

PLAN DE ACCIÓN ANUAL
AÑO: 2024

FORMULACIÓN																
PROCESO	OBJETIVO PLAN ESTRATÉGICO	ESTRATEGIAS PLAN ESTRATÉGICO	PRODUCTO PLAN ESTRATÉGICO	META PLAN ESTRATÉGICO				No. Acción	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	META ACTIVIDAD	DENOMINACIÓN UNIDAD DE	FECHA INICIO (DD/MM/AA)	FECHA FINALIZACIÓN (DD/MM/AA)	INDICADOR	GRUPO(S) DE TRABAJO O ÁREA(S) RESPONSABLE(S) DE LA EJECUCIÓN	RESPONSABLE REPORTE AVANCE
				2023	2024	2025	2026									
C1	C2	C3	C8	C4	C5	C6	C7	C9	C10	C11	C12	C13	C14	C15	C16	C17
Bienestar, Recreación, Cultura y Deporte	1. Mejorar la satisfacción de los usuarios mediante la prestación efectiva de los servicios de bienestar, respondiendo a sus necesidades y expectativas de calidad y oportunidad.	1 .1. Brindar servicios de bienestar oportunos, que contribuyan en la calidad de vida de los usuarios y sus familias, el desarrollo laboral y personal de los funcionarios de la Contraloría General de la República y del Fondo de Bienestar Social de la CGR	1.1.1. Estudios de los servicios para identificar oportunidades de mejora relacionadas con la cobertura e impacto en la calidad de vida de los usuarios, teniendo en cuenta los riesgos asociados.	25%	25%	25%	25%	1	Plantear, revisar y coordinar las actividades propias del trabajo que corresponde a la Dirección de Desarrollo y/o Subdirecciones que se requieren para adelantar los estudios.	1	Númerica	1/03/2024	30/04/2024	Nro. de planes de trabajo planteados y revisados / Nro. de planes de trabajo programados * 100	Dirección de Desarrollo y Bienestar Social / Asesoría Financiera	Asesor(a) Financiero(a)
Bienestar, Recreación, Cultura y Deporte	1. Mejorar la satisfacción de los usuarios mediante la prestación efectiva de los servicios de bienestar, respondiendo a sus necesidades y expectativas de calidad y oportunidad.	1 .1. Brindar servicios de bienestar oportunos, que contribuyan en la calidad de vida de los usuarios y sus familias, el desarrollo laboral y personal de los funcionarios de la Contraloría General de la República y del Fondo de Bienestar Social de la CGR	1.1.1. Estudios de los servicios para identificar oportunidades de mejora relacionadas con la cobertura e impacto en la calidad de vida de los usuarios, teniendo en cuenta los riesgos asociados.					2	Desarrollar el plan de trabajo de las actividades que se requieren en el estudio para identificar las estrategias a seguir.	100	Porcentual	1/05/2024	31/07/2024	Nro. de actividades desarrolladas / Nro. De actividades programadas *100	Dirección de Desarrollo y Bienestar Social / Asesoría Financiera / Asesoría de Gerencia	Asesor(a) Financiero(a)
Bienestar, Recreación, Cultura y Deporte	1. Mejorar la satisfacción de los usuarios mediante la prestación efectiva de los servicios de bienestar, respondiendo a sus necesidades y expectativas de calidad y oportunidad.	1 .1. Brindar servicios de bienestar oportunos, que contribuyan en la calidad de vida de los usuarios y sus familias, el desarrollo laboral y personal de los funcionarios de la Contraloría General de la República y del Fondo de Bienestar Social de la CGR	1.1.1. Estudios de los servicios para identificar oportunidades de mejora relacionadas con la cobertura e impacto en la calidad de vida de los usuarios, teniendo en cuenta los riesgos asociados.					3	Presentar oportunidades de mejora identificadas en el estudio a la alta dirección.	1	Númerica	1/08/2024	30/10/2024	Nro. de documentos con oportunidades de mejora presentadas / Nro. de documento con oportunidades de mejora programados * 100	Dirección de Desarrollo y Bienestar Social / Asesoría Financiera / Asesoría de Gerencia	Asesor(a) Financiero(a)
Crédito y Cartera	1. Mejorar la satisfacción de los usuarios mediante la prestación efectiva de los servicios de bienestar, respondiendo a sus necesidades y expectativas de calidad y oportunidad.	1 .1. Brindar servicios de bienestar oportunos, que contribuyan en la calidad de vida de los usuarios y sus familias, el desarrollo laboral y personal de los funcionarios de la Contraloría General de la República y del Fondo de Bienestar Social de la CGR	1.1.2. Estudio, propuesta e implementación para la optimización del servicio de crédito.	60%	40%			4	Implementar las actividades propuestas en el estudio para la optimización del servicio de crédito	100	Porcentual	2/01/2024	30/12/2024	Nro. de planes de trabajo ejecutados / Nro de planes de trabajo programados * 100	Subdirección de Desarrollo y Emprendimiento / Grupo de Gestión de Apoyo financiero, Crédito y Cartera / Asesoría Financiera	Subdirector(a) Operativo(a) de Desarrollo y Bienestar
