

	INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE RECREACIÓN Y DEPORTES DE SANTANDER	VERSION: 01
	INFORME DE EVALUACION Y SEGUIMIENTO	CODIGO:FOCI10 Página 1 de 14

INFORMACION GENERAL	
Titulo del Informe:	SEGUNDO SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2023
Oficina, Área o Dependencia Evaluada:	Todas las dependencias
Fecha:	Septiembre 8 de 2023
Nombre y cargo del líder del Proceso:	Kelly Paola Restrepo Amaya

OBJETIVO
Evaluar el nivel de cumplimiento a la gestión del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano (PAAC) del Indersantander durante la vigencia 2023.

ALCANCE
Actividades programadas en el segundo cuatrimestre del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano vigencia 2023.

MARCO LEGAL
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Ley 1474 de 2011, la cual reglamenta la formulación del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano en las entidades públicas. ➤ Decreto Nacional 124 de 2016, en el cual se adopta la metodología para la formulación y seguimiento del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano. ➤ Circular Externa No 100-020 del Departamento Administrativo de la Función Pública DAFFP, por la cual se orientan lineamientos para diseñar el PAAC ➤ Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano del Indersantander vigencia 2023.

METODOLOGIA
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Recolección de Información ▪ Análisis de la Información ▪ Elaboración y publicación del Informe

DESARROLLO
<p>INTRODUCCIÓN:</p> <p>Dentro de las actividades de seguimiento y evaluación adelantadas por la oficina de Control Interno y definidas en el Programa de auditorías, se tiene la del seguimiento y evaluación al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano (PAAC), este seguimiento se realiza en tres cortes cuatrimestrales en la vigencia; siendo este seguimiento el segundo informe del PAAC de la vigencia 2023; y para el cual se aplican los lineamientos establecidos en las Estrategias para la construcción del PAAC.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Recopilación de la información y soportes de la ejecución de las actividades establecidas en los diferentes componentes del PAAC. ➤ Verificación y análisis de la información presentada por los responsables de la ejecución de las actividades definidas en el PAAC, a través del enlace MIPG.


 TEMA: 11/Sept 2023
Kelly Paola
 Rec. de Director

	INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE RECREACIÓN Y DEPORTES DE SANTANDER	VERSION: 01
	INFORME DE EVALUACION Y SEGUIMIENTO	CODIGO:FOCI10 Página 2 de 14

Por lo anterior se concluye:

- El INDERSANTANDER, formuló el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano - PAAC, de la vigencia 2023, bajo la estructura de los seis componentes definidos en la metodología de formulación, con 28 de actividades; el cual se ajustó para el segundo cuatrimestre; ajuste que comprendió la exclusión de una actividad del componente "Atención al Ciudadano", quedando así:

COMPOSICIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	
COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN	NÚMERO DE ACTIVIDADES
GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN	5
TRÁMITES Y SERVICIOS	3
RENDICIÓN DE CUENTAS	5
ATENCIÓN AL CIUDADANO	6
TRANSPARENCIA Y ACCESO DE LA INFORMACIÓN	4
INTEGRIDAD	4
TOTAL, ACTIVIDADES	27

Que el plan en la estructura de sus componentes, se integra por un total de 27 actividades, distribuidas respectivamente en cada componente, como se observa en la tabla anterior.

Evaluación del Nivel de Cumplimiento

En lo referente a la calificación del seguimiento, se aplicó lo indicado por la metodología establecida en el Decreto Nacional, la cual, para el análisis de los resultados del avance del cumplimiento del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano en los respectivos seguimientos periódicos establecidos, se aplica como escala valorativa de evaluación, rangos cuantitativos que van desde 0% hasta 100%, en tres escalas determinadas dentro de este rango y a las cuales también se les define una valoración cualitativa; como se puede observar en la siguiente tabla denominada rangos de evaluación del nivel de cumplimiento.

