

[illegible]

|                                                                    |                                                                                                  |                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                         |                                                                    |                                                                                 |                        |      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|--------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|------------------------|------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Componente IV.<br>Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano | Subcomponente 3. Gestión de relacionamiento con los ciudadanos                                   | Desarrollar competencias de conocimientos y sensibilización a los servidores responsables de Atención al Público                                 | Realizar capacitación sobre atención al público                                                                                                         | Oficina de Prensa y Atención al Cliente. Gestión de Talento Humano | Cuatrimestral                                                                   | SI                     | 100% | De acuerdo con el seguimiento realizado por la Oficina Asesora de Planeación, en su rol de segunda línea de defensa, durante el primer cuatrimestre de 2026 se desarrollaron jornadas de capacitación dirigidas a los servidores y colaboradores de la Entidad, orientadas al fortalecimiento de competencias en atención al público, calidad del servicio y atención al ciudadano. Como resultado de la verificación realizada por la Oficina de Control Interno, se evidenció en la plataforma ISOLUCIÓN el registro de la actividad y el soporte correspondiente al Informe del Plan de Comunicaciones y Marketing del primer cuatrimestre de 2026, en el cual se documentan las jornadas de capacitación desarrolladas durante el periodo evaluado. En consecuencia, se valida el cumplimiento de la actividad para el primer cuatrimestre de 2026, al evidenciarse soportes documentales suficientes y verificables que acrediten la ejecución de las capacitaciones programadas. Dado que la actividad tiene una periodicidad cuatrimestral, el porcentaje de avance del 100% corresponde al cumplimiento de la actividad prevista para el primer cuatrimestre de la vigencia 2026, cuya ejecución deberá verificarse nuevamente en el siguiente periodo de seguimiento.                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|                                                                    |                                                                                                  | Administrar los canales de atención para (personas de oficio de manera eficiente y eficaz (Presencial, escrito, virtual y telefónico)            | Informe de seguimiento de PQRSDF                                                                                                                        | Oficina de Prensa y Atención al Cliente                            | Cuatrimestral                                                                   | SI                     | 100% | De acuerdo con el seguimiento realizado por la Oficina Asesora de Planeación, en su rol de segunda línea de defensa, durante el primer cuatrimestre de 2026 se efectuó el seguimiento y control a las PQRSDF recibidas por la Entidad, con el propósito de verificar la oportunidad en las respuestas y contribuir a la administración eficiente y eficaz de los diferentes canales de atención (presencial, escrito, virtual y telefónico). Como resultado de la verificación realizada por la Oficina de Control Interno, se evidenció en la plataforma ISOLUCIÓN el registro de la actividad y la existencia de los informes de seguimiento de PQRSDF correspondientes a los meses de enero, febrero, marzo y abril de 2026, los cuales constituyen soporte de las actividades de seguimiento, control y análisis adelantadas durante el periodo evaluado. En consecuencia, se valida el cumplimiento de la actividad para el primer cuatrimestre de 2026, al evidenciarse soportes documentales suficientes y verificables que acrediten la administración y seguimiento de los canales de atención institucional. Dado que la actividad tiene una periodicidad cuatrimestral, el porcentaje de avance del 100% corresponde al cumplimiento de la actividad prevista para el primer cuatrimestre de la vigencia 2026, cuya ejecución deberá verificarse nuevamente en el siguiente periodo de seguimiento. |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|                                                                    |                                                                                                  | Subcomponente 4. Evaluación de gestión y medición de la percepción ciudadana                                                                     | Analizar la información de las PQRSDF recibidas por los diferentes canales                                                                              | Informe de PQRSDF publicado                                        | Oficina de Control Interno                                                      | Semestral              | SI   | 100%                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | De acuerdo con el seguimiento realizado por la Oficina de Control Interno, se evidenció la publicación del Informe de PQRSDF correspondiente al segundo semestre de 2025, el cual constituye el producto programado para el presente periodo, teniendo en cuenta que la actividad tiene una periodicidad semestral y que el análisis se realiza una vez consolidada la información del semestre inmediatamente anterior. El informe fue publicado en la página web institucional, dando cumplimiento a la actividad programada. El informe correspondiente al primer semestre de 2026, cuyo corte fiscal es el 30 de junio de 2026, será elaborado y publicado durante el segundo cuatrimestre de la vigencia y será objeto de verificación en el siguiente seguimiento.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|                                                                    | Subcomponente 5. Conocimiento del Servicio al Ciudadano                                          | Realizar la medición de la satisfacción del cliente respecto a su caracterización, calidad y oportunidad en la prestación de nuestros servicios. | Informe de encuestas.                                                                                                                                   | Oficina de Prensa y Atención al Cliente                            | Trimestral                                                                      | SI                     | 100% | De acuerdo con el seguimiento realizado por la Oficina Asesora de Planeación, en su rol de segunda línea de defensa, durante el primer trimestre de 2026 se realizó la medición de la satisfacción de los usuarios frente a la caracterización, calidad y oportunidad en la prestación de los servicios institucionales. Como resultado de la verificación efectuada por la Oficina de Control Interno, se evidenció en la plataforma ISOLUCIÓN el Informe de Encuestas de Satisfacción correspondiente al primer trimestre de 2026, el cual consolida el análisis de las encuestas aplicadas, la caracterización de los usuarios, los niveles de satisfacción, las conclusiones y las recomendaciones derivadas del ejercicio. En consecuencia, se valida el cumplimiento de la actividad para el periodo evaluado, al evidenciarse soportes suficientes que acrediten la ejecución de la medición de satisfacción conforme a lo establecido en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – PAC 2026.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|                                                                    |                                                                                                  | Subcomponente 1. Lineamientos de Transparencia activa                                                                                            | Actualizar permanentemente la información del menú transparencia, menú participo y servicio al ciudadano a través del portal.                           | Información actualizada en los diferentes espacios                 | Todos los procesos                                                              | Enero – diciembre 2026 | SI   | 100%                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | De acuerdo con el seguimiento realizado por la Oficina Asesora de Planeación, en su rol de segunda línea de defensa, durante el primer cuatrimestre de 2026 se reportó la realización de sesenta y siete (67) actualizaciones de la información publicada en el menú Transparencia, el menú Participo y el espacio de Servicio al Ciudadano del portal web institucional. Como resultado de la verificación efectuada por la Oficina de Control Interno, se evidenció en la plataforma ISOLUCIÓN un soporte que registra la realización de dichas actualizaciones durante el periodo evaluado. En consecuencia, se valida el cumplimiento de la actividad para el primer cuatrimestre de 2026, al evidenciarse que se actualizaron las actividades de actualización de la información institucional. No obstante, se recomienda que en los siguientes seguimientos el soporte de la actividad se fortalezca mediante una certificación expedida por el proceso de Gestión de la Información, o un informe consolidado que permita evidenciar las actividades de actualización recibidas, las actualizaciones efectivamente realizadas y su correspondencia con la información publicada en el portal web institucional. Lo anterior, teniendo en cuenta que el soporte aportado para el presente seguimiento corresponde a un puntaje de 4 en un correo electrónico acompañado de una afirmación sobre el número de actualizaciones realizadas, lo cual no constituye por sí solo un medio de verificación suficiente para acreditar la totalidad de las actualizaciones reportadas ni la trazabilidad de la información. |
|                                                                    | Subcomponente 2. Lineamientos de Transparencia pasiva                                            | Producir y difundir comunicados de prensa y material periodísticos.                                                                              | Material informativo diseñado y publicado                                                                                                               | Oficina de Prensa y Atención al Cliente                            | Enero – diciembre 2026                                                          | SI                     | 100% | De acuerdo con el seguimiento realizado por la Oficina Asesora de Planeación, en su rol de segunda línea de defensa, durante el primer cuatrimestre de 2026 la Oficina de Prensa y Atención al Cliente adelantó la elaboración y divulgación de comunicados de prensa y material periodísticos con información institucional relevante, orientados a informar oportunamente a la ciudadanía sobre las actividades, programas, proyectos y gestión desarrollada por la Entidad. Como resultado de la verificación efectuada por la Oficina de Control Interno, se evidenció en la plataforma ISOLUCIÓN el Informe del Plan de Comunicaciones y Marketing correspondiente al primer cuatrimestre de 2026, el cual documenta las actividades desarrolladas e incorpora los soportes de las publicaciones y piezas comunicacionales difundidas a través de los diferentes canales institucionales. En consecuencia, se valida el cumplimiento de la actividad para el periodo evaluado, al evidenciarse la producción y divulgación del material informativo previsto.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|                                                                    |                                                                                                  | Subcomponente 3. Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información                                                                    | Aprobar la Política de Seguridad de la Información.                                                                                                     | Acta de aprobación                                                 | Oficina de Planeación                                                           | Primer Cuatrimestre    | NO   | 0%                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | De acuerdo con el seguimiento realizado por la Oficina Asesora de Planeación, en su rol de segunda línea de defensa, durante el primer cuatrimestre de 2026 se informó que para el mes de mayo se programó la realización del Comité Institucional, dentro del cual se incluyó como punto del orden del día la revisión y aprobación de la Política de Seguridad de la Información. Como resultado de la verificación realizada por la Oficina de Control Interno, se evidenció que el cliente del primer cuatrimestre no se encontraba oportuna el Acta de aprobación, definida como producto de la actividad en el PAC 2026. En consecuencia, no es posible validar el cumplimiento de la actividad para el periodo evaluado, toda vez que el entregable previsto no fue generado dentro del plazo establecido. Se recomienda aportar en el siguiente seguimiento el Acta del Comité Institucional que evidencie la aprobación de la Política de Seguridad de la Información y revisar la programación de las actividades del PAC, con el fin de asegurar la ejecución dentro de los plazos definidos.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|                                                                    | Componente V. Mecanismos para la Transparencia, Acceso a la Información Pública y Datos Abiertos |                                                                                                                                                  | Actualizar los instrumentos archivados.                                                                                                                 | Instrumentos actualizados.                                         | Gestión de la Información (Archivos)                                            | Anual                  | NA   | 0%                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | De acuerdo con el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – PAC 2026, la actividad "Actualizar los instrumentos archivados" tiene una ejecución anual. En consecuencia, durante el primer cuatrimestre de 2026 no se exige la actualización de los instrumentos archivados ni la presentación del producto definido para esta actividad. La verificación realizada por la Oficina de Control Interno de la existencia de evidencias asociadas a esta actividad para el periodo evaluado, situación que corresponde a la programación establecida en el PAC y no constituye un incumplimiento. La verificación de esta actividad se realizará en el seguimiento correspondiente al periodo en que deba evidenciarse la actualización de los instrumentos archivados, validando los soportes documentales que acrediten su actualización y aprobación, de conformidad con lo establecido en el PAC 2026.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|                                                                    | Subcomponente 4. Criterio de accesibilidad de información                                        |                                                                                                                                                  | Implementar gradualmente mecanismos en el portal web para las comunidades o personas con discapacidad.                                                  | Manual de atención al ciudadano y micrositios actualizados.        | Gestión de la Información (Sistemas)<br>Oficina de Prensa y atención al cliente | Enero - Diciembre      | SI   | 40%                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | De acuerdo con el seguimiento realizado por la Oficina Asesora de Planeación, en su rol de segunda línea de defensa, durante el primer cuatrimestre de 2026 se reportó un avance en la implementación gradual de mecanismos en el portal web para las comunidades o personas con discapacidad, indicando que se adelantó el proceso contractual para la adquisición de herramientas tecnológicas requeridas para el desarrollo de la actividad. Como resultado de la verificación efectuada por la Oficina de Control Interno, se evidenciaron como soportes el Estado de Necesidad, Oportunidad y Conveniencia y el Certificado de Disponibilidad Presupuestal (CDP) correspondiente al proceso contractual, los cuales acreditan el inicio de las actuaciones orientadas a fortalecer la infraestructura tecnológica del portal institucional. En consecuencia, la Oficina de Control Interno evidenció la ejecución de actividades que constituyen un avance en el cumplimiento de la actividad durante el periodo evaluado. No obstante, los soportes aportados corresponden a la fase preparatoria de la contratación y no permiten verificar aún la implementación efectiva de los mecanismos de accesibilidad ni la actualización del Manual de Atención al Ciudadano y de los micrositios, producto definidos en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – PAC 2026. Se recomienda que, en los siguientes seguimientos, se aporten evidencias que permitan verificar la implementación de las herramientas adquiridas y la actualización de los productos establecidos para la actividad.               |
|                                                                    |                                                                                                  | Subcomponente 5. Monitoreo de Acceso a la Información Pública                                                                                    | Seguimiento y actualización de la información institucional mediante matriz de responsabilidades Índice de Transparencia y Acceso a la Información -ITA | Portal web con requerimiento ITA actualizado.                      | Gestión de la Información (Sistemas) Oficina de Planeación                      | Enero - Diciembre      | NO   | 0%                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | De acuerdo con el seguimiento realizado por la Oficina Asesora de Planeación, en su rol de segunda línea de defensa, para el primer cuatrimestre de 2026 no se reportaron avances en la ejecución de la actividad, registrándose un porcentaje de cumplimiento del 0%. Como resultado de la verificación efectuada por la Oficina de Control Interno, se evidenció que en la plataforma ISOLUCIÓN no se encuentran registradas avances ni soportes documentales que permitan verificar actividades de seguimiento y actualización de la información institucional mediante la matriz de responsabilidades del Índice de Transparencia y Acceso a la Información – ITA, ni la actualización del portal web conforme al producto definido en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – PAC 2026. En consecuencia, no es posible validar el cumplimiento de la actividad para el periodo evaluado, debido a la ausencia de evidencia objetiva, suficiente y verificable que acredite su ejecución. Se recomienda a la Subgerencia Administrativa y Financiera (Talento Humano) adelantarse los avances programados y garantizar el cargo oportuno de los soportes correspondientes en la plataforma ISOLUCIÓN, con el fin de asegurar la trazabilidad de la gestión y facilitar el ejercicio de seguimiento por parte de la Oficina de Control Interno.                                                                                                                                                                                                                                                            |

|                                        |                                       |                                                                                                                                      |                              |                                                          |                     |    |     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|----------------------------------------|---------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|----------------------------------------------------------|---------------------|----|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Componente VI. Iniciativas Adicionales | Subcomponente 1. Código de integridad | Socializar piezas gráficas relacionadas con el código de integridad, con el fin de sensibilizar a los servidores públicos            | Piezas gráficas socializadas | Subgerencia Administrativa y Financiera (Talento Humano) | Febrero - Diciembre | NO | 0%  | De acuerdo con el seguimiento realizado por la Oficina Asesora de Planeación, en su rol de segunda línea de defensa, para el primer cuatrimestre de 2026 no se reportaron avances en la ejecución de la actividad, registrándose un porcentaje de cumplimiento del 0%. Como resultado de la verificación efectuada por la Oficina de Control Interno, se evidenció que en la plataforma ISOLUCIÓN no se encuentran registradas avances ni soportes documentales que permitan verificar la socialización de piezas gráficas relacionadas con el Código de Integridad dirigida a los servidores públicos, conforme al producto establecido en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – PAC 2026. En consecuencia, no es posible validar el cumplimiento de la actividad para el periodo evaluado, debido a la ausencia de evidencia objetiva, suficiente y verificable que acredite su ejecución. Se recomienda a la Subgerencia Administrativa y Financiera (Talento Humano) adelantarse los avances programados y garantizar el cargo oportuno de los soportes correspondientes en la plataforma ISOLUCIÓN, con el fin de asegurar la trazabilidad de la gestión y facilitar el ejercicio de seguimiento por parte de la Oficina de Control Interno. |
|                                        |                                       | Realizar seguimiento para que los funcionarios de la entidad realicen el diligenciamiento del formato de bienes y rentas periódicos. | Reportes de seguimiento.     | Subgerencia Administrativa y Financiera (Talento Humano) | Abril - Junio       | NO | 0%  | De acuerdo con la verificación realizada por la Oficina de Control Interno, la actividad tiene programada su ejecución entre los meses de abril y junio de 2026, por lo que al cierre del primer cuatrimestre se encuentra en desarrollo. No obstante, no se evidenció reporte de avance por parte de la Subgerencia Administrativa y Financiera (Talento Humano). En consecuencia, se reconocen un avance parcial de la actividad, al evidenciarse la elaboración del documento y su tránsito hacia las etapas de revisión y aprobación. No obstante, teniendo en cuenta que la meta establecida en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – PAC 2026 corresponde a contar con el Manual de Supervisión actualizado durante el primer semestre de la vigencia, en el siguiente seguimiento deberá verificarse la aprobación formal del documento y los soportes que acrediten su adopción y socialización institucional, con el fin de validar el cumplimiento integral de la actividad.                                                                                                                                                                                                                                                            |
|                                        |                                       | Manual de Supervisión con los lineamientos normativos vigentes actualizado.                                                          | Manual de Supervisión        | Subgerencia Administrativa y Financiera (Contratación)   | Primer semestre     | SI | 30% | De acuerdo con la verificación realizada por la Oficina de Control Interno, se evidenció como soporte el proyecto del Manual de Supervisión Contractual, el cual incorpora los lineamientos normativos vigentes aplicables al ejercicio de la supervisión contractual. Del mismo, en la plataforma ISOLUCIÓN se reportó que el documento cubrió su etapa de elaboración y actualmente se encuentra en proceso de revisión por parte de la Oficina Asesora de Planeación, previo a su aprobación, socialización e implementación institucional. En consecuencia, se reconocen un avance parcial de la actividad, al evidenciarse la elaboración del documento y su tránsito hacia las etapas de revisión y aprobación. No obstante, teniendo en cuenta que la meta establecida en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – PAC 2026 corresponde a contar con el Manual de Supervisión actualizado durante el primer semestre de la vigencia, en el siguiente seguimiento deberá verificarse la aprobación formal del documento y los soportes que acrediten su adopción y socialización institucional, con el fin de validar el cumplimiento integral de la actividad.                                                                                |