	PLAN DE SERVICIO AL CIUDADANO	**Versión: 01**
		Fecha: 03-11-2020
	PL-EFR-ACP-002	**Página 1 de 14**

PLAN DE SERVICIO AL CIUDADANO

EMPRESA FÉRREA REGIONAL S.A.S

BOGOTÁ, NOVIEMBRE 2020

Control de Cambios		
VERSIÓN	**FECHA**	**NATURALEZA DEL CAMBIO**
1	03/11/2020	Creación del documento.

Responsable	Cargo	Nombre	Firma
APROBÓ	**Gerente General**	Jeimmy Villamil Buitrago	
REVISÓ	**Jefe oficina asesora de Planeación Institucional**	Ana Judith Torres Zorro	
	Director Administrativo y Financiero	Iván Javier Gómez	
ELABORÓ	**Contratista Dirección Administrativa y Financiera**	María Nohemí González	

Introducción

La Constitución Política de Colombia establece en el artículo 2 como uno de los fines esenciales del Estado el servicio a la comunidad. Para dar cumplimiento a este mandato Constitucional, las entidades de la Administración Pública Nacional deben poner a disposición los instrumentos, canales y recursos necesarios para interactuar con la ciudadanía y satisfacer sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias bajo principios de racionalidad, eficiencia, eficacia, oportunidad y transparencia garantizando el goce efectivo de sus derechos.

A su vez, propender por el respeto a la diversidad étnica y cultural del país, la atención especial preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta, en especial, por la prestación de servicios que consideren las necesidades y condiciones específicas de sus beneficiarios.

La atención al ciudadano es la mayor expresión de democracia participativa del Estado, debido a que en este espacio transaccional, de manera libre y fluida las instituciones públicas garantizan un servicio a la comunidad de forma ágil, cercana y oportuna; cumpliendo las expectativas y obteniendo una mejor percepción del servicio brindado. En este sentido, es de resaltar que la razón máxima de toda Entidad Pública es servir al ciudadano con eficiencia, calor humano y prontitud; la ciudadanía es la protagonista del valor, sentido y función de lo público[1].

En este sentido, “La Empresa Ferrera Regional SAS.” en su responsabilidad de fortalecer las capacidades de sus servidores públicos en función del desarrollo de la democratización de la gestión pública y el servicio al ciudadano, fija como uno de sus objetivos el fortalecimiento de sus acciones frente al servicio a la comunidad y los grupos de interés de la Entidad, teniendo en cuenta los lineamientos establecidos en la Política de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano establecidos en el Conpes 3785 de 2013 Gráfica 1. Plan gestión pública al servicio del ciudadano.

[1] Protocolo de Atención al Ciudadano Gobernación de Cundinamarca.

Gráfica 1. Plan gestión pública al servicio del ciudadano

Fuente: Conpes 3785 de 2013.

Para cumplir tales cometidos y desarrollar los objetivos institucionales, la **Empresa Férrea Regional SAS.** implementa estrategias tendientes a prevenir y evitar actos de corrupción, así como la implementación de mecanismos que permitan mejorar continuamente la atención y el servicio a la ciudadanía, a través del seguimiento y control de los riesgos, la optimización de los procedimientos y el dialogo participativo y constante con la comunidad, mejorando la oportunidad en la prestación de los servicios y ampliando la cobertura territorial a través del fortalecimiento de la capacidad institucional de la **Empresa Férrea Regional SAS**, lo cual contribuirá a la construcción de paz, equidad y educación, enalteciendo al servidor público y su labor, consolidando una gestión pública efectiva al servicio de los ciudadanos y aumentando la confianza en el Estado.

Como parte de esta labor, la Empresa cuenta con una página web, a través de la cual se busca que tanto los servidores públicos y los ciudadanos tengan acceso a la información de la Entidad, de forma integral, clara y precisa, acogiendo los lineamientos de la Ley 1712 de 2014, Ley de transparencia y derecho al acceso de la información, permitiendo el cumplimiento las políticas de la Entidad en aras de avanzar en tres grandes objetivos:

a) Enaltecer al servidor público y su labor
b) Consolidar una gestión pública moderna, eficiente, transparente, y participativa al servicio de los ciudadanos, y
c) Consolidar a la **Empresa Férrea Regional SAS**. Como una entidad eficiente, técnica e innovador.

