## FORMATO SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCIÓN AL CIUDADANO Corporacion Ruta N Medellin

ENTIDAD 3er. Cuatrimestre 2020 22/01/2021 VIGENCIA FECHA DE PUBLICACION

No se evidencia	0
En proceso	1
Documentado	2
Evaluado	3

ĺ		Evaluacion final periodo 1- Administración de los riesgos 1- Administración 1- Administración				100%
4	Actividades Programadas	Responsable	Fecha Inicial	Medio/ Entregable	Fecha Final	100%
	Administrar y efectuar seguimiento a los riesgos asociados a cada proceso y registrar el avance a través del Sistema de Gestión	Líder de Proceso /Empleado designado	Mayo 1 de 2017	Matriz de riesgos	Permanente	3
1	Institucional.		Wayo 1 de 2017	Watriz de Hesgos	remanence	2
,	Monitorear el estado de los riesgos desde la alta dirección para la toma de decisiones.	Representante de la dirección	Mayo 23 de 2017	Matriz de riesgos	Permanente	<u>3</u>
	Revisar y actualizar con la participación de los procesos, usuarios,	Profesional de Excelencia Corporativa				
	ciudadanos y grupos de interés el mapa de riesgos de cada		Junio 1 de 2017	Matriz de riesgos, procesos	Permanente	<u>3</u>
3	proceso.  Analizar los riesgos institucionales identificados en el año 2019,	Oficina de Control Interno				
	frente a la actualización del mapa de procesos y y proponer		Mayo 1 de 2017	Matriz de riesgos/ Acciones de mejora	Permanente	<u>3</u>
1	acciones de mejora.  Evaluar la efectividad de la política de Administración del Riesgo y	Oficina de Control Interno		mejoru		
	los controles establecidos en el mapa institucional	Onchia de Control Interno	Julio de 2017	Politica de gestion de riesgos	Permanente	<u>3</u>
5						
5	Difundir actualizaciones a la política y mapa de riesgos institucional.	Profesional de Excelencia Corporativa y Comunicaciones Internas	Junio 1 de 2017	Matriz de riesgos	Permanente	<u>3</u>
	Coordinar y realizar taller pedagógico sobre riesgos a toda la	Profesional de Excelencia Corporativa		Evaluacion de conocimiento del		
,	entidad en el marco del proyecto de aprendizaje en equipo		Junio- julio de 2017	taller	Permanente	3
_	2-Análisis de los procesos con el fin de si	mnlificar estandarizar ontimi	zar automatiza	r o eliminar trámites v	otros	670/
	Actividades	Responsable	Fecha Inicial	Medio	Fecha Final	67%
	Mejorar el trámite de "Aprobación de procedimiento para la	Profesional de Excelencia Corporativa				
	implementación de nuevos trámites" con el aumento de canales		Junio de 2017	Procedimiento de tramites	Permanente	3
	de atención.  Revisar los procesos institucionales con el fin de simplificar,	Profesional de Excelencia Corporativa				
	estandarizar, optimizar, automatizar o eliminar otros					
	procedimientos administrativos		Junio de 2017	Mapa de Procesos/acciones de	Permanente	
			Junio de 2017	mejora	remanente	2
2	Analizar el procedimiento administrativo "Difusión de experiencias	Profesional de Evcelonaia Corneratius				
	registradas en el banco de éxitos" para su mejora, de acuerdo con	r roresional de excelencia Corporativa	Agosto de 2017	Dependent - P	Permanente	1
	normativa vigente en la materia.		Agosto de 2017	Procedimiento Banco de exitos	Permanente	1
3	25 " 1		11.17			
		juema integral y permanente o		cuentas y		100%
		ción ciudadana en la gestión in		"		100/
	Actividades  Publicar en el portal Web y en las redes sociales información sobre	Publicar, difundir y mantener actualizada	Fecha Inicial	Medio	Fecha final	
	las actividades que desarrolla la entidad de conformidad con la	información relevante sobre las políticas y		Portal Web		
	Ley 1712 de 2014, en cumplimiento de sus procesos misionales y	actividades de carácter institucional y de	Mayo de 2017	Canales de atención	Permanente	<u>3</u>
	de apoyo, incluidos informes de gestión, evaluación, auditoría, entre otros.	interés público. Fomentar y facilitar el acceso a la información pública a través de		establecidos		
L		los medios que establezca la ley				
	Definir los temas y contenidos de la rendición de cuentas promoviendo la participación ciudadana a través de los canales de	Tener en cuenta los comentarios y opiniones de ciudadanos y grupos de interés		Presencial (Ferias de Servicio al Ciudadano) Herramienta de		
	servicio disponibles.	para definir los temas y contenidos de la		Chat Redes Sociales Enlace de		
		Rendición de Cuentas.	Octubre de 2017	Peticiones, quejas, reclamos y	Permanente	<u>3</u>
				denuncias del Portal Web		
,				Consulta en encuentros con equipos transversales		
	Informar la gestión y resultados de la entidad a través de los	Utilizar los canales de atención para		Carteleras electrónicas, Ferias		
	distintos canales de atención	difundir los resultados de la gestión	Permanente	de Servicio al Ciudadano, Portal	Permanente	<u>3</u>
3	Aplicar encuestas de medición de la gestión institucional y difundir	institucional  Aumentar la intervención de ciudadanos y		Web		
	sus resultados.	grupos de interés en el proceso de rendición	Procedimiento para la	Encuesta virtual, Encuesta en		
,			Medicion de la		Permanente	3
		de cuentas con opiniones y propuestas	Medicion de la gestion institucional	eventos misionales externos	Permanente	<u>3</u>
4		de cuentas con opiniones y propuestas		eventos misionales externos	Permanente	
•	Actividades	de cuentas con opiniones y propuestas  4-Servicio al ciudadano		eventos misionales externos  Medio	Permanente Fecha Final	<sup>3</sup> 60%
