
 <p>FONDO DE PASIVO SOCIAL FERROCARRILES NACIONALES DE COLOMBIA</p> <p>ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI - CALIDAD)</p>	<p>SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI – CALIDAD)</p> <p><b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b></p>		
<p>VERSIÓN: 1.0</p>	<p>CÓDIGO: ESDSOPSP02</p>	<p>FECHA DE VIGENCIA: MARZO 31 DE 2016</p>	<p>PAGINA 1 DE 21</p>



## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



**Fecha de Vigencia:** MARZO 31 DE 2016

**CONTROL DE DOCUMENTOS**

<b>Elaborado por:</b> Yeris Vanessa de la Hoz/ Dema consuelo Fernández/ Roselys Silva Cuadrado	<b>Cargo:</b> Profesional	<b>Fecha:</b>	<b>Firma:</b>
<b>Revisado Técnicamente en OPS:</b>	<b>Cargo:</b>	<b>Fecha:</b>	<b>Firma:</b>
<b>Aprobado Mediante</b> <b>Acta No :</b> <b>Acto Administrativo:</b> <b>Fecha:</b>			

**CONTROL DE CAMBIOS:**



<b>Versión</b>	<b>Fecha y acto administrativo de aprobación</b>	<b>Cambio</b>	<b>Nombre del solicitante</b>
1.0	Resolución 1405 de Abril 30 de 2013	Documento Nuevo	Mauricio Villaneda Jiménez
2.0	Resolución 3053 de Diciembre 4/2014	Se hacen modificaciones a rendición de cuentas y se ajusta para la vigencia 2014	Mauricio Villaneda Jiménez
3.0		Se hacen modificaciones con respecto a la nueva normatividad vigente	Mauricio Villaneda Jiménez

 <p>FONDO DE PASIVO SOCIAL FERROCARRILES NACIONALES DE COLOMBIA</p> <p>ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI - CALIDAD)</p>	<p><b>SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI – CALIDAD)</b></p> <p><b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b></p>		 <p>MINSALUD</p>
<p>VERSIÓN: 1.0</p>	<p>CÓDIGO: ESDSOPSPL02</p>	<p>FECHA DE VIGENCIA: MARZO 31 DE 2016</p>	<p>PAGINA 3 DE 21</p>

## TABLA DE CONTENIDO

### PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

1. PRESENTACIÓN
2. OBJETIVOS
  - 2.1 OBJETIVO GENERAL
  - 2.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS
3. INFORMACIÓN GENERAL
  - 3.1 MISIÓN
  - 3.2 VISIÓN
  - 3.3 POLITICA DE CALIDAD
4. ALCANCE
5. FUNDAMENTO LEGAL
6. ACCIONES PRELIMINARES AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
7. METODOLOGIA.
8. COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN
  - 8.1 PRIMER COMPONENTE: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN --- MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN
  - 8.2 SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES
  - 8.3 TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS
  - 8.4 CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO
  - 8.5 QUINTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN
  - 8.6 SEXTO COMPONENTE: INICIATIVAS ADICIONALES
9. ANEXOS
  - 9.1 PRIMER COMPONENTE: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN
    - 9.1.1 MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN
  - 9.2 SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES
  - 9.3 TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS
    - 9.3.1 POLITICA DE RENDICION DE CUENTAS
  - 9.4 CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO
  - 9.5 QUINTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

 <p>FONDO DE PASIVO SOCIAL FERROCARRILES NACIONALES DE COLOMBIA</p> <p>ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI - CALIDAD)</p>	<p>SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI – CALIDAD)</p> <p><b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b></p>		 <p>MINSALUD</p>
<p>VERSIÓN: 1.0</p>	<p>CÓDIGO: ESDSOPSPLO2</p>	<p>FECHA DE VIGENCIA: MARZO 31 DE 2016</p>	<p>PAGINA 4 DE 21</p>

## 1. PRESENTACIÓN



El **FONDO DE PASIVO SOCIAL DE FERROCARRILES NACIONALES DE COLOMBIA**, comprometido con el cumplimiento de lo estipulado por la Ley 1474 de 2011 y con la Metodología para diseñar y hacer seguimiento a la estrategia de lucha contra la corrupción y de Atención al Ciudadano; siguiendo los planteamientos diseñados por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, en coordinación con el Proceso control Interno, la Oficina de Planeación ha elaborado el presente plan de acuerdo a la Estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al Ciudadano.

El Plan Anticorrupción es una herramienta estratégica encaminado a la prevención, control y seguimiento de los posibles actos de corrupción que se puedan presentar y deberá ser revisado y ajustado anualmente.

Por otra parte el Decreto Nacional 2482 de 2012, que adopta el Modelo Integrado de Planeación y Gestión como instrumento de articulación y reporte de la planeación y actualiza las políticas de desarrollo administrativo, incluye en su política de Transparencia, participación y servicio al ciudadano, orientada a acercar el Estado al ciudadano y hacer visible la gestión pública, El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

El presente documento, acoge las estrategias contenidas en la metodología diseñada por el Departamento Nacional de Planeación – DNP y el Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP y define las acciones que en cada una de ellas, desarrollará e implementará el **FONDO PASIVO SOCIAL DE FERROCARRILES NACIONALES DE COLOMBIA**, para prevenir y controlar la corrupción.

Lo anterior se aplica no solo por cumplir con los términos legales sino para fomentar la transparencia y el manejo eficiente de los recursos públicos asignados al cumplimiento de los objetivos y en consecuencia contribuir a una mejor Calidad de vida de los Ciudadanos y al cumplimiento de los fines esenciales de la Gestión Pública.

 <p>FONDO DE PASIVO SOCIAL FERROCARRILES NACIONALES DE COLOMBIA</p> <p>ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI - CALIDAD)</p>	<p>SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI – CALIDAD)</p> <p><b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b></p>		
<p>VERSIÓN: 1.0</p>	<p>CÓDIGO: ESDSOPSPLO2</p>	<p>FECHA DE VIGENCIA: MARZO 31 DE 2016</p>	<p>PAGINA 5 DE 21</p>

## 2. OBJETIVOS

### 2.1. OBJETIVO GENERAL

Definir y hacer seguimiento a acciones encaminadas a fortalecer la imagen, credibilidad, confianza, transparencia de lo gestionado por el Fondo de Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia, con el fin de lograr un adecuado uso de los recursos dándole cumplimiento a las acciones que buscan mitigar los posibles Riesgos de corrupción de la Entidad.

### 2.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Fomentar la transparencia de la gestión.
- Brindar a los Ciudadanos servicios Oportunos, ágiles y efectivos.
- Apoyar el manejo eficiente de los recursos públicos asignados al cumplimiento de los objetivos institucionales.
- Promover la activa participación de todos los funcionarios del Fondo de Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia en la lucha contra la corrupción.

