

Marzo – Junio 2017

{fiduprevisora)
siempre.

**INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL
SISTEMA DE CONTROL DE CONTROL INTERNO**

Periodo Marzo - Junio 2017

Oficina de Control Interno
Bogotá, Julio 12 de 2017

Antecedentes del informe:

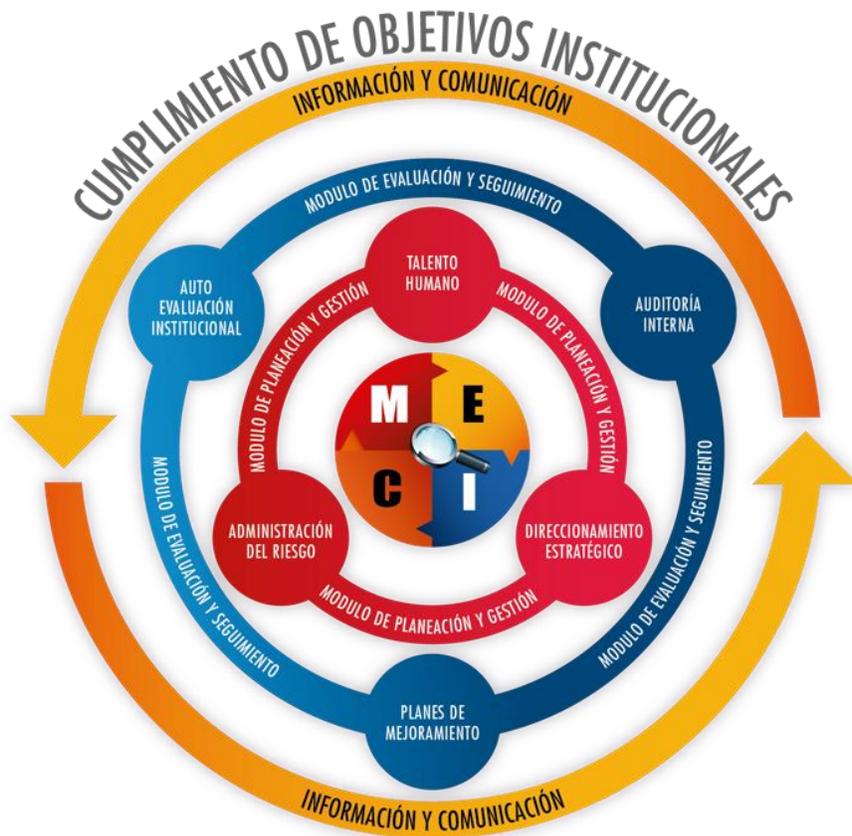
La Ley 1474 de 12 de julio de 2011 "Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública", en el artículo No. 9, estableció lo siguiente:

"Artículo 9°. Reportes del responsable de control interno. Modifíquese el artículo 14 de la Ley 87 de 1993, que quedará así:

...

El jefe de la Unidad de la Oficina de Control Interno deberá publicar cada cuatro (4) meses en la página web de la entidad, un informe pormenorizado del estado del control interno de dicha entidad, so pena de incurrir en falta disciplinaria grave".

Con base en la estructura de modelo estándar de control interno MECI – Decreto 943 de mayo 21 de 2014, a continuación se presenta el Informe pormenorizado del estado del Control Interno de Fiduprevisora S.A., para el periodo comprendido entre el 1 de marzo al 30 de junio de 2017:



La estructura del informe es la siguiente:

1. Módulo de Control de Planeación y Gestión.

1.1. Componente Talento Humano.

1.1.1. Acuerdos, Compromisos y Protocolos Éticos.

1.1.2. Desarrollo del Talento Humano.

1.2. Componente Direccionamiento Estratégico.

1.2.1. Planes, Programas y Proyectos.

1.2.2. Modelo de Operación por Procesos.

1.2.3. Estructura Organizacional.

1.2.4. Indicadores de Gestión.

1.2.5. Políticas de Operación.

1.3. Componente Administración del Riesgo.

1.3.1. Políticas de Administración del Riesgo.

1.3.2. Identificación del Riesgo.

1.3.3. Análisis y Valoración del Riesgo.

2. Módulo de Evaluación y Seguimiento.

2.1. Componente Autoevaluación Institucional.

2.1.1. Autoevaluación de Control y Gestión.

2.2. Componente Auditoría Interna.

2.2.1. Auditoría Interna.

2.3. Componente Planes de Mejoramiento.

2.3.1. Plan de Mejoramiento.

3. Eje Transversal: Información y Comunicación

MÓDULO DE CONTROL PLANEACIÓN Y GESTIÓN

Desarrollo del Talento Humano

1. Con el fin de dar inicio a las jornadas de información sobre las normas de comportamiento ético, disciplinario y transparencia para el buen servicio público, al interior de la entidad se iniciaron las actividades de preparación dentro de las cuales se encuentra la elaboración de los borradores de la presentación y de las evaluaciones de transferencia de conocimientos, elementos que deben permitir la interacción y dinamismo con los servidores de la entidad.
2. Respecto a la realización de campañas de socialización permanente de los valores y principios al interior de la entidad, por medio de la intranet (boletín Somos), en el periodo se realizó la primer publicación, donde se listaron los cuatro valores institucionales acompañados de tips sobre cómo deben ser aplicados por los funcionarios.
3. Con el fin de garantizar un proceso de selección de personal transparente, en el periodo se publicaron veintiséis (26) vacantes en el link *Trabaje con Nosotros* de la página Web de la Fiduciaria, los cargos publicados fueron:
 1. Coordinador de afiliaciones
 2. Coordinador de pagos – Jefe trámites de pagos
 3. Coordinador de carteras e ingresos
 4. Coordinador de prestaciones
 5. Coordinador de nomina
 6. Director proceso asistencial – Jefe oficina auditoria medica
 7. Profesional medicina laboral
 8. Coordinador medicina laboral
 9. Auxiliar Cartagena ORC
 10. Jefe de contratos
 11. Técnico 2 reembolso e incapacidades
 12. Ejecutivo 2 coordinador de nomina
 13. Ejecutivo 2 coordinador de afiliaciones
 14. Ejecutivo 2 coordinador de carteras – Ingresos
 15. Ejecutivo 2 coordinador medicina laboral
 16. Profesional 5 profesional medicina laboral
 17. Profesional auditor interno
 18. Profesional remanentes y fideicomisos
 19. Profesional remanentes
 20. Director comercial fiducia publica
 21. Jefe de contratos
 22. Profesional remanentes y fideicomisos

- 23. Profesional calidad
- 24. Técnico salud laboral
- 25. Director comercial fiducia publica
- 26. Gerente operativo

4. Con el fin de dar cumplimiento a lo establecido en el Art 227 de decreto 019 de 2012, se registraron de diecinueve (19) hojas de vida de los trabajadores oficiales que ingresaron en el periodo en el aplicativo SIGEP:

No.	Fecha	Nombre
1	04-abr-17	SANDRA VIVIANA CADENA MARTINEZ
2	20-abr-17	ANDRES PABON SANABRIA
3	20-abr-17	JOHANNA GRANADOS CASTRO
4	04-may-17	MARCOS FELIPE LOPEZ ALDANA
5	09-may-17	LEIDY MARCELA FORERO ESPITIA
6	10-may-17	CESAR AUGUSTO PORTILLA MOYA
7	11-may-17	GIOVANNY ANDRES SERRATO ACUÑA
8	11-may-17	ALBA MARCELA RAMOS CALDERON
9	15-may-17	CLAUDIA PATRICIA LUNA NOREÑA
10	16-may-17	BETHY ANDREA GOMEZ SANCHEZ
11	25-may-17	CARLOS ARIEL SERRANO MOYA
12	01-jun-17	CARLOS ANDRES VASCO ALVAREZ
13	01-jun-17	GIOVANNI CALDERON AGUIRRE
14	01-jun-17	VICTOR ALFONSO PEDREROS CRUZ
15	01-jun-17	DAYSY JACKELINE PLAZAS PEÑA
16	01-jun-17	ARETH PATRICIA CHALA RENTERIA
17	06-jun-17	SANDRA MILENA ROZO CRUZ
18	14-jun-17	JOSE RAFAEL DOMINGUEZ AYALA
19	21-jun-17	ADRIANA JEANNETH VALENCIA GONZALEZ

5. En relación con el seguimiento y control a las actividades planteadas en el Programa de Bienestar Social de la Entidad para el año 2017, durante el segundo trimestre se realizaron las siguientes actividades:

- ✓ Premiación en clima y desempeño organizacional
- ✓ Día internacional del niño Fiduprevisora - 17 Abril de 2017
- ✓ Fidhumana - 21 de Abril de 2017
- ✓ Día de la secretaria - 12 de Mayo de 2017
- ✓ Fidhumana – 19 de Mayo de 2017
- ✓ Colaborador del trimestre el periodo enero a marzo - 30 de Mayo de 2017
- ✓ Premiaciones - Concurso súper mamá- Junio de 2017.
- ✓ Día de la madre - 01 de Junio de 2017
- ✓ Fidhumana - 23 de Junio de 2017
- ✓ Día del padre - 30 de Junio de 2017

Actividad en curso:

- ❖ Torneo Interno de Futbol (mixto)

Actividades pendientes:

- Semana Fiduprevisora
- Caminata ecológica
- Torneo de karts mixto

Es importante aclarar que dentro de las actividades de bienestar la Gerencia Administrativa no busca generar un cumplimiento sino un impacto y satisfacción, por lo cual existen actividades que son aplazadas, razón por la cual, se está efectuando la búsqueda de diferentes escenarios adecuados para la realización de las actividades pendientes en acompañamiento con la caja de compensación familiar.

