

INSTITUTO DE VIVIENDA DE INTERÉS SOCIAL Y REFORMA URBANA DE BUCARAMANGA - INVISBU
SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

F17.PO.DE.

Versión: 1.0

Fecha: 20.02.12

Vigencia 2017

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

Subcomponente	Actividades		Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de avance	Responsable	Fecha programada	Observaciones
Subcomponente /proceso 1 Política de Administración de Riesgos de Corrupción	1.1	Revisión de la actual política de administración del riesgo de corrupción del Invisbu.	Política de Administración de Riesgos de Corrupción actualizada	Resolución 031 del 27 de enero de 2017, "Por la cual se aprueba la política de administración de riesgos de corrupción y el plan anticorrupción y de atención al ciudadano del Instituto de Vivienda de Interés Social y Reforma Urbana del Municipio de Bucaramanga - INVISBU".	100%	Dirección, Jefe Jurídico, Asesor Jurídico	30/01/2017	Cumplida
	1.2	Actualizar la Guía de Administración de riesgos según lo establecido por el DAFP.	Guía de Administración del riesgo de corrupción actualizada	Se encuentra en construcción la guía de administración del riesgo de corrupción	90%	Asesor de Planeación	30/01/2017	
Subcomponente/proceso 2 Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1	Revisar y actualizar la identificación y valoración de los riesgos de corrupción de conformidad con la guía para la gestión del riesgo de corrupción 2015	Identificación y valoración de riesgos de corrupción por proceso	Se actualizó la identificación y valoración de los riesgos de corrupción en el mapa de riesgos de corrupción para la vigencia 2017, aprobada según Res. No. 031 del 27 de enero de 2017.	100%	Dirección, Subdirectores y Asesores	30/01/2017	Cumplidas
	2.2.	Consolidar la matriz de Riesgos de Corrupción, a través de los procesos del INVISBU	Mapa de riesgos de corrupción 2017	Se consolidó la matriz de riesgos de corrupción y se aprobó en la Resolución No. 031 del 27 de enero de 2017.	100%	Dirección, Subdirectores y Asesores	30/01/2017	
Subcomponente /proceso 3 Consulta y divulgación	3.1	Publicación del Mapa de Riesgos de Corrupción en la Página Web	Mapa de riesgos publicado	El mapa de riesgos de corrupción de la vigencia 2017 fue publicado en la página web institucional, en el link www.invisbu.gov.co/servicios-de-informacion/plan-anticorrupcion , el día 30 de enero de 2017.	100%	Asesor de Sistemas	31/01/2017	Cumplida
	3.2	Aplicar ajustes al Mapa de Riesgos de Corrupción, si se requiere	Mapa de riesgos ajustado evidencia de los ajustes realizados		No aplica	Dirección, Subdirectores y Asesores	01/02/2017 31/12/2017	
	3.3	Socialización Institucional del Mapa de Riesgos de Corrupción	Mapa de riesgos socializado	El mapa de riesgos de corrupción fue socializado en comité Institucional celebrado el 28 de febrero de 2017.	100%	Asesor Jurídico, Asesor de Planeación	28/02/2017	Cumplida
Subcomponente /proceso 4 Monitoreo o revisión	4.1	Consolidar trimestralmente el resultado de la revisión efectuada por los procesos a sus riesgos de corrupción, realizando los ajustes que se requieran	Revisión trimestral y evidencias de los ajustes realizados		No aplica	Subdirectores y Asesores	01/02/2017 31/12/2017	
Subcomponente/proceso 5 Seguimiento	5.1.	Realizar seguimiento al grado de avance de las acciones contempladas en el Mapa de Riesgos de Corrupción, reportando y publicando el informe de la revisión efectuada, en los plazos establecidos por ley.	Informe y evidencia de publicación	El primer seguimiento se realiza en el mes de mayo de 2017. Las evidencias se conservan en la OCI.	100%	Oficina de Control Interno	01/02/2017 31/12/2017	Cumplida

Proyectó:

Alexandra Martínez Gutiérrez - contratista Oficina de Control Interno

Aprobó:

Adriana Durán Cepeda

Jefe Oficina Control Interno

Firma:



Bucaramanga, Mayo 4 de 2017

Convenciones

	de 80% a 100% de cumplimiento
	de 60% a 79% de cumplimiento
	de 0% a 59% de cumplimiento