RANGOS DE EVALUACIÓN DEL NIVEL DE CUMPLIMIENTO		
0% a 59%	NO CUMPLE	
De 60% a 79%	CUMPLE PARCIALMENTE	
De 80% a 100%	CUMPLE	

Estas escalas de valoración cuantitativa y cualitativa, se aplican con base al resultado del cálculo de porcentajes y promedios que evalúan el cumplimiento de las actividades programadas en cada periodo de seguimiento (cuatrimestral), contra la totalidad de las mismas, programadas en cada componente; es decir cada cuatrimestre se evalúa acumulativamente con rangos máximos de calificación de un 33%, que representa el 100% del cuatrimestre, o en su defecto con mayores avances de acuerdo al cumplimiento de la actividad programada, como se puede observar a continuación:

EVALUACIÓN CUATRIMESTRAL DEL CUMPLIMIENTO DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2023			
COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN	CALIFICACIÓN I CUATRIMESTRE	CALIFICACIÓN II CUATRIMESTRE	VALORACIÓN
GESTION DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN	73	86	CUMPLE
TRÁMITES Y SERVICIOS	11	66	CUMPLE PARCIALMENTE
RENDICIÓN DE CUENTAS	33	66	CUMPLE PARCIALMENTE
ATENCIÓN AL CIUDADANO	42	75	CUMPLE PARCIALMENTE
TRANSPARENCIA Y ACCESO DE LA INFORMACIÓN	25	58	NO CUMPLE
INTEGRIDAD	50	66	CUMPLE PARCIALMENTE
CALIFICACIÓN PROMEDIO DE CUMPLIMIENTO	39	69	CUMPLE PARCIALMENTE

*** La valoración presentada es con respecto al cumplimiento total del Plan Anticorrupción

Aplicando la metodología de calificación de promedios se evidencia que, el Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano del Indersantander, para el segundo seguimiento del año 2023 alcanzó una calificación promedio de avance del cumplimiento de los seis componentes del 69%. Dicho porcentaje se generó del siguiente resultado en los diferentes componentes: el componente de riesgos de corrupción es el de mejor resultado por su cumplimiento del 86%, seguido del componente de atención al ciudadano con el 75%, por otra parte, los componentes de trámites y servicios, rendición de cuentas y el de integridad presentan ejecución del 66%; y finalmente de los seis componentes el componente con resultado más bajo es: transparencia y acceso a la información con el 58%.

(Ver anexo formato seguimiento de calificación por componente).

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

- ✓ El PAAC para la vigencia 2023, presenta 27 actividades contempladas en los seis componentes y durante el periodo evaluado, se desarrollaron las actividades con los siguientes resultados:
- ✓ Dentro de la evaluación no se consideraron 3 actividades, en el hecho que no están programadas (NP) para el corte del seguimiento
- ✓ Siete actividades ya lograron el 100% de cumplimiento y representan el 29% de las actividades programadas.
- ✓ La gestión del PAAC entre los dos cuatrimestres evaluados presenta un incremento significativo de cumplimiento promedio del 30%.

	INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE RECREACIÓN Y DEPORTES DE SANTANDER	VERSION: 01
	INFORME DE EVALUACION Y SEGUIMIENTO	CODIGO:FOCI10 Página 4 de 14

- ✓ El nivel del avance de cumplimiento del PAAC en la vigencia 2023 es del 69% sobre el 100%, calificación acorde al tiempo de ejecución.
- ✓ El componente con el resultado más bajo es: transparencia y acceso a la información con el 58%.
- ✓ La mejor calificación del seguimiento al PAAC la presenta el componente de gestión del riesgo de corrupción obteniendo un resultado del (86%) sobre el 100%.
- ✓ En el segundo seguimiento del PAAC 2023, ya se realizaron actividades, que en el primer seguimiento no se habían gestionado como: la evaluación de la percepción de la satisfacción, priorización y racionalización de trámites, la participación social en proyectos de inversión, la actualización del inventario de activos de información.

RECOMENDACIONES

- ✓ Realizar acciones de planificación que conlleven a la gestión de las actividades referentes a la audiencia pública de rendición de cuentas del Indersantander, las cuales están programadas para el último trimestre de la vigencia 2023 y son las únicas actividades pendientes de realizar del componente de Rendición de Cuentas.
- ✓ Continuar las gestiones en las actividades programadas que conlleven al cumplimiento total del PAAC.

