



FERTILIZANTES COLOMBIANOS S.A. EN REESTRUCTURACION

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO VIGENCIA 2016

Barrancabermeja, abril 2016

JUAN CARLOS REYES NOVA  
Gerente General

ELKIN DE JESUS DORIA SANCHEZ  
Asesor Jurídico

OLGA SANMIGUEL CALA  
Directora Administrativa

KATHERINE CRISTINA GARCIA BERMUDEZ  
Directora Financiera

CAMILO AUGUSTO SERRANO GONZALEZ  
Director de Mantenimiento

SERGIO ALEXANDER QUIROGA COMAS  
Director de Producción

BENITO GUERRA FUENTES  
Director de Ingeniería

JORGE ENRIQUE RIBERO NAVAS  
Jefe de Control Interno

## TABLA DE CONTENIDO

1. PRESENTACION
2. OBJETIVOS
3. MARCO NORMATIVO
4. MISION
5. VISION
6. PRINCIPIOS ETICOS
7. MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCION
8. ESTRATEGIA DE RENDICION DE CUENTAS
9. MECANISMOS DE ATENCION AL CIUDADANO

## 1. PRESENTACION

La lucha para combatir la corrupción en Colombia, requiere de una política de Estado que aborde las problemáticas desde una perspectiva integral. De acuerdo con la Convención de Naciones Unidas para la corrupción, la estrategia implica necesariamente el concierto de todos los responsables a través del desarrollo de un gran acuerdo nacional de cero tolerancia frente a la corrupción.

Esta es un fenómeno que no se comporta igual en todas las regiones, pero que en todas las que se presenta debido a que sus manifestaciones son multicausales; sus impactos sobre el desarrollo son demoledores, ya que incrementa la pobreza y desacelera el crecimiento económico, promueve el escalamiento de los conflictos y obstaculiza la consolidación de la paz. Al mismo tiempo, la corrupción deslegitima los sistemas democráticos debilitando sus instituciones, fortalece la delincuencia organizada, lo cual fomenta la violación de los derechos humanos y minimiza el efecto de la cooperación internacional y la ayuda al desarrollo.

Es indudable que la corrupción menoscaba la democracia e incrementa la pobreza de los países. En el caso colombiano la experiencia vivida ha demostrado fehacientemente las consecuencias nefastas que la corrupción acarrea.

Conscientes de la importancia de fortalecer los mecanismos de prevención de los actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública, establecidas en el Estatuto Anticorrupción de la ley 1474 de 2011, FERTILIZANTES COLOMBIANOS S.A. EN REESTRUCTURACIÓN, sigue estando comprometida con la construcción de unas condiciones propicias que generen bienestar para todos los servidores públicos vinculados a la empresa y a los demás ciudadanos, presentando medidas tendientes a fortalecer la lucha contra la corrupción y los diferentes mecanismos para mejorar la atención a los ciudadanos, desde el punto de vista del control con altos estándares de efectividad que permitan generar credibilidad ante la comunidad, por ello es necesario crear un ambiente propicio para que la ciudadanía en general obtenga un espacio, ejerciendo un control social, participativo y oportuno.

Por lo tanto, en el presente documento se presentará una serie de factores de cada área de la organización en las cuales se considera que se es susceptible de presentarse riesgos de corrupción que pueden entorpecer el correcto funcionamiento de la Empresa. Dichos riesgos se presentan con su respectivo análisis, estrategias, mecanismos e iniciativas diseñadas para combatirlos, lo que en su conjunto se denomina PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO el cual busca un bienestar colectivo, que permite a su vez el control total de la

corrupción y la generación de impacto en el fortalecimiento de la Misión y Visión de FERTILIZANTES COLOMBIANOS S.A. EN REESTRUCTURACION siendo ésta la clave para el crecimiento y desarrollo sostenible de la organización.