6. Con el fin de fortalecer las capacitaciones orientadas al mejoramiento de las competencias laborales y personales, y una vez efectuado el proceso de revisión por parte de la Vicepresidencia Jurídica, se emitió la Resolución No. 008 de 2017 la cual soporta el Plan Anual de Capacitación.
7. De acuerdo con el cronograma del Plan Institucional de Capacitación - PIC, para el I Semestre se tenían planeadas 43 actividades, de las cuales se desarrollaron en tiempo un total de 19.

Capacitaciones Realizadas

- ✓ Inducción del personal sede principal Bogotá (ene-feb-mar-abr-may-jun)
- ✓ Manual de contratación – 23 al 27 enero
- ✓ Reg. barranquilla aplicativo people soft módulo pagos – 2 marzo
- ✓ Formación de tiempo y territorio – 11 abril
- ✓ Reg. Barranquilla - Reinducción personal – 18 abril
- ✓ Requisitos legales SGA – 28 abril
- ✓ Reg. barranquilla generalidades en tributario - 05 de mayo
- ✓ Reg. Cartagena - Reinducción personal – 11 mayo
- ✓ Formación brigadistas, Capacitación Especializada Sobre Plan de Emergencias – 22 junio
- ✓ Implementación del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo – 23 y 24 mayo
- ✓ Fortalecimiento competencias entidades territoriales – 31 mayo
- ✓ Convención bancaria presidencia - 1 y 2 de junio
- ✓ Formación en Saro-Sarlaft - gestores de riesgo - 5 junio
- ✓ Jornada de sensibilización de manejo de residuos ordinarios y peligrosos – 30 junio

Capacitaciones Pendientes

- ❖ GERENCIA ADMINISTRATIVA

1. Control, presupuesto e indicadores de gestión
2. Contratación estatal nuevo estatuto y normatividad

3. Seguridad social y liquidación de nómina
4. Formación en alta dirección en temas financieros y fiduciarios

❖ VICEPRESIDENCIA FONDOS DE PRESTACIONES

5. Fortalecimiento de Competencias dirigidas (Trabajo Bajo Presión Y/O Adaptación Al Cambio)

❖ VICEPRESIDENCIA COMERCIAL Y DE MERCADEO

6. Fortalecimiento de habilidades de gestión para alcanzar el éxito comercial
7. Manejo de objeciones negación comercial
8. Modelo comercial

❖ VICEPRESIDENCIA JURIDICA

9. Curso supervisión de contratos

❖ VICEPRESIDENCIA FINANCIERA

10. Actualización normas Niif

❖ VICEPRESIDENCIA INVERSIONES

11. Cursos de gestión integral y eficiente de portafolios

❖ VICEPRESIDENCIA DE ADMINISTRACIÓN FIDUCIARIA

12. Formación en fiducia pública

❖ VICEPRESIDENCIA DE ADMINISTRACIÓN FIDUCIARIA - REGIONALES

13. Reg. Barranquilla excel
14. Regional Cartagena actualización tributaria
15. Regional Cartagena herramientas ofimáticas
16. Reg. Manizales actualización normas Niif
17. Reg. Manizales re inducción personal
18. Reg. Medellín re inducción personal

❖ FORMACIONES TRANSVERSALES CORPORATIVAS

19. Programa de reinducción
 20. Contratación estatal
 21. Sensibilización y generalidades de la archivística
 22. Capacitación del sistema de gestión de calidad
 23. Acciones correctivas, preventivas y de mejora en un sistema de gestión de la calidad
 24. Manejo eficiente de recursos
8. Con el fin de actualizar los Manuales de Funciones y Competencias Laborales de la entidad, se define el plan de trabajo para su actualización, el cual inició en el mes de abril y tiene una duración total de 10 meses, finalizando en el mes de enero de 2018.

Direccionamiento Estratégico

1. Durante el periodo se realizaron Reuniones de Análisis estratégico con siete dependencias, dentro de las cuales se encuentra Auditoría Corporativa (06 de abril de 2017), Gerencia de Riesgos (18 de abril de 2017), Gerencia de Tecnología e Información (11 de mayo de 2017), Vicepresidencia Administración Fiduciaria (23 de mayo de 2017), Vicepresidencia Fondo de Prestaciones (05 de junio de 2017), Vicepresidencia Comercial y de Mercadeo (09 de junio de 2017) y Vicepresidencia Jurídica (30 de junio de 2017); dentro de las cuales se revisan los mapas estratégicos de los objetivos e indicadores, estableciendo compromisos de revisión y ajuste.
2. Se realizó el seguimiento trimestral al cumplimiento de las actividades programadas del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), por lo que para el primer trimestre de 2017, se ejecutaron las gestiones pertinentes como lo son la solicitud, validación, consolidación, cargue en el aplicativo del ministerio, además de la elaboración de la presentación para el Comité Técnico Institucional e Desarrollo Administrativo (MIPG) realizado el día 02 de mayo.

