

3	Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	3.2 Generar respuestas a la ciudadanía sobre las observaciones que realizaron en los PAC (Punto de Atención al Ciudadano)	Informe de respuestas	Obras	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	100%	https://consorciofovalmed.sharepoint.com/~/w/Avencia34-Balco/7e23d4VWwG4Wc0I83g0C0E20X0C320-TCLRQ3hge5VQ7e=VUAVX3https://consorciofovalmed.sharepoint.com/~/w/Avencia34-Pana/7e1YDx1ZVHJ0BuaInfrYJg8p5BKA88P2j0SUMpZQ3g37e=VWwFGB	Las solicitudes presentadas en los PAC, la línea telefónica y el correo electrónico de la obra son recibidas por la profesional social de obra, quien posterior al análisis de la misma remite al profesional correspondiente para la respuesta adecuada al ciudadano, y a su vez hace remisión a la entidad en los casos que se requiera respuesta directa por los profesionales de supervisión de obra. Se hace seguimiento permanente a la respuesta oportuna de estas solicitudes.		
		4.1 Realizar y publicar la evaluación interna y externa del proceso de rendición de cuentas de la vigencia 2021	Informe de evaluación	Planeación estratégica	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	100%	https://www.youtube.com/watch?v=Dj0eEeND		
CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	1	Estructura administrativa y Direcciónamiento estratégico	Solicitar reuniones semestrales con la alta Dirección para hablar de atención al ciudadano	Informe o acta de reunión	Servicio al Ciudadano															100%	http://fondofovalmed.sharepoint.com/~/w/Avencia34-Pana/7e1YDx1ZVHJ0BuaInfrYJg8p5BKA88P2j0SUMpZQ3g37e=VWwFGB	Se realizó reuniones mensuales con la subdirección		
		Fortalecimiento de los canales de atención	2.1 Mantener la atención preferencial para la población con discapacidad.	Atención preferencial para la población con discapacidad.	Servicio al Ciudadano	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	100%	https://web.emtelco.co/w/avenciamed/comunicacion-relevos_mmed_VCB_gome.html		
			2.2 Continuar con la socialización del Manual de Servicio al Ciudadano	Manual de Servicio al Ciudadano	Servicio al Ciudadano	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	100%	https://fondofovalmed.sharepoint.com/~/w/Avencia34-Pana/7e1YDx1ZVHJ0BuaInfrYJg8p5BKA88P2j0SUMpZQ3g37e=VWwFGB	Aprobado en el comité de gestión y desempeño, socializado a través de correo y plataforma teams.	
	3	Talento Humano (Equipo de trabajo por prestación de servicios)	3.1 Sensibilizar a la comunidad de FONVALMED, a través de las capacitaciones, sobre la debida atención de los ciudadanos	capacitación dirigida a todos los contratistas para promover la cultura del servicio ciudadano	Gestión del Talento Humano y del conocimiento y Servicio al Ciudadano																100%	https://fondofovalmed.sharepoint.com/~/w/Avencia34-Pana/7e1YDx1ZVHJ0BuaInfrYJg8p5BKA88P2j0SUMpZQ3g37e=VWwFGB	En el manual de servicio se encuentran los protocolos de atención a los usuarios del fonvalmed.	
			3.2 Fortalecer las competencias de los contratistas que atienden directamente a los contribuyentes, mediante análisis de las falencias en la prestación del servicio	Una (1) capacitación a los contratistas que atienden a los ciudadanos, sobre los límites más complejos.	Servicio al ciudadano y Gestión del Talento Humano y del conocimiento	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	100%	https://fondofovalmed.sharepoint.com/~/w/Avencia34-Pana/7e1YDx1ZVHJ0BuaInfrYJg8p5BKA88P2j0SUMpZQ3g37e=VWwFGB	Esta en actualización, se socializa una vez este aprobado por el comité de gestión y desempeño
	4	Normatividad Procedimental	4.1 Continuar con la socialización de la carta de trato digno en página web.	Carta de trato digno socializada	Servicio al Ciudadano																100%	https://fonvalmed.gov.co/wp-content/uploads/2021/05/Control-cartas-de-trato-digno-CR-2021-4-1.pdf		
			4.2 Elaborar semestralmente informes de PQRSD y publicarlos en página web.	Informes de PQRSD	Control Interno	X																100%	https://fonvalmed.gov.co/control/Reportes-de-control-interno	Se elaboraron los informes con corte a junio 30 y dic 30 de 2021. Se publican en la página web de la entidad.
			4.3 Construir la política de protección de datos	Política aprobada y publicada	TI																	100%	https://fonvalmed.gov.co/mecanismos-de-contacto-con-el-sujeto-obligado/politicas-de-proteccion-de-la-informacion-del-sitio-web	
			4.4 Actualizar el proceso Servicio al ciudadano, verificando que el mismo cumple los requisitos actualizados de la normatividad.	Proceso actualizado	Servicio al ciudadano				X													100%	blob:https://fondofovalmed.sharepoint.com/09533381-1f2a-48af-99bc-164e30b82e33	Se publico en la pagina web de la entidad
	5	Relacionamiento con el ciudadano	5.1 Aplicar encuesta de percepción y satisfacción de la ciudadanía frente a la oferta institucional y servicios recibido	Observatorio de Percepción y Satisfacción Ciudadana	Servicio al Ciudadano	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	100%	https://fondofovalmed.sharepoint.com/~/w/Avencia34-Pana/7e1YDx1ZVHJ0BuaInfrYJg8p5BKA88P2j0SUMpZQ3g37e=VWwFGB	Terminado y publicado	
																					90%	https://fonvalmed.gov.co/estructura-organica-y-talento-humano/	La parte de gestión humana se encuentra con la información requerida	

