

## 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:** 2021

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

Subcomponente	Actividad	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	1er seguimiento 30 de abril de 2021 Gerencia de Auditoría Interna	2do seguimiento 31 de agosto 2021 Gerencia de Auditoría Interna	3ro seguimiento 31 de diciembre 2021 Gerencia de Auditoría Interna
<b>Subcomponente/proceso 2</b> Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	<b>2.1</b> Revisión de mapa de riesgos de fraude y corrupción de acuerdo a cronograma de monitoreo de matrices de riesgo operativo de los procesos: identificación, medición y controles	Mapa de riesgos de fraude y corrupción	- Dueño del proceso y Gestores de Riesgo -Gerente de Riesgos -Coordinador SARO - SARLAFT	31/12/2021	NO APLICA SEGUIMIENTO EN EL CORTE ABRIL 30/2021	NO APLICA SEGUIMIENTO EN EL CORTE AGOSTO 30/2021	CUMPLIDO: En corte diciembre 31 de 2021
<b>Subcomponente /proceso 3</b> Consulta y divulgación	<b>3.1</b> 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	-Gerente de Riesgos -Coordinador SARO - SARLAFT	31/12/2021	NO APLICA SEGUIMIENTO EN EL CORTE ABRIL 30/2021	NO APLICA SEGUIMIENTO EN EL CORTE AGOSTO 30/2021	CUMPLIDO: En corte diciembre 31 de 2021
<b>Subcomponente /proceso 3</b> Consulta y divulgación	<b>3.2</b> 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	-Gerente de Riesgos -Coordinador SARO - SARLAFT	28/02/2022	NO APLICA SEGUIMIENTO EN EL CORTE ABRIL 30/2021	NO APLICA SEGUIMIENTO EN EL CORTE AGOSTO 30/2021	NO APLICA SEGUIMIENTO EN EL CORTE DICIEMBRE 31 /2021
<b>Subcomponente /proceso 3</b> Consulta y divulgación	<b>3.3</b> Difusión y publicación del mapa de riesgos de fraude y corrupción a los funcionarios de la entidad	Mapa de riesgos publicado	-Gerente de Riesgos -Coordinador SARO - SARLAFT	28/02/2022	NO APLICA SEGUIMIENTO EN EL CORTE ABRIL 30/2021	NO APLICA SEGUIMIENTO EN EL CORTE AGOSTO 30/2021	CUMPLIDO: En corte diciembre 31 de 2021
<b>Subcomponente /proceso 3</b> Consulta y divulgación	<b>3.4</b> 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.	-Gerente de Riesgos -Coordinador SARO - SARLAFT	28/02/2022	NO APLICA SEGUIMIENTO EN EL CORTE ABRIL 30/2021	NO APLICA SEGUIMIENTO EN EL CORTE AGOSTO 30/2021	CUMPLIDO: En corte diciembre 31 de 2021
<b>Subcomponente /proceso 4</b> Monitoreo o revisión	<b>4.1</b> 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.	Comité de Fraude y Corrupción (Cuando se requiera)	Cuando se requiera	NO SE HAN PRESENTADO EVENTOS DE RIESGOS OPERATIVO DE FRAUDE Y CORRUPCIÓN	NO SE HAN PRESENTADO EVENTOS DE RIESGOS OPERATIVO DE FRAUDE Y CORRUPCIÓN	NO SE HAN PRESENTADO EVENTOS DE RIESGOS OPERATIVO DE FRAUDE Y CORRUPCIÓN
<b>Subcomponente/proceso 5</b> Seguimiento	<b>5.1.</b> Seguimiento a los planes de acción para los riesgos de fraude y corrupción con un nivel residual Alto y Extremo	Acta de Comité de Riesgo Operativo	-Dueño de proceso -Gerente de Riesgos -Coordinador SARO - SARLAFT	Trimestral	SEGUIMIENTO EN TRÁMITE	SEGUIMIENTO EN TRÁMITE	CUMPLIDO: En corte diciembre 31 de 2021
	<b>5.2.</b> Reunión de comité de prevención de fraude y corrupción cuando se requiera tratar un evento de riesgo relacionado.	Acta de comité oficializada	- Presidente -Vicepresidente Jurídico - Gerente de Riesgos	Cuando se requiera	NO SE HAN PRESENTADO EVENTOS DE RIESGOS OPERATIVO DE FRAUDE Y CORRUPCIÓN	NO SE HAN PRESENTADO EVENTOS DE RIESGOS OPERATIVO DE FRAUDE Y CORRUPCIÓN	NO SE HAN PRESENTADO EVENTOS DE RIESGOS OPERATIVO DE FRAUDE Y CORRUPCIÓN

