

NOMBRE DEL PROYECTO

PLAN INSTITUCIONAL DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO

OBJETIVO DEL PLAN	Mejorar el servicio al ciudadano de la entidad con el fin de generar mayor confianza, eficacia y eficiencia en los servicios prestados a los grupos de interés de la ANLA.
JUSTIFICACIÓN	Considerando que la Política de Servicio al Ciudadano de la ANLA fue la mejor calificada del Sector Ambiente y Desarrollo Sostenible en la medición del Formulario Único de Reporte de Avances a la Gestión-FURAG 2020, se identificaron oportunidades de mejora, las cuales se consolidan en el presente
LIDER DE LA POLITICA	GRUPO DE SEVICIO AL CIUDADANO
ALCANCE DE LA POLITICA	La política contempla acciones en materia de avanzar en la caracterización de grupos de interés, Medir la satisfacción de los usuarios en relación con los trámites y servicios que presta la ANLA, ampliar los canales de atención, fortalecer un Centro de Orientación accesible y cualificar el servicio al ciudadano a

								SEGUIMIENTO A JUNIO 30 DE 2023				EVALUACIÓN CONTROL INTERNO A 30/06/2023		
ITEM	ACTIVIDADES	PESO POR ACTIVIDAD	ACCIONES	PESOS POR ACCIÓN	PRODUCTO ESPERADO	FECHA DE INICIO	FECHA DE TERMINACION	% Avance	Avance real por peso	% AVANCE ESPERADO	Avance esperado por peso	Nivel de Cumplimiento sobre Avance Esperado	Evaluación Cualitativa -Validación Soportes	Observaciones
1	Avanzar en la caracterización de grupos de interés	10%	a. Ajustar y publicar en GESPRO y socializar el documento (lineamiento) de caracterización elaborado por la OAP	50%	Documento (lineamiento) de caracterización elaborado, publicado en GESPRO y socializado	1/02/2023	31/07/2023	80%	4%	83%	4%	Nivel de Cumplimiento Alto: De conformidad con el tiempo transcurrido y la participación establecida para esta acción (50%), el avance reportado del 80% corresponde al 40,0% del avance esperado del 41,67% y con respecto al peso de la actividad (10%) el avance reportado corresponde al 4,0%, es decir se logra el 96,00% del esperado de 4,17% de la actividad. Se suministran y revisan las evidencias relacionadas con el borrador del Procedimiento Caracterización de Grupos de Interés y de Partes Interesadas (Solicitud en Tramite) e imágenes que evidencian el cargue en la herramienta GESPRO para aprobación.		
			b. Actualizar el ejercicio de caracterización de Usuarios (centro de orientación)	50%	Ejercicio de caracterización de usuarios actualizado	1/08/2023	30/11/2023			0%				No se reporta ni se evalúa. Acción programada para iniciar el 01/08/2023
			a. Elaborar el informe de resultados de la encuesta de satisfacción de usuarios del segundo semestre de la vigencia 2022	15%		1/02/2023	31/05/2023	100%		100%		Nivel de Cumplimiento Alto: Actividad Cumplida en el primer trimestre de 2023		

