

**SEGUNDO SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO 2016  
A 31 DE DICIEMBRE 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 septiembre y el 31 de diciembre 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”.

## Segundo Seguimiento por parte de Auditoría Corporativa

Fecha de Seguimiento Diciembre de 2016 - Fecha de Publicación: 16 de Enero de 2017

Componente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de avance	Observaciones
Gestión del Riesgo de Corrupción. Mapa de Riesgos de Corrupción	Definición de las políticas de riesgos de corrupción	Para el III cuatrimestre del 2016 se culminó la actividad de actualización del manual SARO, en el mes de diciembre se presentó a Junta Directiva el documento final para aprobación, posteriormente se trasladó a calidad para su validación de forma y será publicado en la intranet de la entidad la tercera semana del mes de enero del 2017, tras ser aprobado por la presidente de la entidad.	100%	Actividad Finalizada a 31-12-2016
	Divulgación del mapa de riesgos de corrupción y sus políticas	Se realizó la publicación del boletín de riesgo operativo correspondiente a los meses de septiembre a noviembre, el boletín contiene información relacionada con los riesgos de corrupción que busca sensibilizar a los funcionarios al interior de la entidad, la consulta al interior de la entidad se puede realizar a través del siguiente link: <a href="http://www.somosintranet.com/seccion/inicio.html">http://www.somosintranet.com/seccion/inicio.html</a>	100%	Actividad Finalizada a 31-12-2016
	Realización de autoevaluaciones de riesgos con ejecutores y líderes de proceso	Se realizaron las reuniones y se observaron las planillas de asistencia de la evaluación de riesgos para la totalidad de procesos transversales de la entidad. Las actas finales del monitoreo al sistema de administración de riesgo se encuentran firmadas y se incluirán integralmente en la actualización de la herramienta que gestiona los riesgos de la entidad durante el mes de enero del 2017.	100%	Actividad Finalizada a 31-12-2016
	Análisis y valoración de riesgos y controles por medio de la revisión de manuales de procedimientos y políticas	Se realizaron las revisiones de los manuales de procedimientos desde el riesgo y el control hasta el mes de octubre del 2016.	60%	La actividad no finalizo debido a que mediante acta No 135 del comité de riesgos se realizó la eliminación de la Política de procedimiento donde la Gerencia de Riesgo era responsable de la actualización de los procedimientos de la Fiduciaria asociando los riesgos y controles, acción propia de esta actividad.

FIDUPREVISORA S.A. - C.V. - CANTON DE GUAYAS - GUAYAS



Segundo Seguimiento por parte de Auditoría Corporativa				
Fecha de Seguimiento Diciembre de 2016 - Fecha de Publicación: 16 de Enero de 2017				
Componente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de avance	Observaciones
	Seguimiento al plan anticorrupción	<p>El seguimiento correspondiente al segundo cuatrimestre del 2016 se publicó en la página web de la entidad el día 14 de septiembre del 2016.</p> <p>Se realizó el segundo seguimiento con corte a 31 de diciembre de 2016 el cual culminó el 16-01-2017, el 10° día hábil del mes de enero, dejando como soporte la publicación del seguimiento en la página WEB de la compañía.</p>	100%	Actividad Finalizada a 16-01-2017
	Realizar seguimiento al mapa de riesgos de corrupción	A partir de las recomendaciones realizadas por Auditoría, la Unidad de Riesgo Operativo adelantó mesas de trabajo con los líderes de los procesos de la organización a fin de generar la actualización anual de los riesgos y los controles de la entidad, la información documentada será parte integral de la actualización que se realizará en el aplicativo mediante el cual se administran los riesgos de la entidad.	100%	Actividad Finalizada a 31-12-2016
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)	ACTIVIDAD CULMINADA EN EL PRIMER CUATRIMESTRE DE 2016		
	Revisión y alineación de los trámites con la optimización de procesos y procedimientos del SIG	Se realizó la evaluación de los trámites de "Traslado de sitio de pago de mesadas pensionales" y "Certificaciones de Ingresos y Retenciones" generando actualizaciones en formato y trámites respectivamente quedando pendiente la publicación del formato actualizado la cual se realizará la tercera semana del mes de enero del 2017.	100%	Actividad Finalizada a 16-01-2017

