

SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO
CORTE II 31-08-2018
FECHA DE PUBLICACIÓN 14-09-2018

En cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 2.1.4.6 del Decreto 1081 de 2015 a continuación presentamos el segundo seguimiento al cumplimiento de las orientaciones y obligaciones derivadas del Plan Anticorrupción y de Atención al Consumidor Financiero:

Primer Componente: Gestión del Riesgo de Corrupción

Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de avance	Observaciones O.C.
<u>Actualizar la Política Antifraude y Anticorrupción:</u> Actualización de la política de conformidad con el avance del Modelo de Medición y eventos materializados.	Esta actividad se ejecuta con periodicidad anual. Se verificó la actualización de la Política Antifraude y Anticorrupción. Se realizó la actualización de la política para la administración de riesgos que incluye la política antifraude - anticorrupción. Se publicó en el aplicativo de calidad el 31 de julio de 2018.	100%	No hay observaciones.
<u>Socializar la Política Antifraude y Anticorrupción:</u> Socializar Política ante los integrantes del Comité de Riesgos siguiendo los lineamientos establecidos en el procedimiento diseñado para tal fin.	Esta actividad se ejecuta con periodicidad anual. Se verificó la socialización de la Política Antifraude y Anticorrupción ante el Comité de Riesgos.	100%	No hay observaciones.
<u>Publicar la Política Antifraude y Anticorrupción:</u> Se divulga a través de campañas de prevención.	Esta actividad se ejecuta con periodicidad anual. Se verificó la publicación de la Política Antifraude y Anticorrupción, en el aplicativo de calidad el 31 de julio de 2018. Adicionalmente, mediante Fidunota, se divulgó la actualización de la Política.	100%	No hay observaciones.



Fiduciaria

Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de avance	Observaciones OGI
<u>Construcción e identificación de Riesgos:</u> Taller de identificación de Riesgos.	Esta actividad se ejecuta con periodicidad anual. Se verificó que la matriz de riesgos de fraude y corrupción es alimentada con información que trabajan los procesos de la Fiduciaria en conjunto con la GIR, la cual es consignada en el formato de identificación de riesgos.	100%	No hay observaciones.
<u>Análisis y evaluación de los Riesgos Identificados:</u> Analizar de acuerdo con la metodología definida la valoración y evaluación del Riesgo	Esta actividad se ejecuta con periodicidad anual. Se verificó que la matriz de riesgos de fraude y corrupción está diseñada bajo la metodología de evaluación de riesgos, definida en el Manual SARO de la Fiduciaria.	100%	No hay observaciones.
<u>Constituir el Mapa de Corrupción Final:</u> Consolidar los resultados obtenidos en la Matriz de Riesgos aprobada a efectos de constituir el Mapa de Corrupción Final.	Esta actividad se ejecuta con periodicidad anual. Se verificó en página web de la Fiduciaria, la matriz de riesgos de fraude y corrupción, la cual fue publicada en diciembre de 2017.	100%	No hay observaciones.
<u>Socializar la Matriz y Mapa de prevención al Fraude y Corrupción:</u> Socializar política (sic) ante los integrantes del Comité de Riesgos siguiendo los lineamientos establecidos en el procedimiento diseñado para tal fin.	Se verificó en página web de la Fiduciaria, la matriz de riesgos de fraude y corrupción, la cual fue publicada en diciembre de 2017.	100%	No hay observaciones.
<u>Verificación de eventos de Corrupción. Revisión del avance del monitoreo anticorrupción:</u> Realizar seguimiento a las alertas funcionales de riesgos y procesos. Informar al comité de Riesgos la evolución del modelo y ejecución de la matriz.	En el periodo de alcance de este seguimiento la Gerencia Integral de Riesgos no reportó eventos de corrupción, esto fue reportado al Comité de Riesgos.	50%	La Gerencia de Riesgos realiza un reporte mensual al Comité de Riesgos, en el cual informa los MENDROS reportados durante el respectivo mes, enfatizando si se presentaron o no eventos de riesgo de fraude y/ corrupción.

22

Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de avance	Observaciones OC
			A fecha de este informe no se han presentado eventos de fraude.
<u>Adelantar seguimiento al Mapa de Riesgos de Corrupción:</u> La oficina de control interno realizará seguimiento al cumplimiento de las actividades y analizará las causas, los riesgos de corrupción y la efectividad de los controles incorporados en el Mapa de Riesgos de Corrupción de la entidad	La Oficina de control Interno ha realizado el seguimiento al plan anticorrupción de manera cuatrimestral, al respecto se observó el informe de seguimiento emitido por esa Oficina en el pasado mes de mayo, el segundo seguimiento se encuentra en proceso de ejecución y se publica en página web 14 de septiembre.	67%	No hay observaciones.