								SEGUIMIENTO A JUNIO 30 DE 2023				EVALUACIÓN CONTROL INTERNO A 30/06/2023		
ITEM	ACTIVIDADES	PESO POR ACTIVIDAD	ACCIONES	PESOS POR ACCIÓN	PRODUCTO ESPERADO	FECHA DE INICIO	FECHA DE TERMINACION	% Avance	Avance real por peso	% AVANCE ESPERADO	Avance esperado por peso	Nivel de Cumplimiento sobre Avance Esperado	Evaluación Cualitativa -Validación Soportes	Observaciones
2	2. Medir la satisfacción de los usuarios en relación con los trámites y servicios que presta la ANLA	10%	b. Socializar el informe con los resultados de la encuesta de satisfacción de usuarios del segundo semestre de la vigencia 2022	15%	Un (1) informe con los resultados de la encuesta de satisfacción de usuarios del segundo semestre de la vigencia 2022 elaborado y socializado	1/06/2023	30/06/2023	100%	4%	100%	4%	Nivel de Cumplimiento Alto: Actividad Cumplida. Se logra el avance esperado que de conformidad con el tiempo transcurrido y la participación establecida para esta acción (15%), el avance reportado del 100% corresponde al 15,0% y con respecto al peso de la actividad (10%) el avance reportado corresponde al 1,5%. Se suministran y revisan las evidencias relacionadas con: 1. Listado de asistencia a la mesa de trabajo "Encuesta de satisfacción 2022-II" realizada el 17/02/2023. 2. Presentación que contempla la entrega de resultados aplicación encuesta 2022-II, la entrega matriz con comentarios por dependencia - encuesta 2022-II, la consolidación plan de acción 2022-I y 2022-II y la definición plazos de entrega acciones de mejoramiento. 3. copia del correo de Socialización instructivo medición de la satisfacción, en el cual se adjunta la presentación de modificación del instructivo y el plan de acción medición de la satisfacción, que contiene la descripción de la Sugerencia, la Recomendación o Insatisfacción del Usuario, las actividades a desarrollar y las fechas entre las cuales serán realizadas		
			c. Aplicar la encuesta de satisfacción de usuarios del primer semestre de la vigencia 2023	15%	Una (1) encuesta de satisfacción de usuarios del primer semestre de la vigencia 2023 aplicada	1/07/2023	30/09/2023			0%			No se reporta ni se evalúa. Acción programada para iniciar el 1/07/2023	
			d. Elaborar el informe de resultados de la encuesta de satisfacción de usuarios del primer semestre de la vigencia 2023	15%	Un (1) informe con los resultados de la encuesta de satisfacción de usuarios del primer semestre de la vigencia 2023 elaborado y socializado	1/10/2023	31/10/2023			0%			No se reporta ni se evalúa. Acción programada para iniciar el 1/10/2023	
			e. Socializar el informe con los resultados de la encuesta de satisfacción de usuarios del primer semestre de la vigencia 2023	15%		1/11/2023	15/12/2023			0%			No se reporta ni se evalúa. Acción programada para iniciar el 1/11/2023	
			f. Consolidar y hacer seguimiento a las acciones formuladas en el plan de trabajo, reponsabilidad de cada una de las dependencias involucradas, como resultado de las mesas de trabajo y reportar los resultados a las instancias de coordinación intrainstitucional.	25%	Matriz con seguimientos cuatrimestrales realizados	1/03/2023	15/12/2023	50%		42%			Nivel de Cumplimiento Alto: Se supera el avance esperado de conformidad con el tiempo transcurrido y la participación establecida para esta acción (25,0%), el avance reportado del 50,0% corresponde al 12,5% del avance esperado del 10,5% y con respecto al peso de la actividad (10%) el avance reportado corresponde al 1,3%, es decir se logra el 118,8% del esperado de 1,1% de la actividad. Se suministran y revisan las evidencias relacionadas con el borrador del Procedimiento Caracterización de Grupos de Interés y de Partes Interesadas (Solicitud en Trámite) e imágenes que evidencian el cargue en la herramienta GESPRO para aprobación.	Se supera el avance esperado y para no alterar el resultado total, para la evaluación se tiene en cuenta el 100% de cumplimiento del avance esperado, es decir el 1,1%

