

PLAN ACCIÓN: Modelo Integrado de Planeación y Gestión

FECHA DE ELABORACIÓN: 10/02/2020

ACTUALIZACIÓN:

No.	Actividad	Tipo de Indicador	Responsable	Meta	Indicador	Resultado del indicador				Tablero	Observaciones
						I	II	III	IV		
1	Realizar la caracterización de los servidores públicos del Instituto que Incluya factores de antigüedad, nivel educativo, edad, genero, tipo de vinculación, experiencia laboral entre otros.	Eficacia	PU de Talento Humano	Conocer los resultados de la caracterización de los funcionarios del Instituto. Fecha programada de cumplimiento 30 abril de 2020.	Caracterización de funcionarios ejecutada/Caracterización programada					0%	NO APLICA MEDICIÓN
2	Diseñar la planeación estratégica del talento humano.	Eficacia	PU de Talento Humano	Socializar e implementar el Plan Estratégico de Talento Humano del IDEAR en el segundo trimestre del año 2020	Plan socializado/plan a socializar					0%	NO APLICA MEDICIÓN
3	Realizar la inducción y reintroducción al personal del Instituto	Eficacia	PU de Talento Humano y líderes de procesos	Que los funcionarios del Instituto reciban la reintroducción correspondiente a la vigencia que permita actualizar labores diarias y la estrategia institucional. 29/03/2019	Reintroducción realizada					0%	(Enero del 2019) proxima 2021, siempre y cuando no sucedan cambios estructurales de fondo.
4	Realizar el seguimiento del clima laboral	Eficacia	PU de Talento Humano	Evaluar las actividades realizadas del Plan de Bienestar del Instituto generando un informe a la Subgerencia Administrativa. 31/12/2020	Actividades realizadas/Actividades programadas					0%	NO APLICA MEDICIÓN
5	Realizar la evaluación de Gestión de desempeño.	Eficacia	PU de Talento Humano y Subgerente Administrativo	Consolidar información de la evaluación de desempeño de los servidores que se encuentran en carrera administrativa (1 funcionario) y generar reportes que faciliten a la alta dirección tomar decisiones en material de talento humano. 31/05/2020	Reporte realizado/Reporte programado					0%	NO APLICA MEDICIÓN
6	Contar con cifras de retiro de servidores y su correspondiente análisis por modalidad de retiro.	Eficacia	PU de Talento Humano	Recopilar estadística de cifras sobre retiro de servidores (Periodo 2016 - 2019). 30/06/2020	Cifras clasificadas y analizadas					0%	NO APLICA MEDICIÓN
7	Cumplir con las etapas que se vayan pactando con el proceso de la convocatoria de la Comisión Nacional del Servicio Civil	Eficacia	PU de Talento Humano	Verificar el cumplimiento de las etapas del concurso ante la Comisión Nacional del Servicio Civil (7 etapas). 31/12/2020	Etapas verificadas del CNSC/Etapas programadas por la CNSC					0%	NO APLICA MEDICIÓN (Etapas de aprobación del acuerdo por medio del cual se define el procedimiento para el reporte de la oferta pública de empleo de carrera). Se realizó la compra de los pines por parte de los funcionarios de la entidad para participar en el concurso, por el momento la comisión nacional del servicio civil informa que la convocatoria se aplaza por motivo de COVID-19.



MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS  
PLAN DE ACCIÓN

CÓDIGO: R-30

VERSIÓN: 06

FECHA: 12/04/2019

PLAN ACCIÓN: Modelo Integrado de Planeación y Gestión  
FECHA DE ELABORACIÓN: 10/02/2020

ACTUALIZACIÓN:

Nº	Descripción de la actividad	Eficacia	PU de Talento Humano	Descripción de la actividad	Número de funcionarios actualizados en SIPGEP/Número de funcionarios del Instituto	Resultado del indicador				Observaciones
8	Actualización de la información en la plataforma del SIGEP	Eficacia	PU de Talento Humano	Plataforma SIGEP actualizada con las hojas de vida de cada funcionario del Instituto. 30/07/2020	Número de funcionarios actualizados en SIPGEP/Número de funcionarios del Instituto				0%	NO APLICA MEDICIÓN (Y se entregó la certificaciones de ingreso y certificaciones laborales actualizadas para que ingresen a la plataforma SIGEP actualicen la hoja de vida y diligencien el formato de la declaración juramentada de bienes y rentas)
9	Caracterizar los grupos de valor del Instituto	Eficacia	PU de Planeación	Caracterizar grupos de valor a los que se dirige el portafolio de servicios Institucional para saber que necesidades se deben satisfacer. 30/04/2020	Caracterización realizada/Caracterización a realizar				0%	NO APLICA MEDICIÓN
10	Publicar los planes del Instituto del Decreto 612 de 2018	Eficacia	PU de Planeación	Publicar en la página web en transparencia los planes Institucionales que menciona el Decreto 612 de 2018. Fecha estimada 26/04/2020 (12)	Número de Planes publicados/Número de planes a publicar en página web	17%			17%	Plan Institucional 2020, Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano.
12	Ejecución del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información	Eficacia	PU Requerimientos Tecnológicos y Técnico Operativo	Del autodiagnóstico de Gobierno en Línea, componente TIC para la gestión, completar las actividades de la categoría "Indicadores de Proceso Logro: Estrategia de TI" (5). 31/10/2020	Número de actividades realizadas/Número de actividades programadas	0%			0%	NO APLICA MEDICIÓN
				Del autodiagnóstico de Gobierno en Línea, componente TIC para Gobierno Abierto, completar las actividades de la categoría "Indicadores de Proceso" (6). 31/10/2020	Número de actividades realizadas/Número de actividades programadas				0%	NO APLICA MEDICIÓN
13	Realizar la caracterización usuarios y medición de percepción	Eficacia		Del autodiagnóstico de servicio al ciudadano, componente servicio al ciudadano completar las actividades de la categoría "Caracterización usuarios y medición de percepción" (3). 31/05/2020	Número de actividades realizadas/Número de actividades programadas				0%	NO APLICA MEDICIÓN
				Aprobación de la Política de Atención al ciudadano. 31/05/2020	Política de Atención al Ciudadano publicada en página web				0%	NO APLICA MEDICIÓN
14	Cargar en la plataforma del SUIT los trámites del portafolio de servicios del Instituto.	Eficacia	PU Requerimientos Tecnológicos y Subgerente Comercial y de Cartera	Del autodiagnóstico de tramites, desarrollar las actividades del componente "Portafolio de oferta Institucional (trámites y otros procedimientos administrativos) identificado y difundido" 28/06/2020	Número de OPAS revisadas por SUIT/Número de OPAS registradas en SUIT				0%	NO APLICA MEDICIÓN



