

## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

CÓDIGO: PNDES02  
VERSIÓN: 06  
FECHA DE PUBLICACIÓN: 24/01/2023

### TABLA DE CONTENIDO

1	OBJETIVO.....	2
2	ALCANCE.....	2
3	GLOSARIO.....	2
4	NORMATIVIDAD LEGAL.....	2
5	DIRECTICES.....	2
6	DESARROLLO.....	3
7	PLAN DE ACCIÓN.....	7
8	DOCUMENTOS RELACIONADOS.....	7
9	CONTROL DE DOCUMENTOS.....	8

## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

CÓDIGO: PNDES02  
VERSIÓN: 06  
FECHA DE PUBLICACIÓN: 24/01/2023

### 1 OBJETIVO

Adoptar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la Fiduciaria y establecer las estrategias encaminadas a promover la transparencia en la gestión, la cultura de riesgo, fortalecer los mecanismos de comunicación y denuncias y el servicio al cliente en cumplimiento del artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 y el Decreto 124 de 2016.

### 2 ALCANCE

Inicia con la definición de estrategias y acciones para abordar los diferentes componentes y finaliza con el seguimiento, toma de acciones y publicación. Aplica para los temas relacionados con riesgos de fraude y corrupción, atención al ciudadano y partes interesadas, rendición de cuentas, mecanismos de transparencia y el acceso a la información y otras iniciativas.

### 3 GLOSARIO

- PAAC: Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano
- DAFP: Departamento Administrativo de la Función Pública

### 4 NORMATIVIDAD LEGAL

- Ley 1474 de 2011
- Ley 1712 de 2014
- Ley 1757 de 2015
- Ley 1955 de 2019
- Ley 2013 de 2019
- Ley 2016 de 2020
- Decreto 124 de 2016
- Decreto 103 de 2015
- Resolución 1519 de 2020

### 5 DIRECTICES

- La metodología de adoptada por la Fiduciaria corresponde a la definida por el DAFP, excepto para los componentes racionalización de trámites (no aplica por la naturaleza jurídica) y rendición de cuentas (cuya metodología es diseñada por Fiducoldex conforme al mandato legal y actividad económica)

## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

CÓDIGO: PNDES02  
VERSIÓN: 06  
FECHA DE PUBLICACIÓN: 24/01/2023

- El PAAC debe publicarse para comentarios de la ciudadanía y el definitivo estar publicado en la página web antes del 31 de enero de cada año, está labor la adelanta la dirección de finanzas y planeación.
- La Gerencia de Auditoría Interna debe realizar el seguimiento conforme a lo establecido por la normatividad vigente, y publicarlos en la página web.

### 6 DESARROLLO

La Fiduciaria definió la política de fraude y corrupción en el numeral 2 del Protocolo de Prevención del Fraude y Corrupción. El cual se puede consultar en la página web en la sección <https://www.fiducoldex.com.co/seccion/transparencia-y-acceso-la-informacion>

#### 6.1. PRIMER COMPONENTE: GESTIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN – MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

Las políticas, lineamientos y metodología para la gestión riesgos de fraude y corrupción se encuentran establecidas por la Fiduciaria en el Protocolo de Prevención del Fraude y Corrupción. El cual se encuentra disponible para consulta en la página web en el enlace <https://www.fiducoldex.com.co/seccion/transparencia-y-acceso-la-informacion>

De igual manera el mapa de fraude y corrupción se encuentra disponible para consulta en la página en el enlace <https://www.fiducoldex.com.co/seccion/transparencia-y-acceso-la-informacion>

Los subcomponentes de consulta y divulgación, monitoreo y seguimiento, se gestionan mediante el Anexo A. Plan de Acción y Seguimiento (componente riesgos de corrupción y mapa de riesgos de corrupción)

#### 6.2. SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

La política de racionalización de trámites “busca facilitar el acceso a los trámites y servicios que brinda la administración pública”<sup>1</sup>. La Fiduciaria no tiene trámites ni procedimientos administrativos de acuerdo con las directrices establecidas en la Resolución 1099 de 2017 del Departamento Administrativo de la Función Pública en la

---

<sup>1</sup> Departamento Administrativo de la Función Pública; Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano

## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

CÓDIGO: PNDES02  
VERSIÓN: 06  
FECHA DE PUBLICACIÓN: 24/01/2023

que “estableció los procedimientos para la autorización de trámites y el seguimiento de la política de racionalización de trámites”.