Para el periodo se realizó seguimiento a las actividades relacionadas con:

- Plan Institucional
- Plan Sectorial

9. Se realizó el respectivo seguimiento a las Iniciativas Estratégicas que se encuentran activas, y que apalancan el cumplimiento de los objetivos y metas estratégicas establecidas:

Seguimiento Inic1_2015 INNOVACIÓN COMERCIAL

Al corte del mes de abril de 2017 la Vicepresidencia Comercial establece un avance ejecutado del 93% frente a un programado del 100%, la actividad pendiente por ejecutar: Creación de Equipos Multifuncionales que Estructuren Negocios avance del 30%.

Seguimiento Inic2_2015 ALIANZAS ESTRATÉGICAS

La Vicepresidencia Comercial establece un avance ejecutado del 50,8% frente a un programado del 53,3%, la actividad pendiente por ejecutar es Diseño del plan de visitas la cual presenta un avance del 50%.

Seguimiento Inic3_2015 Modernizar los servicios ofrecidos por la Gerencia de Tecnología a los clientes

La Gerencia de Tecnología e Información establece un avance ejecutado del 25,8% frente a un programado del 30,7%, así mismo, presenta una ejecución presupuestal del 81,8% frente a un 100% planeado.

Seguimiento Inic4_2015 PROGRAMA DE DESARROLLO DE LA CULTURA Y EL TALENTO HUMANO

La Gerencia Administrativa se establece un avance ejecutado del 79% frente a un programado del 100%. Se encuentra pendiente las siguientes actividades: Alineación del BSC con los KPI's - Comité de Presidencia avance del 85%; Estructurar el Plan Estratégico del Recurso Humano

avance del 66%; Presentación del Plan Estratégico a la Presidencia y aceptación mediante acto administrativo avance del 0%.

10. Se realizó la optimización del mapa de procesos en alineación con los cambios de los procesos, resultado expuesto en la revisión por la Dirección proponiendo: Eliminación de dos procesos misionales Nóminas de Prestaciones Sociales y Representación Legal de Tenedores de Bonos quedando 28 procesos.

Así mismo se presenta cambio en la denominación del proceso Sistema de Gestión de Control Interno SGCI - Por Sistema de Control Interno (SCI).

11. Se trabajó en la actualización de las caracterizaciones de los 28 procesos activos del mapa de la entidad, durante el periodo se actualizó, firmó y publicó un total de 20 caracterizaciones, quedando en trámite de firmas 8. Las caracterizaciones actualizadas corresponden a:

MACROPROCESO		PROCESO
ESTRATÉGICOS	PLANEACIÓN	Planeación estratégica
		Planeación de presupuesto
		Planeación comercial
	GESTIÓN DE RIESGOS	Riesgo de inversión
		SARO
		SARLAFT
MISIONALES	GESTIÓN DE NEGOCIOS	Inversiones
		Administración de otros activos y pasivos
		Liquidación de entidades
SOPORTE	GESTIÓN DE TECNOLÓGICA	Administración tecnológica
	GESTIÓN AL CLIENTE	Servicio al cliente y comunicaciones
	GESTIÓN JURÍDICA	Soporte jurídico
	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Adquisición y administración de bienes y servicios
		Administración documental
	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Administración y desarrollo del talento humano
GESTIÓN CONTABLE Y PRESUPUESTAL	Contabilidad e impuestos	
	Ejecución y control presupuestal	
EVALUACIÓN	EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTIÓN	Sistema de control interno - SCI
		Control disciplinario
		Sistema integrado de gestión - SIG

12. Con el fin de Fortalecer la cultura y los conocimientos del sistema integrado de gestión, durante el segundo trimestre se llevaron a cabo cinco (5) capacitaciones de doce (12) programadas y una (1) que se encontraba pendiente del I trimestre, de acuerdo con el Plan de Capacitación establecido para el año 2017.

Capacitaciones realizadas

1. Preparación auditoría

2. Entrenamiento cruzado (dos capacitaciones)
3. Jornada de sensibilización de manejo de residuos ordinarios y Peligrosos
4. Requisitos Legales Ambientales y Otros Aplicables a Fiduprevisora

La Capacitación establecida como **Preparación Auditoría** (1), enfocada en la sensibilización y preparación a los funcionarios de la entidad para la auditoría al SGC y SGA, tuvo como propósito dar a conocer el proceso de transición que se adelanta para el cambio de versión 2015, toma de conciencia de los colaboradores frente al SIG, política y objetivos y su contribución a la eficacia del sistema, cubriendo todas las áreas de Fiduprevisora incluyendo las Regionales: Cartagena y Barranquilla como parte de la gestión para la auditoría externa.

