

## 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	1er seguimiento corte 30 de abril Gerencia de Auditoría Interna
<b>Subcomponente/proceso 2</b> 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	NO APLICA SEGUIMIENTO PARA EL CORTE
<b>Subcomponente /proceso 3</b> 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	NO APLICA SEGUIMIENTO PARA EL CORTE
<b>Subcomponente /proceso 3</b> 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
<b>Subcomponente /proceso 3</b> 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
<b>Subcomponente /proceso 3</b> 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
<b>Subcomponente /proceso 3</b> Consulta y divulgación	3.5	Efectuar capacitación en lineamientos de Ética y Conducta	Capacitación Virtual	a. Gerencia de Auditoría	Cuando se requiera	NO APLICA SEGUIMIENTO PARA EL CORTE
<b>Subcomponente /proceso 4</b> 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 1 de enero - 30 de abril 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
<b>Subcomponente/proceso 5</b> 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 1 de enero - 30 de abril de 2022 no se materializaron eventos de riesgo operativo referidos a situaciones de potencial fraude.
<b>Subcomponente/proceso 5</b> 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 1 de enero - 30 de abril 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.

## 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 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

### COMPONENTE 3: RENDICIÓN DE CUENTAS

Subcomponente	#	Actividad	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	1er seguimiento corte 30 de abril Gerencia de Auditoría Interna
Subcomponente 1 Información de calidad	1.1	Realizar la asamblea general ordinaria de accionistas	Acta asamblea general	Gerencia Jurídica - secretaria general	31/03/2022	CERRADO: La Asamblea General de Accionistas tuvo su reunión ordinaria el día 18 de marzo de 2022. El Acta está a disposición en la <Secretaría General para consulta.
Subcomponente 1 Información de calidad	1.2	Emitir y publicar informe de gestión	Informe de gestión publicado página web	Coordinación de Finanzas y Planeación	31/03/2022	CERRADO: Se realizó la publicación del informe de gestión, una vez fue aprobado por la Asamblea General de Accionistas, en el siguiente enlace se puede consultar: <a href="https://fiducoldex.com.co/sites/default/files/pdf/informe_gestion_2021.pdf">https://fiducoldex.com.co/sites/default/files/pdf/informe_gestion_2021.pdf</a>
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	NO APLICA SEGUIMIENTO PARA EL CORTE
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: <a href="https://www.fiducoldex.com.co/sites/default/files/pdf/presupuesto_2022.pdf">https://www.fiducoldex.com.co/sites/default/files/pdf/presupuesto_2022.pdf</a>
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	NO APLICA SEGUIMIENTO PARA EL CORTE
Subcomponente 2 Diálogo con la ciudadanía y organizaciones	2.2	Realizar jornadas de educación financiera	Listas de asistencia	Gerencia Comercial	31/12/2022	NO APLICA SEGUIMIENTO PARA EL CORTE
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

## 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 4: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Subcomponente	#	Actividad	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	1er seguimiento corte 30 de abril 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 enero a abril de 2022, no se presentaron quejas o reclamos por parte de los consumidores financieros o entes de control.
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 anexa extracto del Acta de la Junta Directiva celebrada en febrero del presente año que incluye la presentación correspondiente.
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	NO APLICA SEGUIMIENTO PARA EL CORTE
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	NO APLICA SEGUIMIENTO PARA EL CORTE
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	NO APLICA SEGUIMIENTO PARA EL CORTE
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	NO APLICA SEGUIMIENTO PARA EL CORTE
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	NO APLICA SEGUIMIENTO PARA EL CORTE
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	NO APLICA SEGUIMIENTO PARA EL CORTE
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	NO APLICA SEGUIMIENTO PARA EL CORTE
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	NO APLICA SEGUIMIENTO PARA EL CORTE
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	NO APLICA SEGUIMIENTO PARA EL CORTE
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	NO APLICA SEGUIMIENTO PARA EL CORTE

## 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	1er seguimiento corte 30 de abril 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	NO APLICA SEGUIMIENTO PARA EL CORTE
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, realizamos 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	NO APLICA SEGUIMIENTO PARA EL CORTE

### COMPONENTE 6: INICIATIVAS ADICIONALES

Subcomponente	#	Actividad	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	1er seguimiento corte 30 de abril 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	NO APLICA SEGUIMIENTO PARA EL CORTE
Subcomponente 2 Sensibilización y capacitación	1.2	Efectuar capacitación en lineamientos de Ética y Conducta	Capacitación Virtual	Gerencia de Auditoría Interna	30/06/2022	NO APLICA SEGUIMIENTO PARA EL CORTE
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	Se evidenció la publicación del documento Código de Gobierno Corporativo

## 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

<b>Subcomponente 4</b> Condiciones Institucionales	4.1	Gestionar los conflictos de interés (solo en caso de que ocurra)	Acta	Gerencia Jurídica - secretaria general	31/12/2022	NO APLICA SEGUIMIENTO PARA EL CORTE
<b>Subcomponente 5</b> 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	NO APLICA SEGUIMIENTO PARA EL CORTE
<b>Subcomponente 5</b> 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	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.