Es de resaltar que la Fiduciaria, identifica y realiza mejoras en actividades que contribuyen al fortalecimiento y la prestación de servicio a clientes y partes interesadas, las cuales se encuentran establecidas en el plan de acción anual, y no hacen parte del PAAC, teniendo en cuenta la normatividad vigente.

### 6.3. TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS

Fiducoldex realiza diferentes actividades de rendición de cuentas, a través de los procesos: direccionamiento estratégico, servicio al cliente y gestión de comunicaciones quienes definen las estrategias y acciones para informar, comunicar y socializar la gestión de la Fiduciaria que no está sometida a reserva legal, esto considerando la excepción establecida en el siguiente párrafo del artículo 50 de la Ley 1757 de 2015: *“Las entidades y organismos de la Administración Pública tendrán que rendir cuentas en forma permanente a la ciudadanía, en los términos y condiciones previstos en el artículo 78 de la Ley 1474 de 2011. Se exceptúan las empresas industriales y comerciales del Estado y las Sociedades de Economía Mixta que desarrollen actividades comerciales en competencia con el sector privado, nacional o internacional o en mercados regulados, caso en el cual se regirán por las disposiciones legales y reglamentarias aplicables a sus actividades económicas y comerciales”.*

En el plan de acción para el cumplimiento de la estrategia de Rendición de Cuentas se documentó en el Anexo A. Plan de acción y Seguimiento (componente Rendición de Cuentas), en el cual se encuentran las acciones para el desarrollo de esta estrategia.

Los mecanismos para fortalecer la comunicación con las partes interesadas son:

- a. Espacios para divulgar información: Las partes interesadas pueden conocer la gestión, hechos relevantes, productos y servicios, a través de la página web, redes sociales, prensa, entre otros.
- b. Espacios de interacción: La Fiduciaria genera espacios de interacción para los clientes actuales y potenciales mediante eventos, foros, charlas, capacitaciones, entre otros espacios, en los cuales se atienden dudas e inquietudes acerca de los productos fiduciarios.

## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

CÓDIGO: PNDES02  
VERSIÓN: 06  
FECHA DE PUBLICACIÓN: 24/01/2023

- c. Audiencia pública: Fiducoldex realiza la Asamblea General de Accionistas en la cual rinde cuentas de la gestión realizada en la vigencia correspondiente. Adicionalmente, la Fiduciaria participa en la audiencia de rendición Sectorial que se programa anualmente, en la cual se presenta la gestión de las entidades del sector y se resuelven dudas, esta actividad se realiza en conjunto con las otras entidades y programas del Sector Comercio, Industria y Turismo o Hacienda y Crédito Público.
- d. Participación en eventos convocados por otras entidades: La Fiduciaria participa en ejercicios que desarrollan las entidades del Sector Comercio, Industria y Turismo, Bancóldex, los programas especiales, los gremios, cámaras de comercio y demás entidades que tengan relacionamiento con Fiducoldex.

### 6.4. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

A través del proceso de servicio al cliente se incluyen las actividades relacionadas con la atención de peticiones, quejas y reclamos, satisfacción al cliente y educación financiera. En el Anexo A. Plan de Acción y Seguimiento (componente mecanismos para mejorar la atención al ciudadano) se incluyen las acciones para la atención al ciudadano.

A continuación, se señalan los mecanismos para prestar el servicio al cliente:

- a. Canales de atención: La entidad tiene distintos canales de atención de acuerdo con las necesidades de los clientes y partes interesadas, estos se encuentran documentados en el MANUAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO SAC. A través de estos canales se realiza la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones.

En la página web se pueden registrar las PQRSF a través de un formulario que se encuentra en la ruta <https://pqrsf.fiducoldex.com.co/>. Los procedimientos para formular alguna acción se encuentran documentados y publicados en la sección servicio al cliente de la página web <http://fiducoldex.com.co/seccion/servicio-al-cliente>

- b. Relacionamiento: Con frecuencia anual la Fiduciaria aplica la encuesta de satisfacción a los clientes e informa los resultados a las instancias competentes, el procedimiento se encuentra descrito en el MANUAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO SAC.

## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

CÓDIGO: PNDES02  
VERSIÓN: 06  
FECHA DE PUBLICACIÓN: 24/01/2023

- c. Talento Humano: La Fiduciaria realiza actividades enfocadas en fortalecer la temática de servicio al cliente con el propósito de desarrollar las competencias y habilidades de los empleados. De igual manera, se realiza sensibilización a los colaboradores a través de los diferentes mecanismos establecidos en la organización. De forma anual se realiza la evaluación de desempeño, en la cual se mide el desarrollo de la competencia orientación al servicio.

