

DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO	
IDENTIFICACIÓN	NOMBRE DEL PROYECTO
	PLAN INSTITUCIONAL DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO
OBJETIVO DEL PLAN	Mejorar el servicio al ciudadano de la entidad con el fin de generar mayor confianza, eficacia y eficiencia en los servicios prestados a los grupos de interés de la ANLA.
JUSTIFICACIÓN	Considerando que en el FURAG de la vigencia 2019, la Política de Servicio al Ciudadano de la ANLA obtuvo un puntaje de 81,6, se evidencia que la entidad ha hecho esfuerzos para mejorar en esta materia. Sin embargo, y teniendo en cuenta la nueva estructura de la Autoridad (Decreto 376 de 2020) se identificaron oportunidades de mejora, las cuales se consolidaron en el presente plan de acción de la política, con el cual se espera continuar avanzando en el IDI y fomentar una mejor relación con los grupos de interés.
LIDER DE LA POLITICA	GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
ALCANCE DE LA POLITICA	Avanzar en la caracterización de grupos de interés Fortalecer la presencia territorial de la ANLA a través de la Estrategia de Inspectores Ambientales Regionales Implementar un Centro de Orientación integral y accesible Cualificar el servicio al ciudadano a través de la formación en lenguaje claro y la atención diferencial

31/03/2021

30/09/2021

Dimensión No. GESTIÓN CON VALORES PARA RESULTADOS										SEGUIMIENTO A SEPTIEMBRE 30 DE 2021					EVALUACIÓN CONTROLINTERNO A SEPTIEMBRE 30 DE 2021		
POLÍTICA MIPG	COMPONENTES	CATEGORÍAS	ACTIVIDADES	PESO DE ACTIVIDAD	ACCIONES	PESO POR ACCIÓN	PRODUCTO ESPERADO	FECHA DE INICIO	FECHA DE TERMINACIÓN	FUENTE DE VERIFICACIÓN	AUTOEVALUACIÓN	VALIDACIÓN OAP	% Avance	%AVANCE ESPERADO	Nivel de Cumplimiento sobre Avance Esperado	Evaluación cualitativa - Validación de soportes	Observaciones
SERVICIO AL CIUDADANO		Caracterización usuarios y medición de percepción	1. Avanzar en la caracterización de grupos de interés	12%	a. Actualizar la identificación grupos de interés de la ANLA	4%	Un (1) documento con la identificación grupos de interés de la ANLA actualizada	1/01/2021	31/03/2021				100%	100%		Cumplido desde el reporte a marzo 31 de 2021. Este avance del 100% por el peso de la acción del 4% representa un cumplimiento del 4%. Se evalúa el cumplimiento en nivel alto.	
					b. Actualizar la Metodología para la Caracterización de Usuarios, Ciudadanos y Grupos de Interés de la ANLA	4%	Un (1) documento con la Metodología para la Caracterización de Usuarios, Ciudadanos y Grupos de Interés de la ANLA actualizado	1/04/2021	31/07/2021	Evidencias en carpeta de OneDrive: 1. Mesa con la OAP del 09/09/2021 2. Correo electrónico enviado a la OAP del 14/09/2021	Se llevó a cabo una mesa con la OAP con el fin de solicitar la eliminación de la acción el día 09/09/2021. Posteriormente, conforme a las indicaciones de la OAP, se envió a través de correo electrónico la eliminación el día 14 de septiembre de 2021.	Está pendiente la aprobación de la eliminación por parte del Comité Institucional de Gestión y Desempeño	N/A	100%		En el Comité Institucional de Gestión y Desempeño - CIGD del 23 mes de junio se aprobó el cambio de fecha de este producto al 15/12/2021. Se solocito la eliminación de esta acción a través de correo electrónico la eliminación el día 14 de septiembre de 2021 No se reporta ejecución. Se evalúa el cumplimiento en nivel bajo. 0%	De conformidad con la validación de la OAP está pendiente la aprobación de la eliminación por parte del Comité Institucional de Gestión y Desempeño