Gestión de Cesantías	1. Mejorar la satisfacción de los usuarios mediante la prestación efectiva de los servicios de bienestar, respondiendo a sus necesidades y expectativas de calidad y oportunidad.	1 .1. Brindar servicios de bienestar oportunos, que contribuyan en la calidad de vida de los usuarios y sus familias, el desarrollo laboral y personal de los funcionarios de la Contraloría General de la República y del Fondo de Bienestar Social de la CGR	1.1.3. Disminución de los términos en el proceso de pago de las cesantías.	50%	50%			5	Implementar mejoras soportados en tecnologías de información para la expedición de los actos administrativos de cesantías a través del aplicativo institucional.	2	Númerica	2/01/2024	31/12/2024	Nro. de informes de implementación elaborados / Nro. de informes de implementación proyectados *100	Grupo de Gestión de Cesantías	Coordinador(a) Grupo de Gestión de Cesantías
Atención a Gerencias Departamentales	1. Mejorar la satisfacción de los usuarios mediante la prestación efectiva de los servicios de bienestar, respondiendo a sus necesidades y expectativas de calidad y oportunidad.	1 .1. Brindar servicios de bienestar oportunos, que contribuyan en la calidad de vida de los usuarios y sus familias, el desarrollo laboral y personal de los funcionarios de la Contraloría General de la República y del Fondo de Bienestar Social de la CGR	1.1.4. Estrategias anuales para la elaboración y ejecución eficaz de los planes de bienestar					6	Realizar acompañamiento y seguimiento a la ejecución de los planes de bienestar en las gerencias departamentales.	3	Númerica	1/02/2024	23/12/2024	Nro. de informes de acompañamiento y seguimiento realizados /Nro. de informes de acompañamiento y seguimiento programados * 100	Subdirección de Bienestar y Calidad de Vida / Grupo Gerencias Departamentales	Coordinador(a) Gerencias Departamentales
Atención a Gerencias Departamentales	1. Mejorar la satisfacción de los usuarios mediante la prestación efectiva de los servicios de bienestar, respondiendo a sus necesidades y expectativas de calidad y oportunidad.	1 .1. Brindar servicios de bienestar oportunos, que contribuyan en la calidad de vida de los usuarios y sus familias, el desarrollo laboral y personal de los funcionarios de la Contraloría General de la República y del Fondo de Bienestar Social de la CGR	1.1.4. Estrategias anuales para la elaboración y ejecución eficaz de los planes de bienestar					7	Realizar campañas de sensibilización para promover la ejecución oportuna de los planes de bienestar en las gerencias departamentales.	2	Númerica	1/02/2024	30/11/2024	Nro de campañas elaboradas / Nro. De campañas programadas * 100	Subdirección de Bienestar y Calidad de Vida / Grupo Gerencias Departamentales	Coordinador (a) Gerencias Departamentales
Atención Médica	1. Mejorar la satisfacción de los usuarios mediante la prestación efectiva de los servicios de bienestar, respondiendo a sus necesidades y expectativas de calidad y oportunidad.	1 .1. Brindar servicios de bienestar oportunos, que contribuyan en la calidad de vida de los usuarios y sus familias, el desarrollo laboral y personal de los funcionarios de la Contraloría General de la República y del Fondo de Bienestar Social de la CGR	1.1.4. Estrategias anuales para la elaboración y ejecución eficaz de los planes de bienestar					8	Ejecutar actividades de apoyo a los programas de vigilancia epidemiológica establecidas dentro de la estrategia anual del Grupo Centro Médico y Atención Integral en Salud, de acuerdo a las necesidades presentadas por el Grupo de Salud y Seguridad en el Trabajo de la CGR y los indicadores de morbilidad del programa de Salud.	5	Númerica	27/01/2024	30/11/2024	Nro. de actividades del programa de vigilancia epidemiológica realizadas / Nro. de actividades del programa de vigilancia epidemiológica establecidas*100	Grupo Centro Médico y Atención Integral en Salud	Coordinador(a) Grupo Centro Médico y Atención Integral en Salud

PROCESO	OBJETIVO PLAN ESTRATÉGICO	ESTRATEGIAS PLAN ESTRATÉGICO	PRODUCTO PLAN ESTRATÉGICO	META PLAN ESTRATÉGICO				No. Acción	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	META ACTIVIDAD	DENOMINACIÓN UNIDAD DE	FECHA INICIO (DD/MM/AA)	FECHA FINALIZACIÓN (DD/MM/AA)	INDICADOR	GRUPO(S) DE TRABAJO O ÁREA(S) RESPONSABLE(S) DE LA EJECUCIÓN	RESPONSABLE REPORTE AVANCE
				2023	2024	2025	2026									
