



## PLAN DE ACCIÓN MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN 2021

FO-165

VERSIÓN 1  
PAG 1 DE 1

**GOBERNACIÓN DEL MAGDALENA La fuerza del cambio  
ESE HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL**

No	DIMENSIÓN	POLÍTICA	LINEA PRIORIZADA	FUENTE	ACTIVIDAD DE GESTIÓN	ACTIVIDADES	META PRODUCTO	PLAZO DE EJECUCIÓN		RESPONSABLE
								Fecha inicial	Fecha Final	
1	TALENTO HUMANO	Política de Gestión Estratégica del Talento Humano	Talento Humano	Autodiagnóstico Talento Humano	Conocer y considerar el propósito, las funciones y el tipo de entidad; conocer su entorno; y vincular la planeación estratégica en los diseños de planeación del área.	Implantar y/o actualizar el Plan de Inducción y Reinducción Virtual	Plan inducción y reinducción actualizado	02/01/2021	30/03/2021	Gestión del Talento Humano
2					Diseñar la planeación estratégica del talento humano, que contemple: Evaluación de desempeño	Implementación y Capacitación de evaluación de desempeño establecido por la CNSC	Nuevo modelo de desempeño implementado y capacitado en	02/01/2021	30/03/2021	Gestión del Talento Humano
3					Incluyendo en el PIC los siguientes temas: Cultura organizacional	Articular los resultados del estudio de cultura organizacional, en el momento de desarrollo del PIC Institucional.	PIC articulado con los resultados de estudio de cultura organizacional	02/01/2021	30/03/2021	Gestión del Talento Humano
4					Incluyendo en el Plan de Bienestar los siguientes temas: Cultura organizacional	Articular los resultados del estudio de cultura organizacional, en el momento de desarrollo del Plan de Bienestar Institucional.	Plan de bienestar articulado con resultados del estudio de cultura organizacional	02/01/2021	30/03/2021	Gestión del Talento Humano
5					La entidad establece procedimientos que garantizan cargas de procesos que permitan la atención adecuada de cada uno de ellos.	Diseñar estrategia metodológica de reparto de los procesos judiciales que gestiona la oficina, en aras de lograr una adecuada representación de la entidad.	Metodología de reparto de procesos judiciales	02/01/2021	30/06/2021	Gestión Jurídica
6					La entidad capacita y mantiene actualizados a los abogados, especialmente en lo que se refiere a las competencias de actuación en los procesos orales y en los nuevos cambios normativos.	Crear un espacio semestral de actualización jurídica con el equipo de defensa judicial y administrativa del área, que permita impartir herramientas interpretativas y argumentativas respecto de la normatividad y jurisprudencia reciente, con lo cual se fortalezca la defensa de los intereses de la ESE.	Capacitación y actualización en competencias de actuación oral y cambios normativos	02/01/2021	30/07/2021	Gestión Jurídica
7					En la entidad reposa en copia física y/o magnética, todo lo respectivo al trámite de los procesos judiciales. Adicional a ello se registran las actuaciones y decisiones de cada proceso en el Sistema Único de Gestión e Información Litigiosa del Estado, de acuerdo con los manuales e instructivos que para el efecto produce la Dirección de Gestión de información.	1. Contrastar el número de procesos que constan en las bases de datos institucionales, con los expedientes físicos y/o magnéticos que administra la oficina jurídica, a cumplirse durante el primer trimestre de la vigencia 2021. 2. Realizar seguimiento trimestral a los Despachos Judiciales en tanto resulte necesario, en procura de reproducir los expedientes faltantes de la acción anterior.	1. Inventario de procesos judiciales 2. Reproducir copia física o magnética de todos los expedientes	02/01/2021	30/12/2021	Gestión Jurídica