## 2. OBJETIVOS

### 2.1. OBJETIVOS GENERALES

- ❖ Mantener acciones de seguimiento y control e iniciativas que sirvan como mecanismo de disminución del riesgo de corrupción en cada una de las áreas.
- ❖ Efectuar y poner en marcha el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano de FERTILIZANTES COLOMBIANOS S.A. EN REESTRUCTURACIÓN conforme lo establecido en la ley 1474 de 2011.

### 2.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS

- ❖ Identificar los posibles riesgos de corrupción que pueden ocurrir en las diferentes áreas que podrían afectar el bienestar colectivo de la Empresa y la comunidad en general.
- ❖ Identificar las causas que ocasionan los potenciales riesgos de producción.
- ❖ Describir el riesgo de corrupción potencial de manera clara y precisa como método de alerta temprana y prevención.
- ❖ Diseñar mecanismos que permitan la optimización de la atención al ciudadano y su mayor acercamiento.

## 3. MARCO NORMATIVO

### ❖ CONSTITUCION POLITICA DE COLOMBIA

En el marco normativo de la Constitución Política de 1991 se consagraron principios fundamentales para luchar contra la corrupción administrativa en Colombia. De igual manera se dio gran importancia a la participación de la ciudadanía en lo que tiene que ver con el control de la gestión pública y estableció la responsabilidad patrimonial de los servidores públicos. Los artículos relacionados con la lucha contra la corrupción son: 23, 90, 122, 123, 124, 125, 126, 127, 128, 128, 183, 184, 209 y 270.

### ❖ LEY 80 DE 1993

Por la cual se expide el Estatuto General de Contratación de la Administración Pública. En su articulado establece causales de inhabilidad e incompatibilidad para participar en licitaciones o concursos para contratar con el Estado, adicionalmente también se establece la responsabilidad patrimonial por parte de los funcionarios y se consagra la acción de repetición.

❖ LEY 489 DE 1998

Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones. Amplia el campo de acción del decreto ley 128 de 1976 en cuanto al tema de inhabilidades e incompatibilidades, incluyendo a las empresas oficiales de servicios públicos domiciliarios.

❖ LEY 734 DE 2002 CODIGO DISCIPLINARIO UNICO

Por la cual se expide el Código Disciplinario Único. En dicho código se contemplan como faltas disciplinarias las acciones u omisiones que lleven a incumplir los deberes del servidor público, a la extralimitación en el ejercicio de sus derechos y funciones, a incumplir las normas sobre prohibiciones; también se contempla el régimen de inhabilidades e incompatibilidades, así como los impedimentos y conflicto de intereses, sin que haya amparo en causal de exclusión de responsabilidad de acuerdo con lo establecido en la misma ley.

❖ LEY 909 DE 2004

Por medio de la cual se expiden las normas que regulan el empleo público en Colombia, la carrera administrativa, la gerencia pública y se dictan otras disposiciones.

❖ LEY 819 DE 2003

Por la cual se dictan normas orgánicas en materia de presupuesto, responsabilidad y transparencia fiscal y se dictan otras disposiciones.

❖ LEY 850 DE 2003

Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas, crea el marco legal para el ejercicio de la veeduría en Colombia, así como un procedimiento para la constitución e inscripción de grupos de ciudadanos como veedores y principios rectores.

❖ LEY 872 DE 2003

Por medio de la cual se crea el sistema de gestión de la calidad en la rama ejecutiva del poder público y en su artículo 3º establece que dicho sistema es complementario con los sistemas de control interno y de desarrollo administrativo.

❖ LEY 1474 DE 2011

Por medio de la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control en la gestión pública.

❖ LEY 1437 DE 2011

Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Artículo 5 y subsiguientes.

❖ DECRETO 4110 DE 2004

En su artículo 1º adopta la norma técnica de calidad en la gestión pública NTCGP 1000:2004 y el decreto 4485 de 2009, la actualiza a través de la versión NTCGP 1000:2009.