### 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	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	1er seguimiento 30 de abril de 2021 Gerencia de Auditoría Interna	2do seguimiento 31 de agosto 2021 Gerencia de Auditoría Interna	3ro seguimiento 31 de diciembre 2021 Gerencia de Auditoría Interna
<b>Subcomponente 1</b> Información de calidad	<b>1.1</b> Realizar la asamblea general ordinaria de accionistas	Acta asamblea general	Secretaria General	19/03/2021	SEGUIMIENTO EN TRÁMITE	CUMPLIDO - SE EFECTUÓ LA ASAMBLEA DE CONFORMIDAD CON LA NORMATIVA LEGAL VIGENTE	CUMPLIDO - SE EFECTUÓ LA ASAMBLEA DE CONFORMIDAD CON LA NORMATIVA LEGAL VIGENTE
<b>Subcomponente 1</b> Información de calidad	<b>1.2</b> Emitir y publicar informe de gestión	Informe de gestión publicado página web	Coordinación de Direccionamiento Estratégico	31/03/2021	Cumplido: Se evidenció la publicación del informe de gestión, en el siguiente link se encuentra publicado <a href="https://fiducoldex.com.co/sites/default/files/pdf/informe-gestion_2020.pdf">https://fiducoldex.com.co/sites/default/files/pdf/informe-gestion_2020.pdf</a>	CUMPLIDO EN CORTE Abril /21	CUMPLIDO EN CORTE Abril /21
<b>Subcomponente 1</b> Información de calidad	<b>1.3</b> Estrategia de comunicación externa e interna	Estrategia de comunicación externa e interna implementada	Coordinación de Direccionamiento Estratégico	12/02/2021	Cumplido: Se realizaron reuniones con los líderes para definir la estrategia de comunicaciones interna y externa	CUMPLIDO EN CORTE Abril /21	CUMPLIDO EN CORTE Abril /21
<b>Subcomponente 1</b> Información de calidad	<b>1.4</b> Publicar el presupuesto	Presupuesto publicado en la página web	Coordinación de Finanzas Corporativas	29/01/2021	Cumplido: Se evidenció la publicación del presupuesto para la vigencia 2021, en el siguiente link se encuentra publicado <a href="https://www.fiducoldex.com.co/sites/default/files/pdf/presupuesto_2021.pdf">https://www.fiducoldex.com.co/sites/default/files/pdf/presupuesto_2021.pdf</a>	CUMPLIDO EN CORTE Abril /21	CUMPLIDO EN CORTE Abril /21
<b>Subcomponente 1</b> Información de calidad	<b>1.5</b> Realizar seguimiento a las estadísticas de las redes sociales	Estadísticas redes sociales	Comunicaciones	Mensual	Cumplido: El proceso de gestión de comunicaciones cuenta con tres indicadores para el seguimiento de las redes sociales. Está información se almacena en la aplicación Isolución	CUMPLIDO EN CORTE Abril /21	CUMPLIDO EN CORTE Abril /21
<b>Subcomponente 2</b> Diálogo con la ciudadanía y organizaciones	<b>2.1</b> Realizar jornadas de educación financiera	Listas de asistencia	Dirección Administrativa y Servicio al Cliente	31/12/2021	NO APLICA SEGUIMIENTO EN EL CORTE ABRIL 30/2021	CUMPLIDO EN CORTE Abril /21	CUMPLIDO EN CORTE Abril /21

## 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:** 2021

<b>Subcomponente 2</b> Diálogo con la ciudadanía y organizaciones	2.2	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	Comunicaciones	30/12/2021	NO APLICA SEGUIMIENTO EN EL CORTE ABRIL 30/2021	NO APLICA SEGUIMIENTO EN EL CORTE AGOSTO 30/2021	SEGUIMIENTO EN TRÁMITE
<b>Subcomponente 3</b> 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 Direccionamiento Estratégico	29/01/2021	Cumplido: En la página web se publicó la invitación de las partes interesadas para participar en la formulación del PAAC. Adicional, en el siguiente link se encuentra publicado el plan <a href="https://www.fiducoldex.com.co/sites/default/files/pdf/plan_anticorrupcion_atencion_ciudadano_2021.pdf">https://www.fiducoldex.com.co/sites/default/files/pdf/plan_anticorrupcion_atencion_ciudadano_2021.pdf</a>	CUMPLIDO EN CORTE Abril /21	CUMPLIDO EN CORTE Abril /21

