

Matriz de indicadores de procesos Vigencia 2010

Política	Programa	Objetivo	Indicador	Meta	Mínimo aceptable	Método de Cálculo	Tipo de Muestra	Oficina / Grupo	Macroproceso	Proceso	Registro de Soporte	Objetivo Estratégico impactado	Origen del Indicador	A Marzo de 2010
1. Talento Humano	1.1 Capacitación y Formación	1.1.1 Formular y ejecutar el Plan de Capacitación orientado principalmente a las competencias y conocimientos específicos de los cargos	Alineación Plan de Capacitación	100%	80%	No de horas ejecutadas del plan de capacitación orientadas a competencias y conocimientos específicos del cargo / No total de horas del Plan de Capacitación	Periódico	Grupo Talento Humano	Desarrollo Organizacional	Gestión del Talento Humano	GTHU-FOR08 Formato Registro de Capacitación	1. Desarrollar y empoderar el talento humano	PDA 2009	100%
1. Talento Humano	1.1 Capacitación y Formación	1.1.2 Mejorar la oportunidad del proceso de inducción de funcionarios y colaboradores de la CRA	Oportunidad de la Inducción	100%	80%	# inducciones realizadas dentro de los 5 días posteriores a la vinculación / # de servidores o colaboradores que ingresan a la CRA	Periódico	Grupo Talento Humano	Desarrollo Organizacional	Gestión del Talento Humano	GTHU-FOR08 Formato Registro de Capacitación	1. Desarrollar y empoderar el talento humano	PDA 2009	100%
1. Talento Humano	1.1 Capacitación y Formación	1.1.3 Capacitar y entrenar al personal de la CRA a través de convenios con entidades educativas	Convenios educativos	3	2	No de convenios con entidades educativas realizados	Acumulado	Grupo Talento Humano	Desarrollo Organizacional	Gestión del Talento Humano	Convenios educativos firmados	1. Desarrollar y empoderar el talento humano	Planeación Estratégica	A la fecha no se ha realizado convenio con entidades educativas
1. Talento Humano	1.2 Selección de personal	1.2.1 Seleccionar al personal con base en méritos y en cumplimiento de las normas de contratación pública de personal	Meritocracia	100%	100%	# de cargos nombrados provisionalmente en el trimestre, que cumplen proceso meritocrático / # de cargos de carrera administrativa previstos en el trimestre	Periódico	Grupo Talento Humano	Desarrollo Organizacional	Gestión del Talento Humano	Historia Laboral	1. Desarrollar y empoderar el talento humano	PDA 2009	100%
1. Talento Humano	1.3 Bienestar y Salud Ocupacional	1.3.1 Ejecutar el Programa de Bienestar	Cumplimiento programa de Bienestar	100%	90%	Nº de actividades realizadas / Total de actividades programadas	Acumulado	Grupo Talento Humano	Desarrollo Organizacional	Gestión del Talento Humano	GTHU-FOR08 Formato Registro de Capacitación	1. Desarrollar y empoderar el talento humano	PDA 2009	100%
1. Talento Humano	1.3 Bienestar y Salud Ocupacional	1.3.2 Mejorar la asistencia del programa de Bienestar	Asistencia programa bienestar	100%	70%	Promedio del % de asistencia a las actividades (No de Asistentes por actividad / No de Asistentes programados por actividad)	Acumulado	Grupo Talento Humano	Desarrollo Organizacional	Gestión del Talento Humano	GTHU-FOR08 Formato Registro de Capacitación	1. Desarrollar y empoderar el talento humano	PDA 2009	35%
1. Talento Humano	1.3 Bienestar y Salud Ocupacional	1.3.2 Satisfacer al Cliente interno con el programa de Bienestar de la Entidad	Satisfacción programa de Bienestar	100%	80%	Promedio de calificación encuesta bienestar Anual	Periódico	Grupo Talento Humano	Desarrollo Organizacional	Gestión del Talento Humano	GTHU-FOR02 Evaluación de capacitación	1. Desarrollar y empoderar el talento humano	PDA 2009	Esta se realiza semestralmente