•	Difundir la estrategia 2020 de Servicio al ciudadano y grupos de	de cuentas con opiniones y propuestas  4-Servicio al ciudadano Responsable	gestion institucional  Fecha Inicial	Medio Pagina de internet y medios de	Fecha Final	60%
		de cuentas con opiniones y propuestas  4-Servicio al ciudadano	gestion institucional	Medio		
	Difundir la estrategia 2020 de Servicio al ciudadano y grupos de	de cuentas con opiniones y propuestas  4-Servicio al ciudadano  Responsable  Responsable del proceso	gestion institucional  Fecha Inicial	Medio Pagina de internet y medios de comunicación Procedimientos/seguimiento y	Fecha Final	60%
1	Difundir la estrategia 2020 de Servicio al ciudadano y grupos de interés.  Implementar niveles de servicio en la entidad	de cuentas con opiniones y propuestas  4-Servicio al ciudadano Responsable	gestion institucional  Fecha Inicial  Julio de 2017	Medio  Pagina de internet y medios de comunicación	Fecha Final Permanente	60%
L .	Difundir la estrategia 2020 de Servicio al ciudadano y grupos de interés.  Implementar niveles de servicio en la entidad  Orientar, asesorar y atender las consultas de los ciudadanos y	de cuentas con opiniones y propuestas  4-Servicio al ciudadano  Responsable  Responsable del proceso	gestion institucional  Fecha Inicial  Julio de 2017	Medio Pagina de internet y medios de comunicación Procedimientos/seguimiento y	Fecha Final Permanente	60%
1	Difundir la estrategia 2020 de Servicio al ciudadano y grupos de interés.  Implementar niveles de servicio en la entidad	de cuentas con opiniones y propuestas  4-Servicio al ciudadano Responsable  Responsable del proceso  Profesional de Excelencia Corporativa	gestion institucional  Fecha Inicial  Julio de 2017  Mayo de 2017	Medio Pagina de internet y medios de comunicación Procedimientos/seguimiento y	Fecha Final Permanente Permanente	60%
1	Difundir la estrategia 2020 de Servicio al ciudadano y grupos de interés.  Implementar niveles de servicio en la entidad  Orientar, asesorar y atender las consultas de los ciudadanos y grupos de interés en los términos de ley a través de los distintos	de cuentas con opiniones y propuestas  4-Servicio al ciudadano  Responsable  Responsable del proceso	gestion institucional  Fecha Inicial  Julio de 2017	Medio Pagina de internet y medios de comunicación Procedimientos/seguimiento y control	Fecha Final Permanente	60%
1 2	Difundir la estrategia 2020 de Servicio al ciudadano y grupos de interés.  Implementar niveles de servicio en la entidad  Orientar, asesorar y atender las consultas de los ciudadanos y grupos de interés en los términos de ley a través de los distintos	de cuentas con opiniones y propuestas  4-Servicio al ciudadano Responsable  Responsable del proceso  Profesional de Excelencia Corporativa	gestion institucional  Fecha Inicial  Julio de 2017  Mayo de 2017	Medio Pagina de internet y medios de comunicación Procedimientos/seguimiento y control Procedimientos/seguimiento y	Fecha Final Permanente Permanente	60%
1 2	Difundir la estrategia 2020 de Servicio al ciudadano y grupos de interés.  Implementar niveles de servicio en la entidad  Orientar, asesorar y atender las consultas de los ciudadanos y grupos de interés en los términos de ley a través de los distintos	de cuentas con opiniones y propuestas  4-Servicio al ciudadano Responsable  Responsable del proceso  Profesional de Excelencia Corporativa	gestion institucional  Fecha Inicial  Julio de 2017  Mayo de 2017	Medio Pagina de internet y medios de comunicación Procedimientos/seguimiento y control Procedimientos/seguimiento y	Fecha Final Permanente Permanente	60%
1 2	Difundir la estrategia 2020 de Servicio al ciudadano y grupos de interés.  Implementar niveles de servicio en la entidad  Orientar, asesorar y atender las consultas de los ciudadanos y grupos de interés en los términos de ley a través de los distintos canales institucionales  Capacitar a los empleados en el Servicio al Ciudadano en los temas de competencia de la Corporación y en los relacionados con	de cuentas con opiniones y propuestas  4-Servicio al ciudadano Responsable Responsable del proceso  Profesional de Excelencia Corporativa  Todas las dependencias	gestion institucional  Fecha Inicial  Julio de 2017  Mayo de 2017  Septiembre de 2017	Medio Pagina de internet y medios de comunicación Procedimientos/seguimiento y control Procedimientos/seguimiento y	Fecha Final Permanente Permanente Permanente	60%
1 2	Difundir la estrategia 2020 de Servicio al ciudadano y grupos de interés.  Implementar niveles de servicio en la entidad  Orientar, asesorar y atender las consultas de los ciudadanos y grupos de interés en los términos de ley a través de los distintos canales institucionales  Capacitar a los empleados en el Servicio al Ciudadano en los	de cuentas con opiniones y propuestas  4-Servicio al ciudadano Responsable  Responsable del proceso  Profesional de Excelencia Corporativa	gestion institucional  Fecha Inicial  Julio de 2017  Mayo de 2017	Medio Pagina de internet y medios de comunicación Procedimientos/seguimiento y control  Procedimientos/seguimiento y control	Fecha Final Permanente Permanente	60%
1 2	Difundir la estrategia 2020 de Servicio al ciudadano y grupos de interés.  Implementar niveles de servicio en la entidad  Orientar, asesorar y atender las consultas de los ciudadanos y grupos de interés en los términos de ley a través de los distintos canales institucionales  Capacitar a los empleados en el Servicio al Ciudadano en los temas de competencia de la Corporacion y en los relacionados con servicio al ciudadano.	de cuentas con opiniones y propuestas  4-Servicio al ciudadano Responsable Responsable del proceso  Profesional de Excelencia Corporativa  Todas las dependencias	gestion institucional  Fecha Inicial  Julio de 2017  Mayo de 2017  Septiembre de 2017	Medio Pagina de internet y medios de comunicación Procedimientos/seguimiento y control  Procedimientos/seguimiento y control  Procedimientos/seguimiento y control	Fecha Final Permanente Permanente Permanente	60%
1 2	Difundir la estrategia 2020 de Servicio al ciudadano y grupos de interés.  Implementar niveles de servicio en la entidad  Orientar, asesorar y atender las consultas de los ciudadanos y grupos de interés en los términos de ley a través de los distintos canales institucionales  Capacitar a los empleados en el Servicio al Ciudadano en los temas de competencia de la Corporacion y en los relacionados con servicio al ciudadano.  Medir la satisfacción de usuarios y analizar la información para la	de cuentas con opiniones y propuestas  4-Servicio al ciudadano Responsable Responsable del proceso  Profesional de Excelencia Corporativa  Todas las dependencias	gestion institucional  Fecha Inicial  Julio de 2017  Mayo de 2017  Septiembre de 2017	Medio Pagina de internet y medios de comunicación Procedimientos/seguimiento y control  Procedimientos/seguimiento y control  Procedimientos/seguimiento y control	Fecha Final Permanente Permanente Permanente	60%
1 3	Difundir la estrategia 2020 de Servicio al ciudadano y grupos de interés.  Implementar niveles de servicio en la entidad  Orientar, asesorar y atender las consultas de los ciudadanos y grupos de interés en los términos de ley a través de los distintos canales institucionales  Capacitar a los empleados en el Servicio al Ciudadano en los temas de competencia de la Corporacion y en los relacionados con servicio al ciudadano.	de cuentas con opiniones y propuestas  4-Servicio al ciudadano Responsable Responsable del proceso  Profesional de Excelencia Corporativa  Todas las dependencias	gestion institucional  Fecha Inicial  Julio de 2017  Mayo de 2017  Septiembre de 2017	Medio Pagina de internet y medios de comunicación Procedimientos/seguimiento y control  Procedimientos/seguimiento y control  Procedimientos/seguimiento y control	Fecha Final Permanente Permanente Permanente	60%
1 2	Difundir la estrategia 2020 de Servicio al ciudadano y grupos de interés.  Implementar niveles de servicio en la entidad  Orientar, asesorar y atender las consultas de los ciudadanos y grupos de interés en los términos de ley a través de los distintos canales institucionales  Capacitar a los empleados en el Servicio al Ciudadano en los temas de competencia de la Corporacion y en los relacionados con servicio al ciudadano.  Medir la satisfacción de usuarios y analizar la información para la toma de decisiones en el mejoramiento en la prestación del	de cuentas con opiniones y propuestas  4-Servicio al ciudadano Responsable Responsable del proceso  Profesional de Excelencia Corporativa  Todas las dependencias	gestion institucional  Fecha Inicial  Julio de 2017  Mayo de 2017  Septiembre de 2017	Medio Pagina de internet y medios de comunicación Procedimientos/seguimiento y control  Procedimientos/seguimiento y control  Procedimientos/seguimiento y control  Procedimientos/seguimiento y control	Fecha Final Permanente Permanente Permanente	60%
	Difundir la estrategia 2020 de Servicio al ciudadano y grupos de interés.  Implementar niveles de servicio en la entidad  Orientar, asesorar y atender las consultas de los ciudadanos y grupos de interés en los términos de ley a través de los distintos canales institucionales  Capacitar a los empleados en el Servicio al Ciudadano en los temas de competencia de la Corporacion y en los relacionados con servicio al ciudadano.  Medir la satisfacción de usuarios y analizar la información para la toma de decisiones en el mejoramiento en la prestación del	de cuentas con opiniones y propuestas  4-Servicio al ciudadano Responsable Responsable del proceso  Profesional de Excelencia Corporativa  Todas las dependencias  Responsable del proceso	gestion institucional  Fecha Inicial Julio de 2017  Mayo de 2017  Septiembre de 2017  Octubre de 2017	Medio Pagina de internet y medios de comunicación Procedimientos/seguimiento y control  Procedimientos/seguimiento y control  Procedimientos/seguimiento y control	Permanente  Permanente  Permanente  Permanente	60%
	Difundir la estrategia 2020 de Servicio al ciudadano y grupos de interés.  Implementar niveles de servicio en la entidad  Orientar, asesorar y atender las consultas de los ciudadanos y grupos de interés en los términos de ley a través de los distintos canales institucionales  Capacitar a los empleados en el Servicio al Ciudadano en los temas de competencia de la Corporacion y en los relacionados con servicio al ciudadano.  Medir la satisfacción de usuarios y analizar la información para la toma de decisiones en el mejoramiento en la prestación del	de cuentas con opiniones y propuestas  4-Servicio al ciudadano Responsable Responsable del proceso  Profesional de Excelencia Corporativa  Todas las dependencias  Responsable del proceso	gestion institucional  Fecha Inicial Julio de 2017  Mayo de 2017  Septiembre de 2017  Octubre de 2017	Medio Pagina de internet y medios de comunicación Procedimientos/seguimiento y control  Procedimientos/seguimiento y control  Procedimientos/seguimiento y control  Procedimientos/seguimiento y control	Permanente  Permanente  Permanente  Permanente	60%
1 2	Difundir la estrategia 2020 de Servicio al ciudadano y grupos de interés.  Implementar niveles de servicio en la entidad  Orientar, asesorar y atender las consultas de los ciudadanos y grupos de interés en los términos de ley a través de los distintos canales institucionales  Capacitar a los empleados en el Servicio al Ciudadano en los temas de competencia de la Corporación y en los relacionados con servicio al ciudadano.  Medir la satisfacción de usuarios y analizar la información para la toma de decisiones en el mejoramiento en la prestación del servicio.	de cuentas con opiniones y propuestas  4-Servicio al ciudadano Responsable Responsable del proceso  Profesional de Excelencia Corporativa  Todas las dependencias  Responsable del proceso  Responsable del proceso	gestion institucional  Fecha Inicial Julio de 2017  Mayo de 2017  Septiembre de 2017  Octubre de 2017  Octubre de 2017	Medio Pagina de internet y medios de comunicación Procedimientos/seguimiento y control  Procedimientos/seguimiento y control  Procedimientos/seguimiento y control  Procedimientos/seguimiento y control	Permanente  Permanente  Permanente  Permanente  Permanente  Permanente	60% 2 2 1
	Difundir la estrategia 2020 de Servicio al ciudadano y grupos de interés.  Implementar niveles de servicio en la entidad  Orientar, asesorar y atender las consultas de los ciudadanos y grupos de interés en los términos de leya través de los distintos canales institucionales  Capacitar a los empleados en el Servicio al Ciudadano en los temas de competencia de la Corporación y en los relacionados con servicio al ciudadano.  Medir la satisfacción de usuarios y analizar la información para la toma de decisiones en el mejoramiento en la prestación del servicio.  S-Gestión de procesor de proce	de cuentas con opiniones y propuestas  4-Servicio al ciudadano Responsable Responsable del proceso  Profesional de Excelencia Corporativa  Todas las dependencias  Responsable del proceso  Responsable del proceso	gestion institucional  Fecha Inicial  Julio de 2017  Mayo de 2017  Septiembre de 2017  Octubre de 2017  Octubre de 2017	Medio Pagina de internet y medios de comunicación Procedimientos/seguimiento y control	Permanente  Permanente  Permanente  Permanente	60% 2 2
1	Difundir la estrategia 2020 de Servicio al ciudadano y grupos de interés.  Implementar niveles de servicio en la entidad  Orientar, asesorar y atender las consultas de los ciudadanos y grupos de interés en los términos de ley a través de los distintos canales institucionales  Capacitar a los empleados en el Servicio al Ciudadano en los temas de competencia de la Corporación y en los relacionados con servicio al ciudadano.  Medir la satisfacción de usuarios y analizar la información para la toma de decisiones en el mejoramiento en la prestación del servicio.  S-Gestión de pur Actividades  Coordinar la atención especializada de solicitudes que por su	de cuentas con opiniones y propuestas  4-Servicio al ciudadano Responsable Responsable del proceso  Profesional de Excelencia Corporativa  Todas las dependencias  Responsable del proceso  Responsable del proceso	gestion institucional  Fecha Inicial  Julio de 2017  Mayo de 2017  Septiembre de 2017  Octubre de 2017  Octubre de 2017	Medio Pagina de internet y medios de comunicación Procedimientos/seguimiento y control  Acontrol  Procedimientos/seguimiento y control  Procedimientos/seguimiento y control	Permanente  Permanente  Permanente  Permanente  Permanente  Permanente  Permanente	60% 2 2 2 1
3	Difundir la estrategia 2020 de Servicio al ciudadano y grupos de interés.  Implementar niveles de servicio en la entidad  Orientar, asesorar y atender las consultas de los ciudadanos y grupos de interés en los términos de ley a través de los distintos canales institucionales  Capacitar a los empleados en el Servicio al Ciudadano en los temas de competencia de la Corporación y en los relacionados con servicio al ciudadano.  Medir la satisfacción de usuarios y analizar la información para la toma de decisiones en el mejoramiento en la prestación del servicio.  S-Gestión de percenta de tactividades  Coordinar la atención especializada de solicitudes que por su magnitud y complejidad ameriten el concurso de las áreas misionales	de cuentas con opiniones y propuestas  4-Servicio al ciudadano Responsable Responsable del proceso  Profesional de Excelencia Corporativa  Todas las dependencias  Responsable del proceso  Responsable del proceso	gestion institucional  Fecha Inicial Julio de 2017  Mayo de 2017  Septiembre de 2017  Octubre de 2017  Octubre de 2017	Medio Pagina de internet y medios de comunicación Procedimientos/seguimiento y control	Permanente  Permanente  Permanente  Permanente  Permanente  Permanente	60% 2 2 2
3	Difundir la estrategia 2020 de Servicio al ciudadano y grupos de interés.  Implementar niveles de servicio en la entidad  Orientar, asseorar y atender las consultas de los ciudadanos y grupos de interés en los términos de ley a través de los distintos canales institucionales  Capacitar a los empleados en el Servicio al Ciudadano en los temas de competencia de la Corporación y en los relacionados con servicio al ciudadano.  Medir la satisfacción de usuarios y analizar la información para la toma de decisiones en el mejoramiento en la prestación del servicio.  S-Gestión de para conditar la atención especializada de solicitudes que por su magnitud y complejidad ameriten el concurso de las áreas misionales.  Responder en términos de ley las peticiones escritas, virtuales,	de cuentas con opiniones y propuestas  4-Servicio al ciudadano Responsable Responsable del proceso  Profesional de Excelencia Corporativa  Todas las dependencias  Responsable del proceso  Responsable del proceso  esticiones, quejas, reclamos, que Responsable  Responsable del proceso	gestion institucional  Fecha Inicial  Julio de 2017  Mayo de 2017  Septiembre de 2017  Octubre de 2017  Octubre de 2017	Medio Pagina de internet y medios de comunicación Procedimientos/seguimiento y control  Assumation de la control  Brocedimientos/seguimiento y control  Correce control	Permanente  Permanente  Permanente  Permanente  Permanente  Permanente  Permanente	60% 2 2 2 1
3	Difundir la estrategia 2020 de Servicio al ciudadano y grupos de interés.  Implementar niveles de servicio en la entidad  Orientar, asesorar y atender las consultas de los ciudadanos y grupos de interés en los términos de ley a través de los distintos canales institucionales  Capacitar a los empleados en el Servicio al Ciudadano en los temas de competencia de la Corporación y en los relacionados con servicio al ciudadano en los temas de competencia de la Corporación y en los relacionados con servicio al ciudadano en los temas de descisiones en el mejoramiento en la prestación del servicio.  S-Gestión de percentra de la Corporación y analizar la información para la toma de decisiones en el mejoramiento en la prestación del servicio.  S-Gestión de percentra de la corporación y analizar la información para la toma de decisiones en el mejoramiento en la prestación del servicio.  S-Gestión de percentra de la corporación y analizar la información para la toma de decisiones en el mejoramiento en la prestación del servicio.  Responder en términos de ley las peticiones escritas, virtuales, presenciales y telefónicas, de carácter general, particular y de	de cuentas con opiniones y propuestas  4-Servicio al ciudadano Responsable Responsable del proceso  Profesional de Excelencia Corporativa  Todas las dependencias  Responsable del proceso  Responsable del proceso	gestion institucional  Fecha Inicial  Julio de 2017  Mayo de 2017  Septiembre de 2017  Octubre de 2017  Octubre de 2017	Medio Pagina de internet y medios de comunicación Procedimientos/seguimiento y control  Assumation de la control  Brocedimientos/seguimiento y control  Correce control	Permanente  Permanente  Permanente  Permanente  Permanente  Permanente  Permanente	60% 2 2 2 1
3	Difundir la estrategia 2020 de Servicio al ciudadano y grupos de interés.  Implementar niveles de servicio en la entidad  Orientar, asesorar y atender las consultas de los ciudadanos y grupos de interés en los términos de ley a través de los distintos canales institucionales  Capacitar a los empleados en el Servicio al Ciudadano en los temas de competencia de la Corporación y en los relacionados con servicio al ciudadano en los temas de competencia de la Corporación y en los relacionados con servicio al ciudadano en los temas de decisiones en el mejoramiento en la prestación del servicio.  Medir la satisfacción de usuarios y analizar la información para la toma de decisiones en el mejoramiento en la prestación del servicio.  S-Gestión de presencial y de la composición de las fresa magnitud y complejidada mentren el concurso de las áreas misionales  Responder en términos de ley las peticiones escritas, virtuales, presenciales y telefónicas, de carácter general, particular y de información, que presenten los ciudadanos a través de Atención al Ciudadano.	de cuentas con opiniones y propuestas  4-Servicio al ciudadano Responsable Responsable del proceso  Profesional de Excelencia Corporativa  Todas las dependencias  Responsable del proceso  Responsable del proceso  esticiones, quejas, reclamos, que Responsable  Responsable del proceso	gestion institucional  Fecha Inicial Julio de 2017  Mayo de 2017  Septiembre de 2017  Octubre de 2017  Octubre de 2017  Octubre de 2017  Julio de 2017	Medio Pagina de internet y medios de comunicación Procedimientos/seguimiento y control  Accountrol  Procedimientos/seguimiento y control  Procedimientos/seguimiento y control  Procedimientos/seguimiento y control	Permanente  Permanente  Permanente  Permanente  Permanente  Permanente  Permanente  Permanente	60% 2 2 1 100%
