

POLITICA DE GESTION- MIPG:			Servicio Al Ciudadano																
DIMENSION No.:			Dimensión No. 3 Gestión con valores para resultados																
			SEGUIMIENTO A SEPTIEMBRE 30 DE 2025 -III																
ITEM	PESO DE LA ACCIÓN	ACCIÓN	PESO POR ACTIVIDAD	ACTIVIDADES	META	PRODUCTO ESPERADO	FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACIÓN	DEPENDENCIA LIDER	DEPENDENCIA (S) APOYO	EVIDENCIA	ANÁLISIS CUALITATIVO (AUTOEVALUACIÓN)	VALIDACIÓN OAP	% Avance real acumulado de la acción	% Avance real acumulado de la actividad	30-sep-25	Nivel de cumplimiento sobre avance esperado	Evaluación - validación soportes	Observaciones
																% Avance esperado de la actividad (Español exclusivo de la OAP)			
1	10.00%	Socializar la resolución de estructuración del Grupo Estado	100%	1.1 Socializar la resolución de estructuración del Grupo Estado Ciudadano.	1	Pieza comunicativa divulgada en la entidad	07-ene-25	31-mar-25	SMPCA - Grupo de Relación Estado Ciudadanas	Comunicaciones	N/A se finalizó reporte en el I seguimiento	La actividad finalizó en el primer seguimiento en un 100% por lo cual no se reporta avance en el tercer trimestre.	No se revisa reporte debido a que ya dio cumplimiento en el primer seguimiento	100.00%	100.00%	100.00%		Nivel de cumplimiento alto: La actividad fue finalizada satisfactoriamente durante el primer seguimiento. Para la verificación del cumplimiento de la actividad de socialización interna de la Resolución 2747 del 10 de diciembre de 2024 mediante la cual se creó el Grupo de Relación Estado-Ciudadano (GREC), se revisó el correo institucional masivo enviado el 25 de marzo de 2025 a todos los colaboradores de la entidad. En este mensaje se divulgó oficialmente la creación del GREC y se adjuntaron tanto la resolución correspondiente como la pieza comunicativa tipo infografía. Las evidencias permiten verificar la realización de la actividad y del producto esperado. En consecuencia, la actividad se considera cumplida al 100%.	
2	20.00%	Evaluar la gestión del servicio y medición de la experiencia ciudadana.	30%	2.1 Elaborar dos (2) informes de resultados de la medición de la experiencia ciudadana (II semestre 2024 y I semestre 2025).	2	Dos (2) informes con los resultados de la medición de la experiencia elaborados.	03-mar-25	30-sep-25	SMPCA - Grupo de Relación Estado Ciudadanas	N/A	E2.1.1 Informe Final Encuesta de Satisfacción 2025-I	Se elaboró informe final de satisfacción del primer semestre del 2025.	Se revisan las evidencias y da cumplimiento al reporte cuantitativo y cualitativo Se da cumplimiento a la actividad	82.50%	100.00%	100.00%		Nivel de cumplimiento alto: La actividad fue finalizada dentro del periodo establecido. Para el seguimiento de la actividad, consistente en la elaboración de dos informes con los resultados de la medición de la experiencia ciudadana correspondientes a 2024-II y 2025-I, se evidenció la existencia de ambos documentos. Las evidencias confirman la elaboración oportuna de los informes, cumpliendo así con la actividad y el producto esperado. En consecuencia, la actividad se considera cumplida al 100%.	
