

Anexo A. Plan de acción y seguimiento

Objetivo: Adoptar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - PAAC, establecer las estrategias de seguimiento y control, dando cumplimiento del artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 y decreto reglamentarios.

Vigencia: 2022

COMPONENTE 1: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

Subcomponente	#	Actividad	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	Seguimiento corte 31 de diciembre Gerencia de Auditoría Interna
Subcomponente/proceso 2 Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1	Revisión de mapa de riesgos de fraude y corrupción de acuerdo con cronograma de monitoreo de matrices de riesgo operativo de los procesos: identificación, medición y controles	Mapa de riesgos de fraude y corrupción	a. Líder de proceso y Gestores de Riesgo b. Gerente de Riesgos c. Director SARO - SARLAFT	30/12/2022	EN TRÁMITE DE SEGUIMIENTO
Subcomponente /proceso 3 Consulta y divulgación	3.1	Envío de informe de las matrices de riesgo actualizadas procesos durante el año a cada uno de los dueños de proceso y a quién se crea conveniente, donde se incluyen riesgos de fraude y corrupción	Correos con matrices de riesgo operativo por procesos monitoreadas	a. Gerente de Riesgos b. Director SARO - SARLAFT	30/12/2022	EN TRÁMITE DE SEGUIMIENTO
Subcomponente /proceso 3 Consulta y divulgación	3.2	Presentación y aprobación del mapa de riesgos de fraude y corrupción a los comités de Riesgo Operativo y Prevención de Fraude y Corrupción, presentación en CAR y aprobación en Junta Directiva	Acta de Comité de Riesgo Operativo Acta de Comité de Prevención de Fraude y Corrupción Acta de CAR Acta de Junta Directiva	a. Gerente de Riesgos b. Director SARO - SARLAFT	28/02/2023	NO APLICA SEGUIMIENTO PARA EL CORTE
Subcomponente /proceso 3 Consulta y divulgación	3.3	Difusión y publicación del mapa de riesgos de fraude y corrupción a los funcionarios de la entidad	Mapa de riesgos publicado	a. Gerente de Riesgos b. Director SARO - SARLAFT	28/02/2023	NO APLICA SEGUIMIENTO PARA EL CORTE
Subcomponente /proceso 3 Consulta y divulgación	3.4	Actualización de mapa de riesgos de fraude y corrupción en la página Web	Mapa de riesgos de fraude y corrupción actualizado en la página Web de la Fiduciaria.	a. Gerente de Riesgos b. Director SARO - SARLAFT	28/02/2023	NO APLICA SEGUIMIENTO PARA EL CORTE
Subcomponente /proceso 3 Consulta y divulgación	3.5	Efectuar capacitación en lineamientos de Ética y Conducta	Capacitación Virtual	a. Gerencia de Auditoría	Cuando se requiera	CERRADO: Se efectuó la capacitación referida a Riesgos y Fraude y Conflictos de Interés.
Subcomponente /proceso 4 Monitoreo o revisión	4.1	Recepción y análisis de eventos de riesgo operativo de fraude y corrupción generados a través de los canales de denuncias establecidos, en caso de presentarse	Registro del evento de riesgo operativo en la Base de Eventos y acta de comité de Fraude y corrupción.	a. Comité de prevención de Fraude y Corrupción (Cuando se requiera)	Trimestral	CERRADO: Durante el periodo 30 de abril - 31 de diciembre de 2022 no se materializaron eventos de riesgo operativo referidos a situaciones de potencial fraude. Cuando se han identificado situaciones que requieren seguimiento, cuya fuente de información corresponde al Buzón de Denuncias o situaciones identificadas por la Auditoría se adelanta la gestión correspondiente
Subcomponente/proceso 5 Seguimiento	5.1.	Seguimiento a los planes de acción para los riesgos de fraude y corrupción con un nivel residual Alto y Extremo	Extracto de Acta de Comité de Riesgo Operativo	a. Líder de proceso b. Gerente de Riesgos c. Director SARO - SARLAFT	Cuando se requiera	CERRADO: Durante el periodo 30 de abril - 31 de diciembre de 2022 no se materializaron eventos de riesgo operativo referidos a situaciones de potencial fraude.
Subcomponente/proceso 5 Seguimiento	5.2.	Reunión de comité de prevención de fraude y corrupción cuando se requiera tratar un evento de riesgo relacionado.	Extracto de Acta de comité oficializada	a. Presidente b. Gerente Jurídico c. Gerente de Riesgos	Cuando se requiera	CERRADO: Durante el periodo 30 de abril - 31 de diciembre de 2022, se han adelantado las correspondientes sesiones del Comité en la cual se ha hecho seguimiento a las situaciones potencial riesgo definiendo los esquemas de fortalecimiento de control aplicables.