2	Difundir la estrategia 2020 de Servicio al ciudadano y grupos de interés.  Implementar niveles de servicio en la entidad  Orientar, asseorar y atender las consultas de los ciudadanos y grupos de interés en los términos de ley a través de los distintos canales institucionales  Capacitar a los empleados en el Servicio al Ciudadano en los temas de competencia de la Corporacion y en los relacionados con servicio al ciudadano.  Medir la satisfacción de usuarios y analizar la información para la toma de decisiones en el mejoramiento en la prestación del servicio.  S-Gestión de pu  Actividades  Coordinar la atención especializad de solicitudes que por su magnitud y complejidad ameriten el concurso de las áreas misionales  Coordinar la tención especializad de solicitudes que por su magnitud y complejidad ameriten el concurso de las áreas misionales  Responder en términos de ley las peticiones escritas, virtuales, presenciales y telefónicas, de carácter general, particular y de información, que persenten los culdadanos a través de Atención al Ciudadano.	de cuentas con opiniones y propuestas  4-Servicio al ciudadano Responsable Responsable del proceso  Profesional de Excelencia Corporativa  Todas las dependencias  Responsable del proceso  Responsable del proceso  esticiones, quejas, reclamos, que Responsable  Responsable del proceso	gestion institucional  Fecha Inicial Julio de 2017  Mayo de 2017  Septiembre de 2017  Octubre de 2017  Octubre de 2017  Octubre de 2017  Julio de 2017	Medio Pagina de internet y medios de comunicación Procedimientos/seguimiento y control  Acciones correctivas,	Permanente  Permanente  Permanente  Permanente  Permanente  Permanente  Permanente  Permanente	60% 2 2 1 100%
2	Difundir la estrategia 2020 de Servicio al ciudadano y grupos de interés.  Implementar niveles de servicio en la entidad  Orientar, asesorar y atender las consultas de los ciudadanos y grupos de interés en los términos de ley a través de los distintos canales institucionales  Capacitar a los empleados en el Servicio al Ciudadano en los temas de competencia de la Corporacion y en los relacionados con servicio al ciudadano.  Medir la satisfacción de usuarios y analizar la información para la toma de decisiones en el mejoramiento en la prestación del servicio.  S-Gestión de pia servicio.  S-Gestión de producio de la Cordoración y en los relacionados con servicio.  S-Gestión de pia competencia de la Corporación y en los relacionados con servicio al ciudadano.  Servicio al ciudadano.  S-Gestión de pia competencia de la competencia de la servicio.  S-Gestión de pia competencia de la concurso de las áreas misionales.  Responder en términos de ley las peticiones escritas, virtuales, presenciales y telefónicas, de carácter general, particular y de información, que presenten los ciudadanos a través de Atención al Ciudadano.  Resolver de fondo las causas que den lugar a reclamos, quejas y defonuncias, según políticas de operación.	de cuentas con opiniones y propuestas  4-Servicio al ciudadano Responsable Responsable del proceso  Profesional de Excelencia Corporativa  Todas las dependencias  Responsable del proceso  Responsable del proceso  Responsable del proceso  Todas las dependencias que Responsable del proceso  Todas las dependencias que Responsable del proceso	gestion institucional  Fecha Inicial  Julio de 2017  Mayo de 2017  Octubre de 2017  Octubre de 2017  Octubre de 2017  Octubre de 2017  Mayo de 2017  Agosto de 2017  Agosto de 2017	Medio Pagina de internet y medios de comunicación Procedimientos/seguimiento y control  Acciones correctivas, preventivas y de mejora	Permanente	60% 2 2 1 1 2 100% 2 2
2	Difundir la estrategia 2020 de Servicio al ciudadano y grupos de interés.  Implementar niveles de servicio en la entidad  Orientar, asesorar y atender las consultas de los ciudadanos y grupos de interés en los términos de ley a través de los distintos canales institucionales  Capacitar a los empleados en el Servicio al Ciudadano en los temas de competencia de la Corporación y en los relacionados con servicio al ciudadano.  Medir la satisfacción de usuarios y analizar la información para la toma de decisiones en el mejoramiento en la prestación del servicio.  S-Gestión de producio de la Corporación y en los relacionados con servicio al ciudadano.  S-Gestión de produción de usuarios y analizar la información para la toma de decisiones en el mejoramiento en la prestación del servicio.  S-Gestión de produción de la concurso de las áreas misionales  Responder en términos de ley las peticiones escritas, virtuales, peresonales y telefónicas de carácter genera la particular y deci anticuladano.  Resolver de fondo las causas que den lugar a reclamos, quejas y denuncias, según políticas de operación.  Atender oportunamente al total de usuarios que requieren información de le centro de Documentación de la entidad.	de cuentas con opiniones y propuestas  4-Servicio al ciudadano Responsable Responsable del proceso  Profesional de Excelencia Corporativa  Todas las dependencias  Responsable del proceso  Responsable del proceso  Responsable del proceso  Responsable del proceso  Todas las dependencias que Responsable del proceso  Todas las dependencias	gestion institucional  Fecha Inicial  Julio de 2017  Mayo de 2017  Octubre de 2017  Octubre de 2017  Octubre de 2017  Julio de 2017  Mayo de 2017	Medio Pagina de internet y medios de comunicación Procedimientos/seguimiento y control  Acciones correctivas,	Permanente  Permanente  Permanente  Permanente  Permanente  Permanente  Permanente  Permanente  Permanente	60% 2 2 1 100% 3