El **entrenamiento cruzado** (2), fueron ejecutadas en un 100% en el trimestre, incorporando los siguientes temas:

MES	SGC	OBJETIVO
Abril	Documentación del SIG	Reforzar los conocimientos para la documentación del SIG, a través de la aplicación de los lineamientos y metodología establecida.
Mayo	Servicio No Conforme (SNC)	Reforzar el concepto de servicio no conforme y su aplicación, con el objeto de realizar una adecuada orientación a las áreas.

La **Jornada de sensibilización de manejo de residuos ordinarios y Peligrosos** (3), se realizó con el objetivo de sensibilizar a los funcionarios de Fiduprevisora respecto de la importancia de la separación en la fuente de residuos sólidos. La actividad se realizó de forma presencial en cada área, donde se mostraba a los funcionarios los residuos que habían depositado en los puntos ecológicos.

La capacitación de **Requisitos Legales Ambientales y Otros Aplicables a Fiduprevisora** (4), enfocada a Comunicar a los funcionarios de Fiduprevisora que tienen relación directa con el cumplimiento de los requisitos legales ambientales la importancia de su gestión y participación en el cumplimiento de esta temática, contribuyendo a la mejora continua del desempeño ambiental.

Dentro de las capacitaciones pendientes se encuentra:

1. Capacitación del Sistema de Gestión de Calidad
2. Acciones Correctivas, Preventivas y de mejora en un SGC (16 horas -SGS)
3. Manejo Eficiente de Recursos
4. Norma ISO 27001
5. Capacitación Equipos de Continuidad
6. Capacitación Auditores Internos de seguridad de la Información
7. Continuidad del Negocio
8. Capacitación Equipos de Continuidad
9. Ingeniería social / Phishing / Código Malicioso / Redes sociales
10. Capacitación Auditores Internos de seguridad de la Información
11. Navegación por Internet y correo electrónico

12. Capacitación del Sistema de Gestión Ambiental

13. Energía Renovables

13. Respecto a los indicadores de proceso, por medio de recordatorios enviados por el administrador de correo, se continúa solicitando a los funcionarios el reporte oportuno a la Gerencia Nacional de Planeación.

Durante el periodo se realizó el cargue en el aplicativo Isolución de los indicadores correspondientes a los meses de marzo (119 indicadores), abril (93 indicadores) y mayo (68 indicadores), acorde a la información remitida por parte de cada una de las dependencias.

14. Acorde a las solicitudes realizadas por las diferentes dependencias, se realizó la validación, y se dio respuesta a las solicitudes de inclusión, modificación y eliminación de indicadores relacionados con los procesos de Administración de otros activos y pasivos, Contabilidad e Impuestos, Inversiones, soporte jurídico, acorde a los lineamientos establecidos por la entidad.
15. En la pasada reunión de la Revisión por la Dirección, se presentó el resultado del Mapa Estratégico Corporativo con corte al mes de diciembre de 2016, donde se revisó de manera detallada los resultados de los indicadores de gestión corporativos y de dependencia, conllevando a la revisión del cumplimiento de los objetivos corporativos.
16. Con el fin de fomentar la cultura de Control Interno en la Entidad, se continúa con la disposición de un equipo interdisciplinario liderado por el área de Auditoría Corporativa con el apoyo de la Gerencia de Riesgos y la Dirección de Calidad, el cual se encarga de estructurar, diseñar, evaluar y divulgar diferentes herramientas que permiten transmitir a los funcionarios conceptos relacionados con el Sistema de Control Interno, lo anterior con el fin de promover el mejoramiento continuo de la gestión institucional de Fiduprevisora, por medio de la implementación de un modelo de autocontrol.

El objetivo del modelo consiste en promover en cada proceso de la entidad una herramienta de gestión, que permita gerenciar los procesos, administrando sus riesgos y controles con un enfoque hacia la prevención, generando así el mejoramiento continuo que permita activar la primera línea de defensa y fortalecer el Sistema de Control Interno.

Dicho modelo en el 2017 se desarrollará dentro del marco de un tour de ciclismo denominado Fidutour el cual cuenta con 27 equipos asociados a 21 procesos. El recorrido del tour se realizará a través de 4 etapas: 1. Estrategia; 2. Procesos; 3. Sistema de gestión; 4. Riesgos y controles.

Al corte 30 de Junio se culminó la etapa de estrategia cuyo objetivo consistió en: Conocer el nivel de entendimiento del Direccionamiento Estratégico de la organización y dar insumo al proceso de Planeación Estratégica para desarrollar acciones de divulgación de igual manera dio inicio la etapa de procesos que busca asegurar el conocimiento de los procesos por todos los miembros de la entidad.

