


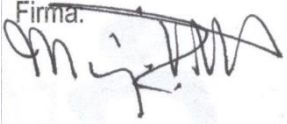
 <p>FONDO DE PASIVO SOCIAL FERROCARRILES NACIONALES DE COLOMBIA</p> <p>ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI - CALIDAD)</p> <p>VERSIÓN: 2.0</p>	<p>SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI – CALIDAD)</p> <p>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</p>	 <p>MinSalud Ministerio de Salud y Protección Social</p> <p>PROSPERIDAD PARA TODOS</p> <p>Página 1 de 14</p>	
	CÓDIGO: ESDSOPSPLO2	FECHA DE VIGENCIA: DICIEMBRE 4 DE 2014	



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Fecha de Vigencia: DICIEMBRE 4 DE 2014

 <p>ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI - CALIDAD)</p> <p>VERSIÓN: 2.0</p>	<p>SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI – CALIDAD)</p> <p>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</p>	 <p>Página 2 de 14</p>
	CÓDIGO: ESDSOPSPLO2	FECHA DE VIGENCIA: DICIEMBRE 4 DE 2014

CONTROL DE DOCUMENTOS			
Elaborado por: Aída Salazar Tinoco.	Cargo: Profesional 2	Fecha: 01/09/2014	Firma:
Revisado Técnicamente en OPS: Mauricio Villaneda Jiménez.	Cargo: Jefe Oficina Asesora de Planeación y Sistemas	Fecha: 01/12/2014	Firma: 
Aprobado Mediante Acta No. 018 Acto Administrativo: 3053 Fecha: 04/12/2014			

CONTROL DE CAMBIOS			
Versión	Fecha y acto administrativo de aprobación	Cambio	Solicitante
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





 <p>FONDO DE PASIVO SOCIAL FERROCARRILES NACIONALES DE COLOMBIA</p> <p>ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI - CALIDAD)</p> <p>VERSIÓN: 2.0</p>	<p>SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI – CALIDAD)</p> <p>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</p>	 <p>MinSalud Ministerio de Salud y Protección Social</p> <p>PROSPERIDAD PARA TODOS</p> <p>Página 3 de 14</p>
	CÓDIGO: ESDSOPSPLO2	FECHA DE VIGENCIA: DICIEMBRE 4 DE 2014

Tabla de Contenido Plan Anticorrupción

1.	INTRODUCCIÓN	4
2.	INFORMACIÓN GENERAL	5
2.1.	MISIÓN	5
2.2.	VISIÓN.....	5
2.3.	POLÍTICA DE CALIDAD	5
3.	METODOLOGIA UTILIZADA.....	6
4.	LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS DE LA LUCHA ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	6
5.	ALCANCE.....	7
6.	FUNDAMENTO LEGAL	7
7.	COMPONENTES DEL PLAN.....	8
7.1.	ESTRATEGIA DE IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS ANTICORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO.....	9
7.2.	ESTRATEGIA ANTITRAMITES	9
7.3.	RENDICIÓN DE CUENTAS.....	10
7.3.1	COMPONENTES DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS	11
7.3.1.1	La Información.....	11
7.3.1.2	La Explicación	12
8.	MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	13
9.	ANEXOS.....	14

 <p>FONDO DE PASIVO SOCIAL FERROCARRILES NACIONALES DE COLOMBIA</p> <p>ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI - CALIDAD)</p> <p>VERSIÓN: 2.0</p>	<p align="center">SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI – CALIDAD)</p> <p align="center">PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</p>		 <p>MinSalud Ministerio de Salud y Protección Social</p> <p>PROSPERIDAD PARA TODOS</p> <p>Página 4 de 14</p>
	CÓDIGO: ESDSOPSPLO2	FECHA DE VIGENCIA: DICIEMBRE 4 DE 2014	



1. INTRODUCCIÓN

El Fondo de Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia, comprometido con el cumplimiento de lo estipulado por la Ley 1474 de 2011, siguiendo los planteamientos diseñados por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, en coordinación con la Dirección de control Interno y Racionalización de Trámites del Departamento Administrativo de la Función Pública, el Departamento Nacional 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 del Fondo de Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia, 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.

 <p>FONDO DE PASIVO SOCIAL FERROCARRILES NACIONALES DE COLOMBIA</p> <p>ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI - CALIDAD)</p> <p>VERSIÓN: 2.0</p>	<p>SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI – CALIDAD)</p> <p>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</p>	 <p>MinSalud Ministerio de Salud y Protección Social</p> <p>PROSPERIDAD PARA TODOS</p> <p>Página 5 de 14</p>	
	CÓDIGO: ESDSOPSPLO2	FECHA DE VIGENCIA: DICIEMBRE 4 DE 2014	

2. INFORMACIÓN GENERAL

2.1. 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 extrabajadores, 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.

