

**SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO A 30 DE ABRIL DE 2018
AUDITORIA CORPORATIVA**

Objetivo General: Efectuar seguimiento y control al avance y cumplimiento de las actividades consignadas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano del primer cuatrimestre (enero-abril) del 2018.

Alcance: Verificar la existencia de la documentación que soporta el grado de avance del plan anticorrupción del primer cuatrimestre del 2018.

Criterios: Ley 1474 de 2011, Decreto 2641 de 2012 y sus anexos "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano" y "Guía para la gestión del riesgo de corrupción".

| 1. GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN | | | | | | |
|--|-----------------|-----------------------|---------------------|--|---------------------------------------|------------|
| Actividad | Fecha de Inicio | Fecha de Finalización | Área Responsable | Observaciones Auditoría Corporativa | % de Avance sgn Auditoría Corporativa | Estado |
| Publicación en la página web de la entidad el mapa de riesgos corrupción de la vigencia 2017 | 15/ene/2018 | 31/ene/2018 | Gerencia de Riesgos | <p>a) Resultado de la validación realizada en el Seguimiento al Mapa de Riesgos de Corrupción fue posible identificar que la matriz se publicó el 22 de Diciembre de 2017, en la página web no se informa la fecha de publicación de la Matriz de Riesgos de Corrupción. El registro de publicación corresponde al correo electrónico de confirmación emitido por el área de Comunicaciones. Oportunidad de mejora.</p> <p>b) De igual manera frente a la estructura de la Matriz de Riesgos de Corrupción publicada se detectaron deficiencias que se identificaron en el primer seguimiento de la Matriz de Riesgos de Corrupción 2018.</p> | 100% | Finalizado |
| Actualizar la matriz de riesgos de corrupción de entidad | 01/may/2018 | 31/dic/2018 | Gerencia de Riesgos | <p>a) Fue posible evidenciar la estructuración del cronograma de trabajo.</p> <p>Oportunidad de Mejora: Resultado de la revisión del cronograma de trabajo definido fue posible identificar los siguientes debilidades en el documento, por lo anterior se sugiere aplicar o modificar los siguientes cambios:</p> <p>i) Determinar el alcance del cronograma: ya que no se incluyen los siguientes procesos: afiliaciones, prestaciones economicas, administración de servicios de salud, y la totalidad de regionales. ii) Justificar las exclusiones de procesos del cronograma planteado. iii) Establecer el nivel de elaboración, revisión y aprobación del cronograma. iv) Definir de forma clara los responsables (incluir el cargo) de adelantar cada actividad. v) Determinar cual sería la documentación soporte de las actividades incluidas en el cronograma y en que espacio se realizara seguimiento al cumplimiento del mismo.</p> <p>Hallazgo: Se esta modificando la fecha fin de la actividad al pasar del 31/09/2018 al 31/12/2018, a la fecha este ajuste o modificación no ha sido justificado e informado a la oficina de control interno (Auditoría Corporativa) tal y como lo establece el documento denominado "Estrategias para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano".</p> | 5% | En proceo |

