



MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
PLAN DE ACCIÓN

CÓDIGO: R-30

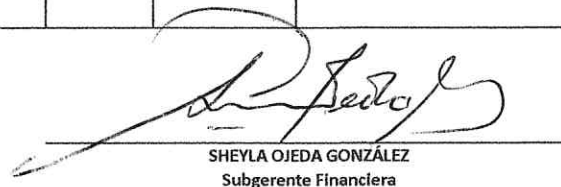
VERSÓN: 06

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%	50%	50%	100%	Se realizó seguimiento a la inversión realizada a la empresa de servicios públicos de Arauca - EMSERPA E.P.S., y se radicó informe en Gerencia.
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%	25%	25%	25%	98%	En el cuarto trimestre se analizaron las siguientes solicitudes: 7 Educativos, 50 Libranzas, todas aprobadas.
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%	41%	26%	11%	95%	En el cuarto trimestre de la vigencia 2020 se recaudó \$103,985,982,18, en el 2019 se recaudó \$191,705,737,50.
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%	0%	100%	100%	Se disminuyó el valor exigido como reciprocidad por el Banco Agrario, para el convenio de recaudo, bajó de \$1,700 millones en cuentas de ahorro a \$1,000 millones, y de solicitar \$27,000 millones en cuenta corriente a \$0.
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%	7,53%	18%	19,33%	61%	58 Estudiantes de 75
					Estudiantes nivelando/Total estudiantes activos	1,30%	1,37%	1,04%	1,00%	5%	3 Estudiantes de 75
					Estudiantes sin documentos/Total estudiantes activos	2,92%	11,64%	1,4%	1,33%	17%	4 Estudiantes de 75
					Estudiantes por liquidar/ Estudiantes activos	3,25%	3,08%	1,0%	0,33%	8%	1 Estudiantes de 75
					Estudiantes Suspendidos/Estudiantes activos	1,95%	1,37%	3,5%	3,00%	10%	9 Estudiantes de 75
						12,85%	18%	25%	42%	99%	
						25,00%	25,00%	25,00%	25,00%		


SHEYLA OJEDA GONZÁLEZ
Subgerente Financiera



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, Tecnicos Administrativos	Visitar el 80% de las entidades publicas del orden Departamental (17 Entidades)	Visitas realizadas /Visitas programadas	41,18%	24%	6%	12%	82%	En el cuarto trimestre se realizo la visita al Gerente del Hospital del Sarare, al Secretario de Planeación del Municipio de Saravena.
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%	33%	67%	0%	100%	En el Tercer trimestre se logra la meta con el convenio del hospital del sarare y APRODEL
				Realizar oferta institucional al 60% de las entidades que tienen convenio vigente con el Instituto. (14 entidades)	numero de ofertas realizadas/meta planteada	79%	14%	0%	0%	93%	
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%	27%	50%	77%	El 03 de diciembre se realizó la Oferta Institucional a travez del medio virtual MEET, en la cual se vincularon Instituciones educativas, de todo Departamento de Arauca.
4	Realizar diagnostico en el que se determine la viabilidad comercial y juridica de la linea descuentos de actas y facturas.	Eficacia	Subgerencia Comercial y de Cartera, Jefe de Oficina Asesora de Juridica.	Presentar el informe que determine la viabilidad de la linea de credito	Informe presentado.	0%	0%	0%	100%	100%	S realizó el estudio de viabilidad por parte de la oficina de riesgos y se encuentra a la espera de la directriz de Gerencia para determinar la oferta 2021.
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%	67%	0%	33%	100%	Se realizo el acompañamiento y asesoría a Hospital del Sarare en la implementación del proyecto que contempla la compra de un bien inmueble para la prestación de servicios de salud.
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 Profesional	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%	25%	25%	100%	Para el cuarto trimestre de la presente vigencia, se recibieron 42 reestructuraciones y 4 refinanciamientos, las cuales fueron verificadas.(R-107 Seguimiento noprormalización de cartera).
7	Realizar alistamiento de los pagarés con vencimiento mayor a 120 días.	Eficacia	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%	17%	8%	17%	67%	Se enviaron listados en los meses de octubre y noviembre, antes de que los juzgados salieran a vacaciones colectivas.



MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
PLAN DE ACCIÓN

CÓDIGO: R-30

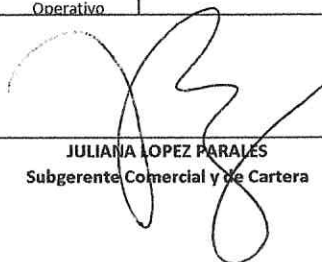
VERSIÓN: 06

FECHA: 12/04/2019

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

ACTUALIZACIÓN:

						Resultado del indicador					
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 través de las hojas de ruta, allegadas mensualmente.	Hojas de ruta verificadas/hojas de ruta presentada por los abogados activos.	25%	23%	20%	25%	93%	En cuarto trimestre se verificaron 17 informes presentados por los abogados, en la actualidad contamos con 17 abogados vinculados.
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%	25%	25%	100%	Para el cuarto se cumplio con lo establecido y según reporte del programa IAS.
10	Contactar a los clientes no vencidos para recordar fecha de pago de la obligación	Eficiencia	Subgerencia Comercial y de Cartera, Profesional Especializado - Tecnico Operativo - Tecnico Administrativos.	Llamar mensualmente al 70% de los clientes no vencidos.	Contactos realizados/Numero de clientes programados para contactar	25%	25%	12%	25%	87%	Se realizan las respectivas llamadas y adicional a lo anterior se envian mensajes en el aplicativo MEPE. Segundo trimestre, se enviaron los mensajes correspondientes a los clientes para darles a conocer el vencimiento de su credito. Tercer trimestre: se realizaron las llamadas sin embargo no se logro cumplir con la meta, para el cuarto trimestre se logro contactar a un número significativo de clientes logrando el cumplimiento de la meta del recaudo.
11	Comunicar al cliente, el incumplimiento de las obligaciones, conforme la Ley 1266 de enero de 2009.	Eficacia	Comercial, Subgerente comercial y de cartera - Tecnico 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%	25%	17%	25%	88%	se enviaron las cartas correspondientes, dando cumplimiento a lo estipulado en la contraloria general . Deudores morosos del estado.
						21%	23%	16%	31%	90%	


JULIANA 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: 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 termino legal/Número de derechos de peticiones allegados.	25%	25%	25%	25%	100%	En el cuarto trimestre del año se presentaron tres (3) derechos de petición para contestar por la oficina asesora de jurídica
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%	25%	25%	100%	En este trimestre se contestó una (1) 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%	25%	8%	83%	Se presentó el infome en el mes de noviembre sobre las actuaciones en los procesos Contencioso Administrativo a Gerencia
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%	25%	8%	83%	Se presentó el infome en el mes de noviembre sobre las actuaciones ordinarias a Gerencia.
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%	25%	25%	100%	Se presentaron a la Gerencia 3 informes de manera mensual, sobre los levantamiento de hipoteca presentada por clientes que se encontraban a paz y salvo con el Idear
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 al IDEAR.	Informe presentado/Informe a presentar	25%	25%	25%	25%	100%	Se presentaron a la Gerencia 3 informes de manera mensual sobre garantías estudiadas y viabilizadas para respaldar los créditos solicitados al IDEAR.
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%	25%	25%	100%	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%	25%	25%	100%	Se presentaron a la Gerencia 3 informes de manera mensual sobre los títulos estudiados y viabilizados para respaldar obligaciones con la entidad.
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%	25%	25%	100%	Se presentaron 3 informes mensuales a la plataforma SIA OBSERVA.



MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
PLAN DE ACCIÓN

CÓDIGO: R-30

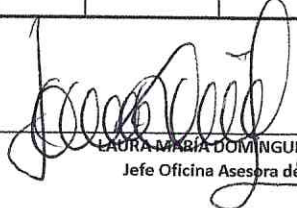
VERSIÓN: 06

FECHA: 12/04/2019

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

ACTUALIZACIÓN: 27/01/2020

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	Resultado del indicador				
						25%	0%	50%	25%	100%
						25%	23%	28%	22%	97%


LAURA MARÍA DOMÍNGUEZ LEIDESMA
Jefe Oficina Asesora de Jurídica



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.	Actividad	Tipo de indicador	Responsable	Meta	Indicador	Resultado del indicador					Observaciones
						I	II	III	IV	Tablero	
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%	100%	0%	0%	100%	En el mes de febrero de 2020, se realizó el estudio del perfil sociodemográfico dirigido a todos los funcionarios del IDEAR, la metodología que se aplicó estuvo orientada a realizar un análisis descriptivo, se incluyeron variables como: edad, estado civil, genero, número de personas a cargo, nivel de escolaridad, antigüedad del cargo actual, tipo de contratación, enfermedades diagnosticadas, población fumadora, entre otras. Para el mes de abril ya se contaba con el análisis de estudio.
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%	100%	0%	0%	100%	
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 Inducción y reintroducción correspondiente a la vigencia que permita actualizar labores diarias y la estrategia Institucional. 29/03/2020	Inducción y Reintroducción realizada	25%	25%	25%	25%	100%	Para este cuarto trimestre no se realiza el proceso toda vez que no hubo vinculaciones.
4	Realizar el seguimiento del clima laboral	Eficacia	PU de Talento Humano	Evaluar las actividades realizadas del Plan de Bienestar (16) del Instituto generando un informe a la Subgerencia Administrativa. 31/12/2020	Actividades realizadas/Actividades programadas (1)	0%	0%	0%	0%	0%	Se tiene programado presentar el informe sobre el Clima Laboral de acuerdo a las actividades que se encuentran contempladas en el Plan de Bienestar de la entidad, para el cuarto trimestre.
5	Realizar la evaluación de Gestión de desempeño.	Eficacia	PU de Talento Humano y Subgerente Administrativo	Consolidar información de la evaluación de desempeño (3) de los servidores que se encuentran en carrera administrativa (1 funcionario) y generar reportes (2) que faciliten a la alta dirección tomar decisiones en material de talento humano. 31/05/2020	Evaluación de Desempeño y Reporte realizado/Evaluación de Desempeño y Reporte programado	20%	0%	20%	0%	40%	Se espera evaluar el desempeño del segundo semestre al 31 de enero de 2021, teniendo en cuenta que son fechas establecidas por la Comisión Nacional de Servicio Civil. Queda como tarea el segundo reporte de la Evaluación de Desempeño del segundo semestre.
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 (Informe análisis)	0%	0%	50%	0%	50%	2016: 4 de libre nombramiento y remoción hubo un supernumerario del 8/11/2016 al 28/12/2016. 2017: 2 de libre nombramiento y remoción 2018: De de libre nombramiento y remoción y 1 superenumerario. 2019: 1 de libre nombramiento y remoción y 3 supernumerarios.

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

ACTUALIZACIÓN:

						Resultado del indicador					
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 (6 etapas). 31/12/2020	Etapas verificadas (5) del CNSC/Etapas programadas por la CNSC	25%	25%	25%	25%	100%	La Comisión Nacional a través de los avisos Informativos de la plataforma informa: que las pruebas escritas de los procesos de selección de la convocatoria territorial 2019, en la cual se encuentra el IDEAR y que cumpliendo con lo establecido en el artículo 2 del decreto 1754 del 22 de diciembre de 2020; el 28 de febrero de 2021, se realizará las mencionadas pruebas escritas, para el proceso de selección.
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 SIGEP/Número de funcionarios del Instituto	0%	97%	0%	0%	97%	Quedo pendiente revisar una hoja de vida.
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%	0%	0%	100%	100%	Ya se encuentra actualizada la caracterización de los grupos de valor.
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%	50%	17%	0%	83%	Se publicaron en la página web del Instituto un total de 10 Planes según el Decreto 612 de 2018: 1. PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO. 2. PLAN ESTRATÉGICO DE TALENTO HUMANO 3. PLAN ANUAL DE VACANTES 4. PLAN DE PREVISIÓN DE RECURSOS HUMANOS 5. PLAN DE TRABAJO ANUAL DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO 6. PROGRAMA DE BIENESTAR SOCIAL E INCENTIVOS 7. PLAN INSTITUCIONAL DE CAPACITACIÓN (PIC). 8. PLAN INSTITUCIONAL DE ARCHIVO PINAR 9. PLAN ESTRATEGICO DE LA TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES PETI. 10. PLAN ANUAL DE ADQUISICIONES.

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

ACTUALIZACIÓN:

						Resultado del indicador					
11	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%	0%	100%	100%	En el marco del Comité de Requerimientos Tecnológicos se presentó la actualización del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones PETI, donde se incluyó los siguientes aspectos: <u>a. El portafolio o mapa de ruta de los proyectos.</u> <u>b. La proyección del presupuesto.</u> <u>c. El entendimiento estratégico.</u> <u>d. El análisis de la situación actual.</u> <u>e. El plan de comunicaciones del PETI.</u> <u>f. Todos los dominios del Marco de Referencia.</u> <u>g. Definición de indicadores de seguimiento y evaluación del PETI</u> <u>h. Medición de Indicadores del PETI</u> <u>i. Formulación de acciones de mejora a partir de la medición de indicadores de seguimiento y evaluación del</u> Dando cumplimiento a las cinco (5) actividades programadas en el Autodiagnostico de Gobierno Digital.
				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%	67%	0%	17%	83%	Para este último trimestre se realizó la actividad de Rendición de cuentas, donde se cumplió con las actividades de publicación de diapositivas, el plan de rendición de cuentas, encuesta de satisfacción y medición de percepción, actividades soportadas en medios electrónicos, permitiendo cumplir con una de las actividades del autodiagnostico de gobierno en línea.
12	Realizar la caracterización usuarios y medición de percepción	Eficacia	Profesional Universitario de Comunicaciones	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%	33%	67%	0%	100%	Se realizó la encuesta y posteriormente se hizo el análisis de datos sobre la percepción del cliente o usuario, con respecto a los productos o servicios ofrecidos, de igual manera la percepción sobre los trámites y procedimientos de la entidad.
				Aprobación de la Política de Atención al Ciudadano. 31/05/2020	Política de Atención al Ciudadano publicada en página web	0%	0%	0%	100%	100%	Fue elaborada la Política de Atención al ciudadano y posteriormente se publicó en el Link de Servicio al Ciudadano - Participación ciudadana en la página web del Instituto .

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

ACTUALIZACIÓN:

						Resultado del indicador					
13	Cargar en la plataforma del SUIIT los trámites del portafolio de servicios del Instituto.	Eficacia	PU Requerimientos Tecnológicos y Subgerente Comercial y de Cartera	Del autodiagnóstico de trámites, 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 SUIIT/Número de OPAS registradas en SUIIT	0%	100%	0%	0%	100%	En el segundo trimestre se realizó la revisión por parte del área de Requerimientos Tecnológicos, de las 6 OPAS, información sobre misión, funciones, procesos misionales, y sobre los productos que resultan de la ejecución de los procesos, Revisión de los productos identificados corresponden a trámites, procedimientos administrativos, actualización de los trámites etc. Crédito de Inversión Crédito de Libranza Crédito de Tesorería Créditos Educativos Créditos de Fomento Público Descuento de Actas y Facturas de venta
14	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 (5)	Número de actividades realizadas/Número de actividades programadas	0%	0%	40%	0%	40%	A partir de los resultados del FURAG y los resultados de la evaluación de la oficina de control interno, se realizó el análisis de las debilidades y fortalezas de la participación en la implementación de la Política de Participación Ciudadana. Quedando pendiente las siguientes actividades: 1. Validar con las áreas misionales y de apoyo si los grupos de ciudadanos, usuarios, o grupos de Interés con los que trabajó en la vigencia anterior atienden a la caracterización. 2. Diagnosticar si los canales espacios, mecanismos y medios (presenciales y electrónicos) que empleó la entidad para promover la participación ciudadana son idóneas
15	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%	0%	100%	0%	100%	Se Elaboró el Formato Evaluación General
16	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 (19)	Número de actividades realizadas/Número de actividades programadas	0%	84%	5%	0%	89%	Dentro de las actividades pendientes y que no se llegaron a cumplir están las siguientes: - Inventario de documentos de Derechos Humanos o Derecho Internacional Humanitario no susceptible de eliminación. - Preservación de documentos en soporte digital (A la espera de definir si es en la Nube o en el nuevo servidor)

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

ACTUALIZACIÓN: _____

						Resultado del indicador					
17	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%	63%	16%	9%	88%	sobre el proceso de Rendición de cuentas. La entidad
18	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 gestión de los riesgos institucionales. (Diseño adecuado y efectivo del componente Gestión de Riesgos y Responsabilidades de la Alta dirección y Comité Institucional de Coordinación de Control Interno (línea estratégica)). 31/10/2020	Número de actividades realizadas/Número de actividades programadas	0%	50%	30%	20%	100%	En el el Comité de Riesgos de la entidad, se comunica y analiza con la alta dirección sobre el monitoreo y efectividad de la gestión del riesgo y de los controles. Así mismo, se hace el seguimiento a la gestión, de los riesgos y aplicación der los controles.
19	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 actividades de control. (Diseño adecuado y efectivo del componente Actividades de Control responsabilidades gerentes públicos y líderes de proceso (primera Línea de defensa) (8 actividades).	Número de actividades realizadas/Número de actividades programadas	0%	63%	25%	0%	88%	Se elaboró la propuesta de definición y responsabilidades de las líneas de defensa en el Instituto, documento que esta pendiente para su discusión y aprobación por parte del Comité de Auditoría y Control Interno.
20	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%	0%	0%	100%	100%	En Comité de Conciliación N° 12 del 30 de septiembre del presente año, se adopta el Manual de Política de Prevención de Daño Antijurídico y se aprueba mediante Resolución No. 242 del 14 de Octubre de 2020.
						4%	40%	19%	19%	83%	


 JORGE MARIO ROJAS ROJAS
 Profesional Universitario Planeación



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%	100%	0%	0%	100%	
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%	25%	25%	100%	Durante el cuarto trimestre se presentaron los siguientes informes de seguimiento: Informe mes de octubre-03-11-2020- Informe mes de noviembre - 01-12-2020 - Informe mes de diciembre- 05-01-2020
3	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%	100%	0%	0%	100%	
4	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%	50%	0%	0%	50%	
5	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%	25%	25%	100%	Durante el cuarto trimestre se presentaron los siguientes informes de seguimiento: Informe mes de Octubre-03-11-2020- Informe mes de Noviembre - 02-12-2020 - Informe mes de Diciembre - 05-01-2021.
6	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%	25%	25%	100%	Durante el cuarto trimestre se presentaron los siguientes informes de seguimiento: Informe mes de Octubre-03-11-2020- Informe mes de Noviembre - 02-12-2020 - Informe mes de Diciembre - 05-01-2021.
7	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 Comité de Gobierno Corporativo, informe de la evaluación de los diferentes sistemas de administración de riesgos aplicados en la entidad.	Informes presentados/ Informes por presentar	0%	50%	0%	50%	100%	Se radicó ante la oficina asesora de jurídica (Secretaría del comité de Gobierno Corporativo) informe de gestión y diagnóstico de los sistemas de riesgo de la entidad, sustentándose ante el comité desarrollado el 12-11-
8	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%	0%	50%	50%	100%	Desde la oficina de riesgos, se presentó en el cuarto trimestre la calificación de la cartera normalizada (26-11-2020).
						9%	47%	16%	22%	94%	