1. COMPONENTES QUE CONFORMAN DEL PLAN DE SERVICIO AL CIUDADANO EN "LA EMPRESA FÉRREA REGIONAL SAS".

De acuerdo con los propósitos de la Empresa Férrea Regional SAS frente a la transparencia, el derecho de la ciudadanía a acceder a la información y la necesidad de implementar y adoptar las estrategias a mejorar continuamente el servicio al ciudadano, a continuación, se presenta el modelo que agrupa de manera integral los componentes que conforman el Plan de servicio al ciudadano, el cual incorpora elementos del Modelo Integral de Planeación y Gestión relacionados con la actuación efectiva al servicio de los ciudadanos hacia adentro de la Entidad y hacia afuera de la Entidad, de la siguiente forma.

1. Direccionamiento estratégico.
2. Mejora de procesos y procedimientos.
3. Cultura del servicio al Ciudadano.
4. Mejoramiento de la infraestructura física y tecnológica.
5. Medición de la calidad del servicio.
6. Información confiable.

1. Gráfica 2 . Componentes gestión del servicio al ciudadano

1.1. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO AL INTERIOR DE LA EFR.

Este componente da cuenta de la institucionalidad y relevancia del tema de servicio al ciudadano al interior de la entidad, representado en el compromiso de la Alta Dirección, la existencia de una estructura formal (dependencia creada) para la gestión del servicio al ciudadano, la formulación de planes de acción y la asignación de recursos.

∗ **Comité Directivo Semanal.**
Con el objeto de formular, implementar y evaluar las políticas en los temas de competencia de la Entidad, una vez por semana la Dirección Administrativa y Financiera realizará un comité con el objeto de impartir las directrices para articular la gestión de la entidad, acogiendo las decisiones que al interior del comité se adopten conforme a las propuestas, sugerencias e iniciativas formuladas por los integrantes, tendientes al mejoramiento del sistema implementado para la atención de servicio al ciudadano.

∗ **Comité Directivo Ampliado**
Es un esquema novedoso implementado por la Dirección Administrativa y Financiera de la entidad, mediante el cual se permite la participación de la Alta Dirección, Directores, Jefes de Oficina y demás servidores involucrados en la ejecución de los planes de acción en relación al servicio al ciudadano implementados por la entidad, mediante el cual se analiza el resultado de los mismos y se identifican las falencias que se presentan en su ejecución y en el evento de ser necesario, se establecen las mejoras a los planes a efectos de prestar un mejor servicio al ciudadano por parte de la entidad.

∗ **Encuentros con la Dirección Administrativa y Financiera.**
Para garantizar el compromiso asumido por la Dirección Administrativa y Financiera de implementar acciones para mejorar la prestación de los servicios que ofrece la entidad a los grupos de valor, una vez al mes, la Dirección Administrativa y Financiera informa el avance de los planes de acción implementados por la entidad en los niveles estratégicos de la **Empresa Férrea Regional SAS**., de implementación de la política pública y de apoyo, los logros, acuerdos suscritos, compromisos adquiridos y los resultados obtenidos, todo ello encaminado a garantizar el éxito y mejoramiento del sistema implementado.

* **Difusión permanente de mensajes a todos los servidores públicos y contratistas.**
Para dar una difusión adecuada de las decisiones adoptadas en el Comité Directivo Semanal y en el Comité Directivo Ampliado, que son dadas a conocer a los servidores públicos y contratistas de la **Empresa Férrea Regional SAS**., a través de los encuentros con la Dirección Administrativa y Financiera, se diseñan estrategias con aplicación de tecnologías de la información y las comunicaciones para brindar desde el interior de la entidad de manera constante y permanente mensajes de comunicación para prestar un buen servicio al ciudadano

∗ **Grupo de Servicio al Ciudadano.**
La EFR SAS, cuenta con un Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional encargado de conocer y resolver las peticiones que formulen los grupos de valor de la Entidad, relacionadas con el primer nivel de atención y escala a las dependencias competentes las peticiones de segundo nivel recibidas a través de los diferentes canales de servicio dispuestos por la Empresa. Este grupo inicialmente, y mientras la EFR se encuentre en etapa preoperativa, será asumido por el grupo socio predial, para los temas de carácter

misional y por la Dirección Administrativa y Financiera en lo relativo a temas de carácter financiero y/o administrativo.