| | | | | | | |
|---|-------------|-------------|---|--|-----|-------------|
| Validar las políticas existentes sobre corrupción, relacionadas en el Manual de Riesgos Operativo | 01/jun/2018 | 31/dic/2018 | Gerencia de Riesgos | La actividad inicia el 01 de junio de 2018, no aplica seguimiento para este período. | 0% | Sin iniciar |
| Divulgación del mapa de riesgos de corrupción y sus políticas. | 01/sep/2018 | 31/dic/2018 | Gerencia de Riesgos | La actividad inicia el 01 de septiembre de 2018, no aplica seguimiento para este período. | 0% | Sin iniciar |
| Publicación en la página web de la entidad el mapa de riesgos corrupción de la vigencia 2018 | 01/dic/2018 | 31/dic/2018 | Gerencia de Riesgos | La actividad inicia el 01 de diciembre de 2018, no aplica seguimiento para este período. | 0% | Sin iniciar |
| Reportar a la Gerencia de Riesgos mediante base de datos, si se identifican o no temas de fraude interno o externo según la periodicidad establecida. (semestral) | 30/jun/2018 | 31/dic/2018 | Unidad de Control Interno Disciplinario | La actividad inicia el 30 de junio de 2018, no aplica seguimiento para este período. | 0% | Sin iniciar |
| Realizar mesas de trabajo con las dependencias que presentan incidencias en materia disciplinaria atendiendo el reporte de quejas. | 01/ene/2018 | 31/dic/2018 | Unidad de Control Interno Disciplinario | El miércoles 25 de abril de 2018, se llevó a cabo mesa de trabajo con la coordinación de gestión judicial FOMAG, con el objetivo de sensibilizar sobre las conductas con mayor incidencia disciplinaria. | 33% | En proceso |
| Coordinar con la Vicepresidencia Comercial y de Mercadeo la implementación en la pagina web de un espacio con información relacionada con los conceptos importantes sobre canales de denuncia de la Ucid para temas de fraude y corrupción. | 01/may/2018 | 31/dic/2018 | Unidad de Control Interno Disciplinario | La actividad inicia el 30 de junio de 2018, no aplica seguimiento para este período. | 0% | Sin iniciar |

2. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

Observaciones Auditoría Corporativa

Hallazgo

Tal y como lo establece el documento "Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano" que hace parte integral del decreto 124 de 2016, No fue posible identificar las actividades que permiten desarrollar el componente racionalización de trámites en sus diferentes fases así:

- a) Identificación de Trámites: No se evidencia una actividad que este acorde con la actualización y revisión de la información que se debe registrar en el SUIT.
- b) Análisis normativo: No se evidencia una actividad que defina la periodicidad del analisis juridico de los soportes legales de cada trámite, para evitar futuras reclamaciones o demandas.
- c) Priorización de trámites a intervenir: No es claro si en el inventario de tramités de la entidad existen algunos que necesiten intervención.

No se evidencia la matriz de racionalizacion de de trámites.

| Actividad | Fecha de Inicio | Fecha Entrega | Área Responsable | Observaciones Auditoría Corporativa | % de Avance sgn Auditoría Corporativa | Estado |
|---|-----------------|---------------|---|--|---------------------------------------|-------------|
| Optimización de procesos y procedimientos de la Vicepresidencia de Fondos de Prestaciones. (VFP) | 02/ene/2018 | 31/jul/2018 | Gerencia Nacional de Planeación - Dirección Sistemas de Gestión | Resultado de la revisión realizada a la documentación suministrada se evidenció que de los 256 documentos que deben ser revisados al corte 30 de abril de 2018 se han aprobado, revisado y eliminado 92 documentos. | 36% | En proceso |
| Optimización de los procedimientos relacionados con la elaboración de trámites contractuales | 01/feb/2018 | 06/jul/2018 | Vicepresidencia Jurídica | Se evidencia la actualización de los siguientes manuales de funciones: MF-101050202-175 - Director de Contratos - 01/03/2018 MF-101050202-171 - Profesional (8) Contratos - 01/03/2018 MF-101050202-176 - Profesional (4) Contratos - 01/03/2018 Se observó de forma adicional la actualización de el formato FR-GNE-05-043 Checklist para la Elaboración de Contratos de Empresa y Derivados.. | 38% | En proceso |
| Realizar el lanzamiento oficial de los Centros de atención al usuario (CAU) en el país. | 01/ene/2018 | 29/jun/2018 | Vicepresidencia Fondo de Prestaciones Sociales del Magisterio | Esta actividad no se cumplió a satisfacción en el Plan Anticorrupción de la vigencia 2017, por lo anterior se incluyo en esta vigencia. El Consejo Directivo de FOMAG en sesión ordinaria del 12 de junio de 2017, aprobó en el nuevo modelo de FOMAG la implementación de 12 Centros de Atención al Usuario (CAU). Al 31 de diciembre de 2017 se encontraban abiertos y en operación nueve (9) CAUS en las siguientes ciudades: Cali, Barranquilla, Cartagena, Bogotá, Popayán, Riohacha, Montería, Medellín y Villavicencio. De forma adicional a lo definido en la sesión del 12/06/2017 en marzo de 2017 se abrió el CAU de Manizales. En enero de 2018 se realizaron las inauguraciones de los CAUS de Ibagué y Pereira, y el 22 de marzo de 2018 de dió apertura al CAU de Bucaramanga. Para un total de 13 CAUS abiertos | 100% | En proceso |
| Racionalizar el proceso interno de asignación de permisos realizados mediante el diligenciamiento de un formulario en línea, proyecto "Gestión de Identidad". | 02/ene/2018 | 31/dic/2018 | Gerencia de Tecnología e Información | No se evidencia avance sobre esta actividad. <u>Hallazgo</u> Se evidencia que la actividad se encuentra rezagada ya que al corte de 30 de abril de 2018 debería contar con un avance mínimo del 33%, lo anterior redundo en un posible incumplimiento de los plazos definidos para culminar la actividad. | 0% | Sin Iniciar |

