

SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Entidad: Empresa Férrea Regional S.A.S.

Vigencia: 2019

Fecha de Publicación: Abril 30 de 2019

Componente	Actividades Programadas	Actividades Realizadas		Responsable	Observaciones
		30/04/2019	% de Ejecución 30/04/2019		
Administración de los riesgos	1. Administrar y efectuar seguimiento a los riesgos asociados a cada proceso y registrar el avance. 2. Difundir actualizaciones a la política y mapa de riesgos institucional.	Las áreas realizaron el seguimiento a los riesgos asociados a su proceso. Se presentaron actualizaciones a los Mapas de Riesgos y se socializaron	30%	Líder del Proceso / Servidor designado	Se recomienda reforzar el seguimiento a los riesgos identificados, y el correspondiente registro trimestral de esta actividad. Se realizaron actualizaciones al Mapa de Riesgos Institucional.
Estrategias Antitrámites	Automatizar las PQRS	La EFR está identificando las rutas de trámites y respuestas de PQRS al interior de la entidad y está estableciendo las características técnicas para automatizar los trámites y lograr hacer un desarrollo de trámites desde la página web.	30%	Subgerencia Administrativa y Financiera	Se recomienda reforzar las actividades tendientes a la realización de estas metas propuestas, lo cual redundará en el mejoramiento continuo de la atención al ciudadano.
Rendición de Cuentas	1. Diseñar una estrategia de comunicación sobre el tema de rendición de cuentas al interior de la entidad. 2. Realizar campañas de difusión de los proyectos de la entidad.	La Empresa Férrea Regional diseñó una estrategia de comunicación, que permite que el tema de rendición de cuentas sea conocido y apropiado por todos los colaboradores de la entidad. La EFR realiza campañas de difusión de los proyectos de la entidad a través de correos electrónicos y campañas en redes sociales	30%	Gerencia - Sistema de Información y Comunicaciones Gerencia y Dirección Técnica	Se evidencia que la Empresa Férrea Regional está realizando el diseño de una estrategia a través de la cual la rendición de cuentas sea conocida y apropiada al interior de la entidad Se evidencia la difusión de los proyectos de la empresa a través de correos electrónicos y redes sociales.
Atención al Ciudadano	3. Ejecutar el Programa Anual de Auditorías Internas de Gestión. 1. Presentar el informe Trimestral de PQRS a la Gerencia 2. Definir los protocolos y horarios de atención. 3. Diseñar y difundir mensajes internos durante el 2019, para fortalecer la cultura de servicio a la ciudadanía por parte de los servidores públicos de la entidad 4. Fortalecer las redes sociales para mejorar la comunicación con la comunidad 5. Solicitar al área de Talento Humano, capacitaciones y/o entrenamientos para los funcionarios de la entidad.	La Oficina de Control Interno realiza las auditorías internas a los procesos de la entidad y produce los informes de Auditoría respectivos La EFR presenta trimestralmente los informes de PQRS a la Gerencia Actualización del Manual de Atención al Ciudadano Envío de mensajes internos por correo electrónico Mejoramiento de redes sociales Actualización del Proceso	30%	Control Interno Subgerencia Administrativa y Financiera y Oficina de Control Interno Subgerencia Administrativa y Financiera Dirección Administrativa	Se evidencia la realización de las Auditorías Internas y elaboración de informes de las mismas. Se evidencia la presentación de los informes trimestrales de PQRS a la Gerencia Se evidencia la actualización del manual de atención al ciudadano Se evidencia el envío de mensajes internos a través de correos institucionales, orientados a fortalecer la cultura de servicio al ciudadano se evidencia el mejoramiento de las redes sociales Se evidencia actualización del proceso.

Consolidación del documento	Cargo: Gerente Nombre: Andres Felipe Trujillo Galvis Firma:
Seguimiento de la Estrategia	Cargo: Jefe de Control Interno Nombre: Benjamin J. Pérez Rubiano Firma: