

| PROCESO RELACIONADO | NOMBRE DE LA OPORTUNIDAD | BENEFICIOS PARA EL PROCESO | ACCIONES | FECHA DE SEGUIMIENTO SEMESTRAL | ACCIONES REALIZADAS | EVIDENCIAS GENERADAS | EFFECTIVIDAD DEL CONTROL | SEGUIMIENTO SEMESTRAL | ACCIONES REALIZADAS | EVIDENCIAS GENERADAS | EFFECTIVIDAD DEL CONTROL | |
|------------------------------|--|---|--|--|---------------------|----------------------|--------------------------|------------------------|---|--|---|----------|
| DE LOS PROCESOS ESTRATEGICOS | Formación y coherencia para el logro de los objetivos del proceso. | 1. permite ofrecer las herramientas necesarias para que los trabajadores alcancen los objetivos establecidos. 2. Ayuda a reforzar las áreas en las que se detecten debilidades para así lograr los estándares deseados. 3.aporta conocimientos, habilidades sociales (como proactividad, empatía, compromiso, autocritica, tolerancia, ...) | 1. Dotar de herramientas necesarias para el cumplimiento de los objetivos de los procesos. 2.Capacitaciones constantes a los empleados, para lograr lo planificado | no aplica | no aplica | no aplica | no aplica | A 31 DE DICIEMBRE 2022 | Permanentemente los empleados tienen encuesta de satisfacción y se realiza el retroalimenta en las reuniones estratégicas con los empleados | Actas de reunión y listados de asistencia | efectivo | |
| | Ofrecer un producto conforme a los requerimientos de otros procesos. | 1. cumple con los estándares de calidad planteados por la corporación. 2. Logra la satisfacción del usuario | 1. Verificar con encuestas que se entreguen a conformidad los productos. 2. Realizar seguimiento a la contratación en las auditorías. 3. Encuestas de satisfacción. | no aplica | no aplica | no aplica | no aplica | A 31 DE DICIEMBRE 2023 | Se realizan encuestas de satisfacción y se realiza el informe | Informe | efectivo | |
| | Cumplimiento de los lineamientos y políticas para el desarrollo de los procesos de la entidad | 1. Garantiza que los procesos se lleven acabo de acuerdo a su objetivo 2. comunicación con la alta dirección de las mejoras que se deben realizar a cada proceso | 1. Realizar seguimiento a las fuentes de mejor que apoyan los procesos 2. Mejorar la calidad de las actividades y los estándares de entrada y de salida que unen estos procesos. | 1. Realizar seguimiento a las fuentes de las actividades asignadas 2. Verificar y cumplimiento de requisitos de los cargos. 3.Verificar la idoneidad para el cargo | no aplica | no aplica | no aplica | no aplica | A 31 DE DICIEMBRE 2024 | Con el lider de calidad se realiza seguimiento a las fuentes de mejoramiento | Actas de reunión y listados de asistencia | efectivo |
| | Procedimientos que aseguran el cumplimiento de los objetivos y productos del proceso. | 1. Promueve la coherencia y mejora el flujo de trabajo. 2. Cumplimiento la visión de la corporación. | 1. Garantizar la estabilidad de la organización mediante la flexibilidad, la agilidad y la rapidez 2. Seguimiento a los indicadores | 1. Garantizar la estabilidad de la organización mediante la flexibilidad, la agilidad y la rapidez 2. Seguimiento a los indicadores | no aplica | no aplica | no aplica | no aplica | A 31 DE DICIEMBRE 2025 | se realiza el seguimiento para saber en que punto nos encontramos | Matriz de indicadores | efectivo |
| | Responsables que aseguran el logro de los objetivos del proceso | 1. Idoneidad en desempeño de funciones 2.Asertividad en el proceso de selección de la persona indicada. | 1. Realizar seguimiento a los informes de las actividades asignadas 2. Verificar y cumplimiento de requisitos de los cargos. 3.Verificar la idoneidad para el cargo | 1. Realizar seguimiento a los informes de las actividades asignadas 2. Verificar y cumplimiento de requisitos de los cargos. 3.Verificar la idoneidad para el cargo | no aplica | no aplica | no aplica | no aplica | A 31 DE DICIEMBRE 2026 | Los empleados del concejo realizan los informes y la alta dirección realiza la supervisión | Informe de actividades | efectivo |
| | Excelente impacto de las capacitaciones sobre los procesos al hacer uso de temas asertivos | 1. Desempeño adecuado de los empleados 2. Incremento de rendimiento en las actividades realizadas 3. Usuarios satisfechos | 1. Establecer los temas apropiados 2. Definir quien será el facilitador 3. Realizar las capacitaciones de manera oportuna 4. Gestionar el cocimiento | 1. Establecer los temas apropiados 2. Definir quien será el facilitador 3. Realizar las capacitaciones de manera oportuna 4. Gestionar el cocimiento | no aplica | no aplica | no aplica | no aplica | A 31 DE DICIEMBRE 2027 | Se realizan capacitaciones a los empleados de acuerdo al cronograma y a la programación | Listados de asistencia | efectivo |
