

SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO 2015

Objetivo General: Realizar el seguimiento a las estrategias y actividades definidas en cada componente del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2015, 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 31 de diciembre de 2015.

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

Componente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de avance	Observaciones
Metodología para la identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo	Monitoreo semestral de la matriz de riesgos	La entidad cuenta con el mapa de riesgos SARO expuesto en la plataforma interna denominada CERO, desde allí se realiza seguimiento en el marco de las revisiones SARO, donde se efectúan verificaciones y actualizaciones a los riesgos y controles de la entidad.	100%	Es importante que en la vigencia 2016, en caso de realizar ajustes al mapa de riesgos de corrupción, se hagan públicos en la página web de la entidad.
Estrategia Anti Trámites	Solicitar la reprogramación del pago de prestaciones económicas a través del Call Center del Fondo de Magisterio	Se evidencia que los usuarios de FOMAG pueden remitirse a realizar reprogramaciones para pago de prestaciones económicas por medio del call center, evitando un desplazamiento y autenticación de documentos de manera presencial en las sedes	100%	Resultado de la verificación realizada se evidenció que la reprogramación de pagos se implementó en 2015, sin embargo la formalización fue hasta el 14 de abril de 2016 mediante el Manual de procedimientos MP-GNE-03-017 "Reprogramación de Pagos". Se sugiere alinear las fechas de los procedimientos con las actividades realizadas.

ESTADÍSTICA DE SERVICIOS FINANCIEROS DE COLOMBIA

Componente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de avance	Observaciones
Rendición de Cuentas	<p>Realizar la logística previa a la audiencia pública de rendición de cuentas:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Publicación Banner página WEB 2. Realizar informe anual 3. Envío de invitación electrónica y física a clientes, usuarios y ciudadanos 4. Foros Virtuales con los ciudadanos 5. Requerimientos del Ministerio de Hacienda para antes, durante y después de la audiencia pública 	<p>De acuerdo con la información suministrada se evidencia logística previa a la fecha de la audiencia de rendición de cuentas así:</p> <p>Se publicó:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Banner informativo en el home de la página WEB de Fiduprevisora S.A. -Convocatoria de audiencia en diario La República del 12/10/15) <p>Se enviaron invitaciones a terceros por medio de correo electrónico.</p> <p>Se efectuaron foros virtuales con los ciudadanos (del 27 al 30 de octubre/15)</p> <p>La rendición de cuentas 2015 se publicó en la página WEB de la entidad, el 13 de octubre de 2015 en el siguiente link: http://www.fiduprevisora.com.co/documents/2015/Inf-RendiCuentas2014_2015.pdf</p> <p>Se publicaron conclusiones posteriores a la audiencia pública en la página WEB en el link http://www.fiduprevisora.com.co/documents/2015/Conclusiones%20Rendicion%20de%20cuentas%202015.pdf</p>	100%	Realizado

ESTABLECIMIENTO DE LA OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



Componente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de avance	Observaciones
Rendición de Cuentas	Realizar la audiencia pública de rendición de cuentas de Fiduprevisora S.A a la luz de los lineamientos definidos dentro del documentos CONPES 3654 de 2010, correspondientes a la política de rendición de cuentas de la Rama Ejecutiva a los ciudadanos	Se realiza audiencia pública de rendición de cuentas de Fiduprevisora S.A, según programación, en las instalaciones de la Calle 72 # 10-03 el día 12 de noviembre de 2015	100%	Realizado
	Fortalecer el proceso de rendición de cuentas permanente: Apertura de espacios de diálogo virtual tales como: 1. Foros y buzones 2. Promoción de información mensual a través de canales de comunicación como extractos, mailing directo y página WEB permanente	Fiduprevisora realiza invitación a foros virtuales antes de audiencia para establecer comunicaciones con los clientes, estos fueron espacios creados desde el 27 al 30 de octubre de 2015. Adicionalmente se realizaron ferias de servicio en el que se buscaba un acercamiento con los docentes.	100%	Realizado

ESTABLECIMIENTO DE SERVICIOS FINANCIEROS DE COLOMBIA

Componente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de avance	Observaciones
Mecanismos para Mejorar la atención al Ciudadano	Diseñar y aplicar encuesta de satisfacción sobre el Chat en Línea	El chat es un mecanismo de comunicación para facilitar las consultas de los consumidores financieros. La encuesta efectuada al cliente sobre el chat en línea busca medir la satisfacción del usuario para el servicio prestado, las calificaciones pasan desde muy satisfecho a nada satisfecho.	100%	Realizado
	Realizar plan de acción con base a los resultados de la encuesta. Chat en línea mediados de 2015	De acuerdo con los resultados de la encuesta de chat en línea se produce el documento interno denominado "Protocolos de Servicio", allí se plasman respuestas estandarizadas que deben ser entregadas al cliente, protocolo de bienvenida y qué hacer en caso de que el canal de chat no sea el indicado para dar respuesta a las solicitudes.	100%	Realizado
	Realizar plan de acción con base a los resultados de la encuesta, Chat en línea para final de 2015			
	Fortalecer el proceso de rendición de cuentas mediante la medición de la opinión de los ciudadanos	Se aplicó encuesta a través de la página WEB que permitió desarrollar temas de interés para el público, que fueron tratados en la audiencia de rendición de cuentas.	100%	Realizado

Componente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de avance	Observaciones
Mecanismos para Mejorar la atención al Ciudadano	Participar en el primer encuentro sectorial de servicio al ciudadano del sector hacienda: Dar a conocer la aplicabilidad en la entidad por medio del boletín somos-servicio al cliente. Previa Convocatoria	No hubo convocatoria por parte del Ministerio de Hacienda por lo que el primer encuentro sectorial de servicio al ciudadano del sector hacienda no tuvo lugar	0%	Los encuentros sectoriales no se realizaron dado que el Ministerio de Hacienda no efectuó convocatoria para el mismo.
	Participar en el segundo encuentro sectorial de servicio al ciudadano del sector hacienda: Dar a conocer la aplicabilidad en la entidad por medio del boletín somos-servicio al cliente. Previa Convocatoria	No hubo convocatoria por parte del Ministerio de Hacienda por lo que el segundo encuentro sectorial de servicio al ciudadano del sector hacienda no tuvo lugar	0%	

FIDUPREVISORA S.A. - SECTOR FINANCIERO DE COLOMBIA



OSCAR ALBERTO CANO CASTRILLON
AUDITOR CORPORATIVO