			20%	2.2 Socializar en CIGD los informes con los resultados de la medición de la experiencia ciudadana.	1	Acta del Comité Presentación	05-may-25	28-nov-25	SMPCA - Grupo de Relación Estado Ciudadanas	N/A	E2.2.1 Presentación CIGD Encuesta satisfacción 2025-I E2.2.2 Acta CIGD en revisión	Se elabora presentación de los resultados de la Encuesta de Satisfacción 2025-I y se socializaron los resultados en el CIGD del 27 de agosto.	Se revisan las evidencias y el reporte cualitativo, ya que para el segundo seguimiento se dio por cumplida la actividad.	82.50%	100.00%	71.50%		Nivel de cumplimiento alto: La actividad se establece en un cumplimiento en el 100%, aunque permanece pendiente la formalización de las actas del Comité Institucional de Gestión y Desempeño (CIGD), que es el producto esperado relacionado con la actividad. Para la verificación del cumplimiento de la socialización de los informes de resultados de la medición de la experiencia ciudadana ante el CIGD, se constató la existencia de las presentaciones utilizadas en cada una de las sesiones —una correspondiente a la medición 2024-II y otra a la medición 2025-I. Si bien se evidenció la elaboración de las actas respectivas, éstas no tienen confirmación de asistencia en el registro que se llevó en el acta de cada sesión, y así mismo, las actas no se encuentran formalizadas, por cuanto se encuentran pendientes de firma por parte del presidente del Comité y de la Secretaría Técnica. Pese a ello, los soportes disponibles permiten verificar que las socializaciones fueron realizadas en las fechas programadas y ante el órgano correspondiente.	Se recomienda asegurar que el producto esperado (actas del comité) esté formalizado.
			50%	2.3 Consolidar y hacer seguimiento al plan de trabajo formulado por las dependencias, para mejorar la medición de la experiencia ciudadana.	100%	Plan de trabajo y evidencias de los seguimientos	03-feb-25	31-dic-25	SMPCA - Grupo de Relación Estado Ciudadanas	N/A	E2.3.1 2025-I E2.3.2 2024-II	Se consolidaron los planes de acción de las dependencias GREC, SELA Y SIPTA. Se cuenta con seguimiento de las actividades con corte al 30 de agosto. El 19 de septiembre se realizó la socialización de los resultados de la encuesta de satisfacción 2025-I, con los enlaces de cada grupo, se está consolidando los planes de acción por cada grupo. Socializar con enlaces para elaborar planes de acción 2024-II — Valor: 15% — Avance: 15% Elaboración de planes de acción 2024-II — Valor: 10% — Avance: 10% Seguimiento Planes de acción 2024-II — Valor: 25% — Avance: 25% Socializar con enlaces para elaborar planes de acción 2025-I — Valor: 15% — Avance: 15% Elaboración de planes de acción 2025-I — Valor: 10% — Avance: 0% Seguimiento Planes de acción 2025-I — Valor: 25% — Avance: 0%	Se revisa reporte y da cumplimiento a las evidencias, reporte cualitativo y cuantitativo. El porcentaje faltante corresponde a elaboración y seguimiento de los planes acción 2025 - I	82.50%	65.00%	72.21%		Nivel de cumplimiento alto: La actividad presenta un avance significativo en el proceso de consolidación y seguimiento del plan de trabajo formulado por las dependencias para mejorar la medición de la experiencia ciudadana. Los soportes revisados (planes de acción consolidados, evidencias de seguimiento y registros de asistencia) permiten verificar el cumplimiento de las actividades asociadas a la socialización, consolidación y seguimiento de los planes correspondientes a la medición 2024-II, cuyas fases de elaboración y monitoreo presentan avance del 100% respecto a lo programado. Sin embargo, para la medición 2025-I aún se encuentra en proceso de elaboración de los planes de acción, explicando el avance reportado (65%) inferior al avance esperado (72.21%). La revisión confirma la existencia de los soportes, así como la trazabilidad del proceso, pero persisten actividades en desarrollo asociadas a la medición 2025-I. En consecuencia, la actividad se considera en nivel de cumplimiento alto pero requiere continuar con la elaboración y seguimiento de los planes de acción de la medición 2025-I para alcanzar el 100%.	
