

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>INFORME</b>	CODIGO : RGD00-06
	<b>PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL</b>		FECHA DE APROBACIÓN:08/08/2013
			VERSIÓN:01

Entidad:	<b>INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE</b>
Componente:	Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2016. Fecha elaboración seguimiento 02 CI: 09/09/2016

<b>Seguimiento 2. OFICINA DE CONTROL INTERNO</b>					
<b>Fecha seguimiento:</b>			<i>2016/08/30</i>	<b>% avance del plan</b>	<b>Observaciones</b>
<b>Componente</b>	<b>Actividades programadas</b>	<b>Actividades cumplidas</b>	<b>% cumplimiento del periodo</b>		
Mapa de Riesgos de Corrupción	6	4	67%	21%	Como aspecto de mejora, revisar matrices de riesgos de los procesos, incluidos riesgos de corrupción, de acuerdo a valoración de controles y ajustarlas, para actualizar mapa de riesgos de corrupción.
Estrategia Anti-trámites	4	3.5	88%	44%	Se evidencia avance con relación a periodos anteriores, se recomienda agilidad en el proceso ante el SUIT y las gestiones pertinentes para lograr el objetivo propuesto para ésta vigencia.
Rendición de Cuentas	2	2	100%	13%	La Institución ha venido realizando acciones de información a través de brigadas a municipios; para el informe de RdC de la vigencia, programado para último trimestre, se recomienda seguir los lineamiento contenidos en el Manual Unico de RdC del DAFP y establecer cronograma para acciones de diálogo e incentivos, a fin de dar cumplimiento al objetivo del componente.
Servicio al Ciudadano	12	7	58%	37%	La oportunidad en las reuniones de gerencia para dar a conocer el resultado del seguimiento a Atención al ciudadano y PQRS por parte de la Líder del Proceso y definición de acciones, es un aspecto de mejora en éste componente.

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>INFORME</b>	CODIGO : RGD00-06
	<b>PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL</b>		FECHA DE APROBACIÓN:08/08/2013
			VERSIÓN:01

Seguimiento 2. OFICINA DE CONTROL INTERNO					
Fecha seguimiento:			2016/08/30	% avance del plan	Observaciones
Componente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% cumplimiento del periodo		
Transparencia y Acceso a la información	19	14	75%	45%	El cumplimiento en la entrega de información a publicar en página web, por parte de quienes tienen a cargo dicha responsabilidad asignada mediante directiva, es un aspecto de mejora importante para poder cumplir con lo establecido en la norma respecto a transparencia y acceso a la información; no se evidencia avance.
Estrategias Adicionales	0	0			Se recomienda adoptar el Manual de Gobierno corporativo y código de ética, el cual se encuentra ya revisado por Comité de Gerencia, y su socialización con todo el personal.
LENZ SANCHEZ AMEZQUITA Jefe Oficina Control Interno					

Anexo, seguimiento por componente:



**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

**PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL**

**INFORME**

CODIGO : RGD00-06

FECHA DE APROBACIÓN:08/08/2013

VERSIÓN:01

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2016									
Componente 1:		Mapa de riesgos de corrupción				Seguimiento 2 OCI			
Subcomponente:	Objetivos y Actividades: Precise los objetivos que la entidad desea lograr en la vigencia y enuncie una a una las actividades que se realizarán al logro de cada objetivo planteado.		Meta: Describa el fin que se pretende lograr.	Responsable: Indique el responsable de cada componente, subcomponente o actividad.	Fecha programada: Señale la fecha en que se proyecta el cumplimiento de la actividad.	Fecha seguimiento: a 30/08/2016		% de avance por objetivo (actividades cumplidas/actividades programadas)	Observaciones
Subcomponente 1	1	"Objetivo 1"	Actualizar y adoptar la política de administración de riesgos			Actividades programadas hasta la fecha	Actividades cumplidas hasta la fecha		
Elaboración del Mapa de Riesgos de Corrupción	1.1	Revisar y ajustar política de administración de riesgos	Política ajustada	Alta dirección	30/04/2016	1	1	67%	para la elaboración del plan anticorrupción 2016 se revisó la política de riesgos establecida en 2015 y se realizaron ajustes, principalmente a la matriz de riesgos. Se recomienda mayor divulgación con los servidores.
	1.2	Aprobación de política	Política aprobada	Alta dirección	30/05/2016	1	1		
	1.3	Divulgación de Política y publicación	Divulgación de la política a todos los servidores y publicada en página web	Jefe Oficina de Planeación	30/06/2016	1	0		
	2	Objetivo 2	Ajustar y aprobar el mapa de riesgos de corrupción de la entidad						
	2.1	reunión con planeación y control interno para revisión de la guía y asignación de tareas	conocimiento de las guías del DAFP	Oficina control interno y planeación	30/04/2016	1	1	50%	Se realizó la reunión para ajustar y actualizar el plan anticorrupción 2016 de acuerdo a la nueva guía del DAFP, así mismo la matriz de riesgos de corrupción, con base en los riesgos de los procesos existentes a la fecha, se encuentra pendiente nuevamente trabajar matrices de riesgos por procesos incluidos los de corrupción.
	2.2	reunión con líderes de procesos	levantamiento de riesgos de corrupción de los procesos	Jefe Oficina de Planeación	30/05/2016	1	1		
	2.3	reunión de consolidación de la matriz de riesgos de corrupción incluidos todos los procesos	consolidación de la matriz	Jefe Oficina de Planeación	30/07/2016	1	0		
...	Ajustar el mapa de riesgos de corrupción	matriz ajustada de acuerdo a objetivos estratégicos	Jefe Oficina de Planeación	30/08/2016	1	0			
Subcomponente 2	1	"Objetivo 1"	Realizar divulgación del mapa de riesgos a todos los servidores y publicada en página web						
Socialización del Mapa de Riesgos de Corrupción	1.1	publicación del mapa de riesgos	mapa de riesgos de corrupción publicada en página web IFC	Jefe Oficina de Planeación	30/09/2016				
	1.2	Socialización a la alta dirección	inducción a servidores	Jefe Oficina de Planeación	30/09/2016				
	1.3	jornada de socialización del mapa de riesgos a todos los servidores en reinducción	reinducción a servidores	Jefe Oficina de Planeación	31/10/2016				
	2	Objetivo 2	Realizar retroalimentación con actores externos						
	2.1	Ajustar el plan de acuerdo a las observaciones, quejas y reclamos de clientes relacionadas con corrupción	Plan ajustado	Jefe Oficina de Planeación	30/11/2016				



**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

**PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL**

**INFORME**

CODIGO : RGD00-06

FECHA DE APROBACIÓN:08/08/2013

VERSIÓN:01

Subcomponente 3	<b>1</b>	"Objetivo 1"	Verificar la efectividad de controles						
Aplicación de las medidas de mitigación	<b>1.1</b>	Garantizar que los controles son eficaces y eficientes.	Valoración de controles a procesos	Jefe Oficina Control Interno	30/09/2016				
	<b>1.2</b>	Autoevaluación, basados en matriz de riesgos de los procesos	Autoevaluación del componente de riesgos de los procesos	Jefe oficina control interno y líderes de procesos	30/09/2016				
	<b>2</b>	Objetivo 2	Realizar plan de mejoramiento						
	<b>2.1</b>	Incorporación de acciones de acuerdo a eventos, los cambios, las tendencias, los éxitos y los fracasos.	Matrices de riesgos ajustadas	Líderes de procesos	30/11/2016				
	<b>2.2</b>	Incorporar ajuste según cambios en el contexto interno y externo.	Matrices de riesgos ajustadas	Líderes de procesos	30/11/2016				
	<b>2.3</b>	Identificar riesgos emergentes	Matrices de riesgos ajustadas	Líderes de procesos	30/11/2016				
Subcomponente 4	<b>1</b>	"Objetivo 1"	realizar monitoreo y revisión al cumplimiento de las actividades y controles del mapa de riesgos						
Revisión periódica de la efectividad de las medidas de mitigación.	<b>1.1</b>	Primer monitoreo y revisión	Reporte avance de cumplimiento a la matriz de riesgos de corrupción	líderes de procesos - jefe oficina de control interno	10/05/2016	1	1	100%	
	<b>1.2</b>	Segundo monitoreo y revisión	Reporte avance de cumplimiento a la matriz de riesgos de corrupción	líderes de procesos - jefe oficina de control interno	10/09/2016	1	1		
	<b>1.3</b>	Tercer monitoreo y revisión	Reporte avance de cumplimiento a la matriz de riesgos de corrupción	Líderes de procesos - jefe oficina de control interno	10/01/2017				
						19	6	4	67%
						21%			



