

**INFORME DE SEGUIMIENTO AL
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
Corte agosto de 2017**

1. **Objetivo general:** Realizar seguimiento a las estrategias y actividades definidas en cada componente del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de Fiduagraria S.A., definido para la vigencia 2017, 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 mayo y el 31 de agosto de 2017.
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 Fiduagraria S.A. (Vigencia 2017).

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 31/12/2016 (27 riesgos con 78 controles asociados), actualizada anualmente por medio de la información obtenida en la valoración del perfil de riesgos de la Entidad.

Oportunidades de mejora:

- En el último seguimiento se recomendó *Fortalecer la etapa de identificación de riesgos, con el fin de favorecer la prevención y tratamiento de los relacionados con el proceso de gestión operativa de negocios fiduciarios, proceso misional de la mayor relevancia y complejidad en la Entidad, para el cual no se identifica ningún riesgo.* No obstante lo anterior, a la fecha de esta revisión la matriz de riesgos de fraude y corrupción de la Fiduciaria no contempla lo relativo al proceso de Gestión operativa de negocios, ni lo pertinente a los negocios administrados.
- Según el Plan Anticorrupción, la actualización de la política antifraude y anticorrupción se realizará de manera anual. Sin embargo, la vigente tiene última fecha de actualización mayo de 2015.
- Fortalecer las actividades de seguimiento y/o monitoreo de los riesgos de fraude y corrupción de la Fiduciaria, acogiendo la frecuencia establecida normativamente. Esto es por los menos tres (3) veces al año (abril 30, agosto 31 y diciembre 31); dado que en el Plan sólo se contempla su presentación ante el Comité de riesgos, lo que para esta vigencia tampoco se ha realizado.

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.*

Dentro del componente de Estrategias Antitrámites, se observó la definición de cuatro actividades encaminadas a i) la revisión anual de los procesos del SGI, ii) identificar las mejoras requeridas y clasificar las mismas por prioridad, iii) implementar la mejoras, y iv) evaluar la conveniencia de la aplicación de las mismas.

Para el desarrollo de estas actividades la Coordinación de Calidad adelanta una revisión de los documentos del Sistema de Gestión Integrado que permitirá identificar los documentos que han cumplido más de un año desde su publicación y requerir a los líderes de proceso la correspondiente verificación y/o actualización. Esta actividad contempló la implementación de una matriz en la que se detallan aspectos relevantes que deberá considerar cada líder en la revisión de sus documentos en aras de fortalecer y/o mejorar sus procesos.

Oportunidades de mejora:

- Finalizado el proyecto de fortalecimiento del Sistema de Gestión Integrado o en el transcurso de la fase final del mismo, verificar que los indicadores definidos para el seguimiento de los procesos aporten al monitoreo de la eficiencia en su ejecución y contribuyan a la gestión de los riesgos principales.

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.*

Las treinta (30) actividades, establecidas para los componentes de información, lenguaje comprensible, dialogo e incentivos, atienden de manera general lo exigido por el Conpes 3654 de 2010, se han venido ejecutando con regularidad y propenden por la adecuada atención de las solicitudes recibidas y la interacción con las partes interesadas.

Las principales actividades adelantadas y las observaciones referidas a su seguimiento, se resumen a continuación:

Subcomponente	Descripción	Seguimiento OCI
Diálogo de doble vía con el consumidor financiero y sus organizaciones	Mantener actualizada información corporativa relevante.	Se observó la publicación de formatos dispuestos para la evaluación de rendición de cuentas y encuesta rendición de cuentas sujetos de actualización, ya que corresponde al año 2015. Oportunidad de mejora: Implementar el control ya sugerido de verificar mensualmente los documentos que requiere actualización con el fin de solicitar y obtener

