

SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

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 2016, 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 mayo y el 31 de agosto de 2016.

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".

SUB COMPONENTE	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	OBSERVACIONES OCI	% DE AVANCE	ESTADO ACTUAL
GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN					
Política de Administración de Riesgos	Actualizar la política de prevención Fraude y Corrupción	Se actualiza la política de conformidad con el avance del Modelo de Medición y eventos materializados.	La entidad cuenta con Política de Fraude y corrupción publicada en la página web de la entidad. Actualmente se encuentra en proceso de ajuste el formato de aceptación de la Política de fraude y corrupción, el cual se hará extensivo a los proveedores y Unidades de Gestión de los Patrimonios autónomos administrados por la Sociedad, estimando su socialización para el último trimestre del año. En cuanto a la matriz de fraude y corrupción una vez culminado el proceso de medición de riesgos operativos del negocio, se procederá con el monitoreo de la misma.	100%	Implementada
Política de Administración de Riesgos	Socializar la Política de prevención	Divulgar la Política ante la Alta Dirección y comité de Riesgos.	La Política fue aprobada por la Junta Directiva en su sesión 295 del 27 de mayo de 2015 y presentada en Comité de riesgos en su sesión 6 del 25 de mayo del	100%	Implementada

Sociedad Fiduciaria de Desarrollo Agropecuario S.A. Nit 800 159 998-0. PBX 560 6100, fax 561 6080. Líneas de atención al cliente: 01 8000 95 9000 y 560 9886 en Bogotá. Calle 16 No. 6-66, pisos 26, 28 y 29, edificio Avianca, Bogotá.
servicioalcliente@fiduagraria.gov.co

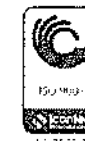
Defensoría del Consumidor Financiero: Peña González & Asociados Abogados. Avenida 19 No. 114-08 Oficina 502, Bogotá.
Teléfono 213 1370, fax 213 0495. defensorfiduagraria@pgabogados.com



	Fraude y Corrupción		mismo año. Sobre la misma no se han presentado cambios recientes.		
Política de Administración de Riesgos	Publicar la Política de Prevención al Fraude y Corrupción	Se divulga a través de campañas de prevención.	La entidad cuenta con una Política antifraude y anticorrupción la cual se encuentra publicada en Isodoc (Aplicativo interno del sistema de gestión de calidad), y en la página web de la entidad para consulta de las partes interesadas.	100%	Implementada
Constitución del Mapa de riesgos de Corrupción	Construcción e Identificación de Riesgos	Taller de identificación de Riesgos	La entidad cuenta con una Matriz de riesgos de fraude y corrupción, cuyo mapa de riesgos se encuentra publicado en la página web de la entidad. Una vez culminado el proceso de medición de perfil de riesgos se actualizara el mapa de riesgos de fraude y corrupción.	100%	Implementada
Constitución del Mapa de riesgos de Corrupción	Análisis y evaluación de los Riesgos Identificados	Analizar de acuerdo con la metodología definida la valoración y evaluación del Riesgo	Actualmente la entidad se encuentra en proceso de actualización del perfil de riesgo, considerando en la medición los riesgos de fraude y corrupción, bajo la metodología de evaluación SARO.	100%	Implementado
Matriz y Mapa de Corrupción	Constituir el Mapa de Corrupción Final.	Consolidar los resultados obtenidos en la Matriz de Riesgos aprobada a efectos de constituir el Mapa de Corrupción Final.	Una vez culminado el proceso de medición y actualización del perfil de riesgos, en el cual se contemplan riesgos de fraude y corrupción, se prevé la actualización del mapa de riesgos de fraude y corrupción.	100%	Implementada
Consulta y divulgación	Socializar la Matriz y Mapa de prevención al Fraude y Corrupción	Divulgar la Matriz ante la Alta Dirección y comité de Riesgos.	El Mapa y la Matriz de riesgos de fraude y corrupción se encuentra publicada en la página web de la entidad y es de fácil acceso a todas las partes interesadas	100%	Implementado
Monitoreo y revisión	Verificación de eventos de Corrupción. Revisión del avance del	Realizar seguimiento a las alertas funcionales de riesgos y procesos. Informar al comité de Riesgos la evolución del modelo y ejecución de la matriz	Actualmente la entidad se encuentra en proceso de actualización del perfil de riesgo, considerando en la medición los riesgos de fraude y corrupción. A través del SARO se controla el reporté y seguimiento a los riesgos operativos materializados.	100%	Implementado