8	GESTIÓN CON VALORES PARA RESULTADOS	Defensa Jurídica	Autodiagnóstico Defensa Jurídica	El comité de conciliación requiere periódicamente al jefe de la oficina jurídica o quien haga sus veces en la entidad, para la presentación de un reporte actualizado sentencias, laudos arbitrales y conciliaciones que lleva la entidad.	Someter a consideración del Comité de Conciliación de la entidad, la presentación de un informe anual a cargo de la Oficina Jurídica, que de cuenta de las sentencias judiciales, laudos arbitrales y conciliaciones notificadas a la entidad durante el mes de Enero y Diciembre de cada vigencia.	Presentación del reporte anual actualizado de sentencias, aludos arbitrales y conciliaciones	02/01/2021	30/12/2021	Gestión Jurídica
9				El comité de conciliación adopta la decisión motivada de iniciar o no el proceso de repetición en un término no superior a cuatro (4) meses, y se presenta la correspondiente demanda, cuando la misma resulte procedente, dentro de los dos (2) meses siguientes a la decisión. Lo anterior es verificado por la oficina de control interno.	Promover el análisis de procedencia de la Acción de Repetición al interior del Comité de Conciliación de la entidad, e incentivar su instauración una vez tenga conocimiento el secretario técnico del pago efectuado por parte de la entidad, valorando los términos de caducidad definidos en la Ley 1437 de 2011.	Documento de análisis de procedencia de la acción de repetición	02/01/2021	30/12/2021	Gestión Jurídica
10				La entidad implementa el plan de acción de su política de prevención del daño antijurídico dentro del año calendario (enero-diciembre) para el cual fue diseñado.	Socializar la Política de Prevención del Daño Antijurídico a las áreas misionales y administrativas de la entidad.	Política socializada	02/01/2021	30/06/2021	Gestión Jurídica
11				La entidad implementa el plan de acción de su política de prevención del daño antijurídico dentro del año calendario (enero-diciembre) para el cual fue diseñado.	Construir plan de acción para la implementación de la Política de Prevención del Daño Antijurídico.	Plan de acción de implementación de la Política de Prevención del Daño Antijurídico.	02/01/2021	30/11/2021	Gestión Jurídica
12				El Comité de Conciliación sesiona con el propósito de revisar el cumplimiento de las decisiones tomadas en materia de evaluación de la política pública de prevención.	Incluir en la agenda de la última sesión del Comité de Conciliación de la entidad, la evaluación de la implementación de la Política de Prevención del Daño Antijurídico.	Evaluación de la implementación de la Política de Prevención del Daño Antijurídico revisada en comité de conciliación	02/01/2021	30/11/2021	Gestión Jurídica
13				La entidad realiza gestiones de difusión y/o capacitación de los planes de daño antijurídico	Establecer una jornada de socialización en toda la institución de la Política de Prevención del Daño Antijurídico, que incentive y coadyuve a la implementación de estrategias en las áreas asistenciales y administrativas, encaminadas a evitar la generación de sucesos que den lugar a litigios en contra de la entidad.	Jornada de socialización en toda la institución de la Política de Prevención del Daño Antijurídico	02/01/2021	30/11/2021	Gestión Jurídica
14				Indique el porcentaje de datos abiertos actualizados y difundidos respecto del total de datos estratégicos identificados en el periodo evaluado	Realizar la publicación de datos Abiertos definidos y priorizados por la Entidad en la Plataforma del Estado Colombiano.	Publicación de datos Abiertos en la Plataforma del Estado Colombiano.	02/01/2021	31/08/2021	TIC
15				Realizar seguimiento al uso de datos abiertos publicados	Hacer seguimiento Trimestral a partir de Octubre de 2020, a los Datos Abiertos Publicados en el Portal del Estado Colombiano	Reporte de seguimiento Trimestral a los Datos Abiertos publicados en el Portal del Estado Colombiano	02/01/2021	30/12/2021	TIC