Dimensión No. GESTIÓN CON VALORES PARA RESULTADOS										SEGUIMIENTO A SEPTIEMBRE 30 DE 2021					EVALUACIÓN CONTROLINTERNO A SEPTIEMBRE 30 DE 2021		
POLÍTICA MIPG	COMPONENTES	CATEGORÍAS	ACTIVIDADES	PESO DE ACTIVIDAD	ACCIONES	PESO POR ACCIÓN	PRODUCTO ESPERADO	FECHA DE INICIO	FECHA DE TERMINACION	FUENTE DE VERIFICACIÓN	AUTOEVALUACIÓN	VALIDACIÓN OAP	% Avance	%AVANCE ESPERADO	Nivel de Cumplimiento sobre Avance Esperado	Evaluación cualitativa - Validación de soportes	Observaciones
					c. Caracterizar un grupo de interés priorizado	4%	Un (1) documento con la caracterización de un grupo de interés priorizado	1/04/2021	31/12/2021	Evidencias en carpeta de OneDrive: 2. Mesas de socialización con Agremiaciones y correos de envío del instrumento 3. Base de datos con diligenciamiento del instrumento con corte a 30/09/2021	Teniendo en cuenta que durante la vigencia se llevará a cabo la caracterización de Agremiaciones: 1. Se elaboró conjuntamente entre la SMPCA, la SIPTA y la OAP el instrumento para la recolección de información: https://forms.office.com/r/1mBNn8kZKj 2. Durante los meses de agosto y septiembre, se socializó y envió el instrumento de medición a las agremiaciones. 3. Con corte a 30/09/2021, seis (6) agremiaciones han diligenciado el instrumento.	Se verifican las evidencias. Una evidencia no se logró abrir.	60%	66%		1. Se verificó en el link https://forms.office.com/r/1mBNn8kZKj el instrumento para la recolección de información que se elaboró conjuntamente entre la SMPCA, la SIPTA y la OAP. 2. Durante los meses de agosto y septiembre, se socializó y envió el instrumento de medición a las agremiaciones. 3. Con corte a 30/09/2021, seis (6) agremiaciones han diligenciado el instrumento.	
			2. Medir la satisfacción de los usuarios en relación con los trámites y servicios que presta la ANLA	8%	a. Elaborar el informe de resultados de la encuesta de satisfacción de usuarios del segundo semestre de la vigencia 2020	4%	Un (1) informe con los resultados de la encuesta de satisfacción de usuarios del segundo semestre de la vigencia 2020 elaborado y socializado	1/06/2021	31/08/2021				100%	100%		Cumplido desde el reporte a junio 30 de 2021. Este avance del 100% por el peso del 4% de la actividad, representa un cumplimiento del 4%. Se evalúa el cumplimiento en nivel alto	
					b. Socializar el informe con los resultados de la encuesta de satisfacción de usuarios del segundo semestre de la vigencia 2020	1%		1/09/2021	30/09/2021	Evidencias en OneDrive: Pantallazos socialización en el CIGD del 29/07/2021	Se socializó en el CIGD del 29/07/2021 los Resultados de Satisfacción Usuarios II semestre 2020	Se verifica la evidencia cargada con las diapositivas de la presentación en el CIGD	100%	100%		Se verifica la evidencia de la presentación al Comité Institucional de Gestión y Desempeño. Este avance del 100% por el peso del 1% de la actividad, representa un cumplimiento del 1%. Se evalúa el cumplimiento en nivel alto	
					c. Aplicar la encuesta de satisfacción de usuarios del primer semestre de la vigencia 2021	3%	Una (1) encuesta de satisfacción de usuarios del primer semestre de la vigencia 2021 aplicada	1/07/2021	31/12/2021	Evidencias en OneDrive: 1. Correo electrónico con el envío de la encuesta 2. Base de datos con las encuestas diligenciadas con corte a 30/09/2021	Se aplicó la encuesta de satisfacción de usuarios del primer semestre de la vigencia 2021 el 30/08/2021.	Se verifican las evidencias cargadas y se valida el reporte.	100%	50%		Se verifica la evidencia en el archivo en Excel que contiene los resultados de la encuesta aplicada. Este avance del 100% por el peso del 3% de la actividad, representa un cumplimiento del 3%. Se evalúa el cumplimiento en nivel alto	
		Formalidad de la dependencia o área	3. Socializar en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño el informe a seguimiento a PQRSD v ECOs	6%	a. Socializar el cuarto informe de la vigencia 2020 (01/10/2020-31/12/2020)	1,5%	Cuatro (4) socializaciones en Comité Institucional de Gestión y Desempeño	1/01/2021	31/01/2021				100%	100%		Cumplido desde el reporte a marzo 31 de 2021. Este avance del 100% por el peso del 1,5% de la actividad, representa un cumplimiento del 1,5%. Se evalúa el cumplimiento en nivel alto.	