Establece y controla los niveles de acuerdos de servicio para la atención de las peticiones y administra los canales de atención dispuestos por la **Empresa Férrea Regional SAS.,** para resolver las peticiones que formulen los grupos de valor de la Entidad.

Implementa las herramientas e instrumentos desarrollados por la Entidad para la atención de las peticiones que formulen los grupos de valor.

Recibe, tramita y resuelve las quejas, reclamos, sugerencias o denuncias que presenten los grupos de valor respecto de los servicios que presta la Entidad y del comportamiento de sus servidores, de conformidad con lo establecido en las normas que regulan la materia.

Administra y conserva el centro de documentación de la Entidad, de conformidad con las disposiciones que regulan la gestión documental.

*** Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de manera concertada.**
La Entidad en forma concertada con las diferentes dependencias, ha diseñado el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, mediante el cual se establecen e implementan estrategias tendientes a prevenir y evitar actos de corrupción, así como la implementación de mecanismos que permitan mejorar continuamente la atención y el servicio a la ciudadanía, a través del seguimiento y control de los riesgos, la optimización de los procedimientos y el dialogo participativo y constante con la comunidad.

***Consecución de recursos para la implementación de las iniciativas del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.**
Con el objeto de prestar un servicio integral a todos los ciudadanos, incluidos las personas que se encuentran en condición de discapacidad, la **Empresa Férrea Regional SAS**., garantiza los recursos para la implementación de las iniciativas que contempla el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano adoptado por la entidad.

1.2. MEJORA CONTINUA DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.

Este componente comprende los requerimientos que debe cumplir la Empresa en sujeción a la norma, en términos de procesos y procedimientos, documentación y racionalización de trámites, atención oportuna de las peticiones que presentan los ciudadanos y en general la existencia e implementación de protocolos y estándares para la prestación del servicio. Para este componente se han identificado las siguientes estrategias:

***Reglamentación del trámite interno de las PQRSD.**
La entidad cuenta con un procedimiento mediante el cual se reglamenta el trámite interno que se debe tener en cuenta por parte de los servidores de la Entidad para atender en forma

oportuna y eficiente las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias relacionadas con temas de competencia de la **Empresa Férrea Regional SAS**, que se formulan por los grupos de valor a través de los diferentes canales de atención.

***Modelo de operación por procesos**

Con ocasión de la modificación de la estructura de la entidad se implementó un nuevo modelo de procesos al interior de la entidad, basado en los proyectos misionales de la Empresa Férrea Regional de acuerdo con las necesidades de los grupos de valor, con fundamento en ello se actualizaron y mejoraron los procesos institucionales, incluido el proceso de evaluación Gestión y Atención al Ciudadano y PQRs-PV02.

***Jornadas de difusión de los nuevos procesos.**
Al interior de la entidad se han adelantado jornadas de difusión de los nuevos procesos, no solo mediante los diferentes encuentros adelantados por la Dirección Administrativa y Financiera, sino también a través de los medios de comunicación internos con que cuenta la entidad y entrega de documentos a cada uno de los servidores de la empresa.

***Racionalización de trámites.**
Frente a este componente, la Empresa Férrea Regional SAS en la actualidad, debido a la etapa en la cual se encuentra los proyectos misionales, no ejecuta tramites o servicios de cara al ciudadano, por lo tanto no se cuenta con ningún trámite o servicio registrado en la plataforma SUIT y por ende no se deben adelantar acciones al respecto.

***Protocolos de servicio al ciudadano.**
Teniendo en cuenta las nuevas herramientas establecidas por la entidad para atender las peticiones de los grupos de valor, se debe elaborar, socializar e implementar los protocolos de servicio al ciudadano, en el que se incluyen las reglas de formalidad que se deben tener en cuenta en la atención de las peticiones, quejas y reclamos a través de los diferentes canales de atención.