16			Indique el porcentaje de ejercicios, iniciativas o acciones de participación que realizó la Entidad con la ciudadanía, usuarios o grupos de interés utilizando medios electrónicos para la consulta o toma de decisiones, respecto del total de ejercicios, iniciativas o acciones de participación que ha realizado la Entidad con la ciudadanía, usuarios o grupos de interés, durante el período evaluado.	Fomentar el uso permanente de las TIC para los ejercicios de diálogo y participación ciudadana	Ejercicios, iniciativas o acciones de participación que realizó la Entidad con la ciudadanía, usuarios o grupos de interés utilizando medios electrónicos	02/01/2021	30/12/2021	TIC Comunicaciones Participación Comunitaria
17			Indique el porcentaje de certificaciones y constancias de la entidad que podían hacerse en línea respecto del total de certificaciones y constancias que existían en la entidad	1. Realizar inventario de certificaciones y constancias de la entidad 2. Desarrollar las certificaciones de OPS en línea por la Intranet o Página Web con medidas de seguridad de información y de confidencialidad.	Certificaciones de OPS en línea por la Intranet o Página Web	02/01/2021	30/12/2021	TIC Contratación Talento Humano
18			La entidad formuló y actualizó el Plan Estratégico de Tecnologías de Información (PETI), de acuerdo con el marco de referencia de Arquitectura Empresarial del Estado	Actualizar el PETI y definir claramente sus indicadores	PETI actualizado	02/01/2021	30/03/2021	TIC
19			En relación con el catálogo de servicios de TI, la Entidad: a. Lo tiene y está actualizado b. Lo tiene y no está actualizado c. No lo tiene o se encuentra en proceso de construcción	Realizar la actualización el catálogo de Servicios TI	Catálogo de servicios de TI actualizado	02/01/2021	30/06/2021	TIC
20			Con respecto a Arquitectura Empresarial la Entidad: a. Realizó ejercicios de arquitectura empresarial de toda la entidad. b. Realizó ejercicios de arquitectura empresarial a nivel de uno proceso o más procesos de la entidad. c. Se encuentra en proceso de ejecución	Realizar al menos un ejercicio de arquitectura Empresarial a un proceso	Ejercicio de arquitectura Empresarial a un proceso	02/01/2021	30/06/2021	TIC
21			Con relación a la gestión y planeación de los componentes de información, la entidad: a. Definió un esquema de gobierno de los componentes de información b. Definió una metodología para el diseño de los componentes de Información c. Definió un esquema para el análisis y aprovechamiento de los componentes de Información. e. Ninguna de la anteriores	Definir un esquema para el análisis de los componentes de información en producción de servicios.	Esquema de análisis de los componentes	02/01/2021	31/10/2021	TIC, Gestión de la Información, DI, Gestión del Riesgo, Gestión del Conocimiento, Gestión Documental

22	GESTIÓN CON VALORES PARA RESULTADOS	Política de Gobierno Digital.	Gobierno Digital y Seguridad de la Información	Autodiagnóstico Gobierno Digital	Del catálogo de componentes de información, la entidad ha documentado de acuerdo con el Marco de Referencia de Arquitectura empresarial: a. El Catálogo o directorio de datos (abiertos y georreferenciados) b. El Catálogo de Información c. El Catálogo de Servicios de información d. El Catálogo de Flujos de información	Definir el catálogo de componentes de la información en producción de servicios de la ESE.	Catálogo de componentes de información	02/01/2021	31/06/2021	TIC, Gestión de la Información, DI, Gestión del Riesgo, Gestión del Conocimiento, Gestión Documental
23					Seleccione las actividades realizadas por la entidad en materia de monitoreo de la Estrategia de Gobierno en línea: a. Definición de un programa y/o estrategia de calidad de los componentes de información institucional b. Seguimiento del programa y/o estrategia de calidad de los componentes de información definido c. Implementación de los controles de calidad de los datos en los sistemas de información d. Definición de los indicadores y métricas para medir la calidad de los componentes de información e. Ejercicios de diagnóstico y perfilamiento de la calidad de datos. f. Definición y aplicación metodologías para medir la calidad de los componentes de información.	Definir el plan de calidad de los componentes de la información.	Plan de calidad de los componentes de información	02/01/2021	31/12/2021	TIC, Gestión de la Información, DI, Gestión del Riesgo, Gestión del Conocimiento, Gestión Documental
24					Durante el periodo evaluado, la entidad implementó dentro de sus sistemas de información la guía de estilo y las especificaciones técnicas de usabilidad definidas por la Entidad y el Ministerio de TIC en sus: a. Sistemas de información misionales b. Sistemas de información de soporte c. Sistemas de información estratégicos d. Portales digitales e. Ninguna de las anteriores	Ajustar la página web de acuerdo a la aplicación de la Guía de Estilos y de usabilidad de los portales WEB de la entidad	Página Web de acuerdo a la aplicación de la Guía de estilos y de usabilidad de los portales WEB	02/01/2021	31/12/2021	TIC Comunicaciones
25					Con respecto al ciclo de vida de los sistemas de información, la entidad: a. Definió y aplicó metodologías para el diseño, desarrollo, implementación y despliegue de los sistemas de información. b. Implementó actividades para la gestión del control de cambios sobre los sistemas de información. c. Realizó mantenimientos preventivos y correctivos sobre los sistemas de información. d. Estableció ambientes de pruebas y producción independientes, para asegurar la correcta funcionalidad de los sistemas de información.	Documentar las actividades y metodologías para la implementación de sistemas de información, mantenimientos preventivos y correctivos.	Documento de actividades y metodologías para la implementación de sistemas de información, mantenimientos preventivos y correctivos.	02/01/2021	31/12/2021	TIC