**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

**PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL**

**INFORME**

CODIGO : RGD00-06

FECHA DE APROBACIÓN:08/08/2013

VERSIÓN:01

Componente	Estrategia Anti trámites				Fecha seguimiento: 30/08/2016		% de avance por objetivo (actividades cumplidas/actividades programadas)	Observaciones	
	Subcomponente	Objetivos y Actividades	Meta	Responsable	Fecha programada	Actividades programadas hasta la fecha			Actividades cumplidas hasta la fecha
Subcomponente 1	1	"Objetivo 1"	Identificar y analizar elementos de tramites de la entidad						
identificación de trámites	1.1	Reactivar inscripción de la entidad ante el SUI	Usuarios y Claves asignadas	Jefe oficina de planeación	30/03/2016	1	1	100%	
	1.2	Realizar mesas de trabajo con el comité Anti trámites para la identificación de trámites del IFIC a través de la revisión de los procesos y análisis normativo.	Mesa de trabajo	comité anti tramites	30/05/2016	1	1		
	2	Objetivo 2	Registrar tramites en la plataforma SUI						
	2.1	Documentar los tramites de la entidad	Tramites documentados	Jefe oficina de planeación	30/07/2016	1	0.5	50%	
	2.2	Registrar los trámites de la entidad en la plataforma del SUI.	Tramites registrados	Jefe oficina de planeación	30/09/2016	0	0		
Subcomponente 2	1	"Objetivo 1"	Establecer los trámites para racionalización						
priorización de tramites	1.1	Definir con el comité los trámites susceptibles de intervención.	Trámites definidos	comité anti tramites	30/10/2016	1	1	100%	a través de comité antitrámites se tienen definidos los trámites susceptibles a intervenir.
	1.2	Estudio de los trámites susceptibles de intervención : Análisis de los factores internos (Complejidad; Costo; Tiempo), Factores externos ( Pago; PQRS); Auditorías: hallazgos o acciones de mejora- Consulta ciudadana)	Estudio realizado	comité anti tramites	30/10/2016				
	1.3	Definición de los trámites para racionalización.	Tramites definidos	comité anti tramites	30/11/2016				
	2	Objetivo 2	Definir requerimientos para la racionalización de tramites						
	2.1	Definir y realizar las acciones jurídicas, administrativas o tecnológicas orientadas a facilitar el trámite del ciudadano.	Identificación de requerimientos	comité anti-trámites	30/12/2016				
					8	4	3.5	88%	
					44%				



**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

**PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL**

**INFORME**

CODIGO : RGD00-06

FECHA DE APROBACIÓN:08/08/2013

VERSIÓN:01

Componente 3:	Rendición de cuentas				Fecha seguimiento: 30/08/2016		% de avance por objetivo (actividades cumplidas/actividades programadas)	Observaciones
Subcomponente	Objetivos y Actividades		Meta	Responsable	Fecha programada	Actividades programadas hasta la fecha		
Subcomponente 1:	<b>1</b>	<i>"Objetivo 1"</i>	Elaborar informe de rendición de cuentas					
INFORMACIÓN DE CALIDAD Y EN LENGUAJE COMPRENSIBLE	1.1	Definir cronograma de presentación de informes de gestión por dependencias 2015	Cronograma aprobado por comité de gerencia	Jefe oficina de planeación	30/04/2016	1	1	100% se presentó a Junta Directiva informe de 2015.
	1.2	Realizar la consolidación de la información que está bajo la responsabilidad del IFC	Informe para rendición de cuentas consolidado 2015-2016	Jefe oficina de planeación	15/10/2016			Se recomienda, tener en cuenta el manual de RdC del DAFP, para cumplir con el objetivo de éste componente.
	<b>2</b>	<i>Objetivo 2</i>	Revisión y aprobación de informe de rendición de cuentas					
	2.1	Revisión y ajustes al informe	informe definitivo 2015-2016	comité de gerencia	30/10/2016			
	2.2	Elaboración de presentación dinámica	presentación dinámica definitiva 2015 - 2016	Oficina de sistemas	30/10/2016			
	Subcomponente 2:	<b>2</b>	<i>"Objetivo 1"</i>	Realizar actividades divulgación para la rendición de cuentas				
DÍALOGO DE DOBLE VÍA CON LA CIUDADANÍA Y SUS ORGANIZACIONES	1.1	Definir cronograma para la rendición de Cuentas	Cronograma aprobado por comité de gerencia	comité de gerencia	30/09/2016			
	1.2	Informar mediante mecanismos electrónicos y/o redes sociales los temas relacionados con la rendición de cuentas.	reglamento de rendición de cuentas aprobado	Jefe oficina de planeación	15/10/2016			
	1.3	Realizar convocatoria a actores externos	registro de convocatorias	Oficina de planeación	30/10/2016			
	<b>2</b>	<i>Objetivo 2</i>	socialización del informe de rendición de cuentas					
	2.1	Publicación de informe de rendición en la página web de la entidad	Informe publicado	Jefe oficina de planeación	30/10/2016			
	2.2	Habilitar y monitorear link para la presentación de observaciones al informe	Link habilitado	oficina de sistemas	30/10/2016			
	2.3	Realizar la rendición de cuentas	Rendición de cuentas 2015- 2016	Gerencia	30/11/2016			



**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

**PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL**

**INFORME**

CODIGO : RGD00-06

FECHA DE APROBACIÓN:08/08/2013

VERSIÓN:01

Subcomponente 3:	1	"Objetivo 1"	Promover la participación ciudadana							
INCENTIVOS PARA MOTIVAR LA CULTURA DE LA RENDICIÓN Y PETICIÓN DE CUENTAS	1.1	Realizar eventos de socialización y rendición en diferentes municipios	Brigadas realizadas	Subgerencia Comercial	30/10/2016	0.5	0.5		En el transcurso de la vigencia se han realizado 9 brigadas, en los municipios de Paz de Ariporo, San Luis, Maní y Yopal; se realizan las encuestas de percepción.	
	1.2	Realizar encuestas de percepción	Encuesta realizada	Jefe oficina de planeación	30/11/2016	0.5	0.5			
	2	Objetivo 2	Realizar retroalimentación del informe							
	2.1	Ajustar informe de acuerdo a aportes de actores externos	Informe ajustado	Jefe oficina de planeación	25/11/2016					
Subcomponente 4:	1	"Objetivo 1"								
EVALUACIÓN Y RETROALIMENTACIÓN A LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	1.1	Hacer seguimiento, control y evaluación a las acciones de mejora propuestas por la comunidad	Informe de acciones de mejora derivadas de la rendición de cuentas	Jefe oficina control interno	15/12/2016					
	1.2	Retroalimentar el proceso de rendición de cuentas por parte del equipo líder del instituto para su mejora y optimización	Reunión de retroalimentación con funcionarios y alta dirección	Jefe oficina de planeación	20/12/2016					
	2	Objetivo 2	Realizar ajustes a procedimientos							
					15	2	2	100%		
					13%					