3	15.00%	Caracterizar los grupos de valor.	60%	3.1 Elaborar y publicar la caracterización de los grupos de valor priorizados.	3	Informes de caracterización de ciudadanía y grupos de valor elaborado y publicado.	03-feb-25	30-sep-25	SMPCA - Grupo de Relación Estado Ciudadanas	Comunicaciones	1. Informe de caracterización (informe, correo de aprobación del coordinador, correo evidencia de publicación en página web) 2. Listados asistencia reuniones mesas trabajo 3. Instrumentos de recolección de información diseñados y correo de envío 4. Evidencias salida campo (convocatoria, diapositivas, fotos, listados asistencia, aplicación mapa de actores, directorio de actores) 5. Herramientas sistematización (matriz mapa actores y matriz aportes TEJ) 6. Evidencias ajuste plan de trabajo (acta CIGD y PPT)	Se publicó el informe de caracterización en la página web el 30 de septiembre. Se realizaron reuniones y mesas de trabajo, se aplicaron los instrumentos de recolección de información a través del correo electrónico y en 2 salidas de campo que se realizaron a los municipios de Toluquejo (21 al 23 agosto) y San Onofre (28 al 30 agosto). El análisis y organización de la información se apoyó en herramientas de sistematización como la matriz de mapa de actores y la matriz de aportes TEJ. En síntesis, se dio cumplimiento al 100% de la actividad.	Se recomienda la dependencia de GREC ajustar el % de avance cuantitativo teniendo en cuenta que la meta es: tres (3) informes elaborados y publicados. Acorde con la conversación tenida con Claudia Martínez y Tania Espitia se revisará el tema con el coordinador de GREC con el fin de proyectar un correo aclaratorio a la Oficina Asesora de Planeación, el cual será validado para determinar el estado del reporte. El 10 de octubre el coordinador Francisco Vanegas envía correo justificando el alcance y cumplimiento de la actividad, el cual se reporta en las evidencias respectivas con sus evidencias.	60.00%	100.00%	100.00%		Nivel de cumplimiento alto: La actividad fue finalizada durante el tercer seguimiento. Se verificó que a partir de mesas de trabajo, ejercicios de priorización, revisión de objetivos y variables, diseño de instrumentos, levantamiento de información documental y jornadas de trabajo de campo en Toluquejo y San Onofre, se consolidó un Informe de Caracterización que integra los resultados correspondientes a los cinco grupos de valor priorizados, con enfoque territorial. Si bien la meta inicial contemplaba la elaboración de tres informes independientes, la dependencia justificó técnicamente la necesidad de unificar los resultados en un solo documento, dado que la información recolectada, las variables aprobadas y el alcance metodológico convergieron en un ejercicio integrado de caracterización. El informe consolidado presenta análisis diferenciados por cada grupo de valor, desarrolla las variables aprobadas y recoge la totalidad de la información cualitativa y cuantitativa levantada durante el proceso, cumpliendo con los objetivos definidos y validados previamente. En consecuencia, se considera cumplida la actividad al 100%. Sin embargo, se recomienda ajustar la meta cuantitativa para reflejar que el producto final corresponde a un informe unificado, validado con los criterios técnicos y metodológicos establecidos.	Se recomienda ajustar la meta cuantitativa para reflejar que el producto final corresponde a un informe unificado, validado con los criterios técnicos y metodológicos establecidos.