3. RENDICIÓN DE CUENTAS

| Actividad | Fecha de Inicio | Fecha Entrega | Área Responsable | Observaciones Auditoría Corporativa | % de Avance sgn Auditoría Corporativa | Estado |
|---|-----------------|---------------|--------------------------------------|---|---------------------------------------|-------------|
| Realizar el informe de gestión de la entidad vigencia 2017. | 01/ene/2018 | 31/mar/2018 | Gerencia Nacional de Planeación | En la pagina web de Fiduprevisora se evidenció la publicación del Informe de Gestión de la entidad de la vigencia 2017. | 100% | |
| Publicación periódica de contenidos sobre la gestión de la entidad. | 02/ene/2018 | 27/dic/2018 | Vicepresidencia Comercial y Mercadeo | En el periodo comprendido entre el 01 de enero y el 30 de abril de 2018 se realizaron las siguientes publicaciones: i) 12 informes de Boletines FIC alta liquidez, vista y plazos correspondientes a los meses de enero, febrero, marzo y abril. ii) Se publicó el informe de gestión de 2017. iii) Se evidenció la publicación del informe trimestral de Gestión de Quejas y Reclamos de enero a marzo de 2018. iv) Se evidenció la publicación del Informe pormenorizado de control interno del cuatrimestre comprendido entre noviembre de 2017 a febrero de 2018. | 33% | |
| Actualización Página WEB | 02/ene/2018 | 30/jun/2018 | Vicepresidencia Comercial y Mercadeo | En el acta No. 1 del Comité GEL (antiramites, gobierno en línea y pagina web), se evidencia que el 22 de marzo de 2018 se presentó al comité GEL el proyecto de pagina web de la entidad. <u>Oportunidad de mejora:</u> No se evidencia el estado actual de las actividades incluidas en el cronograma (cerrado, en proceso, sin iniciar etc), de igual forma es relevante que el seguimiento al cumplimiento de las actividades se realice por medio del Comité GEL. | 50% | |
| Realizar campaña dirigida a los funcionarios de la entidad con el fin de interiorizar la cultura de rendición de cuentas. | 02/ene/2018 | 27/dic/2018 | Vicepresidencia Comercial y Mercadeo | Durante el primer cuatrimestre se llevó a cabo campaña interna "Quiere Ser Fiduciario" el cual se desarrolla mediante la publicación de preguntas semanal en el boletín Somos. | 20% | En proceso |
| Realizar el informe de rendición de cuentas de la entidad. | 01/oct/2018 | 30/nov/2018 | Gerencia Nacional de Planeación | La actividad inicia el 01 de octubre de 2018, no aplica seguimiento para este periodo. | 0% | Sin iniciar |
| Fortalecer el proceso de rendición de cuentas permanente. | 02/ene/2018 | 27/dic/2018 | Vicepresidencia Comercial y Mercadeo | Durante el primer cuatrimestre se realizó la publicación en diferentes canales página web y redes sociales sobre los siguientes ítems: Noticias de interés - resumen económico semanal Educación financiera y de negocio. Así mismo, se efectuaron los comunicados de prensa acerca de las aperturas de los centros de atención al usuario y el proyecto Obras por Impuestos. | 33% | En proceso |
| Medición de la opinión de los ciudadanos. | 01/jun/2018 | 30/sep/2018 | Vicepresidencia Comercial y Mercadeo | La actividad inicia el 01 de junio de 2018, no aplica seguimiento para este periodo. | 0% | Sin iniciar |
| Realizar la logística previa a la audiencia pública de rendición de cuentas. | 01/sep/2018 | 27/dic/2018 | Vicepresidencia Comercial y Mercadeo | La actividad inicia el 01 de septiembre de 2018, no aplica seguimiento para este periodo. | 0% | Sin iniciar |
| Realizar la audiencia pública de Rendición de Cuentas de Fiduprevisora S.A. | 01/nov/2018 | 30/dic/2018 | Vicepresidencia Comercial y Mercadeo | La actividad inicia el 01 de noviembre de 2018, no aplica seguimiento para este periodo. | 0% | Sin iniciar |

4. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

| Actividad | Fecha de Inicio | Fecha Entrega | Área Responsable | Observaciones Auditoría Corporativa | % de Avance sgn Auditoría Corporativa | Estado |
|---|-----------------|---------------|--------------------------------------|---|---------------------------------------|------------|
| Remitir periódicamente los informes de Servicio al Cliente a los integrantes del grupo directivo, de manera trimestral (PQR) y semestral (SAC). | 02/ene/2018 | 31/oct/2018 | Vicepresidencia Comercial y Mercadeo | Se evidenció la existencia del informe trimestral presentado al Comité de Presidencia, reportado en enero de 2018 (correspondiente al IV Trimestre 2017) y abril de 2018 (correspondiente al I Trimestre 2018). De igual manera se elaboró el informe semestral a los miembros de la Junta Directiva, reportado en febrero (periodo correspondiente al II Semestre 2017). | 50% | En proceso |
| Remitir periódicamente los informes de Servicio al Cliente a los integrantes del grupo directivo, de manera trimestral (PQR) y semestral (SAC). | 02/ene/2018 | 31/oct/2018 | Vicepresidencia Comercial y Mercadeo | La Vicepresidencia Comercial y de Mercadeo remitió los informes correspondientes a: el cuarto trimestre de la vigencia 2017, mediante radicado No 20180130009283 del 16 de enero de 2018; el primer trimestre de la vigencia 2018, mediante radicado 20180130044333 del 12 de abril de 2018, de igual forma se evidencia el informe correspondiente a la evaluación del SAC, correspondiente al segundo semestre de la vigencia 2017. | 50% | Proceso |