Dimensión No. GESTIÓN CON VALORES PARA RESULTADOS										SEGUIMIENTO A SEPTIEMBRE 30 DE 2021					EVALUACIÓN CONTROLINTERNO A SEPTIEMBRE 30 DE 2021		
POLÍTICA MIPG	COMPONENTES	CATEGORÍAS	ACTIVIDADES	PESO DE ACTIVIDAD	ACCIONES	PESO POR ACCIÓN	PRODUCTO ESPERADO	FECHA DE INICIO	FECHA DE TERMINACION	FUENTE DE VERIFICACIÓN	AUTOEVALUACIÓN	VALIDACIÓN OAP	% Avance	%AVANCE ESPERADO	Nivel de Cumplimiento sobre Avance Esperado	Evaluación cualitativa - Validación de soportes	Observaciones
			que se realiza de manera trimestral		b. Socializar el primer informe de la vigencia 2021 (01/01/2021-31/03/2021)	1,5%		1/04/2021	30/04/2021				100%	100%		Cumplido desde el reporte a junio 30 de 2021. Este avance del 100% por el peso del 1,5% de la actividad, representa un cumplimiento del 1,5%. Se evalúa el cumplimiento en nivel alto.	
					c. Socializar el segundo informe de la vigencia 2021 (01/04/2020-30/06/2021)	1,5%		1/07/2021	31/07/2021	Evidencias en OneDrive: Pantallazos socialización en el CIGD del 29 de julio de 2021	Se socializó en el CIGD del 29/07/2021 el segundo informe de la vigencia 2021 (01/04/2020-30/06/2021)	Se verifican las evidencias cargadas y se valida el reporte.	100%	100%		Se evidencia en la presentación al Comité de Gestión y Desempeño realizado en julio 29 de 2021. Este avance del 100% por el peso del 1,5% de la actividad, representa un cumplimiento del 1,5%. Se evalúa el cumplimiento en nivel alto.	
					d. Socializar el tercer informe de la vigencia 2021 (01/07/2021-30/09/2021)	1,5%		1/10/2021	31/10/2021					0%		Actividad programada para realizarse en el mes de octubre	
			4. Fortalecer la presencia territorial de la ANLA a través de la Estrategia de Inspectores Ambientales Regionales, en la recepción de PQRSD en trece (13) departamentos	8%		8%	Tablero de control con el seguimiento a recepción de PQRSD en trece (13) departamentos por parte de la Estrategia de Inspectores Ambientales Regionales	1/02/2021	31/12/2021	Evidencias en OneDrive: a. Base de datos con captura PQRSD-IAR b. Enlace tablero de control Acciones Territoriales en línea https://bit.ly/2UY7p9n	Se reciben, a través de los Inspectores Ambientales Regionales, las PQRSD en los dieciséis (16) departamentos donde hay presencia. Esta información se sistematiza según región, radicado, medio de canalización, tipo de peticionario, petición y el estado de atención en una base de datos de Excel.	Se verifican las evidencias cargadas y se valida el reporte.	75%	72%		Se verifica en el One Drive la Base de datos en Excel donde se consignaron las PQRSD-IAR. Así mismo, en el link https://bit.ly/2UY7p9n el tablero de control de acciones territoriales, en el cual se pueden consultar el total de acciones territoriales, del año 2021 el número de acciones por trimestre y mes. El número de acciones por región, el número de participantes. Este avance del 100% por el peso del 8% de la actividad, representa un cumplimiento del 8%. Se evalúa el cumplimiento en nivel alto.	Como el avance reportado del 75% frente al avance esperado del 72%, es mayor, se recomienda trabajar sobre un tope del 100% para no alterar el resultado total de avance de la política, con porcentajes de cumplimiento mayores al 100%, por lo que en este caso el avance representa un cumplimiento del 100%.
		Procesos	5. Realizar un diagnóstico participativo del estado del lenguaje claro en la entidad	12%	a. Elaborar el Estado del arte sobre la claridad de la información generada por la entidad	4%	Documento con el diagnóstico del estado del lenguaje claro en la entidad	1/01/2021	25/08/2021	Evidencias en OneDrive: a. Documento con el estado del arte del lenguaje claro	Se elaboró el documento del Estado del Arte del lenguaje claro en la entidad	Se verifican las evidencias cargadas y se valida el reporte.		100%		Se verifica en el One Drive, el documento que contiene el Estado del Arte del lenguaje claro en la entidad. Este avance del 100% por el peso del 4% de la actividad, representa un cumplimiento del 4%. Se evalúa el cumplimiento en nivel alto.	

