

Entidad:
Vigencia:
Fecha Publicación:
Componente:
Seguimiento:

Fiduciaria la Previsora S.A.
2019
14 de mayo de 2019
Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
Primer cuatrimestre 2019

Componente	Subcomponente	Descripción de Actividades	Seguimiento I Cuatrimestre	Observaciones – Auditoría Corporativa	Porcentaje de Avance	Estado Q1																	
<table border="1"> <tr> <td colspan="2">Componente No 1</td> <td>No</td> </tr> <tr> <td rowspan="5">Actividad</td> <td>Proceso</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>Finalizada</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>Vencida</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>Por Iniciar</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>Programadas</td> <td>7</td> </tr> <tr> <td colspan="2">Avance</td> <td>23%</td> </tr> </table> <p>COMPONENTE 1: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN</p>	Componente No 1		No	Actividad	Proceso	5	Finalizada	1	Vencida	0	Por Iniciar	1	Programadas	7	Avance		23%	1.1 Política de Administración de Riesgos	Realizar revisión y actualización en caso de requerirse, al Manual de Procedimientos de Gestión de Riesgos de Corrupción, de acuerdo a los lineamientos que se imparten en la vigencia 2019.	Se ha venido realizando ajustes al Manual de Procedimientos de Gestión de Riesgos de acuerdo a observaciones emitidas por el ente de control interno; una vez se tenga el documento actualizado y formalizado se procederá a dar avance a la actividad.	La actividad no reporta gestión para el primer cuatrimestre de la vigencia 2019	0%	En proceso
	Componente No 1		No																				
	Actividad	Proceso	5																				
		Finalizada	1																				
		Vencida	0																				
		Por Iniciar	1																				
Programadas		7																					
Avance		23%																					
1.2 Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	Elaborar un Plan de Trabajo para la construcción de la Matriz de Riesgos de Corrupción, luego proceder a la aprobación y desarrollo del Plan.	Se elaboró y se aprobó el cronograma para la actualización de las matrices de riesgos de corrupción, en donde se incluye el levantamiento por proceso de los riesgos de corrupción; este plan fue socializado con las diferentes áreas para proceder a ejecutarlo de acuerdo a lo planeado.	<p>Anexos: Agenda Comité SARO abril Plan de Trabajo para la actualización de la matriz</p>	Se evidencia oficio No 20190470054413 del 19 de marzo de 2019, mediante el cual se socializo el plan de trabajo para la actualización de matriz de riesgo de corrupción.	33%	En proceso																	
	Realizar la actualización del Mapa de Riesgos de Corrupción de acuerdo al Plan de Trabajo previamente aprobado.	Se envió memorando a las áreas con el cronograma para realizar las mesas de trabajo con cada uno de los equipos y poder actualizar la Matriz de Riesgos de Corrupción. En el periodo se realizó 1 de las 2 (33%) mesas de trabajo programadas, queda pendiente realizar para el siguiente cuatrimestre reunión con el proceso de SARO quien reprogramó la agenda para mayo.	<p>Anexos: Lista de Asistencia de Riesgos de inversión</p>	Se evidencian listas de asistencia para 2 de los 28 procesos, de la entidad.	4%	En proceso																	
1.3 Consulta y divulgación	Publicar en la Página WEB de la entidad la Matriz de Riesgos de Corrupción identificada en la vigencia 2018	En la vigencia 2018 se levantó la Matriz de Riesgos de Corrupción la cual fue publicada para la vigencia 2019 en la página WEB de la Entidad.	<p>Anexos: Publicación de la Matriz de Riesgos http://www.fiduprevisora.com.co/seccion/como-trabajamos.html</p>	Se evidencia la publicación de la matriz de riesgos de corrupción, vigencia 2019, en la página web de la entidad.	100%	Finalizada																	
	Publicar en la Página WEB de la entidad la Matriz de Riesgos de Corrupción identificada en la vigencia 2019	La actividad inicia el 01 de noviembre de 2019		N/A	N/A	Actividad sin iniciar																	
1.4 Monitoreo y revisión	Consolidar cada cuatro meses el resultado de la revisión efectuada por los procesos a sus riesgos de corrupción, aplicando ajustes en el Mapa, en caso que se requieran	Durante el primer cuatrimestre del año se realizó revisión por los diferentes procesos para ajustar la Matriz de Riesgos de Corrupción, los cuales fueron publicados en la Página WEB de la entidad.	<p>Anexos: Publicación seguimiento Matriz_abril http://www.fiduprevisora.com.co/seccion/como-trabajamos.html</p>	Se evidencian modificaciones de diseño plasmadas en el mapa de riesgos con corte a 30 de abril de 2018.	4%	Proceso																	
1.5 Seguimiento	Realizar monitoreo a los riesgos asociados a los procesos que se encuentran en el Mapa de Riesgos de Corrupción y presentarlo al Comité Institucional de Gestión y Desempeño	Se realizó la solicitud de bases de datos a cuatro Riesgos de Corrupción para extraer las muestras correspondientes y así realizar un seguimiento. Una vez se tenga el monitoreo de todos los controles se dará por culminada esta actividad, la cual se realiza de manera continua durante la vigencia con el apoyo de las áreas.	<p>Anexos: Correo Solicitud Bases Monitoreo</p>	La actividad no reporta gestión para el primer cuatrimestre de la vigencia 2019	0%	Proceso																	

