

200.22.09-02

Yumbo, enero 20 de 2022

**Licenciado  
JAIME SANCHEZ LENIS  
Director  
IMETY**

IMETY NIT. 900586342-3  
Hora: 3:52 PM  
JENE 2022  
Recepción de Documentos  
Recibido por: *Favilota Proved*  
Folio: 15 No. Radicado: 1893.

**Asunto: SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCION Y MAPA DE RIESGOS DE  
CORRUPCION TERCER CUATRIMESTRE DE SEPTIEMBRE A DICIEMBRE DE  
2021- SEGUIMIENTO MAPA DE RIESGOS INSTITUCIONAL**

En mi rol como asesora de Control Interno y en atención al art. 73 de la ley 1474 de 2014 me permito remitir a usted el informe de seguimiento al Plan Anticorrupción y Mapa de Riesgos de Corrupción correspondiente al tercer cuatrimestre de 2021

Atentamente,

  
**HEGNY BON LENIS**  
Asesora de Control Interno-IMETY

Copia:  
Gestión Documental

*Recepción  
8/10/22  
1-20/22*



Sede Académica: CRA 4 No. 9-84 B/ Bolívar PBX: 6696851  
Sede Administrativa: Calle 12 No. 3-34 B/Bolívar PBX: 6574579  
[portal.imety.edu.co](http://portal.imety.edu.co)

NIT: 900.586.342-3  
Yumbo - Villa del Caño



INSTITUTO MUNICIPAL DE EDUCACION PARA EL TRABAJO Y DESARROLLO  
HUMANO DE YUMBO-IMETY




INFORME DE SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL  
CIUDADANO

CUATRIMESTRE DE SEPTIEMBRE A DICIEMBRE DE 2021

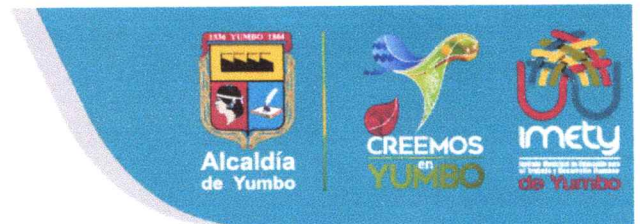
HEGNY BON LENIS  
ASESORA DE CONTROL INTERNO

Yumbo, Enero de 2021



*Sede Académica:* CRA 4 No. 9-84 B/ Bolívar PBX: 6696851   
*Sede Administrativa:* Calle 12 No. 3-34 B/Bolívar PBX: 6574579   
[portal.imety.edu.co](http://portal.imety.edu.co) 

NIT: 900.586.342-3  
Yumbo - Villa del Cruce



## OBJETIVO DEL INFORME

Realizar el seguimiento del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano del Instituto Municipal de Educación y Atención al ciudadano del cuatrimestre comprendido entre el primero (1) de septiembre al treinta (30) de diciembre de 2021 poniendo en conocimiento los resultados a los grupos de valor y demás partes interesadas para que si a ello haya lugar se tomen lo correctivos que correspondan.

## ANTECEDENTES Y MARCO NORMATIVO

El Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano se formuló en atención a lo establecido en la Ley 1474 de 2011 artículo 73, Decreto 2641 de 2012, el Decreto 124 de 2016, y sus documentos anexos “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano Versión 2”, Guía para la Gestión del Riesgo y el Manual Único de Rendición de Cuentas.

El plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano lo integran los siguientes componentes:

COMPONENTE I. GESTIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

COMPONENTE II. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES




COMPONENTE III. RENDICIÓN DE CUENTAS

COMPONENTE IV. ATENCIÓN AL CIUDADANO

COMPONENTE V. MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

COMPONENTE VI. INICIATIVAS ADICIONALES



*Sede Académica:* CRA 4 No. 9-84 B/Bolívar PBX: 6696851   
*Sede Administrativa:* Calle 12 No. 3-34 B/Bolívar PBX: 6574579   
[portal.imety.edu.co](http://portal.imety.edu.co) 

NIT: 900.586.342-3  
Yumbo - Valle del Cauca

Las actividades de cada uno de los componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2021 están descritas en el formato 102.FO.GP.02 el cual se encuentra adjunto al Plan.