PLAN ACCIÓN: Modelo Integrado de Planeación y Gestión  
FECHA DE ELABORACION: 30/02/2020

ACTUALIZACIÓN:

Nº	Descripción de la actividad	Eficacia	Unidad Ejecutora	Descripción de la actividad	Indicador	Resultado del indicador				Porcentaje	Observaciones
						Alcanzado	Porcentaje	Alcanzado	Porcentaje		
15	Realizar el autodiagnóstico de Participación ciudadana del IDEAR	Eficacia	PU Comunicaciones, PU Planeación, Control Interno y Subgerente Comercial y de Cartera	Del autodiagnóstico de participación ciudadana, del componente Condiciones Institucionales Idóneas para la promoción de la participación ciudadana, desarrollar las actividades de la categoría "Realizar el diagnóstico del estado actual de la participación ciudadana en la entidad". 30/08/2020	Número de actividades realizadas/Número de actividades programadas					0%	NO APLICA MEDICIÓN
16	Guardar relación de los resultados de la gestión Institucional	Eficacia	PU Planeación	Elaborar un formato o documento que permita incluir la información proveniente del seguimiento y evaluación (informes, reportes, tableros de control, entre otros). 28/06/2020	Formato implementado					0%	NO APLICA MEDICIÓN
17	Fortalecer la eficiencia administrativa en la gestión documental	Eficacia	Subgerente Administrativo, Técnico Administrativo Gestión Documental	Del autodiagnóstico de Gestión Documental, del Componente de Gestión Documental realizar las actividades de las categorías Estratégico y Documental. 28/06/2020	Número de actividades realizadas/Número de actividades programadas					0%	NO APLICA MEDICIÓN
18	Garantizar el ejercicio del derecho fundamental de acceder a la información pública	Eficacia	PU Planeación, PU Requerimientos Tecnológicos, PU Comunicaciones y líderes de proceso	Del autodiagnóstico de Transparencia y acceso a la Información aplicar las actividades de las categorías de transparencia pasiva y transparencia activa. (64 ítems) 15/12/2020	Número de actividades realizadas/Número de actividades programadas					0%	NO APLICA MEDICIÓN
19	Fortalecer la gestión de los riesgos institucionales	Eficacia	Jefe Oficina de Riesgos	Del autodiagnóstico de Control Interno, implementar las actividades de las categorías del componente de <b>gestión de los riesgos institucionales</b> . 31/10/2020	Número de actividades realizadas/Número de actividades programadas					0%	NO APLICA MEDICIÓN
20	Fortalecer las actividades de control en el Instituto	Eficacia	Asesora de Control Interno	Del autodiagnóstico de Control Interno, implementar las actividades de las categorías del componente de <b>actividades de control</b> . 31/10/2019	Número de actividades realizadas/Número de actividades programadas					0%	NO APLICA MEDICIÓN
21	Fortalecer las acciones prejudiciales en el Instituto	Eficacia	PE Subgerencia Comercial y de Cartera	Elaborar reglamento interno de Conciliación y que sea aprobado mediante resolución, circular o memorando. 28/06/2020	Reglamento aprobado					0%	NO APLICA MEDICIÓN
										17%	

JORGE MARIO ROJAS ROJAS  
Profesional Universitario Planeación



MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS  
PLAN DE ACCIÓN

CÓDIGO: R-30

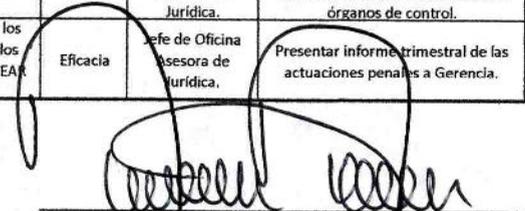
VERSIÓN: 06

FECHA: 12/04/2019

PLAN ACCIÓN: OFICINA ASESORA DE JURIDICA  
FECHA DE ELABORACIÓN: 27 DE ENERO DE 2020

ACTUALIZACIÓN: 27/01/2020

No.	Actividad	Tipo de indicador	Responsable	Meta	Indicador	Resultado del indicador					Observaciones	
						I	II	III	IV	Tablero		
1	Contestar los derechos de petición de competencia de la Oficina Asesora de Jurídica del IDEAR	Eficacia	Jefe de Oficina Asesora de Jurídica.	Contestar dentro de los términos legales los derechos de petición. (Medición Trimestral)	Número de derechos de peticiones contestados dentro del término legal/Número de derechos de peticiones allegados.	25%					25%	En el primer trimestre del año se les dio respuesta a 14 derechos de petición.
2	Contestar las acciones de tutela que se adelantan contra el Instituto.	Eficacia	Jefe de Oficina Asesora de Jurídica.	Contestar dentro de los términos legales las Acciones de Tutela. (Medición Trimestral)	Número de Acciones de Tutela contestadas dentro de los términos legales/Número de Acciones de Tutela adelantadas contra el Instituto	25%					25%	Durante el primer trimestre del año se radicaron en contra de la Entidad una sola acción de tutela.
3	Hacer seguimiento a los procesos judiciales administrativos que cursan en contra del Instituto.	Eficacia	Jefe de Oficina Asesora de Jurídica.	Presentar informe mensual de las actuaciones en los procesos Contencioso Administrativo a Gerencia.	Informe presentado/Informe a presentar	25%					25%	Se presentaron a la Gerencia 3 informes de manera mensual.
4	Identificar y hacer seguimiento a los procesos ordinarios que cursan en contra del Instituto.	Eficacia	Jefe de Oficina Asesora de Jurídica.	Presentar informe mensual de las actuaciones ordinarias a Gerencia.	Informe presentado/Informe a presentar	25%					25%	Se presentaron a la Gerencia 3 informes de manera mensual.
5	Hacer el estudio de las cancelaciones de hipotecas radicadas en el instituto.	Eficacia	Jefe de Oficina Asesora de Jurídica.	Presentar informe mensual de las viabilización de cancelación de hipotecas presentadas al instituto.	Informe presentado/Informe a presentar	25%					25%	Se presentaron a la Gerencia 3 informes de manera mensual.
6	Hacer el estudio de las garantías aportadas en los procesos de aprobación de créditos.	Eficacia	Jefe de Oficina Asesora de Jurídica.	Presentar informe mensual de las garantías estudiadas y viabilizadas para respaldar los créditos solicitados a IDEAR.	Informe presentado/Informe a presentar	25%					25%	Se presentaron a la Gerencia 3 informes de manera mensual.
7	Hacer el estudio de las garantías aportadas en los procesos de normalización de créditos.	Eficacia	Jefe de Oficina Asesora de Jurídica.	Presentar informe mensual de las garantías estudiadas y viabilizadas para respaldar normalizaciones de cartera.	Informe presentado/Informe a presentar	25%					25%	Se presentaron a la Gerencia 3 informes de manera mensual.
8	Hacer el estudio de títulos que se constituyen con cada obligación.	Eficacia	Jefe de Oficina Asesora de Jurídica.	Presentar informe mensual de los títulos estudiados y viabilizados para respaldar obligaciones con la entidad.	Informe presentado/Informe a presentar	25%					25%	Se presentaron a la Gerencia 3 informes de manera mensual.
9	Presentar reporte de informes de contratación.	Eficacia	Jefe de Oficina Asesora de Jurídica.	Presentar reporte mensual de los informes rendidos a los diferentes órganos de control.	Informes rendidos/Informes a rendir	25%					25%	Se presentaron 3 informes mensuales a la plataforma SIA OBSERVA.
10	Identificar y hacer seguimiento a los procesos penales que cursan en los despachos judiciales, donde el IDEAR sea parte.	Eficacia	Jefe de Oficina Asesora de Jurídica.	Presentar informe trimestral de las actuaciones penales a Gerencia.	Informe presentado/Informe a presentar	25%					25%	Se presentó un informe sobre los procesos penales.
											<b>25%</b>	