Componente No 2		No
Actividad	Proceso	3
	Finalizada	0
	Vencida	0
	Por Iniciar	0
	Programadas	3
Gestión	21%	

COMPONENTE 2: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

2.1 Racionalización de Trámites	Realizar seguimiento y actualización de los trámites en el SUIT	En el cuatrimestre se realizaron mesas de trabajo con el equipo de comunicaciones y servicio al cliente con el fin de revisar los tramites que se encuentran en el SUIT y determinar la actualización del portafolio de trámites racionalizados. Si bien la actividad va hasta diciembre, por parte del equipo se realizó seguimiento para posibilitar la actualización: Anexos: Acta de seguimiento y actualización de los trámites en el SUIT	Se evidencia acta de seguimiento del 27 de febrero de 2019.	10%	Proceso
	Actualización de la matriz de racionalización de trámites, seguimiento y publicación en la página WEB de Fiduprevisora.	En el periodo se realizaron mesas de trabajo con el fin de realizar seguimiento a los trámites que se encuentran en la matriz publicada en la página WEB de la entidad, con el fin de realizar las actualizaciones que den lugar y subirlos al SUIT. Anexos: Matriz publicada en la Página WEB Acta de seguimiento y actualización de los trámites en el SUIT http://www.fiduprevisora.com.co/seccion/como-trabajamos.html	Se evidencia la publicación de la matriz de racionalización de trámites de la vigencia 2019.	20%	Proceso
	La Gerencia de Tecnología implementará un Sistema de Gestión de Identidades.	Al 31 de abril de 2018 se informa el adelanto de los análisis y revisión de los web services de Flexifon, People HCM, People ERP, FOMAGII, ORIONy ORFEO. Anexos: Cronograma del proyecto Informe del Proyecto	Se evidencia cronograma y presentación del proyecto de identidades.	33%	Proceso

Componente No 3		No
Actividad	Proceso	4
	Finalizada	0
	Vencida	0
	Por Iniciar	3
	Programadas	7
Gestión	37%	

