La salud es de todos
Minsalud

PLAN ESTRATÉGICO SECTORIAL 2019-2022

MONITOREO PLAN ESTRATÉGICO SECTORIAL

																PROGRAMACION CUATRIENIO					Indicador / Actividad 2021				METAS		MONITOREO CUALITATIVO PRIMER TRIMESTRE 2021				REPORTE DE MONITOREO SEMESTRE I 2021					MONITOREO CUALITATIVO TERCER TRIMESTRE 2021			MONITOREO PES 2DO SEMESTRE 2021			
Entidad Responsable	**Pacto PND**	**Línea PND**	**Objetivo PND**	**Triple Meta**	**Eje Orientador**	**Indicador Transformacional**	**ODS Asociados**	**Indicador ODS**	**Indicador relacionado con el Sistema de Paz y Estabilización**	**Dimensión MIPG**	**Políticas MIPG**	**Objetivo Sectorial**	**Objetivo Institucional**	**Estrategia Institucional**	**Línea base**	**2019**	**2020**	**2021**	**2022**	**Meta Cuatrienal**	**Nombre**	**Semestre I**	**Semestre II**	**Fórmula**	**2021**	**META REAZAGADA**	**Descripción de avances**	**Observaciones**	**Resultado Cuantitativo Semestre Meta 2021**	**% de Cumplimiento**	**Descripción de avances**	**Resultado Cuantitativo Meta Rezagada 2020**	**Descripción de avances meta rezagada**	**Observaciones**	**Observaciones Monitoreo Planeación Minsalud**	**Descripción de avances**	**Observaciones**	**Observaciones Planeación**	**Resultado Cuantitativo Semestre Meta 2021**	**% de Cumplimiento**	**Descripción de Avances**	**Observaciones**
Fondo de Previsión Social del Congreso de la República - FONPRECON	Pacto_por_una_gestión_pública_efectiva	A_Transformación_de_la_Administración_pública	Objetivo 2. Mejorar la eficiencia y productividad en la gestión y las capacidades de las entidades públicas de los sectores	Lograr mayor eficiencia en el uso de los recursos	Eficiencia en el gasto	No	N/A	N/A	N/A	Gestión con valores para resultados	Gestión presupuestal	7. Fortalecer la capacidad institucional mediante la optimización de procesos, el empoderamiento del talento humano, la articulación interna, la gestión del conocimiento, las tecnologías de la información y la comunicación y la infraestructura física.	Incrementar el recaudo efectivo de FONPRECON	Mantener niveles apropiados de recaudo de recursos para partivipar en la financiación de las obligaciones pensionales	0	$60 mil millones	$50 mil millones	$50 mil millones	$50 mil millones	$ 210 mil millones	Cumplimiento meta de recaudo efectivo de recursos	X	X	Recaudo efectivo de recursos / meta programada * 100	$50 mil millones		En el primer trimestre de 2021, se recaudó la suma de $16.048.654.657,68 por los siguientes conceptos: Cuotas partes pensionales $12.328.058.852,68 Bonos Pensionales: $3.422.890.967 Devolución Aportes Historia Laboral: $297.704.838 De conformidad con la programación correspondiente a $50 mil millones para la vigencia 2021, la gestión de recaudo representa un avance del 32, 10%.		26.492.648.340,76	52,99%	En el primer semestre de 2021, se recaudó la suma de $26.492.648.340,76 por los siguientes conceptos: Cuotas partes pensionales $21.767.543.401,02 Bonos Pensionales: $4.321.759.129 Devolución Aportes Historia Laboral: $403.345.810,74 De conformidad con la programación correspondiente a $50 mil millones para la vigencia 2021, la gestión de recaudo representa un avance del 52,99%.					En el tercer trimestre de 2021, se recaudó la suma de $18.064.805.282,20 por los siguientes conceptos: Cuotas partes pensionales $17.430.038.922,20 Bonos Pensionales: $561.288.000,00 Cálculo Actuarial $5.974.812,00 Devolución Aportes Historia Laboral: $ 67,503,548 De conformidad con la programación correspondiente a $50 mil millones para la vigencia 2021, la gestión de recaudo representa un avance del 89,11%.			20.493.974.958	100%	En el segundo semestre de 2021, se recaudó la suma de $20,493,974,958 por los siguientes conceptos: Cuotas partes pensionales $17.012.183.958 Bonos Pensionales: $3.481.791.000 Cálculo Actuarial $5.974.812,00 Devolución Aportes Historia Laboral: $ 67,503,548 Al culminar la vigencia de 2021, una vez depurados los recaudos e identificacdos, el total de los recaudos es de $80.480.894.764, los cuales de conformidad con la programación correspondiente a $50 mil millones para la vigencia 2021, la gestión de recaudo representa el 160,96%.	
Fondo de Previsión Social del Congreso de la República - FONPRECON	Pacto_por_una_gestión_pública_efectiva	A_Transformación_de_la_Administración_pública	Objetivo 2. Mejorar la eficiencia y productividad en la gestión y las capacidades de las entidades públicas de los sectores	Lograr mayor eficiencia en el uso de los recursos	Visión de largo plazo	No	N/A	N/A	N/A	Gestión del conocimiento y la innovación	Gestión del conocimiento y la innovación	7. Fortalecer la capacidad institucional mediante la optimización de procesos, el empoderamiento del talento humano, la articulación interna, la gestión del conocimiento, las tecnologías de la información y la comunicación y la infraestructura física.	Integrar y preservar el conocimiento de los procesos institucionales	Desarrollar cultura organizacional orientada a la generación, apropiación, analítica de información y divulgación del conocimientp institucional	Un proceso institucional con gestión del conocimiento implementado	Un proceso implementado	Tres procesos con gestión del conocimiento implementado	Tres Subprocesos con gestión del conocimiento implementado	Tres Subprocesos con gestión del conocimiento implementado	Diez procesos institucionales con gestión del conocimiento implementados	Gestión del conocimiento implementado en los procesos de la Entidad	X	X	Gestión del conocimiento implementado	Tres Subprocesos con gestión del conocimiento implementado		Continuando con la implementación de la política de gestión del conocimiento, durante el primer trimestre se elaboró entregable de la Gestión del Conocimiento y la Innovación que relaciona los temas de estudio tanto de la comunidad de práctica Jurídica como de la Financiera, y que fueron abordados en nueve (9) sesiones. Así mismo, se definió el líder de ideación con grupos de valor y el líder de convenios, relacionamiento y acciones colaborativas con otras entidades. En esta linea de relacionamiento y acciones colaborativas con otras Entidades, FONPRECON avanza en la vinculación al proyecto Modelo Optimo de Gestión MOG con la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado. En resumen el documento contiene los siguientes acápites: -Lineamiento técnico de gestión del conocimiento y la innovación DAFP V1 - Procesos de ideación con grupos de valor e innovación. - Convenios, relacionamiento y acciones colaborativas con otras entidades - Comunidad de Práctica Jurídica - Comunidad de Práctica Financiera.		3	100,00%	Continuando con la implementación de la política de gestión del conocimiento, durante el primer semestre del año en curso, se elaboraron dos (2) entregables de la Gestión del Conocimiento y la Innovación, así: 1. un primer entregable que relaciona los temas de estudio tanto de la comunidad de práctica Jurídica como de la Financiera, y que fueron abordados en nueve (9) sesiones. Así mismo, se definió el líder de ideación con grupos de valor y el líder de convenios, relacionamiento y acciones colaborativas con otras entidades. Este primer entregable contiene los siguientes acápites: Lineamiento técnico de gestión del conocimiento y la innovación DAFP V1 - Procesos de ideación con grupos de valor e innovación. - Convenios, relacionamiento y acciones colaborativas con otras entidades - Comunidad de Práctica Jurídica - Comunidad de Práctica Financiera 2. Un segundo entregable, producto de siete (7) sesiones de, las Comunidades de Práctica Jurídica y Financiera. En convenios, relacionamiento y acciones colaborativas con otras entidades, FONPRECON se encuentra implementando los aplicativos del Modelo Optimo de Gestión MOG de la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado, ubicandose en la 4 posición en el ranking por avance en producto de las entidades participantes en el proyecto. En resumen el segundo entregable recoge los siguientes acápites: -Sistema de consulta de jurisprudencia y conceptos jurídicos. - Convenios, relacionamiento y acciones colaborativas con otras entidades - Comunidad de Práctica Jurídica - Comunidad de Práctica Financiera.			