

## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2018

SEGUIMIENTO 3 O.C.I. agosto-diciembre				
Fecha de seguimiento		Diciembre 31		
Componentes	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de avance	Observaciones
Gestión de riesgos de corrupción y mapa de riesgos de corrupción	Elaboración y adopción de la política de administración de riesgos, de donde se extractan los riesgos de corrupción y se construye la matriz de riesgos respectiva.	En proceso de elaboración y construcción	15%	En los diferentes procesos se están identificando los riesgos de corrupción para consolidar la matriz
Racionalización de trámites	Realizar diagnóstico de los trámites de la empresa.  Implementar herramientas web en la página institucional para facilitar al usuario el trámite de las PQRSD	Está proceso de diagnóstico	10%	
Rendición de cuentas	-Campañas informativas para dar a conocer la empresa y los servicios que presta.	-Dos publicaciones sobre Zer y una de Bici-Río - tres banners de Somos -Un programa radial en La 104.4 perfil del Gerente	70%	Es preciso señalar que la empresa SOMOS RIONEGRO S.A.S está aún en proceso de gestación y formación y de ahí que todos los elementos de los component



	<p>-Divulgar informes con: resultados de la gestión, ejecución presupuestal, procesos contractuales, y PQRS</p> <hr/> <p>-Diálogos de carácter institucional: reuniones de la gerencia con empleados.</p> <hr/> <p>-Informe por dependencias y programas.</p> <hr/> <p>Hacer mediciones sobre la satisfacción del usuario</p>	<p>RCN entrevista al gerente sobre la gestión</p> <hr/> <p>Reuniones de la Gerencia y la Secretaría General, sobre la inducción Comité técnico con equipo primario</p> <hr/>		<p>es del PAAC están en proceso de construcción</p>
<p>Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano. Lineamientos generales para mejorar la atención de las PQRS</p>	<p><b>Subcomponente1. Direccionamiento estratégico</b></p> <hr/> <p>1.1 comités directivos donde se implementen acciones para mejorar el servicio</p> <hr/> <p><b>Subcomponente2. Fortalecimiento de canales de atención</b></p> <hr/> <p>2.1 Implementar acciones para mejorar la atención telefónica</p> <hr/> <p>2.2 Acciones para mejorar la atención a través del canal virtual</p> <hr/> <p><b>Subcomponente3. Talento humano</b></p> <hr/> <p>3.1 Realizar sensibilización en temas del servicio al 20% de los empleados</p>	<p>-----</p> <hr/> <p>Capacitación sobre el servicio a todos los encargados del programa</p>	<p>100%</p>	

	<p>3.2 Establecer un plan de capacitación institucional en temas del servicio al 20% de los empleados</p> <p>-----</p> <p><b>Subcomponente4. Normativo y procedimental.</b></p> <p>-----</p> <p>4.1 Elaborar el procedimiento de gestión de las PQRSD</p> <p>-----</p> <p>4.2 Elaborar informes periódicos de las PQRSD para identificar oportunidades de mejora</p> <p>-----</p> <p><b>Subcomponente5. Relacionamiento con el ciudadano</b></p> <p>-----</p> <p>5.1 Realizar medición de satisfacción del usuario respecto a la prestación de los servicios</p>	<p>de zonas de estacionamiento o regulado ZER</p> <p>-----</p>		
<p>Mecanismos para la transparencia y acceso a la información</p>	<p>-Publicación mínima obligatoria sobre la estructura de la entidad (art 9 ley 1712 de 2014</p> <p>-----</p> <p>-Monitorear el número de solicitudes de información</p> <p>-----</p> <p>-Controlar el tiempo de respuesta a cada solicitud</p>	<p>En lo relacionado al artículo 9 de la ley 1712 de 2014 se ha avanzado en 50%</p> <p>-----</p> <p>Debido a que la empresa está muy joven llegan muy pocas solicitudes de información o sobre los temas que</p>	50%	

		maneja la empresa las peticiones las hacen a través de la Administración central		
Actividades adicionales	-Elaboración y socialización del código de ética ----- -Capacitación al personal para contrarrestar riesgos de corrupción			