## 3. INFORMACIÓN GENERAL.



### 3.1. MISIÓN

El Fondo de Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia como establecimiento público del orden Nacional, adscrito al Ministerio de Salud y Protección Social, reconoce prestaciones económicas legales y convencionales a los ex trabajadores, pensionados y beneficiarios de las liquidadas empresas Ferrocarriles Nacionales de Colombia y ALCALIS. Así mismo, administramos los servicios de salud a los pensionados y beneficiarios de la empresa liquidada Ferrocarriles Nacionales y Puertos de Colombia.

Contamos con la infraestructura tecnológica y el talento humano calificado y comprometido para brindar una excelente prestación de nuestros servicios con calidad y transparencia.

### 3.2. VISIÓN

Dado que contamos con la infraestructura adecuada, recurso humano calificado, experiencia y bajos costos en la prestación de los servicios de reconocimiento y pago de las prestaciones económicas y la administración de servicios de salud con transparencia en la gestión; nuestro reto es consolidarnos como la entidad líder que asuma los compromisos que por mandato legal y/o reglamentario le sean asignados, contribuyendo con las políticas de gestión pública, para el cumplimiento de los fines esenciales del estado en el sector de la seguridad social.

 <p>FONDO DE PASIVO SOCIAL FERROCARRILES NACIONALES DE COLOMBIA</p> <p>ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI - CALIDAD)</p>	<p>SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI – CALIDAD)</p> <p><b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b></p>		
<p>VERSIÓN: 1.0</p>	<p>CÓDIGO: ESDESOPSPL02</p>	<p>FECHA DE VIGENCIA: MARZO 31 DE 2016</p>	<p>PAGINA 6 DE 21</p>

### 3.3. POLITICA DE CALIDAD

En concordancia con nuestra misión, orientada en los Códigos de Valores y Conducta Ética Buen Gobierno, con participación del personal competente; buscamos satisfacer las necesidades de nuestros clientes y usuarios, mediante el reconocimiento en términos de ley de las prestaciones económicas, legales y convencionales, brindando servicios integrales de salud y proporcionando una mejor calidad de vida.

Lo que nos compromete con el mantenimiento y la mejora continua del Sistema Integral de Gestión, bajo parámetros de calidad, eficiencia, eficacia y efectividad.



### 4. ALCANCE

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano es aplicable a todos los Procesos y Dependencias del Fondo de Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia.

### 5. FUNDAMENTO LEGAL

El Fondo de Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia, realiza la implementación del plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano cumpliendo las siguientes normas legales:

- **Ley 1474 de 2011 Art 73 Estatuto Anticorrupción:** Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de Atención al Ciudadano.
- **Decreto 1081 de 2015 Art 2.1 .4.1:** Señala como metodología para elaborar la estrategia de lucha contra la corrupción la contenida en el documento “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”
- **Decreto 1081 de 2015 Art 2.2 .22.1:** Establece que el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano hace parte del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.
- **Decreto Ley 019 de 2012:** Dicta las normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
- **Ley 962 de 2005 (Ley Anti trámites):** Dicta disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.
- **Ley 1757 de 2015 Promoción y protección al derecho a la participación ciudadana:** La estrategia Rendición de Cuentas hace parte del plan anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

 <p>FONDO DE PASIVO SOCIAL FERROCARRILES NACIONALES DE COLOMBIA</p> <p>ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI - CALIDAD)</p>	<p>SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI – CALIDAD)</p> <p><b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b></p>		 <p>MINSALUD</p>
<p>VERSIÓN: 1.0</p>	<p>CÓDIGO: ESDSOPSPL02</p>	<p>FECHA DE VIGENCIA: MARZO 31 DE 2016</p>	<p>PAGINA 7 DE 21</p>

- **Ley 1712 de 2014 ley de transparencia y acceso de la información pública:** Deber de publicar en los sistemas de información del Estado o herramientas que lo sustituyan el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

## 6. ACCIONES PRELIMINARES AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.

Establecer criterios que permitan la identificación de los riesgos de corrupción, determinando a su vez la generación de alarmas y la elaboración de mecanismos orientados a prevenirlos y evitarlos.

Para la identificación de los riesgos se debe tener en cuenta:

- Riesgos de Corrupción:
  - Establecer las causas. Es necesario identificar las DEBILIDADES (factores internos) y las AMENAZAS (factores externos) que pueden influir en los procesos y procedimientos.
  - Descripción del riesgo de corrupción: El riesgo debe estar descrito de manera clara, sin que su redacción dé lugar a ambigüedades o confusiones con la causa generadora de los mismos.

A continuación se presentan algunos de los procesos y procedimientos susceptibles de actos de corrupción:

### ❖ **Direccionamiento Estratégico (Alta Dirección).**



- Concentración de autoridad o exceso de poder.
- Extralimitación de funciones.
- Ausencia de canales de comunicación.
- Amiguismo y clientelismo.

### ❖ **Financiero (Está relacionado con áreas de Planeación y Presupuesto).**

- Inclusión de gastos no autorizados.
- Inversiones de dineros públicos en entidades de dudosa solidez financiera, a cambio de beneficios indebidos para servidores públicos encargados de su administración.
- Inexistencia de registros auxiliares que permitan identificar y controlar los rubros de inversión.
- Archivos contables con vacíos de información.
- Afectar rubros que no corresponden con el objeto del gasto en beneficio propio o a cambio de una retribución económica.

### ❖ **De contratación (Como proceso o los procedimientos ligados a éste).**

- Estudios previos o de factibilidad superficiales.

 <p>FONDO DE PASIVO SOCIAL FERROCARRILES NACIONALES DE COLOMBIA</p> <p>ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI - CALIDAD)</p>	<p>SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI – CALIDAD)</p> <p><b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b></p>		
<p>VERSIÓN: 1.0</p>	<p>CÓDIGO: ESDSOPSPL02</p>	<p>FECHA DE VIGENCIA: MARZO 31 DE 2016</p>	<p>PAGINA 8 DE 21</p>

- Estudios previos o de factibilidad manipulados por personal interesado en el futuro proceso de contratación. (Estableciendo necesidades inexistentes o aspectos que benefician a una firma en particular).
- Pliegos de condiciones hechos a la medida de una firma en particular.
- Disposiciones establecidas en los pliegos de condiciones que permiten a los participantes direccionar los procesos hacia un grupo en particular, como la media geométrica.
- Restricción de la participación a través de visitas obligatorias innecesarias, establecidas en el pliego de condiciones.
- Adendas que cambian condiciones generales del proceso para favorecer a grupos determinados.
- Urgencia manifiesta inexistente.
- Designar supervisores que no cuentan con conocimientos suficientes para desempeñar la función.
- Concentrar las labores de supervisión de múltiples contratos en poco personal.
- Contratar con compañías de papel, las cuales son especialmente creadas para participar procesos específicos, que no cuentan con experiencia, pero si con músculo financiero.

❖ **De información y documentación.**

- Concentración de información de determinadas actividades o procesos en una persona.
- Sistemas de información susceptibles de manipulación o adulteración.
- Ocultar a la ciudadanía la información considerada pública.
- Deficiencias en el manejo documental y de archivo.