## SEGUIMIENTO ACTIVIDADES DE CADA UNO DE LOS COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

### COMPONENTE I: GESTIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN:

COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	INDICADOR DE CUMPLIMIENTO	PROCESO RESPONSABLE	RECURSOS	FECHA PROGRAMADA	SEGUIMIENTO A DIC 31 DE 2021		
							AVANCE(S)	CUMPLIMIENTO	EVIDENCIAS
I COMPONENTE: RIESGOS DE CORRUPCIÓN	POLÍTICA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS	1 Socializar la Política de Administración del Riesgo.	Socialización de la Política de Administración de Riesgos.	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y PLANEACIÓN		31 de marzo de 2021	Se socializó en reunión del comité de Gestión y Desempeño.	100%	Acta de Reunión y listado de asistencia.
	CONSTRUCCIÓN DEL MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN	2 Actualizar la matriz de componentes del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano.	Matriz actualizada.	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y PLANEACIÓN		31 de enero de 2021	El líder de Planeación actualizó la matriz del Plan anticorrupción en el mes de enero de 2021.	100%	Matriz publicada en página web institucional.
		3 Actualizar mapa de riesgos.	Mapa de Riesgos actualizado.	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y PLANEACIÓN		31 de enero de 2021	El mapa de Riesgos fue actualizado por el líder de Planeación en enero de 2021.	100%	El mapa de Riesgos se encuentra publicado en página web institucional.
	CONSULTA Y DIVULGACIÓN	4 Divulgar y socializar a nivel interno el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano.	Actas de reuniones realizadas.	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y PLANEACIÓN		31 de marzo de 2021	El Director y el líder de Planeación socializaron en reunión el Mapa de Riesgos.	100%	Riesgos se socializó en reunión del comité de Gestión y Desempeño.
		5 Divulgar y publicar a nivel externo el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano.	Publicación en pag. Web y redes sociales institucionales.	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y PLANEACIÓN		31 de enero de 2021	Se divulgó y publicó el Plan Anticorrupción.	100%	Página Web Institucional.
	MONITOREO Y REVISIÓN	6 Monitorear y recordar las actividades programadas en la matriz del PAAC, a través de oficios a los responsables y líderes de procesos.	(Reportes realizados / 4 Reportes a realizar) *100	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y PLANEACIÓN		31 de Diciembre de 2021	El líder de Planeación envió circular 102-41-22-045 el 24 de diciembre de 2021.	100%	y enviada vía correo electrónico a los líderes de
		7 Monitorear y hacer seguimiento cuatrimestral a los avances de las actividades programadas en la matriz PAAC que correspondan al proceso.	(Seguimientos publicados/ Seguimientos programados) *100	TODOS LOS PROCESOS		31 de Diciembre de 2021	Se realizó seguimiento y monitoreo del cuarto cuatrimestre al Plan Anticorrupción y entregó informe de seguimiento.	100%	Oficio radicado.
		8 Monitorear el reporte cuatrimestral de seguimiento a la matriz correspondiente a través del Drive institucional.	(Reportes actualizados/ Reportes programados) *100	TODOS LOS PROCESOS		31 de Diciembre de 2021	Se realizó por parte de control interno el monitoreo del cumplimiento de las acciones del tercer cuatrimestre por parte de los líderes de procesos.	100%	Oficio e Informe de seguimiento radicado y publicado en página web institucional.
	SEGUIMIENTO	9 Realizar seguimiento cuatrimestral a las acciones del PAAC y a la matriz de riesgos de corrupción e institucional, desde la 3ra línea de defensa.	(Seguimiento publicado en pag. Web / Seguimiento programado) *100	GESTIÓN DE CONTROL Y EVALUACIÓN		31 de Diciembre de 2021	Control interno realizó el tercer seguimiento al Plan Anticorrupción del primer cuatrimestre en el mes de septiembre de 2021.	100%	Informe presentado y publicado en página Web Institucional.

Al realizar el seguimiento a las actividades del Componente Riesgos de Corrupción, para el tercer cuatrimestre del 2021 se observa un cumplimiento del 100%, impactando positivamente en el cumplimiento de las acciones a la fecha tenemos que la Política de administración de Riesgos presenta un cumplimiento del 100%, la Construcción del Mapa de Riesgos presenta un cumplimiento del 100%, la Consulta y Divulgación presenta un cumplimiento del 100%, Monitoreo y Revisión un

cumplimiento del 100%, Seguimiento presenta un cumplimiento del 100% de este componente.

## COMPONENTE II: RACIONALIZACIÓN DE TRAMITES:

COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	INDICADOR DE CUMPLIMIENTO	PROCESO RESPONSABLE	RECURSOS	FECHA PROGRAMADA	SEGUIMIENTO A DIC 31 DE 2021		
							AVANCE(S)	CUMPLIMIENTO	EVIDENCIAS
II COMPONENTE: RACIONALIZACION DE TRAMITES	ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN	10 Cumplir con la mejora establecida para los trámites actuales según la matriz del SUII.	(Mejoras realizadas / Mejoras programadas)*100	GESTIÓN DE LAS TICS		31 de Diciembre de 2021	Se inscribieron ante el SUII los trámites PREINSCRIPCIÓN A PROGRAMAS DE TRABAJO Y DESARROLLO HUMANO # 81899 del 01-12-2021 y SOLICITUD DE PERMISO REMUNERADO # 81973 EL 09-12-2021, están pendientes para aprobación	100%	Se reportaron dos trámites ante el SUII para racionalizar
	TRÁMITES OPA	11 Actualizar el inventario de trámites OPA.	Inventario OPA actualizado	GESTIÓN DE LAS TICS		31 de Diciembre de 2021	se actualizó el formato de trámites OPA	100%	Formato 104.FO.GI.13

Durante la vigencia de 2021 la entidad realizó la evaluación con el fin de determinar otros trámites a racionalizar.

Este componente presenta dos subcomponentes los cuales son: Estrategia de Racionalización con un cumplimiento del 100% durante el tercer cuatrimestre del 2021. El subcomponente Trámites OPA presenta un cumplimiento del 100% observándose que se inscribieron ante el SUII los trámites PREINSCRIPCIÓN A PROGRAMAS DE TRABAJO Y DESARROLLO HUMANO # 81899 del 01-12-2021 y SOLICITUD DE PERMISO REMUNERADO # 81973 EL 09-12-2021, están pendientes para aprobación.

El componente Racionalización de Trámites presenta un cumplimiento del 100% para el tercer cuatrimestre del 2021.

## COMPONENTE III. RENDICIÓN DE CUENTAS

El 15 de junio de 2021 se realizó la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas del Imety de la vigencia 2020 y se organizó la logística necesaria para realizarla de manera virtual, debido a la Emergencia Sanitaria presentada por la Pandemia del Coronavirus Covid-19. El componente Rendición de Cuentas presenta cuatro subcomponentes los cuales durante el segundo cuatrimestre del 2021 presentan el 100 % de cumplimiento tal como se detalla a continuación:

El Subcomponente Información de Calidad y Lenguaje comprensible contiene cinco actividades las cuales presentan un cumplimiento del 100%.

El Subcomponente Dialogo de Interacción con la Ciudadanía y sus Organizaciones presenta dos actividades con un cumplimiento del 100%.

El Subcomponente Incentivos para Motivar la cultura de la Rendición y Petición de Cuentas presenta una actividad con un cumplimiento del 100%.

El Subcomponente Evaluación y Retroalimentación a la Gestión Institucional presenta una actividad con 100% de avance durante el cuatrimestre.

COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	INDICADOR DE CUMPLIMIENTO	PROCESO RESPONSABLE	RECURSOS	FECHA PROGRAMADA	SEGUIMIENTO		
							AVANCE(S)	CUMPLIMIENTO	EVIDENCIAS
III COMPONENTE: RENDICION DE CUENTAS	INFORMACIÓN DE CALIDAD Y LENGUAJE COMPRENSIBLE	12 Preparar y publicar la información de carácter presupuestal, verificando la calidad de la misma.	Información entregada mediante oficio	GESTIÓN FINANCIERA		02 de Abril de 2021	La Unidad de la entidad entregó la información financiera a Planeación mediante correo electrónico y en físico al líder Planeación	100%	Ejecución presupuestal entregada en físico y 13 de mayo el patrimonio de la entidad mediante correo electrónico
		13 Preparar la información sobre el cumplimiento de metas (sectorial) de los programas, proyectos y servicios implementados, con sus respectivos indicadores	Información entregada mediante oficio	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y PLANEACION		02 de Abril de 2021	El líder de Planeación preparó la información y la socializó en reunión del Comité de Gestión y desempeño el 08 de abril de 2021, Tema: Revisión por la Dirección	100%	Acta de Comité y listado de asistencia del 08 de abril de 2021
		14 Preparar la información sobre la gestión de la entidad, verificando la calidad de la misma.	Información entregada mediante oficio	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y PLANEACION		02 de Abril de 2021	El líder de Planeación preparó la información y la socializó en reunión del Comité de Gestión y desempeño el 08 de abril de 2021, Tema: Revisión por la Dirección	100%	Acta de Comité y listado de asistencia del 08 de abril de 2021
		15 Preparar la información sobre contratación asociada a los programas, proyectos y servicios implementados, verificando la calidad de la información	Información entregada mediante oficio	GESTIÓN JURÍDICA Y DE CONTRATACIÓN		02 de Abril de 2021	El Asesor Jurídico envió la información a líder de Planeación mediante correo electrónico la cual se realizó la corrección y publicó la información en la página web de la entidad el 14 de mayo de 2021	100%	Correo electrónico enviado en abril de 2021
		16 Consolidar el informe preliminar para publicación a la comunidad.	Informe preliminar publicado	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y PLANEACION		30 de Abril de 2021		100%	Informe publicado en página Web Institucional
	DIALOGO DE INTERACCION CON LA CIUDADANIA Y SUS ORGANIZACIONES	17 Realizar una convocatoria formalizada para recibir propuestas y solicitudes de temas de interés para la rendición.	Convocatoria realizada	GESTIÓN DE LAS TICS		03 de Mayo de 2021	Se realizó convocatoria el 03 de mayo de 2021	100%	Página Web Institucional
		18 Publicar el informe final en la pag. Web institucional y realizar convocatorias por los canales de comunicación institucionales	Informe final publicado con convocatoria.	GESTIÓN DE LAS TICS		14 de Mayo de 2021	Se publicó el informe final el 14 de mayo de 2021 y se realizó convocatoria en las redes sociales de la entidad	100%	Página Web, Facebook/imety.yumbo y redes sociales de la entidad
	INCENTIVOS PARA MOTIVAR LA CULTURA DE LA RENDICIÓN Y PETICIÓN DE CUENTAS	19 Diseñar una actividad para incentivar la participación en la Rendición de Cuentas tanto para los servidores como para la ciudadanía	Actividad ejecutada	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y PLANEACION		15 de Junio de 2021	Se diseñó una actividad de publicación y convocatoria para incentivar la participación de los ciudadanos y funcionarios en la Audiencia pública de rendición de cuentas	100%	Convocatoria publicada en página web institucional y redes sociales de la entidad
	EVALUACIÓN Y RETROALIMENTACIÓN A LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	20 Implementar los lineamientos del procedimiento de Rendición de cuentas.	Procedimiento implementado.	GESTIÓN DE CONTROL Y EVALUACION		16 de Julio de 2021	Se realizó modificación del formato 100.PR.DP.09 DE Rendición de la Cuenta el 20 de abril de 2021. Se implementó para la Audiencia pública de Rendición de cuentas realizada el 15 de junio de 2021 a las 3:30 pm	100%	Vídeo de Audiencia virtual realizado publicado en página web institucional

## COMPONENTE IV. ATENCIÓN AL CIUDADANO

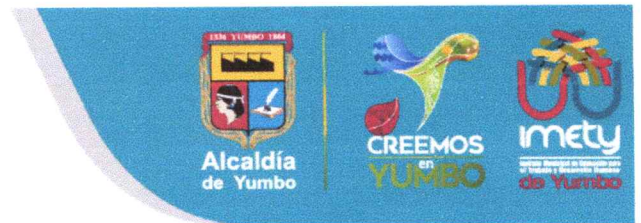
COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	INDICADOR DE CUMPLIMIENTO	PROCESO RESPONSABLE	RECURSOS	FECHA PROGRAMADA	SEGUIMIENTO A DIC 31 DE 2021		
							AVANCE(S)	CUMPLIMIENTO	EVIDENCIAS
IV COMPONENTE: ATENCIÓN AL CIUDADANO	ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	21 Divulgar y publicar los lineamientos de la caracterización del usuario.	Publicación realizada.	BIENESTAR ESTUDIANTE			Se publicó y divulgó la caracterización del usuario en la página Web de la entidad.	100%	Página Web Institucional
		22 Aplicar encuestas de satisfacción de usuarios.	(Encuestas aplicadas / Total de encuestas Institucionales) * 100	BIENESTAR ESTUDIANTE		31 de Diciembre de 2021	se realizó la caracterización de las encuestas de satisfacción de usuarios y se preservó los informes correspondientes	100%	Informe de satisfacción del usuario publicados en la página web Institucional
		23 Divulgar y publicar el procedimiento para el manejo de PORSE	Publicación realizada.	CONTROL Y EVALUACIÓN		31 de Mayo de 2021	El procedimiento fue divulgado y publicado en la página web de la entidad	100%	satisfacción del usuario primer y segundo trimestre
	FORTALECIMIENTO DE LOS CANALES DE ATENCIÓN	24 Capacitar y gestionar el conocimiento en el personal de los puntos de atención al ciudadano en temas concernientes a la oferta educativa del IMETY	Capacitación realizada.	TALENTO HUMANO Y S.S.T.		30 de Junio de 2021	La capacitación fue realizada por Talento Humano el 04 de noviembre de 2021 en la sala de sistemas del Imety.	100%	Estado de Asistencia a reunión Archivo de Talento Humano.
	TALENTO HUMANO	25 Realizar una capacitación focalizada en la humanización de la prestación del servicio en atención al cliente.	Capacitación realizada.	TALENTO HUMANO Y S.S.T.		31 de Diciembre de 2021	La capacitación fue realizada por Talento Humano el 04 de noviembre de 2021 en la sala de sistemas del Imety.	100%	Estado de Asistencia a reunión Archivo de Talento Humano
	NORMATIVO Y PROCEDIMENTAL	26 Actualizar los trámites y otros procedimientos administrativos (SUT)	(Cant De trámites actualizados / Total de trámites registrados) * 100	GESTIÓN DE LAS TIC'S		31 de Diciembre de 2021	Se evidenció ante el sub dos trámites en proceso de aprobación. Se inscribieron ante el sub dos opas: SOLICITI DE PERMISO REMUNERADO Y PRENSCRIPCION PROGRAM DE TRABAJO Y DESARROLLO HUMANO. Para aprobacion se encuentran: Carnet Estudiantil y Renovacion de Matrícula de Estudiantes.	100%	Publicado en página Web Institucional
	RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO	27 Realizar informe cuatrimestral de la satisfacción de usuario y de PORSE	(informes realizados / informes programados) * 100	GESTIÓN DE CONTROL Y EVALUACIÓN		31 de Diciembre de 2021	Se realizó el informe del segundo semestre de 2021	100%	Publicado en página Web Institucional