Bienestar, Recreación, Cultura y Deporte	1. Mejorar la satisfacción de los usuarios mediante la prestación efectiva de los servicios de bienestar, respondiendo a sus necesidades y expectativas de calidad y oportunidad.	1 .1. Brindar servicios de bienestar oportunos, que contribuyan en la calidad de vida de los usuarios y sus familias, el desarrollo laboral y personal de los funcionarios de la Contraloría General de la República y del Fondo de Bienestar Social de la CGR	1.1.4. Estrategias anuales para la elaboración y ejecución eficaz de los planes de bienestar	25%	25%	25%	25%	9	Conformar el equipo de trabajo del Fondo de Bienestar que participará en la construcción del Plan de Bienestar de la vigencia.	1	Númerica	2/01/2024	15/01/2024	Nro. de actas o documento con equipo conformado / Nro. de actas o documento con equipo conformado programado *100	Dirección de Desarrollo y Bienestar Social/ Subdirección Bienestar y Calidad de Vida/ Subdirección de Desarrollo y Emprendimiento/ Grupo de Bienestar, Recreación, Cultura y Deporte	Subdirector de Bienestar y Calidad de Vida
Bienestar, Recreación, Cultura y Deporte	1. Mejorar la satisfacción de los usuarios mediante la prestación efectiva de los servicios de bienestar, respondiendo a sus necesidades y expectativas de calidad y oportunidad.	1 .1. Brindar servicios de bienestar oportunos, que contribuyan en la calidad de vida de los usuarios y sus familias, el desarrollo laboral y personal de los funcionarios de la Contraloría General de la República y del Fondo de Bienestar Social de la CGR	1.1.4. Estrategias anuales para la elaboración y ejecución eficaz de los planes de bienestar					10	Conformar el equipo de trabajo del Fondo de Bienestar que participará en la ejecución, seguimiento y revisión de la viabilidad de diferentes alternativas para la contratación oportuna de las actividades del Plan de Bienestar del Nivel Central.	1	Númerica	2/01/2024	15/01/2024	Nro. de actas con equipo conformado / Nro. de Actas con equipo conformado programado *100	Dirección de Desarrollo y Bienestar Social/ Subdirección Bienestar y Calidad de Vida/ Subdirección de Desarrollo y Emprendimiento/ Grupo de Bienestar, Recreación, Cultura y Deporte	Subdirector de Bienestar y Calidad de Vida
Bienestar, Recreación, Cultura y Deporte	1. Mejorar la satisfacción de los usuarios mediante la prestación efectiva de los servicios de bienestar, respondiendo a sus necesidades y expectativas de calidad y oportunidad.	1 .1. Brindar servicios de bienestar oportunos, que contribuyan en la calidad de vida de los usuarios y sus familias, el desarrollo laboral y personal de los funcionarios de la Contraloría General de la República y del Fondo de Bienestar Social de la CGR	1.1.4. Estrategias anuales para la elaboración y ejecución eficaz de los planes de bienestar					11	Definir las actividades específicas en un cronograma anual para el nivel central, alineadas con el plan de bienestar de la vigencia.	1	Númerica	16/02/2024	22/03/2024	Nro. de planes de actividades nivel central con cronograma elaborado /Nro. de planes de actividades del nivel central programados *100	Dirección de Desarrollo y Bienestar Social/ Subdirección Bienestar y Calidad de Vida	Coordinador(a) Grupo de Bienestar, Recreación, Cultura y Deporte.
Bienestar, Recreación, Cultura y Deporte	1. Mejorar la satisfacción de los usuarios mediante la prestación efectiva de los servicios de bienestar, respondiendo a sus necesidades y expectativas de calidad y oportunidad.	1 .1. Brindar servicios de bienestar oportunos, que contribuyan en la calidad de vida de los usuarios y sus familias, el desarrollo laboral y personal de los funcionarios de la Contraloría General de la República y del Fondo de Bienestar Social de la CGR	1.1.4. Estrategias anuales para la elaboración y ejecución eficaz de los planes de bienestar					12	Construir el Plan de Bienestar de la vigencia en coordinación con Talento Humano de la CGR y presentar para aprobación por la Junta Directiva.	1	Númerica	2/01/2024	15/03/2024	Nro. de planes de Bienestar elaborado / Nro. de planes de Bienestar programados *100	Dirección de Desarrollo y Bienestar Social/ Subdirección Bienestar y Calidad de Vida/ Subdirección de Desarrollo y Emprendimiento/ Grupo de Bienestar, Recreación, Cultura y Deporte	Subdirector de Bienestar y Calidad de Vida
Bienestar, Recreación, Cultura y Deporte	1. Mejorar la satisfacción de los usuarios mediante la prestación efectiva de los servicios de bienestar, respondiendo a sus necesidades y expectativas de calidad y oportunidad.	1 .1. Brindar servicios de bienestar oportunos, que contribuyan en la calidad de vida de los usuarios y sus familias, el desarrollo laboral y personal de los funcionarios de la Contraloría General de la República y del Fondo de Bienestar Social de la CGR	1.1.4. Estrategias anuales para la elaboración y ejecución eficaz de los planes de bienestar					13	Realizar seguimiento con Talento Humano de la CGR a la ejecución del Plan de Bienestar de la vigencia.	3	Númerica	15/03/2024	31/12/2024	Nro. de seguimientos realizados / Nro. De seguimientos programados *100	Dirección de Desarrollo y Bienestar Social/ Subdirección Bienestar y Calidad de Vida/ Subdirección de Desarrollo y Emprendimiento/ Grupo de Bienestar, Recreación, Cultura y Deporte	Subdirector de Bienestar y Calidad de Vida
Gestión Educativa	1. Mejorar la satisfacción de los usuarios mediante la prestación efectiva de los servicios de bienestar, respondiendo a sus necesidades y expectativas de calidad y oportunidad.	1 .1. Brindar servicios de bienestar oportunos, que contribuyan en la calidad de vida de los usuarios y sus familias, el desarrollo laboral y personal de los funcionarios de la Contraloría General de la República y del Fondo de Bienestar Social de la CGR	1.1.5. Cobertura del servicio educativo del colegio del Fondo de Bienestar Social de la CGR incrementada.	25%	25%	25%	25%	14	Evaluar las acciones implementadas en el último cuatrimestre de la vigencia anterior, para el aumento de cobertura.	1	Númerica	1/03/2024	30/05/2024	Nro. de documentos de evaluación generado /Nro. de documentos de evaluación programados * 100	Subdirección de Desarrollo y Emprendimiento/ Grupo de Gestión Educativa y Colegio	Rector(a)
Gestión Educativa	1. Mejorar la satisfacción de los usuarios mediante la prestación efectiva de los servicios de bienestar, respondiendo a sus necesidades y expectativas de calidad y oportunidad.	1 .1. Brindar servicios de bienestar oportunos, que contribuyan en la calidad de vida de los usuarios y sus familias, el desarrollo laboral y personal de los funcionarios de la Contraloría General de la República y del Fondo de Bienestar Social de la CGR	1.1.5. Cobertura del servicio educativo del colegio del Fondo de Bienestar Social de la CGR incrementada.					15	Diseñar una estrategia para aumentar el número de estudiantes matriculados en el colegio	1	Porcentual	2/01/2024	31/12/2024	Nro de estrategias elaboradas / Nro de estrategias programadas *100	Subdirección de Desarrollo y Emprendimiento/ Grupo de Gestión Educativa y Colegio	Subdirector(a) de Desarrollo y Emprendimiento
Gestión Educativa	1. Mejorar la satisfacción de los usuarios mediante la prestación efectiva de los servicios de bienestar, respondiendo a sus necesidades y expectativas de calidad y oportunidad.	1 .1. Brindar servicios de bienestar oportunos, que contribuyan en la calidad de vida de los usuarios y sus familias, el desarrollo laboral y personal de los funcionarios de la Contraloría General de la República y del Fondo de Bienestar Social de la CGR	1.1.5. Cobertura del servicio educativo del colegio del Fondo de Bienestar Social de la CGR incrementada.					16	Ejecutar las acciones de la estrategia implementada para aumentar el número de estudiantes matriculados y cobertura del servicio educativo del Colegio	100	Porcentual	1/07/2024	31/12/2024	Nro. de acciones ejecutadas / Nro. de acciones programadas * 100	Subdirección de Desarrollo y Emprendimiento/ Grupo de Gestión Educativa y Colegio	Rector(a)
Gestión Educativa	1. Mejorar la satisfacción de los usuarios mediante la prestación efectiva de los servicios de bienestar, respondiendo a sus necesidades y expectativas de calidad y oportunidad.	1 .1. Brindar servicios de bienestar oportunos, que contribuyan en la calidad de vida de los usuarios y sus familias, el desarrollo laboral y personal de los funcionarios de la Contraloría General de la República y del Fondo de Bienestar Social de la CGR	1.1.5. Cobertura del servicio educativo del colegio del Fondo de Bienestar Social de la CGR incrementada.					17	Comunicar a los grupos de interés y ciudadanía en general, las actividades curriculares del Colegio.	4	Númerica	1/04/2024	20/12/2024	Nro. de boletines informativos publicados / Nro. de boletines informativos programados * 100	Subdirección de Desarrollo y Emprendimiento/ Grupo de Gestión Educativa y Colegio	Rector(a)
Gestión de Atención al Usuario	1. Mejorar la satisfacción de los usuarios mediante la prestación efectiva de los servicios de bienestar, respondiendo a sus necesidades y expectativas de calidad y oportunidad.	1.2. Potenciar las capacidades del área de Atención al Usuario para que asuma el liderazgo de la cultura del servicio.	1.2.1. Herramienta de medición de la percepción de satisfacción de los usuarios actualizada e implementada.	25%	25%	25%	25%	18	Revisar y generar estrategias para unificar o centralizar la aplicación de la herramienta de percepción de satisfacción de usuarios para el Colegio, Centro Médico y Servicios brindados desde la Sede administrativa.	1	Númerica	2/01/2024	30/04/2024	Nro. de revisiones y estrategias elaboradas / Nro. de revisiones y estrategias programadas * 100	Subdirección de Bienestar y Calidad de Vida / Subdirección de Desarrollo y Emprendimiento / Grupo de Atención al Usuario y Enlace con Grupos de Interés.	Profesional especializado grado 19 Grupo de Atención al Usuario y Enlace con Grupos de Interés.