INSTITUTO DE VIVIENDA DE INTERES SOCIAL Y REFORMA URBANA DE BUCARAMANGA - INVISBU
Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

F17.PO.DE
Versión: 1.0
Fecha: 20.02.16

Componente 2. Estrategia de racionalización de trámites

Nombre de la entidad: INSTITUTO DE VIVIENDA DE INTERES SOCIAL Y REFORMA URBANA DE BUCARAMANGA INVISBU

Sector Administrativo: Planeación

Departamento: SANTANDER

Municipio: BUCARAMANGA

Territorial

2017

PLANEACION DE LA ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN

Nº	NOMBRE DEL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	TIPO DE RACIONALIZACIÓN	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	ACTIVIDADES CUMPLIDAS	% DE AVANCE	OBSERVACIONES	DEPENDENCIA RESPONSABLE	FECHA REALIZACIÓN	
								INICIO dd/mm/aa	FIN dd/mm/aa
1	Postulación al Subsidio Familiar de vivienda	Administrativo Tecnológica	1. Link de acceso a las páginas de contacto de las Cajas de Compensación Familiar. 2. Creación del video Institucional para ser proyectado en las charlas institucionales. 3. Brouchure entregable con la lista de los requisitos para postularse al Subsidio Familiar de vivienda.	1. se estableció en la página web institucional el link de acceso directo a las cajas de compensación familiar Comfenalco Santandery Cajasas, como también a Asocajas "Asociación de cajas de compensación familiar". 2. Esta en proceso de recopilación de la información base para el video institucional por parte del Subdirector Operativo. El video se realizará en conjunto con la oficina de audiovisuales de la Alcaldía de Bucaramanga. 3. No se han adelantado brouchures informativos por cuanto a la fecha no hay convocatorias para proyectos de viviendas.	75%	1. Cumplida 2. En proceso 3. N.A.	Subdireccion Operativa, Asesor de Sistemas	01/02/2017	31/12/2017
2	Permiso para la venta de inmuebles	Administrativo Tecnológica	1. Listado de requisitos 2. Recepción de documentos virtual 3. Instalación de link "Conozca el estado de su trámite".	1. Este servicio se ubica en la página web institucional, link: http://www.invisbu.gov.co/tramites-y-servicios/tramites/permiso-para-venta-de-inmuebles . Se diseñó una herramienta virtual denominada "sigapi", donde se encuentran los links de enlace a los trámites y servicios inscritos en el SIUT. El trámite para obtener el permiso para la enajenación de inmuebles se encuentra actualmente en construcción. http://sigapi.invisbu.gov.co/index.php/publico/solicitud_enajenacion	60%	1. Cumplida 2. En proceso 3. En proceso	Subdireccion Jurídica, Asesor de Sistemas	01/02/2017	31/12/2017
3	Inscripción de existencia y representación legal de propiedad horizontal	Administrativo Tecnológica	1. Listado de requisitos 2. Recepción de documentos virtual. 3. Pago en línea PSE 4. Instalación de link "Conozca el estado de su trámite". 5. Descarga virtual de certificado.	Este trámite se puede realizar de forma virtual a través del link http://sigapi.invisbu.gov.co/index.php/publico/certificacion_rep_legal en la página web institucional. En el módulo de propiedad horizontal el usuario diligencia el formulario de solicitud de certificado de representación legal, adjunta los documentos requeridos, anexa copia de la consignación efectuada, realiza seguimiento a su certificado. La descarga virtual del certificado se encuentra en construcción.	80%	1. Cumplida 2. Cumplida 3. En proceso 4. En proceso 5. En proceso	Subdireccion Jurídica, Asesor de Sistemas	01/02/2017	31/12/2017
4	Certificaciones laborales	Administrativo Tecnológica	1. Descargar virtual de las certificaciones laborales.		N.A.		Subdirección Administrativa y Financiera Asesor de Sistemas	01/02/2017	31/12/2017

INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN (CADENAS DE TRÁMITES - VENTANILLAS ÚNICAS)

1	Proceso de Quejas, reclamos, Peticiones y denuncias	Administrativo Tecnológica	1. Link "Consulte el estado de su PQRMPI y C". 2. Respuesta automática de recepción de la PQRMPI y C.	Este trámite se encuentra en proceso de sistematización.	N.A.		Subdireccion Jurídica, Asesor de Planeación Asesor de Sistemas	01/02/2017	31/12/2017
2	Consultas sociales	Administrativo Tecnológica	Asignación de clave para realizar consultas de los postulantes y población víctima tramitadas a través de las C.C.F.	El Subdirector Operativo tiene asignado usuario y clave de acceso a la Página de Union Temporal de Cajas. A la fecha realiza la consulta de los beneficiarios del proyecto Reseva la Inmaculada.	100%	Cumplida.	Subdirectocion Operativa	01/02/2017	31/12/2017

Proyectó:

Alexandra Martínez Gutiérrez - contratista Oficina de Control Interno
Bucaramanga, Mayo 4 de 2017

Aprobó:

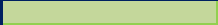
Adriana Durán Cepeda
Jefe Oficina Control Interno

Firma:

Convenciones

de 80% a 100% de cumplimiento
de 60% a 79% de cumplimiento
de 0% a 59% de cumplimiento

	INSTITUTO DE VIVIENDA DE INTERES SOCIAL Y REFORMA URBANA DE BUCARAMANGA - INVISBU							F17.PO.DE.
								Versión: 1.0
								Fecha: 20.02.16
Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano								
Componente 3: Rendición de cuentas								
Subcomponente	Actividades		Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de Avance	Observaciones	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 1 Información de calidad y en lenguaje comprensible	1.1	Publicación en pagina web de los informes de gestión	Informes publicados		N.A.		Asesor de Sistemas - Asesor de Planeación	Semestral
	1.2	Publicación en página web de los informes de estados de resultados y ejecuciones presupuestales	Informes publicados	A la fecha se encuentra publicada la información financiera (Balance general, estado de actividad económica y ejecución presupuestal), con corte al mes de marzo de 2017.	100%	Cumplida al trimestre.	Asesor de Sistemas - Subdirector Financiero	Trimestral
	1.3	Publicación en página web de la contratación ejecutada	Contratación publicada	A la fecha se evidencia la publicación de la contratación con corte al mes de abril de 2017 en la página web institucional, link http://www.invisbu.gov.co/nuestra-gestion/contratacion/procesos-de-contratacion .	100%	Cumplida de forma mensual	Asesor de Sistemas - Jefe Oficina Asesora de Jurídica	Mensual
	1.4	Publicación impresa o Web de los planes de mejoramiento y su gestión	Planes publicados	Se publicó en el SIA Misional de la Contraloría Municipal y en la página web del Instituto, el Plan de Mejoramiento generado por la auditoría Gubernamental, Modalidad especial a la estampilla para el Bienestar del Adulto Mayor correspondiente a la vigencia 2016, de la Contraloría Municipal.	100%		Subdirectores y Asesores	Semestral
	1.5	Capacitación a funcionarios publicos en la gestion de la Entidad y rendición de cuentas	Capacitaciones realizadas		N.A.		Asesor de Planeación	Semestral
	1.6	Publicación en web o redes sociales de la gestion institucional y de la Dirección	Informes de gestion publicados		NA.		Subdirectores y Asesores	Semestral
Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1	Realizacion de foros presenciales	Foros realizados (evidencias)	24 de marzo y 27 de abril de 2017 se realizó la mesa territorial de vivienda gratuita con la participación del Ministerio de Vivienda.	100%	Cumplida	Dirección	dic-17
	2.2	Audiencia Publica de Rendicion de Cuentas	Audiencia realizada		N.A.		Dirección	dic-17
	2.3	Realización ferias de oferta de servicios - LEE	Ferias realizadas	Para la vigencia 2017 se van a realizar ferias sectorizadas en coordinación con las mesas territoriales. En el plan de acción de la Oficina Operativa esta establecido iniciar con estas actividades en el mes de julio de 2017.	N.A.		Dirección Subdirector Operativo	01/02/2017 - 31/12/2017
	2.4	Chat de atención al ciudadano	Chat realizado	Se realiza el chat virtual todos los martes en el horario de 10:00 a 10:30 am. , atendido por el Subdirector Operativo.	100%	Cumplida	Asesor de Sistemas - Subdirector Operativo	Permanente - mensual
Subcomponente 3 Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	3.1	Socializar con los funcionarios la gestión realizada en materia de rendicion de cuentas.	Campaña interna de socialización		N.A.		Asesor de planeación	01/02/2017 - 31/12/2017
Subcomponente 4 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4.1	Evaluación y certificación de la gestión de rendición de cuentas	Certificación de evaluación		N.A.		Oficina de Control Interno	Semestral
	4.2	Planes de mejoramiento de la rendición de cuentas	Planes formulados		N.A.		Asesor de Planeación	Semestral
Proyectó:			Aprobó:			Firma:		
Alexandra Martínez Gutiérrez - contratista Oficina de Control Interno			Adriana Durán Cepeda Jefe Oficina Control Interno					

