



{fiduprevisora}

Seguimiento Estrategias Rendición de Cuentas

Este documento es de carácter privado, lo cual quiere decir que la información que aquí se registra sólo puede ser obtenida y ofrecida por orden de autoridad judicial en el cumplimiento de sus funciones. Sentencia T-828/14 corte constitucional.



**MINISTERIO DE HACIENDA Y
CRÉDITO PÚBLICO**

Contexto

Este informe se elabora conforme a lo establecido en la **Actividad 25** de la Caja de Herramientas del Departamento Administrativo de Función Pública, que indica que la Oficina de Control Interno o quien haga sus veces en la entidad, debe verificar que se formule e implemente la Estrategia de Rendición de Cuentas en el marco del Plan Anticorrupción y de servicio al Ciudadano; su publicación a 31 de enero de cada año en medio de fácil accesibilidad al ciudadano, hacer seguimiento a las actividades realizadas cada 4 meses y publicar el informe de seguimiento.



(fiduprevisora)

Comprometidos con
lo que más valoras



Fiduciaria La Previsora S.A

Es una Sociedad de Economía Mixta de carácter indirecto y del orden nacional, sometida al régimen de Empresa Industrial y Comercial del Estado, vinculada al Ministerio de Hacienda y Crédito Público, vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia y con control fiscal reglamentado por la Contraloría General de la República.

Durante estos años Fiduprevisora S.A ha ayudado a la construcción y al bienestar social no solo gracias a su gestión y atención en desastres, sino también mediante la administración de recursos de la nación, la exitosa liquidación de empresas insignia y el cumplimiento de pagos de pensiones.

Fiduprevisora S.A.

Cuenta con participación del Gobierno Nacional
(99.999781523%) y de inversionistas particulares
(0.000218477 %)

Misión

Contribuir al desarrollo económico y social del país a través de soluciones financieras para la administración y gestión transparente y eficiente de recursos públicos y privados, mediante la prestación de servicios innovadores y confiables.

Visión

Al 2025, nos afianzamos como una fiduciaria socialmente responsable, enfocada en la solución de las necesidades de nuestros clientes a través de servicios fiduciarios innovadores, generando valor para nuestros accionistas y demás grupos de interés y siendo uno de los mejores lugares para trabajar en Colombia.

Población beneficiaria

- Inversionistas
- Usuarios y clientes
- Colaboradores
- Proveedores
- Organismos de control
- Negocios Fiduciarios

FILOSOFÍA CORPORATIVA



Estrategia Rendición de Cuentas 2022

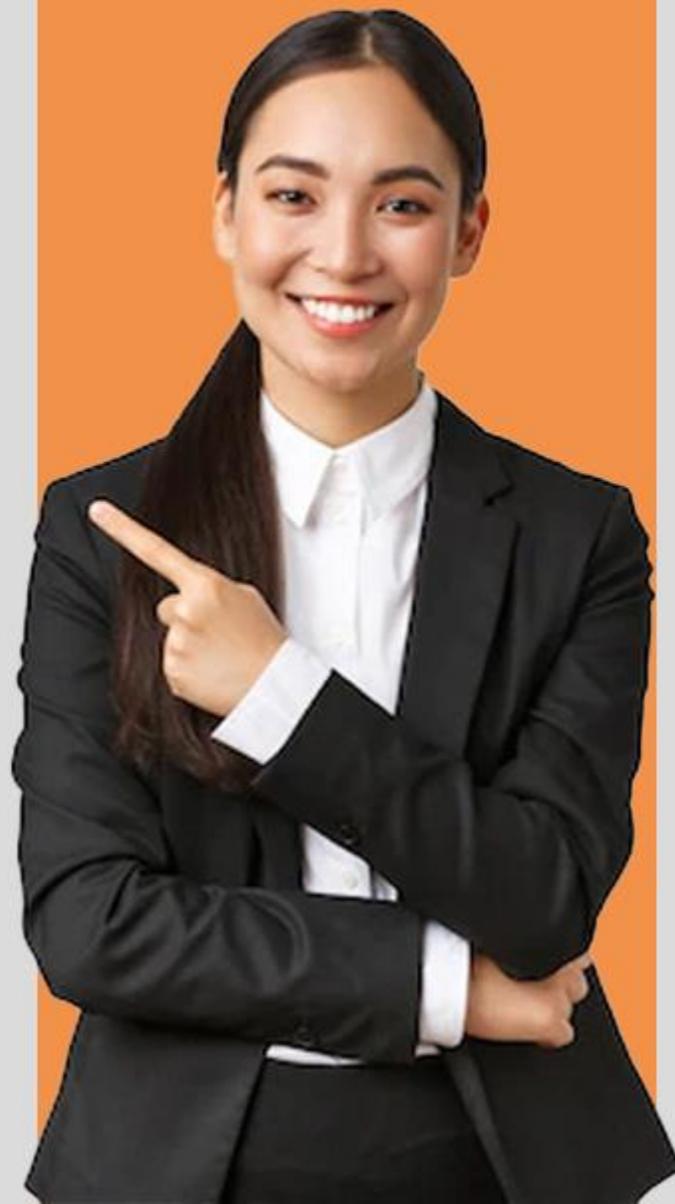
Reto: Fortalecer nuestras actividades con el fin de perfeccionar el proceso de rendición de cuentas de la entidad, fomentando la participación ciudadana.

Objetivo General: Fortalecer el proceso de rendición de cuentas de la entidad acorde a las necesidades o intereses de nuestros grupos de valor, con el fin de pasar al nivel de perfeccionamiento del proceso.

Objetivos Específicos:

1. Analizar el estado actual del proceso de rendición de cuentas de Fiduprevisora.
2. Generar cultura de rendición de cuentas para el fortalecimiento de nuestra gestión pública.

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES





Etapa	Actividad	Entregable	Responsable	Enero		Febrero		Marzo		Abril		Mayo		Junio		Julio		Agosto		
				P	E	P	E	P	E	P	E	P	E	P	E	P	E	P	E	
Alistamiento	Definir el equipo líder del proceso	Informe de Estrategia de la Rendición de Cuentas	Vicepresidencia de Planeación Servicio al cliente y comunicaciones Auditoría Corporativa										31							
	Identificar los actores y grupos de interés													31						
	Analizar el entorno e identificar los temas prioritarios para la rendición de cuentas														31					
Diseño	Elaborar la estrategia de rendición de cuentas 2022	Informe de Estrategia de la Rendición de Cuentas	Vicepresidencia de Planeación Dirección de Servicio al cliente y comunicaciones										31							
	Identificar los recursos para la comunicación de rendición de cuentas													31						
	Realizar campañas de sensibilización en materia de rendición de Cuentas y Participación Ciudadana a todos los grupos de interés	SOMOS, Página web y redes sociales	Dirección de Servicio al cliente y comunicaciones											31	30					
Preparación	Presentar propuesta al Comité de Presidencia (Rendición de cuentas interna y/o externa)	Citación o agenda Presentación con ajustes	Vicepresidencia de Planeación												21					
	Solicitud de información a las áreas (Rendición de cuentas interna y/o externa)	Memorando Radicado	Vicepresidencia de Planeación												21					
	Elaborar la presentación para la RC Institucional	Presentación	Vicepresidencia de Planeación												30					
	Convocar a los funcionarios de la entidad para la sesión de RC Institucional	SOMOS	Dirección de Servicio al cliente y comunicaciones												30					
	Realizar la logística de la RC (Sesiones de ensayo y preparación)	Citación o agenda Presentación con ajustes	Vicepresidencia de Planeación Dirección de Servicio al cliente y comunicaciones													30				
Evaluación	Realizar seguimiento al proceso de RC	Citaciones, correos electrónicos	Vicepresidencia de Planeación Dirección de Servicio al cliente y comunicaciones												30					
	Elaborar informe sobre los resultados de la RC de la vigencia anterior	Informe	Vicepresidencia de Planeación Dirección de Servicio al cliente y comunicaciones		30															

P: Planeado E: Ejecutado

*Este cronograma se encuentra sujeto a ajustes acorde a la disponibilidad del equipo directivo para la ejecución de las rendiciones internas y la externa.