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>INFORME</b>	CODIGO : RGD00-06
	<b>PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL</b>		FECHA DE APROBACIÓN:08/08/2013
			VERSIÓN:01

Componente 4	Servicio al Ciudadano					Fecha seguimiento: 30/08/2016		% de avance por objetivo (actividades cumplidas/actividades programadas)	Observaciones
Subcomponente	Objetivos y Actividades		Meta	Responsable	Fecha programada	Actividades programadas hasta la fecha	Actividades cumplidas hasta la fecha		
Subcomponente 1	1	"Objetivo 1"	Formulación de acciones de relevancia para la atención al cliente						
Estructura administrativa y Dirección o estratégico	1.1	Realizar análisis de pertinencia de la creación de la dependencia de atención al cliente	Implementación de resultado de análisis	Comité MECI-Calidad	30/06/2016	1	0	35%	se encuentra pendiente la socialización a la parte directiva del resultado del segundo trimestre.
	1.2	Realizar socialización trimestral de informe de atención al ciudadano	Informe socializado	Líder atención al cliente y comunicaciones	mes siguiente al trimestre	2	1		
Subcomponente 2	1	"Objetivo 1"							
Fortalecimiento de los canales de atención	1.1	Actualizar el proceso de atención al cliente y comunicaciones	Proceso actualizado	Líder atención al cliente y comunicaciones	30/06/2016	1	1	100%	se realizó actualización al proceso y ajuste a formato de encuestas.
	1.2	Asignar responsables para la actualización de los diferentes link de la página web	Directiva socializada	Líder atención al cliente y comunicaciones	15/04/2016	1	1		
		Fortalecer los mecanismos de participación y retroalimentación con el ciudadano a través de medios radiales, la Pagina web, encuestas, redes sociales, línea telefónica, buzones, correspondencia y atención presencial, reuniones en Municipios	Mecanismos fortalecidos	Líderes de procesos	30/12/2016	0			se aprobó plan de medios y se asignó responsable, quedando a cargo de la Subgerencia Administrativa y Financiera.
	2	Objetivo 2	Acciones para mejorar la atención al ciudadano						
	2.1	Realizar Autodiagnóstico de espacios físicos para identificar los ajustes requeridos.	Autodiagnóstico realizado	Comité MECI-Calidad	30/09/2016	0		100%	
	2.2	Realizar ajustes razonables a los espacios físicos de atención y servicio al ciudadano para garantizar su accesibilidad de acuerdo con la NTC 6047.	Espacios físicos adecuados	Subgerencia Administrativa y Financiera	30/12/2016	0			
	2.3	Asignar responsables de la gestión de los diferentes canales de atención	Resolución aprobada	Líder atención al cliente y comunicaciones	30/06/2016	1	1		acta de comité de gerencia aprobando plan de medios y asignando responsable de los diferentes canales.
Subcomponente 3	1	"Objetivo 1"	Fortalecimiento de competencias a funcionarios						
Talento Humano	1.1	Fortalecimiento de las competencias de los servidores públicos que atienden directamente a los ciudadanos	Capacitaciones realizadas	Subgerencia Administrativa y Financiera	30/09/2016	1	1	100%	A través del SENA, se realizó capacitación a 14 servidores incluido una persona de planta, sobre atención al cliente durante una semana.
	1.2	Plan de Capacitación de temáticas relacionadas con el mejoramiento del servicio al ciudadano.	Plan de capacitación ajustado	Subgerencia Administrativa y Financiera	30/09/2016				
	2	Objetivo 2	Realizar acciones para mejorar el desempeño hacia el cliente						
	2.1	Evaluación del desempeño de los trabajadores.	Evaluaciones realizadas	Jefe de áreas	15/09/2016				
	2.2	fortalecer los procesos de selección del personal basados en competencias orientadas al servicio	valuaciones a contratista	Supervisores	15/12/2016				