Dimensión No. GESTIÓN CON VALORES PARA RESULTADOS										SEGUIMIENTO A SEPTIEMBRE 30 DE 2021				EVALUACIÓN CONTROLINTERNO A SEPTIEMBRE 30 DE 2021			
POLÍTICA MIPG	COMPONENTES	CATEGORÍAS	ACTIVIDADES	PESO DE ACTIVIDAD	ACCIONES	PESO POR ACCIÓN	PRODUCTO ESPERADO	FECHA DE INICIO	FECHA DE TERMINACION	FUENTE DE VERIFICACIÓN	AUTOEVALUACIÓN	VALIDACIÓN OAP	% Avance	%AVANCE ESPERADO	Nivel de Cumplimiento sobre Avance Esperado	Evaluación cualitativa - Validación de soportes	Observaciones
					b.Consultar a los colaboradores de la entidad la información que se genera para uso o consulta ciudadana y a los grupos de interés qué información consultan y les gustaría que fuera más clara	4%				a. El instrumento de consulta interna se encuentra en el enlace: https://forms.office.com/r/u7McNr9uSg b. El instrumento para la consulta externa se encuentra en el enlace: https://forms.office.com/r/FWx2wSy1q4	Se elaboró en conjunto con la SMPCA, el equipo de comunicaciones y la OAP el instrumento para la consulta interna y el instrumento para la consulta externa			100%		confirma el instrumento de consulta interna sobre lenguaje claro en el link https://forms.office.com/r/u7McNr9uSg Así mismo el instrumento de consulta externa sobre lenguaje claro en el link https://forms.office.com/r/FWx2wSy1q4 Este avance del 100% por el peso del 4% de la actividad, representa un cumplimiento del 4%. Se evalúa el cumplimiento en nivel alto.	
					c. Realizar el ejercicio de Focus Grupo con grupos de interés para identificar la claridad de la información dispuesta a la ciudadanía	4%		#####	31/12/2021	No aplica	En reunión del 10 de septiembre, el equipo de trabajo determinó realizar el grupo focal cuando se cuente con los resultados de las consultas. Se realizó acercamiento con la Universidad Nacional de Colombia para que el grupo focal sea con estudiantes de prácticas de la carrera de Trabajo Social. Se definió como fecha probable el 12 de noviembre de 2021	Se verifica la información reportada.		0%		Se definió como fecha probable el 12 de noviembre de 2021, con la U. Nacional. Se evalúa el cumplimiento en nivel bajo. 0%	
		Atención incluyente y accesibilidad	6. Mejorar la atención y fortalecer las competencias de personal de la Subdirección de Mecanismos de Participación Ciudadana Ambiental	6%	a. Capacitar en habilidades blandas a los colaboradores de la ANLA	2%	Dos (2) capacitaciones desarrolladas a los colaboradores de la ANLA	1/02/2021	30/06/2021				100%	72%		Cumplido desde el reporte a junio 30 de 2021. Este avance del 100% por el peso del 2% de la actividad, representa un cumplimiento del 2%. Se evalúa el cumplimiento en nivel alto.	Como el avance reportado del 100% frente al avance esperado del 72%, es mayor, se recomienda trabajar sobre un tope del 100% para no alterar el resultado total de avance de la política, con porcentajes de cumplimiento mayores al 100%, por lo que en este caso el avance representa un cumplimiento del 100%.
					b. Capacitar en calidad de respuesta (lenguaje claro) a PQRSD a los colaboradores de la ANLA	2%		1/02/2021	30/06/2021				100%	100%		Cumplido desde el reporte a junio 30 de 2021. Este avance del 100% por el peso del 2% de la actividad, representa un cumplimiento del 2%. Se evalúa el cumplimiento en nivel alto.	

