónico de Contratación Pública - SECOP. | Gerencia Administrativa Dirección de Abastecimiento | Relación contratos publicados en el SECOP. | No. de contratos publicados / No. de contratos perfeccionados | 100% | 02/ene/2018 | 31/dic/2018 | |

| | |
|------------------------------|--|
| Empresa: | FIDUPREVISORA S.A. |
| Objetivo General: | Presentación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, el cual contiene la estrategia señalada en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción. |
| Fecha de Publicación: | 17 DE AGOSTO DE 2018 |

| Actividad | Descripción | Área Responsable | Entregable | Indicador | Meta | Fecha de Inicio | Fecha Entrega | Firma |
|--|--|--------------------------------------|--|--|------|-----------------|---------------|-------|
| Elaboración de un documento maestro de datos abiertos para Fiduprevisora | <p>La Gerencia de Tecnología construirá el documento guía de datos abiertos, el cual contendrá:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Descripción detallada de los datos abiertos que pueden ser publicados - Mecanismos o proceso a seguir para el levantamiento de información que permita deducir los datos abiertos a ser publicados - Formatos a ser diligenciados - Responsables de levantamiento de información, calidad de la información, aprobación de la publicación y publicador - Mecanismos de seguridad y calidad de la información a ser publicada | Gerencia de Tecnología e Información | Documento maestro de datos abiertos de Fiduprevisora | Documento actualizado y publicado en el aplicativo ISOLUCION | 100% | 01/ene/2018 | 31/ene/2018 | |

Subcomponente 5.2 Lineamientos de Transparencia Pasiva

| Actividad | Descripción | Área Responsable | Entregable | Indicador | Meta | Fecha de Inicio | Fecha Entrega | Firma |
|---|---|--------------------------------------|--|--|------|-----------------|---------------|-------|
| Evaluar la satisfacción de las respuestas a requerimientos de clientes y usuarios | <p>Validar de manera aleatoria la satisfacción de los clientes frente a las respuestas brindadas.</p> <p>La calificación realizada se mide con un rango de 1 a 5.</p> | Vicepresidencia Comercial y Mercadeo | Acta de resultados en el Comité SAC - 11 meses | Número de usuarios evaluados / 50 llamadas mensuales | 100% | 02/feb/2018 | 30/dic/2018 | |

Subcomponente 5.3 Elaboración de los instrumentos de Gestión de la Información

| Actividad | Descripción | Área Responsable | Entregable | Indicador | Meta | Fecha de Inicio | Fecha Entrega | Firma |
|--|---|---|---|---|------|-----------------|---------------|-------|
| Validación de la información a publicar en la página Web | <p>Previo a la publicación de la información en la página web, trimestralmente, se validará que la misma cumpla con los requisitos exigidos por la legislación y que cumpla con las políticas de seguridad de la información de Fiduprevisora con el fin de preservar los principios de confidencialidad, integridad y disponibilidad.</p> | Gerencia Nacional de Planeación (Oficial de Seguridad de la Información) | <p>Actas de revisión de la información previo a la publicación. (4)</p> <p>Nota: Estas actas se generarán trimestralmente independientemente de que exista información a publicar en la página web.</p> | Nº de actas generadas / Nº actas de revisión que deben ser generadas de acuerdo a las publicaciones | 100% | 01/mar/2018 | 31/dic/2018 | |
| Registros o inventario de activos de información | <p>Llevar a cabo la actualización anual de los inventarios de activos de la información para su posterior publicación en la página Web.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.Todas las categorías de información. 2.Todo registro publicado. 3.Todo registro disponible para ser solicitado por el público. Actualizado y veraz. | Gerencia Administrativa Dirección de Recursos Físicos CRI Gerencia de Tecnología e Información | <p>Generación y entrega del inventario de activos de información (Documental - TRD Actualizadas) a la Gerencia Nacional de Planeación para su validación</p> | No. de TRD incluidas en el registro de los Activos de Información / No. de TRD Actualizadas | 100% | 01/feb/2018 | 29/jun/2018 | |
| Índice de información clasificada y reservada | <p>Inventario de la información pública generada, obtenida, adquirida o controlada por la entidad, que ha sido calificada como clasificada o reservada. El índice incluirá la fundamentación constitucional o legal de la clasificación o la reserva.</p> | Gerencia Administrativa Dirección de Recursos Físicos CRI | <p>Generación y entrega del índice de información clasificada y reservada al oficial de seguridad de la información para su validación</p> | No. de TRD incluidas en el registro de los Activos de Información / No. de TRD Actualizadas | 100% | 01/feb/2018 | 29/jun/2018 | |