### COMPONENTE 4: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Subcomponente	Actividad	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	1er seguimiento 30 de abril de 2021 Gerencia de Auditoría Interna	2do seguimiento 31 de agosto 2021 Gerencia de Auditoría Interna	3ro seguimiento 31 de diciembre 2021 Gerencia de Auditoría Interna	
<b>Subcomponente 1</b> Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	1.1	Presentar e informar la gestión de PQRSF	Documento consolidado PQR con periodicidad trimestral	Dirección Administrativa y Servicio al Cliente	17/04/2021 17/07/2021 16/10/2021 15/01/2022	SEGUIMIENTO EN TRÁMITE	Cumplido: Se transmitió sin inconvenientes la información a la Superintendencia Financiera	SEGUIMIENTO EN TRÁMITE
<b>Subcomponente 1</b> Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	1.2	Definir el mecanismo y realizar la medición de clima organizacional	Resultados clima organizacional	Coordinación de Direccionamiento Estratégico	31/12/2021	NO APLICA SEGUIMIENTO EN EL CORTE ABRIL 30/2021	NO APLICA SEGUIMIENTO EN EL CORTE AGOSTO 30/2021	En el mes de noviembre, se aplicó la medición de clima organizacional, cuyo resultado fue 84, se tenía una meta proyectada de 80 y el cumplimiento fue del 105%; Así mismo, en la medición se detectó que hay dos líneas por fortalecer. 1.Reconocimiento 2.Compensación beneficios y desarrollo
<b>Subcomponente 1</b> Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	1.3	Actualizar la información de servicio al cliente que incluya lo relacionado con Atención al consumidor financiero	Documentos actualizados	Dirección Administrativa y Servicio al Cliente Coordinación de Direccionamiento Estratégico	31/12/2021	NO APLICA SEGUIMIENTO EN EL CORTE ABRIL 30/2021	NO APLICA SEGUIMIENTO EN EL CORTE AGOSTO 30/2021	Se actualizaron los documentos del proceso de Servicio al Cliente, los cuales fueron publicados en Isolución en el mes de diciembre.
<b>Subcomponente 2</b> Fortalecimiento de los canales de atención	2.1	Revisar y ajustar las políticas y descripciones para los diferentes canales de atención	Documentos actualizados	Dirección Administrativa y Servicio al Cliente Coordinación de Direccionamiento Estratégico	31/12/2021	NO APLICA SEGUIMIENTO EN EL CORTE ABRIL 30/2021	NO APLICA SEGUIMIENTO EN EL CORTE AGOSTO 30/2021	Se actualizaron los documentos del proceso de Servicio al Cliente, los cuales fueron publicados en Isolución en el mes de diciembre.
<b>Subcomponente 3</b> Talento humano	3.1	Realizar acciones enfocadas en fortalecer la cultura de servicio <i>Nota: (se trabajará como parte del proyecto plan estratégico de talento humano)</i>	Informe con las acciones realizadas en el proyecto de cultura organizacional	Coordinación de Direccionamiento Estratégico	31/12/2021	NO APLICA SEGUIMIENTO EN EL CORTE ABRIL 30/2021	NO APLICA SEGUIMIENTO EN EL CORTE AGOSTO 30/2021	De acuerdo a la medición de clima organizacional, se presentó el plan para subsanar las dimensiones con menor calificación, en el mes de enero de 2022, se proyecta contar con la aprobación del plan
<b>Subcomponente 3</b> Talento humano	3.2	Realizar la inducción y capacitación SAC	Matriz con el resultado de la Inducción y Reinducción a los empleados	Gerencia de Talento Humano y Administrativa Dirección Administrativa y Servicio al Cliente	31/12/2021	NO APLICA SEGUIMIENTO EN EL CORTE ABRIL 30/2021	NO APLICA SEGUIMIENTO EN EL CORTE AGOSTO 30/2021	Gerencia de Talento Humano y Administrativa Dirección Administrativa y Servicio al Cliente
<b>Subcomponente 4</b> Normativo y procedimental	4.1	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 Coordinación de Direccionamiento Estratégico	31/12/2021	NO APLICA SEGUIMIENTO EN EL CORTE ABRIL 30/2021	NO APLICA SEGUIMIENTO EN EL CORTE AGOSTO 30/2021	Se actualizaron los documentos del proceso de Servicio al Cliente, los cuales fueron publicados en Isolución en el mes de diciembre.
<b>Subcomponente 5</b> Relacionamiento con los clientes	5.1	Cerrar la encuesta de satisfacción de cliente externo	Encuestas diligenciadas	Dirección Administrativa y Servicio al Cliente	30/11/2021	NO APLICA SEGUIMIENTO EN EL CORTE ABRIL 30/2021	NO APLICA SEGUIMIENTO EN EL CORTE AGOSTO 30/2021	Dirección Administrativa y Servicio al Cliente
<b>Subcomponente 5</b> Relacionamiento con los clientes	5.2	Realizar la medición de satisfacción de cliente externo	Resultados encuesta de satisfacción del cliente	Dirección Administrativa y Servicio al Cliente	18/12/2021	NO APLICA SEGUIMIENTO EN EL CORTE ABRIL 30/2021	NO APLICA SEGUIMIENTO EN EL CORTE AGOSTO 30/2021	Dirección Administrativa y Servicio al Cliente