Sociedad Fiduciaria de Desarrollo Agropecuario S.A. Nit 800 159 998-0. PBX 560 6100, fax 561 6080. Líneas de atención al cliente: 01 8000 95 9000 y 560 9886 en Bogotá. Calle 16 No. 6-66, pisos 26, 28 y 29, edificio Avianca, Bogotá.
 servicioalcliente@fiduagraria.gov.co

Defensoría del Consumidor Financiero: Peña González & Asociados Abogados. Avenida 19 No. 114-08 Oficina 502, Bogotá.
 Teléfono 213 1370, fax 213 0495. defensorfiduagraria@pgobogados.com



	monitoreo anticorrupción				
RENDICIÓN DE CUENTAS					
Información de calidad y en lenguaje comprensible	Ejecución Presupuestal	Presupuesto de ingresos y gastos (funcionamiento, inversión y servicio de la deuda) en ejercicio detallado de la vigencia (apropiaciones iniciales y finales, % de recursos ejecutados en ingresos y compromisos y obligaciones en gastos).	La entidad define anualmente el presupuesto de la entidad, el cual es aprobado por la Junta Directiva, quien de manera mensual realiza seguimiento a la ejecución de los ingresos y gastos. La ejecución presupuestal se publica en la web. Se observa la planeación presupuestal vigencia 2016 y la ejecución al corte de Julio de 2016.	80%	Parcialmente implementado
Información de calidad y en lenguaje comprensible	Ejecución Presupuestal	Comparativo con respecto al mismo período del año anterior.			
Información de calidad y en lenguaje comprensible	Estados Financieros	Estados financieros de las últimas dos vigencias, con corte a diciembre del año respectivo.	En la página web de la entidad se encuentra publicados los Estados Financieros de la Vigencia 2015 comparativos 2014, los cuales se encuentran en un lugar de fácil ubicación para las partes interesadas	100%	Implementada
Información de calidad y en lenguaje comprensible	Plan de Acción	Objetivos, estrategias, proyectos, metas, responsables, planes generales de compras y distribución presupuestal de sus proyectos de inversión.	Durante este periodo de realizó una actualización del Plan Operativo anual, alineando la evaluación de desempeño con algunas metas operativas y estratégicas.	100%	Implementada
Información de calidad y en lenguaje comprensible	Informes de Gestión	Informe del grado de avance de las Políticas de Desarrollo Administrativo del modelo Integrado de Planeación y Gestión	En informe de gestión vigencia 2015, publicado en página web de la entidad, se resume la gestión misional y de gobierno realizada, haciendo énfasis en los logros obtenidos, el aporte de cada una de las áreas en la consecución de los mismos, objetivos e indicadores estratégicos ejecutados durante la vigencia y las modificaciones realizadas a puntos estratégicos y	100%	Implementada
Información de calidad y en lenguaje comprensible	Informes de Gestión	Gestión misional y de gobierno.			

Sociedad Fiduciaria de Desarrollo Agropecuario S.A. Nit 800 159 998-0. PBX 560 6100, fax 561 6080. Líneas de atención al cliente: 01 8000 95 9000 y 560 9886 en Bogotá. Calle 16 No. 6-66, pisos 26, 28 y 29, edificio Avianca, Bogotá. servicioalcliente@fiduagraria.gov.co