| | |
|------------------------------|--|
| Empresa: | FIDUPREVISORA S.A. |
| Objetivo General: | Presentación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, el cual contiene la estrategia señalada en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción. |
| Fecha de Publicación: | 17 DE AGOSTO DE 2018 |

| Actividad | Descripción | Área Responsable | Entregable | Indicador | Meta | Fecha de Inicio | Fecha Entrega | Firma |
|--------------------------------|--|---|--|---|------|-----------------|---------------|-------|
| Programa de Gestión Documental | De acuerdo con el Plan de Mejoramiento diseñado por la entidad con la finalidad de subsanar y dar cumplimiento a los hallazgos generados por el Archivo General de la Nación, dentro del cronograma de actividades se encuentra definido establecer el Programa de Gestión Documental (PGD), acorde con las siguientes acciones: * Presentación y sustentación del PGD al Comité Técnico institucional de Desarrollo Administrativo * Aprobación del PGD por Acto Administrativo | Gerencia Administrativa - Dirección de Recursos Físicos CRI | Programa de Gestión Documental (PGD) de la Entidad (1) | Documento definido y formalizado mediante acto administrativo (1) | 100% | 01/feb/2018 | 28/mar/2018 | |

Subcomponente 5.4 Criterio Diferencial de Accesibilidad

| Actividad | Descripción | Área Responsable | Entregable | Indicador | Meta | Fecha de Inicio | Fecha Entrega | Firma |
|---|--|--------------------------------------|--|--|------|-----------------|---------------|-------|
| Facilitar que poblaciones específicas accedan a la información. | Divulgar la información en formatos alternativos comprensibles, adecuando medios electrónicos. | Vicepresidencia Comercial y Mercadeo | 1. Contar con centro de relevo (lenguaje de señas) en uno de los módulos de atención de cada Centro de Atención al Usuario - CAU regionales (incluye Bogotá) | Número de CAU con el servicio / Número de CAU regionales (4) | 100% | 02/ene/2018 | 29/dic/2018 | |

Subcomponente 5.5 Monitoreo del Acceso a la Información Pública

| Actividad | Descripción | Área Responsable | Entregable | Indicador | Meta | Fecha de Inicio | Fecha Entrega | Firma |
|--|---|--------------------------------------|-------------------------------|--|------|-----------------|---------------|-------|
| Acceso a la información pública por parte de los ciudadanos publicada en la página WEB | Realizar seguimiento a las quejas presentadas por concepto de "acceso a la información pública" en el módulo de PQR dispuesto en la página WEB de la entidad. | Vicepresidencia Comercial y Mercadeo | Reporte Trimestral PQRS . (4) | Reportes realizados / # de Reportes a realizar | 100% | 01/mar/2018 | 29/dic/2018 | |

COMPONENTE 6. INICIATIVAS ADICIONALES

| Actividad | Descripción | Área Responsable | Entregable | Indicador | Meta | Fecha de Inicio | Fecha Entrega | Firma |
|---|--|---|----------------------|--|------|-----------------|---------------|-------|
| Efectuar jornadas de información sobre las normas de comportamiento ético, disciplinario y transparencia para el buen servicio público a nivel entidad. | Realizar actividades de sensibilización a nivel entidad (Incluye: Bogotá, oficinas regionales y CAU's) con la finalidad de sensibilizar sobre la normatividad vigente relacionada con el código de conducta ética, el código disciplinario único y normas de anticorrupción, con el objeto de propender por el cumplimiento de los valores de transparencia y moralización en la Entidad. Fraccionadas así: Mayo CAU's), Regionales Julio y Bogotá en septiembre | Unidad de Control Interno Disciplinario | Listas de Asistencia | No. De jornadas efectuadas / No. De jornadas programadas | 100% | 01/abr/2018 | 31/oct/2018 | |
| Medir la transferencia de conocimientos a los funcionarios de la entidad | Realizar evaluación de transferencia de conocimientos a todos los funcionarios capacitados una vez culminada la capacitación. Acorde a los resultados obtenidos, en el caso en que existan evaluaciones con calificación menor a 3,5, se realizará una nueva citación a dichos funcionarios con el fin de reforzar los temas tratados y garantizar la transferencia de conocimientos.. | Unidad de Control Interno Disciplinario | Evaluaciones | No. de funcionarios con calificación >=3,5 / No. de funcionarios evaluados | 100% | 01/may/2018 | 31/oct/2018 | |

Nota: Para efectos de seguimiento y control de las actividades definidas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2018 de Fiduprevisora S.A. el responsable es la Gerencia Nacional de Planeación; sin embargo los responsables de la ejecución de las actividades al interior de la entidad son los relacionados en la columna correspondiente.