Los tres subprocesos que desarrollan actividades de gestión del conocimiento y la innovación en la Entidad, son: Gestión Jurídica, Gestion de Talento Humano y Gestión Administrativa y Financiera (Cartera)		Dando continuidad a la implementación de la política de gestión del conocimiento y la innovación, durante los tres trimestres del año en curso, se elaboraron tres (3) entregables de la Gestión del Conocimiento y la Innovación, así: 1. Un primer entregable que relaciona los temas de estudio tanto de la comunidad de práctica Jurídica como de la Financiera, y que fueron abordados en nueve (9) sesiones. Así mismo, se definió el líder de ideación con grupos de valor y el líder de convenios, relacionamiento y acciones colaborativas con otras entidades. Este primer entregable contiene los siguientes acápites: Lineamiento técnico de gestión del conocimiento y la innovación DAFP V1 - Procesos de ideación con grupos de valor e innovación. - Convenios, relacionamiento y acciones colaborativas con otras entidades - Comunidad de Práctica Jurídica - Comunidad de Práctica Financiera 2. Un segundo entregable, producto de siete (7) sesiones de, las Comunidades de Práctica Jurídica y Financiera. En convenios, relacionamiento y acciones colaborativas con otras entidades, FONPRECON se encuentra implementando los aplicativos del Modelo Optimo de Gestión MOG de la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado, ubicandose en la 4 posición en el ranking por avance en producto de las entidades participantes en el proyecto. En resumen el segundo entregable recoge los siguientes acápites: -Sistema de consulta de jurisprudencia y conceptos jurídicos. - Convenios, relacionamiento y acciones colaborativas con otras entidades - Comunidad de Práctica Jurídica			3	100%	Dando continuidad a la implementación de la política de gestión del conocimiento y la innovación, durante la vigencia, se elaboraron cuatro (4) entregables de la Gestión del Conocimiento y la Innovación, así: 1. Un primer entregable que relaciona los temas de estudio tanto de la comunidad de práctica Jurídica como de la Financiera, y que fueron abordados en nueve (9) sesiones. Así mismo, se definió el líder de ideación con grupos de valor y el líder de convenios, relacionamiento y acciones colaborativas con otras entidades. Este primer entregable contiene los siguientes acápites: Lineamiento técnico de gestión del conocimiento y la innovación DAFP V1 - Procesos de ideación con grupos de valor e innovación. - Convenios, relacionamiento y acciones colaborativas con otras entidades - Comunidad de Práctica Jurídica - Comunidad de Práctica Financiera 2. Un segundo entregable, producto de siete (7) sesiones de, las Comunidades de Práctica Jurídica y Financiera. En convenios, relacionamiento y acciones colaborativas con otras entidades, FONPRECON se encuentra implementando los aplicativos del Modelo Optimo de Gestión MOG de la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado, ubicandose en la 4 posición en el ranking por avance en producto de las entidades participantes en el proyecto. En resumen el segundo entregable recoge los siguientes acápites: -Sistema de consulta de jurisprudencia y conceptos jurídicos. - Convenios, relacionamiento y acciones colaborativas con otras entidades - Comunidad de Práctica Jurídica - Comunidad de Práctica Financiera. 3. Tercer entregable de Gestión del Conocimiento y la innovación, resultado de trece (13) sesiones de las Comunidades de Práctica Juídica y Financiera. En resumen el tercer entregable se refiere a los siguientes temas: -Equipos transversales de gestión del conocimiento y la innovación donde se relacionan las memorias del primer y segundo encuentro. -Guía para evitar o mitigar la fuga de conocimiento de las entidades públicas V1 DAFP -Convenios, relacionamiento y acciones colaborativas	Los tres subprocesos que desarrollan actividades de gestión del conocimiento y la innovación en la Entidad, son: Gestión Jurídica, Gestion de Talento Humano y Gestión Administrativa y Financiera (Cartera)
Fondo de Previsión Social del Congreso de la República - FONPRECON	Pacto_por_una_gestión_pública_efectiva	A_Transformación_de_la_Administración_pública	Objetivo 2. Mejorar la eficiencia y productividad en la gestión y las capacidades de las entidades públicas de los sectores	Lograr mayor eficiencia en el uso de los recursos	Visión de largo plazo	No	N/A	N/A	N/A	Gestión con valores para resultados	Gobierno Digital	7. Fortalecer la capacidad institucional mediante la optimización de procesos, el empoderamiento del talento humano, la articulación interna, la gestión del conocimiento, las tecnologías de la información y la comunicación y la infraestructura física.	