

ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS



TABLA DE CONTENIDO.

1. NORMATIVIDAD
 - 1.1 Constitución Política de Colombia.
 - 1.2 Decretos.
 - 1.3 Leyes y Documentos CONPES

2. OBJETIVO DE LA ESTRATEGIA RENDICIÓN DE CUENTAS
3. QUE ES LA RENDICIÓN DE CUENTAS
4. PRINCIPIOS DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS
5. OBJETIVOS DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS

6. SUBCOMPONENTES DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS
 - 6.1 Información
 - 6.2 Dialogo
 - 6.3 Incentivos
 - 6.4 Evaluación

7. DIALOGO PERMANENTE

8. CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS

9. INFORMACIÓN DE CALIDAD Y EN LENGUAJE COMPRENSIBLE

10. PUBLICACIÓN DE LA GESTIÓN DEL FPS FERROCARRILES NACIONALES DE COLOMBIA.
11. ENCUESTAS A LA CIUDADANIA

12. COMITÉ DE SERVICIOS DE SALUD.

13. AUDIENCIA PÚBLICA.

El Fondo de Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia está comprometido con la ciudadanía, “El Fondo Le Rinde Cuentas” es nuestra estrategia para informar de manera periódica nuestra gestión a través de diferentes actividades contempladas en el componente Rendición de Cuentas del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

OBJETIVO DE LA ESTRATEGIA: “El Fondo Le Rinde Cuentas”

La entidad Fondo de Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia, a través de esta estrategia busca brindar a la ciudadanía la información oportuna de conocimiento público, en cumplimiento de las Normatividades de estricto cumplimiento por parte de las entidades del estado, brindando las herramientas tecnológicas que les puedan ser útil y así ofrecer un espacio de comunicación y diálogo permanente.

NORMATIVIDAD: En el ámbito normativo colombiano se ha establecido un marco jurídico sobre el cual se ampara el derecho de los colombianos a responder ante los grupos de interés (Gobierno, Proveedores, ciudadanos y servidores) por las obligaciones asignadas a la Institución. En ese sentido, encontramos las siguientes leyes orgánicas, decretos y normativas:

CONSTITUCIÓN POLITICA DE COLOMBIA:

- ✓ Artículo 23: que hace alusión al derecho de petición, mecanismo a través del cual las personas pueden acceder en forma oportuna a la información y documentación pública que deseen, y las entidades que tengan en su poder dichos papeles están en la obligación de proveerlos.
- ✓ Artículo 74: que consagra el derecho a las personas y organizaciones a acceder a los documentos públicos.

- ✓ Artículo 209: que estipula la “Obligación de cumplir con el principio de publicidad de la administración. Dejar ver lo público”.

DECRETOS:

- ✓ Decreto ley 1 de 1984 del Código Contencioso Administrativo, regula el derecho de petición en interés general, particular y de petición de informaciones.
- ✓ Decreto 2482 del 2012, por lo cual se establece los lineamientos generales para la integración de la planeación y la gestión.
- ✓ Decreto 3851 de 2006, define la información oficial básica, promueve su generación, adecuada administración y establece la creación de portales web para su difusión.
- ✓ Decreto 103 de 2015 por la cual reglamenta la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones.
- ✓ Circular única título VII Capitulo primero sobre la protección de los usuarios y la participación ciudadana. Superintendencia Nacional de Salud (supersalud)

LEYES Y DOCUMENTOS CONPES:

- ✓ Ley 962, conocida como ‘Ley anti-trámites’. Estableció que las entidades públicas deben publicar de manera permanente, y actualizar, toda la Estrategia de Rendición de Cuentas relacionado con sus competencias, funciones y servicios en las plataformas de que disponga para el conocimiento de la ciudadanía: medios impresos y/o electrónicos, atención telefónico y por correo electrónico.
- ✓ Ley 1474 de 2011. Dice que “Todas las entidades y organismos de la Administración Pública deben rendir cuentas de manera permanente a la ciudadanía”.
- ✓ Conpes 3654 del 2010, establece los lineamientos de Política para consolidar la rendición de cuentas como un proceso permanente entre la rama ejecutiva y los ciudadanos.
- ✓ Ley 1712, Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.

¿QUE ES LA RENDICIÓN DE CUENTAS?