ESTADO DE CUENTAS 2016



## Segundo Seguimiento por parte de Auditoría Corporativa

Fecha de Seguimiento Diciembre de 2016 - Fecha de Publicación: 16 de Enero de 2017

Componente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de avance	Observaciones
Rendición de Cuentas	Publicación periódica de contenidos sobre la gestión de la entidad	Se publicaron 12 boletines FIC de septiembre a diciembre, con información relacionada a los negocios y el contexto económico nacional como estrategia para la rendición de cuentas de la entidad, adicionalmente se realizó la publicación del informe de rendición de cuentas 2015-2016 Su consulta se puede realizar por medio de los siguientes links: <a href="http://www.fiduprevisora.com.co/seccion/boletines-y-publicaciones/boletines.html">http://www.fiduprevisora.com.co/seccion/boletines-y-publicaciones/boletines.html</a> <a href="http://www.fiduprevisora.com.co/documents/2016/Rendicion_de_cuentas/Informe_Rendicion_de_Cuentas_2015_2016.pdf">http://www.fiduprevisora.com.co/documents/2016/Rendicion_de_cuentas/Informe_Rendicion_de_Cuentas_2015_2016.pdf</a>	100%	Actividad Finalizada a 31-12-2016
	Revisión integral de la página WEB	Se realizaron reuniones con 5 de las 10 áreas propuestas a fin de revisar, analizar y validar la información contenida en la página WEB de la entidad, sin embargo ante el cambio de diseño de la página se detuvo la citación a reuniones de actualización.	50%	Esta actividad continuara ejecutándose de forma simultánea a las propuestas presentadas por el área para el plan anual de anticorrupción y atención al ciudadano 2017.
	Realizar campaña a los funcionarios de la entidad con el fin de interiorizar la cultura de rendición de cuentas.	Se realizó difusión de contenido relacionado con el proceso de rendición de cuentas durante los meses de octubre y noviembre mediante la publicación de información por medio del boletín somos, de igual forma se puso a disposición de los funcionarios la cartilla de Rendición de cuentas de la Función Pública.	100%	Actividad Finalizada a 31-12-2016
	Fortalecer el proceso de rendición de cuentas permanente	Se llevaron a cabo actividades contempladas como foros virtuales y encuestas realizadas a través de la página web y redes sociales, de igual forma mediante correo electrónico se realizó la invitación a todos los medios de comunicación a fin de que asistieran a la audiencia pública.	100%	Actividad Finalizada a 31-12-2016
	Medición de la opinión de los ciudadanos.	Se llevaron a cabo 2 encuestas, la primera se realizó al auditorio que acompañó la audiencia pública de rendición de cuentas mediante forma escrita, la segunda se realizó vía twitter y se indago acerca de la opinión de los ciudadanos en relación a la rendición de cuentas de la entidad.	100%	Actividad Finalizada a 31-12-2016