Gestión de Atención al Usuario	1. Mejorar la satisfacción de los usuarios mediante la prestación efectiva de los servicios de bienestar, respondiendo a sus necesidades y expectativas de calidad y oportunidad.	1.2. Potenciar las capacidades del área de Atención al Usuario para que asuma el liderazgo de la cultura del servicio.	1.2.1. Herramienta de medición de la percepción de satisfacción de los usuarios actualizada e implementada.					19	Aplicar mensualmente la herramienta de medición de percepción de satisfacción.	240	Númerica	2/01/2024	15/12/2024	Nro. Encuestas diligenciadas / Nro. Encuestas programadas * 100	Grupo de Atención al Usuario y Enlace con Grupos de Interés.	Profesional especializado grado 19 Grupo de Atención al Usuario y Enlace con Grupos de Interés.

PROCESO	OBJETIVO PLAN ESTRATÉGICO	ESTRATEGIAS PLAN ESTRATÉGICO	PRODUCTO PLAN ESTRATÉGICO	META PLAN ESTRATÉGICO				No. Acción	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	META ACTIVIDAD	DENOMINACIÓN DE UNIDAD DE	FECHA INICIO (DD/MM/AA)	FECHA FINALIZACIÓN (DD/MM/AA)	INDICADOR	GRUPO(S) DE TRABAJO O ÁREA(S) RESPONSABLE(S) DE LA EJECUCIÓN	RESPONSABLE REPORTE AVANCE
				2023	2024	2025	2026									
Gestión de Atención al Usuario	1. Mejorar la satisfacción de los usuarios mediante la prestación efectiva de los servicios de bienestar respondiendo a sus necesidades y expectativas de calidad y oportunidad.	1.2. Potenciar las capacidades del área de Atención al Usuario para que asuma el liderazgo de la cultura del servicio.	1.2.1. Herramienta de medición de la percepción de satisfacción de los usuarios actualizada e implementada.	25%	25%	25%	25%	20	Generar informe trimestral con análisis de los resultados de la aplicación de la herramienta de percepción aplicada desde atención al usuario.	4	Númerica	2/01/2024	20/12/2024	Nro. de informes con análisis realizados /Nro. de Informes programados * 100	Grupo de Atención al Usuario y Enlace con Grupos de Interés.	Profesional especializado grado 19 Grupo de Atención al Usuario y Enlace con Grupos de Interés.
Atención Médica	1. Mejorar la satisfacción de los usuarios mediante la prestación efectiva de los servicios de bienestar respondiendo a sus necesidades y expectativas de calidad y oportunidad.	1.2. Potenciar las capacidades del área de Atención al Usuario para que asuma el liderazgo de la cultura del servicio.	1.2.1. Herramienta de medición de la percepción de satisfacción de los usuarios actualizada e implementada.					21	Presentar informe mensual de resultados de la percepción de satisfacción de los usuarios del servicio de salud	12	Númerica	2/01/2024	30/12/2024	Nro de informes realizados / Nro. de informes programados * 100	Grupo Centro Médico y Atención Integral en Salud	Coordinador(a) Grupo Centro Médico y Atención Integral en Salud
Gestión de Atención al Usuario	1. Mejorar la satisfacción de los usuarios mediante la prestación efectiva de los servicios de bienestar respondiendo a sus necesidades y expectativas de calidad y oportunidad.	1.2. Potenciar las capacidades del área de Atención al Usuario para que asuma el liderazgo de la cultura del servicio.	1.2.2. Planes anuales de atención al usuario que promuevan el acceso de los grupos de valor a la oferta de trámites y servicios con oportunidad, calidad y transparencia.					22	Socializar la política y requisitos del servicio al ciudadano a todos los funcionarios involucrados con la atención a usuarios.	7	Númerica	2/01/2024	15/12/2024	Nro. de socializaciones realizadas / Nro. de socializaciones programadas *100	Grupo de Atención al Usuario y Enlace con Grupos de Interés.	Profesional especializado grado 19 Grupo de Atención al Usuario y Enlace con Grupos de Interés.
Gestión de Atención al Usuario	1. Mejorar la satisfacción de los usuarios mediante la prestación efectiva de los servicios de bienestar respondiendo a sus necesidades y expectativas de calidad y oportunidad.	1.2. Potenciar las capacidades del área de Atención al Usuario para que asuma el liderazgo de la cultura del servicio.	1.2.2. Planes anuales de atención al usuario que promuevan el acceso de los grupos de valor a la oferta de trámites y servicios con oportunidad, calidad y transparencia.					23	Solicitar mensualmente a los diferentes grupos de trabajo informar las actividades planeadas o programadas para cada mes.	12	Númerica	2/01/2024	15/12/2024	Nro. de solicitudes realizadas / Nro. de solicitudes programadas *100	Grupo de Atención al Usuario y Enlace con Grupos de Interés.	Profesional especializado grado 19 Grupo de Atención al Usuario y Enlace con Grupos de Interés.
