

{fiduprevisora)

síempre.

**PRIMER SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2017
A 30 DE ABRIL DE 2017
AUDITORIA CORPORATIVA**

Objetivo General: Realizar el seguimiento a las estrategias y actividades definidas en cada componente del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2017, 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 2017.

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".

{fiduprevisora)

siempre.

Primer Seguimiento por parte de Auditoría Corporativa				
Fecha de Seguimiento: Abril 30 de 2017 - Fecha de Publicación: 15 de Mayo de 2017				
Componente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% Avance	Observaciones
1. Gestión del Riesgo de Corrupción. Mapa de Riesgos de Corrupción	Publicación en la página web de la entidad el mapa de riesgos corrupción	Se ha realizado la publicación Mapa de Riesgos de Corrupción en la página WEB de la entidad.	100%	En Ejecución
	Validar las políticas existentes sobre corrupción, relacionadas en el Manual de Riesgos Operativo	No aplica seguimiento para este período: Inicio de Actividad en 01/Jun/17		
	Divulgación del mapa de riesgos de corrupción y sus políticas.	Se presenta en Junta Directiva del 25 de enero de 2017 el mapa de riesgos de corrupción y sus políticas, aplicable para Fiduprevisora.	50%	En Ejecución
	Reportar a la Gerencia de Riesgos mediante base de datos, si se identifican o no temas de fraude interno o externo según la periodicidad establecida. mes vencido	La Unidad de Control Interno Disciplinario de Fiduprevisora, reportó a la Gerencia de Riesgos la base de datos de las quejas radicadas en el periodo de Dic, Ene, Feb y Mar, indicando si se presentaron o no eventos en materia de corrupción.	33%	En Ejecución
	Seguimiento a la elaboración del plan Anticorrupción	Auditoría Corporativa adelantó la verificación de la elaboración y publicación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, mediante mesa de trabajo realizada con Gerencia Nacional de Planeación, en el mes de enero de 2017,	100%	En Ejecución

REGISTRADO MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS DE COLOMBIA

{fiduprevisora)

siempre.

Primer Seguimiento por parte de Auditoría Corporativa				
Fecha de Seguimiento: Abril 30 de 2017 - Fecha de Publicación: 15 de Mayo de 2017				
Componente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% Avance	Observaciones
1. Gestión del Riesgo de Corrupción. Mapa de Riesgos de Corrupción	Seguimiento al Plan Anticorrupción	Auditoría Corporativa realiza seguimiento cuatrimestral a los avances de las actividades consignadas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, en Enero de 2017 se publicó en la página WEB el seguimiento del tercer cuatrimestre del año 2016, y a partir del 01 de mayo de 2017, se da inicio al primer seguimiento del año en curso.	33%	En Ejecución
	Seguimiento al mapa de riesgos de corrupción	Durante el primer cuatrimestre del año 2017, se han realizado evaluaciones y validaciones de los riesgos de corrupción para 2 procesos, por medio de las auditorías a Contabilidad e Impuestos y la auditoría de Negocios Fiduciarios.	17%	En Ejecución
2. Racionalización de Trámites	Digitalización total de trámites de prestaciones económicas con orden probatorio.	Actualmente se han realizado digitalización de trámites en tres (3) Secretarías de Educación del país: Bogotá, Cundinamarca y Pitalito.	4%	En Ejecución
	Ampliación de puntos de atención al usuario (CAU) en el país.	No se evidenció cronograma del plan de ejecución de apertura de puntos solicitados para atención de los usuarios y beneficiarios del Fondo de Prestaciones Sociales del Magisterio. Sin embargo se ha realizado la apertura del centro de atención de Popayán.	No es posible establecerse	En Ejecución
	Optimización de los procesos de Pagos (VAF) y Adquisición de Bienes y Servicios (Contratación de Empresa)	Se ha realizado mejora en el proceso de contratación de Fiduprevisora, donde se han actualizado documentos como manuales, procedimientos y formatos, los cuales se encuentran debidamente incluidos en el sistema Isolución de la Fiduciaria. Respecto al proceso de Pagos, se han realizado estudio de necesidades y mejora para el proceso, donde se busca primordialmente la reducción de tiempos en los pagos.	75%	En Ejecución

SECRETARÍA DE ECONOMÍA Y FINANZAS DE COLOMBIA

{fiduprevisora)

siempre.