### 6.5. QUINTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA EL ACCESO A LA INFORMACIÓN

Teniendo en cuenta los lineamientos establecidos en la Ley 1712 de 2014, el Decreto 103 de 2015 y la Resolución 1519 de 2020. La Fiduciaria dispone en la página web la sección de Transparencia y Acceso a la Información, <http://fiducoldex.com.co/seccion/transparencia-y-acceso-la-informacion>, en la cual se encuentra publicada la información establecida por esta normatividad. Las acciones para fortalecer este componente se encuentran en el Anexo A. Plan de Acción y Seguimiento.

### 6.6. SEXTO COMPONENTE: INICIATIVAS ADICIONALES

Como iniciativas adicionales la Fiduciaria ha elaborado el MANUAL CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO que tiene como objetivo adoptar las prácticas de gobierno corporativo y revelación general de información, que genere confianza a los inversionistas y a cualquier otro grupo de interés, a través estándares éticos dirigidos a los accionistas, inversionistas, Junta Directiva, a los administradores y a todos sus funcionarios y fija los parámetros aplicables a la gestión de la sociedad y en especial, define las prácticas corporativas que orientan las funciones y actividades de los órganos sociales y de dirección, en interés de la sociedad y de sus accionistas.

Así mismo, se contemplan acciones encaminadas a capacitar a los colaboradores en los lineamientos del MANUAL DE CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA.

Finalmente, a través de la implementación de las líneas de acción estratégicas definidas en el PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL, la Fiduciaria ejecutará las iniciativas adicionales para fortalecer las capacidades institucionales relacionadas con cultura de servicio, trabajo en equipo y transformación digital.

## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

CÓDIGO: PNDES02  
VERSIÓN: 06  
FECHA DE PUBLICACIÓN: 24/01/2023

### 7 PLAN DE ACCIÓN

La entidad con el objetivo de fortalecer y dar cumplimiento a lo establecido en las estrategias que conforman el plan anticorrupción y de atención al ciudadano ha definido el Anexo A – Plan de Acción y Seguimiento 2023.

### 8 DOCUMENTOS RELACIONADOS

PROTOCOLO DE PREVENCIÓN DEL FRAUDE Y CORRUPCIÓN  
MANUAL CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO CORPORATIVO  
MANUAL CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA FIDUCOLDEX  
MANUAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO SAC  
PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL  
PROCEDIMIENTO PQRSF FIDUCOLDEX

## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

CÓDIGO: PNDES02  
VERSIÓN: 06  
FECHA DE PUBLICACIÓN: 24/01/2023

### 9 CONTROL DE DOCUMENTOS

NRO. VERSIÓN	FECHA	OBSERVACIONES
1	31 de enero de 2019	Versión inicial
2	16 de marzo de 2020	Revisión y actualización de las acciones, inclusión del código de ética y conducta en documentos relacionados
3	26 de enero de 2021	Revisión y actualización de las acciones e inclusión de iniciativas adicionales conforme al entorno actual.
4	25 de octubre de 2021	Se actualizan los cargos conforme a la nueva estructura y normatividad aplicable.
5	17 de enero de 2022	Revisión y actualización de las acciones e inclusión de iniciativas adicionales conforme a las nuevas disposiciones.
6	23 de enero de 2023	Revisión y actualización de las acciones e inclusión de iniciativas adicionales conforme a las nuevas disposiciones.

ELABORÓ:

ANGELLY COY  
Profesional de Direccionamiento Estratégico

REVISÓ Y APROBÓ:

SANDRA LILIANA PINILLA  
Director de Finanzas y Planeación



## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

CÓDIGO: PNDES02  
VERSIÓN: 06  
FECHA DE PUBLICACIÓN: 24/01/2023

Anexo A. Plan de acción y seguimiento
Objetivo: Adoptar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, establecer las estrategias de seguimiento y control, dando cumplimiento del artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, Ley 1712 de 2014, Ley 1757 de 2015, Ley 1955 de 2019, Ley 2013 de 2019, Ley 2016 de 2020 y decretos reglamentarios.
Vigencia: 2023

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

Subcomponente	#	Actividad	Meta o producto	Responsable	Fecha programada
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	30/12/2023
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	30/12/2023

## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

CÓDIGO: PNDES02  
VERSIÓN: 06  
FECHA DE PUBLICACIÓN: 24/01/2023

Subcomponente	#	Actividad	Meta o producto	Responsable	Fecha programada
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	28/02/2024
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	28/02/2024
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	28/02/2024
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 Fraude y Corrupción (Cuando se requiera)	Trimestral
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	Acta de Comité de Riesgo Operativo	a. Líder de proceso b. Gerente de Riesgos c. Director SARO - SARLAFT	Cuando se requiera

Copia controlada: Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia.

