

**Componente 1: Gestion de Riesgos de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupcion**

| COMPONENTE   | SUBCOMPONENTE                                      | ACTIVIDADES  | META O PRODUCTO   | RESPONSABLE   | OFICINA DE APOYO   | FECHA INICIAL               | FECHA FINAL                |
|--|--|--|---|---|--|-----------------------------|----------------------------|
| Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción | 1. Política de Administración de Riesgos           | 1.1 Continuar Promoviendo la Política de Administración de Riesgos institucional adoptada a través de Resolución.  | Política de administración de riesgos institucional con difusión a través de medios de comunicación institucionales internos. | Oficina Asesora de Planeacion y Calidad                                   | PRENSA SISTEMAS<br>Oficina Asesora de Planeacion y Calidad       | Jan-23                      | Feb-23                     |
|  |  | 1.2 Realizar induccion y Reinducccion de la Política de Administracion de Riesgos Institucional  | Política de administración de riesgos institucional socializada Por los diferentes procesos de la Institucion                 | Oficina Asesora de Planeacion y Calidad                                   | TALENTO HUMANO<br>PRENSA Oficina Asesora de Planeacion y Calidad | Apr-23                      | Apr-23                     |
|  |  | 1.3 Publicar la Política de Administracion de Riesgos Institucional en la pagina web de la entidad   | Política de administracion de riesgos publicado en pagina web   | Oficina Asesora de Planeacion y Calidad<br>TIC<br>Prensa y Comunicaciones | Oficina Asesora de Planeacion SISTEMAS                           | Jan-23                      | Jan-23                     |
|  |  | 1.4 Capacitar los Coordinadores y Lideres de los procesos de la ESE Hospital Universitario Erasmo Meoz en SICOF  | Acta de capacitacion de los coordinaodres y lideres de los procesos de la ESE Hospital Universitario Erasmo Meoz              | Oficina Asesora de Planeacion y Calidad                                   | Oficina Asesora de Planeacion y Calidad                          | Apr-23                      | Apr-23                     |
| Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción | 2. Actualizacion del Mapa de Riesgos de Corrupción | 2.1 Revisar en coordinacion con los integrantes del Comité de Gestion y desempeño la actual Matriz de Riesgos de corrupcion para su actualizacion                      | Mapa de Riesgos De Corrupcion Revisado  | Oficina Asesora de Planeacion y Calidad                                   | TODOS  | Jan-23                      | Jan-23                     |
|  |  | 2.2 Consolidar el Mapa de Riesgos de Corrupcion y Publicar en Intranet Institucional   | Mapa de riesgos publicado en Intranet Institucional   | SISTEMAS  | Oficina Asesora de Planeacion                                    | Jan-23                      | Jan-23                     |
| Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción | 3. Consulta y Divulgacion                          | 3.1 Poner a Consideración de la ciudadanía el Mapa de Riesgos de Corrupcion  | Presentacion del Mapa de Riesgos de Corrupcion para posibles observaciones en pestaña Participa de la Página Web              | SIAU  | PRENSA SISTEMAS<br>Oficina Asesora de Planeacion y Calidad       | Jan-23                      | Jan-23                     |
|  |  | 3.2 Publicar Mapa de Riesgos de Corrupcion en la pagina web Institucional.   | Mapa de Riesgos de Corrupcion Publicado en Pagina Web Institucional.  | Oficina Asesora de Planeacion y Calidad                                   | Oficina Asesora de Planeacion SISTEMAS                           | Jan-23                      | Jan-23                     |
|  |  | 3.3 Publicar Mapa de Riesgos de SICOF En la pagina web institucional   | Mapa de Riesgos de SICOF Publicado en Pagina Web Institucional.   | Oficina Asesora de Planeacion y Calidad                                   | Oficina Asesora de Planeacion SISTEMAS                           | Feb-23                      | Feb-23                     |
| Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción | 4. Monitoreo y Revisión                            | 4.1 Presentar Informe del avance sobre las acciones de control de los Riesgos de Corrupcion a la oficina de Control Interno y Aplicar ajustes en caso que lo Requerian | 3 Informes de Seguimiento a Mapa de Riesgos de Corrupcion   | Oficina Asesora de Planeacion y Calidad                                   | Oficina Asesora de Planeacion y Calidad                          | ABRIL AGOSTO DICIEMBRE - 23 | ABRIL AGOSTO DICIEMBRE -23 |
|  |  | 4.2 Realizar el Monitoreo a los Controles de los Riesgos de Corrupcion Identificados en el Mapa de Riesgos de Corrupción   | Evidencia a traves de Acta del seguimiento Realizado al Mapa de Riesgos de Corrupcion   | Oficina Asesora de Planeacion y Calidad                                   | Oficina Asesora de Planeacion y Calidad                          | ABRIL AGOSTO DICIEMBRE - 23 | ABRIL AGOSTO DICIEMBRE -23 |
|  |  | 4.3 Cumplir con el 95% de Ejecucion del Mapa de Riesgos de Corrupcion de la ESE Hospital Universitario Erasmo Meoz   | 95% de las acciones del mapa de Riesgos de corrupcion ejecutadas.   | TODOS   | TODOS  | Dec-23                      | Dec-23                     |