1. Talento Humano	1.4 Evaluación del desempeño	1.4.1 Aplicar instrumento de evaluación del desempeño laboral a los servidores	Aplicación Evaluación Desempeño	100%	100%	No de servidores públicos de carrera administrativa que se les evaluó su desempeño laboral / No de servidores públicos de carrera administrativa sujetos a evaluación de desempeño	Periódico	Grupo Talento Humano	Desarrollo Organizacional	Gestión del Talento Humano	Formato Evaluación de Desempeño CNSC	1. Desarrollar y empoderar el talento humano	PDA 2009	88% No se evalúa al funcionario Ivan Amaya, porque se encontraba en licencia no remunerada (90 días)
1. Talento Humano	1.4 Evaluación del desempeño	1.4.2 Aplicar instrumento de Acuerdos de Gestión	Aplicación Acuerdos de Gestión	100%	100%	# seguimientos realizados / # de funcionarios que suscribieron Acuerdos de Gestión	Periódico	Grupo Talento Humano	Gestión Gerencial y Estratégica	Planeación Estratégica y Operativa	GTHU-FOR16 Formalización y Seguimiento Acuerdos de Gestión	1. Desarrollar y empoderar el talento humano	PDA 2009	100%
2. Gestión de Calidad	2.1 Actualización de procesos y procedimientos	2.1.1 Revisar la actualización y correspondencia de los procesos del Sistema de Gestión de Calidad.	Actualización documental	100%	95%	No de documentos que estén actualizados en el Sistema / No de documentos del Sistema	Periódico	Oficina Asesora de Planeación	Gestión Gerencial y Estratégica	Control de Gestión	CGES-FOR03 Informe de Auditoría	6. Optimizar los sistemas de gestión y control de la entidad	PDA 2009	NA - Actividad programada para el segundo trimestre
2. Gestión de Calidad	2.1 Actualización de procesos y procedimientos	2.1.2 Revisar el Manual de Operación del SIGC	Revisión del Manual Operativo del SIGC	2	1	No de revisiones del Manual del SIGC en el Comité SIGC durante el año	Acumulado	Oficina Asesora de Planeación	Gestión Gerencial y Estratégica	Revisión por la dirección	Actas SIGC	6. Optimizar los sistemas de gestión y control de la entidad	PDA 2009	NA - Actividad programada para el segundo trimestre
2. Gestión de Calidad	2.2 Mejora Continua	2.2.1 Ampliar la cobertura del proceso de mejora continua	Avance mejora continua	100%	100%	No de proyectos de mejora continua finalizados / No de proyectos de mejora continua formulados	Acumulado	Oficina Asesora de Planeación	Gestión Gerencial y Estratégica	Mejora Continua	Aplicativo Mejora Continua	6. Optimizar los sistemas de gestión y control de la entidad	PDA 2009	60%
2. Gestión de Calidad	2.3 Divulgación y comunicación	2.3.1 Optimizar la estrategia de comunicación y divulgación del SIGC	Cumplimiento plan de comunicaciones del SIGC	100%	100%	Formulación y Cumplimiento de las actividades del Plan de Comunicaciones del SIGC	Acumulado	Oficina Asesora de Planeación	Gestión Gerencial y Estratégica	Comunicación Organizacional	Plan de comunicaciones del SIGC	4. Optimizar estrategia de comunicaciones	PDA 2009	0
2. Gestión de Calidad	2.4 Calidad del servicio	2.4.1 Implementar modelo de medición de Satisfacción del Cliente Externo	Índice de satisfacción función regulatoria	100%	70%	Índice de Satisfacción en la función regulatoria de acuerdo a los resultados de las encuestas	Acumulado	Oficina Asesora de Planeación	Gestión Gerencial y Estratégica	Comunicación Organizacional	Encuestas de Evaluación Cliente Externo	3. Asegurar el sistema de asesoría y atención al cliente	PDA 2009	73%
2. Gestión de Calidad	2.4 Calidad del servicio	2.4.2 Obtener el Índice de satisfacción atención a consultas, asesoría y participación ciudadana	Índice de satisfacción atención a consultas, asesoría y participación ciudadana	100%	70%	Índice de Satisfacción en asesoría y participación ciudadana de acuerdo a los resultados de las encuestas	Acumulado	Oficina Asesora de Planeación	Gestión Gerencial y Estratégica	Comunicación Organizacional	Encuestas de Evaluación Cliente Externo	3. Asegurar el sistema de asesoría y atención al cliente	PDA 2009	76%