Segundo Componente: Racionalización de Trámites

Este componente no es resorte de las actividades de la Fiduciaria teniendo en cuenta que no adelanta ninguna actividad o función administrativa.

Tercer Componente: Rendición de Cuentas

Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de avance	Observaciones OC
<u>Ejecución Presupuestal:</u> Presupuesto de ingresos y gastos (funcionamiento, inversión y servicio de la deuda) en ejercicio detallado de la vigencia (apropiaciones iniciales y finales, porcentaje de recursos ejecutados en ingresos y compromisos y obligaciones en gastos)	Esta actividad se ejecuta con una periodicidad mensual y se verificó la publicación en la web de la fiduciaria de los documentos de ejecución presupuestal de mayo a julio de 2018.	58%	No hay observaciones
<u>Ejecución Presupuestal:</u> Comparativo con respecto al mismo periodo del año anterior.	Esta actividad tiene una ejecución anual y su cumplimiento se encuentra pendiente ya que se ejecutará al cierre contable 2018.	N/A	Esta actividad no es objeto de evaluación y seguimiento teniendo en cuenta que su ejecución no se tiene prevista dentro del periodo de seguimiento.
<u>Estados Financieros:</u> Estados financieros de las dos últimas vigencias, con corte a diciembre del año respectivo.	Esta actividad se encuentra cumplida, se verificó la publicación de los estados	100%	No hay observaciones

Am

Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de avance	Observaciones OGI
	financieros de los dos últimas vigencias en la Web de la Fiduciaria.		
<u>Plan de Acción:</u> <i>Objetivos, estrategias, proyectos, metas, responsables, plan anual de adquisición de bienes y servicios y distribución presupuestal de sus proyectos de inversión.</i>	Se verificó la publicación en la WEB de la Fiduciaria de los siguientes documentos: - Planeación Estratégica 2018-2020 - Plan de Acción - Plan anual de adquisiciones - Presupuesto 2018. - Ejecución del presupuesto (a Jul 2018)	92%	No hay observaciones
<u>Informes de Gestión:</u> <i>Informe del grado de avance de las Políticas de Desarrollo Administrativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.</i>	Esta actividad se encuentra pendiente de cumplimiento y se precisa que el informe al cual se hace referencia es el relacionado con las <i>Políticas de Gestión y Desempeño Institucional</i> de que trata el artículo 2.2.22.2.1 del Decreto 1499 del 2017.	N/A	Si bien la ejecución de esta actividad se encuentra prevista como anual; no se evidenció avance en la ejecución de actividades para la Formulación del <i>"Informe sobre el Avance de en las Políticas de Gestión y Desempeño Institucional"</i> de que trata el artículo 2.2.22.2.1 del Decreto 1499 del 2017
<u>Informes de Gestión:</u> <i>Gestión misional y de gobierno.</i>	Se verificó la publicación en la WEB de la Fiduciaria los diferentes informes de gestión de la Fiduciaria.	67%	No hay observaciones
<u>Informes de Gestión:</u> Transparencia, participación y servicio al ciudadano	La Fiduciaria cuenta en su página web con la sección de Transparencia, y Acceso a la Información Pública, la cual es actualizada con una periodicidad trimestral	50%	No hay Observaciones
<u>Informes de Gestión:</u> <i>Gestión del Talento Humano</i>	Se evidenció que en la WEB de la Fiduciaria se encuentra actualizada la información publicada en la página web de la Fiduciaria, referente a las escalas salariales, estructura organizacional y directorio de funcionarios principales. Así mismo en la Intranet se encuentra publicado el directorio de funcionarios y se publican los ingresos de los nuevos funcionarios.	50%	No hay Observaciones