Actividades puntuales de rendición de cuentas



Satisfactorio



Hallazgo Bajo Impacto



Hallazgo Alto Impacto



Oportunidad de Mejora

Etapa	Actividad	Entregable	Responsable	Estado			Fecha de realización	Fuente de verificación	Observaciones – Auditoría Corporativa
				Planeada	Ejecutada	Cumplida			
Alistamiento	Definir el equipo líder del proceso	Informe de Estrategia de la Rendición de Cuentas	Vicepresidencia de Planeación Servicio al cliente y comunicaciones Auditoría Corporativa	31-may-22	30-ene-22	✓	30 de enero de 2022		<p>Oportunidad de Mejora 1. Debilidades en el diseño del cronograma de la Estrategia de Rendición de cuentas</p>
	Identificar los actores y grupos de interés			31-may-22					
	Analizar el entorno e identificar los temas prioritarios para la rendición de cuentas			31-may-22					
Diseño	Elaborar la estrategia de rendición de cuentas 2022	Informe de Estrategia de la Rendición de Cuentas	Vicepresidencia de Planeación Gerencia de Servicio al cliente y comunicaciones	31-may-22					
Preparación	Presentar propuesta al Comité de Presidencia (Rendición de cuentas interna y/o externa)	Citación o agenda Presentación con ajustes	Vicepresidencia de Planeación	21-jun-22	7-jul-22	✓	7 de julio de 2022		
	Solicitud de información a las áreas (Rendición de cuentas interna y/o externa)	Memorando Radicado	Vicepresidencia de Planeación	21-jun-22	7-jul-22	✓	7 de julio de 2022		
	Elaborar la presentación para la RC Institucional	Presentación	Vicepresidencia de Planeación	30-jun-22	22-jul-22	✓	22 de julio 2022		
	Convocar a los funcionarios de la entidad para la sesión de RC Institucional	SOMOS	Gerencia de Servicio al cliente y comunicaciones	30-jun-22	4-ago-22	✓	04 de agosto 2022		
	Realizar la logística de la RC (Sesiones de ensayo y preparación)	Citación o agenda Presentación con ajustes	Vicepresidencia de Planeación Gerencia de Servicio al cliente y comunicaciones	30-jun-22	25-jul-22	✓	25 de julio 2022		
Evaluación	Realizar seguimiento al proceso de RC	Citaciones, correos electronicos	Vicepresidencia de Planeación Dirección de Servicio al cliente y comunicaciones	30-abr-22	Mes de Julio	✓	04 de agosto 2022		
	Elaborar informe sobre los resultados de la RC de la vigencia anterior	Informe	Vicepresidencia de Planeación Gerencia de Servicio al cliente y comunicaciones	30-ene-22	30-ene-22	✓	30 de enero de 2022		

*Este cronograma se encuentra sujeto a ajustes acorde a la disponibilidad del equipo directivo para la ejecución de las rendiciones internas y la externa.



Actividades que fortalecen a la entidad para la rendición de cuentas

● Satisfactorio
 ● Hallazgo Bajo Impacto
 ● Hallazgo Alto Impacto
 ● Oportunidad de Mejora

I cuatrimestre

Etapa	Actividad	Entregable	Responsable	Estado			Fecha de realización	Fuente de verificación	Observaciones – Auditoría Corporativa
				Planeada	Ejecutada	Cumplida			
Diseño	Identificar los recursos para la comunicación de rendición de cuentas	Informe de Estrategia de la Rendición de Cuentas	Vicepresidencia de Planeación Gerencia de Servicio al cliente y comunicaciones	31-may-22	30-ene-22	✓	30 de enero de 2022		

II cuatrimestre

Etapa	Actividad	Entregable	Responsable	Estado			Fecha de realización	Fuente de verificación	Observaciones – Auditoría Corporativa
				Planeada	Ejecutada	Cumplida			
Diseño	Realizar campañas de sensibilización en materia de rendición de Cuentas y Participación Ciudadana a todos los grupos de interés	SOMOS, Página web y redes sociales	Gerencia de Servicio al cliente y comunicaciones	31-may-22 30-jun-22		x	x	x	● Oportunidad de Mejora 3. Incumplimiento de las actividades del cronograma

Marca de Auditoría	Descripción
✓	Cumple sin Excepción
x	No cumple
⊙	Incompleto
NA	No Aplica





RC institucional



Mecanismo utilizado: Modalidad virtual

Temas Trabajados: Resultados financieros, modernización tecnológica, patrimonio y feneamiento de la cuenta FOMAG, transformación Organizacional: Core fiduciario, gestor documental y otros proyectos, certificación de Great Place to Work (GPTW) y EFR, principales logros, reconocimientos.

Número de participantes: 583 Colaboradores de la entidad

Compromisos establecidos: Al momento del seguimiento no se presentaron compromisos con los colaboradores

Observaciones, inquietudes o preguntas:

Tema	N° de preguntas o inquietudes
Beneficios EFR-Incentivos	10
Tecnológico	9
Políticas (Talento Humano)	7
Implementación Teletrabajo	6
Temporales(Personal en misión)	5
Resultados Financieros	5
FOMAG	3
Planeación Estrategica	3
Gobierno	2
Indicadores	1
Lenguaje Claro	1
Canal de denuncias	1
Productos de la Fiduciaria	1
Total	54





Oportunidades de Mejora –Cronograma

Rendición de Cuentas

1

Debilidades en el diseño del cronograma de la Estrategia de Rendición de cuentas

Se identificaron algunas situaciones que se recomienda se tengan en cuenta para el cronograma que hace parte de la Estrategia de Rendición de Cuentas, con el fin de que su ejecución sea clara para los grupos de interés y ciudadanía en general [\(Ver detalle en Anexo 1\)](#)

2

Ejecución de actividades de la Estrategia de Rendición de cuentas

De acuerdo con la actividad del cronograma de rendición de cuentas 2022 “Elaborar informe sobre los resultados de la RC de la vigencia anterior”, se revisó el documento soporte de ejecución de la misma encontrando que en el ítem de Gestión previa, se indica que el Autodiagnóstico realizado al proceso de Rendición de Cuentas obtuvo un puntaje de 76.3, sin embargo, este corresponde a la vigencia 2020 y no a la vigencia 2021, debido a que para ese año no se cuenta con evidencia de su ejecución.



Oportunidades de Mejora –Estrategia

Rendición de Cuentas

3

Incumplimiento de las actividades del cronograma

Se efectuaron publicaciones relacionadas con avances y resultados de la entidad en las fechas de mayo y junio, sin embargo, estas no a la actividad relacionada en el cronograma de la Estrategia de Rendición de Cuentas “sensibilización en materia de rendición de Cuentas y Participación Ciudadana a todos los grupos de interés, por lo tanto, a la fecha de corte del seguimiento la actividad no se cumplió. [\(Ver detalle en Anexo 2 a- b\)](#)

4

Debilidades en el diseño de la Estrategia de Rendición de cuentas

Se identificaron algunas situaciones que se recomienda se contemplen o tengan en cuenta para que el documento de la Estrategia contemple los lineamientos definidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública y pueda ser un insumo integro para el control social por parte de la ciudadanía a través de los diferentes elementos que la integran. [\(Ver detalle en Anexo 3\)](#)



Oportunidades de Mejora –Estrategia

Rendición de Cuentas

5

Preguntas e Inquietudes Formuladas

Dentro del proceso de Rendición de Cuentas Institucional, en el aspecto de comunicación se observa que si bien existen canales como Boletín somos, redes sociales, pagina web e intranet; las respuestas a las inquietudes formuladas en los ejercicios de rendición no son oportunas ni claras para las partes, dado que se observaron contestaciones parciales a las preguntas e inquietudes de los colaboradores como parte de la evaluación del elemento de diálogo dentro del ejercicio ¿Cómo vamos? realizado en agosto de 2022.

Lo anterior considerando que de los temas sobre los cuales se presentaron inquietudes, a la fecha, solo 2 de 13 fueron resueltos a través de un boletín somos y del canal corporativo de YouTube, correspondientes a la implementación del teletrabajo y fondos de inversiones, respectivamente. Para este último tema no se comunicó de manera masiva la publicación de la información, de tal forma que el colaborador pudiera visualizar la respuesta a la inquietud formulada.

Esta situación podría representar un incumplimiento al término de 15 días para dar respuesta a las preguntas formuladas en el marco del proceso de rendición de cuentas según lo descrito en la Ley 1757/2015 Art. 56. literal f).

Adicionalmente, no existe un área responsable ni una actividad dentro del cronograma de Rendición de Cuentas que garantice la remisión de las respuestas a las preguntas e inquietudes formuladas en el marco del diálogo.

6

Caracterización ciudadanos

Dentro del elemento preparación se requiere análisis de los grupos de interés con el fin de dar cumplimiento al numeral 3, acápite Planeación Estratégica del servicio al ciudadano, de la circular externa 100-020 de diciembre 2021 que establece que: “la entidad debe formular ejercicios de caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés como un elemento indispensable previo a la intervención”. Si bien dentro del documento de Estrategia de Rendición de cuentas 2022 en el punto 1 acápite II hacen la identificación muy general de los grupos de interés, los describen y mencionan sus necesidades, se requiere además los datos de contacto de acuerdo con lo establecido en el instrumento 7 Mapa de actores y grupos interesados, de la caja de herramientas del Departamento Administrativo de la Función Pública.



Anexo 1



A continuación se relacionan en el siguiente cuadro los aspectos a tener en cuenta para el Diseño del cronograma de la Estrategia Rendición de Cuentas :

Tema	Observación
Elaboración	Para la elaboración del cronograma de Rendición de cuentas se debe tener presente que la fecha máxima de publicación de la Estrategia de Rendición de Cuentas debe ser a corte de 31 de enero de la vigencia teniendo en cuenta lo señalado por el Departamento Administrativo de la Función Pública.
Programación	Se recomienda llevar a cabo una adecuada planeación de las fechas de programadas de tal manera que se ejecuten de acuerdo con lo inicialmente definido.
Ejecución	No se observa una actividad relacionada con la ejecución de la Rendición de cuentas institucional ¿Cómo vamos?, sin embargo, si se mencionan las demás actividades previas necesarias para la ejecución de esta.