Alinear los servicios de tecnología con los procesos	Reemplazar procesos manuales de gestión por herramientas tecnológicas que generen eficiencia	Catálogo de servicios de TI	Catálogo de servicios de TI consolidado y actualizado	Revisión del consumo de servicios de cada proceso	Iniciar la alineación de los servicios de TI con los procesos	Finalizar la alineación de los servicios de TI con los procesos	Servicios de TI del catálogo alineados con los procesos	Procesos institucionales alineados con servicios de tecnología	X	X	Procesos institucionales con herramientas tecnológicas implementadas	Iniciar la alineación de los servicios de TI con los procesos		El desarrollo consistente en Implementar un formulario en línea en el sitio web de Fonprecon, para permitir la radicación en ORFEO de las solicitudes de tramites de prestaciones y cargar los documentos soporte de cada trámite, se encuentra en afinamiento por parte de la Subdirección de Prestaciones Económicas. Se concluyó la revisión con resultados satisfactorios de la información migrada a la nómina ZBOX de los periodos 2004 a 2017. Se inicia la fase de análisis de migración al sistema ZBOX de la nómina NOVASOFT, que contiene la información de nóminas de planta de los años 1998 a 2003.		3	50%	Se suscribió el contrato 051 de 2021 para implementar las oportunidades de mejora identificadas en el desarrollo consistente en disponer un formulario en línea en el sitio web de Fonprecon, que permite la radicación en el Sistema de Gestión documental de la Entidad, de las solicitudes de tramites de prestaciones económicas y cargar los documentos soporte de cada trámite. Se elaboró el alcance de la necesidad y los requisitos de las prestaciones económicas, insumos del requerimiento que se adelanta en ambiente de pruebas. Se concluyó la revisión con resultados satisfactorios de la información migrada a la nómina ZBOX de los periodos 2004 a 2017. En lo relacionado con la migración de datos de la nómina NOVASOFT al sistema ZBOX correspondiente a los años de 1997 al 2003, se inició el proceso con la solicitud de las nóminas físicas al Archivo Central y se avanza en la verificación de los archivos excel extraidos del sistema Novasoft contra la información disponible papel.			Como resultado Cuantitativo se plasma la realización de tres actividades en el primer semestre para avanzar en la estrategia Institucional		1.La subdirección Administrativa y Financiera suscribió el contrato interadministrativo de prestación de servicios CDINT 01 de 2021 con la firma COLVATEL para actualización del sistema de información de gestión documental ORFEO y cumplir con los requisitos minimos establecidos para el sistema de gestión de documentos electrónicos de archivo SGDEA 2.Se realizaron actividades de mantenimiento sobre el sitio web de la Entidad tendientes a alinearla respecto del contexto de la resolución 1519 de 2020 3.Desde el alcance del grupo de talento humano, para la migración de la nómina NOVASOFT de personal de planta, se continua con la revisión en cuanto a la consistencia y calidad de la información exportada en excel frente a la información en papel. Se espera que concluya este proceso para migrar los datos a la solución de nómina de pesonal que actualmente se encuentra en operación 4. Con respecto al contrato 051 del 2021, para mantenimiento correctivo y evolutivo al formulario de solicitud de prestaciones económicas, los requerimientos se encuentran en etapa de prueba, previo a su paso a producción 5. Se continua con la migración a SQL Server 2014, de los datos de Sistema de información de solo consulta histórica del sistema Financiero de 2007 a 2014 y Consultas contables de 2003 a 2006 de la Administradora y fondos de Reservas invalidez, vejez y sobrevivencia, de los datos con origen de datos en FoxPro. Actualmente falta migrar 897 archivos .xls a tablas SQL de un total de 4942 existentes.			5	100%	1.La subdirección Administrativa y Financiera suscribió el contrato interadministrativo de prestación de servicios CDINT 01 de 2021 con la firma COLVATEL para actualización del sistema de información de gestión documental ORFEO y cumplir con los requisitos minimos establecidos para el sistema de gestión de documentos electrónicos de archivo SGDEA . El sistema fue entregado el 20 de diciembre de 2021. 2.Se realizaron actividades de mantenimiento sobre el sitio web de la Entidad tendientes a alinearla respecto del contexto de la resolución 1519 de 2020. 3. En relación con el avance de la migración de las nóminas entre el periodo de 1998 al 2003, se esta adelantado la recuperación de la información de las correspondientes nominas para dichos periodos, con el propósito de alimentar la base de datos en Excel, la cual es requerida por la firma ZUE, para que se proceda a realizar la mencionada migración. 4. Con respecto al contrato 051 del 2021, el requerimiento para mantenimiento correctivo y evolutivo al formulario de solicitud de prestaciones económicas, la solución fue aprobada y se encuentra en producción en la pagina web de la Entidad www.fonprecon.gov.co en el Icono del Home "Radique su solicitud". 5. Se culmino con la migración a SQL Server 2014, de los datos de Sistema de información de solo consulta histórica del sistema Financiero de 2007 a 2014 y Consultas contables de 2003 a 2006 de la Administradora y fondos de Reservas invalidez, vejez y sobrevivencia, de los datos con origen de datos en FoxPro.	Como resultado Cuantitativo se plasma la realización de cinco actividades en el segundo semestre para avanzar en la estrategia Institucional