2	Difundir la estrategia 2020 de Servicio al ciudadano y grupos de interés.  Implementar niveles de servicio en la entidad  Orientar, asesorar y atender las consultas de los ciudadanos y grupos de interés.  Implementar niveles de servicio en la entidad  Orientar, asesorar y atender las consultas de los ciudadanos y grupos de interés en los términos de ley a través de los distintos canales institucionales  Capacitar a los empleados en el Servicio al Ciudadano en los temas de competencia de la Corporacion y en los relacionados con servicio al ciudadano.  Medir la satisfacción de usuarios y analizar la información para la toma de decisiones en el mejoramiento en la prestación del servicio.  S-Gestión de predictiva de la corporación y en los relacionados con servicio, actividades  Coordinar la atención especializada de solicitudes que por su magnitud y compejidad ameriten el concurso de las áreas misionales.  Responder en términos de ley las peticiones escritas, virtuales, presenciales y telefónicas, de carácter general, particular y de información, que presenten los cudadanos a través de Atención al Ciudadano.  Resolver de fondo las causas que den lugar a reclamos, quejas y denuncias, según políticas de operación.  Atender oportunamente al total de usuarios que requieren información del Centro de Documentación de la entidad.	de cuentas con opiniones y propuestas  4-Servicio al ciudadano Responsable Responsable del proceso  Profesional de Excelencia Corporativa  Todas las dependencias  Responsable del proceso  Responsable del proceso  Responsable del proceso  Todas las dependencias que Responsable del proceso  Todas las dependencias que Responsable del proceso	gestion institucional  Fecha Inicial  Julio de 2017  Mayo de 2017  Septiembre de 2017  Octubre de 2017  Octubre de 2017  Octubre de 2017  Agosto de 2017  Mayo de 2017  Julio de 2017  Julio de 2017	Medio Pagina de internet y medios de comunicación Procedimientos/seguimiento y control  Acciones correctivas, preventivas y de mejora	Permanente	60% 2 2 1 1 2 100% 2 2
2	Difundir la estrategia 2020 de Servicio al ciudadano y grupos de interés.  Implementar niveles de servicio en la entidad  Orientar, asesorar y atender las consultas de los ciudadanos y grupos de interés en los términos de ley a través de los distintos canales institucionales  Capacitar a los empleados en el Servicio al Ciudadano en los temas de competencia de la Corporación y en los relacionados con servicio al ciudadano.  Medir la satisfacción de usuarios y analizar la información para la toma de decisiones en el mejoramiento en la prestación del servicio.  S-Gestión de pura decidados.  S-Gestión de pura decidados.  Coordinar la atención especializada de solicitudes que por su magnitud y complejidad amenten el concurso de las áreas misionales.  Responder en términos de ley las peticiones escritas, virtuales, presenciales y telefónicas, de carácter general, particular y de información, que presenten los ciudadanos a través de Atención al Ciudadano.  Resolver de fondo las causas que den lugar a reclamos, quejas y denuncias, según políticas de operación.  Atender oporturamente al total de usuarios que requieren información de tentró de Documentación de la entidad.  Presentar informes trimestrales con análisis sobre el estado de las quejas, reclamos y denuncias por atre de los usuarios, para la la presentar informes trimestrales con análisis sobre el estado de las quejas, reclamos y denuncias por parte de los usuarios, para la la presentar informes trimestrales con análisis sobre el estado de las quejas, reclamos, y denuncias por parte de los usuarios, para la	de cuentas con opiniones y propuestas  4-Servicio al ciudadano Responsable Responsable del proceso  Profesional de Excelencia Corporativa  Todas las dependencias  Responsable del proceso  Responsable del proceso  Responsable del proceso  Todas las dependencias que Responsable del proceso  Todas las dependencias que Responsable del proceso	gestion institucional  Fecha Inicial  Julio de 2017  Mayo de 2017  Octubre de 2017  Octubre de 2017  Octubre de 2017  Octubre de 2017  Mayo de 2017  Agosto de 2017  Agosto de 2017	Medio Pagina de internet y medios de comunicación Procedimientos/seguimiento y control  Acciones correctivas, preventivas y de mejora  Julio de 2017  Correo electronico/correspondencia	Permanente	60% 2 2 1 1 2 100% 2 2
	Difundir la estrategia 2020 de Servicio al ciudadano y grupos de interés.  Implementar niveles de servicio en la entidad  Orientar, asesorar y atender las consultas de los ciudadanos y grupos de interés.  Implementar niveles de servicio en la entidad  Orientar, asesorar y atender las consultas de los ciudadanos y grupos de interés en los términos de ley a través de los distintos canales institucionales  Capacitar a los empleados en el Servicio al Ciudadano en los temas de competencia de la Corporacion y en los relacionados con servicio al ciudadano.  Medir la satisfacción de usuarios y analizar la información para la toma de decisiones en el mejoramiento en la prestación del servicio.  S-Gestión de predictiva de la corporación y en los relacionados con servicio, actividades  Coordinar la atención especializada de solicitudes que por su magnitud y compejidad ameriten el concurso de las áreas misionales.  Responder en términos de ley las peticiones escritas, virtuales, presenciales y telefónicas, de carácter general, particular y de información, que presenten los cudadanos a través de Atención al Ciudadano.  Resolver de fondo las causas que den lugar a reclamos, quejas y denuncias, según políticas de operación.  Atender oportunamente al total de usuarios que requieren información del Centro de Documentación de la entidad.	de cuentas con opiniones y propuestas  4-Servicio al ciudadano Responsable Responsable del proceso  Profesional de Excelencia Corporativa  Todas las dependencias  Responsable del proceso  Responsable del proceso  Responsable del proceso  Todas las dependencias, que gesponsable del proceso  Todas las dependencias  Todas las dependencias  Gestion Documental	gestion institucional  Fecha Inicial  Julio de 2017  Mayo de 2017  Septiembre de 2017  Octubre de 2017  Octubre de 2017  Octubre de 2017  Agosto de 2017  Mayo de 2017  Julio de 2017  Julio de 2017	Medio Pagina de internet y medios de comunicación Procedimientos/seguimiento y control  Acciones correctivas, force delectronico/correspondencia fisica/comunicados  Procedimiento definido  Acciones correctivas y de mejora  Julio de 2017  Correo	Permanente	60% 2 2 1 1 2 100% 3 3 3 3