***Acuerdos de niveles de servicio.**
El Grupo de Servicio al Ciudadano realiza acuerdos de niveles de servicio con las diferentes dependencias de la Entidad con el objeto de atender las peticiones de primer y segundo nivel de atención en forma oportuna, cuando sean de competencia de la entidad y escala al tercer nivel aquellas que sean de competencia de las Direcciones.

∗ Distribución de correspondencia.
Para realizar una adecuada distribución de la correspondencia radicada en la entidad y acorde con las funciones generales asignadas a cada una de las Direcciones y Oficinas que integran la **Empresa Férrea Regional SAS**, el Grupo de Gestión Documental se encarga de establecer con cada una de las dependencias la matriz que identifique los temas que

deben atender, para repartir adecuadamente la correspondencia que es recepciona por la Secretaria de Gerencia desde los diferentes canales de servicio con que cuenta la empresa

***Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencia y Denuncias (PQRSD).**
Con el propósito de realizar seguimiento y análisis a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias por presuntos actos de corrupción que los grupos de valor presentan ante la **Empresa Férrea Regional SAS.**, a través de los distintos canales de servicio y con el fin de determinar la oportunidad de las respuestas y formular las recomendaciones a la Dirección Administrativa y Financiera y a los responsables de los procesos, que conlleven al mejoramiento continuo de la Entidad, se debe elaborar un informe de PQRSD en forma trimestral por la Oficina de Control Interno, el cual se publica en el portal web de la entidad en el componente 10. Instrumentos de Gestión de Información Pública, 10.10 Informes - Peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de información, enlace https://www.efr-cundinamarca.gov.co/es/instrumentos-de-gestion-de-información-publica.

***Formulario de PQRSD.**
Para facilitar a los grupos de valor el diligenciamiento, trámite y registro de las PQRSD y poder conocer el usuario el estado de su petición de los temas de competencia de la **Empresa Férrea Regional SAS.**, se cuenta con un formulario digital, que debe ser diligenciado por el interesado, el cual cumple con la política para el uso y tratamiento de datos personales, la Ley 1712 de 2014 y se encuentra a disposición en el portal web de la **Empresa Férrea Regional SAS.**, en los enlaces 11. Transparencia Pasiva, https://www.efr-cundinamarca.gov.co/estado-simple-colombia, numeral 11.2, en el componente Mecanismo de Contacto, numeral 1.1 Mecanismos para la atención al ciudadano, Solicitudes, peticiones, quejas, reclamos y denuncias, https://www.efr-cundinamarca.gov.co/mecanismos-de-contacto.

Así mismo, se puede acceder a este formulario desde la página principal de la web de la Empresa o a través del menú “Atención al Ciudadano” enlace https://www.efr-cundinamarca.gov.co/es/atencion-al-ciudadano.

Se debe acoger la estrategia de “Respuesta rápida”, herramienta que le permitirá a la Entidad entregar de una forma ágil la respuesta por parte de los funcionario competentes para el efecto, para los casos en que exista un pronunciamiento reiterativo sobre determinados temas por parte de los Grupos de Valor, reduciendo de esta forma el tiempo de respuesta lo que mejora el servicio prestado a los grupos de valor.

1.3 CULTURA DE SERVICIO AL CIUDADANO POR LOS SERVIDORES PÚBLICOS

Este componente da cuenta de las actividades que permiten fortalecer las competencias de los servidores públicos para el ejercicio de sus funciones y el mejoramiento del servicio al

ciudadano que presta la Entidad, así como las iniciativas que se adelantan para reconocer e incentivar la labor de los servidores públicos respecto a la atención al ciudadano.