Fondo de Previsión Social del Congreso de la República - FONPRECON	Pacto_por_una_gestión_pública_efectiva	A_Transformación_de_la_Administración_pública	Objetivo 2. Mejorar la eficiencia y productividad en la gestión y las capacidades de las entidades públicas de los sectores	Lograr mayor eficiencia en el uso de los recursos	Calidad	No	N/A	N/A	N/A	Gestión con valores para resultados	Servicio al ciudadano	7. Fortalecer la capacidad institucional mediante la optimización de procesos, el empoderamiento del talento humano, la articulación interna, la gestión del conocimiento, las tecnologías de la información y la comunicación y la infraestructura física.	Implementar el sistema integral de atención al usuario	Mejorar los espacios de relacionamiento de la Entidad con los ciudadanos	Canales de interacción existentes y procesos y procedimientos revisados	Procesos y procedimientos revisados	Componente de procesos y procedimientos actualizado y componente de Talento Humano organizado (ventanilla hacia adentro)	Cumplimiento del componente de Cobertura (ventanilla hacia afuera)	Cumplimiento del componente de certidumbre y de cumplimiento de expectativas (ventanilla hacia afuera)	Sistema integral de atención al usuario implementado y en operación	Sistema integral de atención al usuario implementado	X	X	Sistema integral de atención al usuario implementado	Cumplimiento del componente de Cobertura (ventanilla hacia afuera)		Con el objetivo de identificar las necesidades y expectativas de sus grupos de valor, formular acciones de mejoramiento que optimicen los servicios y la relación con sus usuarios, FONPRECON inició el ejercicio de caracterización de grupos de valor, en la primera etapa identificó la población sujeto que interactua con la entidad. En la segunda etapa elaboró diferentes encuestas enviadas directamente a los correos de los grupos identificados, actividad cumplida a marzo 31 del año en curso. Se continúa y refuerza la atención a los ciudadanos para brindarles la doble asesoria a traves de canales virtuales asincrónicos como correo electrónico y sincrónicos mediante la puesta en servicio de una nueva linea con funcionalidades de mensajeria instantánea. La socialización de estos canales se realiza a traves de la publicación en sitio visible de la página web. Los servidores y contratistas de Atención al usuario y Archivo y correspondencia participaron en el Encuentro transversal de servicio al Ciudadano realizado en el mes de marzo del año en curso. La Entidad en aras de mejorar la comunicación con sus grupos de valor impulsó en el presente trimestre entre los servidores y contratistas, la Estrategia de capacitación en Lenguaje Claro en la que participaron y aprobaron la formación impartida por el DNP, 44 servidores y 19 contratistas.		4	50%	Con el objetivo de identificar las necesidades y expectativas de sus grupos de valor, formular acciones de mejoramiento que optimicen los servicios y la relación con sus usuarios, FONPRECON inició el ejercicio de caracterización de grupos de valor, en la primera etapa identificó la población sujeto que interactua con la entidad. En la segunda etapa elaboró diferentes encuestas enviadas directamente a los correos de los grupos identificados, actividad cumplida a marzo 31 del año en curso y a partir de ello avanza en la ejecución de los planes que satisfagan las necesidades identificadas como resultado de las encuestas. Se continúa y refuerza la atención a los ciudadanos para brindarles la doble asesoria a traves de canales virtuales asincrónicos como correo electrónico y sincrónicos mediante la puesta en servicio de una nueva linea con funcionalidades de mensajeria instantánea. La socialización de estos canales se realiza a traves de la publicación en sitio visible de la página web y atraves de mensajes SMS al celular de los usuarios. La Entidad en aras de mejorar la comunicación con sus grupos de valor impulsó en el presente semestre entre los servidores y contratistas, la Estrategia de capacitación en Lenguaje Claro en la que participaron y aprobaron la formación impartida por el DNP, 44 servidores y 19 contratistas. .