Gestión de Atención al Usuario	1. Mejorar la satisfacción de los usuarios mediante la prestación efectiva de los servicios de bienestar respondiendo a sus necesidades y expectativas de calidad y oportunidad.	1.2. Potenciar las capacidades del área de Atención al Usuario para que asuma el liderazgo de la cultura del servicio.	1.2.2. Planes anuales de atención al usuario que promuevan el acceso de los grupos de valor a la oferta de trámites y servicios con oportunidad, calidad y transparencia.					24	Elaborar el autodiagnóstico de la política de servicio al ciudadano y demás elementos propios de la Entidad	1	Númerica	1/02/2024	30/04/2024	Nro. de autodiagnósticos elaborados / Nro. de autodiagnósticos programados *100	Grupo de Atención al Usuario y Enlace con Grupos de Interés.	Profesional especializado grado 19 Grupo de Atención al Usuario y Enlace con Grupos de Interés.
Gestión de Atención al Usuario	1. Mejorar la satisfacción de los usuarios mediante la prestación efectiva de los servicios de bienestar respondiendo a sus necesidades y expectativas de calidad y oportunidad.	1.2. Potenciar las capacidades del área de Atención al Usuario para que asuma el liderazgo de la cultura del servicio.	1.2.2. Planes anuales de atención al usuario que promuevan el acceso de los grupos de valor a la oferta de trámites y servicios con oportunidad, calidad y transparencia.					25	Elaborar el plan anual de actividades de atención al usuario que promuevan el acceso de los grupos de valor a la oferta de trámites y servicios	1	Númerica	2/01/2024	30/04/2024	Nro. de planes elaborados /Nro. de planes programados *100	Grupo de Atención al Usuario y Enlace con Grupos de Interés.	Profesional especializado grado 19 Grupo de Atención al Usuario y Enlace con Grupos de Interés.
Gestión de Atención al Usuario	1. Mejorar la satisfacción de los usuarios mediante la prestación efectiva de los servicios de bienestar respondiendo a sus necesidades y expectativas de calidad y oportunidad.	1.2. Potenciar las capacidades del área de Atención al Usuario para que asuma el liderazgo de la cultura del servicio.	1.2.2. Planes anuales de atención al usuario que promuevan el acceso de los grupos de valor a la oferta de trámites y servicios con oportunidad, calidad y transparencia.	25%	25%	25%	25%	26	Ejecutar el plan anual de actividades atención al usuario que promuevan el acceso de los grupos de valor a la oferta de trámites y servicios	100	Porcentual	1/03/2024	15/12/2024	Nro. de actividades realizadas / Nro. de actividades programadas *100	Grupo de Atención al Usuario y Enlace con Grupos de Interés.	Profesional especializado grado 19 Grupo de Atención al Usuario y Enlace con Grupos de Interés.
Gestión de las TICS	1. Mejorar la satisfacción de los usuarios mediante la prestación efectiva de los servicios de bienestar respondiendo a sus necesidades y expectativas de calidad y oportunidad.	1.3. Promover los servicios de la entidad.	1.3.1. Campaña anual de promoción y socialización de la marca Fondo de Bienestar Social de la CGR, a través de sus servicios, dirigida a clientes internos y externos.					27	Elaborar campaña de promoción y socialización de la marca Fondo de Bienestar Social de la CGR	1	Númerica	20/01/2024	31/03/2024	Nro. de campañas de promoción creadas / Nro. de campañas de promoción programadas * 100	Gerencia/Grupo de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	Profesional especializado grado 21 Grupo Tecnologías de la Información y Comunicaciones
Gestión de las TICS	1. Mejorar la satisfacción de los usuarios mediante la prestación efectiva de los servicios de bienestar respondiendo a sus necesidades y expectativas de calidad y oportunidad.	1.3. Promover los servicios de la entidad.	1.3.1. Campaña anual de promoción y socialización de la marca Fondo de Bienestar Social de la CGR, a través de sus servicios, dirigida a clientes internos y externos.					28	Implementar campaña de promoción y socialización de la marca Fondo de Bienestar Social de la CGR	100	Porcentual	1/04/2024	31/12/2024	Nro. de actividades de la campaña de promoción realizadas / Nro. de actividades de la campaña de promoción programadas * 100	Gerencia/Grupo de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	Profesional especializado grado 21 Grupo Tecnologías de la Información y Comunicaciones
Gestión de las TICS	2. Alcanzar en el 2026 el 90% de avance en la implementación de la política TICS del Estado de manera que los resultados se reflejen en la gestión interna, así como en la entrega de servicios digitales a usuarios y grupos de interés.	2.1. Adecuar los sistemas de información para que brinden soluciones acordes a las necesidades institucionales para la prestación de servicios a los usuarios y faciliten las labores de los servidores públicos de la entidad.	2.1.1 Sistemas de información misionales integrados que centralicen los documentos que aportan los usuarios para la prestación de los servicios y agilicen los trámites	50%	50%	50%	50%	29	Adelantar el proceso de integración de las aplicaciones misionales	100	Porcentual	1/02/2024	15/12/2024	Nro. de actividades realizadas en el proceso de integración /Nro de actividades programadas en el proceso de integración*100	Gerencia/Dirección de Desarrollo y Bienestar/Dirección de Gestión Corporativa/Grupo Tecnologías de la Información y Comunicaciones /	Profesional especializado grado 21 Grupo Tecnologías de la Información y Comunicaciones