Dimensión No. GESTIÓN CON VALORES PARA RESULTADOS										SEGUIMIENTO A SEPTIEMBRE 30 DE 2021					EVALUACIÓN CONTROLINTERNO A SEPTIEMBRE 30 DE 2021		
POLÍTICA MIPG	COMPONENTES	CATEGORÍAS	ACTIVIDADES	PESO DE ACTIVIDAD	ACCIONES	PESO POR ACCIÓN	PRODUCTO ESPERADO	FECHA DE INICIO	FECHA DE TERMINACION	FUENTE DE VERIFICACIÓN	AUTOEVALUACIÓN	VALIDACIÓN OAP	% Avance	%AVANCE ESPERADO	Nivel de Cumplimiento sobre Avance Esperado	Evaluación cualitativa - Validación de soportes	Observaciones
					c. Realizar el Curso de Lenguaje Claro por parte de los colaboradores del Grupo de Respuestas a Solicitudes y Peticiones	2%	Certificados de culminación del Curso de Lenguaje Claro por parte de los colaboradores del Grupo de Respuestas a Solicitudes y Peticiones	1/02/2021	30/06/2021	Evidencias en OneDrive: Certificado pendiente del Curso de Lenguaje Claro	El colaborador pendiente del Grupo de Gestión de Solicitudes y Peticiones por realizar el Curso de Lenguaje Claro, remitió el certificado del día 03/09/2021.	Se verifica la evidencia cargada y se valida el reporte.	100%	100%		e verifica la evidencia en el One Drive. Este avance del 100% por el peso del 2% de la actividad, representa un cumplimiento del 2%. Se evalúa el cumplimiento en nivel alto.	
			7. Formular una propuesta de estrategia para fortalecer la señalización inclusiva en el Centro de Orientación	5%		5%	Una (1) propuesta de estrategia para fortalecer la señalización inclusiva en el Centro de Orientación formulada	1/01/2021	31/12/2021	Evidencias en OneDrive: 1. Correos enviados y recibidos por INCI e INSOR 2. Dos (2) capacitaciones con INCI 3. Borrador propuesta de estrategia para fortalecer la señalización inclusiva en el Centro de Orientación	Se solicitó formalmente a través de correo electrónico el acompañamiento al INCI e INSOR para la implementación de la señalización accesible en el Centro de Orientación. Conforme a lo indicado por el INSOR, no procede señalización accesible para las personas con discapacidad accesible. Sin embargo, se tomaron dos (2) capacitaciones con el INCI en la materia. Posteriormente, con base en estas capacitaciones, se elaboró propuesta de estrategia para fortalecer la señalización inclusiva.	Se verifican las evidencias cargadas y se valida el reporte. Se considera que el avance debería ser de 100% teniendo en cuenta que el producto es Una (1) propuesta de estrategia para fortalecer la señalización inclusiva en el Centro de Orientación formulada y ese es el soporte número 3.	100%	75%		Se verifican evidencias en el One Drive. correo electrónico de solicitud de acompañamiento al INCI e INSOR para la implementación de la señalización accesible en el Centro de Orientación. Conforme a lo indicado por el INSOR, no procede señalización accesible para las personas con discapacidad accesible. Sin embargo. Evidencias de dos (2) capacitaciones con el INCI en la materia y propuesta de estrategia para fortalecer la señalización inclusiva. Este avance del 100% por el peso del 5% de la actividad, representa un cumplimiento del 5%. Se evalúa el cumplimiento en nivel alto.	Como el avance reportado del 100% frente al avance esperado del 75%, es mayor, se recomienda trabajar sobre un tope del 100% para no alterar el resultado total de avance de la política, con porcentajes de cumplimiento mayores al 100%, por lo que en este caso el avance representa un cumplimiento del 100%.
			8. Identificación y traducción de un (1) documento técnico a lenguaje claro	10%		10%	Un (1) documento técnico traducido a lenguaje claro	1/01/2021	31/12/2021				100%	75%		Cumplido desde el reporte a junio 30 de 2021	Como el avance reportado del 100% frente al avance esperado del 75%, es mayor, se trabaja sobre un tope del 100% para no alterar el resultado total de avance de la política, con porcentajes de cumplimiento mayores al 100%, por lo que en este caso el
		Sistemas de información	9. Diseñar y desarrollar una herramienta para hacer seguimiento a los PQRSD-ECOS al interior de la Entidad	12%	a. Elaborar los requerimientos funcionales de una herramienta para hacer seguimiento a los PQRSD-ECOS al interior de la Entidad	4%	Un (1) documento de levantamiento de requerimientos funcionales de una herramienta para hacer seguimiento a los PQRSD-ECOS al interior de la Entidad	1/02/2021	31/12/2021				100%	72%		Cumplido desde el reporte a junio 30 de 2021. Este avance del 100% por el peso del 4% de la actividad, representa un cumplimiento del 4%. Se evalúa el cumplimiento en nivel alto.	Como el avance reportado del 100% frente al avance esperado del 72%, es mayor, se recomienda trabajar sobre un tope del 100% para no alterar el resultado total de avance de la política, con porcentajes de cumplimiento mayores al 100%, por lo que en este caso el avance representa un cumplimiento del 100%.