Convenciones	
	de 80% a 100% de cumplimiento
	de 60% a 79% de cumplimiento
	de 0% a 59% de cumplimiento

	INSTITUTO DE VIVIENDA DE INTERES SOCIAL Y REFORMA URBANA DE BUCARAMANGA - INVISBU							F17.PO.DE.
								Versión: 1.0
	Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano							Fecha: 20.02.16
Componente 4: Servicio al Ciudadano								
Subcomponente	Actividades		Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de Avance	Observaciones	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 1 Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	1.1	Institucionalizar en la subdirección operativa la gestión de mejoras al sistema de atención al ciudadano	Resolución de delegación	Proceso de elaboración y revisión por parte de la Oficina Jurídica	60%		Asesor Jurídico	30/04/2016
	1.2	Atención a la comunidad por la Alta Dirección en el horario establecido	Atención personalizada por la Dirección	Con corte al primer trimestre de 2017, la Directora atendió de manera personal, a 18 personas. Esta atención se brinda los días miércoles en las horas de la tarde y se deja registro en las planillas de atención a la comunidad y se socializa a través de la oferta institucional en la página web y en las instalaciones del Instituto.	100%	Cumplida. Se evidencian las planillas de atención a la comunidad	Dirección	Semanal
	1.3	Aplicación y medición de la encuesta de satisfacción al cliente	Encuestas aplicadas presentación de informe	Se realizó el informe de satisfacción del cliente del primer trimestre, con una calificación favorable del 98%, el cual fue socializado con la Alta Dirección.	100%		Asesor de planeación	Trimestral
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	2.1	Mantener la operación del espacio físico para la atención al Ciudadano.	Oficinas adecuadas	Se encuentra en estudio la adaptación del espacio público para la oficina operativa. A la fecha se está brindando atención a la comunidad en el salón de conferencias de lunes a viernes. En cuanto a los servicios de propiedad horizontal se está trabajando en la sistematización del servicio, con un grado de avance del 80% en su proceso.	100%		Subdirector Operativo Subdirector Jurídico	Diario
	2.2	Disponer de un espacio virtual para la orientación y atención al ciudadano "Chat Institucional".	Chat Institucional en funcionamiento	Se brinda la orientación a través del chat institucional, el cual es atendido por el Subdirector Operativo los martes de 10:00 a 10:30 a.m. Este servicio es divulgado a través de la página web y en la oferta institucional.	100%		Asesor de Sistemas	Mensual
	2.3	Evaluar la percepción de la satisfacción del servicio	Evaluación realizada	Mensualmente se realiza seguimiento a las PQRMPS y C recepcionadas a través de los diferentes medios de difusión del Instituto. Este informe es socializado con la Alta Dirección y la OCI.	100%		Asesor de Planeación	Trimestral
	2.5	Realizar dos (2) charlas semanales en temas relacionados con Vivienda	Charlas realizadas	Se realizan charlas informativas en la Subdirección Operativa, los días martes y jueves, en el salón de conferencias del Instituto. Esto es informado a la comunidad a través de la oferta institucional que es publicada en la página web y en las instalaciones físicas del Instituto. Con corte al primer trimestre se ha brindado atención personalizada a 1.121 ciudadanos, así: Enero 309 ciudadanos atendidos, en febrero 375 y en marzo 437 ciudadanos, cuyo registro son las planillas de atención a la comunidad.	100%	Cumplida. Se evidencian las planillas de atención a la comunidad	Subdirector Operativo	Semanal
	2.6	Prestar atención a la ciudadanía en el centro de atención integral de víctimas CAIV	Planilla de atención al ciudadano	Durante el primer cuatrimestre no se ha brindado atención en el CAIV, por la realización de actividades en el área operativa que requieren la participación de todos sus funcionarios. Esta atención se brindará todos los lunes a partir del mes de mayo de 2017.	0%		Subdirector Operativo	Mensual
	3.1	Realizar con los funcionarios talleres para desarrollar las competencias de servicio al cliente.	Talleres realizados		N.A.		Subdirector Administrativo y Financiero	Semestral

		INSTITUTO DE VIVIENDA DE INTERES SOCIAL Y REFORMA URBANA DE BUCARAMANGA - INVISBU						F17.PO.DE.
		Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano						Versión: 1.0
		Componente 4: Servicio al Ciudadano						Fecha: 20.02.16
Subcomponente	Actividades		Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de Avance	Observaciones	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 3 Talento humano	3.2	Capacitación a los funcionarios en temas sobre gestión del cambio y lenguaje claro.	Capacitaciones realizadas	Se realizó la capacitación dirigida a todos los funcionarios sobre "El poder de las palabras", y "Gestión del Cambio", con la participación del personal de planta y contratistas.	100%	Cumplida	Subdirector Administrativo y Financiero	Trimestral
	3.3	Establecer un sistema de incentivos no monetarios, para destacar el desempeño de los servidores en relación al servicio prestado al ciudadano.	Campaña e incentivo no monetario aplicado	No se ha efectuado esta actividad.	0%		Subdirector Administrativo y Financiero	Trimestral
Subcomponente 4 Normativo y procedimental	4.1	Elaborar informes de PQRMPI y C para identificar posibilidades de mejora en el servicio al ciudadano	Cuatro informes en el año	La oficina de Planeación realiza informes mensuales del seguimiento a los tiempos de respuesta de las PQRMPI y C, el cual es socializado con la Alta Dirección y con la OCI.	100%		Asesor de Planeación	Trimestral
	4.2	Elaborar y socializar el Reglamento interno para el Trámite de las PQRMPI y C.	Documento elaborado y socializado		N.A.		Asesor de Planeación	30/06/2017
	4.3	Elaborar y socializar la política de protección de datos personales	Acto Administrativo Documento elaborado y socializado		N.A.		Asesor de Planeación	30/06/2017
	4.4	Definir mecanismos de actualización del normograma del Instituto	Cuatro seguimientos y actualizaciones	La actualización del normograma del Instituto esta en etapa de revisión, y en auditoria interna de calidad se estableció como no conformidad mayor pendiente plan de mejoramiento.	60%		Subdirector Jurídico	cuatrimestral
Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	5.1	Realizar caracterizaciones poblacionales de los ciudadanos atendidos	Planilla de atención al ciudadano	Mensualmente se realizan las caracterizaciones poblacionales de los ciudadanos atendidos, identificándolos como grupo poblacional discapacitado, desplazado, damnificado, LGTBI, madre o padre cabeza de hogar.	100%		Subdirector Operativo	Mensual
	5.2	Generación de planes de acción de las solicitudes presentadas en todas las herramientas de medición de atención al ciudadano: Encuestas de satisfacción, PQRMPI y C, atención a la comunidad	Formulación y aplicación de planes de acción	Las solicitudes de la comunidad presentadas a través de las PQRMPI y C son socializadas y concretadas con la Alta Dirección para determinar las acciones a seguir para dar respuesta o establecer la oportunidad de mejora de la situación expuesta.	100%		Dirección Asesor de Planeación	Trimestral
Proyectó: Alexandra Martínez Gutiérrez - contratista Oficina de Control Interno			Aprobó: Adriana Durán Cepeda Jefe Oficina Control Interno				Firma: 	

Bucaramanga, Mayo 4 de 2017

Convenciones	
	de 80% a 100% de cumplimiento
	de 60% a 79% de cumplimiento
	de 0% a 59% de cumplimiento