Am

Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de avance	Observaciones OCI
<u>Informes de Gestión:</u> <i>Eficiencia Administrativa: Fortalecimiento de los procesos teniendo en cuenta los parámetros definidos por la entidad para la implementación o modificación de documentos del SGI y revisión de indicadores de proceso.</i>	Se verificó el archivo con el listado de documentación del SGI, en donde se registra el cronograma previsto para la actualización de dichos documentos. Los documentos deben ser actualizados de manera anual y de esta actividad se realiza seguimiento mensual. Así mismo se verificó el acta del Comité del SGI con corte a junio del presente año, en donde se presenta un informe acerca de los indicadores de proceso.	61%	No hay Observaciones
<u>Informes de Gestión:</u> <i>Gestión Financiera</i>	Esta actividad se encuentra cumplida. Se verificó la publicación en la WEB de la Fiduciaria del Informe de Gestión 2017 que contiene el reporte de la gestión financiera de la entidad.	100%	No hay Observaciones
<u>Metas e indicadores de gestión:</u> <i>Metas e indicadores de gestión y/o desempeño, de acuerdo con su planeación estratégica</i>	La Fiduciaria cuenta con el aplicativo ISODOC en donde se realiza el seguimiento a metas e indicadores de gestión. Esta actividad tiene una periodicidad trimestral.	50%	No hay Observaciones
<u>Informes de los entes de vigilancia y/o control:</u> <i>Relación de todas las entidades que vigilan y los mecanismos de control que existen al interior y al exterior para hacer un seguimiento efectivo sobre la gestión de la misma.</i>	Se verificó la publicación en la web de la Fiduciaria del listado de entidades que ejercen su vigilancia y la publicación de los informes emitidos por la OCI en ejercicio de sus funciones. La actualización de esta información tiene una periodicidad semestral.	50%	No hay Observaciones
<u>Procesos Contractuales:</u> <i>Relación y estado de los procesos de contratación.</i>	En la web de la Fiduciaria, sección "Transparencia y Acceso a la Información Pública", existe un link denominado "Contratación" en donde se encuentran los procesos de contratación vigentes e históricos. Esta información es actualizada de manera mensual.	67%	No hay Observaciones

Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de avance	Observaciones OGI
<u>Gestión Contractual:</u> Número y valor de los contratos terminados y en ejecución.	En la web de la Fiduciaria, sección "Transparencia y Acceso a la Información Pública", se verificó la publicación del archivo "Contratos a corte 31-08-2018" que contiene la relación de los contratos vigentes y terminados celebrados por la Fiduciaria a agosto de 2018.	67%	No hay Observaciones
<u>Planes de mejora:</u> Información sobre las acciones y la elaboración de planes de mejoramiento a partir de los múltiples requerimientos: informes de organismos de control, PQRD	El registro de las acciones de mejora a implementar por la fiduciaria se realiza en el aplicativo ISODOC.	67%	Si bien esta actividad fue incluido en el Plan Anticorrupción con una periodicidad Anual, el registro de las acciones de mejora y sus planes de mejoramiento se realiza de manera permanente a requerimiento de cada área.
<u>Publicación y Divulgación Información externa</u> Mantener actualizada información como: Indicadores de Fondos de Inversión Colectiva, indicadores económicos, Información corporativa relevante, ofertas públicas, estados financieros, presupuestos, políticas, planes y proyectos, información del portafolio de productos, links de interés, eventos, certificaciones institucionales, informes de mercado.	Se verifica en la página web de la Fiduciaria, publicación de los indicadores de los FIC que administra, así mismo se verificó el cronograma de actividades respecto a las comunicaciones relevantes de la entidad. Esta actividad es de carácter permanente.	67%	No hay Observaciones
<u>Publicación y Divulgación Información interna:</u> Información corporativa, noticias relevantes, planeación estratégica, eventos y calendario institucional, Inducciones y re - inducciones, ingresos, retiros, cumpleaños, Sistema de Gestión Integrado, convocatorias internas, sistema de gestión y acceso a algunas herramientas tecnológicas de la entidad.	Esta actividad es de ejecución permanente, la información interna es divulgada mediante la intranet, el Correo electrónico y el Boletín un solo NIT.	67%	No hay Observaciones
<u>Planes y proyectos con MADR:</u> Aprovechar espacios que ofrece el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, así como los	Esta actividad tiene un desarrollo permanente según agenda del MADR; y su ejecución se publica en redes sociales,	67%	No hay Observaciones

Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de avance	Observaciones OCI
portales institucionales de las diferentes entidades vinculadas a dicho Ministerio, con el fin de mantener informada a la comunidad.	pagina web de la fiduciaria y mediante la realización de eventos presenciales.		
<u>Reportes:</u> Transmisión de quejas y reclamos ante la Superintendencia Financiera de Colombia	En la revisión de SAC adelantada por la OCI se verificó el cumplimiento de este reporte a junio 2018.	50%	No hay Observaciones
<u>Informes Internos:</u> Informe interno de atención de peticiones, quejas, reclamos o denuncias.	Esta actividad es de ejecución mensual. Mediante análisis de las actas del Comité del Sistema de Gestión Integrado, se verificó el análisis mensual que realiza dicho comité acerca de las estadísticas sobre PQRD.	67%	No hay Observaciones
<u>Informes Junta Directiva:</u> Presentación de informe del Sistema de Atención al Cliente (SAC) ante la Junta Directiva de la Entidad	Esta actividad es de ejecución semestral. Se verifica publicación en la Web de la Fiduciaria de este informe y se confirmó la realización de la respectiva Junta directiva en donde se presentó dicho informe en julio de 2018.	50%	No hay Observaciones
<u>Defensor del Consumidor Financiero</u> Informe del Defensor del Consumidor Financiero en el cual se informe entre otras, la gestión sobre las quejas recibidas por ésta, las funciones de vocería y las recomendaciones relacionadas con los servicios y la atención del consumidor financiero.	La emisión del Informe del Consumidor Financiero se realiza de manera semestral y es presentado de manera anual a la Asamblea General de Accionistas y de manera semestral a la Junta Directiva, a la fecha de nuestro seguimiento se realizó la presentación de este informe a la Junta Directiva.	50%	No hay Observaciones
<u>Grupos Focales:</u> Generar espacios de diálogo con los usuarios directos de las políticas del Sector para informar avances en la planeación y permitir la evaluación de la gestión por los participantes. Estos espacios se enfocan además, en la medición de la percepción del servicio por parte de los Consumidores Financieros de la Entidad.	Esta actividad tiene una ejecución anual y su cumplimiento se encuentra pendiente.	N/A	Esta actividad no es objeto de evaluación y seguimiento teniendo en cuenta que su ejecución no se tiene prevista dentro del periodo de seguimiento.

Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de avance	Observaciones OGI
<u>Audiencias públicas:</u> <i>Generar espacios de diálogo con los grupos de interés para informar avances en la gestión y permitir la evaluación por los participantes.</i>	Se verificó la publicación en la Web de la Fiduciaria, de la presentación realizada de manera presencial en la audiencia pública de rendición de cuentas realizada el 7 de mayo de 2018.	100%	No hay Observaciones
<u>Rendición de cuentas trimestral:</u> <i>Generar espacios de diálogo con los funcionarios de la entidad que permita informar sobre los resultados de la gestión de la entidad.</i>	Se verificó la publicación de los resultados de la Planeación Estratégica del II trimestre de 2018, presentada en reunión presencial realizada el 16 de agosto de 2018.	50%	No hay Observaciones
<u>Capacitación a funcionarios:</u> <i>Capacitar a los funcionarios en Rendición de Cuentas y promover la participación.</i>	Esta actividad tiene una ejecución anual. Los funcionarios que ingresan a la fiduciaria realizan una capacitación virtual en rendición de cuentas como parte de su proceso de vinculación, mediante la herramienta virtual Fidusaber.	67%	Si bien esta actividad fue incluida en el Plan Anticorrupción con una periodicidad Anual, su ejecución se da de manera permanente según se realice vinculación de personal.
<u>Capacitación a los integrantes del Comité Rendición de Cuentas</u> <i>Capacitar al comité en Rendición de Cuentas</i>	Esta actividad tiene una ejecución anual y su cumplimiento se encuentra prevista para el segundo semestre de 2018.		Esta actividad no es objeto de evaluación y seguimiento teniendo en cuenta que su ejecución no se tiene prevista dentro del periodo de seguimiento.
<u>Publicación de resultados:</u> <i>Publicar los resultados de los temas y contenidos para la Rendición de cuentas.</i>	Se verificó la publicación en la Web de la Fiduciaria, sección Transparencia y Acceso a la Información Pública, del documento "Informe de resultados Audiencia pública de rendición de cuentas" realizada el 7 de mayo de 2018.	100%	No hay Observaciones
<u>Evaluación de desempeño:</u> <i>Incluir en las evaluaciones de desempeño la cultura de la rendición de cuentas a través de las reinducciones.</i>	Esta actividad tiene prevista una ejecución anual y su cumplimiento se encuentra pendiente.	N/A	Si bien esta actividad prevé una ejecución anual, no se evidenció avance en su cumplimiento. Adicionalmente se observa que su descripción no refiere de manera clara el objetivo que pretende desarrollar.