**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

**PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL**

**INFORME**

CODIGO : RGD00-06

FECHA DE APROBACIÓN:08/08/2013

VERSIÓN:01

Subcomponente	1	"Objetivo 1"	Implementar acciones de mejora para la atención al ciudadano							
Normativo y procedimental	1.1	Definir acciones de acuerdo a recomendaciones del plan de atención al ciudadano	Acciones definidas	Líder proceso atención al cliente y comunicaciones - Subgerencias.	30/06/2016	1	0	50%	Para el resultado de seguimiento de segundo trimestre no se han definido acciones, se recomienda oportunidad por parte de comité de gerencia en conocer del resultado para tomar decisiones.	
	1.2	Realizar monitoreo y seguimiento a las acciones derivadas del informe de atención al ciudadano	Cumplimiento de acciones.	Líder proceso atención al cliente y comunicaciones	30/12/2016	1	1		se cumplieron con las acciones propuestas del primer trimestre, pero se requiere que el comité convoque para socialización del resultado de segundo trimestre y definan acciones.	
Subcomponente 5	1	"Objetivo 1"	Conocer las expectativas del cliente							
Relacionamiento con el ciudadano	1.1	Realizar reuniones de socialización de resultados con participación de la comunidad y ofertar servicios con la ciudadanía en Municipios del Departamento de Casanare	Brigadas realizadas en los municipios.	Subgerencia Comercial - Líder atención al cliente y comunicaciones	20/12/2016	0		100%	Desde la Subgerencia Comercial se vienen realizado brigadas de servicios en Municipios, para éste trimestre se hizo participación en 3 Municipios.	
	1.2	Dar prioridad en la atención de servicios a personas en condición de vulnerabilidad y gestionar la oportuna y fácil atención.	Atención especial y oportuna a población vulnerable y diligenciamiento de encuesta de satisfacción del servicio.	Líder atención al cliente y comunicaciones - Personal de atención al cliente	30/12/2016	0				
	1.3	Recibir, consolidar y tabular las necesidades y expectativas de los ciudadanos realizadas a través de los mecanismos de participación establecidos.	Informe de resultados	Líder atención al cliente y comunicaciones	mes siguiente al trimestre	1	1		La líder del proceso atención al cliente y comunicaciones realiza informe de resultado de encuestas y la atención a PQRS, en el mes siguiente al trimestre.	
	2	Objetivo 2	Implementar acciones para incrementar la satisfacción del cliente							
	2.1	Medir la oportunidad en la prestación de los servicios	Indicador de oportunidad, analizado	Subgerencia Comercial	Trimestral	1	0	50%	Como aspecto de mejora está la entrega de resultado de indicadores con mayor oportunidad para la toma de decisiones y la disminución de tiempo en la colocación de créditos.	
	2.2	Disminuir el tiempo en la colocación de créditos	disminución de tiempo en la colocación con relación al trimestre anterior.	Subgerencia Comercial	Trimestral	1	0			
					19	12	7	58%		
					37%					