Defensoría del Consumidor Financiero: Peña González & Asociados Abogados. Avenida 19 No. 114-08 Oficina 502, Bogotá. Teléfono 213 1370, fax 213 0495. defensorfiduagraria@pgabogados.com



of

lenguaje comprensible			de gestión tales como misión, visión y principios misionales.		
Información de calidad y en lenguaje comprensible	Informes de Gestión	Transparencia, participación y servicio al ciudadano	Adicional a lo detallado en Informe de gestión vigencia 2015, publicado en la página web, la entidad desarrolla otras actividades tales como encuesta cuatrimestral de satisfacción del cliente, encuestas post – solución, Focus group, rendiciones de cuentas de los negocios administrados, entre otras; todas las cuales apoyan la rendición de cuentas y transparencia en la gestión.	100%	Implementada
Información de calidad y en lenguaje comprensible	Informes de Gestión	Gestión del Talento Humano.	La Gestión del Talento Humano es expuesta trimestralmente en presentación de resultados e Informe de gestión.	100%	Implementada
Información de calidad y en lenguaje comprensible	Informes de Gestión	Eficiencia Administrativa.	La entidad se encuentra desarrollando un proyecto de mejoramiento y reingeniería de los procesos, en aras de apoyar la eficiencia en su gestión. El informe de gestión revela la pertinente la gestión administrativa.	100%	Implementada
Información de calidad y en lenguaje comprensible	Informes de Gestión	Gestión Financiera.	La Gestión financiera de la entidad es presentada de manera trimestral en las rendiciones de cuenta y se encuentra disponible en la página web para consulta de los interesados.	100%	Implementada
Información de calidad y en lenguaje comprensible	Metas e Indicadores de Gestión	Metas e indicadores de gestión y/o desempeño, de acuerdo con su planeación estratégica.	Durante este periodo de realizó una actualización del Plan Operativo anual, alineando la evaluación de desempeño con algunas metas operativas y estratégicas.	100%	Implementada
Información de calidad y en lenguaje comprensible	Informes de los entes de Control que vigilan a la entidad	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.	La entidad cuenta con una herramienta de gestión y control de requerimientos de entes de control que apoya de manera efectiva la oportuna atención de las solicitudes presentadas por los distintos entes de vigilancia y control.	100%	Implementada

Sociedad Fiduciaria de Desarrollo Agropecuario S.A. Nit 800 159 998-0. PBX 560 6100, fax 561 6080. Líneas de atención al cliente: 01 8000 95 9000 y 560 9886 en Bogotá. Calle 16 No. 6-66; pisos 26, 28 y 29, edificio Avianca, Bogotá.
servicioalcliente@fiduagraria.gov.co

Defensoría del Consumidor Financiero: Peña González & Asociados Abogados. Avenida 19 No. 114-08 Oficina 502, Bogotá.
Teléfono 213 1370, fax 213 0495. defensorfiduagraria@pgabogados.com



Información de calidad y en lenguaje comprensible	Procesos Contractuales	Relación y estado de los procesos de contratación	Los procesos de invitación pública son publicados en la página web de la entidad en la sección de transparencia y acceso a la información pública, en el cual se detalla la relación y el estado de los procesos, junto con anexos tales como, adendas, actas de cierre, aclaraciones u observaciones, etc. Adicionalmente y en misma sección se detallan los contratos de prestación de servicios suscritos con personas naturales, conforme lo establece el Art. 9 de la Ley 1712/2014.	100%	Implementada
Información de calidad y en lenguaje comprensible	Gestión contractual	Número y valor de los contratos terminados y en ejecución.			
Información de calidad y en lenguaje comprensible	Planes de mejora	Información sobre las acciones y la elaboración de planes de mejoramiento a partir de los múltiples requerimientos: informes de organismos de control, PQRS, jornadas de rendición de cuentas.	La entidad gestiona de manera oportuna las PQRD instauradas por el consumidor financiero, atendiendo los tiempos definidos por la normatividad aplicable y confirmando con el cliente la satisfacción de la respuesta brindada. Adicionalmente se gestiona un Plan estratégico de servicio al cliente que desarrolla las acciones de mejora identificadas.	100%	Implementado
Diálogo de doble vía con el consumidor financiero y sus organizaciones	Publicación y Divulgación información externa	Mantener actualizada información como: Indicadores de Fondos de Inversión Colectiva, indicadores económicos, Información corporativa relevante, ofertas públicas, estados financieros, planes y proyectos, información del portafolio de productos, links de interés, eventos, certificaciones institucionales, informes de mercado.	En la página web de la entidad se dio continuidad a la difusión y/o publicación de información tal como, noticias corporativas relevantes, Estados y reportes financieros, indicadores económicos, rentabilidad de los FIC administrados por la entidad, planes y proyectos, indicadores de Fondos de Inversión Colectiva, ofertas públicas, presupuestos 2016, políticas, links de interés, eventos, certificaciones institucionales, informes de mercado, entre otra información actualizada para disposición del consumidor financiero y público en general.	100%	Implementado
Diálogo de doble vía con el	Publicación y Divulgación	Información corporativa, noticias relevantes, planeación	La Entidad a través de la Intranet pone a disposición de todos los funcionarios información institucional,	90%	Parcialmente implementado