Para el desarrollo de este componente, la **Empresa Férrea Regional SAS.**, adelantara las siguientes estrategias:

***Jornadas de inducción y reinducción a servidores públicos y contratistas.**
Con el fin de ilustrar a los servidores vinculados a la entidad sobre el objeto que desarrolla la **Empresa Férrea Regional SAS.**, su estructura, las funciones generales de la entidad y de las dependencias que lo conforman, el área de talento humano, los fines y objetivo institucionales y demás aspecto relevantes de la EFR, la Empresa realiza jornadas de inducción y reinducción dirigidas a integrar al nuevo servidor público o contratista hacia la cultura organizacional de la Entidad, proporcionando los medios necesarios para su adaptación y comprensión del nuevo rol que adquiere, para que pueda dentro del marco de sus competencia desempeñe las funciones asignadas al cargo y logrando que se apropien de los lineamientos para una adecuada prestación de servicio al ciudadano

*** Plan de previsión de recursos humanos**
El objetivo del Plan de Previsión del Recurso Humano es establecer la disponibilidad de personal en capacidad de desempeñar exitosamente los empleos de la **Empresa Férrea Regional SAS**., como uno de los instrumentos relevantes en la administración y gerencia del talento humano, dentro del cual se debe priorizar las competencias laborales relacionadas con el servicio de atención al ciudadano.

***Espacios de cualificación (seminarios técnicos)**
Se debe incluir en el Plan Institucional de Capacitaciones jornadas de formación como seminarios, cursos, diplomados, etc, relacionados con, “herramientas del servicio al ciudadano” y “Acceso a la información y derechos de petición”. Se puede utilizar la estrategia de vincularse a programadas con temas relacionados al servicio al ciudadano de la Gobernación o alguna otra entidad pública.

***Actividades de bienestar para los servidores públicos y contratistas.**
La **Empresa Férrea Regional SAS** dentro de los programas del Plan de Bienestar Institucional, dirigido a todos los servidores de la entidad, se debe establecer estímulos encaminados a premiar específicamente a los servidores cuyo desempeño sea sobresaliente respecto al trato con los ciudadanos.
|
∗ **Estrategias de cambio cultural.**
La **Empresa Férrea Regional SAS** contara con un equipo encargado de establecer las estrategias de ***Cambio Cultural*** orientada a mejorar la forma de pensar de los servidores públicos sobre su gestión y los mecanismos tendientes a prestar un mejor servicio al ciudadano. Para el logro del cometido enunciado, se realizarán capacitaciones, talleres y actividades en procura de mejorar la forma de pensar de los servidores, con el ánimo de cambiar la actitud de servicio, lo cual se traduce en las encuestas de satisfacción que dan

cuenta de la mejora continua sobre la forma de atención a los grupos de valor por los diferentes canales de atención.

***Capacitación sobre los protocolos del servicio adoptados por la entidad.**
Los protocolos de servicio incluyen las reglas formales que se deben tener en cuenta por todos los servidores públicos y contratistas de la Entidad para prestar un mejor servicio a los grupos de valor; es conveniente que la capacitación incluya a las personas que al interior de la entidad prestan el servicio de aseo, cafetería y vigilancia.

1.4 MEJORAMIENTO DE LA ESTRUCTURA FÍSICA Y TECNOLÓGICA PARA EL SERVICIO AL CIUDADANO.

Este componente da cuenta de la gestión y fortalecimiento de los canales de servicio con los que cuenta la entidad para interactuar con los ciudadanos con el fin de ofrecer información y gestionar trámites, servicios y atender de forma adecuada sus requerimientos. Para el desarrollo de este componente, la **Empresa Férrea Regional SAS** adelanta las siguientes estrategias:

∗**Infraestructura física**. La EFR con el objeto de dar cumplimiento a la normativa y a los convenios internacionales sobre los derechos de las personas con discapacitadas y con el interés de ajustar sus espacios para la adecuada prestación del servicio a las personas con discapacidades (visual, física, auditiva, cognitiva, etc), niños, personas mayores, personas de talla baja, alta, madres y otro tipo de limitaciones, traslado su sede a unas instalaciones que cuentan con una estructura física y mobiliario adecuado para la atención de todos los grupos de interés y la comunidad en general, además de responder a los nuevos requisitos que nos exige la situación de emergencia sanitaria por el Covid 19; de esta forma el edificio en el que se localiza la Empresa cumple con los lineamientos de accesibilidad señalados por el Concejo Iberoamericano de Diseño, Ciudad y Construcción Accesible (CIDCCA), además de disponer de accesos, recorridos, puestos de trabajo, baterías sanitarias, iluminación y comunicación, entre otros espacios adecuados para la prestación de las funciones de los servidores públicos y la atención efectiva y de calidad de la ciudadanía.