**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

**PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL**

**INFORME**

CODIGO : RGD00-06

FECHA DE APROBACIÓN:08/08/2013

VERSIÓN:01

Componente 5:	Transparencia y Acceso a la Información					Fecha seguimiento: 30/08/2016		% de avance por objetivo (actividades cumplidas/actividades programadas)	Observaciones
	Subcomponente	Objetivos y Actividades		Meta	Responsable	Fecha programada	Actividades programadas hasta la fecha		
Subcomponente 1	1	<i>"Objetivo 1"</i>		disponibilidad de información a través de medios físicos y electrónicos					
Lineamientos de Transparencia  Activa	1.1	Implementación de ley de transparencia - publicación de información	Directiva de asignación de actividades y responsables	Jefes de área y líderes de proceso	15/04/2016	1	1	83%	Se asignaron responsables mediante directiva; sin embargo no se cumple con ello, encontrándose información aún pendiente de publicar en la pág de IFC.  Se realiza seguimiento desde control interno sobre la publicación, la contratación inicial se cumple en un 100%, como aspecto de mejora está la publicación oportuna de las actas de liquidación. PAAByS, se actualizó a Julio.
	1.2	Publicación de información gobierno en línea	Página web actualizada permanentemente	Responsables de publicación según directiva 05	30/05/2016 - 30/10/2016	1	0.3		
	1.3	Publicación de información secop	Publicación contratación y PAAByS	Oficina Jurídica y Subgerencia Administrativa	30/04/2016 - 30/07/2016 - 30/10/2016 - 10/01/2017	2	2		
Subcomponente 2	1	<i>"Objetivo 1"</i>		<i>seguimiento a respuesta de las solicitudes</i>					
Lineamientos de Transparencia  Pasiva	1.1	Seguimiento a tiempos de respuesta a PQR	Informes trimestrales de seguimiento a PQRS	Líder atención al cliente y comunicaciones	30/04/2016 - 30/07/2016 - 30/10/2016 - 30/01/2017	2	2	100%	Como aspecto de mejora oportuna reunión de comité de gerencia para socialización de resultados y toma de decisiones.
	1.2	Seguimiento a PQR atendidas y no atendidas	Informes trimestrales de seguimiento a PQRS	Líder atención al cliente y comunicaciones	30/04/2016 - 30/07/2016 - 30/10/2016 - 30/01/2017	2	2		
	2	<i>Objetivo 2</i>		<i>Conocer las expectativas del cliente</i>					
	2.1	Medición de la satisfacción del cliente	Informes trimestrales de seguimiento a PQRS	Líder atención al cliente y comunicaciones	30/04/2016 - 30/07/2016 - 30/10/2016 - 30/01/2017	2	2	100%	
Subcomponente 3	1	<i>"Objetivo 1"</i>		<i>Transparencia y acceso a información pública</i>					
Elaboración los Instrumentos  de Gestión de la Información	1.1	<i>Registro o inventario de activos de Información.</i>	Inventario de activos publicado en página web	Subgerente Administrativo y Financiero	30/07/2016	1	0	35%	Generar registro de inventarios, de acuerdo al plan de seguridad informática, y cumplir con la publicación en la página web,
	1.2	<i>Esquema de publicación de información</i>	Plan de comunicaciones 2016 aprobado	Líder atención al cliente y comunicaciones y comité de gerencia	30/05/2016	1	1		
	1.3	<i>Índice de Información Clasificada y Reservada</i>	Índice elaborado, aprobado y publicado	Subgerente Administrativo y Financiero	30/05/2016	1	0		

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>INFORME</b>	CODIGO : RGD00-06
	<b>PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL</b>		FECHA DE APROBACIÓN:08/08/2013
			VERSIÓN:01

Subcomponente 5	1	"Objetivo 1"	Acceso a la Información Pública						
Monitoreo del Acceso a	1.1	Informe de atención al ciudadano	Publicación de informe de atención al ciudadano en página web	Líder atención al cliente y comunicaciones	30/04/2016 - 30/07/2016 - 30/10/2016 - 30/01/2017	3	2	67%	el informe de primer trimestre y de primer semestre a cargo de control interno,
		Levantamiento de acciones de acuerdo a observaciones del informe de atención al ciudadano	Definición de acciones, por cada informe presentado	Comité de gerencia	30/05/2016 - 30/08/2016 - 30/11/2016 - 28/02/2017	2	1		Esta pendiente por comité de gerencia conocer resultado del informe de segundo trimestre para definir acciones.
	1.3	Seguimiento a acciones		Oficina control interno	30/07/2016 - 30/01/2017	1	1		se cumplieron las acciones producto del primer informe.
					32				
					45%	19	14	75%	