17. Durante el periodo se divulgó el contenido del Direccionamiento Estratégico mediante tips enviados por el administrador de correo; dentro de la información publicada se encuentra la lista de los componentes del direccionamiento y misión.

Administración de Riesgos

1. Con el fin de realizar las autoevaluaciones de riesgos con ejecutores y líderes de proceso, en el mes de junio iniciaron las mesas de trabajo con las diferentes dependencias para la actualización del perfil de riesgos.

MÓDULO DE CONTROL DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

Auditoría Interna

1. En cumplimiento del programa de auditorías aprobado por el Comité de Auditoría, se presentaron los resultados para los siguientes trabajos ejecutados durante el segundo trimestre del 2017, en el Comité de Auditoría No. 4 – Realizado el 26 de mayo de 2017.
 - ❖ Ley 1712 Transparencia y acceso a la información pública
 - ❖ Ley 1581 Protección de datos personales
 - ❖ Auditoría integral de negocios – Ciclo I y negocio especial Pan flota
 - ❖ Auditoría Consorcios
 - ❖ Contrato D&G – FOMAG
 - ❖ Sistema integrado de gestión I (Calidad y Ambiental)
 - ❖ Valoración trimestral del portafolio (Dic-Feb)
 - ❖ Arqueo de depósitos con corte a febrero y marzo/17
2. En relación con la revisión, inclusión y actualización de los documentos que rigen la labor de Auditoría Interna en la entidad, se trabajó en el documento que contiene los criterios de evaluación de la satisfacción del auditado a fin de que se adelante su actualización en las bases de datos de la herramienta de gestión de la entidad, el objeto de la modificación tuvo como principal propósito generar preguntas objetivas y enfocadas al desarrollo del proceso auditor.

Actualmente Auditoría Corporativa, dentro de su competencia en el seguimiento de planes de mejoramiento, participa en la actualización del manual de procedimientos de los planes de mejora, el documento contendrá disposiciones concernientes al formato de plan de mejoramiento, planes de mejoramiento y reportes dirigidos a los entes de control externo; el objeto de la modificación tuvo como principal propósito integrar los manuales de las áreas de

calidad y auditoría para así generar procedimientos claros y unificados en el tratamiento de los planes de acción a cargo de clientes internos y externos.

Planes de Mejoramiento

1. Con el fin de realizar la presentación de resultados al seguimiento de los Planes de Mejoramiento Institucional al Comité de Auditoría de manera bimestral, en los comités realizados en el segundo trimestre de 2017, y tal como se definió en el orden del día se realizó la presentación correspondiente con corte a 31 de marzo de 2017; el estatus de la implementación de acciones, corresponde a:

ORIGEN DEL PLAN		TOTAL ACCIONES	TOTAL METAS CON VENCIMIENTO		TOTAL METAS EN PROCESO
			Cumplidas 100%	Incumplidas	
ENTES DE CONTROL INTERNO	AUDITORÍA INTERNA (Vigencias 2014 - 2015)	299	35	18	246
	SARO	2	0	1	1
ENTES DE CONTROL EXTERNO	Ernst & Young (*) REVISORÍA FISCAL	137	86	0	51
	KPMG	70	36	25	9
	C.G.R. ENTIDAD (VIGENCIA 2012-2013)	45	44	0	1
	C.G.R. FO MAG (VIGENCIA 2012-2013 y 2014)	309	204	0	105
	Entidad SUPERFINANCIERA	61	58	0	3
	FOMAG	62	37	0	25
	ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN	36	0	0	36
	AUTOREGULADOR DEL MERCADO DE VALORES	50	48	0	2
	SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD	105	104	0	1
PLAN CONSOLIDADO		1176	652	44	480

2. Acorde al seguimiento a los Planes de mejoramiento Institucional presentado en los Comités de Auditoría, se han llevado a cabo reuniones quincenales con el Grupo de Mejora donde el objetivo principal de Auditoría Corporativa es el de realizar seguimiento a los planes de mejoramiento definidos por la entidad con entes de control interno y externo. Las reuniones se realizaron en las siguientes fechas:

- ❖ Abril 12-2017
- ❖ Abril 27-2017
- ❖ Junio 7-2017
- ❖ Junio 21-2017
- ❖ Junio -2017
- ❖ Mayo 10-2017