2. Gestión de Calidad	2.4 Calidad del servicio	2.4.3 Obtener el índice de satisfacción del cliente interno frente al SIGC	Índice de Satisfacción del Cliente Interno	100%	80%	Índice de Satisfacción del cliente interno de acuerdo a los resultados de las encuestas	Acumulado	Oficina Asesora de Planeación	Gestión Gerencial y Estratégica	Comunicación Organizacional	Encuestas de Evaluación Cliente Interno	3. Asegurar el sistema de asesoría y atención al cliente	PDA 2009	73%
2. Gestión de Calidad	2.4 Calidad del servicio	2.4.4 Atender de manera oportuna los requerimientos derivados del proceso regulatorio	Cumplimiento en términos de revisión CRA	100%	100%	Respuestas con salida dentro de los tiempos de ley / Total de salidas generadas	Periódico	Oficina Asesora de Planeación	Gestión Gerencial y Estratégica	Control de Gestión	Aplicativo medición CTR - ORFEO	6. Optimizar los sistemas de gestión y control de la entidad	Política de Calidad	83%

Matriz de indicadores de procesos Vigencia 2010

Política	Programa	Objetivo	Indicador	Meta	Mínimo aceptable	Método de Cálculo	Tipo de Muestra	Oficina / Grupo	Macroproceso	Proceso	Registro de Soporte	Objetivo Estratégico impactado	Origen del Indicador	A Marzo de 2010
2. Gestión de Calidad	2.4 Calidad del servicio	2.4.5 Atender de manera oportuna los requerimientos del proceso de asesoría en la Oficina Asesora Jurídica	Cumplimiento en términos de revisión Oficina Asesora Jurídica		100%	Respuestas con salida dentro de los tiempos de ley / Total de salidas generadas por la Oficina Asesora Jurídica	Periódico	Oficina Asesora de Planeación	Gestión Gerencial y Estratégica	Control de Gestión	Aplicativo medición CTR - ORFEO	6. Optimizar los sistemas de gestión y control de la entidad	Acuerdos de Gestión	83%
2. Gestión de Calidad	2.4 Calidad del servicio	2.4.6 Atender de manera oportuna los requerimientos del proceso de asesoría en la Subdirección Técnica	Cumplimiento en términos de revisión Subdirección Técnica		100%	Respuestas con salida dentro de los tiempos de ley / Total de salidas generadas por la Subdirección Técnica	Periódico	Oficina Asesora de Planeación	Gestión Gerencial y Estratégica	Control de Gestión	Aplicativo medición CTR - ORFEO	6. Optimizar los sistemas de gestión y control de la entidad	Acuerdos de Gestión	88%
2. Gestión de Calidad	2.4 Calidad del servicio	2.4.7 Atender de manera oportuna los requerimientos derivados del proceso regulatorio	Avance Agenda Regulatoria Indicativa		100%	Avance ponderado de los proyectos regulatorios contenidos en la Agenda Regulatoria Indicativa	Acumulado	Subdirección Técnica	Regulación	Regulación General	Seguimiento en Project Agenda Regulatoria	6. Optimizar los sistemas de gestión y control de la entidad	SPI	36%
2. Gestión de Calidad	2.4 Calidad del servicio	2.4.8 Atender de manera oportuna los requerimientos derivados del proceso regulatorio	Avance Agenda Regulatoria Indicativa - Técnica		100%	Avance ponderado de los proyectos regulatorios contenidos en la Agenda Regulatoria Indicativa coordinados por la Subdirección Técnica	Acumulado	Subdirección Técnica	Regulación	Regulación General	Seguimiento en Project Agenda Regulatoria	6. Optimizar los sistemas de gestión y control de la entidad	Acuerdos de Gestión	91%
2. Gestión de Calidad	2.4 Calidad del servicio	2.4.9 Atender de manera oportuna los requerimientos derivados del proceso regulatorio	Avance Agenda Regulatoria Indicativa - Jurídica		100%	Avance ponderado de los proyectos regulatorios contenidos en la Agenda Regulatoria Indicativa liderados por la Oficina Jurídica (Incluye etapas hasta la decisión en CE)	Acumulado	Subdirección Técnica	Regulación	Regulación General	Seguimiento en Project Agenda Regulatoria	6. Optimizar los sistemas de gestión y control de la entidad	Acuerdos de Gestión	N.A.
