

PLAN OPERATIVO ANUAL 2026





Desarrollo de TIC



FORMATO PLANES OPERATIVOS ANUALES (POAS)

CODIGO: FT-DE-17

VERSION: 01

FECHA: 26 de octubre de 2023

Página 3 de 95

1.Lineamiento Estratégico

| Proceso | Objetivo Específico | Meta | Acción | Actividades | Trimestre de Cumplimiento |
|-------------------|--|--|--|--|---------------------------|
| DESARROLLO DE TIC | Fortalecimiento de la estructura y habilidades tecnológicas. | Identificar habilidades críticas y desarrollar programa de formación y/o capacitación, que garanticen competencias al momento de contratar personal, pasantes o practicantes en la sección de Desarrollo de Tic que garanticen buenas prácticas de seguridad y privacidad de la información. | Actualizar los perfiles basado en el análisis de competencia actual del personal existente en la Sección de Desarrollo de Tic | Revisión de roles, responsabilidades y competencias técnicas, de comunicación y seguridad | I Trimestre |
| | | | Evaluación de habilidades y competencias de los roles (nuevo personal, pasantes o practicantes, de acuerdo a los perfiles de trabajo) en la Sección de Desarrollo de Tic incluyendo, habilidades técnicas, de comunicación y habilidades blandas para identificar brechas. | Aplicación de pruebas técnicas, entrevistas y matrices de habilidades para nuevo personal, pasantes y practicantes | I y II Trimestre |
| | | | Gestionar programas de formación personalizadas o grupales de aborden las brechas de habilidades identificadas, incluyendo cursos, capacitaciones y certificaciones. | Identificación de brechas de formación (Levantamiento y análisis de brechas técnicas y blandas del personal) | II Trimestre |
| | | | | Diseño de programas de formación personalizados o grupales (Cursos, certificaciones, capacitaciones internas y externas) | I y II Trimestre |
| | | | Implementación del plan de formación (Ejecución de las capacitaciones definidas) | II y III Trimestre | |



FORMATO PLANES OPERATIVOS ANUALES (POAS)

CODIGO: FT-DE-17

VERSION: 01

FECHA: 26 de octubre de 2023

Página 4 de 95

| | | | | | |
|--|--|--|--|--|--------------|
| | | | Realizar evaluaciones semestrales para determinar las brechas de competencia en el personal y determinar oportunidades de mejora y necesidades de capacitaciones futuras para el mejoramiento continuo | Informe de mejora continua (Uso de resultados para ajustar perfiles, planes de formación y prácticas de seguridad) | IV Trimestre |
|--|--|--|--|--|--------------|



FORMATO PLANES OPERATIVOS ANUALES (POAS)

CODIGO: FT-DE-17

VERSION: 01

FECHA: 26 de octubre de 2023

Página 5 de 95

2.Lineamiento Operativo

| Proceso | Objetivo | Meta | Proyección | Indicador | Normatividad Asociada | Trimestre de Cumplimiento |
|-------------------|---|---|------------|--|--|---------------------------|
| DESARROLLO DE TIC | Efectuar una medición precisa del cumplimiento de las solicitudes recibidas en el proceso. | Cumplir con el 85% de las solicitudes realizadas mediante la plataforma GLPI (en cuanto al soporte técnico u operativo) | 85% | $\frac{\text{Número de solicitudes cereradas}}{\text{Número de solicitudes realizadas GLPI}} * 100$ | NTC ISO 9001 | I, II, III y IV Trimestre |
| | Realizar una medición efectiva del cumplimiento de las solicitudes allegadas al proceso que no se cerraron en el periodo que se apertura | Cumplir con el 80% de las solicitudes realizadas mediante la plataforma GLPI que no se cerraron en el periodo en que se apertura (en cuanto al soporte técnico u operativo) | 80 % | $\frac{\text{Número de solicitudes cereradas de periodos anteriores}}{\text{Número de solicitudes abiertas y no cerradas en periodos anteriores}} * 100$ | NTC ISO 9001 | I, II, III y IV Trimestre |
| | Fortalecer la seguridad y privacidad de la información mediante la implementación Pruebas de Ciberseguridad y Hardening de la Infraestructura TIC | Cumplir con el 90% de evaluación de seguridad de la infraestructura tecnológica (Hardware y Software) | 90% | $\frac{\text{Número de pruebas realizadas}}{\text{Número de pruebas programadas}} * 100$ | ISO/IEC 27001 (A.5.24, A.8.8, A.8.9, A.8.16) | I, II, III y IV Trimestre |
| | Realizar una medición efectiva del cumplimiento del cronograma de mantenimiento | Cumplir con el 100% del cronograma de Mantenimiento preventivo de equipos de cómputo y/o periféricos | 100% | $\frac{\text{Número de actividades de mantenimiento realizados}}{\text{Número de actividades de mantenimiento programadas}} * 100$ | NTC ISO 9001 | I, II, III y IV Trimestre |



FORMATO PLANES OPERATIVOS ANUALES (POAS)

CODIGO: FT-DE-17

VERSION: 01

FECHA: 26 de octubre de 2023

Página 6 de 95

| | | | | | | |
|--|--|---|-----|---|--------------|---------------------------|
| | Realizar un seguimiento a la satisfacción del proceso prestado a la corporación. | Lograr el 85% de eficacia en la satisfacción. | 85% | $\frac{\text{Usuarios Satisfechos}}{\text{Usuarios Encuestados}} * 100$ | NTC ISO 9001 | I, II, III y IV Trimestre |
|--|--|---|-----|---|--------------|---------------------------|



Gestión Documental



FORMATO PLANES OPERATIVOS ANUALES (POAS)