Primer Seguimiento por parte de Auditoría Corporativa				
Fecha de Seguimiento: Abril 30 de 2017 - Fecha de Publicación: 15 de Mayo de 2017				
Componente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% Avance	Observaciones
2. Racionalización de Trámites	Revisión y alineación del nuevo trámite (1) establecido por la Fiduciaria con los procesos y procedimientos del Sistema Integrado de Gestión (SIG).	No aplica seguimiento para este período. Fecha de Inicio de Actividad: 02/May/17		
	Racionalizar el proceso interno de asignación de permisos realizados mediante el diligenciamiento de un formulario en línea	Se ha estructurado un proyecto de desarrollo de Software, que contiene 5 fases: Análisis, diseño, desarrollo, pruebas y salida a producción para el formulario en línea, se evidenció el gráfico del workflow que manejará el proyecto.	36%	En Ejecución
3. 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 Así mismo se ha publicado el informe trimestral del año 2017 para PQRS bajo el link: http://www.fiduprevisora.com.co/seccion/servicios-de-informacion-al-ciudadano/tramites-y-servicios.html/#pqrs Finalmente en marzo de 2017, se publicó el informe cuatrimestral de Control Interno, el cual se encuentra en el link http://www.fiduprevisora.com.co/seccion/nosotros/informes-de-gestion.html/#control	31%	En Ejecución

VERIFICADO
 MINISTERIO NACIONAL DE ECONOMÍA
 DE COLOMBIA

{fiduprevisora)

siempre.

Primer Seguimiento por parte de Auditoría Corporativa					
Fecha de Seguimiento: Abril 30 de 2017 - Fecha de Publicación: 15 de Mayo de 2017					
Componente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% Avance	Observaciones	
3. Rendición de Cuentas	Actualización Página WEB	La Vicepresidencia Comercial y de Mercadeo, mantiene registro de las actualizaciones realizadas y solicitadas por las áreas. Se observa base de datos, correspondiente a las solicitudes realizadas.	20%	En Ejecución	
	Realizar campaña dirigida a los funcionarios de la entidad con el fin de interiorizar la cultura de rendición de cuentas.	Se ha fortalecido el proceso de la cultura de rendición de cuentas de la entidad a través de la apertura de espacios en la intranet e información trimestral por medio de los diferentes canales de comunicación con el cliente interno como: boletines somos, intranet, carteleras.	30%	En Ejecución	
	Fortalecer el proceso de rendición de cuentas permanente.	Se fortalece el proceso de rendición de cuentas mediante boletines de FIC (Efectivo a la vista, Efectivo a plazo, Alta liquidez), correspondientes al primer cuatrimestre del 2017 y publicaciones en diferentes medios como lo son carteleras, somos, canal de YouTube y Facebook.	30%	En Ejecución	
	Medición de la opinión de los ciudadanos.	No aplica seguimiento para este período. Fecha de Inicio 01/Sep/2017			
	Realizar la logística previa a la audiencia pública de rendición de cuentas.	No aplica seguimiento para este período. Fecha de Inicio 01/Sep/2017			
	Realizar la audiencia pública de Rendición de Cuentas de Fiduprevisora S.A.	No aplica seguimiento para este período. Fecha de Inicio 01/Nov/2017			

REGISTRADO MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS DE COLOMBIA

{fiduprevisora)

siempre.