**Componente 2: Racionalización de Tramites**

| COMPONENTE                  | SUBCOMPONENTE                  | ACTIVIDADES  | META O PRODUCTO   | RESPONSABLE                             | OFICINA DE APOYO                        | FECHA INICIAL | FECHA FINAL |
|-----------------------------|--------------------------------|--|---|---|---|---------------|-------------|
| Racionalización de Tramites | 1. Identificación de Tramites  | 1 Identificar y Clasificar las Necesidades de Información y Tramites de los Usuarios Percibidas A través de las Quejas Reclamos y Sugerencias Recepcionadas Durante la Vigencia 2022 | Racionalizar un tramite de la E.S.E Hospital Universitario Erasmo Meoz  | Oficina Asesora de Planeación y Calidad | Oficina Asesora de Planeación y Calidad | Mar-23        | Mar-23      |
| Racionalización de Tramites | 2. Priorización de Tramites    | 2.1 Definir Estrategias de Manejo de Tramites en Tres Procesos Priorizados   | Generar e implementar estrategias a Tramites Priorizados  | CEGDOC SIAU ARCHIVO Y ESTADISTICA       | Oficina Asesora de Planeación y Calidad | May-23        | May-23      |
|                             |                                | 2.2 Difundir información de oferta institucional de tramites y otros procedimientos.   | Difundir información sobre la oferta institucional de tramites y otros procedimientos en lenguaje claro a los usuarios. 4 piezas informativas | SIAU Planeación y Calidad               | Sistemas Prensa                         | Nov-23        | Nov-23      |
| Racionalización de Tramites | 3. Racionalización de Tramites | 3.1 Definir y Ejecutar las Estrategias de Cada Tramite Priorizado Para Racionalizar  | Ejecución de Las Estrategias de Racionalización de Tramites   | CEGDOC SIAU                             | Oficina Asesora de Planeación y Calidad | Jun-23        | Jun-23      |
|                             |                                | 3.2 Realizar Monitoreo De Tramites Racionalizados  | Monitoreo Evidenciado en el SUIT  | CEGDOC SIAU                             | Oficina Asesora de Planeación y Calidad | Jul-23        | Jul-23      |
|                             |                                | 3.3 Seguimiento y Medición de Tramites Racionalizados  | Seguimiento y Medición Evidenciado en el SUIT   | Control Interno de Gestión              | CEGDOC SIAU                             | Oct-23        | Oct-23      |