								SEGUIMIENTO A JUNIO 30 DE 2023				EVALUACIÓN CONTROL INTERNO A 30/06/2023			
ITEM	ACTIVIDADES	PESO POR ACTIVIDAD	ACCIONES	PESOS POR ACCIÓN	PRODUCTO ESPERADO	FECHA DE INICIO	FECHA DE TERMINACION	% Avance	Avance real por peso	% AVANCE ESPERADO	Avance esperado por peso	Nivel de Cumplimiento sobre Avance Esperado	Evaluación Cualitativa -Validación Soportes	Observaciones	
3	3. Socializar en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño el informe a seguimiento a PQRSD y ECOs que se realiza de manera trimestral	10%	Cuatro (4) socializaciones en Comité Institucional de Gestión y Desempeño	25%	Cuatro (4) socializaciones en Comité Institucional de Gestión y Desempeño	15/01/2023	31/12/2023	50%	1%	47%	5%		Nivel de Cumplimiento Alto: Actividad Cumplida en el primer trimestre de 2023		
				25%									Nivel de Cumplimiento Alto: Actividad Cumplida. Se logra el 100% y de conformidad con la participación establecida para esta acción corresponde al 25%. Teniendo en cuenta el peso de la actividad el logro es del 2,5% Se suministran y revisan las evidencias relacionadas con: 1. La presentación de los resultados de la Atención a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y ECOS durante el primer trimestre de 2023 2. copia del correo de citación al Comité Institucional de Gestión y Desempeño del día 25/05/2023, donde dentro de los temas informativos se encuentra el numeral 10. Informe de PQRSD I trimestre 2023 – SMPCA		
				25%									No se reporta ni se evalúa. Corresponde al informe del 2do. Trimestre		
				25%									No se reporta ni se evalúa. Corresponde al informe del 3er. Trimestre		
4	4. Actualizar los documentos del proceso de Atención al Ciudadano	10%	a. Revisar los documentos del proceso de Atención al Ciudadano	20%	Una (1) matriz de verificación de documentos del proceso de Atención al Ciudadano	15/01/2023	31/03/2023	100%		100%			Nivel de Cumplimiento Alto: Actividad Cumplida en el primer trimestre de 2023		
			b. Actualizar y socializar el instructivo y formatos de medición de la satisfacción de experiencia ciudadana	20%	Instructivo de medición de la satisfacción de experiencia ciudadana actualizado y socializado	16/01/2023	28/02/2023	100%		100%			Nivel de Cumplimiento Alto: Actividad Cumplida en el primer trimestre de 2023		
			c. Revisar y de ser necesario ajustar la estrategia de lenguaje claro.	20%	Estrategia de lenguaje claro definida	16/01/2023	15/07/2023	97%	6%	92%	6%		Nivel de Cumplimiento Alto: De conformidad con el tiempo transcurrido y la participación establecida para esta acción (20,0%), el avance reportado del 97,0% corresponde al 19,40% superando el avance esperado del 18,33% y con respecto al peso de la actividad (10%) el avance reportado corresponde al 1,94%, es decir se logra el 105,82% del esperado de 1,83% de la actividad. Se suministran y revisan las evidencias relacionadas con 1.-Listados de asistencia a reuniones, así: El 17/04/02023 Lenguaje Claro - Ajustes Estrategia, el 26/04/2023 Preparación – Capacitación, Lenguaje Claro PQRSD, el 02/05/2023 Ejemplos Lenguaje Claro - Capacitación PQRSD, el 09/05/2023 Presentación Capacitación Lenguaje Claro PQRSD, el 01/06/2023 Lenguaje Claro - Mesa de Trabajo, el 09/06/2023 Revisión Estrategia Lenguaje Claro, el 15/06/2023 Ajustes Lenguaje Claro, el 23/06/2023 Estrategia de Lenguaje Claro, el 28/06/2023 Revisión Estrategia Lenguaje Claro y el 30/06/2023 Revisión Documento Lenguaje Claro. 2.- Documento Excel que contiene el Plan de trabajo de la Estrategia de Lenguaje Claro 2023 – 2024 3.- Documento Word que contiene el borrador de la Política Estrategia de Lenguaje Claro	Se supera el avance esperado y para no alterar el resultado total, para la evaluación se tiene en cuenta el 100% de cumplimiento del avance esperado, es decir el 1,83%	
			d. Socializar la Estrategia de lenguaje claro en la entidad	20%	Estrategia de lenguaje claro socializada	16/07/2023	15/08/2023	0%		0%			No se reporta ni se evalúa. Acción programada para iniciar el 16/07/2023		