Se requiere Plan de Mejoramiento: SI ___ NO X___


LEIDY MARIANA CAMARGO ARGUELLO
 Jefe Oficina Asesora de Control Interno
 INDERSANTANDER


 Emiro Martínez G.
 Apoyo OCI

Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción

Subcomponente	Actividades	Meta	Responsable	Fecha de realización		Fecha Seguimiento 01: 10 de mayo de 2023	Actividad Realizada	% Avance	Observaciones	Fecha Seguimiento 2: 10 de septiembre de 2023	Actividad Realizada	% Avance	Observaciones
				INICIAL	FINAL								
Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	Actualizar el mapa institucional de riesgo de corrupción acorde a sus necesidades.	Mapa de riesgo de corrupción actualizado	Profesional de Apoyo MPPG	24/01/2023	31/01/2023		DESCRIPCIÓN DEL AVANCE: Se realizó la socialización del mapa institucional de riesgo de corrupción vigencia 2023, se acordó con la Resolución 015 del 31 de enero de 2023, esta publicado en la página web institucional	100			DESCRIPCIÓN DEL AVANCE: Se realizó una segunda actualización del mapa institucional de riesgo de corrupción vigencia 2023, conforme a las recomendaciones de la oficina de control interno y las necesidades propias de los procesos.	100	
	Presentar el mapa institucional de riesgos de corrupción de la vigencia 2023 ante el comité Institucional de Gestión y Desarrollo para su respectiva aprobación.	Acta con el comité Institucional de Gestión y Desarrollo	Profesional de Apoyo MPPG	31/01/2023	31/01/2023		DESCRIPCIÓN DEL AVANCE: El mapa institucional de riesgo de corrupción de la vigencia 2023, fue socializado y aprobado el 31 de enero de 2023 ante la sesión del comité Institucional de Gestión y Desarrollo para su respectiva aprobación e implementación, lo cual se registra en el acta del comité Institucional de Gestión y Desarrollo No 1	100			DESCRIPCIÓN DEL AVANCE: Esta segunda actualización del mapa institucional de riesgo de corrupción vigencia 2023, fue socializada en la sesión del comité Institucional de Gestión y Desarrollo llevado a cabo el 4 de agosto de 2023.	100	

Componente 1: Gestión del riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción

Subcomponente	Actividades	Meta	Responsable	Fecha de realización		Fecha Seguimiento 01: 10 de mayo de 2023	Actividad Realizada	DESCRIPCION DEL AVANCE:	% Avance	Observaciones	Actividad Realizada	DESCRIPCION DEL AVANCE:	% Avance	Observaciones
				INICIAL	FINAL									
				Primera trimestra de 2023	Primera trimestra de 2023									
	Una vez aprobado el mapa de riesgo de la vigencia 2023 se socializará a todos los funcionarios de planta y contratistas a través de los correos electrónicos, como en el caso de los funcionarios de planta y contratistas de la página web de la entidad para su consulta, dando cumplimiento a la política comunicacional establecida por el INDESAANTANDER.	Comunicar a los funcionarios de planta y contratistas el Mapa de Riesgos para la vigencia 2023 y ubicar en la página web del Instituto	Profesional de Acoyo MPO	Primera trimestra de 2023	Primera trimestra de 2023		Se realizó la revisión del mapa de riesgos de corrupción mediante correos electrónicos a los funcionarios de planta, con el objetivo de conocer sus observaciones como dueños y responsables del proceso de su competencia, esto fue requerido mediante oficio número O.I. 101-012-2023, así como se recordó mediante oficio número O.E. 100-03-2023 realizar el monitoreo al cumplimiento de las acciones de control de los diez (10) riesgos identificados en el Mapa Institucional de Corrupción, recordándose la importancia de avanzar con el cumplimiento de las mismas con corte al 30 de Abril de 2023.	100				DESCRIPCION DEL AVANCE: Se realizaron vistas conjuntas entre MPO y la oficina de control interno, con el fin de realizar principalmente monitoreo y seguimiento a los riesgos, también se realizó socialización del mapa de riesgos de cada proceso.	100	

Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción

Subcomponente	Actividades	Meta	Responsable	Fecha de realización		Fecha Seguimiento 01: 10 de mayo de 2023	Seguimiento 2: 10 de septiembre de 2023			
				INICIAL	FINAL					
Monitoreo o revisión	Realizar (cuatrimestralmente) el monitoreo y entrega del avance de cumplimiento de las acciones de control del Mapa de Riesgos de Corrupción.	Un (01) documento cuatrimestral consolidado y emitido a la oficina de control interno	Líderes de proceso (responsables de las acciones de control de los riesgos)	Primeros 3 días del cuatrimestro	Primeros 3 días del cuatrimestro	DESCRIPCIÓN DEL AVANCE: Desde MIPG se realizó el consolidado de las actividades realizadas por las dependencias responsables al mapa de riesgos 2023 con corte a 30 de abril de 2023.	33	DESCRIPCIÓN DEL AVANCE: Desde MIPG se realizó el consolidado de las actividades realizadas por todas las dependencias responsables al mapa de riesgos 2023 con corte al 31 de agosto de 2023.	56	
				Primeros (10) días hábiles del mes de mayo siguiente de 2023 y enero de 2024.	Primeros (10) días hábiles del mes de mayo siguiente de 2023 y enero de 2024.					
Seguimiento	Realizar seguimiento al cumplimiento de las acciones establecidas en la Matriz y a la efectividad de los controles, con lo establecido en la normatividad vigente.	Informes de seguimiento del Mapa Institucional de riesgos de control interno.	Jefe de Control Interno	Primeros (10) días hábiles del mes de mayo siguiente de 2023 y enero de 2024.	Primeros (10) días hábiles del mes de mayo siguiente de 2023 y enero de 2024.	DESCRIPCIÓN DEL AVANCE: Se realizó seguimiento del primer cuatrimestre a la gestión de riesgos institucionales y el mapa de riesgos de corrupción, mediante informe elaborado por la Oficina de Control Interno.	33	DESCRIPCIÓN DEL AVANCE: Se realizó seguimiento del primer cuatrimestre a la gestión de riesgos institucionales y el mapa de riesgos de corrupción, mediante informe elaborado por la Oficina de Control Interno.	66	
				Primeros (10) días hábiles del mes de mayo siguiente de 2023 y enero de 2024.	Primeros (10) días hábiles del mes de mayo siguiente de 2023 y enero de 2024.					
							73			86

Componente 2: Racionalización de trámites

SUBCOMITENTES	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha de realización		Materiales	Meta	Descripción	Acción Realizada	Evidencias	
				Fecha inicial	Fecha final					% Meta	Descripción
										Meta Lograda: 111.10 de mayo de 2022	
										Evidencias: 1.16 de noviembre de 2021	
Identificación de Trámites	Publicar enlaces de circuitos en el Sitio Web Institucional	100% de circuitos publicados	Profesional de Apoyo TICS	Febrero de 2022	Diciembre de 2022	OCCEDIPCOU DEL AJUACE: En el página Web del INDER, se encuentra el enlace de Trámites y Servicios, se encuentra publicado el enlace que hace referencia a la página Web del SITP donde se relacionan los servicios (7) trámites que actualmente están registrados en dicha plataforma	33	El reportero realizó una entrevista con el personal de la oficina de Trámites y Servicios.	OCCEDIPCOU DEL AJUACE: En la página Web del INDER se encuentra el enlace de Trámites y Servicios, se encuentra publicado el enlace que hace referencia a la página Web del SITP donde se relacionan los servicios (7) trámites que actualmente están registrados en dicha plataforma	66	
Racionalización de Trámites	Prevenir y reducir los riesgos e implementar acciones a la estabilidad de la organización con las personas involucradas y registradas en el Sistema Único de Información de Trámites SITP	Trámites identificados y validados y registrados en SITP	Profesional de Apoyo TICS	Febrero de 2022	Diciembre de 2022	OCCEDIPCOU DEL AJUACE: Para el presente proceso se estableció un grupo de trabajo para la implementación de los trámites en el SITP.	0	Se realizó una reunión con el personal de Trámites y Servicios para la implementación de los trámites en el SITP.	OCCEDIPCOU DEL AJUACE: Se realizó una reunión con el personal de Trámites y Servicios para la implementación de los trámites en el SITP.	66	