Sociedad Fiduciaria de Desarrollo Agropecuario S.A. Nit 800 159 998-0. PBX 560 6100, fax 561 6080. Líneas de atención al cliente: 01 8000 95 9000 y 560 9886 en Bogotá. Calle 16 No. 6-66, pisos 26, 28 y 29, edificio Avianca, Bogotá.
servicioalcliente@fiduagraria.gov.co

Defensoría del Consumidor Financiero: Peña González & Asociados Abogados. Avenida 19 No. 114-08 Oficina 502, Bogotá.
Teléfono 213 1370, fax 213 0495. defensorfiduagraria@pgabogados.com



g

consumidor financiero y sus organizaciones	información externa	estratégica, eventos y calendario institucional, información de cada una de las áreas (inducción institucional), ingresos, retiros, cumpleaños, códigos, reglamentos, políticas, manuales, convocatorias internas, sistema de gestión y acceso a herramientas tecnológicas de la entidad.	permitiendo la consulta de temas relacionados, entre otros, con Direccionamiento Estratégico, Resultados de Planeación estratégica, Sistema de gestión integrado, Misión, Visión, valores institucionales, Informe de evaluación MECI, noticias de interés, publicaciones, Información corporativa y lineamientos internos que rigen los procesos. OPORTUNIDADES DE MEJORA: Actualización de información publicada en el link presentaciones y publicaciones, por cuanto la misma dispone de información de vigencias 2010, 2011 y en adelante y otra desactualizada.		
Diálogo de doble vía con el consumidor financiero y sus organizaciones	Planes y proyectos con MDRA	Aprovechar espacios que ofrece el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, tales como el programa institucional Agricultura al Día y Agronet, así como los portales institucionales de las diferentes entidades vinculadas a dicho Ministerio, con el fin de mantener informada a la comunidad.	Se ha destacado la participación activa de la Fiduciaria en los encuentros liderados por el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural y el BAC para socializar, direccionar y aunar esfuerzos orientados a aumentar la producción agrícola y apoyar la sostenibilidad alimentaria.	100%	Implementado
Diálogo de doble vía con el consumidor financiero y sus organizaciones	Reportes	Transmisión de quejas y Reclamos ante la Superintendencia Financiera de Colombia	La Entidad transmite de manera trimestral las quejas y reclamos a la SFC.	100%	Implementado
Diálogo de doble vía con el consumidor financiero y sus organizaciones	Informes Internos	Generación y presentación del informe interno de atención de peticiones, quejas o reclamos y denuncias.	Se continúa presentando de manera mensual "Monitor de gestión", en donde se comunica a la Junta Directiva de la entidad los principales avances alcanzados en la gestión de los distintos procesos, así como lo correspondiente a atención de peticiones, quejas y	100%	Implementado

Sociedad Fiduciaria de Desarrollo Agropecuario S.A. Nit 800 159 998-0. PBX 560 6100, fax 561 6080. Líneas de atención al cliente: 01 8000 95 9000 y 560 9886 en Bogotá. Calle 16 No. 6-66, pisos 26, 28 y 29, edificio Avianca, Bogotá.
 servicioalcliente@fiduagraria.gov.co