❖ DECRETO 1599 DE 2005

Por medio de la cual se adopta el Modelo Estándar de Control Interno para el estado Colombiano.

❖ CODIGO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO

Consagra normas tendientes a garantizar la imparcialidad de los servidores públicos y la obligación de declararse impedidos cuando esta imparcialidad se vea afectada, generando de esta forma transparencia, también establece en su articulado la responsabilidad de los funcionarios de los daños que causen por culpa grave o dolo en el ejercicio de sus funciones.

❖ DECRETO 019 DE 2012

Por medio de la cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.

❖ DECRETO 2461 DE 2012

Por medio del cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la ley 1474 de 2011 en los cuales se señalan de una parte metodológica para diseñar y hacer seguimiento a la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, y de la otra, los estándares que deben cumplir las entidades públicas para las oficinas de peticiones, quejas, sugerencias, y reclamos.

❖ DECRETO 2573 DE 2014

Crea el programa Gobierno en Línea.

❖ DECRETO 1083 DE 2015

Título 24 que regula el procedimiento para establecer y modificar los tramites autorizados por la ley y crea instancias para sus mismos efectos.

❖ LEY 1712 DE 2014

Por medio de la cual se profiere la ley de transparencia y el derecho de acceso a la información pública nacional.

❖ LEY 1755 DE 2015

Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición.

❖ DECRETO 124 DE 2016

Sustituye el Título 4 parte I libro 2 del decreto 1081 de 2015 relativo al plan y atención al ciudadano.



#### 4. MISION

Fertilizantes Colombianos S.A. en reestructuración, Somos una compañía dedicada al desarrollo de la cadena de valor de la industria petroquímica, mediante la producción, distribución y comercialización de abonos nitrogenados, con productos y materias primas que cumplen estándares de calidad.

Somos responsables en la protección del medio ambiente y los recursos naturales. Aportamos al incremento de la productividad del agro y la seguridad alimentaria colombiana para cosechar la paz.

#### 5. VISION

Para el 2024, seremos la primera empresa de Colombia en la fabricación de productos de la industria petroquímica y abonos nitrogenados, financieramente sostenible, con procesos automatizados y mayor capacidad de producción.

Fortaleceremos nuestra responsabilidad ambiental en los procesos productivos sobre el entorno. Seremos una empresa modelo en proyección de la calidad de vida de nuestros trabajadores, con un amplio portafolio de productos, que aumente la participación en el cubrimiento de la demanda del mercado colombiano y a nivel internacional.

#### 6. PRINCIPIOS ETICOS

##### **Responsabilidad**

Es un valor institucional y personal en las acciones propias como funcionarios y como personas integrantes de una sociedad básica, la responsabilidad es la capacidad de sentirse obligado a dar una respuesta o hacerlo todo bien, sin la necesidad de recibir promesas o tener supervisión.

##### **Honestidad**

Valor indispensable en nuestra vida ya que nos llena de riqueza, se debe dar con nuestras acciones en el trabajo y en compromiso con la empresa y con los demás. Es entregar a los demás todos cuanto pertenece sin retener nada que no sea nuestro.

##### **Justicia**

Este valor se debe trabajar como fundamento de acción coherente de reconocer y tratar a todos los funcionarios y usuarios con equidad y lealtad.

### **Cooperación**

El sentido nos permite la realización colectiva de la misión institucional dentro de las normas de trabajo, respetuoso de lo que hacen otros, contribuyendo con nuestra gestión al interés general.

### **Compromiso**

El comprometernos va más allá de cumplir con una obligación, es poner en juego nuestras capacidades para sacar adelante todo aquello que se nos ha confiado.

### **Competitividad profesional**

Cualidad que caracteriza cada funcionario por su idoneidad y su habilidad profesional para efectuar su labor acorde a las exigencias que demanda la empresa.

MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCION									
FERTILIZANTES COLOMBIANOS S.A. EN REESTRUCTURACION									
<p><b>MISION</b> Fertilizantes Colombianos S.A. en reestructuración, Somos una compañía dedicada al desarrollo de la cadena de valor de la industria petroquímica, mediante la producción, distribución y comercialización de abonos nitrogenados, con productos y materias primas que cumplen estándares de calidad. Somos responsables en la protección del medio ambiente y los recursos naturales. Aportamos al incremento de la productividad del agro y la seguridad alimentaria colombiana para cosechar la paz.</p>									
IDENTIFICACION				ANALISIS	MEDIDAS DE MITIGACION		SEGUIMIENTO		
Proceso	Causa	Riesgo		Probabilidades de materialización	Valoración	Administración del riesgo	Acciones	Responsable	Indicador
		Nº	Descripción		Tipo de Control				
PRODUCCION	Falta de control en la producción	1	Manipulación, irregularidad y poca veracidad en la información.	Casi seguro	Preventivo	Evitar el riesgo	Implementar formatos de control de producción.	Jefe de departamento/director de producción	Producción diaria / producción esperada
	Indebido control de pesaje de productos elaborados	2	Adulteración del peso real de producto para la venta	Casi seguro	Preventivo	Evitar el riesgo	Elaborar formato de control de pesaje, automatizar el sistema de pesaje y controlar que cada producto está debidamente empacado y en el peso exacto.	Jefe de departamento/director de producción	Nº de formatos elaborados para el control de pesaje
	Falta de calibración de los equipos de medida	3	Alteración en el instrumento de medida que pueda poner en duda los contenidos ofrecidos en cantidad por la empresa.	Casi seguro	Preventivo	Evitar el riesgo	Calibración semestral de los equipos de medida.	Jefe de departamento/director de producción	Protocolo de calibración de los quipos de medida/certificado correspondiente.
CONTRATACION	Definición de los estudios previos ajustando a		Al no elaborarse los estudios previos de	Casi seguro	Preventivo	Evitar el riesgo	Establecer un formato básico ajustado a la ley para la elaboración del	Asesor Jurídico/oficina de contratación	Numero de estudios previos ajustados al formato básico/número de contratos

	intereses particulares	1	conformidad con lo establecido en la ley puede presentarse el direccionamiento de la contratación a una persona específica				mencionado documento, buscando que sea la oficina de planeación o la designada por la Gerencia la responsable de dicho procedimiento.		celebrados.
CONTRATACION	No realizar invitación a ciudadanos en general para participar en el control social de la contratación de la empresa	2	Alto grado de deshonestidad en la actuación de los funcionarios favorecimiento a una persona en un proceso de selección.	Casi seguro	Preventivo	Evitar el riesgo	Convocar a participar a la comunidad en general en el control social mediante publicación en página web de la empresa.	Asesor Jurídico/oficina de contratación	Numero de invitaciones a conformación de veedurías ciudadanas/número de contratos celebrados
	Designación de supervisores sin cumplir requisitos, ni recibir capacitación sobre su intervención en el proceso contractual	3	No verificar el cumplimiento de los requisitos establecidos en el manual de supervisor para la designación.	Casi seguro	Preventivo	Evitar el riesgo	Elaborar una lista de profesionales con conocimientos y con la experticia para ser tenidos en cuenta al momento de la designación de los supervisores.	Asesor Jurídico/oficina de contratación/oficina de control interno	Listado de profesionales habilitados y con la experiencia para ser designados supervisores/número de contratos celebrados.
	Pliegos de condiciones direccionados a una persona natural o jurídica en particular.	4	No realizar la construcción de pliegos de manera objetiva buscando el beneficio de la empresa.	Casi seguro	Preventivo	Evitar el riesgo	Elaboración de pliegos de manera transparente y objetiva.	Asesor Jurídico/oficina de contratación	Grado de objetividad en la construcción de los pliegos.