COMPONENTE 3: RENDICIÓN DE CUENTAS

3.1 Información de calidad y en lenguaje comprensible	Elaborar un Informe de Gestión 2018 y un Informe dirigido a la asamblea general de accionistas. Realizar publicación en la Página WEB.	Se realizó la elaboración del informe de gestión 2018 de acuerdo a los lineamientos establecidos por la Alta Gerencia, el cual fue llevado a Junta Directiva para la respectiva aprobación, presentado a la Asamblea de Accionistas y finalmente publicado en la Página WEB de la entidad como lo exige la normatividad. Anexos: Informe de Gestión 2018 Publicación en la Página WEB http://www.fiduprevisora.com.co/seccion/seccion/informes-de-gestion.html	Se evidencia la publicación en la página web de la entidad del informe de gestión de la vigencia 2018.	67%	Proceso
	Realizar publicaciones periódicas para informar a la ciudadanía sobre la gestión que realiza la entidad como: Boletines, informes, Seguimientos, etc.	Dentro del periodo se realizaron 36 publicaciones entre Boletines FIC, Informe de Gestión, Boletín SOMOS y otras publicaciones que permiten informar sobre la gestión realizada por parte de la entidad. Anexos: 12 Boletines FIC 1 Informe de gestión 19 boletines somos 4 publicaciones varias	Se evidencia la publicación de boletines FIC para el primer trimestre vigencia 2019, el informe de gestión de la vigencia 2018, el informe pormenorizado de control interno para el primer cuatrimestre vigencia 2019, matriz de corrupción y Plan Anual Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, vigencia 2019.	33%	Proceso
	Realizar productos audiovisuales que informen sobre los negocios que maneja Fiduprevisora.	Durante el periodo se realizaron dos videos que muestran la gestión adelantada por la entidad frente a los Fondos de Inversión Colectiva, los cuales se pueden apreciar en los medios propios y externos. Anexos: FIC - Amigos Estratégicos FIC – Porque un FIC	Se evidencian 2 videos conceptuales e informativos relacionados con los FIC.	33%	Proceso
3.2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	Realizar actividades en el marco del Plan de Responsabilidad Social Empresarial	Para el desarrollo del Plan de Responsabilidad Social Empresarial se ha elaborado un plan de acción el cual consolida las actividades que se ejecutaran en el marco de esta estrategia. Adicional se ha adelantó el acta de constitución ante la Dirección de Proyectos con el fin de realizar el seguimiento de este plan y verificar las actividades planeadas y ejecutadas. Una vez el plan se encuentre formalizado por la Dirección de PMO, se validará el seguimiento con los porcentajes de avance según la metodología establecida. Durante el cuatrimestre se desarrollaron tres actividades de Responsabilidad Social: Propuesta de la Campaña, Implementación del modelo (Consultoría) y Presentación del modelo de RSE. Anexos: Presentación de la Propuesta de Campaña Video Presentación Acta de Constitución del proyecto Presentación del modelo	Se evidencia acta de constitución del proyecto de responsabilidad social y empresarial vigencia 2019 y recorte de charla de fiducia dictada por César Torres a alumnos del CESA en el marco del programa de Educación Financiera.	15%	Proceso
3.3 Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	Realizar publicaciones para sensibilizar a los ciudadanos, servidores públicos y colaboradores con el fin de interiorizar el proceso de Rendición de Cuentas.	La actividad inicia el 01 de julio de 2019	N/A	N/A	Actividad sin iniciar
3.4 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	Elaborar Informe para la Rendición Invitar a los Grupos de Interés Realizar Audiencia Pública	La actividad inicia el 01 de julio de 2019	N/A	N/A	Actividad sin iniciar
	Realizar una encuesta posterior a la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, para medir la Satisfacción del evento ejecutado.	La actividad inicia el 01 de julio de 2019	N/A	N/A	Actividad sin iniciar

Componente No 4		No
Actividad	Proceso	4
	Finalizada	0
	Vencida	0
	Por Iniciar	1
	Programadas	5
Gestión	25%	