CODIGO: FT-DE-17

VERSION: 01

FECHA: 26 de octubre de 2023

Página 8 de 95

1. Lineamiento Estratégico

| Proceso | Objetivo Específico | Meta | Acción | Actividades | Trimestre de Cumplimiento |
|--------------------|--|---|---|---|---------------------------|
| GESTIÓN DOCUMENTAL | Implementación del Plan Institucional de Archivos (PINAR) para articular el proceso de gestión documental en la corporación. | Clasificar los documentos generados en los distintos procesos | Identificar las series y subseries de documentos en cada una de las diferentes dependencias. | Registrar y socializar las Tablas de Retención Documental (TRD) correspondientes a los diferentes procesos de la corporación en el sistema ORFEO, con el fin de garantizar la correcta gestión y disposición de los documentos. | II trimestre |
| | | | Hacer seguimiento a la identificación de las series y subseries de los documentos en las diferentes dependencias. | Crear malla semaforizada para realizar seguimiento a la Implementación de la versión actualizada (versión 4) de las Tablas de Retención Documental mediante las estadísticas. | III trimestre |
| | | | Evaluar la eficacia de la categorización de los documentos generados en las diversas dependencias. | Elaborar informe de estadísticas donde se evidencie la aplicación o no aplicación de la trazabilidad de los radicados en los diferentes procesos) | IV trimestre |



FORMATO PLANES OPERATIVOS ANUALES (POAS)

CODIGO: FT-DE-17

VERSION: 01

FECHA: 26 de octubre de 2023

Página 9 de 95

| <i>Proceso</i> | <i>Objetivo Especifico</i> | <i>Meta</i> | <i>Acción</i> | <i>Actividades</i> | <i>Trimestre de Cumplimiento</i> |
|--------------------|----------------------------|--|---|--|----------------------------------|
| GESTIÓN DOCUMENTAL | Política de Cero Papel | Establecer política de responsabilidad ambiental y cero consumo de papel | Creación de Política de Cero Papel con enfoque de responsabilidad ambiental | Crear lineamientos y protocolos para la digitalización de documentos | III Trimestre |
| | | | | Socialización Política Cero papel | IV Trimestre |



FORMATO PLANES OPERATIVOS ANUALES (POAS)

CODIGO: FT-DE-17

VERSION: 01

FECHA: 26 de octubre de 2023

Página 10 de 95

2. Lineamiento Operativo

| Proceso | Objetivo | Meta | Proyección | Indicador | Normatividad Asociada | Trimestre de Cumplimiento |
|--------------------|---|--|--|---|--|---------------------------|
| GESTIÓN DOCUMENTAL | Realizar el seguimiento de la verificación, clasificación, organización, digitalización y actualización de los inventarios de tesorería hasta su archivo en el centro de documentación central. | Verificar, clasificar, organizar, digitalizar y actualizar el 100% de los inventarios de Tesorería; que se encuentran en el archivo central. | 1444, series documentales a digitalizar | $\frac{\text{Número de documentos radicados y entregados oportunamente}}{\text{Número de documentos radicados}} * 100$ | Ley 594 de 2000, Decreto 1080 del 2015, Acuerdo 001 de 2024. | I, II, III, IV trimestre |
| | Realizar seguimiento y control de la entrega de la correspondencia recibida dentro de los plazos establecidos. | Recibir y entregar el 100% de la correspondencia recibida en los términos establecidos | 100% | $\frac{\text{Número de documentos radicados y entregados oportunamente}}{\text{Número de documentos radicados}} * 100$ | Ley 594 2000, , Acuerdo 001 de 2024. | I, II, III, IV trimestre |
| | Realizar seguimiento a la transferencia de carpetas al archivo central. | Lograr el 100% de las carpetas transferidas al Archivo central | 3350 número de carpetas revisadas y archivadas | $\frac{\text{Número de carpetas recibidas al archivo central}}{\text{Número de carpetas transferencia}} * 100$ | Ley 594 de 2000. Decreto 1080 de 2015 , Acuerdo 001 de 2024. | I trimestre |
| | Hacer seguimiento a la producción, recepción, radicación y distribución de las comunicaciones oficiales de la corporación. | Cumplir con el 100% de la Producción, recepción, radicación y distribución de comunicacion es oficiales | 100% | $\frac{\text{Número de documentos radicados internos, entregados oportunamente}}{\text{Número de documentos radicados internos}} * 100$ | Ley 594 2000, , Acuerdo 001 de 2024. | I, II, III, IV trimestre |



FORMATO PLANES OPERATIVOS ANUALES (POAS)

CODIGO: FT-DE-17

VERSION: 01

FECHA: 26 de octubre de 2023

Página 72 de 95

| | | | | | | |
|--|--|--|------|---|---|---------------------------|
| | Realizar seguimiento y control de los requerimientos de los distintos procesos de la corporación a través de la herramienta GLPI. | Atender el 100% de los requerimientos de los diferentes procesos mediante la herramienta GLPI. | 100% | $\frac{\text{Número de Solicitudes Atendidas Mediante GLPI}}{\text{Número de GLPI Solicitados}} * 100$ <i>por los Procesos</i> | Ley 594 de 2000. Decreto 1080 de 2015., Acuerdo 001 de 2024. | I, II, III, IV trimestre |
| | Fortalecer la percepción positiva de los usuarios internos hacia los servicios prestados por los procesos transversales, asegurando así una experiencia satisfactoria. | Satisfacción: Lograr el 85% de eficacia en la satisfacción. | 85% | $\frac{\text{Usuarios satisfechos}}{\text{usuarios encuestados}} * 85$ | Ley 181 de 1985 | I, II, III Y IV trimestre |



***Infraestructura
y Activos***



FORMATO PLANES OPERATIVOS ANUALES (POAS)