Este componente contempla cinco subcomponentes los cuales contienen siete actividades cuyo cumplimiento a la fecha es del 100% lo cual se detalla a continuación:

El Subcomponente Estructura Administrativa y Direccionamiento Estratégico contempla tres actividades las cuales presentan un cumplimiento del 100%.

El subcomponente Fortalecimiento de los Canales de Atención contempla una actividad la cual presenta un cumplimiento del 100%. en el tercer cuatrimestre de 2021.

El Subcomponente de Talento Humano presenta una actividad del Plan de Capacitación la cual presenta un cumplimiento del 100%. La capacitación de humanización de la prestación del servicio de atención al Cliente se realizó.



El Subcomponente Normativo y Procedimental contempla 1 actividad la cual presenta un cumplimiento del 100%.

El subcomponente Relacionamiento con el Ciudadano contempla una actividad la cual presenta un cumplimiento del 100%, se presentaron los informes y están publicados en la página web de la entidad.

## COMPONENTE V. MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

Este componente contempla cinco subcomponentes los cuales contienen dieciséis actividades cuyo cumplimiento se detalla a continuación:

Subcomponente Transparencia Activa contiene nueve actividades las cuales contemplan un cumplimiento del 99.44%

Subcomponente Transparencia Pasiva contiene una actividad la cual contempla un cumplimiento del 100%

Subcomponente Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información contiene tres actividades las cuales contemplan un cumplimiento del 93.33%

Subcomponente Criterio Diferencial de Accesibilidad contiene dos actividades las cuales contemplan un cumplimiento del 100%

Subcomponente Monitoreo del Acceso a la Información Pública contiene una actividad la cual presenta un cumplimiento del 100%.

El componente Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información presenta un cumplimiento total del 82.12 % para el segundo cuatrimestre de 2021.



Sede Académica: CRA 4 No. 9-84 B/ Bolívar PBX: 6696851  
Sede Administrativa: Calle 12 No. 3-34 B/Bolívar PBX: 6574579  
[portal.imety.edu.co](http://portal.imety.edu.co)

NIT: 900.586.342-3  
Yumbo - Villa del Caica



COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	INDICADOR DE CUMPLIMIENTO	PROCESO RESPONSABLE	RECURSOS	FECHA PROGRAMADA	SEGUIMIENTO A DIC 31 DE 2021		
							AVANCE(S)	CUMPLIMIENTO	EVIDENCIAS
COMPONENTE: TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION	TRANSPARENCIA ACTIVA	28. Publicar el informe de Gestión de la vigencia 2020	Informe de Gestión publicado	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO Y PLANEACION		31 de Enero de 2021	el informe se encuentra publicado en la página Web de la entidad	100%	Página Web Institucional
		29. Publicar el Plan de Acción Institucional 2021	Plan de Acción publicado	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO Y PLANEACION		31 de Enero de 2021	El Plan de Acción Institucional fue publicado en la página Web de la entidad en enero de 2021	100%	Página Web Institucional
		30. Publicar la última versión de los documentos de formulación de los proyectos de inversión.	Documentos publicados	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO Y PLANEACION		31 de Diciembre de 2021	Los documentos Técnicos y la ficha MGA actualizados se encuentran publicados en la página web de la entidad	100%	Página Web Institucional
		31. Publicar el Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano 2021.	PAAC publicado	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO Y PLANEACION		31 de Enero de 2021	El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano fue actualizado y publicado en Enero de 2021	100%	Página Web Institucional
		32. Publicar Informe de ejecución presupuestal de la vigencia.	(Informes publicados / 12 Informes) 100	GESTION FINANCIERA		31 de Diciembre de 2021	Gestión Financiera ha publicado las Ejecuciones presupuestales de enero a noviembre 30 de 2021	95%	Página Web Institucional
		33. Publicar el Plan de Mejoramiento de la entidad y sus seguimientos.	Plan publicado	GESTION DE CONTROL Y EVALUACION		31 de Enero de 2021	Plan de Mejoramiento se publicó con los seguimientos	100%	Página Web Institucional
		34. Publicar el Informe pormenorizado del estado de control interno.	(Informes publicados / Cant. De Informes programados) 100	GESTION DE CONTROL Y EVALUACION		31 de Diciembre de 2021	El informe del segundo semestre 2021	100%	Página Web Institucional
		35. Publicar todas las actualizaciones del Plan Anual de Adquisiciones de la vigencia 2021	(Plan publicado / Plan modificado) 100	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO Y PLANEACION		31 de Diciembre de 2021	Se han publicado en página web las modificaciones al PAA a la fecha se han realizado 4 actualizaciones	100%	Página Web Institucional
	36. Publicar en la pag web del IMC y la totalidad de los contratos suscritos y de los contratos de prestación de servicios	(Contratos publicados en pag. Web / contratos publicados en el secop) 100	GESTION JURIDICA Y DE CONTRATACION		31 de Diciembre de 2021	Se encuentran publicados los contratos realizados a la fecha. Se evidencia enlace al Secop	100%	Página Web Institucional	
	37. Asignar y realizar seguimiento al cumplimiento de las respuestas de los Derechos de Petición y tutela	Seguimiento realizado	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO Y PLANEACION		31 de Diciembre de 2021	Se ha realizado seguimiento a los tiempos de respuesta de las PORS	100%	Informes de PORS publicados en página web institucional	
	38. Convalidación del consejo departamental de Archivo para adopción.	Respuesta recibida y ajustes ejecutados	GESTION DOCUMENTAL		31 de Diciembre de 2021	Se realizaron las correcciones y observaciones realizadas por el Consejo Departamental de Archivo para la aprobación de la actualización de los TRD las cuales no han sido aprobadas a la fecha	80%	Copia física de envío al Consejo Departamental de Archivo	
	39. Revisar, actualizar y aprobar el PINAR	PINAR aprobado	GESTION DOCUMENTAL		31 de Enero de 2021	El PINAR fue actualizado y aprobado	100%	PINAR aprobado	
	40. Difusión interna del PINAR.	PINAR difundido.	GESTION DOCUMENTAL		31 de Marzo de 2021	Se evidencia difusión con los líderes de proceso. Capacitación en el mes de julio de 2021 en la Ley de archivo, académica y direccionamiento estratégico de la entidad y reunión del Comité de Gestión y Desempeño	100%	Actas de socialización de Gestión documental y del Comité de Gestión y Desempeño	
	41. Sensibilizar al equipo humano de Atención al ciudadano, para una adecuada atención a personas con discapacidad.	Equipo humano de atención al cliente sensibilizado	TALENTO HUMANO Y S.S.T.		30 de Junio de 2021	La capacitación se realizó el 04 de noviembre de 2021 en la sala de asientos de la sede de la calle 10	100%	Estado de Asistencia a reunión Archivo de Talento Humano	
	42. Divulgar la información en formatos alternativos comprensibles, para personas en situación de discapacidad.	Información diferencial divulgada	GESTION DE TICs		31 de Diciembre de 2021	Los formatos se encuentran en la página Web de la Entidad, la información esta en redes sociales	100%	Página Web Institucional y redes sociales	
43. Elaborar informes de solicitudes de información de peticiones, quejas, reclamos y solicitudes de acceso a la información y publicar en la pag. Web	Informes publicados.	GESTION DE CONTROL Y EVALUACION		31 de Diciembre de 2021	control interno presentó y publicó el informe	100%	Página Web Institucional		

## COMPONENTE VI. INICIATIVAS ADICIONALES

COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	INDICADOR DE CUMPLIMIENTO	PROCESO RESPONSABLE	RECURSOS	FECHA PROGRAMADA	SEGUIMIENTO A DIC 31 DE 2021		
							AVANCE(S)	CUMPLIMIENTO	EVIDENCIAS
VI COMPONENTE: INICIATIVAS ADICIONALES	ALISTAMIENTO	44 Socializar por comunicación interna las actividades programadas del Código de Integridad.	Socialización realizada	TALENTO HUMANO Y S.S.T.		31 de Diciembre de 2021	Mediante Circular 103.11.01-14 del 06 de Noviembre de 2021 se realizó comunicación interna para realizar reunión el 09 de noviembre en la cual la líder de Talento Humano socializó el cronograma de actividades de la socialización del Código de Integridad.	100%	Archivo de Talento Humano, Listado de asistencia a reunión
		45 Definir los líderes de socialización del código de Integridad	Líderes definidos	TALENTO HUMANO Y S.S.T.		31 de Diciembre de 2021	En reunión del 09 de noviembre de 2021 se definieron los líderes de socialización del Código de Integridad para la vigencia 2021	100%	Listado de Asistencia a reunión y Cronograma de Actividades, Archivo de Talento Humano.
	EJECUCIÓN	46 Promover o capacitar a los gestores de Integridad para desarrollar competencias blandas	Capacitación o promoción realizada	TALENTO HUMANO Y S.S.T.		31 de Diciembre de 2021	Talento Humano realizó la capacitación en reunión del 09 de noviembre de 2021	100%	Carpeta de archivo Talento Humano
		47 Diseñar y publicar piezas comunicacionales de los valores del código de Integridad a través de los medios institucionales.	Valores institucionales promocionados.	TALENTO HUMANO Y S.S.T.		31 de Diciembre de 2021	Las piezas comunicacionales del Código de Integridad se publicaron en la página web de la entidad en el mes de noviembre de 2021 y en los grupos de wasap Institucionales. De igual manera se realizó la difusión de los valores con elementos diversos.	100%	Página Web Institucional
		48 Ejecutar las actividades relacionadas con el fin de afianzar los valores contenidos en el código de Integridad.	Actividades realizadas / Actividades programadas - 100	TALENTO HUMANO Y S.S.T.		31 de Diciembre de 2021	En el mes de noviembre de 2021 se realizaron actividades con el fin de afianzar los valores del Código de Integridad de la entidad.	100%	Archivo de Talento Humano.
	SEGUIMIENTO	49 Evaluar la gestión de Integridad mediante un mecanismo con el fin de medir la apropiación del Código de Integridad en la entidad.	Evaluación realizada	TALENTO HUMANO Y S.S.T.		31 de Diciembre de 2021	Talento Humano realizó la medición de la apropiación del Código de Integridad el 06 de diciembre de 2021	100%	Carpeta de Archivo de Talento Humano
		50 Socializar resultados de la evaluación del código de Integridad	Socialización realizada	TALENTO HUMANO Y S.S.T.		31 de Diciembre de 2021	Talento Humano realizó la socialización del resultado de la medición del Código de Integridad el 16 de diciembre de 2021	100%	Listado de Asistencia, Archivo de Talento Humano

Este componente presenta tres subcomponentes con siete actividades cuyo cumplimiento a la fecha es del 100% lo cual se detalla a continuación:

El Subcomponente contemplado contempla dos actividades con un cumplimiento del 100%

El subcomponente Ejecución contempla tres actividades con un cumplimiento del 100%

El subcomponente Seguimiento contempla dos actividades con un cumplimiento del 100%



Alcaldía  
de Yumbo



CREEMOS  
en  
YUMBO



imety  
Instituto Municipal de Educación  
de Yumbo

## CONCLUSIONES:

El Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano durante el seguimiento comprendido entre el 1 de septiembre al 30 de diciembre de 2021 se logró evidenciar que presenta un cumplimiento total del 97.02%, para el año 2021 generando un buen impacto, en comparación con el del año 2020. En el tercer cuatrimestre se logró un avance significativo en el cumplimiento de las actividades por parte de los líderes de proceso.