COMPONENTE 2: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS

La Fiduciaria Colombiana de Comercio Exterior S.A. no cuenta con trámites u otros procedimientos administrativos definidos en la normatividad vigente. Por lo tanto, este ítem, no le aplica

Anexo A. Plan de acción y seguimiento

Objetivo: Adoptar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - PAAC, establecer las estrategias de seguimiento y control, dando cumplimiento del artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 y decreto reglamentarios.

Vigencia: 2022

COMPONENTE 3: RENDICIÓN DE CUENTAS

Subcomponente	#	Actividad	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	Seguimiento corte 31 de diciembre Gerencia de Auditoría Interna
Subcomponente 1 Información de calidad	1.3	Estrategia de comunicación externa e interna	Estrategia de comunicación externa e interna implementada	Área de comunicaciones	31/08/2022	EN TRÁMITE DE SEGUIMIENTO
Subcomponente 1 Información de calidad	1.4	Publicar el presupuesto aprobado por la Junta Directiva	Presupuesto publicado en la página web	Coordinación de Finanzas y Planeación	31/01/2022	CERRADO: Se realizó la publicación en la página web del presupuesto aprobado por la Junta Directiva, en el siguiente enlace se puede consultar: https://www.fiducoldex.com.co/sites/default/files/pdf/presupuesto_2022.pdf
Subcomponente 1 Información de calidad	1.5	Realizar seguimiento a las estadísticas de las redes sociales	Estadísticas redes sociales	Área de Comunicaciones	Mensual	CERRADO: Se evidenciaron las estadísticas de redes sociales por los cortes enero, febrero, marzo y abril de 2022.
Subcomponente 2 Diálogo con la ciudadanía y organizaciones	2.1	Potencializar el contenido en redes sociales para los diferentes públicos, con el propósito de posicionar la gestión de la Fiduciaria	Estrategia de redes sociales implementada	Área de comunicaciones	31/08/2022	EN TRÁMITE DE SEGUIMIENTO
Subcomponente 2 Diálogo con la ciudadanía y organizaciones	2.2	Realizar jornadas de educación financiera	Listas de asistencia	Gerencia Comercial	31/12/2022	EN TRÁMITE DE SEGUIMIENTO
Subcomponente 2 Diálogo con la ciudadanía y organizaciones	2.3	Participar en eventos, foros, comités, ruedas de negocios, entre otros espacios de diálogo (sujeto a programación de otras entidades)	Noticias publicadas en la página web	Área de Comunicaciones	30/12/2022	CERRADO: Se evidenció la publicación del Plan Anticorrupción en la página web de FIDUCOLDEX
Subcomponente 3 Incentivos para motivar la cultura de rendición	3.1	Publicar el plan anticorrupción y de atención al ciudadano para comentarios u observaciones a las partes interesadas	Invitación de participación a las partes interesadas en la página web	Coordinación de Finanzas y Planeación	31/01/2022	NO APLICA SEGUIMIENTO PARA EL CORTE

COMPONENTE 4: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Subcomponente	#	Actividad	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	Seguimiento corte 31 de diciembre Gerencia de Auditoría Interna
Subcomponente 1 Planeación estratégica del servicio al ciudadano	1.1	Presentar e informar la gestión de PQRS	Documento consolidado PQR con periodicidad trimestral	Dirección Administrativa y Servicio al Cliente	11/04/2022 11/07/2022 10/10/2022 09/01/2023	CERRADO: Para el periodo de mayo diciembre de 2022, no se presentaron quejas o reclamos por parte de los consumidores financieros o antes de control.
Subcomponente 1 Planeación estratégica del servicio al ciudadano	1.2	Realizar la medición de clima y cultura	Resultados medición de clima y cultura	Dirección de Gestión Humana	31/12/2022	Conforme lo señalado en el procedimiento de atención de PQRSF en el numeral 6.3.2. se presentó a la Junta Directiva el informe correspondiente a los PQRSF recibidos durante el periodo anterior, los cuales no presentaron señales de alerta para la entidad que deban ser objeto de seguimiento o presentación especial; lo correspondiente al 1er semestre de este año será presentando a la Junta Directiva en el mes de Julio.
Subcomponente 1 Planeación estratégica del servicio al ciudadano	1.3	Controlar los planes de acción establecidos con el propósito de fortalecer los productos y servicios de la fiduciaria	Presentación Comité de seguimiento	Dirección Administrativa y Servicio al Cliente	11/04/2022 11/07/2022 10/10/2022 09/01/2023	CERRADO: Se evidenciaron las Actas de la Junta Directiva celebradas durante el presente año 2022.
Subcomponente 1 Planeación estratégica del servicio al ciudadano	1.4	Actualizar la información de servicio al cliente que incluya lo relacionado con Atención al consumidor financiero, si así se requiere.	Documentos actualizados	Dirección Administrativa y Servicio al Cliente	31/12/2022	EN TRÁMITE DE SEGUIMIENTO

Anexo A. Plan de acción y seguimiento

Objetivo: Adoptar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - PAAC, establecer las estrategias de seguimiento y control, dando cumplimiento del artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 y decreto reglamentarios.

Vigencia: 2022

Subcomponente 2 Fortalecimiento del talento humano al servicio del ciudadano	2.1	Realizar acciones enfocadas en fortalecer la cultura de servicio <i>Nota: (Se trabajará como parte del plan de acción de Talento Humano)</i>	Informe con las acciones realizadas en el plan de acción de Talento Humano	Dirección de Gestión Humana	31/12/2022	EN TRÁMITE DE SEGUIMIENTO
Subcomponente 2 Fortalecimiento del talento humano al servicio del ciudadano	2.2	Incluir temas del SAC en la inducción y reinducción a los funcionarios	Matriz con el resultado de la Inducción y Reinducción a los empleados	Dirección de Gestión Humana Dirección Administrativa y Servicio al Cliente	31/12/2022	EN TRÁMITE DE SEGUIMIENTO
Subcomponente 2 Fortalecimiento del talento humano al servicio del ciudadano	2.3	Realizar capacitación semestral en materia de SAC	Matriz con el resultado de la capacitación a los funcionarios de la fiduciaria	Dirección de Gestión Humana Dirección Administrativa y Servicio al Cliente	21/06/2022 21/11/2022	EN TRÁMITE DE SEGUIMIENTO
Subcomponente 2 Fortalecimiento del talento humano al servicio del ciudadano	2.4	Realizar la actualización de perfiles de cargo de las áreas relacionadas con los clientes	Perfiles de cargo actualizados	Dirección de Gestión Humana	31/08/2022	EN TRÁMITE DE SEGUIMIENTO
Subcomponente 2 Fortalecimiento del talento humano al servicio del ciudadano	2.5	Actualizar las necesidades y expectativas de los empleados	Resultados encuesta demográfica	Dirección de Gestión Humana	31/12/2022	EN TRÁMITE DE SEGUIMIENTO
Subcomponente 3 Gestión de relacionamiento con los ciudadanos	3.1	Revisar y ajustar las políticas y descripciones para los diferentes canales de atención	Documentos actualizados	Dirección Administrativa y Servicio al Cliente	31/12/2022	En la Junta Directiva celebrada el pasado 04 de noviembre, se aprobó la segunda versión del Manual SAC, mismo que se encuentra publicado en el Sistema de Gestión de Calidad, en este se realizaron ajustes orientados a incluir temas hacia PQRSF, marco normativo y controles asociados al SAC.
Subcomponente 3 Gestión de relacionamiento con los ciudadanos	3.2	Revisar los requerimientos normativos relacionados con servicio al cliente, PQRSF, accesibilidad, protección de datos (solo si se requiere)	Publicación del procedimiento en la ISO	Dirección Administrativa y Servicio al Cliente	31/12/2022	En la Junta Directiva celebrada el pasado 04 de noviembre, se aprobó la segunda versión del Manual SAC, mismo que se encuentra publicado en el Sistema de Gestión de Calidad, en este se realizaron ajustes orientados a incluir temas hacia PQRSF, marco normativo y controles asociados al SAC.
Subcomponente 4 Evaluación de gestión y medición de la percepción ciudadana	4.1	Aplicar la encuesta de satisfacción de cliente externo	Encuestas diligenciadas	Dirección Administrativa y Servicio al Cliente	30/11/2022	Para la vigencia de 2021, se aplicó la Encuesta de Satisfacción respecto a los productos de Fiducia Estructura y Fondos de Inversión Colectiva, siendo las líneas de negocio más estratégicas para la Fiduciaria. Metodología Científica: Para la aplicación de la encuesta, de la población total se estimó una muestra de 182 para FIC y 92 para Fiducia Estructurada, con un nivel de confianza del 95% y margen de error del 5%, no obstante, las respuestas obtenidas fueron 84 para FIC (95% de confianza y margen de error del 10%) y 28 para Fiducia Estructura (<90% de confianza y margen de error del >10%).
Subcomponente 4 Evaluación de gestión y medición de la percepción ciudadana	4.2	Realizar la medición de satisfacción de cliente externo	Resultados encuesta de satisfacción del cliente	Dirección Administrativa y Servicio al Cliente	18/12/2022	Se realizó socialización con los líderes de cada uno de los procesos a través de la Gerencia Comercial y la Dirección de Negocios Fiduciarios el pasado 28 de julio, de igual forma, se realizó la divulgación a la Alta Dirección de la fiduciaria través del Comité de Presidencia del 02 de diciembre. Del resultado general de la encuesta de satisfacción de clientes, la alta dirección estableció compromisos para la vigencia 2023, en aras de darle independencia a la Encuesta a través de un ente externo.