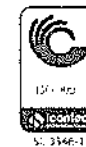
Defensoría del Consumidor Financiero: Peña González & Asociados Abogados. Avenida 19 No. 114-08 Oficina 502, Bogotá.
 Teléfono 213 1370, fax 213 0495. defensorfiduagraria@pgabogados.com



			reclamos. Igualmente en el Comité del Sistema de Gestión Integrado se retroalimenta a los funcionarios con rol de líderes de calidad, sobre comportamiento y causas de PQRD, promoviéndose así mejores prácticas de servicio al cliente y la debida atención de las solicitudes realizadas por los clientes de la entidad		
Diálogo de doble vía con el consumidor financiero y sus organizaciones	Informes Junta Directiva	Presentación de informe de atención de PQRD's ante la Junta Directiva de la Entidad	Semestralmente se presenta a la Junta Directiva de la entidad el informe sobre la evolución y aspectos relevantes del SAC.	100%	Implementado
Diálogo de doble vía con el consumidor financiero y sus organizaciones	Defensor Consumidor	El Defensor del Consumidor financiero, presenta informe ante la Junta Directiva de la entidad en el primer trimestre del año.	Semestralmente se presenta a la Junta Directiva de la entidad el informe presentado por el Defensor del Consumidor financiero, siendo el último el correspondiente al primer semestre del 2016.	100%	Implementado
Diálogo de doble vía con el consumidor financiero y sus organizaciones	Comité de Sistema de Gestión Integrado	Presentación interna de resultados de atención de PQRD's ante el Comité de Sistema de Gestión Integrado	De manera bimestral se celebra el comité del SGI, siendo la última sesión la No. 3 del 8 de julio de 2016, en donde se presentan a los oficiales de calidad los resultados del seguimiento a la atención de las PQRD, estado general del SGC, seguimiento a las acciones de mejora radicadas en el sistema, entre otros temas, relevantes para el mantenimiento del SGI.	100%	Implementado
Diálogo de doble vía con el consumidor financiero y sus organizaciones	Grupos focales	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.	La entidad ha tenido participación sostenida en distintos eventos que apoyan las iniciativas del sector.	100%	Implementado

Sociedad Fiduciaria de Desarrollo Agropecuario S.A. Nit 800 159 998-0. PBX 560 6100, fax 561 6080. Líneas de atención al cliente: 01 8000 95 9000 y 560 9886 en Bogotá. Calle 16 No. 6-66, pisos 26, 28 y 29, edificio Avianca, Bogotá.
servicioalcliente@fiduagraria.gov.co

Defensoría del Consumidor Financiero: Peña González & Asociados Abogados. Avenida 19 No. 114-08 Oficina 502, Bogotá.
Teléfono 213 1370, fax 213 0495. defensorfiduagraria@pgabogados.com



J.

Diálogo de doble vía con el consumidor financiero y sus organizaciones	Audiencia Pública-	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.	En el mes de enero de 2016 se celebró la audiencia pública de rendición de cuentas, en la cual se invitaron partes interesadas, incluyendo entidades del sector.	100%	Implementado
Diálogo de doble vía con el consumidor financiero y sus organizaciones	Rendición de Cuentas Trimestral	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.	La entidad ha continuado el desarrollo de la rendición de cuentas trimestral dirigida a todos los funcionarios con el fin de dar a conocer los resultados de la gestión. La información presentada es expuesta en la página web de la entidad.	100%	Implementado
Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	Capacitar a servidores públicos	Capacitar a los funcionario en Rendición de Cuentas y promover la participación	La entidad se encuentra culminando el proceso de estructuración de la capacitación virtual en el aplicativo diseñado para ello, cuyo tema central es reforzar conceptos generales sobre rendición de cuentas.	90%	En ejecución
Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	Capacitar Comité Rendición de Cuentas	Capacitar al comité en Rendición de Cuentas	La entidad ha participado en las distintas capacitaciones programadas por la Función Pública para socializar los resultados del FURAG, Plan Anticorrupción, Participación ciudadana y rendición de cuentas.	100%	Implementado
Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	Publicación Resultados	Publicar los resultados de los temas y contenidos para la Rendición de cuentas.	La entidad ha dado continuidad en el desarrollo de la rendición de cuentas trimestral, permitiendo a todos los funcionarios conocer los resultados de la gestión. La información presentada es expuesta en su página web	100%	Implementado
Evaluación y retroalimentación	Evaluación de desempeño	Incluir en las evaluación de desempeño la cultura de RdC	La entidad cuenta con herramienta de Evaluación de desempeño, en la cual se considera dentro de los	80%	En ejecución