El Mapa de Riesgos de Corrupción alcanzó un cumplimiento del 98% durante la vigencia del 2021.

Se adjunta seguimiento al Mapa de Riesgos Institucional con un cumplimiento final del 99% para la vigencia 2021.

## RECOMENDACIONES:

-Para el 2022 enfocar las actividades de las matrices del Plan Anticorrupción teniendo en cuenta la Ley 1474 de 2011




-Para el 2022 elaborar el Mapa de Riesgos de Corrupción y el Mapa de Riesgos institucional teniendo en cuenta la última versión de la Guía de Riesgos de función Pública

Socializar las actividades del Plan Anticorrupción y los Mapas de Riesgos de Corrupción e Institucional antes del 30 de enero de 2022, con el fin que los líderes de proceso den inicio oportuno a su cumplimiento.

  
**HEGNY BON LENIS**  
Asesora de Control Interno

Revisado y aprobado por: Dirección



Sede Académica: CRA 4 No. 9-84 B/ Bolívar PBX: 6696851   
Sede Administrativa: Calle 12 No. 3-34 B/Bolívar PBX: 6574579   
[portal.imety.edu.co](http://portal.imety.edu.co) 

NIT: 900.586.342-3  
Yumbo - Valle del Cauca



IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO		VALORACIÓN DEL RIESGO										TRATAMIENTO DEL RIESGO				SEGUIMIENTO Y CONTROL		
No.	TIPO	NOMBRE	CAUSAS	CONSECUENCIA	ANÁLISIS DEL RIESGO		EVALUACIÓN DEL RIESGO			OPCIÓN DE TRATAMIENTO (Alto, Medio, Bajo)	ACCIONES PARA MITIGAR	RESPONSABLE(S)	FECHAS	ESTADO DE REALIZACIÓN	CUMPLIMIENTO	MATERIALIZACIÓN	Efecto de las acciones	
					Impacto del Riesgo	Probabilidad del Riesgo	CANT. DIMINUYE EN EL IMPACTO	CANT. DIMINUYE EN LA PROBABILIDAD	IMPACTO RESIDUAL									PROBABILIDAD RESIDUAL
6	CORRUPCIÓN	Tráfico de influencias en el proceso de contratación de obras de construcción.	Amiguismo/campanero; Favorecimiento de dinero por debajo de la licitación; Manipulación de los documentos de licitación.	Daño a la imagen institucional; Pérdida de confianza de la ciudadanía; Interrupción de los servicios públicos.	Cuadrado	Extrema	Fuerte	2	2	Mediano	Mediano	3/11/2021	100%	NO	NO	Nota 1. Si el tiempo se materializa no fueron efectuados los controles y/o acciones. Nota 2. Si las acciones son efectuadas se convierten en controles en el programa presupuestario.		
7	CORRUPCIÓN	Procesos de contratación de obras de construcción.	Amiguismo/campanero; Favorecimiento de dinero por debajo de la licitación; Manipulación de los documentos de licitación.	Daño a la imagen institucional; Pérdida de confianza de la ciudadanía; Interrupción de los servicios públicos.	Mayor	Extrema	Fuerte	2	2	Medio	Medio	3/11/2021	100%	NO	NO	Nota 1. Si el tiempo se materializa no fueron efectuados los controles y/o acciones. Nota 2. Si las acciones son efectuadas se convierten en controles en el programa presupuestario.		
8	CORRUPCIÓN	Contratación de bienes y servicios.	Amiguismo/campanero; Favorecimiento de dinero por debajo de la licitación; Manipulación de los documentos de licitación.	Daño a la imagen institucional; Pérdida de confianza de la ciudadanía; Interrupción de los servicios públicos.	Mayor	Extrema	Fuerte	2	2	Medio	Medio	3/11/2021	100%	NO	NO	Nota 1. Si el tiempo se materializa no fueron efectuados los controles y/o acciones. Nota 2. Si las acciones son efectuadas se convierten en controles en el programa presupuestario.		
9	CORRUPCIÓN	Contratación de bienes y servicios.	Amiguismo/campanero; Favorecimiento de dinero por debajo de la licitación; Manipulación de los documentos de licitación.	Daño a la imagen institucional; Pérdida de confianza de la ciudadanía; Interrupción de los servicios públicos.	Mayor	Alta	Fuerte	2	2	Medio	Medio	3/11/2021	100%	NO	NO	Nota 1. Si el tiempo se materializa no fueron efectuados los controles y/o acciones. Nota 2. Si las acciones son efectuadas se convierten en controles en el programa presupuestario.		
10	CORRUPCIÓN	Contratación de bienes y servicios.	Amiguismo/campanero; Favorecimiento de dinero por debajo de la licitación; Manipulación de los documentos de licitación.	Daño a la imagen institucional; Pérdida de confianza de la ciudadanía; Interrupción de los servicios públicos.	Mayor	Extrema	Fuerte	2	2	Medio	Medio	3/11/2021	100%	NO	NO	Nota 1. Si el tiempo se materializa no fueron efectuados los controles y/o acciones. Nota 2. Si las acciones son efectuadas se convierten en controles en el programa presupuestario.		
11	CORRUPCIÓN	Contratación de bienes y servicios.	Amiguismo/campanero; Favorecimiento de dinero por debajo de la licitación; Manipulación de los documentos de licitación.	Daño a la imagen institucional; Pérdida de confianza de la ciudadanía; Interrupción de los servicios públicos.	Mayor	Alta	Fuerte	2	2	Medio	Medio	3/11/2021	100%	NO	NO	Nota 1. Si el tiempo se materializa no fueron efectuados los controles y/o acciones. Nota 2. Si las acciones son efectuadas se convierten en controles en el programa presupuestario.		