❖ **De investigación y sanción.**

- Fallos amañados.
- Dilatación de los procesos con el propósito de obtener el vencimiento de términos o la prescripción del mismo.
- Desconocimiento de la ley, mediante interpretaciones subjetivas de las normas vigentes para evitar o postergar su aplicación.
- Exceder las facultades legales en los fallos.
- Soborno (Cohecho).



❖ **De actividades regulatorias.**

- Decisiones ajustadas a intereses particulares.
- Tráfico de influencias, (amiguismo, persona influyente).
- Soborno (Cohecho).

❖ **De trámites y/o servicios internos y externos.**

- Cobro por realización del trámite, (Concusión).



 <p>FONDO DE PASIVO SOCIAL FERROCARRILES NACIONALES DE COLOMBIA</p> <p>ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI - CALIDAD)</p>	<p>SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI – CALIDAD)</p> <p><b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b></p>		 <p>MINSALUD</p>
<p>VERSIÓN: 1.0</p>	<p>CÓDIGO: ESDESOPSPL02</p>	<p>FECHA DE VIGENCIA: MARZO 31 DE 2016</p>	<p>PAGINA 9 DE 21</p>

- Tráfico de influencias, (amiguismo, persona influyente).
- Falta de información sobre el estado del proceso del trámite al interior de la entidad.

## 7. METODOLOGIA.



La metodología utilizada para la implementación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano del **FONDO DE PASIVO SOCIAL FERROCARRILES NACIONALES DE COLOMBIA**, consiste en desarrollarlo basado en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, la cual debe ser implementada por todas las Entidades del Orden Nacional, Departamental y Municipal.

La oficina Asesora de Planeación y Sistemas es la encargada de liderar la elaboración y consolidación del plan.

Es necesario la Apropiación, Socialización y Promoción y Divulgación del Plan Anticorrupción.

Esta Metodología debe elaborarse anualmente y contener los siguientes componentes:



 <b>FONDO DE PASIVO SOCIAL</b> FERROCARRILES NACIONALES DE COLOMBIA ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI - CALIDAD)	<b>SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI – CALIDAD)</b> <b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>		
	VERSIÓN: 1.0	CÓDIGO: ESDESOPSPL02	FECHA DE VIGENCIA: MARZO 31 DE 2016

## 8. COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN.

### 8.1. PRIMER COMPONENTE: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN --- MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN.

La Gestión del Riesgo de Corrupción en el Fondo de Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia nos permite la identificación de cada uno de los potenciales actos de corrupción a los que se pueda estar expuesto como entidad del estado, a través del análisis de estos posibles hechos buscamos estrategias para controlarlos y eliminarlos.

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable
<b>Subcomponente: 1</b> Política de Administración de Riesgos de Corrupción	<b>1.1</b> ACTUALIZAR LA GUIA PARA ADMINISTRACION DEL RIESGO	GUIA PARA LA ADMINISTRACION DEL RIESGO ACTUALIZADO	OFICINA ASESORA DE PLANEACION Y SISTEMAS
<b>Subcomponente: 2</b> Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	<b>2.1</b> ACTUALIZAR LA MATRIZ DE RIESGOS DE CORRUPCION	MATRIZ DE RIESGOS DE CORRUPCION ACTUALIZADA	OFICINA ASESORA DE PLANEACION Y SISTEMAS
<b>Subcomponente 3:</b> Consulta y divulgación	<b>3.1</b> PUBLICACION DE LA MATRIZ DE RIESGOS DE CORRUPCION	MATRIZ DE RIESGOS DE CORRUPCION PUBLICADA	OFICINA ASESORA DE PLANEACION Y SISTEMAS
<b>Subcomponente 4:</b> Monitoreo o revisión	<b>4.1</b> MONITOREO Y REVISION DE LA MATRIZ DE RIESGOS DE CORRUPCION	MONITOREO REALIZADO DE ACUERDO A LAS FECHAS ESTABLECIDAS EN EL PLAN ANTICORRUPCION	OFICINA ASESORA DE PLANEACION Y SISTEMAS
<b>Subcomponente5:</b> Seguimiento	<b>5.1.</b> SEGUIMIENTO DE LA MATRIZ DE RIESGOS DE CORRUPCION	SEGUIMIENTO REALIZADO DE ACUERDO A LAS FECHAS ESTABLECIDAS EN EL PLAN ANTICORRUPCION	OFICINA DE CONTROL INTERNO

### ANEXO: MATRIZ DE RIESGOS ANTICORRUPCION

Proceso	Objetivo del Proceso	Riesgo	Causas	valoración	Acciones	Responsable
				Tipo de Control		
GESTION SERVICIOS DE SALUD	GARANTIZAR LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD A TODOS LOS USUARIOS EN TERMINOS DE OPORTUNIDAD, CALIDAD Y EFICIENCIA Y SOPORTADOS EN LA NORMATIVIDAD APLICABLE.	NO BRINDAR A LA CIUDADANÍA LA INFORMACIÓN CONSIDERADA PÚBLICA	DESCONOCIMIENTO DE LAS NORMAS QUE ESTABLECEN LOS CRITERIOS DE ACCESO A LA INFORMACIÓN Y SU APLICACIÓN EN UN PROCEDIMIENTO ESTANDARIZADO.	PREVENTIVO	DIFUNDIR Y SOCIALIZAR LA CARTA DE DERECHOS Y DEBERES	COORDINADOR GIT PRESTACION DE SERVICIOS DE SALUD
		COBRO POR LA EJECUCION DEL TRAMITE (CONCUSION) DE AFILIACION	REALIZAR TRÁMITES DE AFILIACIÓN A SERVICIOS DE SALUD SIN LA EXIGENCIA DE LOS REQUISITOS.	PREVENTIVO	REALIZAR VERIFICACIÓN DE LA PERTINENCIA DE LOS TRÁMITES DE AFILIACIÓN	PROFESIONAL AFILIACIONES Y COMPENSACION

		TRAFICO DE INFLUENCIAS (AMIGUISMO,PERSO NA INFLUYENTE) EN EL TRAMITE DE AFILIACION		PREVENTIVO	TOMANDO UNA MUESTRA DEL 20% DE LOS TRÁMITES REALIZADOS EN EL CUATRIMESTRE Y PRESENTAR INFORME RESPECTIVO.	
--	--	--	--	------------	---	--

GESTION PRESTACIONES ECONOMICAS	RECONOCER Y ORDENAR EL PAGO OPORTUNO DE LAS PRESTACIONES ECONÓMICAS A QUE TENGA DERECHO NUESTROS USUARIOS, CONFORME A LAS NORMAS LEGALES Y CONVENCIONALES Y PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS.	DILACION INJUSTIFICADA DEL TRAMITE QUE CONLLEVE AL USUARIO A OFRECER DADIVAS	FALTA DE ETICA DE LOS FUNCIONARIOS PUBLICOS	PREVENTIVO	CONTROLAR LOS TIEMPOS DE LOS TRAMITES QUE SE LE ASIGNANA A LOS FUNCIONARIOS SUSTANCIADORE S	COORDINADOR GIT PRESTACIONES ECONOMICAS.
---------------------------------	--	--	---	------------	---	--