3. Se realizó seguimiento al cumplimiento de los planes de mejoramiento producto de la revisión por la Dirección, auditorías internas, hallazgos de autocontrol al Sistema Integrado de Gestión, de manera periódica con el equipo responsable del estado de los planes de mejoramiento, en el tercer trimestre del año (Abril 12 y 27) el Sistema cierra con 19 planes en gestión, 4 vencidas. Para el mes de mayo (10 y 24) el sistema cierra con 54 planes de mejoramiento en gestión y 5 vencidos, y junio (7 y 21) con 58 planes en gestión y 1 vencida.
4. Durante el segundo trimestre del año 2017 se culminó las mediciones de desempeño de los funcionarios de la entidad, correspondiente a evaluación de competencias a través de la empresa Talent Parther, así mismo, se llevó a cabo las reuniones de socialización con los líderes de las dependencias en mención, con la finalidad de ostentar los resultados obtenidos en la medición de desempeño 2016.
 1. Gerencia de Tecnología e Información - 25 de abril de 2017
 2. Gerencia de Operaciones - 20 de abril de 2017
5. Durante el II trimestre se recibieron 183 Planes de Desarrollo Individual PDI'S de las áreas con el fin de ejecutar el plan de trabajo para los meses siguientes del 2017. La metodología de trabajo fue basado en los resultados individuales avalados por su jefe inmediato. Actualmente cada plan de trabajo se encuentra archivado en el folio laboral del colaborador.

Se encuentra pendiente por recibir 54 planes de desarrollo individual para un total de 237 funcionarios a los cuales les aplica la elaboración del mismo.

EJE TRANSVERSAL INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Información y Comunicación interna y externa

1. Se realizó la publicación de los contratos y otrosíes de empresa celebrados por Fiduprevisora S.A.; en los meses de abril a junio, se registraron treinta y nueve (39) contratos en el aplicativo SECOP.
2. En el periodo del 08 de febrero al 14 de marzo de 2017, se realizó el trabajo de campo para determinar el índice de satisfacción del cliente de la vigencia 2016, mediante la aplicación de una encuesta a través de una agencia especializada, la cual tiene como objetivo: comparar los resultados vs años anteriores, establecer la imagen que tienen los clientes, determinar las expectativas de los clientes, conocer la calidad del servicio prestado y las fortalezas de la fiduciaria frente a sus competidores, explorar las oportunidades de mejoramiento del servicio en todos aquellos momentos de verdad en que se da la relación con Fiduprevisora.

Respecto a la metodología, hay tres tipos de componentes en los resultados de la investigación; estos incluyen efectos totales (análisis estadístico multivariado), su desempeño (evaluación de

Fiduprevisora) y el punto de referencia (evaluación de Competencia y estándares internacionales). Como resultado se realizaron un total de 300 encuestas, 100 para negocios fiduciarios y 200 para FICS. Los resultados fueron divulgados a todos los funcionarios durante la ejecución de las capacitaciones anuales de SAC, realizadas del 14 al 23 de junio, posteriormente se diseñaron los planes de acción correspondientes con las áreas encargadas.

3. Fiduprevisora ha publicado información de interés, con el objeto de fortalecer el proceso de Rendición de Cuentas, dentro de lo cual se encuentra:
 - Envío de boletines FIC mensuales
 - Foro virtual de educación financiera sobre lavado de activos
 - Actualizaciones permanentes en página web y redes sociales (información sobre negocios, comunicados de prensa, infografías Mocoa y Barranquilla)
 - Envío de comunicados de prensa (Balance de Mocoa, ley 550 Quibdó, Consorcio SAYP, lanzamiento APP Fomag Móvil, contratación salud para PPL y para magisterio, entre otros).
 - Actualizaciones diarias fomag móvil
 - Publicación de la movida económica semanal

Sistemas de Información y comunicación

1. En los meses de abril, mayo y junio se realizó el comité de seguimiento SAC, en el que se divulgo estado de las PQRS allegadas a la entidad, obteniendo la siguiente información, para el mes de abril se tenía un total de 6.957, en el mes de mayo un total de 7.360 y en el mes de junio un total de 7.130.
2. Con relación a la actualización y publicación de Contenidos al interior de la entidad, Se realiza la publicación de los boletines Somos semanalmente, además se realizan actualizaciones permanentes en intranet y las carteleras se cambian cada 15 días.

Se realizaron las siguientes campañas internas:

- Yo soy Fiduprevisora
- La llamada millonaria.

3. Con el fin de promover la participación ciudadana mediante la participación en foros virtuales trimestrales, se realizó el segundo Foro Virtual de Educación Financiera sobre Lavado de activos el día 28 de junio con una participación de cerca de 20 personas y una alta participación por redes sociales.
4. Durante la vigencia reportada se realizó seguimiento y monitoreo a los canales de atención dispuestos para nuestros consumidores financieros. Las conclusiones para los meses de abril a junio fueron:

ABRIL

Respecto al Call Center, se recibieron en total 23.812 llamadas, de las cuales pasaron a agente 22.547 y se presentaron 1.265 abandonos. Es importante resaltar el aumento en las llamadas entrantes vs las llamadas respondidas ya que en comparación del mes de marzo se presentó aumento, esto desencadenado por el pago de prestaciones como intereses a las cesantías y cesantías definitivas al igual que el proceso de pagos de embargos cabe anotar que nos impactó el error de la plataforma bancaria en los pagos que se realizaron ya que generó el aumento del flujo en las llamadas.

Se atendieron en el centro de atención CAU un total de (5.614) usuarios, refleja aumento del 9% con respecto al mes de marzo de 2017 donde fueron atendidos un total de (5.110) usuarios, en términos generales la afluencia de usuarios promedio aumento, teniendo en cuenta que durante este periodo los docentes se acercan al centro de atención al usuario para averiguar el avance de solicitud de estado de la prestación cesantías parciales y cesantías, intereses a las cesantías, certificados de afiliación pensional, activaciones y traslados en servicios de salud, reprogramación de pagos entre otros.

La página web del Fondo de Prestaciones Sociales del Magisterio www.fomag.gov.co, presentó un total de 920.508 visitas, evidenciando una disminución de 338.243 visitas en relación al mes inmediatamente anterior en el que se presentaron 1.258.751 visitas, el día de mayor tráfico fue el 3 de abril con 47.655 visitas, el porcentaje de rebote es del 46.12%. A través de la cuenta de Facebook, Fidupervisora S.A., se respondieron en total (20) solicitudes, disminuyendo en 3 la cantidad de solicitudes con respecto al mes inmediatamente anterior.

MAYO

Respecto al Call Center, se recibieron en total 27.110 llamadas, de las cuales pasaron a agente 26110 y se presentaron 1.265 abandonos. Es importante resaltar el aumento en las llamadas entrantes vs las llamadas respondidas ya que en comparación del mes de mayo se aumentó, al igual que en el mes anterior, la cantidad de abandonos fue desencadenado por el pago de prestaciones como intereses a las cesantías y cesantías definitivas, al igual que el proceso de pagos de embargos, cabe anotar que impactó el error de la plataforma bancaria.

Se atendieron en el centro de atención CAU un total de (5.970) usuarios, refleja aumento del 6% con respecto al mes de abril de 2017 donde fueron atendidos un total de (5.614) usuarios, en términos generales la afluencia de usuarios promedio aumento, teniendo en cuenta que durante este periodo los docentes se acercan al centro de atención al usuario por solicitud de estado de la prestación cesantías parciales y cesantías, intereses a las cesantías, certificados de afiliación pensional, activaciones y traslados en servicios de salud, reprogramación de pagos entre otros.

Se recibieron en el centro de recursos de información un total de (2.251) radicados clasificados como PQR para el Fondo de Prestaciones Sociales del Magisterio, se presentó un aumento de 9 radicaciones más en relación al mes inmediatamente anterior, en el que se radicaron 2.242 requerimientos, durante este periodo se evidencia que el día de mayor recepción de correspondencia de PQR fue 09 de abril con (149) radicaciones.

La página web del Fondo de Prestaciones Sociales del Magisterio www.fomag.gov.co, presentó un total de 504.974 visitas, presentando una disminución de 415.534 visitas en relación al mes inmediatamente anterior en el que se presentaron 920.508 visitas, el día de mayor tráfico fue

el 25 de mayo con 11.217 visitas, el porcentaje de rebote es del 47.98%. A través de la cuenta de Facebook, Fiduprevisora S.A., se respondieron en total (25) solicitudes, aumentando en 5 la cantidad de solicitudes con respecto al mes inmediatamente anterior.

5. Respecto a las actividades definidas en los comités GEL, durante el periodo se realizó ajuste y revisión de la sección transparencia y acceso a la información de la página web www.fiduprevisora.com.co, según observaciones realizadas por la Procuraduría y la contraloría.
6. En relación con el reporte de los ajustes o requerimientos de desarrollo realizados en los sistemas de información corporativos, se relaciona la lista de desarrollos y controles de cambio realizados durante el segundo trimestre de 2017.

NOBRE DE FÁBRICA	APLICATIVO	ESTADO DEL CASO	NOMBRE DEL DESARROLLO
ENTELGY	PEOPLESOFT	En producción	Reforma Tributaria UVTs
FELXIWEB	FLEXIFON	En producción	Alerta de Cierre FICS
PRAGMATICA	ORION	En producción	Ajuste de módulo de comité de conciliaciones y cartera.
ALFA GL	PORFIN	En producción	Modificación de los tickets de renta variable tanto de compra y venta
	PORFIN	En producción	Columna adicional en el informe 597 particular de fiduprevisora
	PORFIN	En producción	Modificación del archivo generado por: informes / títulos / informe diario de operaciones - pfcli810 / consolidado / 501 - interfaz ccp 2012
	PORFIN	En producción	Solicitud del cliente ecopetrol se requiere adicionar al archivo pffip002 - informe consolidado de operaciones entre dos fechas

Oscar Alberto Cano Castrillon
Jefe de Control Interno