								SEGUIMIENTO A JUNIO 30 DE 2023				EVALUACIÓN CONTROL INTERNO A 30/06/2023		
ITEM	ACTIVIDADES	PESO POR ACTIVIDAD	ACCIONES	PESOS POR ACCIÓN	PRODUCTO ESPERADO	FECHA DE INICIO	FECHA DE TERMINACION	% Avance	Avance real por peso	% AVANCE ESPERADO	Avance esperado por peso	Nivel de Cumplimiento sobre Avance Esperado	Evaluación Cualitativa -Validación Soportes	Observaciones
			e. Implementar las acciones definidas en la Estrategia de lenguaje claro en la entidad, en atención a las fases dispuestas	20%	Estrategia de Lenguaje Claro implementada	16/08/2023	20/12/2023	0%		0%			No se reporta ni se evalúa. Acción programada para iniciar el 16/08/2023	
5	Mejorar la atención y fortalecer las competencias de personal de la Subdirección de Mecanismos de Participación Ciudadana Ambiental	10%	a. Capacitar en habilidades blandas a los colaboradores de la ANLA	33%	Tres (3) capacitaciones desarrolladas a los colaboradores de la ANLA	1/02/2023	30/06/2023	100%	10%	100%	8%		Nivel de Cumplimiento Alto: Actividad cumplida, de conformidad con el tiempo transcurrido y la participación establecida para esta acción (33,0%), el avance reportado del 100,0% corresponde al 33,0% cumpliendo con el avance esperado del 33,0% y con respecto al peso de la actividad (10%) el avance reportado corresponde al 3,3% esperado Se suministran y revisan las evidencias relacionadas con los listados de asistencia a capacitaciones así: El 16/06/2023 Competencias blandas: Resolución de conflictos, el 23/06/2023 Competencias blandas estilos de afrontamiento y el 30/06/2023 Competencias blandas: Trabajo en equipo.	
			b. Capacitar en calidad de respuesta (lenguaje claro) a PQRSD a los colaboradores de la ANLA	33%		1/02/2023	30/06/2023	100%		100%			Se suministran y revisan las evidencias relacionadas con el listado de asistencia a la capacitación Lenguaje Claro el 15/05/2023 y la presentación correspondiente donde se trataron los temas: Qué es y cómo escribir en lenguaje claro.	
			c. Realizar el Curso de Lenguaje Claro por parte de los colaboradores de la entidad	34%	Cuarenta (50) certificados de culminación del Curso de Lenguaje Claro por parte de los colaboradores de la entidad	1/02/2023	15/12/2023	100%		47%			Nivel de Cumplimiento Alto: Actividad Cumplida en el primer trimestre de 2023	Esta actividad estaba programada para realizarse entre el 1/02/2023 y el 15/12/2023. Se supera el avance esperado y para no alterar el resultado total, para la evaluación se tiene en cuenta el 100% de cumplimiento del avance esperado, es decir el 1,62%
6	6. Fortalecer la accesibilidad física y comunicacional en el Centro de Orientación	10%	Acompañar la implementación del plan de mejoramiento como resultado de la Auditoria Interna (NTC 6047)	50%	Acompañamientos realizados identificados en la matriz de plan de mejoramiento	1/02/2023	15/12/2023	100%	10%	47%	7%		Nivel de Cumplimiento Alto: De conformidad con el tiempo transcurrido y la participación establecida para esta acción (50,0%), el avance reportado del 100,0% corresponde al 50,0% superando el avance esperado del 23,81% y con respecto al peso de la actividad (10%) el avance reportado corresponde al 5,0%, es decir se logra el 210,0% del esperado de 2,38%. Se suministran y revisan las evidencias suministradas relacionadas con las imágenes de los ajustes realizados de acuerdo con la asesoría del INCI, por el Grupo de Servicios Administrativos en el centro de orientación al ciudadano en cuanto a la Señalización podo táctil en baños, préstamo de expedientes, Plano de evacuación, Cintas reflectivas en paredes de cristal, Alarma baño accesible y Señalización de acceso.	Esta actividad estaba programada para realizarse entre el 1/02/2023 y el 15/12/2023. Se supera el avance esperado y para no alterar el resultado total, para la evaluación se tiene en cuenta el 100% de cumplimiento del avance esperado, es decir el 1,62%

