



Entidad: Empresa Férrea Regional S.A.S.
 Vigencia: 2019
 Fecha de Publicación: Diciembre 31 de 2019

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

Componente	Actividades Programadas	Actividades Realizadas		Responsable	Observaciones
		31/12/2019	% de Ejecución 31/12/2019		
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	100%	Lider 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.	100%	Dirección 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. 3. Ejecutar el Programa Anual de Auditorías Internas de Gestión.	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	100%	Gerencia - Sistema de Información y Comunicaciones	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
Atención al Ciudadano	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 EFR presenta trimestralmente los informes de PQRS a la Gerencia Actualización del Manual de Atención al Ciudadano Envío de mensajes internos por correo electrónico	100%	Gerencia y Dirección Técnica	Se evidencia la difusión de los proyectos de la empresa a través de correos electrónicos y redes sociales. 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
Consolidación del documento		Mejoramiento de redes sociales	85%	Control Interno	Se evidencia el mejoramiento de las redes sociales
Seguimiento de la Estrategia		Actualización del Proceso	100%	Dirección Administrativa y Financiera	Se evidencia actualización del proceso.

Cargo: Gerente
 Nombre: Jimmy Suarez Villamil Bultrago
 Firma
 Cargo: Jefe de Control Interno
 Nombre: Boghiana Jiménez Rubiano
 Firma