CODIGO: FT-DE-17

VERSION: 01

FECHA: 26 de octubre de 2023

Página 74 de 95

1. Lineamiento Estratégico

| Proceso | Objetivo Específico | Meta | Acción | Actividades | Trimestre de Cumplimiento |
|---------------------------|---|--|---|---|---|
| ACTIVOS E INFRAESTRUCTURA | Optimizar la infraestructura física de la Corporación garantizando el fortalecimiento de la inclusión social. | Identificación de los diferentes puntos críticos, áreas o sedes a intervenir de la Corporación | Establecimiento de criterios para priorizar sedes o áreas a intervenir y acciones a ejecutar. | Establecimiento de criterios técnicos, sociales, administrativos, financieros de priorización | I TRIMESTRE |
| | | | | Construcción de una matriz que permita identificar parámetros que priorice las necesidades específicas de las diferentes sedes. | II TRIMESTRE |
| | | | Estimación de los costos asociados a la ejecución de los proyectos. | Aplicación de la matriz de priorización en cada sede para determinar su nivel de necesidad de intervención y consolidación de evidencias. | II TRIMESTRE |
| | | | | Validación y aprobación por parte de los directivos del listado priorizado | III TRIMESTRE |
| | | | | Solicitud de estudios y diseños que permitan identificar los costos asociados a las necesidades de intervención según la priorización establecida | III TRIMESTRE |
| | | | | Verificación a los proyectos nuevos de infraestructura de la Corporación con la finalidad de fortalecer un diseño inclusivo. | Elaboración y establecimiento de un formato que permita evaluar los proyectos de infraestructura en relación con los criterios de inclusión social. |



FORMATO PLANES OPERATIVOS ANUALES (POAS)

CODIGO: FT-DE-17

VERSION: 01

FECHA: 26 de octubre de 2023

Página 75 de 95

| <i>Proceso</i> | <i>Objetivo Específico</i> | <i>Meta</i> | <i>Acción</i> | <i>Actividades</i> | <i>Trimestre de Cumplimiento</i> |
|---------------------------|--|--|--|---|----------------------------------|
| ACTIVOS E INFRAESTRUCTURA | Puesta en Marcha de producción de Energía Limpias para las sedes Colegio Comfiar y los Araguatos Centro Recreacional | Puesta en marcha de energías limpias, en la sede del Colegio Comfiar | Puesta en marcha del sistema de energía limpia | Medición de la generación de energía limpia a través del ahorro generado en cada recibo | II, III y IV Trimestre |
| | | | Monitoreo a la generación y ahorro energético | Informe comparativo de la eficacia técnica y financiera de la producción de energía limpia. | II, III y IV Trimestre |



FORMATO PLANES OPERATIVOS ANUALES (POAS)

CODIGO: FT-DE-17

VERSION: 01

FECHA: 26 de octubre de 2023

Página 76 de 95

2.Lineamiento Operativo

| Proceso | Objetivo | Meta | Proyección | Indicador | Normatividad Asociada | Trimestre de Cumplimiento |
|---------------------------|--|---|------------|--|-----------------------|---------------------------|
| ACTIVOS E INFRAESTRUCTURA | Evaluar el cumplimiento del cronograma de mantenimientos locativos de las diferentes áreas de la Corporación. | Cumplir con el 100% de las actividades de mantenimientos locativos solicitados | 100% | $\frac{\text{Número de actividades de mantenimiento locativos realizados}}{\text{Número de actividades de mantenimientos locativos planteados}} * 100$ | NTC ISO 9001 | I, II, III, IV trimestre |
| | Evaluar la ejecución de los mantenimientos de los aires acondicionados en las oficinas de la Corporación. | Cumplir con el 100% de las actividades de mantenimientos de aires acondicionados programadas. | 100% | $\frac{\text{Número de mantenimientos de aires realizados}}{\text{Número de mantenimientos de aires Programados}} * 100$ | NTC ISO 9001 | I, II, III, IV trimestre |
| | Fortalecer la percepción positiva de los usuarios internos hacia los servicios prestados por los procesos transversales, asegurando así una experiencia satisfactoria. | Satisfacción: Lograr el 85% de eficacia en la satisfacción. | 85% | $\frac{\text{Usuarios satisfechos}}{\text{Usuarios encuestados}} * 100$ | Ley 181 de 1985 | I, II, III, IV trimestre |



Recursos Humanos



FORMATO PLANES OPERATIVOS ANUALES (POAS)

CODIGO: FT-DE-17

VERSION: 01

FECHA: 26 de octubre de 2023

Página 78 de 95

1. Lineamiento Estratégico

| Proceso | Objetivo Especifico | Meta | Acción | Actividades | Trimestre de Cumplimiento |
|------------------|--|---|--|--|---------------------------|
| RECURSOS HUMANOS | Programa de cierre de brechas y la promoción del trabajo decente en la inclusión laboral | Implementar el programa de cierre de brechas y promoción del trabajo decente en la inclusión laboral, comenzando con la creación de líneas de base para el seguimiento y la evaluación de impacto y resultados. | Informar a los diversos procesos sobre la creación de vacantes con perfiles centrados en la inclusión laboral. | Aplicar encuesta al personal nuevo de la Corporación para actualización de datos (link – código QR) | I, II, III y IV trimestre |
| | | | | Crear formato de publicación de vacante con enfoque diferencial. | I trimestre |
| | | | Publicar las vacantes en la Agencia de Empleo para el análisis de currículums y la selección adecuada de candidatos para ocupar las vacantes. | Registrar vacantes con enfoque diferencial ante la plataforma de SISE. | I, II, III y IV trimestre |
| | | | Realizar una evaluación de desempeño del personal, independientemente del tipo de contrato mediante el cual se haya realizado la vinculación. | Solicitar a los diferentes procesos Identificar las debilidades existentes en el personal contratado, con el fin de fortalecer sus competencias. | IV trimestre |
| | | | Generar un informe estadístico que contemple el total de personas vinculadas al programa de inclusión laboral y desarrollar estrategias para fortalecer la contratación con relación a dicho programa. | Elaborar informe estadístico donde se contemple el personal contratado indicando el factor de inclusión laboral. | IV trimestre |
| | | | | Ejecutar el plan de capacitación y/o formación con enfoque diferencial. | I, II, III y IV trimestre |