Cuarto Componente: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano (consumidor financiero)

Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de avance	Observaciones (C)
<u>Atención de PQRD:</u> <i>Atender oportunamente las PQRD presentadas por los consumidores financieros.</i>	El indicador de cumplimiento interno de respuesta de PQRD ha mostrado cumplimiento. Adicionalmente, se reportan ante las instancias correspondientes las peticiones, quejas, reclamos y denuncias asociadas a las Unidades de Gestión.	67%	No hay Observaciones
<u>Educación Financiera:</u> <i>Educar a los consumidores financieros, respecto de las diferentes operaciones, servicios y la actividad que desarrolla la Entidad, además de brindar información financiera de interés.</i>	El cumplimiento de esta actividad se ha dado mediante el cronograma de Educación Financiera establecido en la entidad para el año 2018, el cual se encuentra publicado en la página Web de la entidad.	67%	No hay Observaciones
<u>Cultura de servicio:</u> <i>Fomentar dentro de la entidad una cultura de atención y servicio por los consumidores financieros.</i>	Para la vigencia se han efectuado diferentes capacitaciones en Servicio al Cliente y Sistema de Atención al Consumidor Financiero, las cuales han sido extensivas a las Unidades de Gestión.	67%	No hay Observaciones
<u>Encuestas de satisfacción:</u> <i>Realizar la encuesta de satisfacción y la encuesta post solución a nuestros clientes.</i>	La encuesta fue realizada en el mes de mayo de 2018 por la empresa Millennium BPO, evaluando temas como encuesta de satisfacción al cliente y Gestión de Contactabilidad.	33%	No hay Observaciones

Quinto Componente: Mecanismos para la transparencia y acceso a la información

Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de avance	Observaciones (C)
<u>Publicación de la información normativa de la entidad:</u> <i>Divulgar y publicar la información que debe estar disponible para los ciudadanos y grupos de interés.</i>	Aleatoriamente se verificó la publicación en la Web de la Fiduciaria sección "Transparencia y Acceso a la Información Pública" de la información mínima	67%	No hay Observaciones

Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de avance	Observaciones OCI
	obligatoria establecida en la Ley 1.712 de 2014.		
<u>Respuesta oportuna a las solicitudes enviadas por los ciudadanos y consumidores financieros:</u> <i>Gestionar de manera oportuna de acuerdo a la normatividad establecida las PQRD que llegari a la entidad como parte de la adecuada atención al consumidor financiero.</i>	De acuerdo a la auditoría realizada por la OCI al SAC, se evidenció el cumplimiento del indicador de manera satisfactoria.	67%	No hay Observaciones
<u>Esquema de publicación de la información la cual muestre los contenidos en la página web de la entidad:</u> <i>Esquema de publicación web de la entidad que define la información publicada en la página web, áreas responsables de su actualización, frecuencia de actualización, entre otras características</i>	Se verificó la publicación en la Web de la Fiduciaria del documento "Esquema de Publicaciones en WEB" en donde se relaciona la información disponible en la página web, en cumplimiento a lo dispuesto por la Ley 1712 de 2017, el área responsable de su actualización y la periodicidad de dicha actualización.	67%	No hay Observaciones
<u>Actualización y Divulgación del inventario de activos de información:</u> <i>Identificación de los activos que se van incluir o modificar en el inventario de activos de Información.</i>	La Fiduciaria ha venido adelantando reuniones presenciales internas con el fin de actualizar el inventario de activos de información que posee, a la fecha de seguimiento se encuentra pendiente realizar la mencionada reunión con uno de los procesos. Esta actividad tiene previsto un cumplimiento anual	90%	No hay Observaciones
<u>Actualización y Divulgación del inventario de activos de información:</u> <i>Identificación de los controles existentes y a implementar para proteger los activos de información, conforme la clasificación del activo.</i>	La Fiduciaria ha venido adelantando reuniones presenciales internas con el fin de actualizar el inventario de activos de información que posee, así como los controles que se deben implementar para proteger dichos activos de información, a la fecha de seguimiento se encuentra pendiente realizar la mencionada reunión con uno de los procesos. Esta actividad tiene previsto un cumplimiento anual.	90%	No hay Observaciones

Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de avance	Observaciones (C)
<u>Actualización y Divulgación del inventario de activos de información:</u> Aprobación del inventario de activos de información, con los respectivos controles existentes y propuestos con los riesgos de seguridad de la información, asociados a los mismos.	Se verificó la presentación realizada en el comité de riesgos en donde se informó el avance a la fecha del inventario de activos de información que adelanta la Fiduciaria, a la fecha de seguimiento se encuentra pendiente la finalización del inventario y su correspondiente aprobación por parte del Comité de Riesgos.	40%	No hay Observaciones
<u>Actualización y Divulgación del inventario de activos de información:</u> Socialización de los activos de información a la Alta Dirección en el Comité de Riesgos.	Se verificó la presentación realizada en el comité de riesgos en donde se informó el avance a la fecha del inventario de activos de información que adelanta la Fiduciaria, a la fecha de seguimiento se encuentra pendiente la finalización del inventario y su correspondiente aprobación por parte del Comité de Riesgos. Esta actividad tiene previsto un cumplimiento anual.	90%	No hay Observaciones
<u>Calificación de la información de acuerdo a la Ley 1712 de 2014:</u> Inventario de la Información Pública generada, obtenida, adquirida o controlada por la Entidad.	Se verificó mediante las actas de reunión, el trabajo que se ha venido adelantando con las áreas para actualizar el listado de activos de información con los que cuenta la Fiduciaria, a fecha de corte del seguimiento está pendiente realizar dicha reunión con el área Comercial.	90%	No hay Observaciones
<u>Calificación de la información de acuerdo a la Ley 1712 de 2014:</u> Clasificación de inventario de información pública de conformidad con la ley 1712 de 2014	Se verificó mediante las actas de reunión, el trabajo que se ha venido adelantando con las áreas para actualizar el listado de activos de información con los que cuenta la Fiduciaria y su clasificación, a fecha de corte del seguimiento está pendiente realizar dicha reunión con el área Comercial.	90%	No hay Observaciones

Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de avance	Observaciones OCI
<p><u>Identificar acciones de criterio diferencial de accesibilidad:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Divulgar la información en formatos alternativos comprensibles, es decir, que la forma, tamaño o modo en la que se presenta la información pública, permita su visualización o consulta para los grupos étnicos y culturales del país y para las personas en situación de discapacidad cuando se requiera. • Utilizar los medios electrónicos para permitir la accesibilidad a población en situación de discapacidad cuando se requiera. • Armonizar los lineamientos de accesibilidad a espacios físicos para población en situación de discapacidad. • Identificar acciones para responder las solicitudes de las autoridades de las comunidades, con el fin de divulgar la información pública en diversos idiomas y lenguas de los grupos étnicos y culturales del país. 	<p>Se verificó el Manual del Sistema de Atención al Consumidor Financiero - SAC, en el cual se contemplan criterios diferenciales para la atención del Consumidor Financiero en condiciones de discapacidad.</p>	<p>30%</p>	<p>No hay Observaciones</p>
<p><u>Registro seguimiento y control de las solicitudes que llegan a la entidad:</u> Registro en la bitácora institucional de PQRD de las solicitudes; su clasificación según la tipología establecido.</p>	<p>De acuerdo a la auditoría realizada por la OCI al SAC, se evidenció la presentación del informe a la Junta Directiva en el mes de julio de 2018, en donde se muestra el comportamiento del Sistema de Atención al Consumidor Financiero durante el semestre. Así mismo, en dicha auditoría se evidenció el uso de la herramienta "Bitácora"</p>	<p>50%</p>	<p>No hay Observaciones</p>

Sexto Componente: Iniciativas Adicionales

Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de avance	Observaciones OCI
<p><u>Actualizar el código de ética:</u> <i>Actualizar el código de ética y conducta para que esté alineado con la normatividad vigente y que sea una herramienta para mitigar riesgos de corrupción</i></p>	<p>Esta actividad tiene un cumplimiento anual, su cumplimiento se tiene previsto para el segundo semestre de 2018</p>	N/A	No hay Observaciones
<p><u>Publicar en la página el correo de denuncias de acto de corrupción:</u> <i>Correo electrónico disponible para que los consumidores financieros realicen las denuncias</i></p>	<p>Se verificó la publicación en la web de la Fiduciaria, sección Transparencia y Acceso a la Información pública, del correo institucional anticorrupcion@fiduciaria.gov.co el cual se encuentra habilitado para la recepción de denuncias relacionadas con actos de corrupción, así mismo se confirmó con el área responsable la recepción de 4 correos, los cuales, de acuerdo con el análisis del área no revisten el carácter de posibles denuncias por actos de corrupción y se adelantó su trámite como PQRDs</p>	67%	No hay Observaciones

Atentamente,



CESAR AUGUSTO LUGO ARANA
 Jefe de Oficina de Control Interno