  
 JESSICA VIVIANA JAIMES GARCÍA  
 Jefe Oficina Asesora de Jurídica



MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS  
PLAN DE ACCIÓN

CÓDIGO: R-30

VERSIÓN: 05

FECHA: 12/04/2019

PLAN ACCIÓN: OFICINA DE RIESGOS  
FECHA DE ELABORACIÓN: 8 DE ENERO DE 2020

ACTUALIZACIÓN:

No.	Actividad	Tipo de Indicador	Responsable	Meta	Indicador	Resultado del indicador					Observaciones
						I	II	III	IV	Tablero	
1	Revisar y actualizar el mapa de riesgos como resultado de la implementación de los procesos y procedimientos.	Eficacia	Jefe Oficina de Riesgos, Profesional Universitario de Planeación	Actualizar la matriz de riesgo del Instituto con su respectivo plan de contingencia (30/07/2020)	Mapa de riesgo actualizado					0%	NO APLICA SEGUIMIENTO
2	Evaluar mensualmente los eventos reportados por las diferentes áreas con el fin de mitigar la materialización de riesgos y consecuencias de los mismos.	Eficacia	Jefe Oficina de Riesgos	Realizar una evaluación mensual a los eventos de riesgos presentados en la operación de la entidad.	Informes de evaluación realizados/Informes de evaluación programados	25%				25%	Se presento Informe de la evaluación de los eventos de riesgo en las siguientes fechas: 18 de febrero de 2020 - 03 de marzo de 2020 - 08 de abril de 2020
4	Revisar y actualizar la política de riesgo de la entidad.	Eficacia	Jefe Oficina de Riesgos	Actualizar la política de riesgo de la entidad, la cual debe ser presentada en comité de riesgo para aprobación. (30-06-2020)	Política de riesgo actualizada					0%	NO APLICA SEGUIMIENTO
5	Revisar y actualizar (si aplica) bajo los parámetros normativos, los diferentes sistemas de administración de riesgos SARO, SARLAFT, SARM, SARL aplicable a la entidad.	Eficacia	Jefe de Oficina de Riesgos	Revisión de los manuales de sistema de administración de riesgos aplicables a la entidad, los cuales deben ser presentados al Consejo Directivo. (30-12-2020)	Manuales de riesgo revisados /Manuales de Riesgo por revisar					0%	NO APLICA SEGUIMIENTO
6	Realizar el estudio y análisis de riesgo para las solicitudes de normalización de cartera de las obligaciones de la entidad.	Eficacia	Jefe Oficina de Riesgos	Presentar a gerencia informe mensual del estudio de riesgos a las solicitudes de normalización de cartera entregados por la Subgerencia Financiera.	Informe realizado/ Informe programados	25%				25%	Se presento informe de la evaluación de los eventos de riesgo en las siguientes fechas: 20 de febrero de 2020 - 03 de marzo de 2020 - 08 de abril de 2020
7	Realizar estudio y análisis de nivel de riesgo a las operaciones de crédito presentadas a la entidad.	Eficacia	Jefe Oficina de Riesgos	Presentar a gerencia informe mensual de segmentación de los conceptos de riesgo de las operaciones de crédito presentadas a la entidad.	Informe realizado/ Informe programados	25%				25%	Se presento informe de la evaluación de los eventos de riesgo en las siguientes fechas: 20 de febrero de 2020 - 03 de marzo de 2020 - 08 de abril de 2020
8	Presentar informe de los diferentes sistemas de administración de riesgos de la entidad.	Eficacia	Jefe Oficina de Riesgos	Presentar de manera semestral, a la gerencia y al consejo directivo, informe de la evaluación de los diferentes sistemas de administración de riesgos aplicados en la entidad.	Informes presentados/ Informes por presentar					0%	NO APLICA SEGUIMIENTO
9	Presentar evaluación semestral del índice de pérdida esperada de la cartera de la entidad.	Eficacia	Jefe de Oficina de Riesgos	Presentar de manera semestral, informe y evaluación a la gerencia, del índice de pérdida esperada de la cartera de la entidad.	Informes presentados/ Informes por presentar					0%	NO APLICA SEGUIMIENTO
										25%	