CONTRATACION	No diligenciar las actas y documentos requeridos por la ley.	5	Al no diligenciar las actas que legalmente deben reposar en la carpeta contractual puede generar fenómenos anormales dentro del proceso contractual	Casi seguro	Preventivo	Evitar el riesgo	Diligenciar de manera oportuna cada una de las actas de acuerdo con el avance del contrato,	Asesor Jurídico/oficina de contratación	Formato de verificación de diligenciamiento de las respectivas actas.
	No reportar oportunamente los contratos a los órganos de control en la plataforma correspondiente.	6	Al no reportar la información la comunidad en general no puede acceder a ella siendo la misma pública y debiendo estar a su disposición.	Casi seguro	Preventivo	Evitar el riesgo	Reportar dentro del término establecido por los órganos de control la contratación.	Asesor Jurídico/oficina de contratación/oficina de control interno	Formato de verificación de publicación en la página web de la Contraloría General de Santander.
COMERCIALIZACION	Falta de un archivo de distribuidores	1	Alta probabilidad de que el producto no llegue a las zonas indicadas por desvío del mismo.	Casi seguro	Preventivo	Evitar el riesgo	Elaborar un archivo digital donde se incluyan todos los distribuidores y potenciales clientes para lograr expandir la venta de fertilizantes líquidos y sólidos a todo el territorio nacional.	Gerencia General/Dirección Financiera	Elaborar una tabla en Excel con la información necesaria sobre cada una de las empresas y personas naturales que comercializan fertilizantes en el territorio nacional.
	Falta de un control minucioso de planillas	2	Irregularidad y poca veracidad de la información.	Casi seguro	Preventivo	Evitar el riesgo	Verificar el correcto y oportuno diligenciamiento de las planillas	Dirección Financiera/Control Interno	Numero de planillas anuladas/número de planilla expedidas.
	Falta de un control estricto	3	Alto riesgo de fraude debido a	Casi seguro	Preventivo	Evitar el riesgo	Controlar de manera estricta la facturación	Dirección Financiera/Control	Numero de facturas anuladas/números de planillas

	en la facturación.		las confusiones y sobrefacturación.				evitando la modificación o cancelación de facturas	Interno	expedidas.
FINANCIERO	Archivos contables con vacíos.	1	Puede generar pagos no ajustados a la ley.	Casi seguro	Preventivo	Evitar el riesgo	Dar aplicación a los procedimientos establecidos para entregar y pagar cuentas por parte de la Tesorería General.	Dirección Financiera/Control Interno	Grado de eficacia en relación a la elaboración de los procedimientos y archivos contables.
	Inclusión y pago de gastos no autorizados	2	Puede generarse un tráfico de influencias para obtener pagos por parte de la empresa	Casi seguro	Preventivo	Evitar el riesgo	Dar cumplimiento al procedimiento para cancelar cuentas a su radicación en tesorería evitando saltarse los turnos de pago dependiendo de la disponibilidad de caja	Dirección Financiera/Control Interno	Auditorías realizadas en forma periódica por la oficina de control interno para la verificación del procedimiento de pago en la tesorería general.
	Cuentas sin soporte de pago	3	Puede generar pago doble de las cuentas así como pérdida de los recursos de la empresa ante la falta o ausencia de control.	Casi seguro	Preventivo	Evitar el riesgo	Verificar el cumplimiento al procedimiento establecido para realizar el pago una vez verificado el cumplimiento de los anexos que debe tener la cuenta para procurar su pago.	Dirección Financiera/Gerencia General/Control Interno	Auditorías realizadas en forma periódica por la oficina de control interno para la verificación del procedimiento de pago en la tesorería general.
	Caja menor utilizada para otros fines diferentes a lo establecido en la ley.	4	Puede ser utilizada la caja menor para gastos que deben realizarse mediante contrato de suministro o de otra índole.	Casi seguro	Preventivo	Evitar el riesgo	Dar aplicación a las normas establecidas por la Contaduría General de la Nación en relación con los gastos que se pueden realizar por caja menor, así como dar la aplicación al procedimiento establecido para la apertura de la caja mejor a través de la resolución	Dirección Financiera/Control Interno	Auditorías realizadas en forma periódica por la oficina de control interno para la verificación del procedimiento de pago en la tesorería general.