Anexo 2a.



Fiduprevisora S.A.
5 de may.

Nos preparamos para crecer juntos como equipo. 🙌

- Se agregó 1 archivo multimedia a esta publicación.



Fiduprevisora S.A.
Ayer a las 11:42

Nos preparamos para crecer juntos como equipo. 🙌 #FiduprevisoraRindeCuentas

Es visible para cualquiera que pueda ver esta publicación.

Fiduprevisora S.A.
5 de may.

Con una bienvenida de nuestro Presidente Ricardo Castiblanco inició el Encuentro Nacional de la fuerza comercial de Fiduprevisora S.A. Planteó los grandes retos para seguir llevando a nuestros clientes una oferta de valor en 2022.

- Se agregaron 2 archivos multimedia a esta publicación.



Fiduprevisora S.A.
Ayer a las 11:43

Con una bienvenida de nuestro Presidente Ricardo Castiblanco inició el Encuentro Nacional de la fuerza comercial de Fiduprevisora S.A. Planteó los grandes retos para seguir llevando a nuestros clientes una oferta de valor en 2022. #FiduprevisoraRindeCuentas

Es visible para cualquiera que pueda ver esta publicación.

Fiduprevisora S.A.
6 de may.

Desde el Fondo Nacional del Pasivo Pensional y Prestacional de la Electrificadora del Caribe s.a. e.s.p. (FONECA) apoyamos la educación a mas de 170 hijos e hijas de los pensionados mediante becas para pregrado y postgrado y otros auxilios educativos. 🙌❤️

- Se agregó 1 archivo multimedia a esta publicación.



Fiduprevisora S.A.
Ayer a las 11:41

Desde el Fondo Nacional del Pasivo Pensional y Prestacional de la Electrificadora del Caribe s.a. e.s.p. (FONECA) apoyamos la educación a mas de 170 hijos e hijas de los pensionados mediante becas para pregrado y postgrado y otros auxilios educativos. 🙌❤️ #FiduprevisoraRindeCuentas

Es visible para cualquiera que pueda ver esta publicación.



Anexo 2b.



Fiduprevisora S.A.
26 de may.

Recibimos con total responsabilidad y compromiso junto a Mintic y la Unión Temporal ETB NET COLOMBIA CONECTADA la administración fiduciaria de los recursos para llevar internet a 6.589 sedes educativas en 15 departamentos del país. @ministerio_tic @etb_oficial

- Se agregó 1 archivo multimedia a esta publicación.



Fiduprevisora S.A.
Ayer a las 11:41

Recibimos con total responsabilidad y compromiso junto a Mintic y la Unión Temporal ETB NET COLOMBIA CONECTADA la administración fiduciaria de los recursos para llevar internet a 6.589 sedes educativas en 15 departamentos del país. @ministerio_tic @etb_oficial #FiduprevisoraRindeCuentas

Es visible para cualquiera que pueda ver esta publicación.



Fiduprevisora S.A.
3 de jun.

Ejecutamos más del 92% del total de los recursos dispuestos por las empresas para el desarrollo de los proyectos a través del mecanismo de Obras por Impuestos. Gracias a la ejecución transparente de estos recursos, se benefician las comunidades que habitan las Zonas más Afectadas por el Conflicto en Colombia. 🇨🇴

- Se agregó 1 archivo multimedia a esta publicación.



Fiduprevisora S.A.
Ayer a las 11:40

Ejecutamos más del 92% del total de los recursos dispuestos por las empresas para el desarrollo de los proyectos a través del mecanismo de Obras por Impuestos. Gracias a la ejecución transparente de estos recursos, se benefician las comunidades que habitan las Zonas más Afectadas por el Conflicto en Colombia. #FiduprevisoraRindeCuentas 🇨🇴

Es visible para cualquiera que pueda ver esta publicación.



Fiduprevisora S.A.
14 de jun.

Gracias a la administración responsable de los recursos del mecanismo Obras por Impuestos, se realizó una dotación tecnológica para mejorar el acceso a nuevas tecnologías de los estudiantes del Municipio de Santa Isabel, en el Dpto. de Tolima.

- Se agregó 1 archivo multimedia a esta publicación.



Fiduprevisora S.A.
Ayer a las 11:39

Gracias a la administración responsable de los recursos del mecanismo Obras por Impuestos, se realizó una dotación tecnológica para mejorar el acceso a nuevas tecnologías de los estudiantes del Municipio de Santa Isabel, en el Dpto. de Tolima. #FiduprevisoraRindeCuentas

Es visible para cualquiera que pueda ver esta publicación.



Fiduprevisora S.A.
21 de jun.

Desde la gestión fiduciaria aportamos a la transformación y crecimiento en Colombia por medio de la Ciencia, Tecnología e Innovación. 🏆

- Se agregó 1 archivo multimedia a esta publicación.



Fiduprevisora S.A.
Ayer a las 11:39

Desde la gestión fiduciaria aportamos a la transformación y crecimiento en Colombia por medio de la Ciencia, Tecnología e Innovación. #FiduprevisoraRindeCuentas 🏆

Es visible para cualquiera que pueda ver esta publicación.



Anexo 3



A continuación se relacionan en el siguiente cuadro los aspectos a tener en cuenta para el Diseño de la Estrategia Rendición de Cuentas :

Tema	Observación
Elemento-Información	Si bien dentro del elemento de información de la Estrategia de Rendición de Cuentas de 2022 se contempló una actividad relacionada con la elaboración del informe de rendición, recomendamos de manera preventiva contemplar lo señalado por el documento “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano – V2” Tercer componente rendición de cuentas, literal A elementos de la Rendición de cuentas que refiere a la generación de datos y contenidos sobre la gestión, el resultado de la misma y el cumplimiento de sus metas misionales, así como a la disponibilidad, exposición y difusión de datos, estadísticas o documentos por parte de la entidad. También recomendamos considerar lo expuesto en el documento “Lineamientos para publicar información en el Menú Participa sobre participación ciudadana en la gestión pública - Versión 1 - Mayo 2021” numeral 2.5 contenidos sobre rendición de cuentas, que menciona el requerimiento de publicación de los reportes , el estado de avance de todas las acciones de dialogo y responsabilidad para la Rendición de cuentas, temas tratados, número de asistentes, conclusiones y acciones de mejora resultado del ejercicio.
Elemento -Responsabilidad	<p>Dentro del elemento de Responsabilidad relacionado en la Estrategia de Rendición, Auditoria Corporativa recomienda ampliar el concepto de la acción “Estimular e incentivar el adecuado comportamiento de las partes involucradas en el proceso de rendición de cuentas” con el fin de que se detallen los estímulos e incentivos a otorgar como premios, planear acciones que contribuyan a la interiorización de la cultura de rendición de cuentas mediante la capacitación, el acompañamiento y el reconocimiento de experiencias, de acuerdo con lo que señala el documento “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano – V2” Tercer componente rendición de cuentas, literal A elementos de la Rendición de cuentas -Incentivos.</p> <p>En el ítem II Diseño, numeral 2 solo fueron identificados los recursos para la comunicación y llevar a cabo el ejercicio de la audiencia pública, se sugiere contemplar la disponibilidad de recursos para el desarrollo de cada actividad; de acuerdo con lo indicado en la actividad 9 de la Caja de Herramientas del DAFP para el proceso de rendición de cuentas.</p>



Situaciones identificadas

Oportunidad de mejora 1

Debilidades en el diseño del cronograma de la Estrategia de Rendición de cuentas (Vicepresidencia de Planeación) **Componente 3**

Se identificaron algunas situaciones que se recomienda se tengan en cuenta para el cronograma que hace parte de la Estrategia de Rendición de Cuentas, con el fin de que su ejecución sea clara para los grupos de interés y ciudadanía en general [\(Ver detalle en Anexo 1\)](#)

Oportunidad de mejora 2

Ejecución de actividades de la Estrategia de Rendición de cuentas (Vicepresidencia de Planeación) **Componente 3**

De acuerdo con la actividad del cronograma de rendición de cuentas 2022 “Elaborar informe sobre los resultados de la RC de la vigencia anterior”, se revisó el documento soporte de ejecución de la misma encontrando que en el ítem de Gestión previa, se indica que el Autodiagnóstico realizado al proceso de Rendición de Cuentas obtuvo un puntaje de 76.3, sin embargo, este corresponde a la vigencia 2020 y no a la vigencia 2021, debido a que para ese año no se cuenta con evidencia de su ejecución.