FORMATO PLANES OPERATIVOS ANUALES (POAS)

CODIGO: FT-DE-17

VERSION: 01

FECHA: 26 de octubre de 2023

Página 79 de 95

2. Lineamiento Operativo

| Proceso | Objetivo | Meta | Proyección | Indicador | Normatividad Asociada | Trimestre de Cumplimiento |
|------------------|--|---|------------|--|-----------------------|---------------------------|
| RECURSOS HUMANOS | Realizar una medición efectiva de la ejecución del Plan Anual de Capacitación y Formación. | Cumplir con el 100% del plan anual de capacitaciones y formación establecido de acuerdo con las necesidades identificadas | 100% | $\frac{\text{Número de capacitaciones realizadas}}{\text{Número de capacitaciones programadas}} * 100$ | NTC ISO 9001 | I, II, III, IV trimestre |
| | Realizar seguimiento a la cobertura del Plan Anual de Capacitación y formación | Cumplir con el 85% de la cobertura proyectada en el plan anual de capacitaciones y formación establecido de acuerdo con las necesidades identificadas | 85% | $\frac{\text{Total de personas capacitadas y formadas}}{\text{Total de personas proyectadas a capacitar y formar}} * 85$ | NTC ISO 9001 | I, II, III, IV trimestre |
| | Realizar el seguimiento efectivo de las actividades programadas en el Plan de Bienestar Laboral | Cumplir con el 100% de las actividades programadas en el plan de Bienestar laboral. | 100% | $\frac{\text{Total de actividades ejecutadas de plan de bienestar laboral}}{\text{Total de actividades proyectadas en el plan de bienes laboral}} * 100$ | NTC ISO 9001 | I, II, III, IV trimestre |
| | Realizar seguimiento al comportamiento del promedio general de evaluaciones de desempeño, que permita tomar decisiones efectivas en el mejoramiento de la productividad institucional. | El personal de la corporación tendrá un porcentaje general de calificación obtenida en las evaluaciones de desempeño superior al 79% | >79% | $\frac{\text{Sumatoria de los porcentajes de calificación obtenida en las evaluaciones de desempeño realizadas}}{\text{Número de evaluaciones de desempeño realizadas}} * 100$ | NTC ISO 9001 | II, IV trimestre |
| | Fortalecer la percepción positiva de los usuarios internos hacia los servicios prestados por los procesos transversales, asegurando así una experiencia satisfactoria. | Lograr el 85% de eficacia en la satisfacción. | 85% | $\frac{\text{Usuarios Satisfechos}}{\text{Usuarios Encuestados}} * 100$ | Ley 181 de 1985 | I, II, III, IV trimestre |



FORMATO PLANES OPERATIVOS ANUALES (POAS)

CODIGO: FT-DE-17

VERSION: 01

FECHA: 26 de octubre de 2023

Página 80 de 95

1. Lineamiento Operativo

| Proceso | Objetivo | Meta | Proyección | Indicador | Normatividad Asociada | Trimestre de Cumplimiento |
|---------------------------------|--|---|------------|--|-------------------------|---------------------------|
| SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO | Medir frecuencia de los accidentes como mínimo una (1) vez al mes, en cumplimiento de la - Resolución 0312 de 2019 | Disminuir la cantidad de accidentes presentados en la anualidad de la corporación | 0,60% | $\frac{\text{Número de Accidentes de trabajo que se presentan en el mes}}{\text{Número de trabajadores en el mes}} * 100$ | Resolución 0312 de 2019 | I, II, III Y IV TRIMESTRE |
| | Medir la severidad de los accidentes de trabajo mensualmente, en cumplimiento de la Resolución 0312 de 2019. | Disminuir la cantidad de días perdidos por la severidad de los accidentes ocurridos en periodos de tiempo específicos | 3,6% | $\frac{\text{Número de Días de Incapacidad por accidente de trabajo en el mes} + \text{Número de Días Cargados en el mes}}{\text{Número de trabajadores en el mes}} * 100$ | Resolución 0312 de 2019 | I, II, III Y IV TRIMESTRE |
| | Medir la proporción de accidentes de trabajo en una periodicidad anual-Resolución 0312 de 2019 | Mantener la proporción de accidentes mortales en 0% durante la vigencia 2026. | 0% | $\frac{\text{Número de Accidentes de trabajos Mortales que se presentaron en el Año}}{\text{Total de Accidentes de trabajo que se presentaron en el año}} * 100$ | Resolución 0312 de 2019 | IV TRIMESTRE |
| | Medir y controlar la prevalencia de enfermedades laborales en la corporación | Disminuir la cantidad de casos nuevos de enfermedad laboral presentados en la anualidad en la corporación | 750 | $\frac{\text{Número de Casos Nuevos y Antiguos de Enfermedad Laboral en el Periodo "Z"}}{\text{Promedio de Trabajadores en el Periodo "Z"}} * 100.000$ | Resolución 0312 de 2019 | I, II, III Y IV TRIMESTRE |



FORMATO PLANES OPERATIVOS ANUALES (POAS)