			20%	3.2 Elaborar las estrategias de relacionamiento de los grupos de valor priorizados.	1	Estrategias de relacionamiento de los grupos de valor elaborada.	01-oct-25	05-nov-25	SMPCA - Grupo de Relación Estado Ciudadanas	N/A	No ha iniciado la actividad, por lo que no se reporta evidencia	No se presenta avance para el periodo, la actividad inicia en el mes de octubre de 2025 por lo que no se reporta para el tercer seguimiento	No se presenta avance para el periodo, la actividad inicia en el mes de octubre de 2025	60.00%	0.00%	0.00%		No se presenta avance para el periodo, la actividad inicia en el mes de octubre de 2025	

				30%	5.3 Actualizar el Menú de Atención y Servicios a la Ciudadanía (Protocolo de atención al Ciudadano-Carta de trato digno).	2	Protocolo de atención al Ciudadano-Carta de trato digno) actualizado.	03-mar-25	27-jun-25	SMPCA - Grupo de Relación Estado Ciudadanas	Comunicaciones	5.3.1 Correo_solicitud publicacion_final 5.3.2 Publicación_CartaTratoDigno2025 5.3.3. CartaTratoDigno_versionFinal	Carta al trato digno Se publico en el botón de atención al ciudadano en el mes de julio. Enlace de consulta: https://www.anla.gov.co/images/documentos/cartas/2025-07-07-anla-CartaTratoDigno-2025.pdf Respecto al Protocolo de atención al ciudadano (40%) se tiene prevista la actualización en el cuarto trimestre para completar el % faltante.	Se revisa reporte y da cumplimiento a las evidencias, reporte cualitativo y cuantitativo.		60.00%	100.00%		Nivel de cumplimiento bajo: La actividad tenía un periodo de ejecución establecido entre marzo y junio de 2025. Sin embargo, al momento de la revisión, se evidencia que la actividad alcanza un avance del 60%, dado que únicamente se ha finalizado y publicado la Carta de Trato Digno, mientras que el Protocolo de Atención al Ciudadano continúa pendiente de actualización. En relación con la Carta de Trato Digno, se verificó la trazabilidad completa del proceso, culminado con su publicación en el botón de atención al ciudadano. No obstante, el segundo componente de la meta, correspondiente a la actualización del Protocolo de Atención al Ciudadano, aún no ha sido ejecutado dentro del periodo previsto, razón por la cual la actividad no alcanza el 100% de cumplimiento al corte de tercer seguimiento. En consecuencia, la actividad presenta un avance del 60%, quedando su cierre sujeto a la actualización y publicación del Protocolo de Atención al Ciudadano durante el cuarto trimestre.	Se recomienda fortalecer la gestión de tiempos para el cumplimiento de los productos asociados a la meta y a la actividad propuesta en los tiempos programados, que para este caso queda faltando la producción y publicación de la actualización del Protocolo de Atención al Ciudadano. Durante el cuarto seguimiento se espera contar con evidencia de la actualización y publicación del Protocolo de Atención al Ciudadano.
6	15.00%	Formular e implementar la estrategia de Lenguaje Claro.	40%	6.1 Implementación del plan de trabajo de la estrategia de lenguaje claro	100%	Plan de trabajo y evidencias de ejecución	07-ene-25	31-dic-25	SMPCA - Grupo de Relación Estado Ciudadanas	N/A	E6.1.1 PT Lenguaje Claro E6.1.2 Reporte julio- Septiembre	COMPONENTE 1 Diagnóstico y Monitoreo: se avanzó en la encuesta de percepción dirigida a colaboradores nuevos, la cual se aplicó en las jornadas de Inducción institucional realizadas en julio, agosto y septiembre, logrando un 44.5% de avance en la actividad. COMPONENTE 2 Sensibilización: Se ejecutaron 3 sensibilizaciones dirigidas a dependencias específicas, incluyendo enlaces de rendición de cuentas y equipos del grupo de permisos y trámites, cerrando la actividad de sensibilizaciones con 100% de avance. Adicionalmente, se realizó un acompañamiento continuo a las inducciones de colaboradores nuevos, logrando un 72.5% de avance. También se desarrolló y divulgó una infografía sobre lenguaje incluyente y accesible, y se llevó a cabo un taller de comunicación verbal y no verbal con el grupo de instrumentos de SIPTA, alcanzando un 70% de avance en esta actividad. La gestión con el DNP para la realización del curso de lenguaje claro continúa en trámite, avance 30%. COMPONENTE 3 Estructura interna y procesos: Avance en creación herramientas metodológicas, destacando el desarrollo de una rubrica para validar la incorporación del lenguaje claro en productos institucionales, con un 59.94% de avance en la actividad de creación de herramientas. Instrumento en etapa de revisión y ajuste con las áreas responsables. COMPONENTE 4 Laboratorios de simplicidad: Este trimestre mostró un avance notable del 88% en la simplificación de documentos. Se completaron al 100% los laboratorios de: i) Audiencia Pública Campo Medina (infografía y preguntas frecuentes); ii) Acuerdo de Escazú (guía de implementación). También se registraron avances significativos en los laboratorios de SELA - Parque Solar Aries, OAJ (ruta de participación en procesos sancionatorios), y la Guía de cierre minero, mientras que el correspondiente al micrositio de Evaluación General y Quimbo se encuentra en fase de retroalimentación. Se avanzó en la simplificación de plantillas de respuestas a PQRSDF (25% de avance), con compromisos adquiridos por los grupos de Permisos e Instrumentos para su desarrollo en el último trimestre. También se realizaron mesas de trabajo para la incorporación del lenguaje claro en la rendición de cuentas, concluyendo con éxito las sesiones de julio e incluyendo una sensibilización específica para enlaces.	