2. Gestión de Calidad	2.5 Mantenimiento Sistema Integrado de Gestión y Control	2.5.1 Mantener actualizado y vigente el sistema integrado de gestión y control la CRA	Número de auditorías de recertificación y seguimiento del sistema integrado de gestión y control	2,00	2,00	Sumatoria de auditorías de seguimiento y/o recertificación	Acumulado	Oficina Asesora de Planeación	Gestión Gerencial y Estratégica	Revisión por la dirección	Informe de Auditoría	6. Optimizar los sistemas de gestión y control de la entidad	SPI	NA - Actividad programada para el segundo trimestre
3. Democratización de la Administración Pública	3.1 Atención al usuario	3.1.1 Responder la totalidad de PQR que ingresan a la Comisión	Atención de PQR	100%	100%	No de PQR atendidos dentro del término / No de PQR radicados	Periódico	Oficina Asesora de Planeación	Gestión Gerencial y Estratégica	Planeación Estratégica y Operativa	ORFEO	3. Asegurar el sistema de asesoría y atención al cliente	PDA 2009	100%
3. Democratización de la Administración Pública	3.2 Control social	3.2.1 Facilitar el control social y la función veedora de la ciudadanía en la contratación pública	Publicación SECOP	100%	100%	No de contratos publicados en el SECOP / No total de contratos celebrados por la CRA	Periódico	Grupo Contratos	Desarrollo Organizacional	Gestión Administrativa	SECOP	6. Optimizar los sistemas de gestión y control de la entidad	PDA 2009	100
3. Democratización de la Administración Pública	3.2 Control social	3.2.2 Asegurar la adecuada publicidad de los procesos de contratación de la CRA	Publicación SUIP	100%	100%	No de contratos ingresados en el SUIP / Número total de contratos de prestación de servicios y de consultoría celebrados en la CRA	Periódico	Grupo Contratos	Desarrollo Organizacional	Gestión Administrativa	SUIP	6. Optimizar los sistemas de gestión y control de la entidad	PDA 2009	100
3. Democratización de la Administración Pública	3.2 Control social	3.2.3 Asegurar la publicación en el Diario Único de Contratación del extracto de publicación del 100% de los contratos celebrados cuyo valor sea superior al 50 salarios mínimos legales mensuales vigentes dentro de los diez (10) días siguientes a la suscripción del contrato.	Publicaciones en Diario Unico	100%	100%	No total de contratos superiores a 50 SMMLV publicados en el diario unico de contratacion publica / Número total de contratos celebrados superiores a 50 SMMLV	Periódico	Grupo Contratos	Desarrollo Organizacional	Gestión Administrativa	Comprobantes pago Publicación - Expedientes Contratos	6. Optimizar los sistemas de gestión y control de la entidad	PDA 2009	100
3. Democratización de la Administración Pública	3.3 Publicidad de los proyectos de resoluciones de la CRA	3.3.1 Asegurar la activa participación ciudadana en los proyectos de carácter general contenidos en la Agenda Regulatoria	Publicidad Proyectos Regulatorios	100%	100%	No. de proyectos a los cuales se les hizo publicidad en la página web / No. de proyectos que requerían publicidad en la página web según el decreto 2696 de 2004	Acumulado	Oficina Asesora de Planeación	Regulación	Regulación General	Página WEB y Actas de Comisión	3. Asegurar el sistema de asesoría y atención al cliente	PDA 2009	100%
3. Democratización de la Administración Pública	3.3 Publicidad de los proyectos de resoluciones de la CRA	3.3.1 Asegurar la activa participación ciudadana en los proyectos de carácter general contenidos en la Agenda Regulatoria	Respuesta Participación Ciudadana	100%	100%	No de aportes, preguntas y sugerencias a los proyectos regulatorios con respuesta / No de aportes, preguntas y sugerencias a los proyectos regulatorios recibidos	Acumulado	Oficina Asesora de Planeación	Asesoría	Participación Ciudadana	Registros Participación Ciudadana	3. Asegurar el sistema de asesoría y atención al cliente	PDA 2009	0/145