26				<p>Durante el periodo evaluado, la Entidad contó con mecanismos para asegurar la trazabilidad sobre las transacciones realizadas en los sistemas de información:</p> <p>a Totalmente (Políticas y Parametrización en más del 90% de Sistemas de Información)</p> <p>b Parcialmente (Políticas y parametrización entre el 50 y 90% de sus sistemas de información)</p> <p>c Incipientemente (Políticas y parametrización en menos del 50% de sus sistemas de información)</p>	Definir políticas de parametrización de los sistemas de información.	Políticas de parametrización de los sistemas de información definidas	01/03/2021	30/04/2021	TIC
27				<p>Durante el periodo evaluado, la Entidad contó con mecanismos para asegurar la trazabilidad sobre las transacciones realizadas en los sistemas de información:</p> <p>a Totalmente (Políticas y Parametrización en más del 90% de Sistemas de Información)</p> <p>b Parcialmente (Políticas y parametrización entre el 50 y 90% de sus sistemas de información)</p> <p>c Incipientemente (Políticas y parametrización en menos del 50% de sus sistemas de información)</p>	Definir la arquitectura de servicio TI de la entidad.	Arquitectura de servicio TI de la entidad. definida	01/03/2021	30/06/2021	TIC
28				<p>En el periodo evaluado, la Entidad contó con:</p> <p>a. Un avance del documento de la metodología para la gestión de los riesgos de seguridad y privacidad de la información.</p> <p>b. Una metodología formalizada para la gestión de los riesgos de seguridad y privacidad de la información.</p> <p>c. Un avance del plan de tratamiento del riesgo.</p> <p>d. El plan de tratamiento del riesgo establecido.</p> <p>e. La declaración de aplicabilidad en desarrollo.</p> <p>f. La declaración de aplicabilidad definida.</p> <p>g. Ninguna de las anteriores</p>	Actualizar el plan de gestión del Riesgo de la seguridad de la información	Plan de gestión del Riesgo de la seguridad de la información actualizado	01/03/2021	31/05/2021	TIC
29				<p>Para el periodo evaluado, el documento del plan de diagnóstico y estrategia de transición de IPv4 a IPv6, se encontraba:</p> <p>a En construcción</p> <p>b En revisión</p> <p>c En aprobación</p> <p>d Revisado, aprobado y divulgado por el comité institucional de desarrollo o el que haga sus veces.</p> <p>e No lo tiene</p>	Definir el plan de migración de IPV4 a IPV6	Plan de migración de IPV4 a IPV6	01/03/2021	30/03/2021	TIC

30					<p>Seleccione las actividades realizadas por la entidad en materia de apropiación de la Estrategia de Gobierno en línea:</p> <p>a. Divulgación de las políticas, buenas prácticas o directrices relacionadas con seguridad de la información a través de sitio Web o Intranet</p> <p>b. Divulgación de las políticas, buenas prácticas o directrices relacionadas con seguridad de la información a través de eventos especiales relacionados con seguridad.</p> <p>c. Divulgación de las políticas, buenas prácticas o directrices relacionadas con seguridad de la información a través de medios físicos (Volantes, carteleras etc....)</p> <p>d. Divulgación de las políticas, buenas prácticas o directrices relacionadas con seguridad de la información a través de medios Digitales (e-learning, correo, pantallas, etc...)</p>	Divulgar y socializar las políticas y buenas prácticas del entorno TI	Políticas y buenas prácticas del entorno TI divulgadas y socializadas	01/04/2021	31/10/2021	TIC Comunicaciones Participación Comunitaria
31	INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	Política de Gestión Documental	GESTIÓN DOCUMENTAL	Autodiagnóstico Gestión Documental	Organización de fondo acumulado	Realizar inventario documental - Realizar TVD	Inventario documental - Realizar TVD	02/01/2021	30/12/2021	Gestión Documental
32					Normalizar Instrumentos Archivísticos	Documentar y formular plan de trabajo de levantamiento de instrumentos archivísticos según Resolución interna 461 de 2020.	Por procesos (TRD, TVD)	02/01/2021	30/12/2021	Gestión Documental
33					Expedientes electrónicos	Elaborar plan de trabajo del SGDEA (Sistema de Gestión de Documento Electrónico de Archivo)	Plan de trabajo SGDEA	02/01/2021	30/12/2021	Gestión Documental
34	GESTIÓN CON VALORES PARA RESULTADOS	Política de Servicio al Ciudadano.		Autodiagnóstico Servicio al Ciudadano	El sitio web cuenta con información dirigida a diferentes grupos de población.	Publicar en la pagina web, información de servicios para niños, niñas y adolescentes	Información de servicios para niños, niñas y adolescentes publicada en página Web	02/01/2021	30/12/2021	SIAU
35					La entidad publica y mantiene actualizada la carta de trato digno al usuario, en la que se indiquen sus derechos y los medios dispuestos para garantizarlos.	Diseñar la carta de trato digno que incluya derechos y deberes , socializar y publicar en la Web	Carta de trato digno	02/01/2021	30/12/2021	SIAU
36					Determinar un programa de gestión del conocimiento con objetivos a corto, mediano y largo plazo para atender las necesidades de conocimiento.	Elaborar programa de gestión del conocimiento que incluya objetivos a corto, mediano y largo plazo.	Programa de gestión del conocimiento	01/06/2021	30/09/2021	Gestión del Conocimiento
37					Definir una estrategia para desarrollar la cultura de la innovación en la entidad.	Programar asesoría con entidades fuertes en innovación	Asesoría en innovación	01/03/2021	30/09/2021	Gestión del Conocimiento
38					Determinar la periodicidad en la generación de productos o servicios nuevos, o significativamente mejorados.	Generar 1 artículo de investigación publicados al año y programar un simposio de Investigación.	1 publicacion y Simposio	02/01/2021	30/12/2021	Gestión del Conocimiento
39					Incorporar el componente de I+D+I (Innovación, Desarrollo e Investigación) en la planeación estratégica y procesos de la entidad.	Incluir en el POA del proceso de docencia e investigación el componente de desarrollo de investigación		02/01/2021	31/01/2021	Gestión del Conocimiento
40					Definir las necesidades de investigación de la entidad.	Identificar y definir las líneas de investigación más relevantes y de mayor utilidad para la población que consulta en la entidad a través la cración del Grupo de Investigación Institucional	Líneas de investigación más relevantes y de mayor utilidad identificadas y definidas	02/01/2021	30/12/2021	Gestión del Conocimiento