- Se capacitó al personal de atención al ciudadano en temas propios de su quehacer para brindar un mejor servicio al ciudadano, entre ellos se abarcaron los siguientes temas: presentación del Centro Especializado de Servicio al Ciudadano (CESC), Sensibilización en el Modelo Integrado de Atención al Ciudadano del Sector, Rendición de cuentas, Diplomado en participación ciudadana y Servicio al ciudadano.			Como resultado Cuantitativo se plasma la realización de cuatro actividades en el primer semestre para avanzar en la estrategia Institucional		Con el objetivo de identificar las necesidades y expectativas de sus grupos de valor, formular acciones de mejoramiento que optimicen los servicios y la relación con sus usuarios, FONPRECON continuó con el ejercicio de caracterización de grupos de valor, en la tercera etapa, se realizó la siguiente actividad: - Actualización del Plan de atención y participación Ciudadana incluyendo las siguientes políticas de participación: • Diagnóstico participativo, Formulación participativa de políticas, planes, programas o proyectos, Implementación o ejecución participativa, Control y evaluación participativa. - Se continúa y refuerza la atención a los ciudadanos para brindarles la doble asesoria a traves de canales virtuales asincrónicos como correo electrónico y sincrónicos mediante la puesta en servicio de una nueva linea con funcionalidades de mensajeria instantánea. La socialización de estos canales se realiza a traves de la publicación en sitio visible de la página web y atraves de mensajes SMS al celular de los usuarios. La Entidad a venido realizando publicaciones proactivas de información a nuestros grupos de valor. La Entidad en aras de mejorar la comunicación con sus grupos de valor se realizó campaña para autorización de tratamiento de datos, para poder enviar masivamente comprobantes de pago y certificados de ingresos y retenciones. En el mes de septiembre se implementó la encuesta de satisfacción, la cual fue aplicada a 2189 pensionados, con el objeto de mejorar identificar oportunidades de mejora. .- Se capacitó al personal de atención al ciudadano en temas propios de su quehacer para brindar un mejor servicio al ciudadano, entre ellos se			7	100%	Con el objetivo de identificar las necesidades y expectativas de sus grupos de valor, formular acciones de mejoramiento que optimicen los servicios y la relación con sus usuarios, FONPRECON continuó con el ejercicio de caracterización de grupos de valor, en la tercera etapa, se realizó la siguiente actividad: - Actualización del Plan de atención y participación Ciudadana incluyendo las siguientes políticas de participación: • Diagnóstico participativo, Formulación participativa de políticas, planes, programas o proyectos, Implementación o ejecución participativa, Control y evaluación participativa. - Se continúa y refuerza la atención a los ciudadanos para brindarles la doble asesoria a traves de canales virtuales asincrónicos como correo electrónico y sincrónicos mediante la puesta en servicio de una nueva linea con funcionalidades de mensajeria instantánea. La socialización de estos canales se realiza a traves de la publicación en sitio visible de la página web y atraves de mensajes SMS al celular de los usuarios. La Entidad a venido realizando publicaciones proactivas de información a nuestros grupos de valor. La Entidad en aras de mejorar la comunicación con sus grupos de valor se realizó campaña para autorización de tratamiento de datos, para poder enviar masivamente comprobantes de pago y certificados de ingresos y retenciones. En el mes de septiembre se implementó la encuesta de satisfacción, la cual fue aplicada a 2189 pensionados, con el objeto de mejorar identificar oportunidades de mejora. .- Se capacitó al personal de atención al ciudadano en temas propios de su que hacer para brindar un mejor servicio al ciudadano, entre ellos se abarcaron los siguientes temas: presentación del Centro Especializado de Servicio al Ciudadano (CESC), Sensibilización en el Modelo Integrado de Atención al Ciudadano del Sector, Rendición de cuentas, Diplomado en participación ciudadana y Servicio al ciudadano. - En el mes de Octubre de 2021, se realizo capacitación a los servidores con los temas de accesibilidad web	Como resultado Cuantitativo se plasma la realización de siete actividades en el segundo semestre para avanzar en la estrategia Institucional