Componente 3: Rendición de Cuentas - Mapa de Riesgos de Corrupción

| COMPONENTE           | SUBCOMPONENTE   | ACTIVIDADES  | META O PRODUCTO  | RESPONSABLE                             | OFICINA DE APOYO  | FECHA INICIAL | FECHA FINAL | AVANCES SEGUIMIENTO OCI | PRIMER SEGUIMIENTO CUATRIMESTRAL 2023 OCI |
|----------------------|---|--|--|---|---|---------------|-------------|-------------------------|---|
| Rendición De Cuentas | 1. Informacion De Calidad y En Lenguaje Comprensible                        | 1.1 Identificar y Analizar Todos los insumos Requeridos Para Asegurar la Rendicion De Cuentas 2022   | Informe de Gestion 2021  | Oficina Asesora de Planeacion y Calidad | Oficina Asesora de Planeacion y Calidad                 | Jul-23        | Jul-23      | N.A                     | N.A                                       |
|                      |   | 1.2 Programar y ejecutar reunión para realizar la planeación de la rendición de cuentas para el año 2022. (Esta programación debe incluir la caracterización de las partes interesadas a las cuales va dirigida la rendición de cuentas, el medio a utilizar y la posible fecha de ejecución). | Acta de planeación de la estrategia de rendición de cuentas  | Oficina Asesora de Planeacion y Calidad | Oficina Asesora de Planeacion y Calidad                 | Jul-23        | Jul-23      | N.A                     | N.A                                       |
|                      |   | 1.3 Informar Cronograma de Audiencia Publica de Rendición de Cuentas   | Cronograma Publicado en Pagina Web Socialización en Medios de Amplia Circulación   | Oficina Asesora de Planeacion y Calidad | PRENSA SISTEMAS   | Jul-23        | Jul-23      | N.A                     | N.A                                       |
|                      |   | 1.4 Difundir la estrategia de Rendición de Cuentas   | Difusión   | PRENSA SISTEMAS                         | Oficina Asesora de Planeacion y Calidad                 | Jul-23        | Jul-23      | N.A                     | N.A                                       |
|                      |   | 1.5 Diseñar y publicar Tarjeta de Invitación a la Audiencia Pública, a través de la Pagina Web, Correo Electrónico, personal   | Tarjeta De Invitación  | PRENSA SISTEMAS                         | Oficina Asesora de Planeacion y Calidad                 | Jul-23        | Jul-23      | N.A                     | N.A                                       |
|                      | 2. Diálogo de doble vía con la Ciudadanía y sus Organizaciones              | 2.1 Definición de Acciones para motivar la cultura de rendicion de cuentas   | Identificación e Implementación De Acciones Para Incentivar La Cultura de Rendicion de Cuentas en los Colegios de la ESE                                       | Oficina Asesora de Planeacion y Calidad | Oficina Asesora de Planeacion y Calidad                 | Jul-23        | Jul-23      | N.A                     | N.A                                       |
|                      |   | 2.2 Recolectar y consolidar las inquietudes y solicitudes de la comunidad recibidas con antelación a la audiencia de rendición de cuentas para dar trámite oportuno por los responsables   | Inquietudes y solicitudes recolectadas   | Oficina Asesora de Planeacion y Calidad | PRENSA SISTEMAS Oficina Asesora de Planeacion y Calidad | Jul-23        | Jul-23      | N.A                     | N.A                                       |
|                      |   | 2.3 Promover el uso de las redes sociales como mecanismo de dialogo permanente con el ciudadano  | Informe de Difusión y seguimiento al uso de redes  | Oficina Asesora de Planeacion y Calidad | PRENSA  | Jul-23        | Jul-23      | N.A                     | N.A                                       |
|                      |   | 2.4 Desarrollar La Audiencia Publica De Rendicion De Cuentas Según El Marco Legal Vigente  | Acta de rendicion De Cuentas Publicada   | Oficina Asesora de Planeacion y Calidad | PRENSA SISTEMAS Oficina Asesora de Planeacion y Calidad | Jul-23        | Jul-23      | N.A                     | N.A                                       |
|                      |   | 2.5 Aplicar encuesta y realizar evaluación de los diferentes elementos de la rendicion de cuentas  | Resultados de la encuesta de percepción de la rendición de cuentas   | Oficina Asesora de Planeacion y Calidad | Oficina Asesora de Planeacion y Calidad                 | Jul-23        | Jul-23      | N.A                     | N.A                                       |
|                      | 3. Incentivos Para Motivar La Cultura De La Rendicion y Peticion De Cuentas | 3.1 Definición de Acciones para motivar la cultura de rendicion de cuentas   | Informe de Gestión publicado en términos y requisitos de Ley para Rendición de Cuentas en la Página Web de la ESE HUEM   | Oficina Asesora de Planeacion y Calidad | PRENSA SISTEMAS Oficina Asesora de Planeacion y Calidad | Jul-23        | Jul-23      | N.A                     | N.A                                       |
|                      |   | 3.2 Informar a los usuarios los mecanismos de participación  | Incluir en cada audiencia de rendición de cuentas realizada a la comunidad, los mecanismos que tiene la institución para fortalecer la participación ciudadana | Oficina Asesora de Planeacion y Calidad | PRENSA SISTEMAS Oficina Asesora de Planeacion y Calidad | Jul-23        | Jul-23      | N.A                     | N.A                                       |
|                      |   | 3.3 Aplicar encuesta al final de la Audiencia Pública a todos los Participantes, con el fin de evaluar el Proceso de Rendición de Cuentas  | Informe de resultado de la encuesta  | Oficina Asesora de Planeacion y Calidad | Oficina Asesora de Planeacion y Calidad                 | Jul-23        | Jul-23      | N.A                     | N.A                                       |
|                      |   | 3.4 Publicar los informes de Gestion y de Rendicion de Cuentas en los distintos canales de comunicación que dispone la ESE HUEM  | Acta de rendicion De Cuentas Publicada En Pagina Web   | Oficina Asesora de Planeacion y Calidad | PRENSA SISTEMAS Oficina Asesora de Planeacion y Calidad | Jul-23        | Jul-23      | N.A                     | N.A                                       |