Oportunidad de mejora 3

Incumplimiento de las actividades del cronograma de la Estrategia de Rendición de cuentas (Vicepresidencia de Planeación) **Componente 3**

Se efectuaron publicaciones relacionadas con avances y resultados de la entidad en las fechas de mayo y junio, sin embargo, el 03 de octubre fueron modificadas con el hashtag **#FiduprevisoraRindeCuentas** con el fin de asociarlas a la actividad relacionada en el cronograma de la Estrategia de Rendición de Cuentas “sensibilización en materia de rendición de Cuentas y Participación Ciudadana a todos los grupos de interés”, [\(Ver detalle en anexo 2 a y b\)](#) por lo tanto, a la fecha de corte del seguimiento la actividad no se cumplió. Auditoría Corporativa, recomienda tomar las correcciones pertinentes con el fin de dar cumplimiento a todas las actividades planeadas en el cronograma de la Estrategia de Rendición de Cuentas 2022.





Situaciones identificadas

Oportunidad de mejora 4

Debilidades en el diseño de la Estrategia de Rendición de cuentas (Vicepresidencia de Planeación) **Componente 3**

Se identificaron algunas situaciones que se recomienda se contemplen o tengan en cuenta para que el documento de la Estrategia contemple los lineamientos definidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública y pueda ser un insumo integro para el control social por parte de la ciudadanía a través de los diferentes elementos que la integran. [\(Ver detalle en Anexo 3\)](#)

Oportunidad de mejora 5

Preguntas e Inquietudes Formuladas

Dentro del proceso de Rendición de Cuentas Institucional, en el aspecto de comunicación se observa que si bien existen canales como Boletín somos, redes sociales, pagina web e intranet; las respuestas a las inquietudes formuladas en los ejercicios de rendición no son oportunas ni claras para las partes, dado que se observaron contestaciones parciales a las preguntas e inquietudes de los colaboradores como parte de la evaluación del elemento de diálogo dentro del ejercicio ¿Cómo vamos? realizado en agosto de 2022.

Lo anterior considerando que de los temas sobre los cuales se presentaron inquietudes, a la fecha, solo 2 de 13 fueron resueltos a través de un boletín somos y del canal corporativo de YouTube, correspondientes a la implementación del teletrabajo y fondos de inversiones, respectivamente. Para este último tema no se comunicó de manera masiva la publicación de la información, de tal forma que el colaborador pudiera visualizar la respuesta a la inquietud formulada.

Esta situación podría representar un incumplimiento al término de 15 días para dar respuesta a las preguntas formuladas en el marco del proceso de rendición de cuentas según lo descrito en la Ley 1757/2015 Art. 56. literal f).

Adicionalmente, no existe un área responsable ni una actividad dentro del cronograma de Rendición de Cuentas que garantice la remisión de las respuestas a las preguntas e inquietudes formuladas en el marco del diálogo.

Oportunidad de mejora 6

Caracterización ciudadanos

Dentro del elemento preparación se requiere análisis de los grupos de interés con el fin de dar cumplimiento al numeral 3, acápite Planeación Estratégica del servicio al ciudadano, de la circular externa 100-020 de diciembre 2021 que establece que: “la entidad debe formular ejercicios de caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés como un elemento indispensable previo a la intervención”. Si bien dentro del documento de Estrategia de Rendición de cuentas 2022 en el punto 1 acápite II hacen la identificación muy general de los grupos de interés, los describen y mencionan sus necesidades, se requiere además los datos de contacto de acuerdo con lo establecido en el instrumento 7 Mapa de actores y grupos interesados, de la caja de herramientas del Departamento Administrativo de la Función Pública.

Situaciones identificadas

Recomendaciones oportunidades de mejora de la 1 a la 6	
Elemento del SCI evaluado:	Definición y objetivo del sistema de control interno - 2.5. Dar un adecuado cumplimiento de la normatividad y regulaciones aplicables a la organización.
Causa:	Debilidades en el diseño del cronograma y de la Estrategia de Rendición de Cuentas, así como en la ejecución de algunas actividades, en el marco de las directrices emitidas por el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) y el MURC (Manual Único de Rendición de Cuentas)
Riesgo:	No 8285 Incumplimiento a la normatividad y requisitos legales internos y externos del Sistema Integrado de Gestión.
Recomendaciones:	<p>Oportunidad de mejora 1-4</p> <ul style="list-style-type: none"> - Auditoria Corporativa, recomienda tomar las correcciones pertinentes con el fin de dar cumplimiento a todas las actividades planeadas en el cronograma de la Estrategia de Rendición de Cuentas 2022. - Para la elaboración del Cronograma de la estrategia de Rendición de Cuentas tener en cuenta las fechas planeadas y que estas se ejecuten dentro de un termino prudente. - Para la estrategia de rendición de cuentas, recomendamos considerar los ajustes propuestos para elementos “información, dialogo y responsabilidad” y la importancia de incluir los recursos financieros que serán utilizados en el ejercicio, así como hacer uso del elemento de “Incentivos” que contribuyan al aumento de la participación de los ciudadanos el día del ejercicio de la Audiencia Pública. <p>Oportunidad de mejora 5 -6</p> <ul style="list-style-type: none"> -Se recomienda para los instrumentos de seguimiento como (encuestas, preguntas directas), informar y dar respuesta ya que estos aspectos logran fortalecer el dialogo de doble vía entre la ciudadanía o cliente interno y la entidad - Contemplar la inclusión de la caracterización de los grupos de valor como subcomponente de la planeación estratégica del servicio al ciudadano.
Acción N° 1:	Nota: En atención a lo señalado en el Manual MP-ESC-03-011 - Planes de mejoramiento (Versión 7) respecto al tratamiento opcional de las oportunidades de mejora por parte de la administración, no se definen planes de acción que requieran de gestión y seguimiento en el aplicativo I-solución.

{fiduprevisora}

Seguimiento Estrategia

Racionalización de trámites



**MINISTERIO DE HACIENDA Y
CRÉDITO PÚBLICO**

Contexto

Con el fin de dar cumplimiento a la Resolución 455 de 2021 emitida por el Departamento Administrativo de la Función Pública, en su artículo 15 parágrafo 3 La Oficina de Control Interno o quien haga sus veces, en el marco de la función establecida en el Artículo 2.1.4.6 del Decreto 1081 de 2015, adelantará el seguimiento a la estrategia de racionalización de trámites a través del Sistema Único de Información de Trámites – SUIT.



Estrategia Racionalización de trámites 2022

La racionalización de Trámites facilita el acceso a los productos y servicios que brinda la administración pública, y le permitirá a la entidad simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, acercando el ciudadano a los servicios que presta la fiduciaria, mediante la modernización y el aumento de la eficiencia de sus procedimientos.

Objetivo

Dar conocer a los grupos de interés y ciudadanía en general las estrategias, acciones y medidas que permiten que la Fiduciaria facilite al ciudadano el acceso a los trámites y otros procedimientos administrativos que brinda la entidad.



TRÁMITES



Listado a intervenir

NOMBRE DEL TRAMITE	Proyecto al que está sujeto	A optimizar	Fecha estimada de optimización o fecha de optimización
Vinculaciones de Clientes	PORTAL TRANSACCIONAL FIC	1	30-oct
Generación de extractos	PORTAL TRANSACCIONAL FIC	1	30-oct
Solicitud de certificaciones GMF	PORTAL TRANSACCIONAL FIC	1	30-oct
Solicitud de certificaciones ReteFuente	PORTAL TRANSACCIONAL FIC	1	30-oct
Generación de saldos	PORTAL TRANSACCIONAL FIC	1	30-oct
Aclaración de movimientos	PORTAL TRANSACCIONAL FIC	1	30-oct
Actualización de clientes	PORTAL TRANSACCIONAL FIC	1	30-oct
Gestión de Alertas	PORTAL TRANSACCIONAL FIC	1	30-oct
Afiliación de Beneficiarios	Aplicativo Humano	1	jun-22
Activación de Docentes vinculados a secretarías de educación	Aplicativo Humano	1	jun-22
Solicitudes de corrección de historia laboral y salario	Aplicativo Humano	1	jun-22
Solicitud de pago de cesantías	Aplicativo Humano	1	jun-22
Solicitud de pago de cesantías (definitivas)	Aplicativo Humano	1	jun-22
Solicitud de pago de cesantías (definitivas a beneficiarios)	Aplicativo Humano	1	jun-22
Reprogramación de Pagos de Prestaciones Sociales	Página Web / Orfeo	1	may-22
Descuentos por Nómina a Pensionados del Fondo del Magisterio por parte de las Cooperativas o Asociaciones	Página Web / Orfeo	1	may-22
Certificado de Ingresos y Retenciones	Página Web / Orfeo	1	may-22
Traslado de Pago de Mesadas Pensionales	Página Web / Orfeo	1	may-22

-  En proceso de optimización
-  Optimizado - No registrado en SUIT
-  Racionalizado