Gestión de las TICS	2. Alcanzar en el 2026 el 90% de avance en la implementación de la política TICS del Estado de manera que los resultados se reflejen en la gestión interna, así como en la entrega de servicios digitales a usuarios y grupos de interés.	2.1. Adecuar los sistemas de información para que brinden soluciones acordes a las necesidades institucionales para la prestación de servicios a los usuarios y faciliten las labores de los servidores públicos de la entidad.	2.1.2. Plan de mejoramiento de la red de tecnologías de la información y comunicaciones del colegio del Fondo de Bienestar Social implementado.					30	Efectuar diseño de la red de cableado estructurado para el colegio.	1	Númerica	2/02/2024	30/09/2024	Nro. de diseños elaborados /Nro de diseños programados * 100	Gerencia/Grupo de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	Profesional especializado grado 21 Grupo Tecnologías de la Información y Comunicaciones
Gestión de las TICS	2. Alcanzar en el 2026 el 90% de avance en la implementación de la política TICS del Estado de manera que los resultados se reflejen en la gestión interna, así como en la entrega de servicios digitales a usuarios y grupos de interés.	2.1. Adecuar los sistemas de información para que brinden soluciones acordes a las necesidades institucionales para la prestación de servicios a los usuarios y faciliten las labores de los servidores públicos de la entidad.	2.1.3. Aulas adecuadas para pedagogía virtual en el colegio del Fondo de Bienestar Social.					31	Establecer las necesidades requeridas para obtener las aulas adecuadas para pedagogía virtual y evaluar el alcance según recursos financieros disponibles.	1	Númerica	2/02/2024	30/06/2024	Nro de informes realizados sobre necesidades para aulas virtuales/Nro de informes programados *100	Dirección de Gestión Corporativa/ Dirección de Bienestar y Desarrollo/Grupo Tecnologías de la Información y Comunicaciones	Profesional especializado grado 21 Grupo de Tecnologías de la Información y Comunicaciones
Gestión de las TICS	2. Alcanzar en el 2026 el 90% de avance en la implementación de la política TICS del Estado de manera que los resultados se reflejen en la gestión interna, así como en la entrega de servicios digitales a usuarios y grupos de interés.	2.1. Adecuar los sistemas de información para que brinden soluciones acordes a las necesidades institucionales para la prestación de servicios a los usuarios y faciliten las labores de los servidores públicos de la entidad.	2.1.4. Biblioteca digital implementada en el colegio del Fondo de Bienestar Social	50%	50%	50%	50%	32	Determinar las características específicas para la implementación de la biblioteca digital en el colegio, el costeo y alcance según recursos financieros disponibles.	1	Númerica	2/02/2024	30/06/2024	Nro de informes realizados /Nro de informes programados *100	Dirección de Gestión Corporativa/ Dirección de Bienestar y Desarrollo/Grupo Tecnologías de la Información y Comunicaciones	Profesional especializado grado 21 Grupo de Tecnologías de la Información y Comunicaciones

PROCESO	OBJETIVO PLAN ESTRATÉGICO	ESTRATEGIAS PLAN ESTRATÉGICO	PRODUCTO PLAN ESTRATÉGICO	META PLAN ESTRATÉGICO				No. Acción	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	META ACTIVIDAD	DENOMINACIÓN UNIDAD DE	FECHA INICIO (DD/MM/AA)	FECHA FINALIZACIÓN (DD/MM/AA)	INDICADOR	GRUPO(S) DE TRABAJO O ÁREA(S) RESPONSABLE(S) DE LA EJECUCIÓN	RESPONSABLE REPORTE AVANCE
				2023	2024	2025	2026									
Gestión de las TICS	2. Alcanzar en el 2026 el 90% de avance en la implementación de la política TICs del Estado de manera que los resultados se reflejen en la gestión interna, así como en la entrega de servicios digitales a usuarios y grupos de interés.	2.1. Adecuar los sistemas de información para que brinden soluciones acordes a las necesidades institucionales para la prestación de servicios a los usuarios y faciliten las labores de los servidores públicos de la entidad.	2.1.5. Sistema de Gestión Documental electrónico adoptado.					33	Efectuar un diagnóstico de elementos técnicos, físicos, materiales financieros y humanos que se requieren para adoptar el Sistema de Gestión Documental electrónico.	1	Númerica	2/02/2024	30/06/2024	Nro de diagnósticos realizados /Nro de informes programados *100	Dirección de Gestión Corporativa/ Grupo Tecnologías de la Información y Comunicaciones/Grupo de Gestión Administrativa	Coordinador Grupo de Gestión Administrativa- Recursos Físicos
Gestión de las TICS	2. Alcanzar en el 2026 el 90% de avance en la implementación de la política TICs del Estado de manera que los resultados se reflejen en la gestión interna, así como en la entrega de servicios digitales a usuarios y grupos de interés.	2.1. Adecuar los sistemas de información para que brinden soluciones acordes a las necesidades institucionales para la prestación de servicios a los usuarios y faciliten las labores de los servidores públicos de la entidad	2.1.6. Plan Estratégico de Tecnologías de la Información actualizado y ejecutado	25%	25%	25%	25%	34	Identificar las necesidades tecnológicas de la entidad para el cuatrienio, de acuerdo a la información brindada por los grupos de trabajo del Fondo de Bienestar Social de la CGR	1	Númerica	2/01/2024	28/02/2024	Nro. de documentos con necesidades tecnológicas elaborado / Nro. de documentos con necesidades tecnológicas programados * 100	Gerencia/Grupo de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	Profesional especializado grado 21 Grupo de Tecnologías de la Información y Comunicaciones