ESTUDIO DE IMPACTO SOCIAL



Segundo Seguimiento por parte de Auditoría Corporativa				
Fecha de Seguimiento Diciembre de 2016 - Fecha de Publicación: 16 de Enero de 2017				
Componente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de avance	Observaciones
	Realizar la logística previa a la audiencia pública de rendición de cuentas.	El cronograma que se llevó a cabo conto con la ejecución de las siguientes actividades; Foros virtuales, Banner Página web y redes sociales, Invitación redes sociales, envío de correo electrónico a periodistas, Video invitación.	100%	Actividad Finalizada a 31-12-2016
	Realizar la audiencia pública de Rendición de Cuentas de Fiduprevisora S.A.	La audiencia pública de rendición de cuentas se llevó a cabo el día 16-12-2016, en la calle 72 No 7-64, la misma tuvo su inicio a las 9:00 am y termino a las 10:00 am, la información de la invitación se difundió por medio de la página web de la entidad y las redes sociales, la actividad se llevó a cabo de acuerdo al cronograma de actividades.	100%	Actividad Finalizada a 31-12-2016
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)	Se llevó a cabo el informe trimestral (julio -septiembre) el mismo fue remitido al comité de presidencia de la entidad. El informe del último trimestre al igual que el reporte semestral de 2016 se remitirá durante la última semana de enero de 2017.	80%	Esta actividad continuara ejecutándose de forma simultánea a las propuestas presentadas por el área para el plan anual de anticorrupción y atención al ciudadano 2017.
	Ejecución del comité SAC	Se realizaron cuatro (4) comités correspondientes a los meses de septiembre a diciembre, los mismos se encuentran soportados por las actas No 54 a 58 respectivamente.	100%	Actividad Finalizada a 31-12-2016
	Socializar los resultados de las PQRs	Mediante el boletín Somos se socializaron los resultados de las PQRs al interior de la entidad, la información difundida contiene estadísticas históricas y temas de actualización en líneas de atención al consumidor financiero.	100%	Actividad Finalizada a 31-12-2016
	Seguimiento al desempeño de los canales de atención (Call Center, página WEB, CAU)	Fueron emitidos los informes mensuales de septiembre a diciembre 2016 del comportamiento de los canales de atención dispuestos para los consumidores financieros, estos informes forman parte integral del análisis y el informe semestral que se debe remitir a la administración.	100%	Actividad Finalizada a 31-12-2016

ESTADÍSTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO



## Segundo Seguimiento por parte de Auditoría Corporativa

Fecha de Seguimiento Diciembre de 2016 - Fecha de Publicación: 16 de Enero de 2017

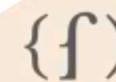
Componente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de avance	Observaciones
	Dar a conocer el sistema de atención al ciudadano entre los empleados	Bajo el marco de capacitación anual SAC a los funcionarios de la entidad se realizó en los meses de septiembre a diciembre de 2016 una totalidad de tres sesiones, donde se fortaleció la información relacionada con el sistema de información de atención al ciudadano.	100%	Actividad Finalizada a 31-12-2016
	Llevar a cabo la campaña de "Cliente oculto".	Se adelantó la medición a la campaña de cliente oculto en la que se evaluó que se aplicara correctamente el protocolo de atención telefónica y se transfiriera de forma acertada la llamada por parte de los funcionarios a las diferentes dependencias relacionadas con usuarios del FOMAG.	100%	Actividad Finalizada a 31-12-2016
	Realizar la capacitación anual SAC	La entidad lleva a cabo la capacitación continua a los nuevos funcionarios, mediante la cual se exponen temas de interés y de conocimiento general como lo son SAC y SARLAFT, para el último cuatrimestre se adelantó el proceso en oficinas regionales, adicionalmente se aplicó una encuesta relacionada con la efectividad de los programas de cultura de servicio y comunicación interna.	100%	Actividad Finalizada a 31-12-2016
	Actualizar el manual de procedimientos "Seguimiento y control PQRs y DP"- MP-GCL-01-005	El 28-12-2016 quedo en firme la actualización de del Manual de Procedimientos Seguimiento y Control de a PQRS y DP. Versión 4. - Instrucciones relativas al proceso de atención de quejas denominadas "queja exprés" e inclusión de anexos.	100%	Actividad Finalizada a 31-12-2016
	Realizar campañas sobre los derechos de los ciudadanos	Se divulgo la campaña enfocada a la prestación del "Servicio al cliente somos todos", con mensajes de los derechos de los consumidores financieros, canales de contacto telefónico, y buenas prácticas de servicio a los ciudadanos.	100%	Actividad Finalizada a 31-12-2016
	Actualizar la carta de trato digno	ACTIVIDAD CULMINADA EN EL PRIMER CUATRIMESTRE DE 2016		