Seguimiento en el SUIT-Trámite 1

Nombre: Reprogramación de Pagos de Prestaciones Sociales		Número: 685	Estado: Inscrito	Periodo de seguimiento: 31 de agosto de 2022	
Tipo de Racionalización: Tecnológica		Acción de Racionalización: Trámite total en línea		Fecha de inicio: 01-01-2022	Fecha de Finalización: 31-12-2022
Etapa	Monitoreo VP.Planeación	Puntaje	Seguimiento Auditoria Corporativa	Observaciones / Acción	
1. ¿Cuenta con el plan de trabajo para implementar la propuesta de mejora del trámite?	<input checked="" type="checkbox"/>	20	<input checked="" type="checkbox"/>	No, se recomienda diseñar el cronograma o plan de trabajo para la implementación de racionalización de tramites, donde se definan las actividades encaminadas a la mejora del trámite y se logre identificar los recursos (financieros/tecnológicos/personal) fechas de inicio y fin, indicadores de medición, avance del proceso y los responsables de la ejecución.	
2.¿Se implementó la mejora del trámite en la entidad?	<input checked="" type="checkbox"/>	35	<input checked="" type="checkbox"/>	Si, mediante la pagina web de la entidad accediendo al siguiente enlace https://www.fiduprevisora.com.co/solicitudes-quejas-y-reclamos/	
3.Se actualizó el trámite en el SUIT incluyendo la mejora?	<input checked="" type="checkbox"/>	10	<input checked="" type="checkbox"/>	No se actualizo el trámite, pues el link para acceder de manera virtual y gestionar el trámite no se encuentra registrado. Además, en el visor del trámite se indica que la solicitud también puede hacerse en oficina presencial , sin embargo, se observo que los canales de atención(puntos de atención)asociados se encuentran desactualizados pues solo se incluyen 6 de los 14 canales con que la entidad cuenta actualmente; adicionalmente de estos 6, tres direcciones no corresponden.	
4.¿Se ha realizado la socialización de la mejora tanto en la entidad como con los usuarios?	<input checked="" type="checkbox"/>	10	<input checked="" type="checkbox"/>	Si, se ha socializado con los colaboradores al interior de la entidad mediante un boletín "Mini somos" compartido el 05 de abril de la presente vigencia y con los usuarios en la página web del FOMAG en pieza publicitaria que aparece al acceder a la misma.	
5.¿El usuario está recibiendo los beneficios de la mejora del trámite?	<input checked="" type="checkbox"/>	15	<input checked="" type="checkbox"/>	Si, bien la Vicepresidencia de Transformación y Arquitectura Organizacional presenta el Informe del Sistema de Atención al Consumidor Financiero SAC en el marco del Comité SAC llevado a cabo mensualmente, en este se revisa a nivel general los comportamientos de solicitudes y quejas, mas no se analizan independientemente aquellas solicitudes que tienen relación con los trámites racionalizados, de manera que se pueda obtener un indicador de medición que permita determinar los beneficios adquiridos por los usuarios.	
6.La entidad ya cuenta con mecanismos para medir los beneficios que recibirá el usuario por la mejora del trámite?	<input checked="" type="checkbox"/>	10	<input checked="" type="checkbox"/>	Al momento del seguimiento no se observa que se cuente con un mecanismo que permita medir los beneficios adquiridos por los usuarios ni medir el grado de satisfacción por las mejoras de los trámites implementados.	

Seguimiento en el SUIT-Trámite 2

Nombre: Certificado de Ingresos y Retenciones		Número: 15732	Estado: Inscrito	Periodo de seguimiento: 31 de agosto de 2022	
Tipo de Racionalización: Normativa		Acción de Racionalización: Eliminación por decreto ley 2106 de 2019 art.6 pasa a consulta de acceso a la información pública		Fecha de inicio: 16-09-2022	Fecha de Finalización: 30-09-2022
Etapa	Monitoreo VP.Planeación	Puntaje	Seguimiento Auditoria Corportiva	Observaciones / Acción	
1. ¿Cuenta con el plan de trabajo para implementar la propuesta de mejora del trámite?	<input checked="" type="checkbox"/>	20	<input checked="" type="checkbox"/>	No, se recomienda diseñar el cronograma o plan de trabajo para la implementación de racionalización de tramites, donde se definan las actividades encaminadas a la mejora del trámite y se logre identificar los recursos (financieros/tecnológicos/personal) fechas de inicio y fin, indicadores de medición, avance del proceso y los responsables de la ejecución.	
2. ¿Se implementó la mejora del trámite en la entidad?	<input checked="" type="checkbox"/>	35	<input checked="" type="checkbox"/>	Si, mediante la pagina web del FOMAG accediendo al siguiente enlace https://www.fomag.gov.co/fomagzp/certificados/GestCertificado/certificados	
3. Se actualizó el trámite en el SUIT incluyendo la mejora?	<input checked="" type="checkbox"/>	10	<input checked="" type="checkbox"/>	Si, pero se observo que los canales de atención(puntos de atención)asociados se encuentran desactualizados pues solo se incluyen 6 de los 14 canales con que la entidad cuenta actualmente; adicionalmente de estos 6, tres direcciones no corresponden.	
4. ¿Se ha realizado la socialización de la mejora tanto en la entidad como con los usuarios?	<input checked="" type="checkbox"/>	10	<input checked="" type="checkbox"/>	Parcialmente, porque a la fecha del seguimiento no se ha socializado al interior de la entidad, pero si con los usuarios en la página de Facebook del FOMAG en pieza publicitaria publicada el 29 de agosto de la presente vigencia.	
5. ¿El usuario está recibiendo los beneficios de la mejora del trámite?	<input checked="" type="checkbox"/>	15	<input checked="" type="checkbox"/>	Si bien la Vicepresidencia de Transformación y Arquitectura Organizacional presenta el Informe del Sistema de Atención al Consumidor Financiero SAC en el marco del Comité SAC llevado a cabo mensualmente, en este se revisa a nivel general los comportamientos de solicitudes y quejas, mas no se analizan independientemente aquellas solicitudes que tienen relación con los trámites racionalizados, de manera que se pueda obtener un indicador de medición que permita determinar los beneficios adquiridos por los usuarios.	
6. La entidad ya cuenta con mecanismos para medir los beneficios que recibirá el usuario por la mejora del trámite?	<input checked="" type="checkbox"/>	10	<input checked="" type="checkbox"/>	Al momento del seguimiento no se observa que se cuente con un mecanismo que permita medir los beneficios adquiridos por los usuarios ni medir el grado de satisfacción por las mejoras de los trámites implementados.	

Seguimiento en el SUIT-Trámite 3

Nombre: Descuentos a pensionados del Fondo del Magisterio por parte de Cooperativas o Asociaciones		Número: 686	Estado: Inscrito	Periodo de seguimiento: 31 de agosto de 2022	
Tipo de Racionalización: Tecnológica		Acción de Racionalización :Trámite total en línea		Fecha de inicio: 01-01-2022	Fecha de Finalización: 31-08-2022
Etapa	Monitoreo VP.Planeación	Puntaje	Seguimiento Auditoria Corporativa	Observaciones/Acción	
1. ¿Cuenta con el plan de trabajo para implementar la propuesta de mejora del trámite?	<input checked="" type="checkbox"/>	20	<input checked="" type="checkbox"/>	No, se recomienda diseñar el cronograma o plan de trabajo para la implementación de racionalización de tramites, donde se definan las actividades encaminadas a la mejora del trámite y se logre identificar los recursos (financieros/tecnológicos/personal) fechas de inicio y fin, indicadores de medición, avance del proceso y los responsables de la ejecución.	
2.¿Se implementó la mejora del trámite en la entidad?	<input checked="" type="checkbox"/>	35	<input checked="" type="checkbox"/>	Si, mediante la pagina web de de la entidad accediendo al siguiente enlace https://www.fiduprevisora.com.co/solicitudes-quejas-y-reclamos/	
3.Se actualizó el trámite en el SUIT incluyendo la mejora?	<input checked="" type="checkbox"/>	10	<input checked="" type="checkbox"/>	No se actualizo el trámite, pues el link para acceder de manera virtual y gestionar el trámite no se encuentra registrado. Además, en el visor del trámite se indica que la solicitud también puede hacerse en oficina presencial , sin embargo, se observo que los canales de atención(puntos de atención)asociados se encuentran desactualizados pues solo se incluyen 6 de los 14 canales con que la entidad cuenta actualmente; adicionalmente de estos 6, tres direcciones no corresponden.	
4.¿Se ha realizado la socialización de la mejora tanto en la entidad como con los usuarios?	<input checked="" type="checkbox"/>	10	<input checked="" type="checkbox"/>	Si, se ha socializado con los colaboradores al interior de la entidad mediante un boletín "Mini somos" compartido el 05 de abril de la presente vigencia y con los usuarios en la página web del FOMAG en pieza publicitaria que aparece al acceder a la misma.	
5.¿El usuario está recibiendo los beneficios de la mejora del trámite?	<input checked="" type="checkbox"/>	15	<input checked="" type="checkbox"/>	Si bien la Vicepresidencia de Transformación y Arquitectura Organizacional presenta el Informe del Sistema de Atención al Consumidor Financiero SAC en el marco del Comité SAC llevado a cabo mensualmente se revisa a nivel general los comportamientos de solicitudes y quejas mas no se analizan independientemente aquellas solicitudes que tiene relación con los trámites racionalizados, que sirva como un indicador de medición que permita determinar los beneficios adquiridos por los usuarios.	
6.La entidad ya cuenta con mecanismos para medir los beneficios que recibirá el usuario por la mejora del trámite?	<input checked="" type="checkbox"/>	10	<input checked="" type="checkbox"/>	Al momento del seguimiento no se observa que se cuente con un mecanismo que permita medir los beneficios adquiridos por los usuarios ni medir el grado de satisfacción por las mejoras de los trámites implementados.	