Se revisa reporte y da cumplimiento a las evidencias, reporte cualitativo y cuantitativo.	65.36%	80.90%	74.30%	Nivel de cumplimiento alto: La actividad de implementación del plan de trabajo de la Estrategia de Lenguaje Claro presenta avance del 80,90%, superior al 74,30% esperado. Se evidencia finalización de 7 de 15 actividades. Componente 1 (Diagnóstico y Monitoreo) se reportan cumplidas la elaboración del video memoria, documento de retos y dificultades y priorización de productos (actividades 1, 2 y 3). Se registra el avance en la encuesta a nuevos colaboradores (actividad 4). Componente 2 (Sensibilización) se reporta cumplida la sensibilización a dependencias (actividad 5). Se registra el avance en sensibilizaciones a colaboradores nuevos (actividad 6), al igual que en la elaboración de productos comunicativos (actividad 7), así como en talleres de comunicación (actividad 8) y en gestión del curso con DNP (actividad 9). Componente 3 (Estructura interna y procesos) se confirma la actualización de la política de Lenguaje Claro (actividad 10). Se reporta avance en herramienta metodológica (actividad 11). Componente 4 (Laboratorios de simplicidad) se registra avance en realización de laboratorios (actividad 12), y en simplificación de plantillas (actividad 13). Se reportan cumplidas las mesas para rendición de cuentas (actividad 14) y el documento sobre mecanismos de participación ambiental en lenguaje claro (actividad 15). En consecuencia, la actividad se considera en nivel de cumplimiento alto.			
			60%	6.2 Crear micrositio de lenguaje Claro que facilite el acceso a información clara, comprensible y accesible para todos los grupos de valor de ANLA	1	Un (1) micrositio de lenguaje claro publicado en la página web	03-jun-25	19-dic-25	SMPCA - Grupo de Relación Estado Ciudadanas	OTI/Comunicaciones	E6.1.0 Plan de trabajo E6.1.1 Componente 1 E6.1.2 Componente 2 E6.1.3 Componente 3 E6.1.4 Componente 4	Durante el periodo reportado se avanzó en la etapa de planeación y desarrollo de contenidos del micrositio de Lenguaje Claro. El 25 de septiembre de 2025 se realizó la mesa de trabajo con los enlaces de Lenguaje Claro de las diferentes dependencias de la ANLA, en la cual se validó la propuesta inicial de contenidos y se recibieron comentarios para su fortalecimiento. Como resultado, se consolidó el documento con los contenidos definitivos (textos, imágenes y enlaces) que servirán de base para el micrositio, el cual cuenta con correo de aprobación oficial (29 de septiembre). Las mesas de trabajo previas, realizadas entre julio y septiembre de 2025, aportaron a la construcción colaborativa de este documento. La evidencia de dichas sesiones se encuentra en los listados de asistencia en formato Excel y en los correos de citación y coordinación. Con el cierre de la actividad 3, se completa la etapa de desarrollo de contenidos, quedando lista la base para la siguiente fase: diseño gráfico y maquetación del micrositio.	Se revisa reporte y da cumplimiento a las evidencias, reporte cualitativo y cuantitativo.		55.00%	59.80%	Nivel de cumplimiento alto: La actividad presenta un avance adecuado respecto a lo programado, aun cuando el porcentaje alcanzado (55%) es ligeramente inferior al esperado para el periodo (59,80%). No obstante, el desarrollo técnico evidencia un cumplimiento sustancial de las fases previas establecidas en el plan de trabajo. Para el seguimiento del micrositio de Lenguaje Claro, se verificó que durante el trimestre se avanzó en la etapa de planeación y construcción de contenidos, elaborando el documento preliminar de propuesta de contenidos. Propuesta que fue luego revisada y complementada por los enlaces de Lenguaje Claro de las dependencias de la ANLA, en la cual se revisó y fortaleció la propuesta inicial. El 30 de septiembre de 2025 se recibió el correo de aprobación del documento consolidado con los contenidos definitivos (textos, imágenes, enlaces y estructura base), el cual constituye el insumo técnico principal para la siguiente fase: diseño gráfico y maquetación del micrositio. Las evidencias aportadas —plan de trabajo, acts, listados de asistencia y correos de coordinación— permiten validar el avance. En consecuencia, se considera que la actividad avanza de manera adecuada y conforme a las etapas previstas, quedando pendiente la fase de diseño y publicación programada para el último trimestre del año.			