COMPONENTE 4: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

4.1 Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	Presentar los informes de Solicitudes y Sistema de Atención al Consumidor Financiero de acuerdo a su periodicidad a la alta gerencia, y socializar a los servidores públicos los resultados del estado de las Solicitudes.	Se realiza y se presenta el informe de comportamiento de solicitudes correspondiente al 4to. trimestre 2018 y 1er trimestre de 2019, el informe semestral SAC correspondiente al 2do semestre de 2018 fue presentado ante miembros de Junta Directiva. Se adjunta Informe de solicitudes del 4to. trimestre 2018 y 1er.Trimestre 2019 e Informe Semestral SAC correspondiente al 2do. semestre 2018 Anexos: Informe IV Trimestre 2018 Informe I Trimestre 2019 Febrero: II Semestre 2018	Se evidencian informes de solicitudes del cuarto trimestre 2018, primer trimestre 2019 e informe semestral SAC.	25%	Proceso
4.2 Fortalecimiento de los canales de atención	Realizar la publicación del estado de las solicitudes al interior de la entidad a través del boletín "Somos".	La publicación del estado de solitudes se realiza de manera mensual, por lo cual en el cuatrimestre se realizaron 4 publicaciones en el boletín SOMOS, correspondiente a los meses de enero, febrero, marzo y abril de 2019. Anexos: Boletines SOMOS: enero, febrero, marzo y abril	Se evidencian boletines somos socializados, para los meses de enero, febrero, marzo y abril, de la vigencia 2019.	33%	Proceso
4.3 Talento Humano	Realizar capacitaciones que permitan fortalecer la atención al ciudadano con alcance en Bogotá y Regionales. En caso de que los funcionarios pierdan la evaluación se repetirá la capacitación para fortalecer los temas.	Se ejecutaron las 11 capacitaciones programadas en el cuatrimestre, en donde personal de Servicio al Cliente, Contact Center y FOMAG recibió capacitaciones sobre temas relevantes y de impacto normativo en la entidad. Así mismo, se realizan las capacitaciones de inducción corporativa de acuerdo con la programación de Talento Humano. Anexos: Cronograma de capacitaciones Listados de asistencia	Se evidencian listas de asistencia a capacitaciones sobre SAC, FIC, Derechos de Petición y revisión de procedimientos RTS, con fechas del primer cuatrimestre vigencia 2019.	33%	Proceso
4.4 Normativo y procedimental	Actualización del Manual de Procedimientos MP-GCL-01-001 teniendo en cuenta los cambios en la organización y nuevos lineamientos.	En el periodo se realizó un cambio en la supervisión del Contrato del Defensor del Consumidor Financiero, que amerita la actualización del MP-GCL-01-001 de Medición de la Satisfacción del Cliente. Por lo anterior, se han realizado actualizaciones en los indicadores y mapa de dependencias de la Vicepresidencia Jurídica y Vicepresidencia Comercial, a fin de contemplar el cambio y desde el equipo de Servicio al cliente se están adelanto el borrador del Manual a fin de presentar a la Junta Directiva, para la respectiva validación y aprobación. Anexos: Formato de Modificación del indicador (pendiente) Memorando Vicepresidencia Jurídica Otrosí N°2 1-9000-069-2018	Se evidencia formato de solicitud de eliminación del indicador conformidades a las reclamaciones del Defensor del Consumidor Financiero y la reasignación de responsable de medición del indicador de atender efectivamente las solicitudes del cliente.	10%	Proceso
4.5 Relacionamiento con el ciudadano	Determinar el Nivel de satisfacción del Cliente mediante la aplicación de la capacitación anual de acuerdo al cumplimiento normativo circular 015 de 2009 - Ley 1328 de 2010.	La actividad inicia el 01 de julio de 2019	N/A	N/A	Actividad sin iniciar

Componente No 5		No
Actividad	Proceso	7
	Finalizada	0
	Vencida	0
	Por Iniciar	1
	Programadas	8
Gestión	18%	