GESTIÓN DE RIESGOS											
MAPA DE RIESGOS											
VALORACIÓN DEL RIESGO											
IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO			ANÁLISIS DEL RIESGO				EVALUACIÓN DEL RIESGO				TRATAMIENTO DEL RIESGO
ACTIVIDAD ALCANZADA (Actividades de la Característica de)	RIESGO (Ejemplo: Incumplimiento de los requisitos de los procesos)	CAUSAS (Factores o fallas que originan o pueden originar la materialización del riesgo)	CONSECUENCIA (¿Qué repercusiones puede tener el evento de riesgo?)	RIESGO INHERENTE		RIESGO RESIDUAL		ACCIÓN PARA MITIGAR (Acciones para mitigar el riesgo)	RESPONSABLE(S) DE LA(S) ACCIÓN(ES)	FECHAS DE CUMPLIMIENTO	ESTADO DE REALIZACIÓN (Marcar con una X las acciones tomadas durante cada Cuatrimestre)
				ANÁLISIS DEL RIESGO	RIESGO RESIDUAL	PROBABILIDAD RESIDUAL	IMPACTO RESIDUAL				
Nº	TIPO	NOMBRE	CONSECUENCIA	ANÁLISIS DEL RIESGO	RIESGO INHERENTE	PROBABILIDAD RESIDUAL	IMPACTO RESIDUAL	ACCIÓN PARA MITIGAR (Acciones para mitigar el riesgo)	RESPONSABLE(S) DE LA(S) ACCIÓN(ES)	FECHAS DE CUMPLIMIENTO	ESTADO DE REALIZACIÓN (Marcar con una X las acciones tomadas durante cada Cuatrimestre)
1	CORRUPCIÓN	Incumplimiento de los requisitos de los procesos	Desempeño personal. Desempeño administrativo. Procesos complejos entre sí. Incumplimiento de los requisitos de los procesos.	Riesgo: Bajo	Fuente	Rara vez	Menor	Verificar el cumplimiento de los requisitos de los procesos. (Verificar el cumplimiento de los requisitos de los procesos).	Apoyo técnico al área de gestión de riesgos.	31/12/2021	100%
2	CORRUPCIÓN	Manipulación de los recursos de personal	Suavidad administrativa. Desempeño de personal.	Rara vez	Fuente	Rara vez	Moderado	Verificar el cumplimiento de los requisitos de los procesos. (Verificar el cumplimiento de los requisitos de los procesos).	Apoyo técnico al área de gestión de riesgos.	31/12/2021	100%
3	CORRUPCIÓN	Concesión de licencias de uso de software	Manipulación de los recursos de personal. Desempeño de personal.	Rara vez	Fuente	Rara vez	Moderado	Verificar el cumplimiento de los requisitos de los procesos. (Verificar el cumplimiento de los requisitos de los procesos).	Apoyo técnico al área de gestión de riesgos.	31/12/2021	100%
4	CORRUPCIÓN	Incumplimiento de los requisitos de los procesos	Desempeño personal. Desempeño administrativo. Procesos complejos entre sí. Incumplimiento de los requisitos de los procesos.	Riesgo: Bajo	Fuente	Rara vez	Moderado	Verificar el cumplimiento de los requisitos de los procesos. (Verificar el cumplimiento de los requisitos de los procesos).	Apoyo técnico al área de gestión de riesgos.	31/12/2021	100%
5	CORRUPCIÓN	Incumplimiento de los requisitos de los procesos	Desempeño personal. Desempeño administrativo. Procesos complejos entre sí. Incumplimiento de los requisitos de los procesos.	Riesgo: Bajo	Fuente	Rara vez	Moderado	Verificar el cumplimiento de los requisitos de los procesos. (Verificar el cumplimiento de los requisitos de los procesos).	Apoyo técnico al área de gestión de riesgos.	31/12/2021	100%



SEGURIMIENTO Y CONTROL

EFECTOS DE LAS ACCIONES

JUSTIFICACIÓN DEL PORQUÉ DE LAS ACCIONES

NOTA: 1. Si el riesgo se materializa en las acciones...

NOTA: 2. Si las acciones son...