3. Democratización de la Administración Pública	3.3 Publicidad de los proyectos de resoluciones de la CRA	3.3.2 Realizar la compilación de normatividad del sector de acuerdo al artículo 12 del Decreto 2696 de 2004	Compilación de Normatividad	15	15	Número de años actualizados = Último año de normatividad compilada y actualizada - 1994	Acumulado	Oficina Asesora Jurídica	Asesoría	Asesoría	Página WEB	3. Asegurar el sistema de asesoría y atención al cliente	SPI	8
3. Democratización de la Administración Pública	3.4 Divulgación	3.4.1. Implementar el programa de Gobierno en Línea	Avance proyecto Gobierno en Línea	100%	100%	Calificación emitida por el programa Gobierno en Línea (MINTIC)	Acumulado	Oficina Asesora de Planeación	Gestión Gerencial y Estratégica	Comunicación Organizacional	Calificación emitida por el programa Gobierno en Línea (MINTIC)	3. Asegurar el sistema de asesoría y atención al cliente	PDA 2009	88%
3. Democratización de la Administración Pública	3.4 Divulgación	3.4.2. Divulgar los nuevos marcos regulatorios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo	Número de capacitaciones y participaciones ciudadanas	15	10	Sumatoria de todos los eventos de capacitación + participaciones ciudadanas	Acumulado	Oficina Asesora de Planeación	Gestión Gerencial y Estratégica	Comunicación Organizacional	Registro de Asistencia a Eventos	4. Optimizar estrategia de comunicaciones	SPI	13
3. Democratización de la Administración Pública	3.4 Divulgación	3.4.3. Mantener y mejorar las relaciones interinstitucionales	Participación en Jornadas Académicas	3	2	Sumatoria de eventos académicos en los que participa la CRA	Acumulado	Oficina Asesora de Planeación	Gestión Gerencial y Estratégica	Comunicación Organizacional	Registro de Asistencia a Eventos	5. Fortalecer relaciones con el sector	SPI	5

Matriz de indicadores de procesos Vigencia 2010

Política	Programa	Objetivo	Indicador	Meta	Mínimo aceptable	Método de Cálculo	Tipo de Muestra	Oficina / Grupo	Macroproceso	Proceso	Registro de Soporte	Objetivo Estratégico impactado	Origen del Indicador	A Marzo de 2010
3. Democratización de la Administración Pública	3.5 Asistencia Técnica	3.5.1. Atender oportunamente los requerimientos técnicos que demanden las empresas prestadoras de servicios públicos reguladas por la CRA	Asistencia Técnica	100%	80%	AT = SEA / SER AT = Asistencia Técnica SEA = Solicitudes Escritas Atendidas Oportunamente SER = Solicitudes Escritas Recibidas Solicitudes Escritas = Radicaciones - NRR - Estudios de costos - Envío de tarifas	Periódico	Subdirección Técnica	Asesoría	Asesoría	ORFEO	3. Asegurar el sistema de asesoría y atención al cliente	SPI	87%
4. Moralización y transparencia	4.1 Ejecución Presupuestal	4.1.1 Mejorar la programación y ejecución del presupuesto de la Entidad	Ejecución presupuestal anual	100%	100%	Presupuesto Ejecutado / Presupuesto aprobado	Acumulado	Grupo Financiero	Desarrollo Organizacional	Gestión Financiera	SIIF- Aplicativo seguimiento presupuesto	7. Mejorar el proceso financiero de la CRA	Mejoramiento 2009	45.64
4. Moralización y transparencia	4.1 Ejecución Presupuestal	4.1.2 Mejorar la programación y ejecución del presupuesto de la Entidad	Ejecución presupuestal según programación	100%	100%	% de ejecución presupuestal / % de ejecución esperado	Periódico	Grupo Financiero	Desarrollo Organizacional	Gestión Financiera	SIIF- Aplicativo seguimiento presupuesto	7. Mejorar el proceso financiero de la CRA	Mejoramiento 2009	5,48
4. Moralización y transparencia	4.1 Ejecución Presupuestal	4.1.3 Asegurar el cumplimiento de la meta de ingresos por contribuciones	Ingresos por contribuciones	100%	100%	Ingresos reales por contribuciones vigencia 2010 / Ingresos por contribuciones proyectados 2010	Acumulado	Grupo Contribuciones	Desarrollo Organizacional	Gestión Financiera	Ingresos de tesorería	7. Mejorar el proceso financiero de la CRA	Operación 2009	32% *