En términos de estructura del estado, la Rendición de Cuentas, es un conjunto de normas jurídicas en donde su más relevante objetivo es el de informar a la ciudadanía la gestión de la entidad como organismo del estado.

Para todas las entidades del estado es obligación el Rendir Cuentas, además, se considera como una buena práctica de gestión; el informar y explicar las acciones realizadas, a otras instituciones estatales, a la sociedad civil, organismos internacionales y la ciudadanía en general.

El proceso de Rendición de Cuentas, tiene como finalidad la búsqueda de la transparencia de la gestión de la Administración pública y a partir de allí lograr la adopción de principios como son: Buen Gobierno, eficiencia, eficacia y transparencia.

PRINCIPIOS DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS EN EL FPS FCN

1. **Participación Activa:** Involucrar a las partes interesadas como veedores activos de la gestión de la entidad.
2. **Transparencia:** Divulgar la información de interés público en cumplimiento al artículo 5 de la ley 1712 de 2014.
3. **Buenas prácticas de Rendición de Cuentas:** Promover comportamientos institucionales a partir de la generación de buenas prácticas.

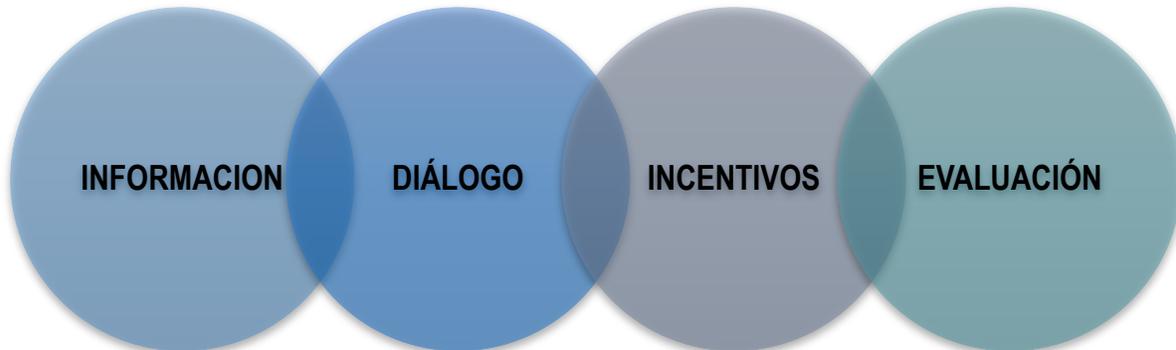
OBJETIVOS DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS

- Mejorar los atributos de la información que se entrega a los ciudadanos, para lo cual la información que las entidades suministran debe ser comprensible, actualizada, oportuna, disponible, y completa.
- Fomentar el dialogo y la retroalimentación entre las entidades del estado y los ciudadanos, para lo cual las entidades deben no solo informar, sino también explicar y justificar la gestión pública.
- Promover comportamientos institucionales de Rendición de Cuentas de las entidades y petición de cuentas por parte de los ciudadanos a partir de buenas prácticas de Rendición

de Cuentas en el sector público y la promoción de iniciativas ciudadanas de petición de cuentas a la Administración pública.

SUBCOMPONENTES DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS

A través de los 4 subcomponentes que conforman la Rendición de Cuentas, el Fondo de Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia define las actividades a llevar a cabo utilizando diferentes canales para dar a conocer a la ciudadanía y a los diferentes grupos de interés los resultados de la Gestión.



INFORMACIÓN: Está relacionado con la difusión, disponibilidad y exposición de los datos, documentos, informes, entre otros; esta información se dirige a la ciudadanía tomando como punto de referencia la caracterización de los usuarios.

Por lo anterior se realizaran las siguientes acciones.

- Realizar un inventario del tipo de información producida por el Fondo de Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia a partir de los principios de Gobierno en Línea.
- Estimar la calidad de información a partir de los criterios de GEL
- Identificar la información faltante, clasificándola por la causa por la cual no se tiene, ya sea por factores internas o externas.

- Establecer los diferentes mecanismos por los cuales se les va a brindar la información.

DIALOGO: Espacios para proporcionar información de interés de los ciudadanos, esta comunicación con los usuarios en el Fondo de Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia se da por medio de diferentes canales: Comunicación Telefónica, Comunicación presencial, entre otros.