	Difundir la estrategia 2020 de Servicio al ciudadano y grupos de interés.  Implementar niveles de servicio en la entidad  Orientar, asesorar y atender las consultas de los ciudadanos y grupos de interés.  Grientar, asesorar y atender las consultas de los ciudadanos y grupos de interés en los términos de leva través de los distintos canales institucionales  Capacitar a los empleados en el Servicio al Ciudadano en los temas de competencia de la Corporacion y en los relacionados con servicio al ciudadano.  Medir la satisfacción de usuarios y analizar la información para la toma de decisiones en el mejoramiento en la prestación del servicio.  S-Gestión de pia servicio.  S-Gestión de pia Actividades  Coordinar la atención especializada de solicitudes que por su magnitud y complejidad ameriten el concurso de las áreas misionales  Responder en términos de ley las peticiones escritas, virtuales, presenciales y telefónicas, de carácter general, particular y de información, que presenten los ciudadanos a través de Atención al Ciudadano.  Resolver de fondo las causas que den lugar a reclamos, quejas y denuncias, según políticas de operación.  Atender oportunamente al total de usuarios que requieren información del centro de Documentación de la entidad de la segias, reclamos, vedencias por parte de los usuarios, para la definición de acciones de mejora en las áreas correspondientes	de cuentas con opiniones y propuestas  4-Servicio al ciudadano Responsable Responsable del proceso  Profesional de Excelencia Corporativa  Todas las dependencias  Responsable del proceso  Responsable del proceso  Responsable del proceso  Todas las dependencias  Gestion Documental  Profesional de Excelencia Corporativa	gestion institucional  Fecha Inicial  Julio de 2017  Mayo de 2017  Octubre de 2017  Octubre de 2017  Octubre de 2017  Agosto de 2017  Julio de 2017  Agosto de 2017  Julio de 2017  Agosto de 2017	Medio Pagina de internet y medios de comunicación Procedimientos/seguimiento y control  Acciones Correce deletronics/correspondencia fisica/comunicados  Procedimiento definido  Acciones correctivas, preventivas y de mejora  Julio de 2017  Correce electronics/correspondencia fisica/comunicados	Permanente  Permanente	60% 2 2 1 1 2 100% 3 3 3 3 3
	Difundir la estrategia 2020 de Servicio al ciudadano y grupos de interés.  Implementar niveles de servicio en la entidad  Orientar, asesorar y atender las consultas de los ciudadanos y grupos de interés en los términos de ley a través de los distintos canales institucionales  Capacitar a los empleados en el Servicio al Ciudadano en los temas de competencia de la Corporación y en los relacionados con servicio al ciudadano.  Medir la satisfacción de usuarios y analizar la información para la toma de decisiones en el mejoramiento en la prestación del servicio.  S-Gestión de pura decidados.  S-Gestión de pura decidados.  Coordinar la atención especializada de solicitudes que por su magnitud y complejidad amenten el concurso de las áreas misionales.  Responder en términos de ley las peticiones escritas, virtuales, presenciales y telefónicas, de carácter general, particular y de información, que presenten los ciudadanos a través de Atención al Ciudadano.  Resolver de fondo las causas que den lugar a reclamos, quejas y denuncias, según políticas de operación.  Atender oporturamente al total de usuarios que requieren información de tentró de Documentación de la entidad.  Presentar informes trimestrales con análisis sobre el estado de las quejas, reclamos y denuncias por atre de los usuarios, para la la presentar informes trimestrales con análisis sobre el estado de las quejas, reclamos y denuncias por parte de los usuarios, para la la presentar informes trimestrales con análisis sobre el estado de las quejas, reclamos, y denuncias por parte de los usuarios, para la	de cuentas con opiniones y propuestas  4-Servicio al ciudadano Responsable Responsable del proceso  Profesional de Excelencia Corporativa  Todas las dependencias  Responsable del proceso  Responsable del proceso  Responsable del proceso  Responsable del proceso  Todas las dependencias  Todas las dependencias  Gestion Documental  Profesional de Excelencia Corporativa	gestion institucional  Fecha Inicial  Julio de 2017  Mayo de 2017  Septiembre de 2017  Octubre de 2017  Octubre de 2017  Octubre de 2017  Agosto de 2017  Mayo de 2017  Julio de 2017  Julio de 2017	Medio Pagina de internet y medios de comunicación Procedimientos/seguimiento y control  Acciones correctivas, preventivas y de mejora  Julio de 2017  Correo electronico/correspondencia	Permanente	60% 2 2 1 1 2 100% 3 3 3 3