1. Cuatrimestre de 2021...

2. Cuatrimestre de 2021...

3. Cuatrimestre de 2021...

1. Cuatrimestre de 2021...

2. Cuatrimestre de 2021...

3. Cuatrimestre de 2021...

1. Cuatrimestre de 2021...

2. Cuatrimestre de 2021...

3. Cuatrimestre de 2021...

1. Cuatrimestre de 2021...

2. Cuatrimestre de 2021...

3. Cuatrimestre de 2021...

1. Cuatrimestre de 2021...

2. Cuatrimestre de 2021...

3. Cuatrimestre de 2021...

1. Cuatrimestre de 2021...

2. Cuatrimestre de 2021...

3. Cuatrimestre de 2021...

1. Cuatrimestre de 2021...

2. Cuatrimestre de 2021...

3. Cuatrimestre de 2021...

1. Cuatrimestre de 2021...

2. Cuatrimestre de 2021...

3. Cuatrimestre de 2021...

1. Cuatrimestre de 2021...

2. Cuatrimestre de 2021...

3. Cuatrimestre de 2021...

1. Cuatrimestre de 2021...

2. Cuatrimestre de 2021...



GESTIÓN DE DIRECCIÓN

100.FO.DP.03

Versión: 04

MAPA DE RIESGOS

VALORACIÓN DEL RIESGO										SEGUIMIENTO Y CONTROL								
IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO			ANÁLISIS DEL RIESGO			EVALUACIÓN DEL RIESGO				TRATAMIENTO DEL RIESGO			ESTADO DE REALIZACIÓN					
OBJETIVO ESTRATÉGICO ASOCIADO PROCESO Y SUB PROCESO	ACTIVIDAD ASOCIADA AL PROCESO (Actividades de la Caracterización)	CAUSAS Factores o fallas que originan o pueden originar la materialización del riesgo	CONSECUENCIA ¿Qué impactos puede generar el riesgo? ¿Cómo se manifiesta? ¿Afecta a los procesos? ¿Afecta a los recursos? ¿Afecta a la imagen institucional?	RIESGO VALORACIÓN DEL RIESGO	RIESGO INHERENTE VALORACIÓN DEL RIESGO	RIESGO RESIDUAL VALORACIÓN DEL RIESGO	CONTROLES			OPCIÓN DE TRATAMIENTO (Aceptar, Reducir, Compartir)	ACCIONES PARA MITIGAR	RESPONSABLE	FECHAS 1 Cuatrimestre 2 Cuatrimestre 3 Cuatrimestre	RESPONSABLE	ESTADO DE REALIZACIÓN (Mencione el estado de avance de las acciones tomadas durante cada trimestre. (1. % Total de avance) ...)	% DE CUMPLIMIENTO	MATERIALIZACIÓN (Si o No) FRECUENCIA FUERTE QUE LO SI/NO	Efectos de las acciones (Si o No) Justificando el porqué de la respuesta. Nota 1. se entrega se materializa o no en los meses siguientes. Nota 2. Si las acciones no se materializan en los meses siguientes se materializan en los meses siguientes.
							RIESGO INHERENTE VALORACIÓN DEL RIESGO	RIESGO RESIDUAL VALORACIÓN DEL RIESGO	RIESGO RESIDUAL VALORACIÓN DEL RIESGO									
Objetivo Estratégico: Mejorar continuamente los procesos y servicios de atención a los usuarios, las acciones de gestión y las actividades de apoyo.	Proceso de atención al usuario	Falta de capacitación de los usuarios	Falta de capacitación de los usuarios	Medio	Medio	Medio	Capacitación de usuarios	0	0	0	Capacitación de usuarios	Lider de Proceso	Febrero 2021	Lider de Proceso	100%	100%	Si	Se realizaron actividades de capacitación de usuarios.
Objetivo Estratégico: Mejorar continuamente los procesos y servicios de atención a los usuarios, las acciones de gestión y las actividades de apoyo.	Proceso de atención al usuario	Falta de capacitación de los usuarios	Falta de capacitación de los usuarios	Medio	Medio	Medio	Capacitación de usuarios	0	0	0	Capacitación de usuarios	Lider de Proceso	Febrero 2021	Lider de Proceso	100%	100%	Si	Se realizaron actividades de capacitación de usuarios.
Objetivo Estratégico: Mejorar continuamente los procesos y servicios de atención a los usuarios, las acciones de gestión y las actividades de apoyo.	Proceso de atención al usuario	Falta de capacitación de los usuarios	Falta de capacitación de los usuarios	Medio	Medio	Medio	Capacitación de usuarios	0	0	0	Capacitación de usuarios	Lider de Proceso	Febrero 2021	Lider de Proceso	100%	100%	Si	Se realizaron actividades de capacitación de usuarios.
Objetivo Estratégico: Mejorar continuamente los procesos y servicios de atención a los usuarios, las acciones de gestión y las actividades de apoyo.	Proceso de atención al usuario	Falta de capacitación de los usuarios	Falta de capacitación de los usuarios	Medio	Medio	Medio	Capacitación de usuarios	0	0	0	Capacitación de usuarios	Lider de Proceso	Febrero 2021	Lider de Proceso	100%	100%	Si	Se realizaron actividades de capacitación de usuarios.
Objetivo Estratégico: Mejorar continuamente los procesos y servicios de atención a los usuarios, las acciones de gestión y las actividades de apoyo.	Proceso de atención al usuario	Falta de capacitación de los usuarios	Falta de capacitación de los usuarios	Medio	Medio	Medio	Capacitación de usuarios	0	0	0	Capacitación de usuarios	Lider de Proceso	Febrero 2021	Lider de Proceso	100%	100%	Si	Se realizaron actividades de capacitación de usuarios.
Objetivo Estratégico: Mejorar continuamente los procesos y servicios de atención a los usuarios, las acciones de gestión y las actividades de apoyo.	Proceso de atención al usuario	Falta de capacitación de los usuarios	Falta de capacitación de los usuarios	Medio	Medio	Medio	Capacitación de usuarios	0	0	0	Capacitación de usuarios	Lider de Proceso	Febrero 2021	Lider de Proceso	100%	100%	Si	Se realizaron actividades de capacitación de usuarios.
Objetivo Estratégico: Mejorar continuamente los procesos y servicios de atención a los usuarios, las acciones de gestión y las actividades de apoyo.	Proceso de atención al usuario	Falta de capacitación de los usuarios	Falta de capacitación de los usuarios	Medio	Medio	Medio	Capacitación de usuarios	0	0	0	Capacitación de usuarios	Lider de Proceso	Febrero 2021	Lider de Proceso	100%	100%	Si	Se realizaron actividades de capacitación de usuarios.
Objetivo Estratégico: Mejorar continuamente los procesos y servicios de atención a los usuarios, las acciones de gestión y las actividades de apoyo.	Proceso de atención al usuario	Falta de capacitación de los usuarios	Falta de capacitación de los usuarios	Medio	Medio	Medio	Capacitación de usuarios	0	0	0	Capacitación de usuarios	Lider de Proceso	Febrero 2021	Lider de Proceso	100%	100%	Si	Se realizaron actividades de capacitación de usuarios.
Objetivo Estratégico: Mejorar continuamente los procesos y servicios de atención a los usuarios, las acciones de gestión y las actividades de apoyo.	Proceso de atención al usuario	Falta de capacitación de los usuarios	Falta de capacitación de los usuarios	Medio	Medio	Medio	Capacitación de usuarios	0	0	0	Capacitación de usuarios	Lider de Proceso	Febrero 2021	Lider de Proceso	100%	100%	Si	Se realizaron actividades de capacitación de usuarios.
Objetivo Estratégico: Mejorar continuamente los procesos y servicios de atención a los usuarios, las acciones de gestión y las actividades de apoyo.	Proceso de atención al usuario	Falta de capacitación de los usuarios	Falta de capacitación de los usuarios	Medio	Medio	Medio	Capacitación de usuarios	0	0	0	Capacitación de usuarios	Lider de Proceso	Febrero 2021	Lider de Proceso	100%	100%	Si	Se realizaron actividades de capacitación de usuarios.