Componente 3: Rendición de cuentas

Subcomponente	Actividades	Meta	Responsable	Fecha de realización		Fecha Seguimiento 01: 10 de mayo de 2023	Actividad Realizada	% Avance	Observación	Seguimiento 2: 10 de septiembre de 2023	
				Fecha inicio	Fecha final					Actividad Realizada	% Avance
Subcomponente 1	Actualizar de la página web con noticias y documentos que permitan evidenciar los avances del PDD	Publicar mínimo una (01) noticia y/o documento vinculado sobre los avances PDD.	Sistemas	Permanente	Diciembre de 2023	DESCRIPCIÓN DEL AVANCE: Para el presente periodo la actividad no reporta avances.	33	Se presenta publicado en la página web el informe trimestral del cumplimiento de avances de las metas del Plan de Desarrollo.	DESCRIPCIÓN DEL AVANCE: En el portal web se encuentra actualizado el PDD y en otra sección se encuentran noticias referentes a los avances del PDD. De igual forma el área de Comunicaciones mandare actualizando las redes sociales con las noticias del momento.	66	
	Interactuar a través de Facebook con la comunidad	Realizar promoción de las actividades del Indersantander vía Facebook como mínimo una (1) vez al mes.	Dirección/ Sistemas y Comunicaciones	Permanente	Diciembre de 2023	DESCRIPCIÓN DEL AVANCE: El área de comunicaciones adelantó la administración y publicación de los diferentes eventos y/o actividades que son llevadas a cabo por Indersantander y los deportistas apoyados a través de las siguientes redes sociales: - https://www.facebook.com/Indersantander2020 - https://www.instagram.com/Indersantander2020?media=1	33		DESCRIPCIÓN DEL AVANCE: En el portal web se muestra una sección de interacción con las diferentes redes sociales incluyendo Facebook que se actualizan en tiempo real para la promoción de la entidad. De igual forma el área de Comunicaciones las mantiene actualizadas en las redes con las noticias del momento.	66	



INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE RECREACIÓN Y DEPORTES DE SANTANDER
INFORME DE EVALUACION Y SEGUIMIENTO

VERSION: 01
CODIGO:FOCI10

Página 10 de 14

Componente 3: Rendición de cuentas

Subcomponente	Actividades	Meta	Responsable	Fecha de realización		Fecha Seguimiento 01: 10 de mayo de 2023	Actividad Realizada	% Avance	Observaciones	Seguimiento 2: 10 de septiembre de 2023		
				Fecha inicio	Fecha final					Actividad Realizada	% Avance	Observaciones
Subcomponente 2	Desarrollar escenarios de diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	Rendición de cuentas	Directorial	Cada vez que se requiere	Diciembre de 2023		DESCRIPCIÓN DEL AVANCE: Durante este periodo el Indemander se vinculó a la estrategia de Rendición Pública de Cuentas sobre la Carrera de los Derechos de las Niñas, Niños, Adolescentes y Jóvenes 2020-2023 IPDC, asistiendo a la mesa de trabajo última realizada el 28 de abril de 2023, según lo reglamentado por la Directiva 004 de 2023- de la Procuraduría General de la Nación.	NP	Se fue participado en la organización de RDC de infancia y adolescencia del Departamento como avance de la Rendición de Cuentas. Por otra parte, la RDC institucional está programada para el último trimestre del año.	DESCRIPCIÓN DEL AVANCE: La actividad está programada para el último trimestre del año, en el que se realizará la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas.	NP	
Subcomponente 3	Responder a encuestas para percepciones de los miembros de la Gobernación de Santander	Aplicación de encuestas para identificar logros y dificultades.	Grupo de Rendición de Cuentas de la Gobernación de Santander	Diciembre de 2023.	Diciembre de 2023.		DESCRIPCIÓN DEL AVANCE: Para el presente periodo esta actividad no reporta avance.	NP	La actividad está programada para el último trimestre del año, dependiendo del desarrollo de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas.	DESCRIPCIÓN DEL AVANCE: La actividad está programada para el último trimestre del año, dependiendo del desarrollo de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas.	NP	



INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE RECREACIÓN Y DEPORTES DE SANTANDER
INFORME DE EVALUACION Y SEGUIMIENTO

VERSION: 01
CODIGO:FOCI10
Página 11 de 14

Componente 3: Rendición de cuentas

Subcomponente	Actividades	Meta	Responsable	Fecha de realización		Fecha Seguimiento 01: 10 de mayo de 2023	Actividad Realizada	% Avance	Observacion es	Seguimiento 2: 10 de septiembre de 2023	
				Fecha Inicio	Fecha Final					Actividad Realizada	% Avance
correctivos para mejorar	Informe de evaluación sobre la audiencia pública de rendición de cuentas.	Informe de evaluación	Jefe de control interno	Enero de 2024	Enero de 2024	DESCRIPCION DEL AVANCE Para el presente periodo esta actividad no está programada	NP	Para el presente seguimiento esta actividad no está programada, la cual está sujeta a la realización de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas.	DESCRIPCION DEL AVANCE La actividad está programada para el último semestre del año, depende del desarrollo de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas.	NP	
							33			68	