							de apertura.		
ADMINISTRATIVO	Favorecimiento a servidores públicos para el reconocimiento de prestaciones sociales o pagos de acreencias	1	Puede presentarse tráfico de influencias, así como delitos contra la administración pública	Casi seguro	preventivo	Evitar el riesgo	Dar aplicación taxativa al procedimiento establecido para el reconocimiento y pago de acreencias laborales a los servidores públicos.	Dirección Administrativa/Control Interno.	Auditorías realizadas en forma periódica por la oficina de control interno para la verificación del procedimiento de pago en la tesorería general.
	Inadecuado manejo del archivo central	2	Puede generar pérdida de información de importancia para la Empresa.	Casi seguro	preventivo	Evitar el riesgo	Designar un funcionario con los conocimientos en las técnicas archivísticas y capacitarlo en el manejo del archivo, así como la digitalización de dicha oficina.	Dirección Administrativa	Auditorías realizadas en forma periódica por la oficina de control interno para la verificación del procedimiento
	Inadecuado manejo de la oficina de gestión documental así como la de peticiones, quejas reclamos y sugerencias.	3	Al no estar capacitado el servidor público que tiene la responsabilidad de la oficina de gestión documental, puede haber manipulación o extravío de la documentación.	seguro	preventivo	Evitar el riesgo	Designar un funcionario con los conocimientos en el manejo de todo lo relacionado con documentos y la oficina de gestión documental, y capacitarlo en el manejo de la misma, así como la digitalización de dicha oficina.	Dirección Administrativa	Auditorías realizadas en forma periódica por la oficina de control interno para la verificación del procedimiento
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	No adelantamiento de los procesos disciplinarios	1	El no adelantamiento de los procesos disciplinarios, puede generar fenómenos de	seguro	correctivo	Evitar el riesgo	Dar aplicación estricta al trámite procedimental establecido en la ley 734 de 2002.	Oficina de Control Interno Disciplinario	Numero de autos proferidos/número de procesos en curso

			impunidad.						
MANTENIMIENTO	No existe una relación de herramienta y equipos lo que facilita la pérdida de los mismos.	1	Al no existir un inventario de bienes y herramientas no se puede llevar un control de los mismos.	Muy seguro	Correctivo	Evitar el riesgo	Realizar a través de los supervisores de área el levantamiento del inventario general del área de mantenimiento.	Dirección de Mantenimiento.	Herramienta y bienes requeridos/herramienta y bienes existentes.
	Al no ser asignada por inventario a cada servidor público, la misma puede extraviarse o ser hurtada.	2	Al no existir una relación de bienes a disposición del área de mantenimiento, puede generarse la pérdida de los mismos, con las consecuentes pérdidas para la Empresa.	Muy seguro	Correctivo	Evitar el riesgo	A través del Director de Mantenimiento y supervisor de cada área del Departamento hacer entrega detallada de la herramienta y equipos que se requiera por parte de cada servidor público en cumplimiento de la labor asignada.	Dirección de Mantenimiento	Bitácora de entrega y devolución de herramienta diaria verificada por el supervisor.
	No existe una relación en la que se exprese en que trabajo o equipo fue usado un material o repuestos, lo que impide tener una trazabilidad del uso de los materiales y repuestos	3	Al no existir una relación de los materiales o repuestos usados en los trabajos de mantenimiento, puede generar pérdida o uso no adecuado de los mismos	Muy seguro	Correctivo	Evitar el riesgo	A través del Director de Mantenimiento y supervisor de cada área del Departamento, realizar reportes de cada trabajo en donde se asocien los materiales y repuestos usados con el respectivo código de despacho por parte de la bodega de materiales.	Dirección de Mantenimiento	Reporte de actividades relacionando el uso de los materiales y repuestos