| COMPONENTE   | SUBCOMPONENTE  | ACTIVIDADES  | META O PRODUCTO                         | RESPONSABLE   | OFICINA DE APOYO | FECHA INICIAL | FECHA FINAL | AVANCES SEGUIMIENTO O OCI | PRIMER SEGUIMIENTO CUATRIMESTRAL 2023 OCI |
|--|--|--|---|---|------------------|---------------|-------------|---------------------------|---|
|  | 4. Evaluación y Retroalimentación a La Gestión Institucional | 4.1 Retrolimentar los resultados de las audiencias públicas a los directores y líderes de los procesos para que los tengan en cuenta como insumos en la implementación del modelo de mejoramiento institucional. | Plan de Mejoramiento                    | Oficina Asesora de Planeación y Calidad                 | TODOS            | Jul-23        | Jul-23      | N.A                       | N.A                                       |
| 4.2 Evaluación y retroalimentación de la Gestión de Rendición de Cuentas   |  | Acta Comité Institucional de Gestión y Desempeño   | Oficina Asesora de Planeación y Calidad | Oficina Asesora de Planeación y Calidad                 | Jul-23           | Jul-23        | N.A         | N.A                       |   |
| 4.3 Implementar una estrategia de visibilización de la gestión institucional a través de las redes sociales: canal de youtube, cuenta twitter, instagram y facebook. |  | Estrategia de visibilización implementada  | Oficina Asesora de Planeación y Calidad | PRENSA SISTEMAS Oficina Asesora de Planeación y Calidad | Jul-23           | Jul-23        | N.A         | N.A                       |   |

Componente 4: Mecanismos Para Mejorar Atencion Al Ciudadano - Mapa de Riesgos de Corrupcion