Primer Seguimiento por parte de Auditoría Corporativa				
Fecha de Seguimiento: Abril 30 de 2017 - Fecha de Publicación: 15 de Mayo de 2017				
Componente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% Avance	Observaciones
4. 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).	Trimestralmente se han realizado los informes de seguimiento a PQRs, y Semestralmente lo correspondiente a SAC. Se observaron los informes, sin embargo no se obtuvo evidencia del envío formal de las comunicaciones a los miembros del Grupo Directivo.	33%	En Ejecución
	Ejecución del Comité SAC	Se realizan las sesiones del comité SAC, observándose las presentaciones efectuadas para el mes de Enero, Febrero y Marzo, los comités se realizan mes vencido.	33%	En Ejecución
	Socializar los resultados de las PQR	Se evidencia la socialización mensual sobre el estado de las PQRS al interior de la entidad por medio del Boletín Somos.	33%	En Ejecución
	Seguimiento al desempeño de los canales de atención (Call Center, Página Web, CAU, Correo electrónico).	Se realiza el seguimiento correspondiente generando informes parar el primer cuatrimestre de 2017 de los canales de atención (Call Center, Página Web, CAU, Correo electrónico).	33%	En Ejecución
	Dar a conocer el sistema de atención al ciudadano a los funcionarios de la entidad.	No aplica seguimiento para este período. Fecha de Inicio 01/Jun/2017		
	Llevar a cabo la campaña de "Cliente oculto".	No aplica seguimiento para este período. Fecha de Inicio 02/Oct/2017		
	Participar en los encuentros de Servicio al ciudadano del Sector Hacienda	Se evidencia la Convocatoria de la DNP a la Vicepresidencia Comercial y Mercadeo para la participación en la actividad de cualificación Pqrs para el 14 de Marzo de 2017 DNP-PNSC.	33%	En Ejecución

REGISTRADO MINISTERIO NACIONAL FINANCIERA DE COLOMBIA

{fiduprevisora}

siempre.

Primer Seguimiento por parte de Auditoría Corporativa				
Fecha de Seguimiento: Abril 30 de 2017 - Fecha de Publicación: 15 de Mayo de 2017				
Componente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% Avance	Observaciones
4. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	Elaborar los Manuales de Políticas de Tratamiento de Información Personal	Se evidencia la publicación del Manual de Políticas de Tratamiento de Información Personal, de la política de Disposición de la Información y del Manual de Procedimiento para la Gestión de Incidente de Seguridad de la Información en Isolucion el 11 de Abril de 2017.	100%	En Ejecución
	Elaborar los manuales de Procedimiento de Tratamiento de Información Personal	Se elaboran los respectivos documentos de procedimiento atención de consultas, y procedimiento atención de reclamos publicándose en Isolucion el 11 de Abril de 2017. En cuanto a los siguientes documentos de implementación: Metodología de Análisis de riesgos, Check medidas de seguridad Registro Nacional de Bases de Datos - RNBD y Matriz Análisis de Riesgo-Bases de Datos Personales, fueron elaborados, sin embargo no han sido publicados en Isolución.	40%	En Ejecución
	Llevar a cabo la encuesta anual de satisfacción del cliente.	No aplica seguimiento para este período. Fecha de Inicio 02/May/2017		
5. Mecanismos para la transparencia y el acceso a la información	Revisión de la publicación de información mínima obligatoria actualizada.	No aplica seguimiento para este período. Fecha de Inicio 01/Jun/2017		
	Elaboración de un documento maestro de datos abiertos para Fiduprevisora	Con el fin de realizar el documento maestro de datos abiertos para Fiduprevisora, la Gerencia de Tecnología ha creado un proyecto con 5 actividades a realizarse. Durante el primer cuatrimestre del año, se hizo el levantamiento de los datos abiertos sensibles a publicarse.	36%	En Ejecución

REGISTRADO MINISTERIO NACIONAL FINANCIERO DE COLOMBIA

{fiduprevisora)

siempre.

Primer Seguimiento por parte de Auditoría Corporativa				
Fecha de Seguimiento: Abril 30 de 2017 - Fecha de Publicación: 15 de Mayo de 2017				
Componente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% Avance	Observaciones
5. Mecanismos para la transparencia y el acceso a la información	Realizar el registro en lo referente a la información contractual de la empresa en el Sistema Electrónico de Contratación Pública - SECOP.	Mes vencido 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 63 contratos que cuentan con el consecutivo SECOP	33%	En Ejecución
	Evaluar la satisfacción de las respuestas a requerimientos de clientes	De manera aleatoria y apoyados 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. Los resultados se encuentran promediados para el cuatrimestre en 3,6.	33%	En Ejecución
	Registros o inventario de activos de información	Se realizó la actualización de las Tablas de Retención Documental con las áreas de Fiduprevisora. Se empezó a realizar la recopilación de la información de Hardware y Software con el fin de ser publicada en la página WEB	33%	En Ejecución
	Índice de información clasificada y reservada	Se ha realizado la matriz de instrumentos de gestión de información pública, la cual contiene el nombre del responsable de la producción de la información, las áreas involucradas, determina donde se encuentra la información disponible y si se encuentra publicada, así mismo muestra la clasificación de la información.	60%	En Ejecución

REGISTRADO EN LA TRANSACCIONES FINANCIERAS DE COLOMBIA

{fiduprevisora)

siempre.