El Fondo de Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia se encuentra comprometido en brindar un trato digno al usuario siguiendo los criterios de la Superintendencia Nacional de Salud (Supersalud) que a través de su circular única título VII Capitulo primero sobre la protección de los usuarios y la participación ciudadana, el cual establece instrucciones que se deben cumplir en cuanto a la protección de los derechos de los usuarios.

El trato digno de nuestros usuarios debe cumplir los siguientes criterios:

- Administrar de manera oportuna, eficaz, eficiente y sensible a las necesidades de los usuarios o clientes externos.
- En el trato al usuario aplicar el respeto, la cordialidad, la orientación y comunicación permanente y el trato humanizado en general.

INCENTIVOS: Estímulos que se otorgan a los funcionarios o entidades que organizan la actividad y a los ciudadanos que participan en ella.

Para el Fondo de Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia, uno de los principales enfoques en cuanto a la relación Entidad-Usuario es el trabajo continuo en el fortalecimiento de la participación social de nuestros veedores, es por ello que contamos como modalidad de participación ciudadana con espacios que se brindan a nuestros usuarios en comité Locales y Regionales realizados periódicamente, tanto de Servicios de Salud como de Prestaciones económicas y en los cuales se realiza un informe de resultados; cuatrimestral para los comité de Servicios de Salud y Anual para Prestaciones Económicas.

Al igual se da a conocer las herramientas tecnológicas con que cuenta la entidad y que son útil para el ciudadano.

EVALUACIÓN: Luego de la implementación de las actividades documentadas en los subcomponentes información, dialogo e incentivos se realizará una evaluación de cada una de las actividades realizadas por cada subcomponente para implementar acciones de mejora continua, esto a través de encuestas presenciales luego de finalizados los comité Regionales y locales.

DIALOGO PERMANENTE

Como una de las actividades documentadas en la entidad Fondo de Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia, se encuentra la Estrategia de Comunicaciones y/o Plan de Comunicaciones, a través de estos se mantiene un dialogo personalizado con el Ciudadano de manera Virtual y presencial.

Esto con la finalidad de satisfacer las necesidades de una comunicación efectiva y permanente con nuestros ciudadanos.



CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS

La entidad cuenta con una caracterización de usuarios que se mantendrá actualizada anualmente. Esta actividad se encuentra documentada en el componente Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano, en el subcomponente Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico y su objetivo es la identificación de las características, actitudes y preferencias de los usuarios a través de variables demográficas, geográficas y de comportamiento con el fin de obtener un conocimiento más específico de nuestros usuarios y ofrecerles una mejor comunicación y un mejor servicio.

Para realizar una caracterización de usuarios se debe llevar una serie de actividades el cual permita identificar y definir los diferentes mecanismos para identificar las variables que ayudan a recolectar la información y analizar la información.

Realizar una Caracterización de Usuarios trae muchos beneficios:

- Aumenta el conocimiento que la entidad tiene de sus usuarios
- Ofrece elementos que permiten mejorar la comunicación entre la entidad y sus usuarios.
- Ayuda a determinar las necesidades de los usuarios de manera eficiente para que puedan ser satisfechas cuando lo solicitan.
- Permite enfocar los servicios ofrecidos y la comunicación hacia aquellos usuarios que más lo requieran
- Permite implementar acciones que redunden en el fortalecimiento de la percepción de confianza que los usuarios pueden tener de la entidad y del estado en general.

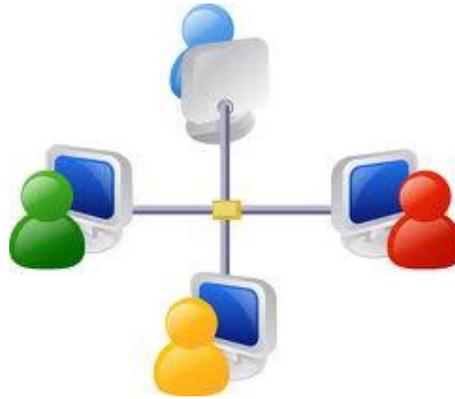


INFORMACIÓN DE CALIDAD Y EN LENGUAJE COMPRENSIBLE

Para cumplimiento del subcomponente Información de calidad y en lenguaje comprensible del componente Rendición de Cuentas, el Fondo de Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia realiza periódicamente publicaciones de los diferentes informes que hacen parte de la gestión. La información disponible cumple con los siguientes atributos:

- Contenido apropiado
- Oportunidad
- Actualización

- Exactitud
- Accesibilidad



PUBLICACIÓN DE LA GESTIÓN DEL FONDO DE PASIVO SOCIAL DE FERROCARRILES NACIONALES DE COLOMBIA

Se publica en la página Web los informes que hacen parte de la gestión del Fondo de Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia como son:

- Informe de gestión
- Informe de Rendición de Cuentas
- Informe al congreso.

Se comunica las novedades a través de la página Web, al igual que toda la información considerada pública para conocimiento de nuestros usuarios y ciudadanos. Esta información se mantiene actualizada de manera periódica por los funcionarios de tics, el equipo de comunicaciones de la entidad y demás funcionarios responsables de brindar información a la ciudadanía.

Esto con una táctica clave, planeando la información que se quiere publicar con base en las necesidades de los usuarios y en los activos de información de la entidad.

ENCUESTAS A LA CIUDADANIA



Una de las formas más factibles de mantener comunicación directa con la ciudadanía es la realización de encuestas, por este medio podemos conocer cuáles son los temas de interés de nuestros usuarios donde se conoce los puntos específicos de divulgación en la Audiencia pública realizada anualmente en la entidad.

Una entrega efectiva de información y una interacción constructiva con los ciudadanos, requiere la identificación de lo que motiva al ciudadano y a los servidores que participan en los ejercicios de rendición de cuentas.

A través de encuestas virtuales que realiza la entidad, se conoce los temas de interés de los ciudadanos y de nuestros usuarios, las encuestas están contempladas en las actividades de Rendición de Cuentas.

COMITÉ DE SERVICIOS DE SALUD.

El objetivo de los comités de Servicios de Salud es dar participación a la ciudadanía y/o usuarios para la evaluación y mejora de los Servicios de Salud que presta la entidad, además se presenta cual es la situación actual de los servicios de salud, en cuanto a: servicios de salud, medicamentos y procedimientos, los usuarios presentan las dificultades de estas para proceder a dar solución de manera inmediata por parte de la entidad, regulando al prestador del servicio.

Información:

ACCIONES	DESCRIPCIÓN	ENTREGABLE	RESPONSABLE
INVITACIÓN AL EVENTO COMITÉ LOCAL Y/O REGIONAL DE SERVICIOS DE SALUD	SE REALIZA INVITACIÓN POR MEDIO DE LA FEDERACIÓN Y ASOCIACIONES DE PENSIONADOS	OFICIOS Y/O COMUNICADOS A LAS ASOCIACIONES Y FEDERACIONES	COORDINADOR GIT GESTIÓN SERVICIOS DE SALUD

Dialogo:

ACCIONES	DESCRIPCIÓN	ENTREGABLE	RESPONSABLE
REALIZACIÓN DEL COMITÉ DE SERVICIOS DE SALUD	REALIZAR 4 COMITÉS REGIONALES DE SERVICIOS DE SALUD	INFORME DE LOS COMITÉS REALIZADOS	COORDINADOR GIT GESTIÓN SERVICIOS DE SALUD

Incentivos:

ACCIONES	DESCRIPCIÓN	ENTREGABLE	RESPONSABLE
CHARLAS A LOS USUARIOS DEL SERVICIO	REALIZAR CHARLAS ABORDANDO TEMAS DE INTERES DE PREVENCIÓN EN SALUD Y HABITOS DE VIDA SALUDABLE	LISTA DE PARTICIPANTES	COORDINADOR GIT GESTIÓN SERVICIOS DE SALUD

Evaluación:

ACCIONES	DESCRIPCIÓN	ENTREGABLE	RESPONSABLE
ENCUESTAS A LA CIUDADANIA	REALIZAR ENCUESTAS EN CADA COMITÉ SOBRE LA PERCEPCIÓN DEL USUARIO EN CUANTO A LA REALIZACIÓN DEL COMITÉ	RESULTADO DE LA TABULACIÓN DE LAS ENCUESTAS APLICADAS	COORDINADOR GIT GESTIÓN SERVICIOS DE SALUD