Gestión de las TICS	2. Alcanzar en el 2026 el 90% de avance en la implementación de la política TICs del Estado de manera que los resultados se reflejen en la gestión interna, así como en la entrega de servicios digitales a usuarios y grupos de interés.	2.1. Adecuar los sistemas de información para que brinden soluciones acordes a las necesidades institucionales para la prestación de servicios a los usuarios y faciliten las labores de los servidores públicos de la entidad	2.1.6. Plan Estratégico de Tecnologías de la Información actualizado y ejecutado					35	Implementar el plan estratégico de las tecnologías de la información a partir de las necesidades tecnológicas identificadas y complementadas con los criterios y requerimientos normativos.	100	Porcentual	1/03/2024	31/12/2024	Nro. de planes estratégicos de las tecnologías de información elaborados e implementados / Nro. de planes estratégicos de las tecnologías de información programados * 100	Gerencia/Grupo de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	Profesional especializado grado 21 Grupo de Tecnologías de la Información y Comunicaciones
Gestión de las TICS	2. Alcanzar en el 2026 el 90% de avance en la implementación de la política TICs del Estado de manera que los resultados se reflejen en la gestión interna, así como en la entrega de servicios digitales a usuarios y grupos de interés.	2.1. Adecuar los sistemas de información para que brinden soluciones acordes a las necesidades institucionales para la prestación de servicios a los usuarios y faciliten las labores de los servidores públicos de la entidad	2.1.7. Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información actualizado y ejecutado	25%	25%	25%	25%	36	Actualizar la ficha informativa de Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información (MSPI)	1	Númerica	2/01/2024	30/01/2024	Nro de MSPI actualizados / Nro de MSPI programados * 100	Gerencia/Grupo de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	Profesional especializado grado 21 Grupo de Tecnologías de la Información y Comunicaciones
Gestión de las TICS	2. Alcanzar en el 2026 el 90% de avance en la implementación de la política TICs del Estado de manera que los resultados se reflejen en la gestión interna, así como en la entrega de servicios digitales a usuarios y grupos de interés.	2.1. Adecuar los sistemas de información para que brinden soluciones acordes a las necesidades institucionales para la prestación de servicios a los usuarios y faciliten las labores de los servidores públicos de la entidad	2.1.7. Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información actualizado y ejecutado					37	Efectuar la ejecución de las actividades programadas en el Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información (MSPI).	100	Porcentual	1/02/2024	31/12/2024	Nro. de actividades del MSPI ejecutadas / Nro. de actividades MSPI programadas * 100	Gerencia/Grupo de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	Profesional especializado grado 21 Grupo de Tecnologías de la Información y Comunicaciones
Gestión de las TICS	2. Alcanzar en el 2026 el 90% de avance en la implementación de la política TICs del Estado de manera que los resultados se reflejen en la gestión interna, así como en la entrega de servicios digitales a usuarios y grupos de interés.	2.2. Fomentar la apropiación de competencias en el uso de las tecnologías de la información de acuerdo con las necesidades y recursos tecnológicos de la entidad	2.2.1. Capacitación, talleres, jornadas de sensibilización.	25%	25%	25%	25%	38	Programar y desarrollar capacitaciones para fortalecer las competencias en el uso de las tecnologías de la información.	100	Porcentual	1/03/2024	10/12/2024	Nro. de capacitaciones realizadas /Nro. de capacitaciones programadas * 100	Grupo TICS/ Dirección de Gestión Corporativa - Grupo de Gestión de Talento Humano y Desarrollo Organizacional	Coordinador (a) del Grupo de Gestión de Talento Humano y Desarrollo Organizacional
Gestión de las TICS	2. Alcanzar en el 2026 el 90% de avance en la implementación de la política TICs del Estado de manera que los resultados se reflejen en la gestión interna, así como en la entrega de servicios digitales a usuarios y grupos de interés.	2.2. Fomentar la apropiación de competencias en el uso de las tecnologías de la información de acuerdo con las necesidades y recursos tecnológicos de la entidad	2.2.2. Informes de mediciones para realizar seguimiento al uso y aprovechamiento de las TICs en la gestión interna y en la entrega de servicios digitales a usuarios, ciudadanos y grupos de interés.	25%	25%	25%	25%	39	Llevar a cabo la medición de los indicadores de seguimiento al uso y aprovechamiento de las TICs.	3	Númerica	1/02/2024	31/12/2024	Nro. de reportes de medición elaborados / Nro. de reportes de medición programados * 100	Gerencia/Grupo de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	Profesional especializado grado 21 Grupo de Tecnologías de la Información y Comunicaciones