Dimensión No. GESTIÓN CON VALORES PARA RESULTADOS										SEGUIMIENTO A SEPTIEMBRE 30 DE 2021				EVALUACIÓN CONTROLINTERNO A SEPTIEMBRE 30 DE 2021			
POLÍTICA MIPG	COMPONENTES	CATEGORÍAS	ACTIVIDADES	PESO DE ACTIVIDAD	ACCIONES	PESO POR ACCIÓN	PRODUCTO ESPERADO	FECHA DE INICIO	FECHA DE TERMINACION	FUENTE DE VERIFICACIÓN	AUTOEVALUACIÓN	VALIDACIÓN OAP	% Avance	%AVANCE ESPERADO	Nivel de Cumplimiento sobre Avance Esperado	Evaluación cualitativa - Validación de soportes	Observaciones
					b. Realizar el diseño basado en los requerimientos funcionales definidos para una	4%	Una (1) herramienta para hacer seguimiento a los PQRSD-ECOS al interior de la Entidad						100%	100%		Cumplido desde el reporte a junio 30 de 2021. Este avance del 100% por el peso del 4% de la actividad, representa un cumplimiento del 4%. Se evalúa el cumplimiento en nivel alto.	
					c. Desarrollar una herramienta para hacer seguimiento a los PQRSD-ECOS al interior de la Entidad	4%	Una (1) herramienta para hacer seguimiento a los PQRSD-ECOS al interior de la Entidad implementada						100%	100%		Cumplido desde el reporte a junio 30 de 2021	Este avance del 100% por el peso del 4% de la actividad, representa un cumplimiento del 4%. Se evalúa el cumplimiento en nivel alto.
		Canales de atención	10. Ampliar el alcance en la recepción de PQRS en la aplicación móvil de la ANLA (ANLA APP)	7%	a. Aplicación móvil de la ANLA (ANLA APP) con alcance en la recepción de PQRS ampliado	7%	Aplicación móvil de la ANLA (ANLA APP) con alcance en la recepción de PQRS ampliado	1/02/2021	30/06/2021				100%	100%		Cumplido desde el reporte a junio 30 de 2021. Este avance del 100% por el peso del 7% de la actividad, representa un cumplimiento del 7%. Se evalúa el cumplimiento en nivel alto.	
		Gestión de PQRSD	11. Hacer seguimiento mensual a tiempos de respuesta a PQRSD y ECOs	6%		6%	Doce (12) seguimientos a tiempos de respuesta a través de correo electrónico	1/01/2021	31/12/2021	Evidencia en OneDrive: Correos electrónicos con el seguimiento a tiempos de respuesta de PQRSD y ECOs	Se ha llevado a cabo el seguimiento mensual a tiempos de respuesta a PQRSD y ECOs con corte al III trimestre, a través de correo electrónico a los líderes de proceso.	Se verifica la evidencia cargada y se valida el reporte.	75%	49%		Se adjuntan como evidencia los correos enviados con los reportes pertinentes. Este avance del 100% por el peso del 6% de la actividad, representa un cumplimiento del 6%. Se evalúa el cumplimiento en nivel alto.	En el avance esperado del 49% hay un error en la formulación. El avance esperado de conformidad con el tiempo transcurrido es del 75% y el avance reportado del 75% frente a este avance esperado del 75% representa el 100%.
			12. Diseñar e implementar una encuesta para la evaluación de satisfacción en materia de lenguaje claro en las respuestas a PQRSD	8%	a. Diseñar una encuesta para la evaluación de satisfacción en materia de lenguaje claro en las respuestas a PQRSD	4%	Una (1) encuesta para la evaluación de satisfacción en materia de lenguaje claro en las respuestas a PQRSD diseñada e implementada	1/04/2021	31/05/2021				100%	100%		Cumplido desde el reporte a junio 30 de 2021	Este avance del 100% por el peso del 4% de la actividad, representa un cumplimiento del 4%. Se evalúa el cumplimiento en nivel alto.