*Nataly Paralez Pérez*  
NATALY PARALEZ PÉREZ  
Jefe de Oficina de Riesgos



MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS  
PLAN DE ACCIÓN

CÓDIGO: R-30

VERSÓN: 06

FECHA: 12/04/2019

PLAN ACCIÓN: OFICINA REQUERIMIENTOS TECNOLÓGICOS  
FECHA DE ELABORACIÓN: 24/01/2020

ACTUALIZACIÓN: 03/04/2020

No.	Actividad	Tipo de Indicador	Responsable	Meta	Indicador	Resultado del indicador				Tablero	Observaciones	
						I	II	III	IV			
1	Elaborar y ejecutar el plan de mantenimiento de computadoras e impresoras.	Eficiente	Tecnico Operativo de Soporte Tecnológico	Elaborar, aprobar y ejecutar el Plan de mantenimiento de computadoras e impresoras. (Medición, la elaboración Enero, y la ejecución semestral)	Numero de Actividades Realizadas / Número de Actividades a Realizar	25%				25%	Era una actividad y se realizó en el mes de enero	22%
					No. de Mantenimientos Preventivos Realizados/Mantenimientos Programados en el año	18%				18%	En el mes de enero se realizaron 10 y en marzo 7 mantenimientos, para el mes de febrero no se pudo viajar a los municipios y por lo tanto no se realizaron los 5 mantenimientos	
2	Socialización del Manual de Seguridad de la Información, del Manual de Continuidad del Negocio y del Manual de Infraestructura y requerimientos Tecnológicos	Eficiente	Profesional Universitario Recursos Tecnológicos, Subgerente Administrativa, Técnico Operativo de Sistemas.	Socializar y hacer campañas a través del correo electrónico a los funcionarios del Idear sobre el Manual de Seguridad de la Información, el Manual de Continuidad del Negocio y el Manual de Infraestructura y requerimientos Tecnológicos (Medición, socialización en marzo y campañas Semestral)	No. de actividades realizadas/Total de actividades	20%				20%	Se programaron 10 actividades para el año, de las cuales se han realizado dos, una por correo y otra al abrir el servidor. Por inconveniente COVID-2 la socialización de los manuales se llevará en el segundo trimestre	
3	Realizar inventario de Activos Tecnológicos en mesa de ayuda GLPI	Eficiente	Tecnico Operativo de Soporte Tecnológico	Gestionar todos los activos tecnológicos en el GLPI (Medición, Febrero, Marzo y Abril)	No activos en el GLPI/Total de Activos tecnológico	0%				0%	No se ha podido gestionar los activos al sistema, porque almacén esta normalizando la información en el sistema IAS	
4	Clasificar los activos de información del IDEAR, según sean Restringida, Confidencial, privada y Pública	Eficiente	Profesional Universitario Recursos Tecnológicos, Subgerente Administrativa, Líderes de Área	Definir, Revisar, Actualizar y Publicar la clasificación de los activos de información del IDEAR (Medición, anual)	No. Actividades realizadas /Total de actividades planeadas	0%				0%	Actividad pendiente para realizar	
5	Verificar y actualizar (de ser necesario) los manuales de: Seguridad de la Información, el de Infraestructura y Requerimientos Tecnológicos, el de Continuidad del Negocio y el PETI	Eficiente	Profesional Universitario Recursos Tecnológicos, Subgerente Administrativa, Técnico Operativo de Sistemas.	Revisar y actualizar los manuales de seguridad de la Información, el de Infraestructura y Requerimientos Tecnológicos, el de Continuidad del Negocio y el PETI (Medición, anual)	No. de actividades realizadas/Total de actividades a realizar	0%				0%	Actividad pendiente para realizar	
6	Verificar las licencias de Office y Antivirus (2 veces al año, primera antes del 10/03/2020 y la segunda antes del 30/10/2020)	Eficiente	Profesional Universitario de Requerimientos Tecnológicos / Tecnico Operativo de Soporte Tecnológico	Verificar licencias de office y licencias de antivirus en los equipos de computos del IDEAR (Medición, semestral)	No. de actividades realizadas/Total de actividades a desarrollar	50%				50%	Se tienen al día con las licencias de office y antivirus en los pc del IDEAR	
7	Realizar revisión de software y datos a los dispositivos móviles	Eficiente	Profesional Universitario de Requerimientos Tecnológicos / Tecnico Operativo de Soporte Tecnológico	Garantizar un buen funcionamiento de los dispositivos móviles realizando su respectiva revisión de software y datos dos veces al año a cada equipo (Medición, semestral)	No de revisión dispositivos móviles realizados / Total de revisiones dispositivos móviles a realizar	0%				0%	Actividad pendiente para realizar	



MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS  
PLAN DE ACCIÓN

CÓDIGO: R-30

VERSIÓN: 06

FECHA: 12/04/2019

PLAN ACCIÓN: OFICINA REQUERIMIENTOS TECNOLÓGICOS  
FECHA DE ELABORACIÓN: 24/01/2020

ACTUALIZACIÓN: 03/04/2020

						Resultado del indicador					
8	Verificar que los backup realizados a los Sistemas de Información IAS, ORFEO Y GLPI se encuentren en la nube	Eficiente	Profesional Universitario de Requerimientos Tecnológicos / Técnico Operativo de Soporte Tecnológico	Verificar en días laborales la realización de los backup de los sistemas de información IAS, ORFEO y GLPI se encuentren en la nube (Medición, mensual)	No. De Backup realizados/Total de Backup días laborales al año	20%				20%	En enero se realizaron 16, en febrero 27 y marzo 31 copias. No se cumplieron la totalidad en el mes de enero y febrero porque se realizaban manual y por lo tanto no se realizaban en los días no hábiles para trabajar, ahora se tiene automáticamente este proceso y se suben a la nube
9	Gestionar y dar solución a los requerimientos tecnológicos radicados por parte de los funcionarios del IDEAR (creación de usuarios, recuperación de claves, correos institucionales, administración de sistemas de información, etc)	Eficiente	Profesional Universitario de Requerimientos Tecnológicos / Técnico Operativo de Soporte Tecnológico	Dar solución a los requerimientos tecnológicos radicados por los funcionarios del IDEAR en el sistema GLPI o el correo Institucional (Medición, mensual)	No. Requerimientos Tecnológicos solucionados /Total de requerimientos tecnológicos solicitados	25%				25%	Se realizaron los siguientes requerimientos: Enero = 3 Febrero = 5 Marzo = 31 A todos los requerimientos se le dio respuesta a tiempo
10	Gestionar la página web	Eficiente	Profesional Universitario de Requerimientos Tecnológicos	Publicar Información en la página web requerida por las diferentes área de la empresa (Medición, mensual)	No. De Publicaciones realizadas / No. De Publicaciones Requeridas	25%				25%	Se realizaron los siguientes requerimientos: Enero = 4 Febrero = 3 Marzo = 7 A todos los requerimientos se le dio respuesta a tiempo
										23%	

EMILIO ANTONIO SANCHEZ PACHECO  
PROFESIONAL UNIVERSITARIO REQUERIMIENTO TECNOLÓGICOS



MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS  
PLAN DE ACCIÓN

CÓDIGO: R-30

VERSIÓN: 06

FECHA: 12/04/2019

PLAN ACCIÓN: SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA

ACTUALIZACIÓN:

28 de junio de 2019

FECHA DE ELABORACIÓN: 17 DE ENERO 2020

No.	Actividad	Tipo de Indicador	Responsable	Meta	Indicador	Resultado del indicador					Observaciones
						I	II	III	IV	Tablero	
<b>TALENTO HUMANO</b>											
1	Realizar seguimiento a la ejecución del Plan de Salud y Seguridad en el Trabajo	Eficacia	Profesional Universitario de Talento humano/Coordinador SG-SST	Cumplir con el 100% de las actividades programadas del SGSST	Actividades ejecutadas/Actividades programadas (55)	29%				29%	<p>Se aplicaron exámenes médicos de ingreso y retiro de personal.</p> <p>Se convocó a elecciones para elegir suplente del secretario del Comité de Convivencia Laboral.</p> <p>Se instalaron lámparas de emergencia, alarmas y sensores de humo.</p> <p>Se realizaron inspecciones de elementos, extintores y botiquines.</p> <p>Se encontraron varios hallazgos como: reposición y compra de productos faltantes en los botiquines, cambio de cintas, antideslizantes en la escalera, presencia de equipos y elementos que obstaculizaban el paso, identificación en su mayoría de toma corrientes en el voltaje, cables colgando en 2 puestos de trabajo. Estos hallazgos ya fueron corregidos según evidencias en el informe entregado a la gerencia, administrativa y copasst.</p> <p>Socialización del Informe de diagnóstico de riesgos psicosocial.</p> <p>Socialización de la valoración de los puestos de trabajo de los funcionarios Carlos Armando Rodil Ramos, Mayra Elvira Pérez Perco, Alvaro Padraza y Laura Prada.</p> <p>Se realizó la entrega de elementos de protección personal a los funcionarios que los requiere.</p> <p>Se realizó la encuesta de perfil sociodemográfico.</p> <p>Se aplicó el formato de autorreportes de actos y condiciones inseguras.</p> <p>Se llevó a cabo jornada de aseo en los puestos de trabajo.</p> <p>Se iniciaron actividades de pausas activas y se realizan 3 veces por semana.</p> <p>Se publicaron las políticas de Seguridad y salud en el trabajo, de seguridad vial y de alcohol.</p> <p>Se realizó capacitación sobre como prevenir el contagio por el COVID - 19.</p> <p>Se llevó a cabo entregas de tapabocas y guantes a los funcionarios, como protección con el covid-19.</p>
2	Implementar el formulario de ausentismo laboral y elaborar Informes trimestrales.	Eficacia	Profesional Universitario de Talento Humano	Presentar trimestralmente Informe de ausentismos laborales de los servidores públicos de la entidad, con el fin de identificar las causas que los generan	No. Informes presentados/No. Total Informes programados (4)	25%				25%	Se presentó informe del primer trimestre de la actual vigencia a Gerencia, Subgerencia Administrativa, a la presidente del Comité COPASST.
3	Realizar seguimiento a la ejecución del Programa de Bienestar Social e Incentivos	Eficacia	Profesional Universitario de Talento Humano	Cumplir con el 100% de las actividades programadas del PBSI	Números de Actividades del PBSI ejecutadas/Total de actividades PBSI programadas (18)	22%				22%	Celebración de los cumpleaños de los funcionarios - Día del Contador - Día de la Mujer - Día del Hombre.
4	Realizar seguimiento a la ejecución del Programa de Capacitación	Eficacia	Profesional Universitario de Talento Humano	Cumplir con el 90% de las capacitaciones programadas en el Plan de Capacitación	Número de capacitaciones ejecutadas/ total capacitaciones programadas	0%				0%	(No se contabilizó el porcentaje, debido a que hasta el momento no se tiene el total de capacitaciones programadas a realizar)
<b>ALMACÉN Y BIENES</b>											
5	Realizar y verificar semestralmente el inventario de los Bienes Muebles entregados a los 34 funcionarios del IDEAR entregando Informe a la Subgerente Administrativa.	Eficacia	Profesional Universitario Almacén y Aplicación de Pagos	Mantener actualizado el inventario de los bienes muebles del Instituto. 30 abril 2020 30 septiembre 2020	No. de Inventarios realizados / No. Total de Inventarios (2)	50%				50%	Se realizaron los 84 inventarios a cada funcionario en su sitio de trabajo, verificando el estado de cada uno de los bienes muebles y constatando la tenencia de cada artículo dentro de la oficina.
6	Revisar semestralmente los bienes inmuebles de propiedad del IDEAR ubicados en los diferentes municipios del Departamento de Aracua con el objetivo de comprobar su estado y uso.	Eficacia	Profesional Universitario Almacén y Aplicación de Pagos	Realizar la revisión del 100% de los Bienes Inmuebles del Instituto informando cualquier hecho de Invasión, Robo o Venta ilegal.	No. de Bienes Inmuebles Verificados / No. Total de Bienes inmuebles de propiedad del IDEAR (9)	0%				0%	El profesional Universitario de Almacén no se ha podido trasladar a los diferentes municipios debido a los consecuencias de las vías, para así poder constatar los bienes inmuebles del Instituto. Se ha venido realizando con los coordinadores de los municipios la revisión física de los bienes inmuebles, para saber el estado de cada bien.
<b>GESTIÓN DOCUMENTAL</b>											



MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS  
PLAN DE ACCIÓN

CÓDIGO: R-30

VERSIÓN: 06

FECHA: 12/04/2019

PLAN ACCIÓN: SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA

ACTUALIZACIÓN:

28 de junio de 2019

FECHA DE ELABORACIÓN: 17 DE ENERO 2020

					Resultado del Indicador							
7	Efectuar la transferencia documental del archivo de gestión al archivo central	Eficacia	Gestión Documental	Garantizar la conservación de los documentos en el archivo de gestión, siguiendo las recomendaciones del Archivo General de la Nación	No. de transferencias realizadas/No. de transferencias programadas	50%				50%	Se realizaron las transferencias de las áreas de Gerencia (2), Administrativa de las cuatro programadas (4)	
8	Digitalizar mensualmente las carpetas de créditos cancelados durante la vigencia 2020	Eficacia	Subgerencia Comercial y de Cartera Y gestión Documental	Garantizar y resguardar una copia digital de las carpetas de créditos cancelados	No. de carpetas digitalizadas/ Total de carpetas canceladas	25%				25%	Se digitalizaron 51 carpetas de las 51 que fueron enviadas por la Subgerencia Comercial y de Cartera.	
9	Digitalizar 1.100 carpetas de créditos cancelados durante la vigencia 2018	Eficacia	Subgerencia Comercial y de Cartera Y gestión Documental	Garantizar y resguardar una copia digital de las 1.100 carpetas de créditos cancelados	No. de carpetas digitalizadas/ Total de carpetas canceladas vigencia 2018	18%				18%	Se digitalizaron 193 carpetas de las 1.100 programadas	
CONTABILIDAD Y PRESUPUESTO												
10	Reportar la información requerida por los entes de control y regularización relacionada con el área presupuestal y contable.	Eficacia	Subgerente Administrativo, Profesional Especializado y Profesional Universitario de Presupuesto.	Presentar oportunamente de acuerdo a los parámetros establecidos los informes a los entes externos.	Informes presentados / Total de Informes programados(13)	23%				23%	Los informes a reportar a los entes de control durante la vigencia 2020 son 13, en el primer trimestre se presentaron 3 Informes. Es de indicar que los informes a presentar en la vigencia hay algunos que se presentan en la siguiente vigencia, por lo que para efectos de la presentación se toman los presentados exclusivamente en el trimestre correspondiente, así sean de la vigencia anterior.	24%
				Cumplir y pagar oportunamente las declaraciones tributarias (Retefuente y Reteica).	Declaraciones presentadas oportunamente / Declaraciones Requeridas (25)	24%				24%	Las declaraciones a presentar a los entes de control durante la vigencia 2020 son 25, en el primer trimestre se presentaron 6 declaraciones. Es de indicar que existen declaraciones que se presentan en la siguiente vigencia como la de Renta y las Retenciones practicadas en Diciembre, para efectos del indicador se tomarán las presentadas en el trimestre así sean de la vigencia anterior.	
11	Realizar seguimiento presupuestal a los recursos de ingresos y gastos (proyección) del Instituto para la vigencia 2019.	Eficiencia	Subgerente Administrativo, Profesional Especializado y Profesional Universitario de Presupuesto.	Presentar informe trimestral del comportamiento de los ingresos y gastos de acuerdo a las proyecciones programadas.	Presupuesto ejecutado de ingresos/Presupuesto proyectado de ingresos	65%				65%	En la ejecución de ingresos esta incluido el superavit fiscal.	36%
					Presupuesto ejecutado de gastos/Presupuesto proyectado de gastos	6%				6%	Para efectos del presupuesto ejecutado se tomaron los gastos por compromisos.	
										25%		

TATYMAR ANDREINA GALLARDO NUÑEZ  
Subgerente Administrativa



MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS  
PLAN DE ACCIÓN

CÓDIGO: R-30

VERSIÓN: 06

FECHA: 12/04/2019

PLAN ACCIÓN: SUBGERENCIA COMERCIAL Y DE CARTERA  
FECHA DE ELABORACIÓN: 20 DE ENERO DE 2020

ACTUALIZACIÓN:

No.	Actividad	Tipo de indicador	Responsable	Meta	Indicador	Resultado del Indicador				Tablero	Observaciones
						I	II	III	IV		
1	Realizar visitas a los clientes potenciales de la Línea de Crédito Institucional de la entidad (Tesorería y Fomento Público).	Eficacia	Subgerente Comercial y de Cartera, Profesional Universitario, Técnicos Administrativos	Visitar el 80% de las entidades publicas del orden Departamental (17 Entidades)	Visitas realizadas /Visitas programadas	41,18%				41%	Visitas realizadas: Enelar, Emserpa, Alcaldía, Gobernación, Alcaldía de Tame, Alcaldía de Puerto Rondón.
2	celebración de Convenio, y realizar oferta de la Línea de Crédito de Libre inversión de la entidad.	Eficacia	Subgerencia Comercial y de Cartera, Profesional Universitario.	Lograr la firma del convenio con 3 entidades durante la vigencia (11 Empresas faltantes)	Convenios firmados/meta planteada	0%				0%	Se envió convenio para la firma del Gerente de Hospital del Sarare, el cual se encuentra en revisión.
				Realizar oferta institucional al 60% de las entidades que tienen convenio vigente con el Instituto. (14 entidades)	numero de ofertas realizadas/meta planteada	138%				138%	Visitas: Gobernación de Arauca, Emserpa, Unidad especial de salud, Ese Jaime Alvaro y Castilla, Transito, Enelar, alcaldía de fortu, alcaldía de tame, caribabare, alcaldía de Saravena, Alcaldía de Cravo.
3	Realizar visita a los clientes de la Línea de Crédito Educativa del Departamento de Arauca.	Eficacia	Subgerencia Comercial y de Cartera, Profesional Universitario.	visitar al 60% de las instituciones educativas del Departamento. (22 Instituciones educativas)	Numero de campañas realizadas/meta planteada	0%				0%	Una vez iniciaron el periodo academico, se suspendieron las clases presenciales por el COVID-19.
4	Realizar diagnostico en el que se determine la viabilidad comercial y jurídica de la línea descuentos de actas y facturas.	Eficacia	Subgerencia Comercial y de Cartera, Jefe de Oficina Asesora de Jurídica.	Presentar el informe que determine la viabilidad de la línea de credito	Informe presentado.	0%				0%	Se tiene programada con la oficina jurídica, trabajar el producto en el mes de junio.
5	Asesorar y brindar información al departamento y municipios del departamento referente a la planificación de proyectos de inversión	Eficacia	Subgerencia Comercial y de Cartera, Profesional Especializado	Asesorar en la planificación de por lo menos 3 proyectos de inversión	Proyectos asesorados/numero de proyectos programados	0%				0%	A la espera de los planes de desarrollo.
CARTERA											
6	Recibir y verificar las solicitudes de clientes del Instituto con el objetivo de normalización de Cartera	Eficacia	Profesional Especializado de la Subgerencia Comercial, Subgerente comercial y de cartera	Verificar el cumplimiento de los requisitos de las solicitudes de normalización de caretra según lo contemplado en la normatividad vigente.	Solicitudes de normalización verificadas /Número de normalizaciones recibidas	25%				25%	En el mes que mas solicitudes llegaron fue en marzo (155), debido al plan del COVID- 19.
7	Realizar alistamiento de los pagarés con vencimiento mayor a 120 días.	Eficacia	Profesional Especializado de la Subgerencia Comercial, Subgerente comercial y de cartera	Realizar entrega mensual de listado de clientes con vencimiento mayor a 120 días a la gerencia para que se envíe a cobro jurídico.	Número de listas entregados a gerencia/ Número de listas a entregar.	25%				25%	Se entregaron 5 listas, los cuales contenian 51 clientes para pasar a cobro jurídico.
8	Seguimiento a la gestión desarrollada por abogados externos	Eficiencia	Profesional Especializado de la Subgerencia Comercial, Subgerente comercial y de cartera	Verificar las acciones judiciales realizadas por los abogados a traves de las hojas de ruta, allegadas mensualmente.	Hojas de ruta verificadas/hojas de ruta presentada por los abogados activos.	25%				25%	En el trimestre se logro alimentar el 100% de las rutas, como estrategia se uso la colaboración de franklin, mayra y laura D.



MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS  
PLAN DE ACCIÓN

CÓDIGO: R-30

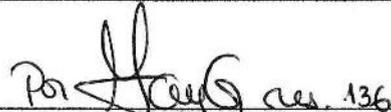
VERSIÓN: 06

FECHA: 12/04/2019

PLAN ACCIÓN: SUBGERENCIA COMERCIAL Y DE CARTERA  
FECHA DE ELABORACIÓN: 20 DE ENERO DE 2020

ACTUALIZACIÓN:

					Resultado del indicador						
9	Llamar a los clientes en mora para ofrecer alternativas de normalización de cartera.	Eficiencia	Profesional Especializado de la Subgerencia Comercial, Subgerente comercial y de cartera	llamar mensualmente al 50% de los clientes que presenten mora en sus cuotas.	Llamadas realizadas/Numero de clientes programados para llamadas	25%				25%	El numero de llamadas realizadas se extrae del sistema IAS.
10	Contactar a los clientes no vencidos para recordar fecha de pago de la obligación	Eficiencia	Subgerencia Comercial y de Cartera, Profesional Especializado - Técnico Operativo - Técnico Administrativos.	llamar mensualmente al 70% de los clientes no vencidos.	Contactos realizados/Numero de clientes programados para contactar	25%				25%	Se realizan las respectivas llamadas y adicional a lo anterior se envían mensajes en el aplicativo MEPE.
11	Comunicar al cliente, el incumplimiento de las obligaciones, conforme la Ley 1266 de enero de 2009.	Eficacia	Comercial, Subgerente comercial y de cartera - Técnico Operativo	Comunicar al 100% de los clientes el incumplimiento de la ley 1266 de enero de 2009	Número de comunicaciones enviadas/Numero de clientes en mora.	22%				22%	Lista que se ha venido depurando, debido a que no esta siendo efectiva por que los clientes ya no viven en las direcciones reportadas en el idear.
										29%	

  
 JULIÁN LOPEZ PARALES  
 Subgerente Comercial y de Cartera



MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS  
PLAN DE ACCIÓN

CÓDIGO: R-30

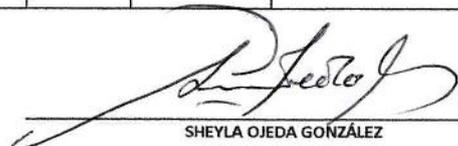
VERSIÓN: 06

FECHA: 12/04/2019

PLAN ACCIÓN: SUBGERENCIA FINANCIERA  
FECHA DE ELABORACIÓN: ENERO 31 DE 2020

ACTUALIZACIÓN:

No.	Actividad	Tipo de Indicador	Responsable	Meta	Indicador	Resultado del indicador				Observaciones		
						I	II	III	IV		Tablero	
1	Realizar seguimiento periódico a los proyectos financiados por Idear en la vigencia.	Eficiencia	Subgerente Financiera	Minimizar el riesgo de no pago de las inversiones realizadas y vigilar el cumplimiento de los proyectos financiados a través de un seguimiento semestral.	Seguimientos realizados/Total Seguimientos programados	0%				0%	NO APLICA MEDICIÓN	
2	Viabilizar los proyectos de inversión de las solicitudes de créditos que sean objeto de financiación con recursos del Instituto.	Eficacia	Subgerente Financiera - Profesional Especializada - Profesionales Universitarios	Estudiar y evaluar que las solicitudes de créditos cumplan los requisitos legales, financieros y técnicos de conformidad con los manuales.	Número de solicitudes de crédito analizadas/Número de solicitudes de crédito presentadas	23%				23%	En el trimestre se analizaron 4 Educativos, 9 Libranza, 1 Institucional; se rechazó 1 educativo.	
3	Analizar periódicamente la liquidez del Idear con el objetivo de ubicar los dineros disponibles en productos financieros rentables.	Eficiencia	Subgerente Financiera - Tesorero General	Aumentar el ingreso de rendimientos financieros en un 20% respecto al total recaudado en la vigencia 2019.	Rendimientos financieros trimestrales 2020 Vs Rendimientos financieros trimestre año 2019	16%				16%	En el primer trimestre de la vigencia 2020 se recaudó \$116,279,887, en el 2019 se recaudó \$152,165,925.	
4	Realizar revisión de los convenios de recaudo con el objetivo de disminuir los montos estipulados en ellos actualmente.	Eficiencia	Subgerente Financiera - Tesorero General	Disminuir o mantener el valor estipulado en los convenios, donde se obliga al Idear mantener el dinero en las cuentas bancarias para ser eximido del cobro de comisiones.	Disminución de valor de convenios firmados/ Valor total de Convenios firmados	0%				0%	NO APLICA MEDICIÓN	
5	Hacer seguimiento a los desembolsos de los estudiantes activos con el ánimo de conocer el cumplimiento tanto de idear con el giro del recurso, como de los estudiantes con el cumplimiento de requisitos.	Eficacia	Subgerente Financiera - Profesionales Universitarios	Tener control del 100% de los créditos educativos aprobados con respecto a los desembolsos.	Desembolsos realizados/ Total desembolsos a realizar	15,58%				16%	48 Estudiantes de 77	25%
					Estudiantes nivelando/Total estudiantes activos	1,30%				1%	4 Estudiantes de 77	
					Estudiantes sin documentos/Total estudiantes activos	2,92%				3%	9 Estudiantes de 77	
					Estudiantes por liquidar/ Estudiantes activos	3,25%				3%	10 Estudiantes de 77	
					Estudiantes Suspendidos/Estudiantes activos	1,95%				2%	6 Estudiantes de 77	
						25,00%				<b>21%</b>		

  
SHEYLA OJEDA GONZÁLEZ  
Subgerente Financiera

PLAN ACCIÓN: OFICINA PRENSA Y COMUNICACIONES  
 FECHA DE ELABORACIÓN: 28 febrero 2020

ACTUALIZACIÓN:

No.	Actividad	Tipo de indicador	Responsable	Meta	Indicador	Resultado del indicador					Observaciones		
						I	II	III	IV	Tablero			
1	Hacer visible el procedimiento de comunicaciones, articulándolo con los demás procesos del Instituto de Desarrollo de Arauca - Idear.	Eficacia	Profesional Universitario del Proceso de Comunicaciones	Articular este proceso con los demás del Instituto (Cuadro de procesos de la entidad)	Número de procesos articulados / total procesos	50%					50%	En el Instituto tenemos 14 procesos de los cuales se ha podido trabajar articuladamente con 7 de estos (Planeación estratégica, financieros, recursos humanos)	
2	Actualizar el Plan Estratégico de Comunicaciones del Instituto de Desarrollo de Arauca - Idear 2020	Eficacia	Profesional Universitario del Proceso de Comunicaciones	Actualizarlo a marzo coordinado con la alta dirección	Plan Actualizado vigencia 2020	100%					100%	Se actualizó y envió para revisión de la Gerente, luego de aprobado en febrero de 2020.	
3	Propiciar un excelente clima laboral y ofrecer una buena atención al cliente en el Instituto de Desarrollo de Arauca, Idear.	Eficacia	Subgerencia Administrativa, Subgerencia Comercial y de Cartera, Talento Humano y Profesional Universitario del Proceso de Comunicaciones.	Desarrollar dos (02) campañas internas enfocadas en los temas de Clima Laboral y Atención al Cliente 2 por semestre. 1RA Campaña, 31 de marzo // 2DA Campaña, el 10 de junio // 3ra Campaña, 26 agosto // 4ta Campaña, 20 noviembre	Número de campañas diseñadas y ejecutadas / Campañas total de campañas programadas	0%					0%	Se planeo y agendó la primera campaña para el día 31 de marzo, pero a causa de la emergencia del COVID-19 se replanteo la fecha para el viernes 8 de mayo a las 12:00 M.	
4	Promocionar el portafolio de productos y servicios del Instituto de Desarrollo de Arauca, Idear.	Eficacia	Subgerencia Comercial y de Cartera, Profesional Universitario del Proceso de Comunicaciones	Realizar una difusión del portafolio implementando 3 estrategias de comunicación por mes. (A partir de marzo)	Número de estrategias mensuales diseñadas y ejecutadas / Total de estrategias programadas	17%					17%	Se realizaron 2 estrategias sobre 2 productos del Idear ( Línea Educativa y Recaudo) durante marzo y abril.	
5	Fortalecer el recaudo y recuperación de cartera a través de la implementación de campañas institucionales que promuevan el pago de las obligaciones de los clientes Idear.	Eficacia	Subgerencia Comercial y de Cartera, Profesional Universitario del Proceso de Comunicaciones	Realizar la difusión de 2 estrategias de comunicación al mes que promuevan el pago de los clientes Idear. (A partir de marzo)	Número de estrategias mensuales ejecutadas / número de estrategias programadas	38%					38%	Se realizó la publicación sobre el pago de las obligaciones mensuales de los cliente ( boletín de prensa- pieza comunicativa- podcast - entrevista).	
6	Difundir tanto en medios internos como externos los logros y participación del Instituto de Desarrollo de Arauca, Idear.	Eficacia	Gerencia, Subgerencia Administrativa; Financiera; Comercial y de Cartera; Profesional Universitario del Proceso de Comunicaciones y Talento Humano.	Elaborar y difundir boletines, comunicados de prensa y/o piezas de comunicación con información de la gestión del Instituto de Desarrollo de Arauca, Idear. ( 3 de participación mensual y 1 de gestión trimestral)	Número de comunicaciones mensuales ejecutadas / número de comunicaciones programadas	11%					11%	Se realizaron 4 boletines de comunicación sobre la gestión del instituto. En febrero 2 sobre Control Político Asamble y Tasas de Colocación, Marzo 2 Crédito UCAVA y Medidas de	6%
					Número de comunicaciones trimestrales ejecutadas / número de comunicaciones programadas	0%					0%		

PLAN ACCIÓN: OFICINA PRENSA Y COMUNICACIONES

FECHA DE ELABORACIÓN: 28 febrero 2020

ACTUALIZACIÓN:

						Resultado del indicador					
7	Realizar la audiencia pública de Rendición de Cuentas	Eficacia	Gerencia, Profesional de Planeación, Profesional Universitario de Requerimientos Tecnológicos y del Proceso de Comunicaciones	Cumplir con las etapas con el proceso de Audiencia Pública de Rendición de Cuentas anualmente.	Número de etapas ejecutadas / Número de etapas de la Audiencia ( Fechas 30 Junio, 31 oct, nov informe de gestión, dic RPC)	0%				0%	NO APLICA MEDICIÓN
8	Mantener actualizada la sección de noticias de la página web del Instituto de Desarrollo de Arauca	Eficacia	Profesional Universitario de Requerimientos Tecnológicos y del Proceso de Comunicaciones	Publicar los boletines y/o comunicados en la página web del Instituto. (Mensual)	Número boletines publicados en la página / número de boletines elaborados.	25%				25%	Se han elaborado y publicado 6 boletines a la fecha, informando sobre las gestiones y/o logros de la entidad, además se han elaborado y publicado 5 comunicados de prensa.
9	Administrar y actualizar el archivo digital de comunicaciones (videos y fotos).	Eficacia	Profesional Universitario del Proceso de Comunicaciones	Realizar el registro fotografico y/o de video de todas las actividades internas y externas mensual del Instituto.	Número de actividades Internas y/o externas registradas / número de actividades ejecutadas	25%				25%	Se realizaron 29 registros fotograficos de actividades del Instituto y 3 videos (Promoción Plan de Desarrollo, Anuncios medidas de
10	Revisar el correo de atención al cliente y realizar seguimiento a los requerimientos de PQRS y felicitaciones	Eficacia	Profesional Universitario del Proceso de Comunicaciones	Hacer el informe mensual de las PQRS y Felicitaciones	Informe presentado / informes programados	0%				0%	Se recibieron el 100% de las peticiones enviadas al correo. Y ante la contingencia se tiene registradas 234 solicitudes
11	Revisar las estadísticas del fan page y de la página web del Instituto de Desarrollo de Arauca - Idear.	Eficacia	PU del Proceso de Comunicaciones y PU Requerimientos Tecnológicos	Realizar un informe sobre los datos arrojados por plataformas trimestral.	Informe presentado / informes programados	0%				0%	
										<b>26%</b>	



KAREN YHAJIRA QUINERO ARDIA  
 Profesional Universitario del Proceso de Comunicaciones