La versión vigente reposa en la carpeta de Calidad FIDUCOLDEX

## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

CÓDIGO: PNDES02  
VERSIÓN: 06  
FECHA DE PUBLICACIÓN: 24/01/2023

Subcomponente	#	Actividad	Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Subcomponente /proceso 5 Seguimiento	5.2.	Reunión de comité de prevención de fraude y corrupción cuando se requiera tratar un evento de riesgo relacionado.	Acta de comité oficializada	a. Presidente b. Gerente Jurídico c. Gerente de Riesgos	Cuando se requiera

### 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
Subcomponente 1 Información de calidad	1.1	Realizar la asamblea general ordinaria de accionistas	Acta asamblea general	Gerencia Jurídica - secretaria general	31/03/2023
Subcomponente 1 Información de calidad	1.2	Emitir y publicar informe de gestión	Informe de gestión publicado página web	Dirección de Finanzas y Planeación	31/03/2023
Subcomponente 1 Información de calidad	1.3	Estrategia de comunicación externa e interna	Estrategia de comunicación externa e interna implementada	Oficina Asesora de Comunicaciones	31/03/2023

## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

CÓDIGO: PNDES02  
VERSIÓN: 06  
FECHA DE PUBLICACIÓN: 24/01/2023

Subcomponente	#	Actividad	Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 1 Información de calidad	1.4	Publicar el presupuesto aprobado por la Junta Directiva	Presupuesto publicado en la página web	Dirección de Finanzas y Planeación	31/01/2023
Subcomponente 1 Información de calidad	1.5	Realizar seguimiento a las estadísticas de las redes sociales	Estadísticas redes sociales	Oficina Asesora de Comunicaciones	Mensual
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	Oficina Asesora de Comunicaciones	29/12/2023
Subcomponente 2 Diálogo con la ciudadanía y organizaciones	2.2	Realizar jornadas de educación financiera	Listas de asistencia	Gerencia Comercial	29/12/2023
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	Oficina Asesora de Comunicaciones	29/12/2023
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	Dirección de Finanzas y Planeación	31/01/2023

## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

CÓDIGO: PNDES02  
VERSIÓN: 06  
FECHA DE PUBLICACIÓN: 24/01/2023

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

Subcomponente	#	Actividad	Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 1 Planeación estratégica del servicio al ciudadano	1.1	Presentar semestralmente el informe del Sistema de Atención al Consumidor Financiero a la alta Dirección (Comité de presidencia y Junta Directiva)	2 Informes semestrales SAC	Dirección Administrativa y Servicio al Cliente	11/07/2023 09/01/2023
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	30/06/2023
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
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.	Publicación en el Sistema de Gestión de Calidad y socialización a los grupos interés	Dirección Administrativa y Servicio al Cliente	29/12/2023

Copia controlada: Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia.

La versión vigente reposa en la carpeta de Calidad FIDUCOLDEX

## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

CÓDIGO: PNDES02  
VERSIÓN: 06  
FECHA DE PUBLICACIÓN: 24/01/2023

Subcomponente	#	Actividad	Meta o producto	Responsable	Fecha programada
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	a. Dirección de Gestión Humana b. Equipo de cultura	29/12/2023
Subcomponente 2 Fortalecimiento del talento humano al servicio del ciudadano	2.2	Incluir temas del SAC en la inducción y reinducción a los funcionarios	Indicador al 90% Funcionarios Planta Capacitados/ Total Funcionarios Planta	a. Dirección de Gestión Humana b. Dirección Administrativa y Servicio al Cliente	29/12/2023
Subcomponente 2 Fortalecimiento del talento humano al servicio del ciudadano	2.3	Realizar jornadas de sensibilización virtuales y/o presenciales que permitan promover competencias de servicio al ciudadano a los colaboradores de la entidad que tienen contacto directo con el ciudadano	Presentación y lista de asistencia Dos (2) sensibilizaciones al año	a. Dirección de Gestión Humana b. Dirección Administrativa y Servicio al Cliente	29/12/2023
Subcomponente 2 Fortalecimiento del talento humano al servicio del ciudadano	2.4	Realizar una capacitación obligatoria anual respecto al Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC), con el objetivo de fortalecer, actualizar, instruir a los funcionarios de la Fiduciaria sobre la importancia de este.	Indicador al 90% Funcionarios Planta Capacitados / Total Funcionarios Planta	a. Dirección de Gestión Humana b. Dirección Administrativa y Servicio al Cliente	29/12/2023
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	a. Dirección de Gestión Humana b. Líderes de área	29/12/2023

## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

CÓDIGO: PNDES02  
VERSIÓN: 06  
FECHA DE PUBLICACIÓN: 24/01/2023

Subcomponente	#	Actividad	Meta o producto	Responsable	Fecha programada
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	29/12/2023
Subcomponente 3 Gestión de relacionamiento con los ciudadanos	3.1	Implementar protocolos de servicio al ciudadano en los canales de atención para garantizar la calidad y cordialidad en la atención al ciudadano	Publicación en el Sistema de Gestión de Calidad	Dirección Administrativa y Servicio al Cliente	29/12/2023
Subcomponente 3 Gestión de relacionamiento con los ciudadanos	3.2	Implementar instrumentos y herramientas para garantizar la accesibilidad a las páginas web de las entidades (Implementación de la NTC 5854 y Convertic).  Fortalecimiento de la página web de FIDUCOLDEX.	Fortalecimiento de la página web de FIDUCOLDEX, conforme a los lineamientos Resolución 1519 de 2020.	a. Dirección Administrativa y Servicio al Cliente b. Dirección de Finanzas y Planeación c. Oficina Asesora de Comunicaciones	29/12/2023
Subcomponente 3 Gestión de relacionamiento con los ciudadanos	3.3	Revisar y ajustar las políticas y descripciones para los diferentes canales de atención	Documentos actualizados	Dirección Administrativa y Servicio al Cliente	29/12/2023

## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

CÓDIGO: PNDES02  
VERSIÓN: 06  
FECHA DE PUBLICACIÓN: 24/01/2023

Subcomponente	#	Actividad	Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 4 Evaluación de gestión y medición de la percepción ciudadana	4.1.	Desarrollar iniciativas y herramientas que permitan medir y mejorar el servicio al ciudadano a partir de los resultados de la encuesta de satisfacción e informar los resultados a la Alta Dirección con el fin de identificar oportunidades y acciones de mejora.	Iniciativas implementadas	Dirección Administrativa y Servicio al Cliente	29/12/2023
Subcomponente 4 Evaluación de gestión y medición de la percepción ciudadana	4.2.	Evaluar los canales de atención de la entidad a través encuestas de satisfacción realizados a los usuarios e informar los resultados a la Alta Dirección con el fin de identificar oportunidades y acciones de mejora.	Resultados encuesta de satisfacción del cliente	Dirección Administrativa y Servicio al Cliente	29/12/2023

## COMPONENTE 5: TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

Subcomponente	#	Actividad	Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa	1.1	Establecer las responsabilidades de la página	Matriz actualizada con responsables	a. Dirección de Finanzas y Planeación b. Oficina Asesora de Comunicaciones	28/04/2023
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	30/06/2023 29/12/2023

Copia controlada: Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia.

La versión vigente reposa en la carpeta de Calidad FIDUCOLDEX



## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

CÓDIGO: PNDES02  
VERSIÓN: 06  
FECHA DE PUBLICACIÓN: 24/01/2023

Subcomponente	#	Actividad	Meta o producto	Responsable	Fecha programada
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	29/12/2023

### COMPONENTE 6: INICIATIVAS ADICIONALES

Subcomponente	#	Actividad	Meta o producto	Responsable	Fecha programada
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	30/06/2023
Subcomponente 2 Sensibilización y capacitación	2.1	Efectuar capacitación en lineamientos de Ética y Conducta	Capacitación Virtual	Gerencia de Auditoría Interna	30/06/2023
Subcomponente 2 Sensibilización y capacitación	2.2	Efectuar capacitación de tips para prevención del Fraude	Capacitación Virtual	Dirección SARO - SARLAFT	29/12/2023
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	30/04/2023

Copia controlada: Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia.

La versión vigente reposa en la carpeta de Calidad FIDUCOLDEX

## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

CÓDIGO: PNDES02  
VERSIÓN: 06  
FECHA DE PUBLICACIÓN: 24/01/2023

Subcomponente	#	Actividad	Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 4 Condiciones Institucionales	4.1	Gestionar los conflictos de interés (solo en caso de que ocurra)	Acta	Gerencia Jurídica - secretaria general	29/12/2023
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	02/01/2024
Subcomponente 5 Seguimiento y evaluación	5.2.	Realizar seguimiento al Plan Estratégico Institucional	Presentación resultados	Dirección de Finanzas y Planeación	31/03/2023 30/06/2023 29/09/2023 29/12/2023