Seguimiento en el SUIT-Trámite 4

Nombre: Traslado de sitio de pago de mesadas pensionales		Número: 687	Estado: Inscrito	Periodo de seguimiento: 31 de agosto de 2022	
Tipo de Racionalización: Tecnológica		Acción de Racionalización :Trámite total en línea		Fecha de inicio: 01-01-2022	Fecha de Finalización: 31-12-2022
Etapa	Monitoreo VP.Planeación	Puntaje	Seguimiento Auditoria Corportiva	Observaciones / Acción	
1. ¿Cuenta con el plan de trabajo para implementar la propuesta de mejora del trámite?	<input checked="" type="checkbox"/>	20	<input checked="" type="checkbox"/>	No, se recomienda diseñar el cronograma o plan de trabajo para la implementación de racionalización de tramites, donde se definan las actividades encaminadas a la mejora del trámite y se logre identificar los recursos (financieros/tecnológicos/personal) fechas de inicio y fin, indicadores de medición, avance del proceso y los responsables de la ejecución.	
2.¿Se implementó la mejora del trámite en la entidad?	<input checked="" type="checkbox"/>	35	<input checked="" type="checkbox"/>	Si, mediante la pagina web de la entidad accediendo al siguiente enlace https://www.fiduprevisora.com.co/solicitudes-quejas-y-reclamos/	
3.Se actualizó el trámite en el SUIT incluyendo la mejora?	<input checked="" type="checkbox"/>	10	<input checked="" type="checkbox"/>	Si, pero se observo que los canales de atención(puntos de atención)asociados se encuentran desactualizados pues solo se incluyen 6 de los 14 canales con que la entidad cuenta actualmente; adicionalmente de estos 6, tres direcciones no corresponden.	
4.¿Se ha realizado la socialización de la mejora tanto en la entidad como con los usuarios?	<input checked="" type="checkbox"/>	10	<input checked="" type="checkbox"/>	Si, se ha socializado con los colaboradores al interior de la entidad mediante un boletín "Mini somos" compartido el 05 de abril de la presente vigencia y con los usuarios en la página web del FOMAG en pieza publicitaria que aparece al acceder a la misma.	
5.¿El usuario está recibiendo los beneficios de la mejora del trámite?	<input checked="" type="checkbox"/>	15	<input checked="" type="checkbox"/>	Si bien la Vicepresidencia de Transformación y Arquitectura Organizacional presenta el Informe del Sistema de Atención al Consumidor Financiero SAC en el marco del Comité SAC llevado a cabo mensualmente, en este se revisa a nivel general los comportamientos de solicitudes y quejas, mas no se analizan independientemente aquellas solicitudes que tienen relación con los trámites racionalizados, de manera que se pueda obtener un indicador de medición que permita determinar los beneficios adquiridos por los usuarios.	
6.La entidad ya cuenta con mecanismos para medir los beneficios que recibirá el usuario por la mejora del trámite?	<input checked="" type="checkbox"/>	10	<input checked="" type="checkbox"/>	Al momento del seguimiento no se observa que se cuente con un mecanismo que permita medir los beneficios adquiridos por los usuarios ni medir el grado de satisfacción por las mejoras de los trámites implementados.	

Oportunidades de Mejora –Estrategia

Racionalización de Trámites

1

Debilidades en el diseño de la Estrategia de Racionalización de trámites - Publicada en pagina web

Se identificaron algunas situaciones que se recomienda sean contempladas o tenidas en cuenta para que el documento de la Estrategia de Racionalización contemple los lineamientos definidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública y por otro permita dar a conocer tanto interna como externamente el avance en la implementación de las mejoras a los trámites, procesos y procedimientos. [\(Ver detalle en Anexo 1\)](#)

2

Matriz de la Estrategia de Racionalización de trámites

Recomendamos incluir dentro del documento de estrategia de Racionalización de trámites publicado en la pagina web, la matriz que se descarga del SUIT y que cumple con el contenido definido en el documento *“Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano – V2”, Segundo componente Racionalización de Trámites*, de manera que la ciudadanía pueda observar en detalle el nombre del trámite, proceso o procedimiento, tipo de racionalización, acción específica de racionalización, situación actual, descripción de la mejora a realizar al trámite, proceso o procedimiento, beneficio al ciudadano y/o entidad, dependencia, responsable y fecha de realización.



Oportunidades de Mejora –SUIT

Racionalización de Trámites

3 Registro de trámites

Se observa que de 6 trámites publicados en el -SUIT, 2 se encuentran pendientes de racionalización por lo tanto están incluidos en la estrategia de racionalización de trámites 2022 y corresponden a " Adición de Fondos de Inversión Colectiva" y "Retiro de Fondos de Inversión Colectiva", programados para ejecutar este año hasta el mes de diciembre, sin embargo, no se encuentran relacionados en el documento inventario de trámites a intervenir. [\(Ver detalle en Anexo 2\).](#)

Así mismo, en el inventario de trámites se observan 6 trámites que ya fueron optimizados, sin embargo, aún no han sido registrados en el SUIT.

4

Indebida Gestión de los trámites cargados en el SUIT

Se evidencia la indebida gestión de los trámites cargados en el Sistema Único de Información de Trámites - SUIT así:

- Para los trámites "Descuentos a pensionados del Fondo del Magisterio por parte de Cooperativas o Asociaciones" y "Reprogramación de Pagos de Prestaciones Sociales " el enlace para acceder a ellos y gestionarlos no aparece relacionado en el visor del trámite. [\(Ver detalle en Anexo 3 a \)](#)
- (*)Se observó que los canales de atención(puntos de atención)asociados se encuentran desactualizados en el visor de los trámites en el SUIT, pues solo se incluyen 6 de los 14 canales con que la entidad cuenta actualmente; adicionalmente de estos 6, tres direcciones no corresponden.[\(Ver detalle en Anexo 3 b\).](#)

(*)Nota: A corte del 03 de noviembre los canales de atención fueron actualizados en el SUIT.



Oportunidades de Mejora –SUIT

Racionalización de Trámites

5

Socialización de trámite al interior de la entidad

Se evidencia que la mejora del trámite “Certificado de ingresos y retenciones”, no fue socializada a nivel entidad mediante los canales de difusión corporativa, aspecto importante para dar a conocer los beneficios implementados, reducción de tiempos y la manera de gestionarlo para lograr la satisfacción en los usuarios.

[\(Ver detalle en Anexo 4\).](#)

6

Determinación de Usuarios beneficiados

A la fecha del seguimiento se observa que no han sido cuantificados los usuarios beneficiados con las mejoras incorporadas en los trámites racionalizados , por lo tanto, no se logra medir el impacto de su optimización.

7

Medición de las mejoras en el trámite

A la fecha de corte de nuestro seguimiento, no se observa que se cuente con un mecanismo que permita medir los beneficios adquiridos por los usuarios, ni medir el grado de satisfacción por las mejoras de los trámites implementados.

Nota: Se tiene proyectado ejecutar 2 encuestas al finalizar la vigencia, para medir la satisfacción de los usuarios y calidad de los nuestros servicios prestados por medio del FOMAG.



Anexo 1



A continuación se relacionan en el siguiente cuadro los aspectos a tener en cuenta para el Diseño de la Estrategia Racionalización de trámites:

Tema	Observación
Cronograma de actividades	Se recomienda diseñar el cronograma o plan de trabajo para la implementación de racionalización de tramites, que permita realizar seguimiento y monitoreo al alcance y ejecución del proceso de mejoramiento continuo. También se deben definir objetivos medibles y comparables, así como planear las acciones, responsables, fechas de realización y formatos o herramientas a utilizar. Lo anterior considerando lo establecido en el numeral 1.1.3 del documento Guía metodológica para la racionalización de trámites - V1, emitido por el Departamento Administrativo de la Función Pública en 2017 y el resultado esperado de la fase de priorización de trámites definido en el documento “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano – V2”, Segundo componente Racionalización de Trámites – Fases de la política de Racionalización de Trámites.
Socialización y seguimiento	Se debe hacer la divulgación interna de la estrategia de racionalización de trámites para que los responsables conozcan y recuerden sus compromisos, garantizando así la oportuna implementación de las acciones de racionalización.

Anexo 2



A continuación se relacionan los trámites de la Estrategia Racionalización de trámites y los trámites optimizados pero no registrados en el SUI:

Trámites relacionados en la Estrategia 2022- No incluidos en el inventario de trámites a intervenir	Trámites optimizados pero no registrados en el SUI
Adición de Fondos de Inversión Colectiva Retiro de Fondos de Inversión Colectiva	Afiliación de Beneficiarios
	Activación de Docentes vinculados a secretarías de educación
	Solicitudes de corrección de historia laboral y salario
	Solicitud de pago de cesantías
	Solicitud de pago de cesantías (definitivas)
	Solicitud de pago de cesantías (definitivas a beneficiarios)



Descuentos por nómina a pensionados del Fondo del Magisterio por parte de Cooperativas o Asociaciones.

