

## INFORME DE SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Corte diciembre de 2017

1. **Objetivo general:** Realizar seguimiento a las estrategias y actividades definidas en cada componente del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de Fidagraria S.A., definido para la vigencia 2017, según lo establecido en la Ley 1474 de 2011.
2. **Alcance:** Revisión de las actividades desarrolladas en el marco del Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano, para el periodo comprendido entre el 31 de agosto y 31 de diciembre de 2017.
3. **Principales criterios:**
  - Ley 1474 de 2011
  - Ley 1712 de 2014
  - Decreto 2641 de 2012 y anexo “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”.
  - Plan anticorrupción de Fidagraria S.A. (Vigencia 2017).

### 4. Conclusiones y recomendaciones:

**4.1 Gestión del riesgo de corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción:** *Establece los criterios generales para la identificación y prevención de los riesgos de corrupción de las entidades, permitiendo a su vez la generación de alarmas y la elaboración de mecanismos orientados a prevenirlos o evitarlos.*

Actualmente la entidad cuenta con la matriz de riesgos anticorrupción y antifraude vigente a 31/12/2017 (contando con 59 riesgos y 407 controles asociados), actualizada anualmente por medio de la información obtenida en la valoración del perfil de riesgos de la Entidad.

Según el Plan Anticorrupción, la actualización de la política antifraude y anticorrupción se realizará de manera anual. La vigente tiene última fecha de actualización diciembre de 2017.

**4.2 Racionalización de trámites:** *Facilita el acceso a los servicios que brinda la administración pública, y le permite a las entidades simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, acercando el ciudadano a los servicios que presta el Estado, mediante la modernización y el aumento de la eficiencia de sus procedimientos.*

Dentro del componente de Estrategias Antitrámites, se observó que la entidad cuenta con la definición de las siguientes cuatro actividades: i) la revisión anual de los procesos del SGI, ii) Clasificar los procesos que deban surtir mejoras prioritarias, iii) implementar la mejoras, y iv) evaluar las mejoras implementadas.

Para el desarrollo de estas actividades la Coordinación de Calidad adelanta una revisión de los documentos del Sistema de Gestión Integrado que permitirá identificar los documentos que han cumplido más de un año desde su publicación y requerir a los líderes de proceso la correspondiente verificación y/o actualización. Esta actividad contempló la implementación de una matriz en la que se

detallan aspectos relevantes que deberá considerar cada líder en la revisión de sus documentos en aras de fortalecer y/o mejorar sus procesos.

**4.3 Rendición de cuentas:** *Expresión del control social que comprende acciones de petición de información, diálogos e incentivos. Busca la adopción de un proceso transversal permanente de interacción entre servidores públicos —entidades— ciudadanos y los actores interesados en la gestión de los primeros y sus resultados. Así mismo, busca la transparencia de la gestión de la Administración Pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno.*

Se cuenta con veintitrés (23) actividades establecidas para los componentes de información, lenguaje comprensible, dialogo e incentivos, atienden de manera general lo exigido por el Conpes 3654 de 2010, se han venido ejecutando con regularidad y propenden por la adecuada atención de las solicitudes recibidas y la interacción con las partes interesadas.

**4.4 Mecanismos para mejorar la atención del ciudadano y/o consumidor financiero:** *busca mejorar la calidad y el acceso a los trámites y servicios de las entidades públicas, mejorando la satisfacción de los ciudadanos y facilitando el ejercicio de sus derechos.*

En esta perspectiva la Fiduciaria definió 5 actividades que se han venido ejecutando con regularidad y que se enfocan en brindar un mejor servicio a sus consumidores financieros, así. i) Atender oportunamente las PQRD`s, ii) educar a los consumidores financieros iii) fomentar la cultura de atención iv) realizar campañas en redes sociales y v) realizar la encuesta de satisfacción y la encuesta post solución a nuestros clientes.

**4.5 Mecanismos para la transparencia y acceso a la información:** *Recoge los lineamientos para la garantía del derecho fundamental de acceso a la información pública, según el cual toda persona puede acceder a la información pública en posesión o bajo el control de los sujetos obligados de la ley, excepto la información y los documentos considerados como legalmente reservados.*

Para este componente la entidad definió 8 actividades que se enfocan en garantizar la centralización en la página web de la entidad de la información exigida en la Ley de Transparencia 1712 de 2014, en lo relacionado con la información institucional, los servicios prestados por la entidad, la gestión de PQRD`s, la gestión presupuestal, la gestión financiera, la contratación, el inventario de activos de la información, entre otras.

Verificada su ejecución, se confirmó que en su mayoría han venido desarrollándose conforme lo planificado y la disposición de canales de servicio y acceso preferencial para la atención de población con situación de discapacidad.

**4.6 Iniciativas adicionales:** *Se refiere a las iniciativas particulares de la entidad que contribuyen a combatir y prevenir la corrupción. Se sugiere el Código de Ética: Promoción de “Acuerdos, compromisos y protocolos éticos,” que sirvan para establecer parámetros de comportamiento en la actuación de los servidores públicos. Es importante que se incluyan lineamientos sobre la existencia de conflictos de intereses, canales de denuncia de hechos de corrupción, mecanismos para la protección al denunciante, unidades de reacción inmediata a la corrupción entre otras.*

La Fiduciaria cuenta con un Código de Ética y Conducta y un Código de Gobierno Corporativo respecto de los cuales se ofrece la socialización periódica a través de las jornadas de inducción y re-inducción. Adicionalmente se corroboró la actualización de los canales de comunicación de la entidad y publicación del correo de denuncias de acto de corrupción en la página Web de la entidad.

Los cambios realizados en los códigos, políticas y manuales de la Fiduciaria son de conocimiento de todos los funcionarios mediante su divulgación en comunicaciones internas y la intranet. Adicionalmente, el Código y las Políticas de Gobierno Corporativo se publican en la página web de la Fiduciaria, para consulta y conocimiento de todos los interesados.

(Original firmado)  
**NICOLÁS SALDAÑA MEZA**  
Auditor Oficina de Control Interno

(Original firmado)  
**LUISA FERNANDA BALLESTEROS C.**  
Auditor Oficina de Control Interno