

## INFORME DE SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Corte abril de 2018

1. **Objetivo general:** Realizar seguimiento a las estrategias y actividades definidas en cada componente del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de Fiduararia S.A., definido para la vigencia 2018, según lo establecido en la Ley 1474 de 2011.
2. **Alcance:** Revisión de las actividades desarrolladas en el marco del Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano, para el periodo comprendido entre el 1 de enero y 30 de abril de 2018.
3. **Principales criterios:**
  - Ley 1474 de 2011
  - Ley 1712 de 2014
  - Decreto 2641 de 2012 y anexo “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”.
  - Plan anticorrupción de Fiduararia S.A. (Vigencia 2018).

#### 4. Conclusiones y recomendaciones:

**4.1 Gestión del riesgo de corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción:** *Establece los criterios generales para la identificación y prevención de los riesgos de corrupción de las entidades, permitiendo a su vez la generación de alarmas y la elaboración de mecanismos orientados a prevenirlos o evitarlos.*

Actualmente la entidad cuenta con la matriz de riesgos anticorrupción y antifraude vigente a 30 de abril de 2018 (contando con 59 riesgos y 407 controles asociados), actualizada anualmente por medio de la información obtenida en la valoración del perfil de riesgos de la Entidad.

La vigente tiene última fecha de actualización diciembre de 2017.

**4.2 Racionalización de trámites:** *Facilita el acceso a los servicios que brinda la administración pública, y le permite a las entidades simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, acercando el ciudadano a los servicios que presta el Estado, mediante la modernización y el aumento de la eficiencia de sus procedimientos.*

El Plan Anticorrupción y de Atención al Consumidor Financiero vigencia 2018, establece como componente la Racionalización de Tramite, no obstante determina que: “Fiduararia no cuenta con trámites, por lo cual se menciona, pero no se despliegan estrategias relacionadas”.

**4.3 Rendición de cuentas:** *Expresión del control social que comprende acciones de petición de información, diálogos e incentivos. Busca la adopción de un proceso transversal permanente de interacción entre servidores públicos —entidades— ciudadanos y los actores interesados en la gestión de los primeros y sus resultados. Así mismo, busca la transparencia de la gestión de la Administración Pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno.*

Se cuenta con veintitrés (23) actividades establecidas para los subcomponentes de: Información de calidad y en lenguaje comprensible, Diálogo de doble vía con el consumidor financiero y sus organizaciones, Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas, Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional, las cuales atienden de manera general lo exigido por el Conpes 3654 de 2010, y se han venido ejecutando con regularidad y propenden por la adecuada atención de las solicitudes recibidas y la interacción con las partes interesadas.

De otra parte, Fidagraria dando cumplimiento a lo establecido en la ley 489 de 1998, en la ley 1474 de 2011 Estatuto orgánico y la Ley 1757 de 2015, ha diseñado una estrategia de redición de cuentas a fin de fortalecer la transparencia en todas sus actuaciones y generar espacios de interlocución y comunicación ante sus grupos de interés.

Respecto a lo anterior, dentro de los primeros meses del año 2018 se realizó la Audiencia pública 2017, dicha presentación se encuentra divulgada en la página web de la entidad.

#### **4.4 Mecanismos para mejorar la atención del ciudadano y/o consumidor financiero:** *busca mejorar la calidad y el acceso a los trámites y servicios de las entidades públicas, mejorando la satisfacción de los ciudadanos y facilitando el ejercicio de sus derechos.*

En esta perspectiva la Fiduciaria definió 5 actividades que se han venido ejecutando con regularidad y que se enfocan en brindar un mejor servicio a sus consumidores financieros, así. i) Atender oportunamente las PQRD`s, ii) educar a los consumidores financieros iii) fomentar la cultura de atención iv) realizar compañías en redes sociales y v) realizar la encuesta de satisfacción y la encuesta post solución a nuestros clientes.

#### **Oportunidad de mejora:**

Sin perjuicio de lo anterior, el Plan Anticorrupción y de Atención al consumidor financiero establece tres instrumentos de gestión de la información, uno de los contemplados es el “Índice de información clasificada y reservada” e indica que este se encuentra publicado en la página web de la entidad en la sección “Transparencia y acceso a la información pública”. Al respecto, la Oficina de Control Interno no observó publicado en la página web el mencionado índice.

Por lo anterior se recomienda realizar la respectiva publicación, presentado el análisis del índice de forma clara a fin de que sea comprensible para los diferentes grupos de interés de la Fiduciaria.

#### **4.5 Mecanismos para la transparencia y acceso a la información:** *Recoge los lineamientos para la garantía del derecho fundamental de acceso a la información pública, según el cual toda persona puede acceder a la información pública en posesión o bajo el control de los sujetos obligados de la ley, excepto la información y los documentos considerados como legalmente reservados.*

Para este componente la entidad definió 8 actividades que se enfocan en garantizar la centralización de la información, en la página web de la entidad exigida en la Ley de Transparencia 1712 de 2014, en lo relacionado con la información institucional, los servicios prestados por la entidad, la gestión de PQRD`s, la gestión presupuestal, la contratación, el inventario de activos de la información, entre otras.

Verificada su ejecución, se confirmó que en su mayoría han venido desarrollándose conforme lo planificado.

**4.6 Iniciativas adicionales:** *Se refiere a las iniciativas particulares de la entidad que contribuyen a combatir y prevenir la corrupción. Se sugiere el Código de Ética: Promoción de “Acuerdos, compromisos y protocolos éticos,” que sirvan para establecer parámetros de comportamiento en la actuación de los servidores públicos. Es importante que se incluyan lineamientos sobre la existencia de conflictos de intereses, canales de denuncia de hechos de corrupción, mecanismos para la protección al denunciante, unidades de reacción inmediata a la corrupción entre otras.*

La Fiduciaria cuenta con un Código de Ética y Conducta y un Código de Gobierno Corporativo respecto de los cuales se ofrece la socialización periódica a través de las jornadas de inducción y re-inducción.

Adicionalmente, se corroboró la actualización de los canales de comunicación de la entidad y publicación del correo de denuncias de acto de corrupción en la página Web de la entidad.

Los cambios realizados en los códigos, políticas y manuales de la Fiduciaria son de conocimiento de todos los funcionarios mediante su divulgación en comunicaciones internas y la intranet.

**Oportunidad de mejora:**

Sin perjuicio de lo anterior, esta OCI observó que el Código de Ética y Conducta publicado en la página web de la entidad y en ISDODOC, presenta su última actualización el 25 de abril de 2017.

De acuerdo a lo establecido en una de las actividades de seguimiento al Plan Anticorrupción, el mencionado Código, debe actualizarse anualmente, por lo cual se identifica incumplimiento de esta actividad.

*(Original firmado)*

**YULY DAYAN QUICENO RUSSI**  
Auditor Oficina de Control Interno

*(Original firmado)*

**LUISA FERNANDA BALLESTEROS C.**  
Auditor Oficina de Control Interno