## 7. ESTRATEGIA RENDICION DE CUENTAS

Teniendo en cuenta la definición establecida en el CONPES 3654 de 2010 relacionada con la temática de rendición de cuenta, definida como *...la obligación de un actor de informar y explicar sus acciones a otro(s) que tiene derecho a exigirla, debido a la presencia de una relación de poder, y la posibilidad de imponer algún tipo de sanción por un comportamiento inadecuado o de premiar un comportamiento destacado.*

En termino políticos y de la estructura del Estado, la rendición de cuentas es el conjunto de estructuras, prácticas y resultados mediante los cuales, las organizaciones estatales y los servidores públicos informan, explican y enfrentan premios o sanciones por sus actos a otras instituciones públicas, organismos internacionales y a los ciudadanos y la sociedad civil, quienes tienen derecho a recibir información y explicaciones y la capacidad de imponer sanciones o premios al menos simbólicos.

Es por esto que la rendición de cuentas presupone, pero también fortalece la transparencia del sector público, el concepto de responsabilidad de gerentes públicos y servidores y el acceso a la información como requisitos básico. Adicionalmente, la rendición de cuentas es una expresión de control social, por cuanto este último comprende acciones de petición de información y explicaciones, así como la evaluación de la gestión y la incidencia de la ciudadanía para que esta se ajuste a sus requerimientos.

En virtud de lo anterior, se realizar de manera anual proceso de rendición de cuenta el cual será divulgado por la página web de la empresa, así como en los demás canales de comunicación habilitados en el mes de diciembre de 2016 y para el cual se realizara audiencia pública a la cual se extenderá invitación a líderes y lideresas cívicos y autoridades del orden departamental y municipal para dar a conocer la situación económica, financiera y de producción de Fertilizantes Colombianos S. A. en reestructuración, la cual tendrá una participación e intervención de cada uno de los directores como son el Administrativo, Financiero, Producción, Mantenimiento, Asesor Jurídico, Comercialización, Control Interno Disciplinario y la Gerencia General. Esta actividad tendrá una duración máxima de 3 horas y al final del ejercicio de rendición de cuentas se dará un espacio a los participantes, no superior a un minuto para su intervención y realización de los respectivos interrogantes y grupos de interés sobre el desempeño de la gestión de la Empresa para su correcto funcionamiento.

## 8. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO

Dada la relevancia que tiene el hecho de que el ciudadano del común reciba atención oportuna por parte de la organización para dar respuesta a las quejas, sugerencias o reclamos, es importante dar a conocer por medio del presente documento los derechos que ellos tienen ante las autoridades según lo establecido en el artículo 5 de la ley 1437 de 2011.

En sus relaciones con las autoridades, toda persona tiene derecho a:

1. Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto.

Las anteriores actuaciones podrán ser adelantadas o promovidas por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la entidad, aún por fuera de las horas de atención al público.

2. Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.
3. Salvo reserva legal, obtener información que repose en los registros y archivos públicos en los términos previstos por la constitución y las leyes.
4. Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.
5. Ser tratado con respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana.
6. Recibir atención especial y 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, de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política.

Por tal motivo y en virtud de hacer efectivos los derechos que a los ciudadanos nos asisten, FERTILIZANTES COLOMBIANOS S.A. EN REESTRUCTURACION a través de su sitio web ha diseñado un espacio a través del cual la totalidad de la población puede acceder a éste sin ninguna restricción para informarse sobre los aspectos relevantes de la Empresa, dando a conocer su comportamiento de manera periódica, el portafolio de servicios que ofrece, así como también permite a los grupos de interés enviar de manera respetuosa sus reclamos, peticiones, quejas o sugerencias al Gerente General, garantizando una respuesta oportuna a todas estas, con el fin de mejorar la relación entre comunidad y empresa, así como sus canales de comunicación.



**JUAN CARLOS REYES NOVA**  
Gerente General