| | | | | | | |
|--|-------------|-------------|--|--|------|------------|
| Ejecución del Comité SAC | 02/feb/2018 | 27/dic/2018 | Vicepresidencia Comercial y Mercadeo | La Vicepresidencia Comercial y de Mercadeo llevo a cabo el seguimiento al SAC mediante reuniones mensuales efectuadas así: el 30 de enero del 2018, dejando el registro en el acta No 01; el día 28 de febrero de 2018; registros en el acta No 02; el 22 de marzo de 2018, dejando registro mediante acta 03; el 12 de abril, dejando registro mediante acta No 04. | 36% | Proceso |
| Socializar los resultados de las PQR | 02/ene/2018 | 29/dic/2018 | Vicepresidencia Comercial y Mercadeo | La Vicepresidencia Comercial y de Mercadeo llevo a cabo la socialización mensual sobre el estado de las PQRS al interior de la entidad mediante el Boletín Somos, se evidencian publicaciones semanales para cada uno de los meses del primer cuatrimestre de la vigencia del 2018, con contenido relacionado a la estadística de PQRS | 33% | Proceso |
| Seguimiento al desempeño de los canales de atención (Call Center, Página Web, CAU, Correo electrónico). | 02/feb/2018 | 27/dic/2018 | Vicepresidencia Comercial y Mercadeo | La Vicepresidencia Comercial y de Mercadeo adelanto seguimiento mensual al desempeño de los canales de atención del Call Center, Página Web y CAU, para los primeros tres meses que conforman el cuatrimestre de la vigencia 2018. | 27% | Proceso |
| Dar a conocer el sistema de atención al ciudadano a los funcionarios de la entidad. | 01/jun/2018 | 27/dic/2018 | Vicepresidencia Comercial y Mercadeo | NO APLICA SEGUIMIENTO PARA ESTE PERIODO | 0% | N/A |
| Llevar a cabo la campaña de "Atención telefónica" | 02/jun/2018 | 27/dic/2018 | Vicepresidencia Comercial y Mercadeo | NO APLICA SEGUIMIENTO PARA ESTE PERIODO | 0% | N/A |
| Actualización del MP-GCL-01-001 - Manual de Procedimientos de Medición de la Satisfacción del Cliente - 30/10/2015 | 02/mar/2018 | 27/dic/2018 | Vicepresidencia Comercial y Mercadeo | La Vicepresidencia Comercial y de Mercadeo a la fecha aún no actualiza el manual MP-GCL-01-001 - Manual de Procedimientos de Medición de la Satisfacción del Cliente , teniendo en cuenta las fechas de gestión para todos los efectos quedara en proceso y con avance del 0% entre tanto no se lleve a cabo la actualización del manual pertinente. | 0% | Proceso |
| Llevar a cabo la encuesta anual de satisfacción del cliente. | 02/may/2018 | 31/jul/2018 | Vicepresidencia Comercial y Mercadeo | NO APLICA SEGUIMIENTO PARA ESTE PERIODO | 0% | N/A |
| 5. MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y EL ACCESO A LA INFORMACIÓN | | | | | | |
| Revisión de la publicación de información mínima obligatoria actualizada. | 01/mar/2018 | 27/nov/2018 | Vicepresidencia Comercial y Mercadeo | La Vicepresidencia Comercial y de Mercadeo adelanto la revisión de la publicación de información mínima obligatoria actualizada, para su control enuncio cada uno de los registros y en frente a cada uno de ellos documento la ruta o el link en el que se encuentra alojada la información. | 33% | Proceso |
| Realizar el registro en lo referente a la información contractual de la empresa en el Sistema Electrónico de Contratación Pública - SECOP. | 02/ene/2018 | 31/dic/2018 | Gerencia Administrativa - Dirección de Abastecimiento | La Dirección de Abastecimiento, viene realizando el registro en lo referente a la información contractual de la empresa en el Sistema Electrónico de Contratación Pública – SECOP; sin embargo, se requiere que cuatrimestralmente se concilie la información contenida en el CECOP, versus la información contractual de la entidad, lo anterior se requiere debido a que en la validación realizada por Auditoria Corporativa se evidencian diferencias. | 16% | Proceso |
| Elaboración de un documento maestro de datos abiertos para Fiduprevisora | 01/ene/2018 | 31/ene/2018 | Gerencia de Tecnología e Información | La Gerencia de Tecnología e Información a la fecha aún no define el documento guía de datos abiertos, de acuerdo a las fechas establecidas para su gestión la presente actividad ya excedió los tiempos de ejecución, razón por la cual se requiere subsanar el incumplimiento a la brevedad. | 0% | Vencida |
| Evaluar la satisfacción de las respuestas a requerimientos de clientes y usuarios | 02/feb/2018 | 30/dic/2018 | Vicepresidencia Comercial y Mercadeo | La Vicepresidencia Comercial y de Mercadeo viene adelantando la evaluación a la satisfacción de las respuestas a requerimientos de clientes y usuarios mediante la metodología de encuestas, sin embargo, teniendo en cuenta que los indicadores de acuerdo a su clasificación se constituyen, en una herramienta para evaluar la evolución de la gestión y eficiencia de las dependencias o los procesos de la entidad, no es claro el aporte de los resultados obtenidos al proceso integral del servicio al cliente, en razón a lo anterior se sugiere replantear el indicador a fin de identificar las fortalezas y las debilidades inherentes al proceso, | | Proceso |
| Validación de la información a publicar en la página Web | 01/mar/2018 | 31/dic/2018 | Gerencia Nacional de Planeación (Oficial de Seguridad de la Información) | El Oficial de Seguridad de la Información realizo la validación y aprobación de la información a publicar en la página Web de la entidad en lo concerniente al primer cuatrimestre con corte al 9 de mayo de 2018, mediante comunicación de refrendación con número de radicado 20180350056613. | 25% | Proceso |
| Registros o inventario de activos de información | 01/feb/2018 | 29/jun/2018 | Gerencia Administrativa - Dirección de Recursos Físicos - CRI Gerencia de Tecnología e Información | La Dirección de Recursos Físicos – CRI llevo a cabo la actualización anual de los inventarios de activos, la información se encuentra publicada en http://www.fiduprevisora.com.co/seccion/servicios-de-informacion-al-ciudadano/transparencia-y-acceso-a-la-informacion.html , título 10,2 Registro de Activos de Información. | 100% | Finalizada |
| Índice de información clasificada y reservada | 01/feb/2018 | 29/jun/2018 | Gerencia Administrativa - Dirección de Recursos Físicos - CRI | La Dirección de Recursos Físicos – CRI llevo a cabo el Inventario de la información pública generada, obtenida, adquirida o controlada por la entidad, que ha sido calificada como clasificada o reservada, la información se encuentra publicada en http://www.fiduprevisora.com.co/seccion/servicios-de-informacion-al-ciudadano/transparencia-y-acceso-a-la-informacion.html , título 10,2 Registro de Activos de Información. | 100% | Finalizada |

