



COMPONENTES	Responsable	Estructura %	Evidencia Documental	Nombre del Indicador	Formula del Indicador	Cumple	Avance de cumplimiento	Observaciones
<b>Componente 1. Gestión de Riesgos de corrupción</b>								
Revisar y actualizar la Política de Administración de Riesgos de la entidad	Gerencia - Planeación	5,0%	Documento en PDF	Porcentaje de Cumplimiento	(Actividades Realizadas / Actividades Programadas) *100	SI	0,0%	
Identificar los riesgos de corrupción por proceso, sus causas y consecuencias.	Gerencia - Planeación	5,0%	Formato de Excel Actualizado	Porcentaje de Actualización	(Numero de riesgos Actualizados/ Numero de Riesgos programados)*100	SI	0,0%	
Publicar el Mapa de Riesgos de Corrupción y el PAAC en la página web institucional.	Gerencia - Planeación	5,0%	Divulgación realizada mediante la pagina web.	Tasa de Participación	(Numero de asistentes/ Numero de personas convocadas) *100	SI	0,0%	
Realizar el seguimiento continuo y sistemático de los riesgos identificados en el Mapa de Riesgos institucional, evaluando su evolución y la efectividad de las acciones de mitigación implementadas.	Dirección de Control interno	5,0%	Informe de seguimiento realizado a los riesgos identificados en el Mapa de Riesgos institucional.	Porcentaje de riesgos institucionales con seguimiento y evaluación realizados.	(Numero de riesgos con seguimiento y evaluación realizados en el periodo / Total de riesgos identificados en el Mapa de Riesgos institucional) *100	SI	0,0%	
<b>Avance Componente</b>		<b>20,00%</b>					<b>0,00%</b>	
<b>Componente 2. Racionalización de Trámites</b>								
Priorizar los trámites y procesos con mayor impacto en el usuario, mayores tiempos de respuesta o mayor carga administrativa.	Subgerencia Administrativa y Financiera	20,00%	Procesos y procedimientos optimizados y documentados.	Índice de Eficiencia Operacional	(Valor Total de Ingresos / Valor Total de Costos Operacionales) x 100	NO	0,00%	
<b>Avance Componente</b>		<b>20,00%</b>					<b>0,00%</b>	
<b>Componente 3. Rendición de Cuentas</b>								
Rendición de cuentas 2025, que busque fortalecer la entrega de resultados y la transparencia en la gestión realizada.	Líderes de Procesos	10,00%	informes de difusión a través de redes sociales, correo electrónico y notificaciones	Índice de Cumplimiento de Rendición de Cuentas	(Número de Compromisos Cumplidos / Número Total de Compromisos de Rendición de Cuentas) x 100	NO	0,00%	
Asesorar y realizar seguimiento al cumplimiento de las actividades definidas en la rendición de cuentas, verificando que se ejecuten dentro de los tiempos estipulados y reportando periódicamente al Gerente el estado de avance del seguimiento.	Dirección de Control interno	10,00%	Informe en PDF	Porcentaje de cumplimiento oportuno de las actividades de la rendición de cuentas.	(Numero de actividades de rendición de cuentas ejecutadas dentro del plazo/ Total actividades de rendición de cuentas Programadas) x 100	NO	0,00%	
<b>Avance Componente</b>		<b>20,00%</b>					<b>0,00%</b>	
<b>Componente 4. Mecanismos para la Atención al Ciudadano</b>								
Optimizar los tiempos de respuesta en la gestión de las PQRs (Petición, Quejas y Reclamos) mediante el fortalecimiento y uso efectivo de los canales de atención, garantizando un servicio más ágil, eficiente y centrado en las necesidades del usuario.	Subgerencia Comercial	6,67%	Informe de seguimiento a las PQR.	Tiempo promedio de respuesta de los PQRs	Sumatoria de la fecha de respuesta del PQR - fecha de recepción del PQR en días hábiles / total PQR	NO	0,00%	
Garantizar que el porcentaje de PQRs resueltas mediante recursos de reposición se mantenga en niveles bajos, a través del fortalecimiento normativo y procedimental, asegurando que las respuestas iniciales cumplan con los requisitos legales, técnicos y las expectativas de la ciudadanía.	Subgerencia Comercial	6,67%	Informe de seguimiento a las PQR.	Recursos de reposición resueltos	(No. De recursos de reposición /total de PQRs resueltos)*100	NO	0,00%	
Incrementar el porcentaje de PQRs (Petición, Quejas y Reclamos) atendidas de manera oportuna y efectiva, fortaleciendo el relacionamiento con el ciudadano mediante una atención más cercana, transparente y orientada a la satisfacción de sus necesidades.	Subgerencia Comercial	6,67%	Informe de seguimiento a las PQR.	Porcentaje de PQRs contestados	(No. PQRs contestados oportunos/total de PQRs)*100	NO	0,00%	
<b>Avance Componente</b>		<b>20,00%</b>					<b>0,00%</b>	
<b>Componente 5. Mecanismos de Transparencia y Acceso a la Información</b>								
Realizar seguimiento y evaluación, en el marco de sus funciones de control y verificación, al cumplimiento de los lineamientos de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública y del Índice de Transparencia y Acceso a la Información (ITA), por parte de las áreas responsables de la administración y actualización del sitio web institucional.	Dirección de Control interno	10%	Informe en PDF	Porcentaje de cumplimiento de los lineamientos de la Ley de Transparencia y del ITA en el sitio web institucional.	(Numero de Items del ITA cumplidos / Total de de Items del ITA Evaluados) x 100	SI	0,00%	
Mejorar la gestión documental de la empresa mediante la implementación de herramientas y estrategias que aseguren una organización eficiente, el acceso oportuno a la información y el cumplimiento de la normativa vigente.	Subgerencia Administrativa y Financiera	10%	Tablas de Retención Documental	Índice de Cumplimiento de Retención Documental	(Número de Documentos Conformes con la Tabla de Retención / Número Total de Documentos en la Empresa) x 100	NO	0,00%	
<b>Avance Componente</b>		<b>20,00%</b>					<b>0,00%</b>	
<b>Avance Global</b>		<b>100%</b>					<b>0,00%</b>	