4. Moralización y transparencia	4.2 Administración de riesgos	4.2.1 Realizar un ciclo completo de administración de riesgos en la CRA	Auditorías de Administración de riesgos	100%	100%	No de auditorías con enfoque en administración de riesgos realizadas / No de auditorías con enfoque en administración de riesgos programadas	Acumulado	Oficina Asesora de Planeación	Gestión Gerencial y Estratégica	Administración de Riesgos	CGES-FOR03 Informe de Auditoría Interna	6. Optimizar los sistemas de gestión y control de la entidad	MECI	100%
4. Moralización y transparencia	4.3 Transparencia	4.3.1 Asegurar el cumplimiento de los informes de ley por parte de la Administración	Cumplimiento informes de ley de la Administración	100%	100%	No de informes de seguimiento realizados por Control Interno / No de informes programados	Periódico	Oficina Control Interno	Gestión Gerencial y Estratégica	Control de Gestión	Memorandos de informe de seguimiento - ORFEO	6. Optimizar los sistemas de gestión y control de la entidad	Mejoramiento 2009	100% Se aclara que este indicador se refiere a los informes de ley que son de responsabilidad de la administración y lo que corresponde al Grupo de Trabajo de Control Interno es un seguimiento a través del rol que la asigne la ley para cada informe; los cuales se han realizado oportunamente, sin embargo advertimos que a la fecha de remisión de esta información no ha concluido en un ciento por ciento la formalización de los mismos en el instrumento referenciado como CAES-FOR-08 aprobado por el comité SIGC en fecha 3 de febrero de 2010 y que hace parte del Sistema de Gestión de Calidad.
4. Moralización y transparencia	4.3 Transparencia	4.3.2 Adelantar las auditorías integrales de acuerdo con el Plan Anual de Auditorías	Cumplimiento Plan de Auditorías	100%	100%	Auditorías realizadas / Auditorías programadas	Acumulado	Oficina Control Interno	Gestión Gerencial y Estratégica	Control de Gestión	CGES-FOR03 Informe de Auditoría Interna	6. Optimizar los sistemas de gestión y control de la entidad	MECI y CALIDAD	25% Se aclara que de conformidad con la aprobación del Plan de Acción para la Gerencia del Sistema de Control Interno vigencia fiscal 2010 en el Comité SIGC No. 5 del 18 de marzo 2010, se inició la ejecución del Plan de Auditorías de Gestión, haciendo uso de los instrumentos que para el caso aprobó el comité SIGC en el Sistema de Gestión de Calidad, como es el formato CGES-FOR02.
4. Moralización y transparencia	4.3 Transparencia	4.3.3 Asegurar el cumplimiento de los informes de ley por parte del grupo de control interno	Cumplimiento informes de ley Control Interno	100%	100%	No de informes de ley enviados por el grupo de Control Interno / No de informes de ley programados	Periódico	Oficina Control Interno	Gestión Gerencial y Estratégica	Control de Gestión	Radicados de Salida ORFEO	6. Optimizar los sistemas de gestión y control de la entidad	Mejoramiento 2009	100% Los soportes respectivos se encuentran debidamente radicados en el Sistema de Gestión Documental -ORFEO-

**Matriz de indicadores de procesos Vigencia 2010**

Política	Programa	Objetivo	Indicador	Meta	Mínimo aceptable	Método de Cálculo	Tipo de Muestra	Oficina / Grupo	Macroproceso	Proceso	Registro de Soporte	Objetivo Estratégico impactado	Origen del Indicador	A Marzo de 2010
4. Moralización y transparencia	4.4 Control Interno Disciplinario	4.4.1. Disminuir la ocurrencia de conductas que puedan constituir faltas disciplinarias	Campañas Control Interno Disciplinario	100%	100%	No de actividades de socialización y sensibilización de Control Interno Disciplinario realizadas / 5	Acumulado	Control Interno Disciplinario	Desarrollo Organizacional	Gestión Administrativa	GTHU-FOR08 Formato Registro de Capacitación	<b>6. Optimizar los sistemas de gestión y control de la entidad</b>	PDA 2009	Durante este primer trimestre y a fin de dar cumplimiento a los indicadores del 100% durante la vigencia 2010, el despacho ha programado las siguientes actividades, las cuales se desarrollarán durante los trimestres restantes así: Inducción Ley 734/2002, Código Único Disciplinario Inducción Ley 190/1995, Estatuto Anticorrupción Inducción Ley 1010/2006 Acoso Laboral Talleres Evaluación.