7	10.00%	Mejorar y fortalecer las competencias del personal de la entidad	100%	7.1 Ejecutar la capacitaciones definidas en Plan Institucional de Capacitaciones: * Prevención temprana y superación de la estigmatización de las personas en procesos de reincorporación y reintegración * Responsabilidad de los tiempos de los D.P.E. y calidad de las respuestas. * Desconexión laboral * Lenguaje claro	100%	Listados de asistencia Presentaciones	03-feb-25	31-dic-25	SMPCA - Grupo de Relación Estado Ciudadanas	SAF - Grupo de Gestión humana	E. 7.1.1 Imagen convocatoria E. 7.1.2 Listado de asistencia E. 7.1.3. Confirmación facilitador 7.2.1 Asistencia 7.2.2 Correo convocatoria 7.2.3 Presentación medición experiencia 7.2.4 Evaluación del espacio	El 26 de agosto se llevó a cabo la capacitación sobre Prevención temprana y superación de la estigmatización de las personas en procesos de reincorporación y reintegración. La convocatoria se realizó el 22 de agosto a través de correo masivo El 30 de septiembre se llevó a cabo la capacitación sobre "Fortalece tus conocimientos en Protocolos, Canales de Atención y Experiencia Ciudadana". La convocatoria se realizó el 25 de septiembre a través de correo masivo.	Se revisa reporte y da cumplimiento a las evidencias, reporte cualitativo y cuantitativo.	75.00%	75.00%	72.21%	Nivel de cumplimiento alto: Se evidencia un avance significativo en la ejecución de la actividad asociada a capacitaciones del Plan Institucional de Capacitación. Ahora, aunque se realizaron cuatro capacitaciones, solo tres corresponden a capacitaciones definidas como producto en esta actividad, a saber: 1) Lenguaje claro; 2) Fortaleciendo nuestras competencias ANLA para el concurso de méritos, Gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias PQRS; 3) Prevención temprana y superación de la estigmatización de personas en proceso de reincorporación. La cuarta capacitación realizada, " Protocolos de servicio y canales de atención y Evaluación de Servicio y Medición de la Experiencia Ciudadana", no hace parte de las actividades previstas en esta meta, por lo que no se contabiliza para efectos del cumplimiento. En cuanto a las evidencias, para dos de las capacitaciones se aportaron listado de asistencia y presentación, que son los soportes exigidos. Sin embargo, en la capacitación sobre prevención temprana y superación de la estigmatización no se aportó la presentación, constituyendo un faltante en soportes documentales.	Se espera para el cuarto seguimiento evidencias completas (listado de asistencia y presentación) de la capacitación de Prevención temprana y superación de la estigmatización de las personas en procesos de reincorporación y reintegración, la cual ya fue realizada pero no se adjuntaron las evidencias completas, así como de la capacitación de Desconexión laboral, la cual todavía no se ha realizado.		
			100%																	
TOTAL PARA EL PERIODO															78.00%	78.00%	78.46%			

Seguimiento OCI
Fecha: 10/12/2025

Rango de evaluación
0 a 74.9
75 a 89.9
90 a 100

Elaboró: Kelly J. Betancourt Castillo
Revisó: Luz Dary Amaya Peña
Aprobó: Elías Alonso Nule Rhenals