| COMPONENTE                                    | SUBCOMPONENTE   | ACTIVIDADES   | META O PRODUCTO   | RESPONSABLE                             | OFICINA DE APOYO                        | FECHA INICIAL                       | FECHA FINAL                         | AVANCES SEGUIMIENTO OCI | PRIMER SEGUIMIENTO CUATRIMESTRAL 2023 OCI  |
|---|---|---|---|---|---|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------|--|
| Mecanismos Para Mejorar Atencion Al Ciudadano | 1. Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico | 1.1 Realizar Informes De La Gestion de PQRS D Para Toma De Decisiones   | Informe Trimestral  | CEGDOC SIAU                             | Oficina Asesora de Planeacion y Calidad | Mar-Junio-Septiembre-Diciembre 2023 | Mar-Junio-Septiembre-Diciembre 2023 | 20%                     | Se han realizado los informes mensuales durante el primer trimestre, se deja como observacion la consolidacion trimestral. En desarrollo |
|   |   | 1.2 Gestionar los PQRS D Dentro de los terminos Establecidos Por La Normatividad  | Informe Indicador de Respuesta de PQRS D Semestral  | CEGDOC SIAU                             | Oficina Asesora de Planeacion y Calidad | Junio 2023 Diciembre 2023           | Dec-23                              | N.A                     | N.A  |
|   | 2. Fortalecimiento De Los Canales De Atencion               | 2.1 Revisar y actualizar la información relacionada con la atención al ciudadano en la página web (Tener en cuenta lo establecido en la estrategia del Gobierno en línea)   | Página web actualizada y En Lenguaje Claro  | SIAU SISTEMAS                           | Oficina Asesora de Planeacion y Calidad | Mar-23                              | Dec-23                              | N.A                     | N.A  |
|   |   | 2.2 Mantener herramientas de TIC como el Chat y Facebook, en la cual se facilite la consulta ciudadana y brinde información a los usuarios en tiempo real   | Herramientas tics Implementadas   | SISTEMAS                                | Oficina Asesora de Planeacion y Calidad | May-23                              | May-23                              | N.A                     | N.A  |
|   | 3. Talento Humano   | 3.1 Capacitar servidores publicos del ESE HUEM en Vocacion de Servicio Orientado al paciente y Su Familia con Enfoque en la politica de Humanizacion  | Colaboradores Capácitados   | Desarrollo humano y organizacional      | TALENTO HUMANO                          | May-23                              | May-23                              | N.A                     | N.A  |
|   |   | 3.2 Medicion Adaptacion Laboral   | Informe Diagnostico   | Desarrollo humano y organizacional      | TALENTO HUMANO                          | Oct-23                              | Oct-23                              | N.A                     | N.A  |
|   | 4. Normativo y Procedimental                                | 4.1 Publicar de manera semestral el informe de gestión de las PQRS  | Informes PQRS   | CEGDOC SIAU                             | Oficina Asesora de Planeacion y Calidad | Junio 2023 Diciembre 2023           | Junio 2023 Diciembre 2023           | N.A                     | N.A  |
|   |   | 4.2 Capacitar a los coordinaodres y Lideres en calidad de la respuesta de las diferentes expresiones de los usuarios .  | Coordinadores y Lideres Capacitados   | Desarrollo humano y organizacional SIAU | TALENTO HUMANO                          | Jul-23                              | Jul-23                              | N.A                     | N.A  |
|   | 5. Relacionamiento Con El Ciudadano                         | 5.1 Estrategia para el fortalecimiento de la Asociacion de usuarios   | Elaborar Plan de Participacion social en salud  | SIAU                                    | Oficina Asesora de Planeacion y Calidad | Feb-23                              | Feb-23                              | 100%                    | El Plan de PSS se encuentra publicado en la pagina externa d ela ESE HUEM. Cumple  |
|   |   | 5.2 Realizar medición de la satisfacción de los usuarios y sus familias con el proceso de atención (Encuesta mensual ) y utilizar esta información como fuente en las reuniones de los grupos de mejoramiento según aplique | Informe de satisfaccion mensual e Informe trimestral de Analisis de los grupos de mejoramiento de la medicion | CEGDOC SIAU                             | Oficina Asesora de Planeacion y Calidad | Enero 2023 - Diciembre 2023         | Enero 2023 - Diciembre 2023         | 25%                     | Los informes mensuales se encuentran publicados en la pagina web. Cumple   |

Componente 5: Mecanismos Para La Transparencia y Acceso a La Información - Mapa de Riesgos de Corrupción