Componente 4: Servicio al Ciudadano									
Subcomponente	Actividad	Meta	Responsable	Escala de Ejecución		Indicador	Unidad de Medida	Frecuencia	Observaciones
				Plazo de Ejecución	Fecha de Ejecución				
Subcomponente 1 Planificación estratégica del Servicio al Ciudadano	Actualizar la Política de Atención al Ciudadano y el Manual de Procedimientos	Actualizar el Manual de Procedimientos del Programa de Atención al Ciudadano	Procedimiento de Atención al Ciudadano	Proceso de 2023	Marzo de 2023	INDICADOR DEL AVANCE: Se actualizó el Manual de Procedimientos del Programa de Atención al Ciudadano, en el mes de marzo de 2023, considerando los cambios de estructura de la entidad y los procedimientos de atención al ciudadano.	100%	100	
Subcomponente 2 Gestiones administrativas del Servicio al Ciudadano	Implementar el Sistema de Atención al Ciudadano en el aplicativo de atención al ciudadano	Implementar el Sistema de Atención al Ciudadano en el aplicativo de atención al ciudadano	Atención al Ciudadano	Proceso de 2023	Julio de 2023	INDICADOR DEL AVANCE: Se implementó el Sistema de Atención al Ciudadano en el aplicativo de atención al ciudadano, en el mes de julio de 2023, considerando los cambios de estructura de la entidad y los procedimientos de atención al ciudadano.	100%	100	
Subcomponente 3 Gestión de recursos humanos del Servicio al Ciudadano	Implementar el Sistema de Atención al Ciudadano en el aplicativo de atención al ciudadano	Implementar el Sistema de Atención al Ciudadano en el aplicativo de atención al ciudadano	Atención al Ciudadano	Proceso de 2023	Agosto de 2023	INDICADOR DEL AVANCE: Se implementó el Sistema de Atención al Ciudadano en el aplicativo de atención al ciudadano, en el mes de agosto de 2023, considerando los cambios de estructura de la entidad y los procedimientos de atención al ciudadano.	100%	100	
Subcomponente 4 Gestión de recursos financieros del Servicio al Ciudadano	Implementar el Sistema de Atención al Ciudadano en el aplicativo de atención al ciudadano	Implementar el Sistema de Atención al Ciudadano en el aplicativo de atención al ciudadano	Atención al Ciudadano	Proceso de 2023	Septiembre de 2023	INDICADOR DEL AVANCE: Se implementó el Sistema de Atención al Ciudadano en el aplicativo de atención al ciudadano, en el mes de septiembre de 2023, considerando los cambios de estructura de la entidad y los procedimientos de atención al ciudadano.	100%	100	
Subcomponente 5 Gestión de recursos tecnológicos del Servicio al Ciudadano	Implementar el Sistema de Atención al Ciudadano en el aplicativo de atención al ciudadano	Implementar el Sistema de Atención al Ciudadano en el aplicativo de atención al ciudadano	Atención al Ciudadano	Proceso de 2023	Octubre de 2023	INDICADOR DEL AVANCE: Se implementó el Sistema de Atención al Ciudadano en el aplicativo de atención al ciudadano, en el mes de octubre de 2023, considerando los cambios de estructura de la entidad y los procedimientos de atención al ciudadano.	100%	100	
Subcomponente 6 Gestión de recursos de infraestructura del Servicio al Ciudadano	Implementar el Sistema de Atención al Ciudadano en el aplicativo de atención al ciudadano	Implementar el Sistema de Atención al Ciudadano en el aplicativo de atención al ciudadano	Atención al Ciudadano	Proceso de 2023	Noviembre de 2023	INDICADOR DEL AVANCE: Se implementó el Sistema de Atención al Ciudadano en el aplicativo de atención al ciudadano, en el mes de noviembre de 2023, considerando los cambios de estructura de la entidad y los procedimientos de atención al ciudadano.	100%	100	
Subcomponente 7 Gestión de recursos de capacitación del Servicio al Ciudadano	Implementar el Sistema de Atención al Ciudadano en el aplicativo de atención al ciudadano	Implementar el Sistema de Atención al Ciudadano en el aplicativo de atención al ciudadano	Atención al Ciudadano	Proceso de 2023	Diciembre de 2023	INDICADOR DEL AVANCE: Se implementó el Sistema de Atención al Ciudadano en el aplicativo de atención al ciudadano, en el mes de diciembre de 2023, considerando los cambios de estructura de la entidad y los procedimientos de atención al ciudadano.	100%	100	