GESTIÓN DE TICS	VELAR POR EL CORRECTO FUNCIONAMIENTO DE LOS SISTEMAS Y LA INFRAESTRUCTURA TIC'S DE LA ENTIDAD	PERDIDA DE INTEGRIDAD DE LA INFORMACIÓN A PUBLICAR	ADULTERACION O MANIPULACION INDEBIDA DE LA INFORMACION	PREVENTIVO	ENVIAR CORREO DE CONFIRMACIÓN DE LA PUBLICACIÓN PARA QUE SEA VERIFICADA	WEB MASTER
-----------------	---	--	--	------------	---	------------

ATENCIÓN AL CIUDADANO	BRINDAR DE FORMA OPORTUNA Y VERAZ LA INFORMACIÓN SOLICITADA POR LOS USUARIOS, DE TAL MANERA QUE PERMITA ORIENTARLOS PARA LA REALIZACIÓN DE TRÁMITES Y/O USO DE LOS SERVICIOS QUE PRESTA LA ENTIDAD; COMO TAMBIEN CONTROLAR LA ADECUADA ATENCIÓN DE LAS QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS PRESENTADAS POR LOS USUARIOS Y PROMOVER LOS MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA.	FALTA DE INFORMACIÓN SOBRE EL ESTADO DEL PROCESO DEL TRAMITE	FALTA DE DIVULGACIÓN DE CANALES DE COMUNICACIÓN PARA LOS CIUDADANOS	PREVENTIVO	DIVULGAR A LOS USUARIOS Y FUNCIONARIOS DE LA ENTIDAD LOS CANALES DE COMUNICACIÓN EXISTENTES	OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
-----------------------	--	--	---	------------	---	----------------------------------

GESTIÓN DOCUMENTAL	FACILITAR LA ADMINISTRACIÓN Y CONSERVACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN PRODUCIDA Y RECIBIDA POR EL FPS EN SUS DISTINTAS FASES DE ARCHIVO: DE GESTIÓN, CENTRAL E HISTÓRICO, A TRAVÉS DE ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS Y TÉCNICAS ORIENTADAS A SU PLANIFICACIÓN, MANEJO Y ORGANIZACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS INTERNOS Y EXTERNOS	DEFICIENCIAS EN EL MANEJO DOCUMENTAL Y DE ARCHIVO.	NO APLICAR ADECUADAMENTE LA NORMATIVIDAD ARCHIVÍSTICA 2. NO SE TIENE SEGURIDAD FÍSICA EN LOS PUESTOS DE TRABAJO PARA LA CONSERVACIÓN DE EXPEDIENTES.3. FALTA DE DIGITALIZACIÓN Y SISTEMATIZACIÓN DE DOCUMENTACIÓN.	PREVENTIVO	REALIZAR SOCIALIZACION A LOS FUNCIONARIOS DEL PROCESO DE GESTION DOCUMENTAL SOBRE LAS NORMAS ARCHIVISTICAS	SECRETARÍA GENERAL Y JEFE OFICINA ATENCIÓN AL CIUDADANO, COORDINADOR DEL GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE TALENTO HUMANO.
					DAR CUMPLIMIENTO AL DECRETO 2909 DE 2012	SECRETARÍA GENERAL Y JEFE OFICINA ATENCIÓN AL CIUDADANO.

SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	EFECTUAR EL TRAMITE DE ADQUISICION, ADMINISTRACIÓN Y SUMINISTRO DE BIENES Y SERVICIOS; CUSTODIA Y ASEGURAMIENTO DE LOS MISMOS, PARA GARANTIZAR LOS REQUIRIMIENTOS DE LOS PROCESOS QUE CONTRIBUYAN AL LOGRO DE LA MISION INSTITUCIONAL DE LA ENTIDAD	ARCHIVOS CONTABLES CON VACÍOS DE INFORMACIÓN.	FALTA DE CONTROLES EN LA AFECTACIÓN CONTABLE DE ENTRADAS Y SALIDAS DE INVENTARIO.	PREVENTIVO	REVISION DEL 100% DE LAS INTERFASES CONTABLES.	SECRETARÍA GENERAL Y COORDINACIÓN SERVICIOS ADMINISTRATIVOS.
---------------------------	---	---	---	------------	--	--

ASISTENCIA JURIDICA	ASESORAR AL FONDO DE PASIVO SOCIAL DE FERROCARRILES NACIONALES DE COLOMBIA, EN LOS ASUNTOS JURÍDICOS DE INTERÉS DE LA ENTIDAD Y DEFENDER SUS INTERESÉS EN LOS PROCESOS JUDICIALES, ADMINISTRATIVOS Y MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA, EN LOS CUALES LA ENTIDAD ACTÚA COMO	INCURRIR EL COMITÉ DE CONCILIACIÓN Y DEFENSA JUDICIAL EN RECOMENDACIONES JURÍDICAS EQUIVOCADAS	FALTA DE ESTUDIOS TÉCNICOS POR PARTE DE LOS APODERADOS EXTERNOS DE LA ENTIDAD.	PREVENTIVO	REVISAR TANTO TÉCNICA COMO JURÍDICAMENTE LAS FICHAS TÉCNICAS PRESENTADAS POR LOS APODERADOS EXTERNOS.	PROFESIONAL ENCARGADO DE DEFENSA JUDICIAL
---------------------	---	--	--	------------	---	---

	<p><b>DEMANDANTE O DEMANDADA Y GARANTIZAR QUE LA ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS QUE REQUIEREN LOS DISTINTOS PROCESOS PARA EL DESARROLLO DE SUS FUNCIONES, SE REALICE BAJO LOS PARÁMETROS DE CALIDAD, OPORTUNIDAD Y TRANSPARENCIA, CON PROVEEDORES CALIFICADOS.</b></p>	<p>ESTUDIOS PREVIOS O DE FACTIBILIDAD MANIPULADOS POR PERSONAL INTERESADO EN EL FUTURO PROCESO DE CONTRATACIÓN. (ESTABLECIENDO NECESIDADES INEXISTENTES O ASPECTOS QUE BENEFICIAN A UNA FIRMA EN PARTICULAR).</p>	<p>QUE LOS ESTUDIOS PREVIOS NO ESTEN CORRECTAMENTE ELABORADOS.</p>	<p>PREVENTIVO</p>	<p>REVISAR TÉCNICA Y JURÍDICAMENTE TODOS LOS ESTUDIOS PREVIOS POR PARTE DE LA OFICINA ASESORA JURÍDICA.</p>	<p>PROFESIONAL ENCARGADO DE REVISIÓN DE ESTUDIOS PREVIOS</p>
--	---	---	--	-------------------	---	--