COMPONENTE 5: TRANSPARENCIA Y ACCESO DE LA INFORMACIÓN

5.1 Lineamientos de Transparencia Activa	Realizar publicaciones de información mínima de: estructura, procedimientos, servicios, datos abiertos, contratación pública y Estrategia de Gobierno en Línea en la Sección de Transparencia y acceso a la información pública	En este cuatrimestre se actualizó y publicó la información mínima requerida según los artículos 99, 10 y 11 de la Ley 1712 de 2014. Los contenidos se encuentran publicados en la página WEB de la compañía dentro de la Sección de Transparencia y Acceso a la Información. Así mismo, cada vez que se realice alguna actualización de información se hará el respectivo anuncio. Anexos: http://www.fiduprevisora.com.co/seccion/transparencia-y-acceso-a-la-informacion.html#	Se evidencia el link: http://www.fiduprevisora.com.co/seccion/transparencia-y-acceso-a-la-informacion.html#	33%	Proceso
	Hacer uso del Aplicativo SECOP I para los procesos de contratación de acuerdo a lo contemplado en la Normatividad de Contratación.	A corte 30 de abril se suscribieron 46 contratos y 3 Otrosíes, de los cuales se subieron 33 y 3 respectivamente en el aplicativo de SECOP I, obteniendo así 36 documentos de los 49 suscritos (33,3%) en relación a lo generado en temas de contratación en el cuatrimestre. Diariamente se realiza la verificación de los contratos suscritos por la entidad, actualizando en el SECOP I los contratos que se encuentran perfeccionados y que cuentan con el acta de inicio y el CRP, una vez son allegados a la Dirección de Adquisiciones, se procede a incluirse en el seguimiento y se realiza su respectivo cargue en la plataforma Anexos: Base de datos contratos a corte 30 de abril	Se evidencia cuadro de Excel con información referente contratos suscritos al 30 de abril de 2019.	24,4%	Proceso
5.2 Lineamientos de Transparencia Pasiva	Analizar de manera mensual el desempeño de los diferentes canales de atención al ciudadano (Call Center, Página WEB, CAU, Correo)	Se realiza seguimiento a los canales de atención autorizados por la entidad presentando los informes de servicio en línea y call center correspondiente a los meses de febrero y marzo. El seguimiento a los centros de atención se realiza de manera bimensual, de tal manera que se adjunta el informe correspondiente a los meses de enero y febrero 2019. Anexos: Informes Servicio en Línea, Call Center y CAUs	Se evidencian informes de gestión del call center para los meses de enero, febrero y marzo y el informe de análisis de los CAU para los meses de enero y febrero, vigencia 2019.	9%	Proceso
5.3 Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información	Actualizar los instrumentos de gestión de la Información (Registro o inventario de activos de Información, Esquema de publicación de información e índice de Información Clasificada y Reservada)	A la fecha se encuentran las Tabla de Retención Documental debidamente aprobadas y publicadas en la página WEB de la entidad las cuales cuentan con el registro de activos de la información, el índice de información clasificada y reservada, y el esquema de publicación de información. En la Página WEB de la entidad en la Sección de Transparencia y acceso a la información se pueden apreciar estos documentos debidamente actualizados de acuerdo a los lineamientos vigentes. Anexos: Tabla de Retención Documental 2019 Esquema de Publicación 2019 http://www.fiduprevisora.com.co/seccion/transparencia-y-acceso-a-la-informacion.html#	Se evidencia archivo XLS con 375 registros de activos de información.	33%	Proceso
5.4 Criterio Diferencial de Accesibilidad	Seguimiento del funcionamiento de los centros de los relevos a través de la matriz, evidenciando pleno funcionamiento.	Se informa que para el chat relevo, las cuentas que fueron creadas en el mes de enero con la empresa CONVERTIC están deshabilitados, dada que se acabó la licencia que se había generado con el MinTic. Por lo anterior, se debe retomar la creación de usuarios y solicitar a la Gerencia de Tecnología e Información dicha activación y con ello poder dar seguimiento al funcionamiento de los Centro de relevo.	La actividad no reporta gestión para el primer cuatrimestre de la vigencia 2019	0%	Proceso
	Realizar encuestas para medir la satisfacción de los usuarios de los Centros de Relevo en los CAU en el primer semestre de 2019.	Dado que la licencia otorgada a CONVERTIC no se encuentra en funcionamiento, a la fecha no se han podido medir el nivel de satisfacción de los usuarios de los Centro de relevo. Una vez las licencias se encuentren nuevamente activas se procederá a medir el nivel de satisfacción.	La actividad no reporta gestión para el primer cuatrimestre de la vigencia 2019	0%	Proceso
	Realizar campaña de sensibilización del uso de los Centros de Relevo.	La actividad inicia el 01 de julio de 2019	N/A	N/A	Actividad sin iniciar
5.5 Monitoreo del Acceso a la Información Pública	Elaborar y presentar un informe trimestral para evidenciar las quejas, reclamos y solicitudes de información pública presentadas por la ciudadanía en el módulo de Solicitudes dispuesto en la Página WEB.	Se realiza el informe de quejas, reclamos y solicitudes de información pública correspondiente al 1er. Trimestre del 2019. Anexos: Informe I trimestre de Quejas, Reclamos y Solicitudes de Acceso a la Información Publica	Se evidencia la publicación del informe de gestión de quejas, reclamos y solicitudes de acceso a la información, primer trimestre vigencia 2019.	25%	Proceso

Componente No 6		No
Actividad	Proceso	3
	Finalizada	0
	Vencida	0
	Por Iniciar	0
	Programadas	3
Gestión	25%	

COMPONENTE 6: INICIATIVAS ADICIONALES

6.1 Otras Iniciativas	Realizar cada mes Tips disciplinarios, los cuales serán difundidos mediante el canal de comunicaciones SOMOS, en donde se sensibilizará a los funcionarios sobre temas varios que pueden generar disciplina o casos de corrupción.	De acuerdo al compromiso esta Unidad publicó 3 Tips disciplinarios en programados en el cuatrimestre, en el portal SOMOS; lo anterior con el fin de sensibilizar a la entidad sobre temas varios que pueden generar disciplina, como: ¿Qué es corrupción?, ¿Qué es una falta disciplinaria? y ¿Cómo actuar en escenarios de participación en política? Anexos: Publicaciones en SOMOS	Se evidencian comunicaciones Intranet "somos" con contenido informativo, para los meses de febrero y abril de la vigencia 2019.	17%	Proceso
6.1 Otras Iniciativas	La Unidad realizará cada trimestre una capacitación enfocada a socializar conductas de mayor relevancia disciplinaria a las áreas que lo requieren.	De acuerdo a lo planteado la Unidad realizó capacitación enfocada al área de servicio al cliente en donde se trató temas como el recibo de dádivas y ¿Cómo manejar esas situaciones para no verse enfrentadas en escenarios de presunta corrupción? Anexos: Lista de asistencia a la reunión realizada en el CAU Bogotá.	Se evidencia lista de asistencia, tema FIDU te escucha, área responsable, unidad de control Interno Disciplinario, fechada del 05 de abril del 2019.	25%	Proceso
6.1 Otras Iniciativas	Realizar reporte a la Gerencia de Riesgos mediante base de datos sobre la presunción y materialización de eventos relacionados con fraude interno o externo de manera bimestral.	De acuerdo a lo establecido esta Unidad mediante correo electrónico enviado a la Gerencia de Riesgos, reportó 2 casos de presunta corrupción, uno en el mes de febrero y otro en el mes de abril. Anexos: Correos electrónicos enviados a la Gerencia de Riesgos	Se evidencian 2 comunicaciones electrónicas de reporte, para los meses de febrero y abril de la vigencia 2019	33%	Proceso