5. Rediseños Organizacionales	5.1 Cobro Coactivo	5.1.1 Desarrollar un programa de gestión de cobro coactivo sobre los contribuyentes	Gestión Cobro Coactivo	100%	90%	No de procesos efectivos con recaudo exitoso / No total de Contribuyentes con cobro coactivo	Acumulado	Grupo Contribuciones	Desarrollo Organizacional	Gestión Financiera	Seguimiento en Project Cobro Coactivo	<b>7. Mejorar el proceso financiero de la CRA</b>	Planeación Estratégica	0%
5. Rediseños Organizacionales	5.1 Cobro Persuasivo	5.1.1 Desarrollar un programa de gestión de cobro persuasivo sobre los contribuyentes.	Gestión Cobro Persuasivo	100%	90%	No de requerimientos atendidos por contribuyentes con recaudo y pago exitoso / No total de Contribuyentes sujetos de cobro persuasivo	Acumulado	Grupo Contribuciones	Desarrollo Organizacional	Gestión Financiera	Seguimiento en Project Cobro Coactivo	<b>7. Mejorar el proceso financiero de la CRA</b>	Planeación Estratégica	3%
5. Rediseños Organizacionales	5.3 Conciliaciones de ingresos	5.1.2 Asegurar la identificación de los ingresos por contribuciones	Conciliaciones Exitosas	100%	90%	No de pagos efectivos, identificados y conciliados aplicados a sujetos contribuyentes / No total de pagos realizados por sujetos contribuyentes sin identificación	Acumulado	Grupo Contribuciones	Desarrollo Organizacional	Gestión Financiera	Extractos Bancarios	<b>7. Mejorar el proceso financiero de la CRA</b>	Planeación Estratégica	78% *
5. Rediseños Organizacionales	5.4 Pagos electrónicos	5.3.1 Implementar proyecto de pagos electrónicos para el trámite de Contribuciones	Avance proyecto pagos electrónicos	100%	100%	Avance en las etapas proyectadas para la implementación del proyecto de pagos electrónicos	Acumulado	Grupo Contribuciones	Desarrollo Organizacional	Gestión Financiera	Extractos Bancarios	<b>7. Mejorar el proceso financiero de la CRA</b>	Planeación Estratégica	0
5. Rediseños Organizacionales	5.4 Rediseño Asesoría	5.4.1 Evaluar el rediseño del proceso de asesoría y la creación de la unidad única de atención al cliente	Avance proyecto unidad única de atención al cliente	100%	100%	Avance en las etapas proyectadas para la implementación del proyecto de rediseño de asesoría	Acumulado	Oficina Asesora de Planeación	Gestión Gerencial y Estratégica	Mejora Continua	Seguimiento en Project Unidad de Atención al Cliente	<b>3. Asegurar el sistema de asesoría y atención al cliente</b>	Planeación Estratégica	0%
5. Rediseños Organizacionales	5.5 Medios de comunicación internos	5.5.1 Mejorar el proceso de comunicación interna	Implementación plan de comunicación interna	100%	100%	Avance en las etapas proyectadas del plan de comunicación interna	Acumulado	Oficina Asesora de Planeación	Gestión Gerencial y Estratégica	Comunicación Organizacional	Seguimiento en Project Plan de Comunicaciones Internas	<b>4. Optimizar estrategia de comunicaciones</b>	Planeación Estratégica	0
5. Rediseños Organizacionales	5.6 Formulación Plan Estratégico Quinquenal	5.6.1 Formular el Plan Estratégico Quinquenal 2011-2015 en cumplimiento del Decreto 2696 de 2004	Formulación Plan Estratégico	1,00	1,00	No de Planes Estratégicos formulados	Acumulado	Oficina Asesora de Planeación	Gestión Gerencial y Estratégica	Revisión por la dirección	Plan Estratégico 2011-2015	<b>6. Optimizar los sistemas de gestión y control de la entidad</b>	SPI	0