41	GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACIÓN	Política de Gestión de Conocimiento y la innovación.	Autodiagnóstico Gestión del Conocimiento	Desarrollar las habilidades y competencias de los servidores públicos en materia de investigación, previo diagnóstico de la entidad.	Realizar capacitaciones a los interesados en realizar investigación a través de las Instituciones Educativas que tienen convenio con la entidad. E.S.E. y/o por concepto de overhead de investigaciones externas realizadas en la institución.	Capacitaciones en investigación	02/01/2021	30/12/2021	Gestión del Conocimiento
42				Promover la participación de los servidores públicos en eventos académicos (presentación de ponencias, artículos de investigación, asistencia activa).	Realizar el I Simposio de Investigación de la entidad. E.S.E. con la participación de otros investigadores	Simposio de Investigación	02/01/2021	30/12/2021	Gestión del Conocimiento
43				Formular, ejecutar, monitorear y evaluar proyectos de investigación para atender necesidades de la entidad (Ley 489 de 1998, en su artículo 117).	Formular 1 proyecto de investigación institucional acorde a las líneas de investigación propuestas en la entidad.	1 proyectos de investigación institucional	02/01/2021	30/12/2021	Gestión del Conocimiento
44				Participar en semilleros, equipos, grupos de investigación y/o redes académicas relacionadas con la misión de la entidad y/o entidades afines.	1. Gestionar apoyo académico a instituciones educativas para la estructuración del Semillero de Investigación 2. Consolidar la formación del semillero con participación de funcionarios de la entidad. E.S.E y algunos actores de las Instituciones Educativas. 3. Asociar al menos 2 proyectos del semillero al grupo de investigación institucional.	1. Apoyo académico 2. Semillero 3. 2 proyectos del semillero	02/01/2021	30/12/2021	Gestión del Conocimiento
45				Establecer el grado de acceso de los servidores públicos al conocimiento explícito de la entidad (documentos (infografías, planes, informes, guías, instructivos, herramientas), datos, piezas audiovisuales (presentaciones, videos), publicaciones en redes sociales o grabaciones).	Medir trimestralmente el No. de usuarios que ingresan y/o usan la intranet, página WEB, redes sociales para consultar la información institucional	Base de datos de usuarios de redes sociales, página web e Intranet	02/01/2021	30/12/2021	Comunicaciones
46				Elaborar un inventario exhaustivo de los conocimientos tangibles (documentos, registros digitales, datos, páginas de internet, etc.)	Levantar los activos de información de conocimientos tangibles	Activos de información de conocimientos tangibles	02/01/2021	30/12/2021	Tics, Gestión Documental
47				Identificar y evaluar los cambios que pueden afectar los riesgos al sistema de control interno.	De acuerdo con las funciones establecidas, al interior del comité Institucional de Coordinación de Control Interno se identificarán, analizarán y evaluarán los cambios que puedan afectar al Sistema de Control Interno, cuando los mismos se presenten.	Actas comité de control interno	02/01/2021	30/12/2021	Control Interno
48				Grupos como los departamentos de seguridad de la información también pueden desempeñar papeles importantes en la selección, desarrollo y mantenimiento de controles sobre la tecnología, según lo designado por la administración.	Dentro de las actividades de seguimiento a mapas de riesgos de gestión y anticorrupción de la Entidad, se tendrá en cuenta la verificación de actividades y responsabilidades asignadas a la segunda línea de defensa de los procesos relacionados con seguridad de la información y gestión documental.	Informe de Seguimiento a los Mapas de Riesgos y sus controles (Implementación y Efectividad).	02/01/2021	30/12/2021	Control Interno
49				Definir una estrategia de comunicación (interna y externa) que permita informar sobre la actividad participativa, desde su inicio, ejecución y desarrollo.	Creación de la Estrategia Comunicativa de participación ciudadana	Estrategia de comunicación	02/01/2021	30/04/2021	SIAU
50				Divulgar el plan de participación por distintos canales invitando a la ciudadanía o grupos de valor a que opinen acerca del mismo a través de la estrategia que se haya definido previamente.	Publicación del Plan de Participación Comunitaria	Plan de Participación Comunitaria publicado	02/01/2021	30/12/2021	SIAU

