

TABLA DE CONTENIDO

1	OBJETIVOS .....	2
2	ALCANCE .....	2
3	DESARROLLO .....	2
4	DOCUMENTOS RELACIONADOS.....	6
	CONTROL DE DOCUMENTOS .....	6

## 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

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.

## 3 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/prevencion-de-fraude-y-corrupcion>

### I. 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 link <http://fiducoldex.com.co/seccion/prevencion-de-fraude-y-corrupcion>

De igual manera el mapa de fraude y corrupción se encuentra disponible para consulta en la página en el link <http://fiducoldex.com.co/seccion/prevencion-de-fraude-y-corrupcion>

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)

## II. 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 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 Anexo B. informe de participación del sector de Comercio, Industria y Turismo de la estrategia “Colombia simple, Estado ágil”

## III. TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS

Fiducoldex realiza diferentes actividades de rendición de cuentas, a través del proceso de comunicaciones define las estrategias y acciones para informar, comunicar y socializar la gestión de la entidad que no está sometida a reserva legal, esto considerando que de acuerdo con la excepción establecida en el siguiente párrafo del artículo 50, 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 el cual se documentó en el Anexo A. Plan de acción y Seguimiento (componente Rendición de Cuentas), se encuentran las acciones para el desarrollo de esta estrategia.

Los mecanismos para fortalecer la comunicación con las partes interesadas y las acciones definidas en el plan son las siguientes:

---

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

- Espacios para divulgar información: Las partes interesadas pueden conocer la gestión, hechos relevantes, productos y servicios, a través de los siguientes canales: página web, redes sociales, prensa, entre otros.
- Espacios de interacción: La Fiduciaria genera espacios de interacción para los clientes actuales y potenciales en eventos, foros, charlas, entre otros, espacios en los cuales se atienden dudas e inquietudes de los productos fiduciarios.
- 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.
- Participación en eventos convocados por otras entidades: La Fiduciaria participa en ejercicios que desarrollan las entidades del Grupo Bancóldex, los programas del sector CIT, los gremios, cámaras de comercio, entre otras entidades que tengan relacionamiento con Fiducoldex.

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

El proceso de servicio al cliente incluye 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) en esta componente se incluyen las acciones de servicio al cliente.

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

- 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>

- Relacionamento: 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 documento Medición del Servicio al Consumidor Financiero.
- 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.

#### V. 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 3564 de 2015. 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.

#### VI. SEXTO COMPONENTE: INICIATIVAS ADICIONALES

Como iniciativas adicionales la Fiduciaria ha elaborado el 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 código de ética y conducta.

#### VII. 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 2020.

#### 4 DOCUMENTOS RELACIONADOS

PTGRI01 PROTOCOLO DE PREVENCIÓN DEL FRAUDE Y CORRUPCIÓN  
MASAC01 MANUAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO SAC  
PRSAC01 PROCEDIMIENTO PQRSF FIDUCOLDEX  
COGJU02 CODIGO DE BUEN GOBIERNO CORPORATIVO  
MAGTH03 CODIGO DE ETICA Y CONDUCTA FIDUCOLDEX

CONTROL DE DOCUMENTOS		
NRO. VERSIÓN	FECHA	OBSERVACIONES
1	31 de enero de 2019	Versión inicial
2	1 de febrero de 2020	Revisión y actualización de las acciones, inclusión del código de ética y conducta en documentos relacionados

ELABORÓ:

APROBÓ:

ANGELLY COY  
Profesional de Direccionamiento  
Estratégico

RICARDO FULA  
Coordinador de Direccionamiento  
Estratégico