Dimensión No. GESTIÓN CON VALORES PARA RESULTADOS										SEGUIMIENTO A SEPTIEMBRE 30 DE 2021				EVALUACIÓN CONTROLINTERNO A SEPTIEMBRE 30 DE 2021			
POLÍTICA MIPG	COMPONENTES	CATEGORÍAS	ACTIVIDADES	PESO DE ACTIVIDAD	ACCIONES	PESO POR ACCIÓN	PRODUCTO ESPERADO	FECHA DE INICIO	FECHA DE TERMINACION	FUENTE DE VERIFICACIÓN	AUTOEVALUACIÓN	VALIDACIÓN OAP	% Avance	%AVANCE ESPERADO	Nivel de Cumplimiento sobre Avance Esperado	Evaluación cualitativa - Validación de soportes	Observaciones
					b. Implementar una encuesta para la evaluación de satisfacción en materia de lenguaje claro en las respuestas a PQRSD	4%		1/06/2021	31/12/2021				100%	14%		Cumplido desde el reporte a junio 30 de 2021. Este avance del 100% por el peso del 4% de la actividad, representa un cumplimiento del 4%. Se evalúa el cumplimiento en nivel alto,	En el avance esperado del 14% hay un error en la formulación. El avance esperado de conformidad con el tiempo transcurrido es del 57% y el avance reportado del 100% frente a este avance esperado del 57% como es mayor se recomienda trabajar sobre un tope del 100% para no alterar el resultado total de avance de la política, con porcentajes de cumplimiento mayores al 100%, por lo que en este caso el avance representa un cumplimiento del 100%.
				100%									85%	86%			En total el avance de la política es del 90%

Bajo	0- 74,9
Medio	75-89,9
Alto	90-100

Aprobó: Elias Alonso Nule Rhenals

Revisó: Luz Dary Amaya Peña

Elaboró: María Cristina Duque González