Sociedad Fiduciaria de Desarrollo Agropecuario S.A. Nit 800 159 998-0. PBX 560 6100, fax 561 6080: Líneas de atención al cliente: 01 8000 95 9000 y 560 9886 en Bogotá. Calle 16 No. 6-66, pisos 26, 28 y 29, edificio Avianca, Bogotá. servicioalcliente@fiduagraria.gov.co

Defensoría del Consumidor Financiero: Peña González & Asociados Abogados. Avenida 19 No. 114-08 Oficina 502, Bogotá. Teléfono 213 1370, fax 213 0495. defensorfiduagraria@pgabogados.com



na a la gestión institucional			componentes de evaluación (Valores institucionales e información grupos de interés) lo relacionado con cultura de Rendición de cuentas. No obstante, dicha herramienta se encuentra en proceso de sistematización y posterior socialización al interior de la entidad, actividades contempladas realizar en el último trimestre del año.		
MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO					
Estructura administrativa y direccionamiento estratégico	Atender oportunamente e las PQRD's presentadas por los consumidores financieros.	Gestionar las PQRD's manifestadas por los consumidores financieros a través de los canales disponibles y remitir la respuesta correspondiente.	La Coordinación SAC gestiona y controla la atención de las PQRD que radican los consumidores financieros en los distintos canales definidos por la entidad para la recepción de las mismas, verificando no sólo el cumplimiento en los términos de respuesta, sino también la calidad de la respuesta ofrecida. Los resultados de la gestión realizada son presentados bimestralmente al Comité del SGI y semestralmente a la Junta Directiva de la Entidad para su retroalimentación y la mejora continua del sistema.	100%	Implementado
Normativo y procedimental	Educar a los consumidores financieros, respecto de las diferentes operaciones, servicios y la actividad fiduciaria que desarrolla la Entidad.	Participación en los comités de trabajo y desarrollo de actividades de agremiaciones y entidades del mercado financiero. Campañas de Educación Financiera para nuestros clientes. Propender por alianzas educativas como herramienta de Educación financiera para nuestros Consumidores Financieros.	Se ha dado gestión continuada de las estrategias de educación financiera a través de las redes de comunicación social, mediante el desarrollo de las campañas #EducacionfinancieraEs e #Inclusión financiera, con las cuales se promueve la divulgación de información que apoya las decisiones de inversión de los consumidores financieros. Adicionalmente la entidad ha participado en distintos eventos que apoyan las iniciativas del sector, entre éstos foro "La CCI promueve y comercializa con Colombia siembra", exposición nacional ganadera, programa televisado del Ministerio de Agricultura y desarrollo rural "Agricultura al día", Cumbre de Gobernadores, entre otros.	100%	Implementado

Sociedad Fiduciaria de Desarrollo Agropecuario S.A. Nit 800 159 998-0. PBX 560 6100, fax 561 6080. Líneas de atención al cliente: 01 8000 95 9000 y 560 9886 en Bogotá. Calle 16 No. 6-66, pisos 26, 28 y 29, edificio Avianca, Bogotá.
servicioalcliente@fiduagraria.gov.co

Defensoría del Consumidor Financiero: Peña González & Asociados Abogados. Avenida 19 No. 114-08 Oficina 502, Bogotá.
Teléfono 213 1370, fax 213 0495. defensorfiduagraria@pgabogados.com