<p><b>CONTROL INTERNO</b></p>	<p><b>EVALUAR DE FORMA INDEPENDIENTE LA GESTIÓN DE LOS PROCESOS DETERMINANDO SU GRADO DE EFICIENCIA, EFICACIA Y EFECTIVIDAD CON EL FIN DE GENERAR RECOMENDACIONES PARA LA TOMA DE DECISIONES, EL MANTENIMIENTO Y LA MEJORA CONTINUA DEL SIG.</b></p>	<p>INFORMES DE EVALUACIÓN Y/O AUDITORÍA AJUSTADOS A INTERESES PARTICULARES.</p>	<p>SOBORNO (COHECHO). TRÁFICO DE INFLUENCIAS, (AMIGUISMO, PERSONA INFLUYENTE). DEFICIENTE PLANEACIÓN DE LAS AUDITORIAS Y FALTA DE DEFINICIÓN DE OBJETIVOS Y ALCANCE CLAROS POR LO CUAL EL FUNCIONARIO PODRIA CAMBIAR EL ENFOQUE DE SU TRABAJO. INAPLICABILIDAD DE LA NORMATIVIDAD RELACIONADA CON LAS FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO, DILACIÓN DE LOS TIEMPOS PARA CONSOLIDAR LA INFORMACIÓN EN LA OFICINA DE CONTROL INTERNO. AUSENCIA DE VALORES Y PRINCIPIOS ETICOS EN LOS FUNCIONARIOS.</p>	<p>PREVENTIVO</p>	<p>REVISIÓN CONTINUA DE LOS INFORMES DE AUDITORIA POR PARTE DEL JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO Y/O QUIEN HAGA SUS VECES; CON EL FIN DE VERIFICAR SU VERACIDAD.</p>	<p>JEFE DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO Y/O QUIEN HAGA SUS VECES.</p>
-------------------------------	--	---	--	-------------------	---	--

## 8.2. SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES.

El Fondo de Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia busca a través del componente de racionalización de Trámites del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano definir estrategias que conlleven a la simplicidad y claridad en los trámites para la satisfacción de nuestros usuarios.

La Entidad define su estrategia y determina los trámites, servicios, cadenas de trámites a agrupar, señalando los tiempos, recursos, actividades y responsables.

N°	NOMBRE DEL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	TIPO DE RACIONALIZACIÓN	ACCIÓN ESPECÍFICA DE RACIONALIZACIÓN	SITUACIÓN ACTUAL	DESCRIPCIÓN DE LA MEJORA A REALIZAR AL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	BENEFICIO AL CIUDADANO Y/O ENTIDAD	DEPENDENCIA RESPONSABLE
1	Reconocimiento de auxilio funerario de Pensionados o sustitutos de las empresas Ferrocarriles Nacionales de Colombia y Prosocial.	ADMINISTRATIVO	ELIMINACIÓN DE FORMATOS DE SOLICITUD POR CADA UNO DE LOS TRAMITES Y CREACIÓN DE UN FORMATO UNICO PARA SOLICITUDES DE PRESTACIONES ECONOMICAS DEL FPS	Entregar la documentación en la ventanilla de atención al usuario (Plazo para respuesta 60 días hábiles)	EL USUARIO DILIGENCIARÁ SOLO UN FORMULARIO DE SOLICITUD PARA CUALQUIERA DE LAS PRESTACIONES	MAYOR CLARIDAD Y SIMPLICIDAD DEL TRAMITE	GIT PRESTACIONES ECONOMICAS
2	Reconocimiento y pago de pensión de Jubilación de las empresas Ferrocarriles Nacionales de Colombia y Prosocial.			Entregar la documentación en la ventanilla de atención al usuario (Plazo para respuesta: 4 meses)			
3	Reconocimiento y pago de sustitución pensional de Ferrocarriles Nacionales de Colombia y Prosocial			Entregar la documentación en la ventanilla de atención al usuario (Plazo para respuesta: 4 meses)			
4	Reconocimiento y pago de mesadas a herederos (Pago mesadas no cobradas)			Entregar la documentación en la ventanilla de atención al usuario (Plazo para respuesta: 4 meses)			
5	Reliquidación de pensiones			Entregar la documentación en la ventanilla de atención al usuario (Plazo para respuesta: 4 meses)			
6	Reconocimiento bonos pensionales			Entregar la documentación en la ventanilla de atención al usuario (Plazo para respuesta: 4 meses)			

 <p>FONDO DE PASIVO SOCIAL FERROCARRILES NACIONALES DE COLOMBIA</p> <p>ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI - CALIDAD)</p>	<p>SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI – CALIDAD)</p> <p><b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b></p>		
<p>VERSIÓN: 1.0</p>	<p>CÓDIGO: ESDSOPSPL02</p>	<p>FECHA DE VIGENCIA: MARZO 31 DE 2016</p>	<p>PAGINA 15 DE 21</p>

### 8.3. TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS

Este componente se encuentra basado en lo Establecido en la Política de Rendición de Cuentas del Fondo de Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia.

Utilizar los espacios creados por el Fondo de Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia desde sus inicios como herramientas que permiten documentar la comunicación y el dialogo permanente que se sostienen con ciudadanos y usuarios.

#### Objetivos Específicos

- Utilizar las nuevas herramientas de las tecnologías para diseñar de comunicación y diálogo permanente como procesos de rendición de cuentas.
- Hacer seguimiento a los canales de dialogo utilizados por Fondo de Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia e incorporar los aportes pertinentes resultado de las manifestaciones por los ciudadanos.
- Evaluar los aportes e incorporar los pertinentes dentro del marco de rendición de cuentas
- Estimular a los funcionarios públicos, usuarios y ciudadanos para su participación en el proceso de rendición de cuentas.

#### Conpes 3654 de 2010



“La presente política tiene como objeto ordenar y articular las diferentes acciones que en el país se han venido presentando en materia de rendición de cuentas con un marco conceptual y una estrategia amplia que permita garantizar la sinergia de estas acciones en pro de ofrecer a la ciudadanía unas mejores y más claras explicaciones sobre el actuar del sector público” (Colombia, Conpes 3654 de 2010, p. 4). Allí se plantean los lineamientos para llevar a cabo la política de rendición de cuentas en las entidades del sector público”

Con base en lo anterior el Fondo de Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia se permite documentar la estrategia diseñada desde su creación que contiene el proceso de rendición de cuentas ajustados a los lineamientos del Conpes 3654 de 2010 así:

#### Subcomponente 1: Información.

Mediante este componente el FPS pretende mejorar la información que ha venido entregando a la ciudadanía a través de distintos medios que utiliza para ello.