AUDIENCIA PÚBLICA

El FPS Ferrocarriles Nacionales de Colombia, a través de la estrategia “El Fondo le Rinde Cuentas” y en cumplimiento de la normatividad 489 de 1998, en el Artículo 33, Capítulo VIII sobre Democratización y Control de la Administración Pública que establece que la Administración podrá convocar audiencias públicas en las cuales se discutirán aspectos relacionados con la formulación, ejecución o evaluación de políticas y programas a cargo de la entidad, y en especial cuando esté de por medio la afectación de derechos o intereses colectivos. Por lo anterior anualmente se programa la Audiencia Pública a la Ciudadanía con vigencia del periodo correspondiente al año anterior, para la ejecución de la Audiencia se cuenta con un procedimiento y formatos adoptados que hacen posible su desarrollo, los cuales son:

PROCEDIMIENTO:

AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS A LA CIUDADANIA ESDSOPSPT05

FORMATOS:

INSCRIPCIÓN DE PARTICIPANTES A LA AUDIENCIA PÚBLICA ESDSOPSF006, INSCRIPCIÓN DE PREGUNTAS PARA LA AUDIENCIA PUBLICA ESDSOPSF007, ENCUESTA PARA LA EVALUACIÓN DE LA AUDIENCIA PUBLICA ESDSOPSF008

La Audiencia pública es una de las acciones para la Rendición de Cuentas. La audiencia debe permitir el encuentro y la reflexión al final del proceso de Rendición de Cuentas sobre los resultados de la gestión de un periodo, en el cual se resumen aspectos cruciales para la interlocución ciudadanía-administración. Antes de la audiencia pública debe garantizarse la circulación continua de información.

Planeación de la Audiencia Pública: La Audiencia pública debe planearse con el tiempo apropiado, considerando los suministros, presupuesto y condiciones logísticas necesarias para su adecuada realización.

Pasos para la programación y ejecución de la Audiencia Pública a la ciudadanía:

1. Elaborar el informe de Gestión que se presentará en la Audiencia Pública y posteriormente publicarlo en la página Web de la entidad: en cumplimiento al procedimiento audiencia pública de rendición de cuentas a la ciudadanía ESDESOPSPT05 el informe de Gestión debe estar publicado al 31 de marzo de cada vigencia.
2. Determinar la fecha para realizar la Audiencia pública: la audiencia pública será realizada dentro del tercer trimestre del año, para responder por la gestión de la vigencia anual anterior. En caso de que se desee o planee realizar la audiencia pública sobre los resultados de la gestión de la misma vigencia, esta deberá hacerse en el último trimestre del año (Octubre-Diciembre)
3. Preparación de la Logística de la Audiencia pública: se tendrán en cuenta los siguientes aspectos: Lugar, número de invitados, suministros, duración, determinación de los medios que serán utilizados y costos de los mismos.
4. Convocatoria a la Audiencia: se utilizarán distintos medios de información para la convocatoria a la asistencia de la ciudadanía a la audiencia pública, entre los que se encuentran; página web, correos electrónicos, carteleras en sitios estratégicos en la entidad y comunicación directa al usuario.
5. Realización de la Audiencia: con la audiencia pública culmina el proceso de rendición de cuentas a la ciudadanía de un periodo de gestión, la audiencia debe estar precedida por el Director de la entidad, en coordinación del Jefe de la Oficina de Planeación. Se designará un moderador para liderar la Audiencia, presentando el orden del día.

Para cerrar la Audiencia pública se circulará entre los invitados encuestas para calificar el evento, identificando si se cumplió con las expectativas.

6. Después de la Audiencia pública: se continuará con la elaboración del informe de la Audiencia y divulgación del mismo.

A través del diseño de la estrategia de la Rendición de Cuentas en la entidad, estructuramos espacios de interlocución, deliberación y comunicación para informar y explicar a la ciudadanía sobre los resultados de nuestra gestión.

Por eso nuestro compromiso como Fondo de Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia y como entidad del estado, es Rendir Cuentas.

Elaborado Por: YERIS VANESSA DE LA HOZ RODRIGUEZ
PROFESIONAL OPS-