		oportunamente los contenidos que permitan mantener actualizada la página web de la Entidad.
Información de calidad y en lenguaje comprensible	Transparencia, participación y servicio al ciudadano	La encuesta de servicio al cliente cuya periodicidad es cuatrimestral, a la fecha sólo se ha ejecutado una vez, con motivo de su reciente re estructuración. Oportunidad de mejora: ampliar mecanismos de recepción de percepciones de satisfacción y sugerencias, con el fin de ampliar la cobertura y/o alcance de los mecanismos de diálogo dispuestos por la Entidad.
Información de calidad y en lenguaje comprensible	Relación y estado de los procesos de contratación	Oportunidad de mejora: Actualizar la información referente a la contratación bajo la modalidad de prestación de servicios, respecto de los contratos Nos. 035 y 036 de 2017.
Información de calidad y en lenguaje comprensible	Información sobre las acciones adelantadas a partir de diferentes requerimientos.	La Fiduciaria cuenta con canales, recursos y controles para la gestión de PQRDS que son sujetos de periódico monitoreo.
Diálogo de doble vía con el consumidor financiero y sus organizaciones	Transmisión de quejas y Reclamos ante la Superintendencia Financiera de Colombia	La Fiduciaria ha reportado de forma oportuna los informes de quejas y reclamos exigidos por la SFC. Oportunidad de mejora: Verificar y ajustar el alcance y/o cobertura del SAC, los informes estadísticos de reclamaciones y los informes presentados a la Junta Directiva; para incorporar lo relativo a las PQRDS atendidas en las unidades de gestión.
Diálogo de doble vía con el consumidor financiero y sus organizaciones	Generar espacios de Diálogo con los usuarios directos de las políticas del Sector para informar avances y permitir la evaluación de la gestión.	La Fiduciaria mantiene un alto nivel de participación en los distintos escenarios de coordinación sectorial. Oportunidad de mejora: Culminar los Focus Group programados para obtener retroalimentación de los clientes y usuarios de los servicios ofrecidos por la Fiduciaria y socializar las fortalezas y debilidades identificadas para la implementación de las acciones de mejora consecuentes.
Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	Capacitar al Comité en Rendición de Cuentas	Actividad pendiente de ejecución. Oportunidad de mejora: Llevar a cabo la actualización de la Guía de Rendición de cuentas, de la cual se desconoce su estructuración para la vigencia 2017, en aspectos tales como miembros del comité de rendición de cuentas, responsabilidades, planes de acción, actividades y estrategias etc., en concordancia con lo dispuesto en el Manual único de Rendición de Cuentas del DAFP y con el fin de propiciar el uso metodologías participativas en 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 campañas en redes sociales y v) realizar la encuesta de satisfacción y la encuesta post solución a nuestros clientes. Frente a su desarrollo se destacan las siguientes oportunidades de mejora:

Oportunidades de mejora:

- Fortalecer los indicadores y mecanismos de control de alto nivel para promover el mejoramiento de los tiempos de atención, con mayor énfasis en las unidades de gestión en las que se presenta mayor riesgo de extemporaneidad en su atención.
- Establecer y divulgar los procedimientos, canales y servicios dispuestos para la atención preferencial de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, mujeres gestantes y adultas mayores.
- Disponer mecanismos que permitan obtener retroalimentación de los beneficiarios indirectos y finales de los servicios y productos ofrecidos por la Fiduciaria con mayor énfasis en los relacionados con negocios afines a la naturaleza y misión pública 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 11 actividades que se enfocan en garantizar la centralización en la página web de la entidad de la información 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 gestión financiera, 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, con oportunidades de mejora en la completitud de los informes de PQRDS publicados (ver lo exigido por la Ley 1712 de 2014) y la disposición de canales de servicio y acceso preferencial para la atención de población con situación de discapacidad.

Oportunidades de mejora:

- Complementar el informe de PQRDS respecto a la información relacionada con las solicitudes trasladadas a otras entidades, el tiempo de respuesta de cada solicitud atendida y el número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información, si las hubo y verificar la divulgación de los correspondiente a las solicitudes atendidas por las unidades de gestión de los patrimonios autónomos administrados.

- Atendiendo lo indicado en la Ley de Transparencia 1712 de 2014, respecto a la divulgación de Planes, programas y tablas de retención documental actualizados; se recomienda continuar las gestiones internas desarrolladas para su actualización, socialización y divulgación y verificar periódicamente el avance en las mismas para asegurar su finalización.

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 implementó un Código de ética para los auditores internos de la Entidad que exige su gestión con el mayor apego a los principios de integridad, objetividad, confidencialidad y competencia.

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. Adicionalmente, el Código y las Políticas de Gobierno Corporativo se publican en la página web de la Fiduciaria, para consulta y conocimiento de todos los interesados.



ANDREA CAMILA GARRIDO COLLAZOS

Jefe de Oficina de Control Interno

Elaborado por: Sandra Osorio Hoyos – Auditor Interno

Revisado por: Andrea Camila Garrido – Jefe de OCI