51	GESTIÓN CON VALORES PARA RESULTADOS	Participación ciudadana en la gestión pública	Guía de Participación Ciudadana	Autodiagnóstico de Participación Ciudadana	Construir un mecanismo de recolección de información en el cual la entidad pueda sistematizar y hacer seguimiento a las observaciones de la ciudadanía y grupos de valor en el proceso de construcción del plan de participación.	Crear formulario Interactivo y físico para que los ciudadanos puedan realizar evaluación y sugerencias	Formulario Interactivo	02/01/2021	30/12/2021	SIAU
52					Divulgar el plan de participación ajustado a las observaciones recibidas por distintos canales, informando a la ciudadanía o grupos de valor los cambios incorporados con la estrategia que se haya definido previamente.	Publicación de los resultados y la incorporación de las sugerencias de la Ciudadanía a Plan de Participación Comunitaria	Plan de Participación Comunitaria ajustado	02/01/2021	30/12/2021	SIAU
53	GESTIÓN CON VALORES PARA RESULTADOS	Racionalización de Tramites	Racionalización de Tramites	Autodiagnóstico de Racionalización de tramites	Identificar trámites de alto impacto y priorizar	Identificar los trámites que están en el proceso de Servicio al Ciudadano	Inventario de tramites	02/01/2021	30/03/2021	Planeación
54						Identificar los trámites que hacen parte de la Ruta de la Excelencia o Mapa de ruta que adelanta el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - DNP y Función Pública	Inventario de tramites que hacen parte de la Ruta de la Excelencia o Mapa de ruta	01/04/2021	30/06/2021	Planeación
55						Identificar los trámites con mayor cantidad de quejas, reclamos y denuncias de los ciudadanos	Inventario de tramites con mayor cantidad de quejas, reclamos y denuncias de los ciudadanos	01/07/2021	30/09/2021	Planeación SIAU
56						Identificar los trámites que requieren mayor atención en razón a su complejidad, costos y afectación de la competitividad, de conformidad con las encuestas aplicadas sobre percepción del servicio a los ciudadanos	Inventario de tramites que requieren mayor atención	01/10/2021	30/12/2021	Planeación SIAU
57	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	Planeación Institucional	Gestión del riesgo PAAC	Autodiagnóstico Plan Anticorrupción	Dentro de los componentes de política incluidos en el Plan de Acción Anual, la entidad tiene en cuenta el mapa de riesgos de corrupción	Realizar seguimiento periódico al mapa de riesgos de gestión y anticorrupción de la entidad.	Resultados seguimiento riesgos	02/01/2021	30/12/2021	Planeación
58			Comité de Gestión y Desempeño	Informe detallado del FURAG 2020	Sesiones del Comité de Gestión y Desempeño	Programar reuniones periodicas del Comité de Gestión y Desempeño	Actas	02/01/2021	30/12/2021	Planeación