JP

Talento Humano	Fomentar dentro de la entidad una cultura de atención y servicio por los consumidores financieros.	Plan de capacitación de servicio al cliente	La entidad culminó con éxito las jornadas de capacitación con participación e servicio al cliente "Pasión por lo que hago-Pasión por lo que soy", actividades enfocadas al mejoramiento del servicio.	100%	Implementado
Fortalecimiento de Canales de Atención	Realizar campañas a través de nuestras redes sociales y página web para la promoción de nuestros servicios y de los diferentes canales de atención	campañas relacionadas al plan anual de comunicaciones	Se ha dado gestión continuada de las estrategias de educación financiera a través de las redes de comunicación social, mediante el desarrollo de las campañas #EducacionfinancieraEs e #Inclusion financiera, con las cuales se promueve la divulgación de información que apoya las decisiones de inversión de los consumidores financieros.	100%	Implementado
Relacionamiento con el ciudadano	Realizar la encuesta de satisfacción y la encuesta post solución a nuestros clientes.	Se realiza una encuesta para medir servicio, satisfacción y lealtad. Adicional se realiza una encuesta pos solución para conocer la percepción del usuario frente a nuestra gestión.	Se ha dado continuidad a la realización de encuesta cuatrimestral de servicio al cliente, permitiendo obtener una percepción del servicio prestado de manera más oportuna.	100%	Implementada
Transparencia activa	Publicación de la información normativa de la entidad.	Divulgar y publicar la información que debe estar disponible para los ciudadanos y grupos de interés.	La entidad actualizó información relevante en la página web de la entidad, atendiendo los requisitos de publicación y divulgación de información exigidos por la Ley 1712 de 2014.	100%	Implementado

Sociedad Fiduciaria de Desarrollo Agropecuario S.A. Nit 800 159 998-0. PBX 560 6100, fax 561 6080. Líneas de atención al cliente: 01 8000 95 9000 y 560 9886 en Bogotá. Calle 16 No. 6-66, pisos 26, 28 y 29, edificio Avianca, Bogotá.
 servicioalcliente@fiduagraria.gov.co

Defensoría del Consumidor Financiero: Peña González & Asociados Abogados. Avenida 19 No. 114-08 Oficina 502, Bogotá.
 Teléfono 213 1370, fax 213 0495. defensorfiduagraria@pgabogados.com



Transparencia pasiva	Respuesta oportuna a las solicitudes enviadas por los ciudadanos y consumidores financieros.	Gestionar de manera oportuna de acuerdo a la normatividad establecida las PQRD'S que llegan a la entidad como parte de la adecuada atención al consumidor financiero.	La coordinación SAC controla la atención de las PQRD que radican los consumidores financieros a través de los distintos canales dispuestos para tal fin.	100%	Implementado
Instrumentos de Gestión de la Información	En cuanto a el esquema de publicación de información se cuenta con un mapeo de la información contenida en la página web de la entidad	Centralizar la información institucional en la página web que debe estar disponible para consulta pública.	La entidad definió matriz de seguimiento y control, (esquema de comunicación), conducente a la actualización permanente de la información publicada en la página web, identificación de áreas responsables de la información y monitoreo permanente de las fechas de cumplimiento de las misma, esto alineado con lo exigido por la Ley 1712 de 2014. Dicha matriz es de fácil consulta a través de la página web de la entidad en el link de Ley de Transparencia.	100%	Implementado
	Actualización y Divulgación del inventario de activos de información	Identificación de los activos que se van incluir o modificar en el inventario de activos de Información.	La entidad actualizó en coordinación con los líderes de áreas inventario de activos de información. Actualmente se encuentran en proceso de actualización de algunos registros alineados a Ley de Protección de datos personales.	100%	Implementado
		Identificación de los controles existentes y a implementar para proteger los activos de información, conforme la clasificación del activo	La entidad actualizó en coordinación con los líderes de áreas inventario de activos de información, registro que contiene criterios de clasificación de activos, estado y custodia de activos, criterios de valor, riesgos y controles, entre otros, inventario socializado al interior de la entidad y en instancia de comité de riesgos.	100%	Implementado
		Aprobación del inventario de activos de información, con los respectivos controles existentes y propuestos con los riesgos de	En sesión No. 2 del comité de riesgos celebrado el 28 de marzo de 2016, se presentó la matriz de riesgos de seguridad de la información e inventario de activos de información.	100%	Implementado