| LOS PROCESOS MISIONALES | Superar las expectativas en la satisfacción de las necesidades de los usuarios y partes interesadas en cumplimiento de la misión Corporativa | 1. Se aumenta por parte de la Empresa el conocimiento de las necesidades y expectativas de las partes interesadas. 2.Se aumenta el conocimiento de la empresa y su quehacer por parte de las partes interesadas 3. Se mejora la participación y la vigilancia sobre la gestión de la empresa y sus recursos | 1. Ampliar y profundizar los procesos de rendición de cuentas 2. Establecer mediciones periódicas de satisfacción a todas las partes interesadas 3. Realizar sesiones de Junta Directiva cada dos meses 4. Realizar reuniones periódicas con todo el personal | no aplica | no aplica | no aplica | no aplica | A 31 DE DICIEMBRE 2028 | A través del FO-DCO-01 identificación de Usuarios, Necesidades y Expectativas, se realiza el seguimiento | FO-DCO-01 | efectivo | |
| | Disposición de mas y mejores servicios para la ejecución de los procesos y prestación de los servicios misionales | Impacto a la comunidad | 1. Mejorar los servicios 2. Documentar los servicios 3. Realizar seguimiento a los servicios | 1. Mejorar los servicios 2. Documentar los servicios 3. Realizar seguimiento a los servicios | no aplica | no aplica | no aplica | no aplica | A 31 DE DICIEMBRE 2029 | Se realizan encuestas de satisfacción con su respectivo (usuarios, clientes) | Informe | efectivo |
| | Superar las expectativas en la ejecución de los procesos | Mejora los resultados (misión) | 1. Entender y gestionar sus expectativas de forma adecuada 2. Diferenciar las expectativas de las necesidades de los usuarios | 1. Entender y gestionar sus expectativas de forma adecuada 2. Diferenciar las expectativas de las necesidades de los usuarios | no aplica | no aplica | no aplica | no aplica | A 31 DE DICIEMBRE 2030 | Identificación de Usuarios, Necesidades y Expectativas, se realiza el seguimiento | FO-DCO-01 | efectivo |
| | Entrega de producto conforme a los requerimientos | 1. cumple con los estándares de calidad planteados por la corporación. 2. Logra la satisfacción del usuario | 1. Verificar con encuestas que se entreguen a conformidad los productos 2. Realizar seguimiento a la contratación en las auditorías 3. Encuestas de satisfacción y seguimiento a las SNC | 1. Verificar con encuestas que se entreguen a conformidad los productos 2. Realizar seguimiento a la contratación en las auditorías 3. Encuestas de satisfacción y seguimiento a las SNC | no aplica | no aplica | no aplica | no aplica | A 31 DE DICIEMBRE 2031 | Se realizan encuestas de satisfacción con su respectivo análisis y el seguimiento al FO-EMC-09 | Informe y FO-EMC-09 | efectivo |
| | Tener mas recursos para la ejecución de los procesos de la Corporación | 1. Financia las operaciones de la corporación | 1. Realizar actividades estratégicas para ejecutar y cumplir con los objetivos de la corporación | 1. Realizar actividades estratégicas para ejecutar y cumplir con los objetivos de la corporación | no aplica | no aplica | no aplica | no aplica | A 31 DE DICIEMBRE 2032 | Se realiza el seguimiento en su planeación lo plasma en el plan anual de actividades | FO-DCO-05 | efectivo |
| | Oportunidades de cambio en la implementación de los procesos, mejores prácticas, lograr las metas y expectativas a corto plazo. | 1. Maximiza el desempeño y asegura el mejoramiento continuo en un ambiente de negocios siempre cambiantes. | 1. Identificar los cambios en los procesos 2. Realizar seguimiento a los cambios | 1. Identificar los cambios en los procesos 2. Realizar seguimiento a los cambios | no aplica | no aplica | no aplica | no aplica | A 31 DE DICIEMBRE 2033 | Se identifican las actividades que reportan las operaciones de la corporación | Procedimiento actualizados | efectivo |
| EXTERNO | Responsables que aseguran el logro de los objetivos del proceso | 1. Idoneidad en desempeño de funciones 2.Asertividad en el proceso de selección de la persona indicada. | 1. Realizar seguimiento a los informes de las actividades asignadas 2. Verificar y cumplimiento de requisitos de los cargos. 3.Verificar la idoneidad para el cargo | no aplica | no aplica | no aplica | no aplica | A 31 DE DICIEMBRE 2034 | La alta dirección verifica la idoneidad con los informes de actividades y la supervisión a los contratos | FO-CCO-37 FO-CCO-40 Informe de Actividades Contratistas | efectivo | |