NATALY PARALEZ PÉREZ
Jefe de Oficina de Riesgos



MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
PLAN DE ACCIÓN

CÓDIGO: R-30

VERSIÓN: 06

FECHA: 12/04/2019

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

ACTUALIZACIÓN:

No.	Actividad	Meta	Indicador	Resultado del indicador				Tablero	Observaciones
				I	II	III	IV		
1	Hacer visible el procedimiento de comunicaciones, articulándolo con los demás procesos del Instituto de Desarrollo de Arauca - Idear.	Articular este proceso con los demás del Instituto (Cuadro de procesos de la entidad)	Número de procesos articulados / total procesos	50%	29%	7%	0%	86%	Se continuo trabajando con los procesos de la entidad, en este trimestre , sin embargo, no se logró generar información con dos procesos restantes. (Recuperación de cartera, gestión presupuestal y contable)
2	Actualizar el Plan Estrategico de Comunicaciones del Instituto de Desarrollo de Arauca - Idear 2020	Actualizarlo a marzo coordinado con la alta dirección	Plan Actualizado vigencia 2020	100%	0%	0%		100%	
3	Propiciar un excelente clima laboral y ofrecer una buena atención al cliente en el Instituto de Desarrollo de Arauca, Idear.	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	25%	25%	25%	0%	75%	Se programó pero por falta de equipos no se realizó finalmente. Ya que las dos veces que se programaron los equipos estaban ocupados en sala de juntas.
4	Promocionar el portafolio de productos y servicios del Instituto de Desarrollo de Arauca, Idear.	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%	8%	19%	44%	89%	A lo largo de este trimestre se desarrollaron las siguientes actividades por mes. OCTUBRE: Facebook live (1), Ruta Idear (3), NOVIEMBRE: Boletín 24 sobre libranza (1) Publicidad Créditos Condonables (3), Promoción de líneas (5), Acompañamiento Ruta por mi Arauca (1) Promoción de los operadores (2)
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.	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	13%	4%	13%	29%	58%	Octubre (1 publicación en fb), Noviembre (3 publicaciones, 1 boletín), Diciembre (1 publicación en fb, 1 boletín)
6	Difundir tanto en medios internos como externos los logros y participación del Instituto de Desarrollo de Arauca, Idear.	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	25%	25%	42%	8%	100%	Se realizaron 4 comunicaciones durante el trimestre octubre - diciembre. Teniendo como temas: live y boletín sobre la entrega de los televisores, la culminación de la ruta idear, el inicio de las inscripciones para créditos condonables.

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

ACTUALIZACIÓN:

		Indicador y/o de gestión (indicador)	Número de comunicaciones trimestrales ejecutadas / número de comunicaciones programadas	Resultado del indicador					
				25%	25%	25%	0%	75%	
7	Realizar la audiencia pública de Rendición de Cuentas	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%	33%	67%	100%	Se realizó el video, las diapositivas y el plan de rendición de cuentas, documentos que fueron publicados en el micro sitio de la página web del Instituto. Además las piezas gráficas se publicaron en las redes sociales de la entidad, adicional a esto, en la participación de la Rendición de Cuentas del Departamento, se compartió
8	Mantener actualizada la sección de noticias de la página web del Insituto de Desarrollo de Arauca	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%	25%	25%	100%	Se elaboraron y publicaron durante el trimestre octubre - diciembre 7 boletines y 6 comunicados de prensa en la página web del Instituto. (Link: Sala de prensa - noticias)
9	Administrar y actualizar el archivo digital de comunicaciones (videos y fotos).	Realizar el registro fotografico y/o de video de todas las actividades interas y externas mensual del Instituto.	Número de actividades internas y/o externas registradas / número de actividades ejecutadas	25%	25%	25%	25%	100%	Se realizo el registro fotografico del tercer trimestre octubre 15, noviembre 9, diciembre y de video: Octubre: 1, noviembre: podcast educativo, 2 videos educativos, diciembre: 2 videos rendición de cuentas - navidad. (Fan page IDEAR Arauca) TOTAL (30) Registros.
10	Revisar el correo de atención al cliente y realizar seguimiento a los requerimientos de PQRS y felicitaciones	Hacer el informe mensual de las PQRS y Felicitaciones	Informe presentado / informes programados	0%	17%	25%	17%	58%	Se enviaron los informes correspondientes a octubre y noviembre a los responsables de Control Interno y Planeación. De diciembre ya se cuenta con el reporte a fin de realizar el informe correspondiente.



MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
PLAN DE ACCIÓN

CÓDIGO: R-30

VERSIÓN: 06

FECHA: 12/04/2019

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

ACTUALIZACIÓN:

		Resultado del indicador							
11	Revisar las estadísticas del fan page y de la página web del Instituto de Desarrollo de Arauca - Idear.	Realizar un informe sobre los datos arrojados por plataformas trimestral.	Informe presentado / informes programados	25%	25%	25%	25%	100%	Se enviaron los informes de octubre y noviembre a las áreas de Planeación y Control Interno. Como recomendación, en adelante se hará mensual, ya que las plataformas brindan la información en esta periodicidad.
				27%	17%	21%	21%	86%	

Karen Quintero A

KAREN YHAJIRA QUINTERO ARDILA

Profesional Universitario del Proceso de Comunicaciones

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					Observaciones
						I	II	III	IV	Tablero	
1	Elaborar y ejecutar el plan de mantenimiento de computadoras e impresoras.	Eficiente	Técnico 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	100%	0%	0%	0%	100%	Era una actividad y se realizó en el mes de enero
					No. de Mantenimientos Preventivos Realizados/Mantenimientos Programados en el año	18%	28%	20%	29%	96%	No se cumple el 100% por que no se pudieron realizar los mantenimientos de los equipos de los municipios
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%	30%	30%	100%	Se programaron 10 actividades y se realizaron todas durante el año
3	Realizar inventario de Activos Tecnológicos en mesa de ayuda GLPI	Eficiente	Técnico 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%	0%	0%	0%	Se deja montado en la máquina virtual del pc del profesional universitario, en el segundo comité de requerimientos queda para validar en el año 2021 si se coloca en funcionamiento
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 Profesional	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%	25%	0%	25%	Faltaron las tres actividades restantes que se están realizando con el funcionario de archivo y los líderes de área.
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%	75%	0%	25%	100%	Se realiza la verificación del PETI y se da a conocer dicho Informe en el segundo comité de requerimientos tecnológicos.
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 / Técnico 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%	0%	50%	0%	100%	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 / Técnico 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%	50%	0%	50%	100%	Se realiza la segunda verificación en diciembre



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

						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%	22%	22%	24%	89%	Los día que no se han hecho copia de seguridad son los fines de semana que se ha ido la energía eléctrica y por contingencia en octubre se apaga el servidor en las horas de la noche los viernes.
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%	25%	25%	100%	Se realizaron los siguientes requerimientos: Octubre = 17 Noviembre = 25 Diciembre = 9 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%	25%	25%	100%	Se realizaron los siguientes requerimientos: Octubre = 4 Noviembre = 8 Diciembre = 12 A todos los requerimientos se le dio respuesta a tiempo
						20%	23%	19%	19%	81%	

EMILIO ANTONIO SANCHEZ PACHECO
PROFESIONAL UNIVERSITARIO REQUERIMIENTO TECNOLÓGICOS