CODIGO: FT-DE-17

VERSION: 01

FECHA: 26 de octubre de 2023

Página 81 de 95

| | | | | | | |
|--|---|--|------|---|-------------------------|---------------------------|
| | Medir la incidencia de enfermedad laboral en una periodicidad anual - Resolución 0312 de 2019 | Mantener la incidencia de enfermedad laboral en 0 casos nuevos por cada 100.000 trabajadores durante 2026 | 0% | $\frac{\text{Número de Casos Nuevos de Enfermedad Laboral en el Periodo "Z"}}{\text{Promedio de Trabajadores en el Periodo "Z"}} * 100.000$ | Resolución 0312 de 2019 | IV TRIMESTRE |
| | Medir el ausentismo por causa medica como mínimo una (1) vez al mes - Resolución 0312 de 2019 | Disminuir la cantidad de días perdidos por incapacidad medica ocurridos en periódicos de tiempo específico | 5.0% | $\frac{\text{Número de Casos Nuevos de Enfermedad Laboral en el Periodo "Z"}}{\text{Promedio de Trabajadores en el Periodo "Z"}} * 100$ | Resolución 0312 de 2019 | I, II, III Y IV TRIMESTRE |



**División
Financiera**



FORMATO PLANES OPERATIVOS ANUALES (POAS)

CODIGO: FT-DE-17

VERSION: 01

FECHA: 26 de octubre de 2023

Página 83 de 95

1. Lineamiento Estratégico

| Proceso | Objetivo Especifico | Meta | Acción | Actividades | Trimestre de Cumplimiento |
|--------------------|---|---|---|---|---------------------------|
| GESTIÓN FINANCIERA | Fortalecer la División Financiera mediante un enfoque constante en la mejora continua | Validación del desarrollo de mejoras realizadas en las plataformas internas | Realizar pruebas que permitan verificar el avance en el desarrollo de las mejoras realizadas. | <p>Evaluar con los responsables de cada plataforma el estado actual y alcance de las mejoras en desarrollo</p> <p>Realizar simulaciones en un entorno de prueba para detectar errores sin afectar datos reales</p> | I y II Trimestre |
| | | | Verificar el correcto funcionamiento de las mejoras realizadas. | <p>Ejecutar pruebas funcionales en entorno operativo para verificar el avance y comportamiento de cada mejora.</p> <p>Realizar informe general para documentar hallazgos, errores y inconsistencias encontradas durante el proceso de pruebas al equipo de desarrollo para su corrección.</p> | III y IV Trimestre |



FORMATO PLANES OPERATIVOS ANUALES (POAS)

CODIGO: FT-DE-17

VERSION: 01

FECHA: 26 de octubre de 2023

Página 84 de 95

2. Lineamiento Operativo

| Proceso | Objetivo | Meta | Proyección | Indicador | Normatividad Asociada | Trimestre de Cumplimiento |
|--------------------|---|---|------------|--|-----------------------------|---------------------------|
| GESTIÓN FINANCIERA | Mantener la rentabilidad, actividad económica, liquidez y riesgo según el Manual de inversiones financieras. | No exceder el 20% del portafolio de inversiones en una misma entidad. | 20% | $\frac{\text{Total de recursos entidad financiera de mayor concentración}}{\text{Total recursos del portafolio de inversiones}} * 100$ | Circular única o 0012 1997. | I, II, III, IV trimestre |
| | Simplificar los costos operacionales y de administración de acuerdo a la Ley. | Controlar los gastos de administración al 8% | 8% | $\frac{\text{Gastos de administración y funcionamiento (51)}}{\text{Ingresos operacionales (410505 y 410605)}} * 100$ | Ley 21 de 1982 | IV trimestre |
| | Medir el grado de cumplimiento del presupuesto de ingresos y gastos, identificando variantes significativas frente a lo planeado que puedan afectar la sostenibilidad financiera y la ejecución de metas. | Controlar la proyección del gasto total teniendo como margen de desviación entre -5% y +5%. | -5% y +5%. | $\frac{\text{Total Ejecutado 51 trimestre} - \text{Total presupuestado 51 trimestre}}{\text{Total presupuestado 51 trimestre}} * 100$ | Ley 21 de 1982 | I, II, III, IV trimestre |



Servicio Público de Empleo



Resolución 0339 del 22 de julio del 2022



FORMATO PLANES OPERATIVOS ANUALES (POAS)

CODIGO: FT-DE-17

VERSION: 01

FECHA: 26 de octubre de 2023

Página 86 de 95

1. Lineamiento Estratégico

| Proceso | Objetivo Especifico | Meta | Acción | Actividades | Trimestre de Cumplimiento |
|--|---|--|--|---|---------------------------|
| MPC -AGENCIA DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO | Fortalecer la inclusión laboral con enfoque diferencial a través de la prestación de los servicios que ofrece la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo. | Fortalecer las competencias del equipo de trabajo de la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo en tema de inclusión laboral | Fortalecer las competencias del equipo de trabajo enfocado a la inclusión laboral | Elaborar cronograma de capacitaciones presenciales y virtuales en fortalecimiento de competencias socio emocionales como camino a la inclusión a todo el equipo de la Agencia de Empleo | I y II Trimestre |
| | | | Desarrollar acción de réplica con el cliente interno de la corporación, frente a las competencias adquiridas | Realizar procedimiento de inclusión socio emocional en concertación con el equipo de trabajo de la Agencia de Empleo | IV Trimestre |



FORMATO PLANES OPERATIVOS ANUALES (POAS)