								SEGUIMIENTO A JUNIO 30 DE 2023				30/06/2023			EVALUACIÓN CONTROL INTERNO A 30/06/2023		
ITEM	ACTIVIDADES	PESO POR ACTIVIDAD	ACCIONES	PESOS POR ACCIÓN	PRODUCTO ESPERADO	FECHA DE INICIO	FECHA DE TERMINACION	% Avance	Avance real por peso	% AVANCE ESPERADO	Avance esperado por peso	Nivel de Cumplimiento sobre Avance Esperado	Evaluación Cualitativa -Validación Soportes	Observaciones			
			Permitir la comunicación directa e inclusiva a las personas con discapacidad auditiva	50%	Prestación de servicio con un agente especializado en lengua de señas	2/01/2023	30/04/2023	100%		100%			<p>Nivel de Cumplimiento Alto: De conformidad con el tiempo transcurrido y la participación establecida para esta acción (50,0%), Se logra el avance esperado del 100% que corresponde al 50% y con respecto al peso de la actividad (10%) el avance reportado corresponde al 5,0%</p> <p>Se celebró contrato No. 976 de 2023, donde se incluyó el ítem de Agente con dominio en LSC. La profesional empezó a laborar a través de la empresa tercerizada al servicio de ANLA a partir del 01/03/2023.</p>				
7	7. Gestionar el documento de análisis de una herramienta que permita institucionalizar la operación de los canales chat, chatbot y telefónico	10%		100%	Documento de análisis de una herramienta que permita institucionalizar la operación de los canales chat, chatbot y telefónico gestionado	1/03/2023	15/12/2023	30%	3%	42%	4%		<p>Nivel de Cumplimiento Bajo De conformidad con el tiempo transcurrido y la participación establecida para esta acción (100,0%), el avance reportado del 30,0% corresponde al 30,0% por debajo del avance esperado del 42,11%y con respecto al peso de la actividad (10%) el avance reportado corresponde al 3,0%, es decir se logra solo el 71,25% del esperado de 4,21%.</p> <p>Se revisan las evidencias suministradas correspondientes a las imágenes del calendario teams y listados de asistencia a las mesas de trabajo ESCAZU y canales de atención, realizadas con la OTI, los días 13/04/2023, 11/05/2023 y 15/06/2023.</p>				
8	8. Fortalecer los canales de atención de la entidad	10%	Implementar dos (2) nuevos canales de atención	100%	Dos (2) canales nuevos de atención implementados	1/02/2023	30/09/2023	100%	10%	62%	6%		<p>Nivel de Cumplimiento Alto: De conformidad con el tiempo transcurrido y la participación establecida para esta acción (100,0%), el avance reportado del 100,0% corresponde al 100,0% superando el avance esperado del 62,50% y con respecto al peso de la actividad (10%), el avance reportado corresponde al 10,0%, es decir se logra el 160,0% del esperado de 6,25%.</p> <p>En el primer trimestre se implementó el canal de "Botón de citas". Para el segundo trimestre se suministran y revisan las evidencias relacionadas con la implementación del canal de videollamada, el cual se encuentra publicado en la página web, Así: el lanzamiento del Canal Videollamada en Lengua de Señas para la atención de la población sorda, que se realizó el 12/05/2023 y el link donde se encuentra publicado en la página web: https://portalos.outsourcing.com.co:9556/Mensaje</p>	Esta actividad estaba programada para realizarse entre el 1/02/2023 y el 30/09/2023. Se supera el avance esperado y para no alterar el resultado total, para la evaluación se tiene en cuenta el 100% de cumplimiento del avance esperado, es decir el 6,25%.			
9	9. Hacer seguimiento mensual a tiempos de respuesta a PQRSD y ECOs	10%		100%	Doce (12) seguimientos a tiempos de respuesta a través de correo electrónico	2/01/2023	31/12/2023	50%	5%	49%	5%		<p>Nivel de Cumplimiento Alto: De conformidad con el tiempo transcurrido y la participación establecida para esta acción (100,0%), Se logra el avance esperado del 50% que corresponde al 50% y con respecto al peso de la actividad (10%) el avance reportado corresponde al 5,0%.</p> <p>Se revisaron las evidencias suministradas relacionadas con los listados de los correos de alerta de próximos vencimientos de PQRSD correspondientes a los</p>				

								SEGUIMIENTO A JUNIO 30 DE 2023				EVALUACIÓN CONTROL INTERNO A 30/06/2023		
ITEM	ACTIVIDADES	PESO POR ACTIVIDAD	ACCIONES	PESOS POR ACCIÓN	PRODUCTO ESPERADO	FECHA DE INICIO	FECHA DE TERMINACION	% Avance	Avance real por peso	% AVANCE ESPERADO	Avance esperado por peso	Nivel de Cumplimiento sobre Avance Esperado	Evaluación Cualitativa -Validación Soportes	Observaciones
10	10. Elaborar e implementar el plan de trabajo sobre temáticas PQRSD-ECOS mas consultados	10%		100%	Plan de trabajo sobre temáticas PQRSD-ECOS mas consultados elaborado e implementado	1/02/2023	15/12/2023	43%	4%	47%	5%		Nivel de Cumplimiento Alto: De conformidad con el tiempo transcurrido y la participación establecida para esta acción (100,0%), Se logra el 43% y con respecto al peso de la actividad (10%) el avance reportado corresponde al 4,3% del avance esperado de 4,76%, es decir que se alcanza el 90,30% . Se revisaron las evidencias suministradas relacionadas con: 1.-Correos de SELA del 12 de mayo correo de SIPTA del 25 de mayo de 2023 donde se remite información tramites PQRSD más consultados SIPTA enero 1 a 14 de abril de 2023 2.-Acta de fecha 26 de mayo de 2023 de la reunión de la SMPCA con la SELA y la SIPTA-Instrumentos, que tuvo por objeto hacer seguimiento a Tramites más consultados – Propuesta acciones - 2023 3.-Grabación de la reunión del 26/05/2023 a que hace referencia al acta mencionada anteriormente sobre tramites más consultados enero -abril de 2023	
							TOTAL PARA EL PERIODO	58%	58%	54%	54%			

100%

Seguimiento OCI

Fecha: 14/08/2023

Elaboró: Maria Cristina Duque González

Revisó: Luz Dary Amaya Peña

Aprobó: Elías Alonso Nule Rhenals

Rango de Evaluación