2.2. 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.

2.3. POLÍTICA 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

 <p>FONDO DE PASIVO SOCIAL FERROCARRILES NACIONALES DE COLOMBIA</p> <p>ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI - CALIDAD)</p> <p>VERSIÓN: 2.0</p>	<p>SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI – CALIDAD)</p> <p>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</p>	 <p>MinSalud Ministerio de Salud y Protección Social</p> <p>PROSPERIDAD PARA TODOS</p> <p>Página 6 de 14</p>	
	CÓDIGO: ESDSOPSPLO2	FECHA DE VIGENCIA: DICIEMBRE 4 DE 2014	

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.



3. METODOLOGIA UTILIZADA

La metodología utilizada para la formulación de este plan consistió en desarrollarlo teniendo como guía el documento “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” (DAFP y DNP) y el procedimiento ESDSOPSPXXX, incorporando en cada componente la situación que el Fondo Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia presenta, proponiendo luego las acciones que se adelantarán para el logro de los objetivos.

4. LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS DE LA LUCHA ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dentro de los lineamientos del Fondo de Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia, se encuentran los objetivos estratégicos orientados a brindar un mejor servicio a los ciudadanos y al mismo tiempo alineado con el presente Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano como son:

- Reconocer las prestaciones económicas de acuerdo con el marco legal y ordenar el respectivo pago.
- Garantizar la prestación de los servicios de salud, que requieran nuestros afiliados a través de la efectiva administración de los mismos.
- Ser modelo de Gestión Pública en el sector social.

 <p>FONDO DE PASIVO SOCIAL FERROCARRILES NACIONALES DE COLOMBIA</p> <p>ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI - CALIDAD)</p> <p>VERSIÓN: 2.0</p>	<p>SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI – CALIDAD)</p> <p>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</p>	 <p>MinSalud Ministerio de Salud y Protección Social</p> <p>PROSPERIDAD PARA TODOS</p> <p>Página 7 de 14</p>	
	CÓDIGO: ESDSOPSPLO2	FECHA DE VIGENCIA: DICIEMBRE 4 DE 2014	

- Mantener un sistema de información en línea confiable para todos los usuarios del FPS y ciudadanos, que permita una retroalimentación constante.
- Fortalecer la administración de los bienes de la entidad y la óptima gestión de los recursos.
- Fortalecer los mecanismos de comunicación organizacional e informativa para proyectar los resultados de la gestión de la entidad.



5. ALCANCE

El presente plan anticorrupción será aplicado por todos los procesos del Fondo de Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia y sus respectivas dependencias a nivel nacional.

6. FUNDAMENTO LEGAL

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

- **Constitución Política de 1991:** En ella se consagraron principios para luchar contra la corrupción administrativa en Colombia en los artículos 23, 90, 122, 123, 124, 125, 126, 127, 128, 129, 183, 184, 209 y 207.
- **Ley 190 de 1995:** Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el objeto de erradicar la corrupción administrativa.
- **Ley 962 de 2005:** Por la cual se dictan 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.



 <p>FONDO DE PASIVO SOCIAL FERROCARRILES NACIONALES DE COLOMBIA</p> <p>ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI - CALIDAD)</p> <p>VERSIÓN: 2.0</p>	<p>SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI – CALIDAD)</p> <p>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</p>	 <p>MinSalud Ministerio de Salud y Protección Social</p> <p>PROSPERIDAD PARA TODOS</p> <p>Página 8 de 14</p>	
	CÓDIGO: ESDSOPSPLO2	FECHA DE VIGENCIA: DICIEMBRE 4 DE 2014	

- **Ley 970 de 2005:** Por medio de la cual se aprueba la convención de las Naciones Unidas contra la Corrupción adoptada por la asamblea general de las Naciones Unidas.
- **Decreto 2623 de 2009:** Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.
- **Ley 1474 de 2011:** 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.
- **Decreto 4632 de 2011:** Por medio del cual se reglamenta parcialmente la ley 1474 de 2011 en lo que se refiere a la Comisión Nacional para la Moralización y la Comisión Nacional Ciudadana para la Lucha contra la Corrupción y se dictan otras disposiciones.
- **Decreto 019 del 2012:** Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
- **Decreto 734 del 2012:** Por el cual se reglamenta el Estatuto General de Contratación de la Administración Pública.
- **Decreto 2641 de 2013:** Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.

7. COMPONENTES DEL PLAN

Con la divulgación de la Ley 1474 de 2011, las entidades fueron empoderadas con un mecanismo que hiciera posible una lucha contra la corrupción y el mejoramiento de la atención al ciudadano por parte de las mismas.