CODIGO: FT-DE-17

VERSION: 01

FECHA: 26 de octubre de 2023

Página 87 de 95

2. Lineamiento Operativo

| Proceso | Objetivo | Meta | Proyección | Indicador | Normatividad Asociada | Trimestre de Cumplimiento |
|--|---|--|---|---|------------------------------------|---------------------------|
| MPC -AGENCIA DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO | Realizar una medición efectiva de los puestos de trabajo colocados por la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo, en comparación con las publicaciones en la plataforma SISE | Alcanzar una colocación en puestos de trabajo de las vacantes publicadas en un 50%. | 50% | $\frac{\text{Número de puestos de trabajo colocados}}{\text{Número de puestos de trabajo publicados}} * 100$ | Ley 1636 de 2013, Ley 2225 de 2022 | I, II, III, IV trimestre |
| | Realizar medición de los potenciales empleadores registrados por la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo. | Cumplir con el 100% de los potenciales empleadores proyectados a registrar (770 potenciales empleadores registrados) | 770 potenciales empleadores registrados | $\frac{\text{Número de potenciales empleados registrados}}{\text{Meta proyectada}} * 100$ Para la Vigencia Actual | Ley 1636 de 2013, Ley 2225 de 2022 | I, II, III, IV trimestre |
| | Medir la cantidad de buscadores registrados por la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo | Cumplir con el 100% de los buscadores proyectados a inscribir o registrar (5985 buscadores registrados) | 5985 buscadores registrados | $\frac{\text{Número de buscadores registrados}}{\text{Meta proyectada}} * 100$ Para la Vigencia Actual | Ley 1636 de 2013, Ley 2225 de 2022 | I, II, III, IV trimestre |
| | Realizar la medición de las orientaciones ocupacionales aplicadas a los buscadores registrados por la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo | Cumplir con el 100% de los oferentes proyectados a orientar (5780 oferentes con orientación ocupacional) | 5780 buscadores con orientación ocupacional | $\frac{\text{Número de buscadores con orientación ocupacional}}{\text{Meta proyectada}} * 100$ Para la Vigencia Actual | Ley 1636 de 2013, Ley 2225 de 2022 | I, II, III, IV trimestre |
| | Realizar una medición efectiva de las visitas empresariales en los puntos de servicios por la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo. | Cumplir con el 100% de las visitas empresariales en los puntos de servicios y centro de empleo (735 visitas empresariales) | 735 visitas empresariales | $\frac{\text{Número de visitas realizadas}}{\text{Meta proyectada}} * 100$ Para la Vigencia Actual | Ley 1636 de 2013, Ley 2225 de 2022 | I, II, III, IV trimestre |



FORMATO PLANES OPERATIVOS ANUALES (POAS)

CODIGO: FT-DE-17

VERSION: 01

FECHA: 26 de octubre de 2023

Página 88 de 95

| | | | | | |
|--|---|------------|---|---|---------------------------------|
| <p>Fortalecer la percepción positiva de los usuarios hacia los servicios ofrecidos por la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo, asegurando así una experiencia satisfactoria.</p> | <p>Lograr el 85% de eficacia en la satisfacción</p> | <p>85%</p> | $\frac{\text{Usuarios satisfechos}}{\text{Usuarios encuestados}} * 100$ | <p>Ley 1636 de 2013, Ley 2225 de 2022</p> | <p>I, II, III, IV trimestre</p> |
|--|---|------------|---|---|---------------------------------|





FORMATO PLANES OPERATIVOS ANUALES (POAS)

CODIGO: FT-DE-17

VERSION: 01

FECHA: 26 de octubre de 2023

Página 90 de 95

1. Lineamiento Estratégico

| Proceso | Objetivo Específico | Meta | Acción | Actividades | Trimestre de Cumplimiento |
|--------------|--|---|---|---|---------------------------|
| MPC - FOSFEC | Sistematización de los procesos pertenecientes al fondo de solidaridad, fomento al empleo y protección al cesante FOSFEC | Desarrollo y pruebas de la herramienta tecnológica por procesos | Puesta en marcha de la sistematización de acuerdo al cronograma de desarrollo | <p>Cargue y verificación base de datos postulados y asignados FOSFEC.</p> <p>Actualización de estados en base de datos postulados y asignados FOSFEC</p> <p>Pruebas de funcionamiento del módulo (Proceso de asignación).</p> | III Trimestre |
| | | | Capacitar al recurso humano del proceso sobre la herramienta a implementar | Diseño y elaboración del instructivo para el funcionamiento operativo del módulo de asignación FOSFEC. | I Trimestre |
| | | | | Socialización de instructivo y capacitación al personal de FOSFEC sobre el uso del módulo | II Trimestre |



FORMATO PLANES OPERATIVOS ANUALES (POAS)

CODIGO: FT-DE-17

VERSION: 01

FECHA: 26 de octubre de 2023

Página 91 de 95

2. Lineamiento Operativo

| Proceso | Objetivo | Meta | Proyección | Indicador | Normatividad Asociada | Trimestre de Cumplimiento |
|------------|--|---|---|--|--|----------------------------|
| MPC-FOSFEC | Realizar un seguimiento y control efectivo en la asignación de los beneficios, cumpliendo con la normatividad vigente. | Cumplir con el 100% de las asignaciones proyectadas | 499 beneficios asignados del seguro al desempleo o en su defecto el 100% de los recursos disponibles asignados. | $\frac{\text{Número de beneficios ejecutados}}{\text{Número de beneficios proyectados}} * 100$ | Ley 1636 de 2013, Ley 2225 de 30 de junio de 2022, Decreto 1493 de 2022, Decreto 1072 del 2015 | I, II, III y IV trimestre. |
| | Realizar seguimiento a la vinculación de los beneficiarios a programas de capacitación que facilite su inserción laboral, ajustadas a la necesidad del mercado laboral | Cumplir con el 100% de los procesos de formación académica proyectada. | 499 beneficiarios capacitados | $\frac{\text{Número de beneficiarios capacitados}}{\text{Número de beneficiarios proyectados para capacitar}} * 100$ | Ley 1636 de 2013, Ley 2225 de 30 de junio de 2022, Decreto 1493 de 2022, Decreto 1072 del 2015 | I, II, III y IV trimestre. |
| | Medir la ejecución de los recursos disponibles para la asignación en los componentes de prestaciones económicas y capacitación. | Ejecutar el 90% de los recursos disponibles en los componentes de prestaciones económicas y capacitación. | 90% | $\frac{\text{Valor del recurso ejecutado}}{\text{Valor del recurso disponible}} * 90$ | Ley 1636 de 2013, Ley 2225 de 30 de junio de 2022, Decreto 1493 de 2022, Decreto 1072 del 2015 | I, II, III y IV trimestre. |
| | Hacer seguimiento y control para garantizar que se cumplan la cobertura proyectada en el programa Empresas + Productivas | Cumplir con el 100% de la cobertura proyectada para el programa Empresas + Productivas | 2600 | $\frac{\text{Cobertura ejecutada}}{\text{Cobertura proyectada}} * 100$ | Ley 1636 de 2013, Ley 2225 de 30 de junio de 2022, Decreto 1493 de 2022, Decreto 1072 del 2015, Decreto 689 de 2021. | I, II, III y IV trimestre. |
| | Fortalecer la percepción positiva de los usuarios hacia los subsidios otorgados por el MPC: FOSFEC, asegurando así una experiencia satisfactoria | Lograr el 85% de eficacia en la satisfacción | 85% | $\frac{\text{Usuarios satisfechos}}{\text{Usuarios encuestados}} * 100$ | NTC ISO 9001 | I, II, III y IV trimestre |