<p><b>Subcomponente 1:</b> Información de calidad y en lenguaje comprensible</p>	<p><b>1.1 Publicación de información Institucional Considerada publica</b></p>	<p>PUBLICAR EN LA PAG WEB INFORMACIÓN ESTADISTICA DE LOS TRAMITES REALIZADOS MENSUALMENTE</p>	<p>PUBLICACIÓN DE TRAMITES MENSUAL</p>	<p>GIT PRESTACIONES ECONOMICAS</p>
	<p><b>1.2 Publicación de la Gestión del FPS FCN</b></p>	<p>PUBLICAR EN LA PAG WEB LOS INFORMES QUE HACEN PARTE DE LA GESTIÓN DEL FPS ( INFORME DE GESTIÓN, INFORME DE RdC, INFORME AL CONGRESO)</p>	<p>PUBLICACIÓN DE INFORMES ACORDE AL PLAZO ESTABLECIDO</p>	<p>OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN Y SISTEMAS</p>

 <p>FONDO DE PASIVO SOCIAL FERROCARRILES NACIONALES DE COLOMBIA</p> <p>ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI - CALIDAD)</p>	<p>SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI – CALIDAD)</p> <p><b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b></p>		
<p>VERSIÓN: 1.0</p>	<p>CÓDIGO: ESDSOPSPL02</p>	<p>FECHA DE VIGENCIA: MARZO 31 DE 2016</p>	<p>PAGINA 16 DE 21</p>

### Subcomponente 2: Dialogo.

El Fondo de Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia, desea fortalecer los espacios de Dialogo que viene adelantando en desarrollando de sus funciones.

<p><b>Subcomponente 2:</b> Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones</p>	<p><b>2.1 Dialogo Presencial</b></p>	<p>REALIZAR COMITÉ LOCAL Y REGIONAL DE SERVICIOS DE SALUD</p>	<p>INFORME DE RESULTADOS CUATRIMESTRAL</p>	<p>GIT SERVICIOS DE SALUD</p>
		<p>REALIZAR COMITÉ REGIONAL DE PRESTACIONES ECONOMICAS</p>	<p>INFORME ANUAL DE RESULTADOS</p>	<p>GIT PRESTACIONES ECONOMICAS</p>
	<p><b>2.2 Encuestas a la Ciudadanía</b></p>	<p>REALIZAR ENCUESTA SOBRE TEMAS DE INTERES DE LA CIUDADANIA</p>	<p>REALIZACIÓN DE ENCUESTA CUATRIMESTRAL</p>	<p>GIT ATENCIÓN AL CIUDADANO</p>
		<p>DAR A CONOCER A LA CIUDADANIA LOS TEMAS DE INTERES OBTENIDOS DEL RESULTADO DE LA ENCUESTA</p>	<p>SOCIALIZACIÓN DE LOS TEMAS DE INTERES A LA CIUDADANIA CUATRIMESTRAL</p>	<p>ATENCIÓN AL CIUDADANO</p>

### Subcomponente 3: Incentivos.

En este componente el Fondo FNC pretende estimular a través de estrategias de incentivos a los funcionarios públicos y a la ciudadanía en general para que sean partícipes y se involucren con el proceso de Rendición de Cuentas.

<p><b>Subcomponente 3:</b> Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas</p>	<p><b>3.1 Capacitación a Funcionarios</b></p>	<p>REALIZAR CAPACITACIÓN A LOS FUNCIONARIOS DE LA ENTIDAD SOBRE EL PROCESO DE RdC</p>	<p>LISTA DE ASISTENCIA Y ENCUESTA</p>	<p>GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO</p>
	<p><b>3.2 Capacitación a la Ciudadanía</b></p>	<p>REALIZAR CAPACITACIONES DE LAS HERRAMIENTAS TECNOLOGICAS DE LA ENTIDAD QUE PUEDAN SER UTIL PARA EL CIUDADANO</p>	<p>LISTA DE ASISTENCIA Y ENCUESTA</p>	<p>ATENCIÓN AL CIUDADANO/ OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN Y SISTEMAS</p>
	<p><b>3.3 Rendición de Cuentas</b></p>	<p>ELABORACIÓN DEL DISEÑO DE LA ESTRATEGIA DE Rdc DE LA ENTIDAD</p>	<p>ESTRATEGIA DE Rdc DEL FPS</p>	<p>OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN Y SISTEMAS</p>

### Subcomponente 4: Evaluación y Retroalimentación.

Este subcomponente busca evaluar el cumplimiento de lo planeado en la estrategia de Rendición de Cuentas del Fondo de Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia para así poder retroalimentar la gestión de la entidad y buscar acciones de mejora.

<p><b>Subcomponente 4:</b> Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional</p>	<p><b>4.1 Encuestas de Percepción</b></p>	<p>REALIZAR ENCUESTAS A LA CIUDADANIA DE CADA UNA DE LAS ACTIVIDADES PROGRAMADAS</p>	<p>INFORME SOBRE ANALISIS DEL RESULTADO DE LA ENCUESTA</p>	<p>GIT PRESTACIONES ECONOMICAS /GIT SERVICIOS DE SALUD/GIT ATENCIÓN AL CIUDADANO/GIT TALENTO HUMANO /</p>
--	---	--	--	---



	<b>4.2 Plan de Mejoramiento</b>	DEFINIR ACTIVIDADES DE MEJORA EN EL PLAN DE MEJORAMIENTO SOBRE EL PROCESO DE RdC	DOCUMENTACIÓN DE ACCIONES DE MEJORA	GIT PRESTACIONES ECONOMICAS /GIT SERVICIOS DE SALUD/GIT ATENCIÓN AL CIUDADANO/GIT TALENTO HUMANO /
--	---------------------------------	--	-------------------------------------	--

#### 8.4. CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

El Fondo de Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia, busca garantizar y facilitar el acceso a los ciudadanos a los trámites y servicios de la Administración pública.

Es por esto que por medio de los 5 subcomponentes que se incluyen en el componente de Mecanismos para la mejora de la Atención al Ciudadano buscamos acciones que se implementen internamente en la entidad para satisfacer a nuestros usuarios en cada uno de los servicios prestados.

Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable
<b>Subcomponente 1:</b> Estructura administrativa y Direccionamiento o estratégico	<b>1.1 CARACTERIZACIÓN DE LOS USUARIOS</b>	REALIZAR ACTUALIZACIÓN DE LA CARACTERIZACIÓN DE LOS USUARIOS	ACTUALIZACIÓN DE LA CARACTERIZACIÓN DE LOS USUARIOS	ATENCIÓN AL CIUDADANO
	<b>1.2 DESARROLLO DEL SERVICIO</b>	ELABORAR UN DIAGNOSTICO DEL PROCESO PARA MEJORAR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO CIUDADANO	DIAGNOSTICO DEL PROCESO	ATENCIÓN AL CIUDADANO
<b>Subcomponente 2:</b> Fortalecimiento de los canales de atención	<b>2.1 ATENCIÓN VIRTUAL AL CIUDADANO</b>	ELABORAR PROYECTO DE ESTRATEGIA DE ATENCIÓN VIRTUAL AL CIUDADANO	PROYECTO DE ATENCION VIRTUAL	ATENCIÓN AL CIUDADANO
	<b>2.2 ESTRATEGIA DE COMUNICACIONES</b>	ELABORAR PROYECTO DE ESTRATEGIA DE COMUNICACIONES Y/O PLAN DE COMUNICACIONES	ESTRATEGIA Y/O PLAN DE COMUNICACIONES	ATENCIÓN AL CIUDADANO
	<b>2.3 CARTILLA DERECHOS Y DEBERES DE LOS AFILIADOS A SERV DE SALUD</b>	REVISAR LA CARTILLA DE DERECHOS Y DEBERES VIRTUAL DE LOS AFILIADOS A SERV DE SALUD CADA VEZ QUE HAYA CAMBIO DE CONTRATISTA.	SOLICITAR LA ACTUALIZACIÓN DE LA CARTILLA DE DERECHOS Y DEBERES DE LOS AFILIADOS CUANDO SE DE CAMBIO DE CONTRATISTA	GESTIÓN DE SERVICIOS DE SALUD
REALIZAR LAS ACTUALIZACIONES DE LA CARTILLA DE DERECHOS Y DEBERES CUANDO LO SOLICITE EL PROCESO SERV DE SALUD.		CARTILLA ACTUALIZADA CUANDO SEA REQUERIDA.	ATENCIÓN AL CIUDADANO	
<b>Subcomponente 3:</b> Talento humano	<b>3.1 FORTALECIMIENTO O DE COMPETENCIAS A FUNCIONARIOS</b>	REALIZAR CAPACITACIÓN A LOS FUNCIONARIOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO SOBRE LA RECEPCIÓN Y TRAMITES SOBRE PQRS	CAPACITACIÓN A LOS FUNCIONARIOS	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Subcomponente 4: Normativo y procedimental	4.1 PROTECCION DE DATOS PERSONALES	SOCIALIZAR MANUAL DE PROTECCION DE DATOS PERSONALES	MANUAL DE PROTECCION DE DATOS PERSONALES SOCIALIZADO	ATENCIÓN AL CIUDADANO
		PUBLICAR MANUAL DE PROTECCION DE DATOS PERSONALES	MANUAL DE PROTECCION DE DATOS PERSONALES PUBLICADO	ATENCIÓN AL CIUDADANO
	4.2 POLITICA DE SEGURIDAD DE LA INFORMACION	SOCIALIZAR POLITICA DE SEGURIDAD DE LA INFORMACION	POLITICA DE SEGURIDAD DE LA INFORMACION SOCIALIZADA	PLANEACIÓN Y SISTEMAS
		PUBLICAR POLITICA DE SEGURIDAD DE LA INFORMACION	POLITICA DE SEGURIDAD DE LA INFORMACION PUBLICADA	PLANEACIÓN Y SISTEMAS
Subcomponente 5: Relacionamiento con el ciudadano	5.1 ENCUESTAS DE PERCEPCIÓN	REALIZAR ENCUESTAS A LA CIUDADANIA SOBRE LA PERCEPCIÓN DEL ACCESO A LA PAG WEB Y REALIZACION DE TRAMITES VIRTUALES	DISEÑO DEL INSTRUMENTO PARA LA REALIZACIÓN DE ENCUESTAS	OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN Y SISTEMAS



### 8.5. QUINTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

Garantiza el derecho fundamental del acceso a la información pública, excepto la información y los documentos considerados como legalmente reservados.

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Indicador	Responsable	
Subcomponente 1: Lineamientos de Transparencia Activa	1.1 FORMULARIO UNICO DE TRAMITE	DISEÑO DEL FORMULARIO DE TRAMITE UNICO ELECTRONICO	FORMULARIO UNICO DESARROLLADO	FORMULARIO UNICO DESARROLLADO /FORMULARIO UNICO A DESARROLLAR	GESTIÓN DE PRESTACIONES ECONOMICAS
		DISPOSICIÓN EN LA PAG WEB DEL FORMULARIO DE TRAMITE UNICO ELECTRONICO	FORMULARIO ELECTRONICO UNICO PUBLICADO EN LA PAG WEB	FORMULARIO ELECTRONICO UNICO DISPONIBLES EN LA PAG WEB/ FORMULARIO ELECTRONICO DESARROLLADO	OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN Y SISTEMAS
	1.2 PRESUPUESTO-BALANCE GENERAL	PRESENTACION DE INFORMACIÓN CONTABLE A ENTES REGULATORIOS(CON TRALORIA, SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD, CONTADURIA GRAL DE LA NACIÓN Y MINISTERIO DE HACIENDA)	PRESENTACION DE LA INFORMACION DENTRO DE LOS TERMINOS A LOS ENTES DE CONTROL	NO DE INFORMES PRESENTADOS Y PUBLICADOS/ NO DE INFORMES A PRESENTAR Y PUBLICAR	COORDINADOR GIT CONTABILIDAD

	<b>1.3 DIRECTORIO DE INFORMACIÓN</b>	ACTUALIZAR EN EL SIGEP EL DIRECTORIO DE INFORMACION DE SERVIDORES PUBLICOS, EMPLEADOS Y CONTRATISTAS	DIRECTORIO DE INFORMACIÓN ACTUALIZADO	DIRECTORIO DE INFORMACIÓN ACTUALIZADO/DIRECTORIO DE INFORMACIÓN A PUBLICAR	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO/ OFICINA ASESORA JURIDICA
	<b>1.4 POLITICA, LINEAMIENTOS Y MANUALES</b>	PUBLICAR PLANES INSTITUCIONALES	PLANES INSTITUCIONALES PUBLICADOS	PLANES PUBLICADOS/PLANES A PUBLICAR	OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN Y SISTEMAS
		ACTUALIZAR MANUALES	MANUALES ACTUALIZADOS	MANUALES ACTUALIZADOS/ MANUALES A ACTUALIZAR	OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN Y SISTEMAS
		PUBLICAR MANUALES	MANUALES PUBLICADOS	MANUALES PUBLICADOS/MANUALES A PUBLICAR	OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN Y SISTEMAS
	<b>1.5 METAS, OBJETIVOS E INDICADORES</b>	ACTUALIZAR Y PUBLICAR LA MATRIZ DE INDICADORES ESTRATEGICOS DE LA ENTIDAD, CUANDO SE PRESENTEN NOVEDADES	INDICADORES ESTRATEGICOS ACTUALIZADOS	INDICADORES ACTUALIZADOS/INDICADORES A ACTUALIZAR	OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN Y SISTEMAS
		ACTUALIZAR Y PUBLICAR LA MATRIZ DE INDICADORES POR PROCESO DE LA ENTIDAD, CUANDO SE PRESENTEN NOVEDADES	INDICADORES POR PROCESO ACTUALIZADOS	INDICADORES ACTUALIZADOS/INDICADORES A ACTUALIZAR	OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN Y SISTEMAS
	<b>1.6 INFORMES DE GESTION, EVALUACION Y AUDITORIA</b>	PUBLICAR INFORME AL CONGRESO	INFORME AL CONGRESO PUBLICADO	INFORME PUBLICADOS/INFORME A PUBLICAR	OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN Y SISTEMAS
		PUBLICAR INFORME A LA CAMARA	INFORME A LA CAMARA PUBLICADO	INFORME PUBLICADOS/INFORME A PUBLICAR	OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN Y SISTEMAS
	<b>1.7 PLAN DE MEJORAMIENTO</b>	PUBLICAR EN LA PAG WEB DE LA ENTIDAD EL PLAN DE MEJORAMIENTO	PLAN DE MEJORAMIENTO PUBLICADO	PLAN DE MEJORAMIENTO PUBLICADO/PLAN DE MEJORAMIENTO A PUBLICAR	OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN Y SISTEMAS
	<b>1.8 ESTRATEGIA INFORMACIÓN MINIMA A PUBLICAR</b>	ELABORACIÓN DE LA ESTRATEGIA DEL SEGUIMIENTO DE LA INFORMACIÓN MINIMA A PUBLICAR	PROYECTO DE ESTRATEGIA DE SEGUIMIENTO A LA INFORMACIÓN MINIMA A PUBLICAR	PROYECTO DE ESTRATEGIA ELABORADA/PROYECTO DE ESTRATEGIA A ELABORAR	OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN Y SISTEMAS
<b>1.9 PROGRAMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL</b>	ACTUALIZAR EL PROGRAMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL DE LA ENTIDAD	PROGRAMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL ACTUALIZADO	PROGRAMA ACTUALIZADO/PROGRAMA A ACTUALIZAR	GESTIÓN DOCUMENTAL	
<b>Subcomponente 2:</b> Lineamientos de Transparencia Pasiva	<b>2.1 ACTIVOS DE INFORMACION</b>	REVISAR Y ACTUALIZAR EL REGISTRO DE ACTIVOS DE	INVENTARIO DE ACTIVOS DE INFORMACION ACTUALIZADO	INVENTARIO DE ACTIVOS DE INFORMACION ACTUALIZADO	OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN Y SISTEMAS