***Interacción y comunicación con la ciudadanía por canales de atención**
Los canales de atención son los medios y espacios que utilizan la ciudadanía para realizar sus solicitudes, pedir información, orientación o asistencia relacionada con las funciones y competencia de la Empresa; la recepción PQRSDF verbales a través de cualquiera de los canales se puede realizar por los siguientes canales:

Canal Presencial: En la Calle 26 No. 68C - 61 Torre Central Davivienda oficina 407, mediante oficio o diligenciando formato en las instalaciones de la Empresa y/o puntos de atención e información a la comunidad instalados por los contratistas de obra en las áreas de influencia de los proyectos en ejecución que sean de competencia de la Entidad y se dé traslado a la EFR, de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

Canal Telefónico: A través del PBX. 9262008.

Canal Escrito por medios digitales: A través de la página web de la Empresa Férrea Regional https://www.efr-cundinamarca.gov.co/pqrsd y el correo electrónico gerencia.empresaferrea@cundinamarca.gov.co.

Redes sociales corporativas: La Empresa para ampliar su contacto con la comunidad y brindar una información ágil, en formatos de fácil reproducción y lectura, cuenta con las siguientes redes sociales: Twitter: @efrcundinamarca; Instagram: efrcundinamarca; Facebook: empresaferreacundinamarca.

1.5 MEDICIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO A LOS GRUPOS DE VALOR CARACTERIZADOS.

Este componente da cuenta de la gestión de la entidad para conocer las características y necesidades de su población objetivo, así como sus expectativas, intereses y percepción respecto al servicio recibido y del uso de esta información para la toma de decisiones.

Para el desarrollo de este componente, la **Empresa Férrea Regional SAS** adelanta las siguientes actividades:

∗ **Mediciones de percepción y calidad del servicio.**
Con el propósito de asegurar una gestión pública moderna, eficiente, transparente y participativa al servicio de los ciudadanos, la **Empresa Férrea Regional SAS** establecerá herramientas de medición para evaluar la calidad de la atención al ciudadano, a través de sus canales presenciales, telefónicos, virtuales y escritos.

Con fundamento en lo anterior, la Entidad implementara herramientas para el registro de los ciudadanos y servidores públicos en el “sistema de calidad” y en el “sistema de gestión documental”, así como la implementación de encuestas de verificación del servicio por canal de atención y de la calidad del servicio

Dichas encuestas de satisfacción se analizarán por el Grupo del Servicio al Ciudadano a través de un informe que detalla los resultados obtenidos por la calificación de cada uno de los aspectos contemplados en la verificación del servicio interno y externo prestado por cada una de las dependencias de la Entidad.

Con la medición realizada y los resultados de la misma se pretende que se corrijan las falencias que pudieran presentarse en la atención de cualquiera de los canales de servicio o por cualquier dependencia de la entidad y realizar las acciones de mejora a que haya lugar.

∗ **Medición de satisfacción a través de los sistemas dispuestos por la Entidad**.
La **Empresa Férrea Regional SAS** debe de disponer de herramientas de medición de percepción y calidad de la atención a los grupos de valor y la comunidad en general, definiendo para ello diferentes medios para el acceso a estos mecanismos de medición como lo es la página web, entre otros.

Los resultados de la percepción de satisfacción de los grupos de valor son fundamental para implementar acciones de mejora frente a las actividades de la Entidad que involucran a los grupos e interés y la comunidad en general, promoviendo así la modernización de la misma.

Las variables principales que se evalúan en la atención al ciudadano son: a) La claridad de transmitir conocimientos por parte del funcionario, b) el conocimiento y dominio del tema, c) el tiempo de respuesta y d) la actitud y disposición del asesor.