### COMPONENTE 5: TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

Subcomponente	Actividad	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	1er seguimiento 30 de abril de 2021 Gerencia de Auditoría Interna	2do seguimiento 31 de agosto 2021 Gerencia de Auditoría Interna	3ro seguimiento 31 de diciembre 2021 Gerencia de Auditoría Interna
<b>Subcomponente 1</b> Lineamientos de Transparencia Activa	1.1	Establecer mapeo de sección de la página y establecer responsabilidades	Documento con responsables	Coordinación de Direccionamiento Estratégico	31/08/2021	NO APLICA SEGUIMIENTO EN EL CORTE ABRIL 30/2021	Cumplido: Se formuló un plan de acción para realizar la actualización de la página web conforme a lo establecido en la resolución 1519 de 2020, el cual se encuentra en ejecución.
<b>Subcomponente 1</b> Lineamientos de Transparencia Activa	1.2	Revisar que la información esté actualizada en la página web	Listado de verificación	Gerencia de Auditoría Interna	30/06/2021 31/12/2021	NO APLICA SEGUIMIENTO EN EL CORTE ABRIL 30/2021	Cumplido se validó al corte Agosto 31 / 2021.
<b>Subcomponente 2</b> 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	31/12/2021	NO APLICA SEGUIMIENTO EN EL CORTE ABRIL 30/2021	NO APLICA SEGUIMIENTO EN EL CORTE AGOSTO 30/2021
<b>Subcomponente 3</b> Criterio diferencial de Accesibilidad	3.1	Implementar el plan de vinculación de personas con discapacidad	Seguimiento plan de implementación	Coordinación de Direccionamiento Estratégico	31/12/2021	NO APLICA SEGUIMIENTO EN EL CORTE ABRIL 30/2021	NO APLICA SEGUIMIENTO EN EL CORTE AGOSTO 30/2021

### COMPONENTE 6: INICIATIVAS ADICIONALES

Subcomponente	Actividad	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	1er seguimiento Gerencia de Auditoría Interna	2do seguimiento 31 de agosto 2021 Gerencia de Auditoría Interna	3ro seguimiento 31 de diciembre 2021 Gerencia de Auditoría Interna
<b>Subcomponente 1</b> Entrenamiento y capacitación	1.1	Efectuar capacitación en lineamientos de Ética y Conducta	Capacitación Virtual	Gerencia de Auditoría Interna	30/06/2021	NO APLICA SEGUIMIENTO EN EL CORTE ABRIL 30/2021	SEGUIMIENTO EN TRÁMITE
<b>Subcomponente 2</b> Transformación digital	2.1	Implementar el proyecto de vinculación digital	Seguimiento proyecto de vinculación digital	Coordinación de Direccionamiento Estratégico	31/12/2021	NO APLICA SEGUIMIENTO EN EL CORTE ABRIL 30/2021	NO APLICA SEGUIMIENTO EN EL CORTE AGOSTO 30/2021