		INSTITUTO DE VIVIENDA DE INTERES SOCIAL Y REFORMA URBANA DE BUCARAMANGA - INVISBU					F17.PO.DE.
		Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano					Versión: 1.0
							Fecha: 20.02.16
Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información							
Subcomponente	Actividades		Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de Avance	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa	1.1	1. Implementación del link "Transparencia y acceso a la información" con los requisitos mínimos de información que contempla la Ley. 2. Actualización de la oferta Institucional en la página web	1. Publicaciones realizadas 2. Actualizaciones realizadas de la oferta institucional	1. Se implementó el link de "Transparencia y acceso a la información", http://www.invisbu.gov.co/servicios-de-informacion/plan-anticorrupcion , se esta actualizando la información según los requisitos de Ley. 2. La oferta institucional es actualizada cada vez que amerita tanto en la página web institucional como en las instalaciones de la Entidad.	100%	Asesor de Sistemas	Mensual
	1.2	Identificar y aplicar estrategias para la divulgación de la información del Invisbu por medio físico y digital	1. Realización de dos foros Institucionales 2. Actualización de la oferta Institucional 3. Diseño e implementación de cronograma para la divulgación de la Información a través de las JAC 4. Elaboración y socialización de video Institucional	La información del Instituto (programas, proyectos, licitaciones), se difunde a través de la página institucional y las redes sociales (facebook, twitter). A su vez se actualiza y divulga la oferta institucional a través de la página web y en las instalaciones del Instituto. En la actualidad se esta recopilando la información para la elaboración del video institucional, en asocio con la oficina de audiovisuales de la Alcaldia de Bucaramanga.	100%	Asesor de sistemas Asesor de Planeación Subdirector Operativo	Semestral
Subcomponente 2 Lineamientos de Transparencia Pasiva	2.1	Elaboración y socialización del Reglamento Interno para el Trámite de PQRMPI y C en el Invisbu.	Documento elaborado y socializado		N.A.	Asesor de Planeación Subdirección Jurídica	30/06/2017
	2.2	Revisión de los estándares de contenido y oportunidad de respuesta a las PQRMPI y C en el Invisbu	Evaluación realizada de la respuesta de la PQRMPI y C por contenido y tiempo de respuesta	La oficina de Planeación realiza informes mensuales a la Alta Dirección evaluando PQRMPI y C que allegan al Instituto, enfatizando en el tiempo de respuesta y en el contenido.	100%	Asesor de Planeación	Trimestral
Subcomponente 3 Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información	3.1	1. Elaborar, socializar y controlar el registro de los activos de Información de la Entidad. 2. Actualización del instrumento	1. Registro de activos de información elaborado y socializado 2. Registro de actualización del documento		N.A.	Asesor de Planeación	30/06/2017
	3.2	1. Elaborar el esquema de publicación de la información 2. Actualización del instrumento	1. Esquema elaborado y socializado 2. Registro de actualización del documento		N.A.	Asesor de Planeación	30/06/2017
	3.3	1. Actualizar el documento "Proceso de Gestión documental". 2. Actualizar las tablas de retención documental.	1. Proceso elaborado y socializado. 2. Registro de actualización del documento. 3. Tablas de retención actualizadas.		N.A.	Asesor de Planeación Subdirector Administrativo y Financiero	30/06/2017
	3.4	1. Elaborar Índice de Información pública de carácter clasificada y reservada. 2. Actualizar el documento.	1. Documento elaborado y socializado 2. Registro de actualización del documento		N.A.	Asesor de Planeación Subdirección Jurídica	30/06/2017
Subcomponente 4 Criterio diferencial de accesibilidad	4.1	1. Caracterización de los usuarios 2. Atención en el Centro Integral de atención a vicimas CAIV	1. Caracterizaciones realizadas - informe 2. Registro de atención de victimas - medición e informe	1. La Oficina Operativa realiza mensualmente caracterizaciones poblacionales de la comunidad atendida, como parte de los planes de acción de la dependencia. 2. La atención en el CAIV se prestará a partir del mes de mayo de 2017.	80%	Subdirector Operativo	Trimestral
Subcomponente 5 Monitoreo del Acceso a la Información Pública	5.1	1. Aplicación y medición de la encuesta "Obtención de información" y de "satisfacción del cliente". 2. Elaboración de informe 3. Aplicación de mejoras	1. Aplicación y medición de encuestas 2. informes de medición 3. Generación y aplicación de mejoras		N.A.	Asesor de Sistemas	Semestral
Proyectó: Alexandra Martínez Gutiérrez - contratista Oficina de Control Interno				Aprobó: Adriana Durán Cepeda Jefe Oficina Control Interno		Firma: 	

Bucaramanga, Mayo 4 de 2017

Convenciones	
	de 80% a 100% de cumplimiento
	de 60% a 79% de cumplimiento
	de 0% a 59% de cumplimiento