Subsidio, Aportes y Fiscalización



FORMATO PLANES OPERATIVOS ANUALES (POAS)

CODIGO: FT-DE-17

VERSION: 01

FECHA: 26 de octubre de 2023

Página 93 de 95

1. Lineamiento Estratégico

| Proceso | Objetivo Específico | Meta 2026 | Acción | Actividades | Trimestre de Cumplimiento |
|------------------|--|--|--|---|---------------------------|
| GESTIÓN SUBSIDIO | Fortalecer las herramientas de atención virtual para nuestros afiliados y comunidad en general | Identificar alternativas tecnológicas aplicables al sistema de la Corporación. | Analizar ofertas y propuesta o posibles oferentes de actualización de las herramientas tecnológicas, en articulación con la sección de Desarrollo TIC. | Realizar GLPI a la sección DESARROLLO TIC, para solicitar actualización de las herramientas tecnológicas con base en las posibilidades de mejora identificadas. | I Trimestre |
| | | | | Mesa de trabajo para analizar las ofertas de actualización del módulo de Subsidio en la plataforma Sysu. | II Trimestre |
| | | | Escoger la opción que se ajuste a las necesidades y presupuesto de la Corporación. | Socialización al comité de viabilización sobre las cotizaciones ofertadas para aprobación de la opción tecnológica más favorable para la Corporación. | III Trimestre |



FORMATO PLANES OPERATIVOS ANUALES (POAS)

CODIGO: FT-DE-17

VERSION: 01

FECHA: 26 de octubre de 2023

Página 94 de 95

2. Lineamiento Operativo

| Proceso | Objetivo | Meta | Proyección | Indicador | Normatividad Asociada | Trimestre de Cumplimiento |
|------------------|--|--|------------------------|---|------------------------------|---------------------------|
| GESTIÓN SUBSIDIO | Llevar a cabo una medición efectiva y un seguimiento del proceso de formalización en relación con los trabajadores que realizan aportes al sistema. | Formalizar en un 98% la afiliación de los trabajadores. | 98% | $\frac{\text{Número de afiliaciones formalizadas}}{\text{Número total de trabajadores activos}} * 100$ | Ley 21/ 1982 Ley 789/2002 | I, II, III, IV trimestre |
| | Llevar a cabo una medición efectiva de la reducción de reclamos para pagos por ajustes de cuota monetaria debido a errores de digitación en la base de datos de la corporación. | Minimizar al 2% los reclamos para pago por ajuste de cuota monetaria por errores de digitación de información en la base de datos de la corporación. | <2% | $\frac{\text{Número de reclamos atendidos}}{\text{Número de cuotas giradas}} * 100$ | Ley 21/ 1982 Ley 789/2002 | I, II, III, IV trimestre |
| | Realizar mediciones y seguimiento para asegurar una entrega eficiente, segura, oportuna e innovadora en el pago de cuotas monetarias para todos los municipios del Departamento de Arauca. | Mantener las cuotas puestas a disposición del trabajador y no cobradas como máximo en un 7%. | <7% | $\frac{\text{Número de cuotas puestas a disposición del trabajador y no cobradas}}{\text{Número de cuotas puestas a disposición del trabajador en el periodo}} * 100$ | Ley 21/ 1982 Ley 789/2002 | I, II, III, IV trimestre |
| | Realizar un seguimiento y control al cumplimiento de la normatividad vigente, específicamente el artículo 3 de la Ley 789 de 2002 y el Acuerdo 050 de 2015 de la Caja de Compensación, en relación al subsidio en especie. | Entregar el 100% de los Kit Escolares comprados en el año | 10.200 kits entregados | $\frac{\text{Número de kit Escolares Entregados}}{\text{Número de kit escolares Comprados en el Año}} * 100$ | Ley 21/ 1982 Ley 789/2002 | I, II, III, IV trimestre |
| | Fortalecer la percepción positiva de los usuarios hacia los subsidios otorgados por el proceso Gestión Subsidio, asegurando así una experiencia satisfactoria. | Lograr el 85% de eficacia en la satisfacción. | 85% | $\frac{\text{Usuarios Satisfechos}}{\text{Usuarios Encuestados}} * 100$ | NTC ISO 9001 | I, II, III, IV trimestre |



FORMATO PLANES OPERATIVOS ANUALES (POAS)