| | | | | | | |
|---|-------------|-------------|---|--|-----|---------|
| Programa de Gestión Documental | 01/feb/2018 | 28/mar/2018 | Gerencia Administrativa - Dirección de Recursos Físicos - CRI | La Dirección de Recursos Físicos – CRI, en sesión del 27 de febrero de 2018, del Comité Institucional de Desarrollo Administrativo, presento el Programa de Gestión Documental (PGD) de la Entidad, la cual tuvo la aprobación por parte del comité, así mismo se solicitó prórroga para la elaboración del proyecto de resolución de adopción. | 50% | Proceso |
| Facilitar que poblaciones específicas accedan a la información. | 02/ene/2018 | 29/dic/2018 | Vicepresidencia Comercial y Mercadeo | La Vicepresidencia Comercial y de Mercadeo, puso en marcha el centro de relevo para el CAU de Bogotá el 05 de mayo del 2018, a fin de Facilitar que poblaciones específicas accedan a la información, restan 3 a nivel nacional, dentro de la misma estrategia | 25% | Proceso |
| Acceso a la información pública por parte de los ciudadanos publicada en la página WEB | 01/mar/2018 | 29/dic/2018 | Vicepresidencia Comercial y Mercadeo | La Vicepresidencia Comercial y Mercadeo, informo que para el primer trimestre de la vigencia 2018, no se presentaron solicitudes de acceso a la información pública, dicha información puede ser validada a través del siguiente link: http://www.fiduprevisora.com.co/documents/2018/informes-gestion-QyR/Informe%20de%20Quejas,%20Reclamos%20y%20Solicitudes%20de%20Acceso%20a%20la%20Informacion%20I%20Trimestre%202018.pdf | 25% | Proceso |
| 6. INICIATIVAS ADICIONALES | | | | | | |
| Efectuar jornadas de información sobre las normas de comportamiento ético, disciplinario y transparencia para el buen servicio público a nivel entidad. | 01/abr/2018 | 31/oct/2018 | Unidad de Control Interno Disciplinario | La Unidad de Control Interno Disciplinario, se encuentra adelantando las actividades correspondientes para la sensibilización, para lo cual inició el proceso de estructuración de la presentación respecto al código de conducta ética. | 5% | Proceso |
| Medir la transferencia de conocimientos a los funcionarios de la entidad | 01/may/2018 | 31/oct/2018 | Unidad de Control Interno Disciplinario | NO APLICA SEGUIMIENTO PARA ESTE PERIODO | 0% | N/A |

Del seguimiento efectuado al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, el porcentaje de avance con corte a 30 de abril de 2018 es:

27%

**ALVARO MAURICIO CORTES CASTRO
AUDITOR CORPORATIVO (E)**