		INFORMACION DE LA ENTIDAD			
	<b>2.2 ESQUEMA DE PUBLICACION</b>	REALIZAR SEGUIMIENTO A LAS ACTUALIZACIONES DE LOS DOCUMENTOS DESCRITOS EN EL ESQUEMA DE PUBLICACION	DOCUMENTOS ACTUALIZADOS	CORREO ELECTRONICO DE SOLICITUD DE ACTUALIZACION DE INFORMACION	OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN Y SISTEMAS
		REVISAR Y ACTUALIZAR EL ESQUEMA DE PUBLICACION DE LA ENTIDAD DE ACUERDO A CAMBIOS SOLITADOS	ESQUEMA DE PUBLICACION ACTUALIZADO	No DE PUBLICACIONES REALIZADAS/ No DE SOLICITUDES DE PUBLICACION DE INFORMACION RECIBIDAS	OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN Y SISTEMAS
	<b>2.3 INFORMACION CLASIFICADA Y RESERVADA</b>	REALIZAR EL INDICE DE INFORMACION CLASIFICADA Y RESERVADA	INDICE DE INFORMACION CLASIFICADA Y RESERVADA	INDICE DE INFORMACION CLASIFICADA Y RESERVADA	OFICINA ASESORA JURIDICA
<b>Subcomponente 3:</b> Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información	<b>3.1 ACTIVOS DE INFORMACION</b>	REVISAR Y ACTUALIZAR EL REGISTRO DE ACTIVOS DE INFORMACION DE LA ENTIDAD	INVENTARIO DE ACTIVOS DE INFORMACION ACTUALIZADO	INVENTARIO DE ACTIVOS DE INFORMACION ACTUALIZADO	OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN Y SISTEMAS
	<b>3.2 ESQUEMA DE PUBLICACION</b>	REALIZAR SEGUIMIENTO A LAS ACTUALIZACIONES DE LOS DOCUMENTOS DESCRITOS EN EL ESQUEMA DE PUBLICACION	DOCUMENTOS ACTUALIZADOS	CORREO ELECTRONICO DE SOLICITUD DE ACTUALIZACION DE INFORMACION	OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN Y SISTEMAS
		REVISAR Y ACTUALIZAR EL ESQUEMA DE PUBLICACION DE LA ENTIDAD DE ACUERDO A CAMBIOS SOLITADOS	ESQUEMA DE PUBLICACION ACTUALIZADO	No DE SOLICITUDES DE PUBLICACION DE INFORMACION RECIBIDAS / No DE PUBLICACIONES REALIZADAS	OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN Y SISTEMAS
	<b>3.3 INFORMACION CLASIFICADA Y RESERVADA</b>	REALIZAR EL INDICE DE INFORMACION CLASIFICADA Y RESERVADA	INDICE DE INFORMACION CLASIFICADA Y RESERVADA	INDICE DE INFORMACION CLASIFICADA Y RESERVADA	OFICINA ASESORA JURIDICA
<b>Subcomponente 4:</b> Criterio Diferencial de Accesibilidad	<b>4.1 PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	REVISAR Y ACTUALIZAR EL PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	ACTUALIZACIÓN DEL PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	ACTUALIZACIÓN DEL PROTOCOLO A REALIZADO/ACTUALIZACIÓN A REALIZAR	ATENCIÓN AL CIUDADANO

 <p>FONDO DE PASIVO SOCIAL FERROCARRILES NACIONALES DE COLOMBIA</p> <p>ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI - CALIDAD)</p>	<p>SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI – CALIDAD)</p> <p><b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b></p>		
<p>VERSIÓN: 1.0</p>	<p>CÓDIGO: ESDSOPSPL02</p>	<p>FECHA DE VIGENCIA: MARZO 31 DE 2016</p>	<p>PAGINA 21 DE 21</p>

		<p>PUBLICAR EL PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</p>	<p>PUBLICACIÓN DEL PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</p>	<p>PUBLICACIÓN DEL PROTOCOLO REALIZADA/PUBLICACIÓN DEL PROTOCOLO A REALIZAR</p>	<p>ATENCIÓN AL CIUDADANO</p>
<p><b>Subcomponente 5:</b> Monitoreo del Acceso a la Información Pública</p>	<p><b>5.1 SOLICITUD DE INFORMACIÓN PÚBLICA</b></p>	<p>REALIZAR UN INFORME DE SOLICITUD DE INFORMACIÓN</p>	<p>INFORME DE SOLICITUD DE INFORMACIÓN</p>	<p>No DE INFORMES DE SOLICITUD REALIZADOS/ No DE INFORMES DE SOLICITUD DE INFORMACIÓN A REALIZAR</p>	<p>ATENCIÓN AL CIUDADANO</p>

## 8.6 SEXTO COMPONENTE: INICIATIVAS ADICIONALES

### GESTIÓN ÉTICA

El Fondo de Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia, Incluye como iniciativa Adicional el Plan de Mejoramiento de Gestión Ética, con el fin de enlazar Estrategias de Anticorrupción al fortalecimiento de la integridad de los servidores públicos y reforzar el sentido de pertenencia con la entidad mediante incentivos y la aplicación del Código de Valores y conducta ética.

## 9. ANEXOS

### 9.1. PRIMER COMPONENTE: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN

#### 9.1.1. MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

### 9.2. SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

### 9.3. TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS

#### 9.3.1. POLITICA DE RENDICION DE CUENTAS

### 9.4. CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

### 9.5. QUINTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

Elaboró:

Roselys Silva Cuadrado

Dema Consuelo Fernández

Yeris Vanessa de la Hoz

Revisó: Mauricio Villaneda Jiménez

Aprobó: Comité Técnico Institucional de Desarrollo Administrativo