(También se conoce como: Descuentos a pensionados)

¿Cuándo se puede realizar?	Fechas específicas en [icon]
¿A dónde ir?	Ver puntos de atención
¿Requiere pago?	No, es gratuito
¿Es totalmente en línea?	No

última actualización: 21-Octubre-2020

Valorar

[Ir a la encuesta](#)

Descripción

Autorización de descuentos por nómina a los docentes pensionados del Fondo del Magisterio por solicitud de una cooperativa o asociación.

Para realizarlo necesita:

Ciudadano

2 - Radicar solicitud adjuntando los documentos solicitados.

Canal de atención

Entregar solicitud en la oficina de la entidad, centro de recursos de información.

Medio	Detalle
PRESENCIAL	Ver puntos de atención

Resultado que se obtiene

★ Asignación, renovación, o cancelación del código, que se obtiene en 20 Día(s) - hábil(es)

Medios por donde se obtiene el resultado

	Presencial
--	------------

¿Dónde se puede hacer seguimiento a la solicitud?

Medio	Detalle
	Teléfono: Fijo 7562444 , Horario de atención: lunes a viernes de 8:30 a. m. a 5:30 p. m.
	Presencial: Ver puntos de atención

Soporte legal

Compartir

[Compartir](#)

[Enviar correo](#)

Anexo 3 a

A continuación se anexa las imágenes de lo observado cuando se despliega el visor de los trámites mencionados:



Reprogramación de Pagos de Prestaciones Sociales.

(También se conoce como: Reprogramación de Pagos de Prestaciones Sociales)

¿Cuándo se puede realizar?	Cualquier fecha
¿A dónde ir?	Ver puntos de atención
¿Requiere pago?	No, es gratuito
¿Es totalmente en línea?	No

última actualización: 21-Octubre-2020

Valorar

[Ir a la encuesta](#)

Descripción

Requerir la reprogramación de un pago por prestaciones sociales, si usted es docente pensionado o activo del Fondo Nacional de Prestaciones Sociales del Magisterio.

Para realizarlo necesita:

Ciudadano Extranjeros

1 - Alistar documentación y cumplir con las condiciones establecidas para el trámite.

- Condición: No debe presentar ningún soporte ya que la Institución verificará que usted la cumpla. Debe ser docente o pensionado afiliado al Fondo Nacional de Prestaciones Sociales del Magisterio.
- Documento: Solicitud de reprogramación de pago: 1 Original(es)
- Documento: Documento
- Cédula de ciudadanía - 1 Copia(s)

Resultado que se obtiene

★ Reprogramación de pago, que se obtiene en 15 Día(s) - hábil(es)

Medios por donde se obtiene el resultado

	Presencial
--	------------

¿Dónde se puede hacer seguimiento a la solicitud?

Medio	Detalle
	Teléfono: Fijo 7562444 , Horario de atención: lunes a viernes 8:30 a. m. a 5:30 p. m.
	Presencial: Ver puntos de atención

Soporte legal

Compartir

[Compartir](#)

[Enviar correo](#)



Anexo 3b

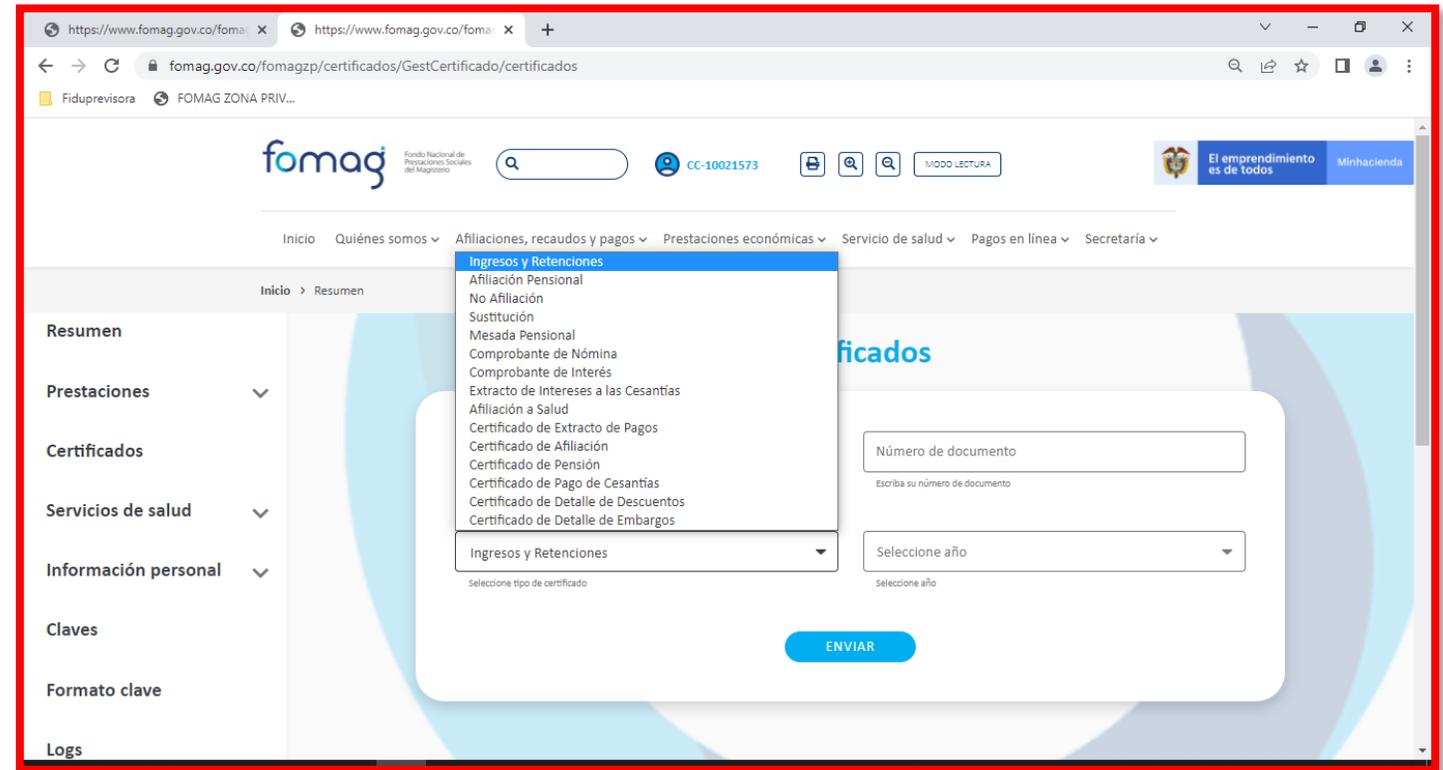
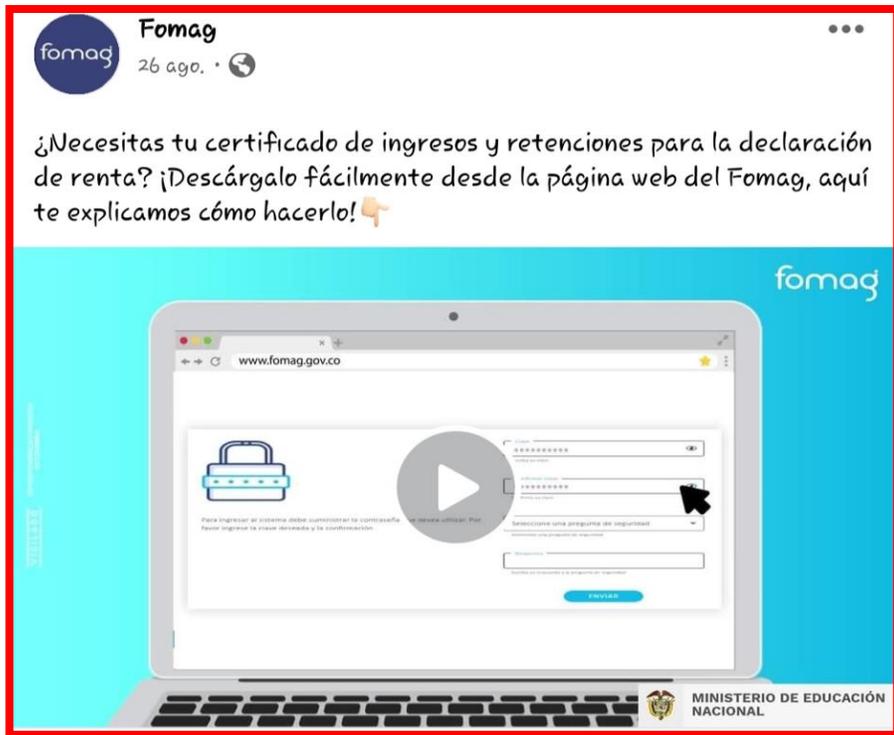


A continuación se relaciona los Canales de atención (Puntos de atención) que se despliegan del visor de los trámites:

Puntos de Atención					
Punto	Departamento/Municipio	Dirección	Horario	Teléfono	Ver
FIDUCIARIA LA PREVISORA S.A.	Bogotá, distrito capital / Bogotá d. c.	CALLE 72 No. 10-03 Pisos 4, 5, 8 y 9	lunes a viernes de 8:30 a. m. a 5:00 p. m.	(1) 7566633	Mapa
Oficina Cartagena	Cartagena / Bolívar	C.C. Pasaje Comercial La Moneda Oficina 201	lunes a viernes de 8:30 a. m. a 5:30 p. m.	(3) 6601798, (5) 6601758	Mapa
Oficina Cali	Cali / Valle del cauca	Avenida 5Nte N° 21N - 22 Oficina 307	lunes a viernes de 8:30 a. m. a 5:30 p. m.	(2) 3482409, (2) 3482444	Mapa
Oficina Barranquilla	Barranquilla / Atlántico	Carretera 51B N° 76-136 oficina 101	lunes a viernes de 8:30 a. m. a 5:30 p. m.	(57-5) 3562733/3680119	Mapa
Oficina Bogotá	Bogotá, distrito capital / Bogotá d. c.	Calle 71 N° 10-04 Local 114	lunes a viernes de 8:30 a. m. a 5:30 p. m.	(1) 7562444, 018000180510	Mapa
Oficina Pereira	Pereira / Risaralda	CL 14 # 21 - 56, LC 6	lunes a viernes de 8:30 a. m. a 5:00 p. m.	(6) 3455466, (6) 3455455	Mapa

Anexo 4

A continuación se relaciona la socialización en la red social Facebook y en la página web del FOMAG de la mejora del trámite “Certificado de ingresos y retenciones”, mas no en los canales de comunicación internos:





Situaciones identificadas

Oportunidad de mejora 1

Debilidades en el diseño de la Estrategia de Racionalización de trámites Publicada en pagina web -Vicepresidencia de Transformación y Arquitectura Organizacional (Gerencia de Servicio al Cliente)Componente 2

Se identificaron algunas situaciones que deben contemplarse o tenerse en cuenta para que el documento de la Estrategia de Racionalización contemple los lineamientos definidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública y por otro permita dar a conocer tanto interna como externamente el avance en la implementación de las mejoras a los trámites, procesos y procedimientos. [\(Ver detalle en Anexo 1\)](#)

Oportunidad de mejora 2

Matriz de la Estrategia de Racionalización de trámites -Vicepresidencia de Transformación y Arquitectura Organizacional (Gerencia de Servicio al Cliente)Componente 2

Recomendamos incluir dentro del documento de estrategia de Racionalización de trámites publicado en la pagina web, la matriz que se descarga del SUIT y que cumple con el contenido definido en el documento “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano – V2”, Segundo componente Racionalización de Trámites, de manera que la ciudadanía pueda observar en detalle el nombre del trámite, proceso o procedimiento, tipo de racionalización, acción específica de racionalización, situación actual, descripción de la mejora a realizar al trámite, proceso o procedimiento, beneficio al ciudadano y/o entidad, dependencia, responsable y fecha de realización.

Oportunidad de mejora 3

Registro de trámites -Vicepresidencia de Transformación y Arquitectura Organizacional (Gerencia de Servicio al Cliente)Componente 2

Se observa que de 6 trámites publicados en el -SUIT, 2 se encuentran pendientes de racionalización por lo tanto están incluidos en la estrategia de racionalización de trámites 2022 y corresponden a " Adición de Fondos de Inversión Colectiva" y "Retiro de Fondos de Inversión Colectiva", programados para ejecutar este año hasta el mes de diciembre, sin embargo, no se encuentran relacionados en el documento inventario de trámites a intervenir. (Ver detalle en Anexo 2).

Así mismo, en el inventario de trámites se observan 6 trámites que ya fueron optimizados, sin embargo, aún no han sido registrados en el SUIT.





Situaciones identificadas

Oportunidad de mejora 4

Indebida Gestión de los trámites cargados en el SUIT-Vicepresidencia de Transformación y Arquitectura Organizacional (Gerencia de Servicio al Cliente)Componente 2

Se evidencia la indebida gestión de los trámites cargados en el Sistema Único de Información de Trámites -SUIT así:

- Para los trámites “Descuentos a pensionados del Fondo del Magisterio por parte de Cooperativas o Asociaciones” y “Reprogramación de Pagos de Prestaciones Sociales “ el enlace para acceder a ellos y gestionarlos no aparece relacionado en el visor del trámite. [\(Ver detalle en Anexo 3 a \)](#)
- Se observo que los canales de atención(puntos de atención)asociados se encuentran desactualizados en el visor de los trámites en el SUIT, pues solo se incluyen 6 de los 14 canales con que la entidad cuenta actualmente; adicionalmente de estos 6, tres direcciones no corresponden. [\(Ver detalle en Anexo 3 b\).](#)

Oportunidad de mejora 5

Socialización de trámite al interior de la entidad-Vicepresidencia de Transformación y Arquitectura Organizacional (Gerencia de Servicio al Cliente)Componente 2

Se evidencia que la mejora del trámite “Certificado de ingresos y retenciones”, no fue socializada a nivel entidad mediante los canales de difusión corporativa, aspecto importante para dar a conocer los beneficios implementados, reducción de tiempos y la manera de gestionarlo para lograr la satisfacción en los usuarios. [\(Ver detalle en Anexo 4\).](#)

Oportunidad de mejora 6

Determinación de Usuarios beneficiados -Vicepresidencia de Transformación y Arquitectura Organizacional (Gerencia de Servicio al Cliente)Componente 2

A la fecha del seguimiento se observa que no han sido cuantificados los usuarios beneficiados con las mejoras incorporadas en los trámites racionalizados , por lo tanto, no se logro medir el impacto de su optimización.



Situaciones identificadas

Oportunidad de mejora 7

Medición de las mejoras en el trámite-Vicepresidencia de Transformación y Arquitectura Organizacional (Gerencia de Servicio al Cliente)Componente 2

A la fecha de corte de nuestro seguimiento, no se observa que se cuente con un mecanismo que permita medir los beneficios adquiridos por los usuarios, ni medir el grado de satisfacción por las mejoras de los trámites implementados.

Nota: Se tiene proyectado ejecutar 2 encuestas al finalizar la vigencia, para medir la satisfacción de los usuarios y calidad de los nuestros servicios prestados por medio del FOMAG.

Recomendaciones oportunidades de mejora 1 a la7

Elemento del SCI evaluado:	Definición y objetivo del sistema de control interno - 2.5. Dar un adecuado cumplimiento de la normatividad y regulaciones aplicables a la organización.
Causa:	Debilidades en el diseño de las actividades del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC), en el marco de las directrices emitidas por el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) y el MURC (Manual Único de Rendición de Cuentas)
Riesgo:	No 8285 Incumplimiento a la normatividad y requisitos legales internos y externos del Sistema Integrado de Gestión.
Recomendaciones:	<p>Oportunidad de mejora 1 y 2 -Auditoria Corporativa recomienda diseñar el cronograma de implementación de racionalización de trámites y realizar la divulgación interna de la estrategia de racionalización de trámites para que los responsables conozcan y recuerden sus compromisos. -Se recomienda la unificación de la Estrategia de racionalización de trámites tanto la que se encuentra publicada en página web, como la que se encuentra en el Sistema Único de Información de Trámites -SUIT, de tal manera que le permita al ciudadano identificar los trámites que se encuentran en proceso de intervención.</p> <p>Oportunidad de mejora 3 y 4 -Auditoria Corporativa, recomienda que para los trámites que se encuentran publicados en el Sistema Único de Información de Trámites -SUIT, se realice el respectivo seguimiento con el fin de velar por que los cambios ajustes y/o modificaciones se vean reflejados en tiempo real, para no generar confusiones en los usuarios.</p> <p>Oportunidad de mejora 5 -Se recomienda hacer campañas masivas de capacitación a nivel de los grupos de valor, dando a conocer los trámites optimizados ,las mejoras implementadas y como acceder a ellos y a nivel corporativo para el conocimiento de la situación actual de la entidad frente a solicitudes, quejas, peticiones y así brindar una mejor atención a esas situaciones logrando la satisfacción de los usuarios.</p>



Situaciones identificadas

Recomendaciones:	Oportunidad de mejora 6 y 7 -Auditoria Corporativa, recomienda realizar una evaluación detallada del universo que esta recibiendo los beneficios en las mejoras y trámites racionalizados de manera mensual, con el fin de determinar el impacto de la optimización. -Se recomienda crear indicadores para los trámites racionalizados en el SUIT con el fin de medir la calidad de los servicios y el grado de satisfacción de los usuarios.
Acción N° 1:	Nota: En atención a lo señalado en el Manual MP-ESC-03-011 - Planes de mejoramiento (Versión 6) respecto al tratamiento opcional de las oportunidades de mejora por parte de la administración, no se definen planes de acción que requieran de gestión y seguimiento en el aplicativo I-solución.





Auditoría Corporativa

14-Septiembre-2022

{fiduprevisora}

fiduprevisora.com