De igual forma mediante el portal web de la entidad y posteriormente con el Sistema Integrado de Gestión se verificara la calidad de la atención al ciudadano al interior y al exterior de la Empresa.

1.6 INFORMACIÓN CONFIABLE.

Este componente busca que la entidad garantice que el ciudadano obtenga información completa, clara y precisa sobre las condiciones de tiempo, modo y lugar en que se atenderá su requerimiento o se gestionará su petición.

Para el desarrollo de este componente, **Empresa Férrea Regional SAS** adelanta las siguientes estrategias:

∗ **Diagnóstico de información pública en el enlace de transparencia.**
La **Empresa Férrea Regional SAS** a través de la Oficina Asesora de Planeación Institucional, para dar cumplimiento en lo establecido en las Leyes 1712 de 2014 (artículos 9, 10, 11 y 16) 1474 de 2011 (artículos 74 y 77), Decreto 103 de 2015 (artículos 11, 16, 17,18, 42, 43, 44 a 47y 52) y Resolución 3564 de Min Tic, procedió a realizar un diagnóstico de la información pública registrada en el enlace de transparencia, la cual se complementó con la auditoría de la Procuraduría General de la Nación respecto al Índice de Transparencia y Acceso a la Información - ITA, con el objeto de detectar las fallas u omisiones respecto a la información que se debe publicar en la página web de la Entidad y a la que cualquier ciudadano tiene derecho de acceder, así como los mecanismo para la adecuada interacción entre la comunidad y la Empresa, a efectos de corregir la información o publicar la que carece el sitio web de la Empresa, o generar los canales y mecanismo para el acceso a la información o la presentación de PQRSFD.

Para generar el diagnostico, se analiza la información que debe dar a conocer la entidad relacionada con la estructura orgánica, presupuesto, normatividad, talento humano, planeación, contratación, políticas, controles internos y externos, entre otros aspectos, frente a los lineamientos establecidos en Ley de Transparencia, de tal forma, que una vez verificado el contenido de la información y atendidas las recomendaciones realizadas por la Procuraduría General de la Nación se procederá a la publicación.

∗ Publicación de la información de interés para los grupos de valor

La Oficina Asesora de Planeación Institucional con apoyo de la Dirección Administrativa y Financiera y la Dirección Técnica, es la dependencia que se encarga de identificar la información de la entidad de interés para los grupos de valor, para ello, se analizara la programación de actividades desarrolladas por la empresa relacionadas en especial con los proyectos misionales, socializaciones y asesorías brindadas, verificando los temas que deben ser publicados en el sitio de transparencia de la página web de la Empresa.

∗ Publicación de datos abiertos en el portal datos.gov.co

De conformidad con los dispuesto en la Ley 1712 de 2014 de Transparencia y Acceso a la Información Pública, sobre lo que debe ser considerado como datos abiertos y su divulgación proactiva, **Empresa Férrea Regional SAS** con el objeto de mejorar la eficiencia en la prestación de los servicios a través del portal www.datos.gov.co publicara información clasificada considerada como de interés de los grupos de valor, como es el Esquema de Publicación de Datos, Índice Información Clasificada y Reservada y Registro Activos de Información, además de cualquier otro documento que debe ser de conocimiento de la comunidad en general. La publicación le corresponderá a la Dirección Administrativa y Financiera.

∗ Publicación de información.

Con el objeto de actualizar la publicación de la información que realiza la **Empresa Férrea Regional SAS** a través del portal de la entidad y los diferentes medios utilizados, se revisa el contenido de la misma a efectos de evaluar, que sea pertinente, fiable y actualizada; la Oficina Asesora de Planeación Institucional, en coordinación con la Dirección Administrativo y Financiera, el Grupo de Servicio al Ciudadano y la Oficina de Comunicaciones, realizará un análisis sobre el particular y determinara, en el evento de requerirse, los ajustes a que haya lugar a efectos de atender las necesidades del usuario e igualmente determinar si el esquema de difusión es el adecuado, y dentro del marco de la Ley 1712 de 2014, Ley 1581 de 2012[2], Ley 1474 de 2011[3] y el Decreto No. 1081 de 2015[4].

[2] Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.
[3] Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
[4] Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República.