Sociedad Fiduciaria de Desarrollo Agropecuario S.A. Nit 800 159 998-0. PBX 560 6100, fax 561 6080. Líneas de atención al cliente: 01 8000 95 9000 y 560 9886 en Bogotá. Calle 16 No. 6-66, pisos 26, 28 y 29, edificio Avianca, Bogotá.
servicioalcliente@fiduagraria.gov.co

Defensoría del Consumidor Financiero: Peña González & Asociados Abogados. Avenida 19 No. 114-08 Oficina 502, Bogotá.
Teléfono 213 1370, fax 213 0495. defensorfiduagraria@pgabogados.com



		seguridad de la información, asociados a los mismos. Socialización de los activos de información a la Alta Dirección en el Comité de Riesgos	Se encuentra en proceso elaboración del registro de activos de información con estándares del Archivo General de la Nación		
Instrumentos de Gestión de la Información	Calificación de la información de acuerdo a la ley 1712 de 2014	Inventario de la Información Pública generada, obtenida, adquirida o controlada por la Entidad	La entidad cuenta con inventario de activos de información pública y clasificada y reservada conforme las disposiciones establecidas por la Ley 1712 de 2014, el cual se encuentran a disposición de todas las partes interesadas en la página web de la entidad, en link de Ley de transparencia.	100%	Implementado
Instrumentos de Gestión de la Información		Clasificación de inventario de información pública de conformidad con la ley 1712 de 2014			
Criterio diferencial de Accesibilidad	Identificar acciones de criterio diferencial de accesibilidad	<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. 	Si bien la entidad no cuenta con medios electrónicos que permitan la accesibilidad a población en situación de discapacidad, la información expuesta y divulgada en la página web de la entidad es de fácil consulta y visualización y su contenido está alineado de manera general a lo exigido por la Ley 1712 de 2014.	70%	Parcialmente implementado

Sociedad Fiduciaria de Desarrollo Agropecuario S.A. Nit 800 159 998-0..PBX 560 6100, fax 561 6080. Líneas de atención al cliente: 01 8000 95 9000 y 560 9886 en Bogotá. Calle 16 No. 6-66, pisos 26, 28 y 29, edificio Avianca, Bogotá. servicioalcliente@fiduagraria.gov.co

Defensoría del Consumidor Financiero: Peña González & Asociados Abogados. Avenida 19 No. 114-08 Oficina 502, Bogotá. Teléfono 213 1370, fax 213 0495. defensorfiduagraria@pgabogados.com



		<ul style="list-style-type: none"> 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. 			
Monitoreo de Acceso a la información pública	Registro seguimiento y control de las solicitudes que llegan a la entidad.	Registro en la bitácora institucional de PQRD'S de las solicitudes; su clasificación según la tipología establecida.	La coordinación SAC controla la atención de las PQRD que radican los consumidores financieros a través de los distintos canales dispuestos para tal fin y conforme las tipologías definidas por la Ley 1755 de 2015.	100%	Implementada
Códigos de Ética y Conducta	Mantener actualizado código de ética y conducta	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	La entidad cuenta con un Código de Ética y Conducta publicado en la página web y en la Intranet, cuya última actualización corresponde al 28/06/2016.	100%	Implementado



ANDREA CAMILA GARRIDO COLLAZOS
 Jefe de Oficina de Control Interno
 9 de Septiembre de 2016

Sociedad Fiduciaria de Desarrollo Agropecuario S.A. Nit 800 159 998-0. PBX 560 6100, fax 561 6080. Líneas de atención al cliente: 01 8000 95 9000 y 560 9886 en Bogotá. Calle 16 No. 6-66, pisos 26, 28 y 29, edificio Avianca, Bogotá.
servicioalcliente@fiduagraria.gov.co

Defensoría del Consumidor Financiero: Peña González & Asociados Abogados. Avenida 19 No. 114-08 Oficina 502, Bogotá.
 Teléfono 213 1370, fax 213 0495. defensorfiduagraria@pgabogados.com