ESTADO DE CALIFICACIONES DE CALIDAD



Segundo Seguimiento por parte de Auditoría Corporativa				
Fecha de Seguimiento Diciembre de 2016 - Fecha de Publicación: 16 de Enero de 2017				
Componente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de avance	Observaciones
	Elaborar un Manual de Procedimientos para el tratamiento de protección de datos	La firma termino la etapa de recopilación y levantamiento de información, el proceso se encuentra en etapa de revisión, está pendiente aún el perfeccionamiento, aprobación y publicación del documento al igual que la sensibilización que debe realizarse a los funcionarios de la entidad.	70%	Esta actividad continuara ejecutándose de forma simultánea a las propuestas presentadas por el área para el plan anual de anticorrupción y atención al ciudadano 2017.
	Llevar a cabo la encuesta anual de satisfacción del cliente	ACTIVIDAD CULMINADA EN EL SEGUNDO CUATRIMESTRE DE 2016		
Mecanismos para la transparencia y el acceso a la información	Revisión de la publicación de información mínima obligatoria	ACTIVIDAD CULMINADA EN EL SEGUNDO CUATRIMESTRE DE 2016		
	Realizar el registro en lo referente a la información contractual en el SECOP	La oficina de contratos realizó el reporte de contratos de prestación de servicios relacionando un total de 87, en los que se encuentra vinculada como parte Fiduprevisora, los mismos cuentan con el consecutivo SECOP.	100%	Actividad Finalizada a 31-12-2016
	Evaluar la satisfacción de las respuestas a requerimientos de clientes	De manera aleatoria y a través del 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. La validación aleatoria a la satisfacción de los clientes arrojó los siguientes promedios: septiembre=3,4; octubre=3,6; noviembre=3,6 y diciembre=3,5.	100%	Actividad Finalizada a 31-12-2016

ESTADO DE EJECUCIÓN DE LA AUDITORIA



Segundo Seguimiento por parte de Auditoría Corporativa				
Fecha de Seguimiento Diciembre de 2016 - Fecha de Publicación: 16 de Enero de 2017				
Componente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de avance	Observaciones
	Actualizar y publicar el registro o inventario de activos de información	ACTIVIDAD CULMINADA EN EL SEGUNDO CUATRIMESTRE DE 2016		
	Índice de información clasificada y reservada	ACTIVIDAD CULMINADA EN EL SEGUNDO CUATRIMESTRE DE 2016		
	Esquema de publicación de información	Se adelantó la revisión de la información publicada en la página web y se generó el esquema de la misma a partir de la siguiente clasificación; mínima obligatoria, publicada y de interés para la ciudadanía.	100%	Actividad Finalizada a 31-12-2016
	Facilitar que poblaciones específicas accedan a la información	A partir del mes de noviembre de 2016 los videos contarán con subtítulos, los mismos contendrán temas de interés de la ciudadanía, con esta iniciativa la población con problemas auditivos y de visión podrán acceder a la información de su interés.	50%	Esta actividad continuara ejecutándose de forma simultánea a las propuestas presentadas por el área para el plan anual de anticorrupción y atención al ciudadano 2017.
	Generar un informe de visitas a la página de internet de Fiduprevisora	Se realizaron dos seguimientos para los periodos del 01-02-2016 al 13-12-2016 y 01-12-2016 al 31-12-2016, los reportes monitorean el número de visitas y el promedio de permanencia en la página por parte de los usuarios.	100%	Actividad Finalizada a 31-12-2016
Iniciativas Adicionales	Efectuar jornadas de información sobre las normas de comportamiento ético, disciplinario y transparencia para el buen servicio público.	Durante el mes de septiembre se realizó la capacitación para toda la entidad, situándose en un 79% la participación de los funcionarios.	100%	Actividad Finalizada a 31-12-2016

ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN 2016-2017



Segundo Seguimiento por parte de Auditoría Corporativa				
Fecha de Seguimiento Diciembre de 2016 - Fecha de Publicación: 16 de Enero de 2017				
Componente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de avance	Observaciones
	Medir la transferencia de conocimientos en la Gestión Ética, al puesto de trabajo.	Se realizaron las correspondientes evaluaciones, como resultado se obtuvo que 431 de 563 funcionarios evaluados consiguieron una de calificación $\geq 3,0$ , es decir el 77% comprenden la importancia del cumplimiento del Código de Conducta y del Código Disciplinario Único.	100%	Actividad Finalizada a 31-12-2016

Porcentaje avance plan anticorrupción con corte a 31 de diciembre de 2016: **95%**



OSCAR ALBERTO CANO CASTRILLON  
AUDITOR CORPORATIVO

ESTUDIO DE IMPACTO SOCIAL