La metodología que el Fondo de Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia tiene en cuenta para la elaboración del presente plan son las contenidas en el documento “Estrategias para la construcción 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>VERSIÓN: 2.0</p>	<p>SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI – CALIDAD)</p> <p>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</p>		 <p>MinSalud Ministerio de Salud y Protección Social</p> <p>PROSPERIDAD PARA TODOS</p> <p>Página 9 de 14</p>
	CÓDIGO: ESDSOPSPLO2	FECHA DE VIGENCIA: DICIEMBRE 4 DE 2014	

7.1. ESTRATÉGIA DE IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS ANTICORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO.



Este componente establece los criterios generales según los lineamientos dados por el Departamento Administrativo de la Función Pública, para la identificación y prevención de los riesgos de corrupción de las entidades, permitiendo a su vez la generación de alarmas y la elaboración de mecanismos orientados a prevenirlos y evitarlos.

Teniendo en cuenta que la dinámica en la cual se desenvuelve la corrupción puede variar y en algunos casos sofisticarse, el Fondo de Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia revisará anualmente el presente plan anticorrupción y realizará los ajustes pertinentes si fuere necesario; se realizará seguimiento tres (3) veces al año con corte a marzo, julio y noviembre, tal y como lo indica el documento “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”.

Los riesgos de posibles actos de corrupción se publicarán en la página web del Fondo junto con el presente plan en el formato ESDSOPSF014.

7.2. ESTRATÉGIA ANTITRAMITES

El análisis de los trámites toma como referente el Decreto 019 de 2012. Los Funcionarios del Fondo de Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia en cabeza del Director General, se encuentran participando activamente en la elaboración de la matriz de modificación o supresión de regulaciones, procedimientos administrativos y trámites innecesarios existentes dentro de la entidad así:

 <p>FONDO DE PASIVO SOCIAL FERROCARRILES NACIONALES DE COLOMBIA</p> <p>ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI - CALIDAD)</p> <p>VERSIÓN: 2.0</p>	<p>SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI – CALIDAD)</p> <p>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</p>	 <p>MinSalud Ministerio de Salud y Protección Social</p> <p>PROSPERIDAD PARA TODOS</p> <p>Página 10 de 14</p>	
	CÓDIGO: ESDSOPSPLO2	FECHA DE VIGENCIA: DICIEMBRE 4 DE 2014	

- ✓ Se realizarán modificaciones a los procedimientos para ajustarlos a la nueva normatividad en el sentido de solicitar una manifestación escrita bajo juramento en remplazo de las declaraciones extra juicio.
- ✓ Se realizará la solicitud de los certificados Judiciales a través de la página que la policía nacional tiene dispuesta para tal fin.
- ✓ Se realizará la actualización de los procedimientos dentro de los cuales se indica solicitar el certificado de supervivencia y en caso de ser necesario verificarlo, se utilizará la página dispuesta por la registraduría.
- ✓ Implementar un link en la página web de la entidad para redireccionar a los ciudadanos en la consulta del estado de los procesos judiciales.

7.3. RENDICIÓN DE CUENTAS

El análisis para la rendición de cuentas toma como referente el documento compes 3654 de 12 de abril de 2010, en el cual se reconoce la rendición de cuentas como una expresión de control social, que comprende acciones de petición de información y de explicaciones, así como la evaluación de la gestión y que busca la transparencia de la gestión de la administración pública para lograr la adopción de los principios de buen gobierno.

El esquema que se encuentra a continuación es el que lleva a cabo la rendición de cuentas:





7.3.1 COMPONENTES DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS

La rendición de cuentas tiene como componentes la información, la explicación (diálogo) y la sanción (incentivos tanto positivos como negativos).

7.3.1.1 La Información

Se refiere a la disponibilidad, exposición y difusión de los datos, estadísticas, documentos, informes etc., sobre las funciones a cargo del fondo o de los servidores desde el momento de la planeación hasta la fase de control y evaluación.

Se identificarán los insumos de la información mediante el conocimiento de las necesidades de información de la población objeto del Fondo a través de la clasificación de las quejas y reclamos recibidos ya que son un indicador de las necesidades de los usuarios; preguntando a los usuarios cuáles son sus temas de interés frente a los servicios que presta el Fondo y conocer la forma como se atienden sus necesidades (a través de los diferentes canales de comunicación tanto presencial o

 <p>FONDO DE PASIVO SOCIAL FERROCARRILES NACIONALES DE COLOMBIA</p> <p>ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI - CALIDAD)</p> <p>VERSIÓN: 2.0</p>	<p>SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI – CALIDAD)</p> <p>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</p>	 <p>MinSalud Ministerio de Salud y Protección Social</p> <p>PROSPERIDAD PARA TODOS</p> <p>Página 12 de 14</p>
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

virtual que se manejan); una vez identificados los temas de interés se utilizarán para la rendición de cuentas a la ciudadanía.