Anexo A. Plan de acción y seguimiento

Objetivo: Adoptar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - PAAC, establecer las estrategias de seguimiento y control, dando cumplimiento del artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 y decreto reglamentarios.

Vigencia: 2022

COMPONENTE 5: TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

Subcomponente	#	Actividad	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	Seguimiento corte 31 de diciembre Gerencia de Auditoría Interna
Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa	1.1	Establecer mapeo de sección de la página y establecer responsabilidades	Matriz actualizada con responsables	Coordinación de Finanzas y Planeación	29/04/2022	CERRADO: En conjunto con la Oficina Asesora de Comunicaciones, se realizó el mapeo de las secciones de la página web, definiendo los responsables y entregables;
Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa	1.2	Revisar que la información esté actualizada en la página web	Listado de Verificación	Gerencia de Auditoría Interna	30/06/2022 30/12/2022	CERRADO: Se evidenció la actualización de la información en la página web de la Sociedad Fiduciaria.
Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa	1.3	Realizar seguimiento al plan de actualización de la página web	Seguimiento plan página web	Coordinación de Finanzas y Planeación	29/04/2022	CERRADO: En conjunto con la Oficina Asesora de Comunicaciones, se realizó la formulación del proyecto de rediseño y actualización de la página web, conforme a las necesidades de los clientes y requerimientos normativos, conforme a lo aprobado por el Presidente se realizará el seguimiento, este proyecto se estima para dos meses de ejecución
Subcomponente 2 Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información	2.1	Actualizar y publicar el inventario de activos de información	Inventario de Activos de Información publicado en la página web	Dirección de SGSI y PCN	30/12/2022	EN TRÁMITE DE SEGUIMIENTO

COMPONENTE 6: INICIATIVAS ADICIONALES

Subcomponente	#	Actividad	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	Seguimiento corte 31 de diciembre Gerencia de Auditoría Interna
Subcomponente 1 Actualización del código de ética y conducta	1.1	Revisar el código de ética y conducta con el propósito de revisar los valores (solo si se requiere)	Manual de código de ética y conducta actualizado	Gerencia de Auditoría Interna	30/12/2022	EN TRÁMITE DE SEGUIMIENTO
Subcomponente 2 Sensibilización y capacitación	1.2	Efectuar capacitación en lineamientos de Ética y Conducta	Capacitación Virtual	Gerencia de Auditoría Interna	30/06/2022	EN TRÁMITE DE SEGUIMIENTO
Subcomponente 3 Planeación conflicto de interés	3.1	Actualizar el Manual de Código de Buen Gobierno en la página web	Manual de Código de Buen Gobierno publicado en la página web	Gerencia Jurídica - secretaria general	30/04/2022	CERRADO: Se evidenció la publicación del documento Código de Gobierno Corporativo
Subcomponente 4 Condiciones Institucionales	4.1	Gestionar los conflictos de interés (solo en caso de que ocurra)	Acta	Gerencia Jurídica - secretaria general	31/12/2022	EN TRÁMITE DE SEGUIMIENTO
Subcomponente 5 Seguimiento y evaluación	5.1	Realizar seguimiento y monitoreo al registro de conflictos de interés que surtan trámite	Acta	Gerencia Jurídica - secretaria general	1/01/2023	EN TRÁMITE DE SEGUIMIENTO
Subcomponente 5 Seguimiento y evaluación	5.2.	Realizar seguimiento al Plan Estratégico Institucional	Presentación resultados	Coordinación de Finanzas y Planeación	31/03/2022 30/06/2022 30/09/2022 31/12/2022	CERRADO: Con periodicidad mensual, el Comité de Presidencia realiza el seguimiento de Plan Estratégico Institucional en lo que corresponde al BSC e iniciativas estratégicas, de igual manera, los resultados del trimestre se presentaron a la Junta Directiva.