| | Situaciones de orden público favorables para ejecución de los programas y eventos de participación ciudadana | 1. condiciones fundamentales de vida social instituidas en una comunidad | 1. Identificar problemas, necesidades o intereses buscando soluciones y tomando decisiones para atenderlos. | 1. Identificar problemas, necesidades o intereses buscando soluciones y tomando decisiones para atenderlos. | no aplica | no aplica | no aplica | no aplica | A 31 DE DICIEMBRE 2035 | Reuniones de la alta dirección | Actas | efectivo |
| | Avances en la infraestructura tecnológica de la corporación acorde con los avances tecnológicos. | 1. Crecimiento organizacional 2. Aprovechamiento de los recursos 3. Operatividad y dinamismo en el desarrollo de las actividades diarias. 4. Mejor administración de la organización. | 1. Seguimiento, monitoreo, análisis y aprendizaje permanente de la información. 2. Diagnóstico y conocimiento de la infraestructura tecnológica de la empresa. 3. Propuesta de mejora de la infraestructura tecnológica. 5. Participación en la veeduría del cumplimiento de actividades de tecnología por parte de los terceros. | 1. Seguimiento, monitoreo, análisis y aprendizaje permanente de la información. 2. Diagnóstico y conocimiento de la infraestructura tecnológica de la empresa. 3. Propuesta de mejora de la infraestructura tecnológica. 5. Participación en la veeduría del cumplimiento de actividades de tecnología por parte de los terceros. | no aplica | no aplica | no aplica | no aplica | A 31 DE DICIEMBRE 2036 | Se realiza seguimiento de acuerdo a la normatividad vigente | Página web | efectivo |
| | Tener mucho mas, mejores medios y canales para informar a los usuarios, partes interesadas y comunidad en general de los servicios y acciones corporativas | Reconocimiento | 1. Responder a las preguntas de los usuarios de forma rápida 2. Redes sociales | 1. Responder a las preguntas de los usuarios de forma rápida 2. Redes sociales | no aplica | no aplica | no aplica | no aplica | A 31 DE DICIEMBRE 2037 | FORSD Sesiones por las redes sociales | Respuestas FORSD Redes | efectivo |
| | Ejecución de muchos más servicios de calidad a la comunidad | 1. Servicio al cliente de buena calidad significa | 1. cumplir con las necesidades de los usuarios. | 1. cumplir con las necesidades de los usuarios. | no aplica | no aplica | no aplica | no aplica | A 31 DE DICIEMBRE 2038 | | | |
| | Prestar más servicios de calidad. | 1. Aumento de la eficacia del servicio de atención al usuario. 2. Mayor eficacia del servicio de atención al usuario. 3. Reducción de la desviación del usuario. 4. Mayor satisfacción y lealtad. Perspectivas sobre la satisfacción del servicio al cliente. | 1. FORSDF | 1. FORSDF | no aplica | no aplica | no aplica | no aplica | A 31 DE DICIEMBRE 2040 | 1. Respuestas ágiles y efectivas que generen satisfacción del usuario | Respuestas FORSD Redes | efectivo |
| INTERNO | Coherencia, integridad, calidad y oportunidad en la información. | 1. Aumento de la eficacia del servicio de atención al usuario. 2. Mayor eficacia del servicio de atención al usuario. 3. Reducción de la desviación del usuario. 4. Mayor satisfacción y lealtad. Perspectivas sobre la satisfacción del servicio al cliente. | 1. FORSDF | no aplica | no aplica | no aplica | no aplica | A 31 DE DICIEMBRE 2040 | | | | |
| | Direccionamiento estratégico ordenado con las necesidades de los actores del desarrollo Municipal | 1. Se aumenta por parte de la corporación el conocimiento de las necesidades y expectativas de las partes interesadas. 2. Se aumenta el conocimiento de la corporación y su quehacer por parte de las partes interesadas 3. Se mejora la participación y la vigilancia sobre la gestión de la corporación y sus recursos | 1. Ampliar y profundizar los procesos de rendición de cuentas 2. Establecer mediciones periódicas de satisfacción a todas las partes interesadas 3. Realizar sesiones de Junta Directiva 4. Realizar reuniones periódicas con todo el personal | no aplica | no aplica | no aplica | no aplica | A 31 DE DICIEMBRE 2041 | Reuniones periódicas de alta dirección | Actas | efectivo | |
| | Eliminación de brechas entre el Estado y la comunidad | Mejor Reputación y credibilidad | 1. Garantizar que todas las personas tengan igualdad de condiciones | 1. Garantizar que todas las personas tengan igualdad de condiciones | no aplica | no aplica | no aplica | no aplica | A 31 DE DICIEMBRE 2042 | Transparencia en todas las actividades realizadas en la corporación | Normatividad | efectivo |