QUINTO COMPONENTE: MECANISMOS DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN	2	Lineamientos de Transparencia activa	1.1 Cumplir con la ley 1712 de 2014, artículo 9, en relación a la información mínima obligatoria para difundir en la página web	Estructura organizacional	Talento Humano	X																		50%	https://fonvalmed.gov.co/estructura-organica-y-talento-humano/#organigrama	No se ha actualizado en la página web de la entidad, de acuerdo con lo solicitado en la Ley 1712 del 2014 y Resolución 1519 de 2020					
				Actualización directorio servidores públicos y contratistas				X																		100%	https://fonvalmed.gov.co/estructura-organica-y-talento-humano/#directorio-de-informacion-de-servidores-publicos-contratistas-y-empleados	El SIGEP se actualiza permanentemente cada que ingresa o se retira algún contratista			
				Plan anual de compras	Gestión Contractual	X																					100%	https://fonvalmed.gov.co/contratacion/#publicacion-de-procedimientos-lineamientos-y-politicas-en-materia-de-adquisicion-y-compra			
				Plan Anticorrupción y de atención al Ciudadano		X																					100%	https://fonvalmed.gov.co/wp-content/uploads/2021/12/Plan-Anticorrupcion-y-de-Atencion-al-Ciudadano-2021-1-2.pdf			
				Plan estratégico institucional	Planeación estratégica	X																					100%	https://fonvalmed.gov.co/wp-content/uploads/2021/02/Plan-estrategico-PEI.pdf			
				Normograma																							100%	https://fonvalmed.gov.co/wp-content/uploads/2021/11/LIBRO-NORMOGRAMA.pdf			
				Plan de acción		X																					100%	https://fonvalmed.gov.co/wp-content/uploads/2021/12/Plan-de-accion.pdf			
				Identificar los contratistas la información académica, experiencia, teléfono, correo electrónico que de cumplimiento a los requisitos del contrato		X													X									100%	Carpeta de contratación de cada contratista (Certificado de idoneidad)	Información validada al momento de realizar la contratación	
				Hojas de vida de las contratistas actualizadas en el SIGEP	Gestión del Talento Humano y del Conocimiento	X													X									100%	https://fonvalmed.gov.co/estructura-organica-y-talento-humano/#directorio-de-informacion-de-servidores-publicos-contratistas-y-empleados	El SIGEP se actualiza permanentemente cada que ingresa o se retira algún contratista	
				Verificar la actualización de la declaración de bienes y rentas en el formato de la Función Pública		X													X									100%	Carpeta de contratación de cada contratista	Información validada al momento de realizar la contratación	
				3	Elaboración de Instrumentos de Gestión de la información	Elaborar los Instrumentos de Gestión de la información	Observar que las respuestas escritas o por medio electrónico o físico cumplan con: el Objeto, que sea veraz, completa y oportuna e informar sobre los recursos administrativo s y judiciales en caso de que el solicitante no esté conforme	Apoyo Jurídico	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		NA	En el 2021 la entidad no recibió solicitudes de de información clasificada y reservada	
							Adoptar mediante acto administrativo: 1. El registro de Activos de la información 2. Índice de información clasificada	Gestión Documental	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	70%	https://fondom-my.sharepoint.com/:f/f/personal/suly_wells_suaez_fonvalmed_gov_co/E05e680D0b918mch9wtWt0b800NEHHCC6cNp0zFnRubz7vYMHTR8
						X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	70%	https://fondom-my.sharepoint.com/:f/f/personal/suly_wells_suaez_fonvalmed_gov_co/E05e680D0b918mch9wtWt0b800NEHHCC6cNp0zFnRubz7vYMHTR8					

				3. Esquema de publicación de información																70%	https://fonvalmed.gov.co/instrumentos-de-gestion-de-informacion-publica/esquema-de-publicacion-de-informacion	El documento se aprobó mediante Acta de comité Institucional del comité de Gestión y Desempeño No. 1			
				Actualizar el Registro de Activos de la Información, dando cumplimiento al artículo 13 de la Ley 1712 de 2014																		70%	https://fondoim-mv.sharepoint.com/:s/Personal/Pages/squezefonvalmed.gov.co/Eauiy584FPrS6-HSFIPxB4_pEly52f1Yp4No8o87Hrw	Documento en elaboración	
				Criterio Diferencial de Accesibilidad	Divulgar la información de la página WEB en diferentes idiomas	Página WEB con opción de información en inglés	Comunicaciones	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	0%		No se ha implementado
				Monitoreo del Acceso a la Información Pública	Generar anualmente el informe de solicitudes de acceso a la información en los términos del art. 52 del Decreto 103 de 2015	Informe de solicitudes de acceso a la información 2021 publicado en la WEB	Servicio al ciudadano	x	x		x	x	x										100%	https://fonvalmed.gov.co/seguiamiento-pqr/d/	Se hace seguimiento diario de las PQRSD y el estado en el que se encuentran.