Primer Seguimiento por parte de Auditoría Corporativa				
Fecha de Seguimiento: Abril 30 de 2017 - Fecha de Publicación: 15 de Mayo de 2017				
Componente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% Avance	Observaciones
5. Mecanismos para la transparencia y el acceso a la información	Esquema de publicación de información	Se ha consolidado la siguiente información con el fin de obtener un esquema de publicación: - Lista de información mínima publicada. - Lista de información publicada en el sitio web oficial. - Información publicada con anterioridad. - Información de interés para la ciudadanía	30%	En Ejecución
	Adopción y actualización de los instrumentos a través de acto administrativo Registros de Información: *Inventario de activos de información*Índice de información clasificada y reservada*Esquema de publicación de información	No aplica seguimiento para este período. Fecha de Inicio 01/Jun/2017		

REGISTRADO MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS DE COLOMBIA

{fiduprevisora)

siempre.

Primer Seguimiento por parte de Auditoría Corporativa				
Fecha de Seguimiento: Abril 30 de 2017 - Fecha de Publicación: 15 de Mayo de 2017				
Componente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% Avance	Observaciones
5. Mecanismos para la transparencia y el acceso a la información	Programa de Gestión Documental	La Gerencia Administrativa ha realizado el Diagnóstico Integral de archivos de la entidad que permite a la Fiduciaria contar con un documento archivístico que permite formular en el tiempo, el desarrollo sistemático de los procesos documentales, encaminados a la planificación, procesamiento, manejo y organización de la documentación producida y recibida por la entidad. Por otro lado, se ha iniciado la estructuración del Programa de Gestión Documental, donde se da inicio a los programas específicos para la planeación y ejecución de la labor archivística.	29%	En Ejecución
	Facilitar que poblaciones específicas accedan a la información.	Se ha activado en la página de inicio de Fiduprevisora http://www.fiduprevisora.com.co/seccion/inicio.html la opción de "aumento de tamaño de letra" con el fin de que poblaciones con inconvenientes de visión, accedan de manera fácil a los servicios de la página WEB. Se ha creado el canal de Fiduprevisora en YouTube, donde se han incluidos resúmenes económicos de interés general	30%	En Ejecución
	Validación del acceso a la información pública por parte de los ciudadanos publicada en la página WEB	Se realiza seguimiento a las quejas presentadas por acceso a la información pública en el módulo de PQR que se encuentra dispuesto en la página WEB de la entidad. Indica la Vicepresidencia Comercial y de Mercadeo que no se reportan solicitud de acceso a la información pública.	33%	En Ejecución

REGISTRADO MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS DE COLOMBIA

{fiduprevisora)

siempre.

Primer Seguimiento por parte de Auditoría Corporativa				
Fecha de Seguimiento: Abril 30 de 2017 - Fecha de Publicación: 15 de Mayo de 2017				
Componente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% Avance	Observaciones
6. 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 período. Fecha de Inicio 01/Jul/2017		
	Medir la transferencia de conocimientos	No aplica seguimiento para este período. Fecha de Inicio 01/Jul/2017		
	Efectuar mesas de trabajo en el cuatrimestre a todas las dependencias que manejan temas de mayor relevancia disciplinaria.	Se realizó mesa de trabajo entre profesionales de la Unidad de Control Disciplinario y el área de Servicio al Cliente, tratando temática de PQRS.	20%	En Ejecución

Porcentaje avance plan anticorrupción con corte a 30 de abril de 2017: **40%**

OSCAR ALBERTO CANO CASTRILLÓN
AUDITOR CORPORATIVO

Bogotá D.C. Calle 72 No. 10-03 | PBX (57-1) 594 5111
Barranquilla (57-5) 356 2733 | Cartagena (57-5) 660 1796
Manizales (57-6) 873 5111 | Medellín (57-2) 366 4559 | Cali (57-2) 667 7680

Fiduprevisora S.A. NIT 860.525.148-5
Quejas, Reclamos y Sugerencias: 018000 919015
servicioalcliente@fiduprevisora.com.co
www.fiduprevisora.com.co