7.3.1.2 La Explicación



Se refiere a la sustentación de las acciones, a la presentación de los diagnósticos y las interpretaciones, a la exposición de los criterios utilizados para tomar las decisiones, e implica la existencia de diálogo, el Fondo utilizará los espacios de encuentro con los usuarios utilizando metodologías de diálogo para explicar la gestión y escuchar la opinión de los usuarios en la rendición de cuentas.

En este sentido la rendición de cuentas a la ciudadanía es la oportunidad que tiene el Fondo de Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia para mejorar su actuación y evaluar el servicio respecto a la satisfacción de los ciudadanos, debe ser un ejercicio permanente para el cual el Fondo de Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia conformará un comité con el fin de fortalecer el ejercicio de la rendición de cuentas; este comité está integrado por:

- ✓ Director General
- ✓ Secretaria General
- ✓ Jefe Oficina Asesora de Planeación y Sistemas
- ✓ Coordinadora de Grupo Interno de Trabajo de Atención al Ciudadano y Gestión Documental.
- ✓ Subdirector de Prestaciones Sociales
- ✓ Jefe Oficina de Control Interno

Para llevar a cabo la rendición de cuentas; el Fondo Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia tendrá en cuenta lo siguiente:

- Audiencia Pública de Rendición de Cuentas anual, basada en el procedimiento ESDESOPSPT05.

 <p>FONDO DE PASIVO SOCIAL FERROCARRILES NACIONALES DE COLOMBIA</p> <p>ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI - CALIDAD)</p> <p>VERSIÓN: 2.0</p>	<p>SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI – CALIDAD)</p> <p>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</p>		 <p>MinSalud Ministerio de Salud y Protección Social</p> <p>PROSPERIDAD PARA TODOS</p> <p>Página 13 de 14</p>
	CÓDIGO: ESDSOPSPLO2	FECHA DE VIGENCIA: DICIEMBRE 4 DE 2014	



- Boletines Informativos de publicación trimestral, los cuales serán publicados en la página web de la entidad www.fps.gov.co.

8. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

El Fondo de Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia en conjunto con todos los funcionarios de la entidad tiene como objetivo mejorar la atención a los ciudadanos, así como satisfacer dentro de lo posible las necesidades de la ciudadanía.

A continuación se señalan los mecanismos que la entidad utilizará para mejorar la atención al Ciudadano:

- ✓ Enfatizar los mecanismos de orientación y participación ciudadana; realizando socialización de los mismos a través de las tertulias que se llevan a cabo en las instalaciones de la entidad, los puntos administrativos fuera de Bogotá se enviarán folletos para que estos sean entregados a los ciudadanos que se acerquen a realizar trámites.
- ✓ Optimizar la medición de la satisfacción del ciudadano en relación con los trámites y servicios que presta la entidad; a través de toma de acciones de mejora resultantes de la aplicación de las encuestas que se llevan a cabo tanto en Bogotá como en los puntos administrativos fuera de Bogotá
- ✓ Implementar protocolos de atención al ciudadano; a través de la creación de un procedimiento que establezca los pasos a seguir para la atención virtual, telefónica, etc.
- ✓ Implementar mecanismos para que los ciudadanos utilicen los buzones de sugerencias con los que cuenta la entidad realizando publicaciones en el boletín de rendición de cuentas, así como realizando invitaciones a los ciudadanos que asistan a las tertulias que se realizan mensualmente en la Entidad.

 <p>FONDO DE PASIVO SOCIAL FERROCARRILES NACIONALES DE COLOMBIA</p> <p>ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI - CALIDAD)</p> <p>VERSIÓN: 2.0</p>	<p>SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN (MECI – CALIDAD)</p> <p>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</p>	 <p>MinSalud Ministerio de Salud y Protección Social</p> <p>PROSPERIDAD PARA TODOS</p> <p>Página 14 de 14</p>	
	CÓDIGO: ESDSOPSPLO2	FECHA DE VIGENCIA: DICIEMBRE 4 DE 2014	

9. ANEXOS

- No. 1 formato ESDSOPSF014. Mapa de riesgos Anticorrupción
- No. 2 formato ESDSDIGFOXX. Formulación y Seguimiento a las estrategias del plan anticorrupción y de atención al ciudadano

Elaboró: Aída Isabel Salazar Tinoco

Revisó: Mauricio Villaneda Jiménez

Aprobó: Comité Técnico Institucional de Desarrollo Administrativo