| COMPONENTE   | SUBCOMPONENTE   | ACTIVIDADES  | META O PRODUCTO   | RESPONSABLE                        | OFICINA DE APOYO                        | FECHA INICIAL | FECHA FINAL | AVANCES SEGUIMIENTO OCI | PRIMER SEGUIMIENTO CUATRIMESTRAL 2023 OCI   |
|--|---|--|---|------------------------------------|---|---------------|-------------|-------------------------|---|
| Mecanismos Para La Transparencia y Acceso a La Información | 1. Lineamientos de Transparencia Activa                         | 1.1 Revisar y Actualizar La Información Publicada En La Pagina Web Institucional Con El Fin De Optimizar El Acceso A La Información Pública  | Página Web Actualizada  | SISTEMAS                           | Oficina Asesora de Planeación y Calidad | Feb-23        | Feb-23      | 30%                     | Se actualiza de manera parcial la información publicada en la página web. Se recomienda continuar con las optimizaciones del acceso a la información. En desarrollo |
|  |   | 1.2 Capacitar al personal de la institución en lo referente a Conflicto de intereses   | Capacitaciones realizadas   | Desarrollo humano y organizacional | TALENTO HUMANO                          | Jul-23        | Jul-23      | N.A                     | N.A   |
|  | 2. Lineamientos de Transparencia Pasiva                         | 2.1 Gestionar la respuesta a las solicitudes de acceso a la información en los términos establecidos en la ley   | Responder de forma oportuna los requerimientos de información conforme a los términos establecidos en la ley. | SIAU                               | TODOS                                   | Aug-23        | Aug-23      | N.A                     | N.A   |
|  |   | 2.2 Servirse de las fuentes de información y verificación existentes para determinar el diagnóstico del estado actual de la publicación de información pública en los canales de divulgación de información destinados para tal fin. Para ello, utilice la Matriz de Autodiagnóstico de Transparencia Activa de la Procuraduría General de la Nación (ITA)   | Informe de verificación   | SIAU SISTEMAS                      | SIAU SISTEMAS                           | Sep-23        | Sep-23      | N.A                     | N.A   |
|  | 3. Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información | 3.1 Revisar y Actualizar los Instrumentos de Gestión de Información (Registro de Activos de la Información, Índice de Información Clasificada y de Reserva Legal).   | Registro de Activos de Información Actualizado  | SISTEMAS                           | Oficina Asesora de Planeación y Calidad | Dec-23        | Dec-23      | N.A                     | N.A   |
|  |   | 3.2 Socializar el Procedimiento de Registro de Activos de Información Clasificada y Reservada y el Esquema de Publicación  | Evidencias de Socialización   | SISTEMAS                           | Oficina Asesora de Planeación y Calidad | Feb-23        | Feb-23      | 30%                     | Se ha desarrollado de manera parcial las socializaciones del procedimiento. En desarrollo   |
|  | 4. Criterio Diferencial de Accesibilidad                        | 4.1 Información de la página web cumpliendo criterio diferencial de accesibilidad de acuerdo a lo requerido por la norma   | Página Web cumpliendo criterio diferencial de accesibilidad según la norma                                    | SISTEMAS                           | Oficina Asesora de Planeación y Calidad | Jul-23        | Jul-23      | N.A                     | N.A   |
|  |   | 4.2 Publicar y mantener actualizada la información básica y la establecida en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, Ley 1712 de 2014, en diversos formatos.   | Información publicada y actualizada en diversos formatos y en Lenguaje Claro                                  | SISTEMAS                           | Oficina Asesora de Planeación y Calidad | Jan-23        | Jan-23      | 30%                     | Se mantiene actualizada la información pero se deja como observación que debe ser en diferentes formatos. En desarrollo   |
|  | 5. Monitoreo del Acceso a la Información Pública                | 5.1 Realizar seguimiento bimestral a la implementación de los aspectos establecidos en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.  | Sitio web Transparencia y acceso a la información pública actualizado   | SISTEMAS                           | Oficina Asesora de Planeación y Calidad | Feb-23        | Feb-23      | 30%                     | Se recomienda establecer las fechas bimensuales nombradas. En desarrollo.   |
|  |   | 5.2 Elaborar contenidos en la página web para personas en condición de discapacidad visual o auditiva, videos sencillos con ilustraciones y audios de fácil comprensión.   | Contenidos página web   | SISTEMAS                           | Oficina Asesora de Planeación y Calidad | Sep-23        | Sep-23      | N.A                     | N.A   |
|  |   | 5.3 Revisar los instrumentos de gestión de la información (Registro de Activos de Información, Índice de Información Clasificada y Reservada, Esquema de Publicación de Información y Programa de Gestión Documental), validar su existencia, elaboración y publicación. Validar si los instrumentos están actualizados.   | Informe Activos de Información  | SISTEMAS CEGDOC                    | SISTEMAS CEGDOC                         | Oct-23        | Oct-23      | N.A                     | N.A   |
|  |   | 5.4 Revisar los informes de solicitudes de acceso a la información y de peticiones, quejas y reclamos elaborados durante la vigencia anterior. Determinar las consultas de información más frecuentes, los tiempos de respuesta promedio (con el fin de determinar posibles mejoras en la oportunidad de la respuesta) y la información que podría publicarse en los canales de divulgación de información debido a su relevancia. | Informe de acceso a la información  | SISTEMAS                           | Oficina Asesora de Planeación y Calidad | Nov-23        | Nov-23      | N.A                     | N.A   |