

## 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 y decreto reglamentarios

**Vigencia:** 2020

COMPONENTE 1: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN						
Subcomponente*	Actividad	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	I seguimiento abril de 2020 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 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	31/12/2020	No aplica 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	-Gerente de Riesgos -Coordinador SARO - SARLAFT	31/12/2020	No aplica para el corte
	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	-Gerente de Riesgos -Coordinador SARO - SARLAFT	28/02/2021	No aplica para el corte
	3.3	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	28/02/2021	No aplica para el corte
	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.	-Gerente de Riesgos -Coordinador SARO - SARLAFT	28/02/2021	No aplica para el corte
	3.5	Efectuar capacitación en lineamientos de Ética y Conducta	Capacitación Virtual	Gerencia de Auditoría	30/06/2020	No aplica 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.	Comité de Fraude y Corrupción (Cuando se requiera)	Cuando se requiera	No aplica para el corte
<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	Acta de Comité de Riesgo Operativo	-Dueño de proceso -Gerente de Riesgos -Coordinador SARO - SARLAFT	Trimestral	En trámite
	5.2.	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 aplica para el corte

## 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 y decreto reglamentarios

**Vigencia:** 2020

### 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.

Sin embargo, ha identificado actividades susceptibles de mejora las cuales contribuyen al fortalecimiento y prestación del servicio a los 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"

### COMPONENTE 3: RENDICIÓN DE CUENTAS

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	I seguimiento abril de 2020 Gerencia de Auditoría Interna	
<b>Subcomponente 1</b> Información de calidad	1.1	Realizar la asamblea general ordinaria de accionistas	Acta asamblea general	Secretaria General	13/03/2020	Cumplido: se evidenció la elaboración formal del acta de asamblea general de accionistas
	1.2	Emitir y publicar informe de gestión	Informe de gestión publicado página web	Coordinación de Direccionamiento Estratégico	31/03/2020	En trámite
	1.3	Estrategia de comunicación externa e interna	Estrategia de comunicación externa e interna implementada	Coordinación de Comunicaciones	31/01/2020	En trámite
	1.4	Publicar el presupuesto	Presupuesto publicado en la página web	Coordinación de Finanzas Corporativas	31/01/2020	Cumplido: se evidenció la publicación del presupuesto en la página web
	1.5	Realizar seguimiento a las estadísticas de las redes sociales	Estadísticas redes sociales	Coordinación de Comunicaciones	30/03/2020 30/06/2020 30/09/2020 30/12/2020	En trámite
<b>Subcomponente 2</b> Diálogo con la ciudadanía y organizaciones	2.1	Realizar jornadas de educación financiera	Listas de asistencia	Vicepresidencia Comercial	31/12/2020	No aplica para el corte
	2.2	Participar en eventos, foros, comités, ruedas de negocios, entre otros espacios de diálogo (sujeto a programación de otras entidades)	Boletín mensual y noticias publicadas en la página web	Coordinación de Comunicaciones	30/12/2020	No aplica para el corte
<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	31/01/2020	En trámite

## 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 y decreto reglamentarios

**Vigencia:** 2020

COMPONENTE 4: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO						
Subcomponente	Actividad	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	I seguimiento abril de 2020 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	Vicepresidencia Comercial	17/04/2020 17/07/2020 16/10/2020 15/01/2021	En trámite
	1.2	Definir el mecanismo y realizar la medición de satisfacción de cliente interno	Resultados encuesta de satisfacción cliente interno	Coordinación de Direccionamiento Estratégico	30/10/2020	No aplica para el corte
	1.3	Actualizar la información de servicio al cliente que incluya lo relacionado con Atención al consumidor financiero	Documentos actualizados	Vicepresidencia Comercial Coordinación de Direccionamiento Estratégico	31/12/2020	No aplica para el corte
<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	Vicepresidencia Comercial Coordinación de Direccionamiento Estratégico	31/12/2020	No aplica para el corte
<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	31/12/2020	No aplica para el corte
	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 Vicepresidencia Comercial	31/12/2020	No aplica para el corte
<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	Vicepresidencia Comercial Coordinación de Direccionamiento Estratégico	31/12/2020	No aplica para el corte
<b>Subcomponente 5</b> Relacionamiento con los clientes	5.1	Cerrar la encuesta de satisfacción de cliente externo	Encuestas diligenciadas	Vicepresidencia Comercial	30/11/2020	No aplica para el corte
	5.2	Realizar la medición de satisfacción de cliente externo	Resultados encuesta de satisfacción del cliente	Vicepresidencia Comercial	18/12/2020	No aplica para el corte

## 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 y decreto reglamentarios

**Vigencia:** 2020

COMPONENTE 5: TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN						
Subcomponente	Actividad		Meta o producto	Responsable	Fecha programada	I seguimiento abril de 2020 Gerencia de Auditoría Interna
Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa	1.1	Establecer mapeo de sección de la página y establecer responsabilidades	Documento con responsables	Coordinación de Comunicaciones Coordinación de Direccionamiento Estratégico	30/06/2020	No aplica para el corte
	1.2	Revisar que la información esté actualizada en la página web	Listado de verificación	Gerencia de Auditoría	30/06/2020 31/12/2020	No aplica para el corte
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	31/12/2020	No aplica para el corte
Subcomponente 3 Criterio Diferencial de Accesibilidad	3.1.	Cotizar vídeo de lengua de señas en la página web	Cotización vídeo Lengua de Señas	Coordinación de Comunicaciones	28/02/2020	En trámite
COMPONENTE 6: INICIATIVAS ADICIONALES						
Subcomponente	Actividad		Meta o producto	Responsable	Fecha programada	I seguimiento abril de 2020 Gerencia de Auditoría Interna
Subcomponente 1 Código de ética y conducta	1.1	Efectuar capacitación en lineamientos de Ética y Conducta	Capacitación Virtual	Gerencia de Auditoría	30/06/2020	No aplica para el corte