CODIGO: FT-DE-17

VERSION: 01

FECHA: 26 de octubre de 2023

Página 95 de 95

1. Lineamiento Estratégico

| Proceso | Objetivo Específico | Meta 2026 | Acción | Actividades | Trimestre de Cumplimiento |
|--|--|--|---|---|---------------------------|
| GESTIÓN AFILIACIÓN Y RECAUDO DE APORTES PARAFISCALES Y FISCALIZACIÓN | Fortalecer el recaudo de aportes parafiscales a través de la afiliación, fidelización y fiscalización de empresas. | Puesta en marcha del plan de trabajo planteado | Realizar visitas empresariales con las áreas involucradas para promover y promocionar los servicios y beneficios que ofrece la Corporación. | Realizar un cronograma trimestralmente para realizar visitas a empresas que no se encuentran afiliadas con el fin de incentivar la afiliación y promocionar los servicios y beneficios de la Corporación. | I Trimestre |
| | | | Promover la afiliación, fidelización y fiscalización de empresas en las brigadas empresariales realizadas. | Malla de seguimiento que mida la efectividad de la gestión de las visitas en campo realizadas para fiscalizar empresas. | III Trimestre |



FORMATO PLANES OPERATIVOS ANUALES (POAS)

CODIGO: FT-DE-17

VERSION: 01

FECHA: 26 de octubre de 2023

Página 96 de 95

2. Lineamiento Operativo

| Proceso | Objetivo | Meta | Proyección | Indicador | Normatividad Asociada | Trimestre de Cumplimiento |
|--|--|--|--------------|---|------------------------------|---------------------------|
| GESTIÓN AFILIACIÓN Y RECAUDO DE APORTES PARAFISCALES Y FISCALIZACIÓN | Realizar un proceso de medición eficaz para evaluar la afiliación de empresas que realizan aportes, con el fin de obtener datos precisos y relevantes que impulsen la toma de decisiones estratégicas. | Incrementar al 97% el proceso de afiliación de empresas. | 97% | $\frac{\text{Numero de empresas afiliadas en el periodo}}{\text{Número de total de empresas que realizan aportes}} * 100$ | Ley 21/ 1982 Ley 789/2002 | I, II, III, IV trimestre |
| | Llevar a cabo una medición eficaz del recaudo de aportes en comparación con la línea base de la vigencia anterior, con el objetivo de evaluar y analizar de manera precisa el rendimiento financiero. | Incrementar los aportes en como mínimo un 5% sobre la proyectado en la vigencia 2025, logrando un recaudo efectivo del 100%. | 100% | $\frac{\text{Total de aportes recaudado}}{\text{Total de aportes proyectado}} * 100$ | Ley 21/ 1982 Ley 789/2002 | I, II, III, IV trimestre |
| | Llevar a cabo un seguimiento y control del comportamiento de la cartera con un periodo de morosidad superior a 90 días de las empresas afiliadas. | Garantizar que no más del 5% de las empresas mantengan cartera morosa mayor a 90 días. | <5% | $\frac{\text{Total de empresas expulsadas}}{\text{Total de empresas afiliadas}} * 100$ | Ley 21/ 1982 Ley 789/2002 | I, II, III, IV trimestre |
| | Llevar a cabo un seguimiento al cumplimiento del cronograma de fiscalización proyectado para la vigencia. | Lograr el 100% de las empresas proyectadas a fiscalizar en la vigencia. | 168 empresas | $\frac{\text{Numero de empresas fiscalizadas}}{\text{Total de empresas proyectadas}} * 100$ | Ley 21/ 1982 Ley 789/2002 | I, II, III, IV trimestre |
| | Fortalecer la percepción positiva de los usuarios hacia la atención que se presta por el proceso Gestión Afiliación y Recaudo de Aportes Parafiscales y Fiscalización, asegurando así una experiencia satisfactoria. | Lograr el 85% de eficacia en la satisfacción. | 85% | $\frac{\text{Usuarios satisfechos}}{\text{Usuarios encuestados}} * 100$ | NTC ISO 9001 | I, II, III, IV trimestre |



*División
Jurídica y Contractual*



FORMATO PLANES OPERATIVOS ANUALES (POAS)

CODIGO: FT-DE-17

VERSION: 01

FECHA: 26 de octubre de 2023

Página 98 de 95

1.Lineamiento Estratégico

| Proceso | Objetivo Especifico | Meta | Acción | Actividades | Trimestre de Cumplimiento |
|--------------------------------|--|-------------------------------|--|---|---------------------------|
| GESTIÓN JURÍDICA Y CONTRACTUAL | Implementar una herramienta tecnológica que permita la digitalización y gestión eficiente de los procesos precontractuales, contractuales y post contractuales, con el objetivo de mejorar la planificación y ejecución de estas fases legales logrando resultados más eficaces. | Implementación y Capacitación | Establecer los roles y responsabilidades legales de los supervisores y/o jefes de sección al implementar la herramienta en relación con los procesos precontractuales, contractuales y post contractuales. | Suministrar el listado al desarrollador o programador, con el fin de identificar los roles y perfiles dentro del proceso precontractuales, contractuales y post contractuales. | IV trimestre |
| | | | Brindar capacitaciones regulares en conjunto con la sección de Sistemas sobre el uso eficiente de la herramienta digital. | Crear cronograma de capacitación. | II trimestre |
| | | | Desarrollo de pruebas de la herramienta | Pruebas funcionales, verificación de cada módulo, el cual cumpla su función, en cuanto a digitalización de documentos, flujos de aprobación, alertas, notificaciones y firma electrónica. (Mesa de trabajo). Informe del resultado de la prueba para subsanar los hallazgos, inconsistencias detentadas. | IV trimestre |



FORMATO PLANES OPERATIVOS ANUALES (POAS)

CODIGO: FT-DE-17

VERSION: 01

FECHA: 26 de octubre de 2023

Página 99 de 95

2. Lineamiento Operativo

| Proceso | Objetivo | Meta | Proyección | Indicador | Normatividad Asociada | Trimestre de Cumplimiento |
|--------------------------------|---|---|------------|---|-----------------------|---------------------------|
| GESTIÓN JURÍDICA Y CONTRACTUAL | Establecer una medición de la eficacia referente a los términos de elaboración de contratos. | Lograr que al menos el 90% de los contratos requeridos en el periodo se perfeccionen dentro del término establecido en el procedimiento de contratación | 90% | $\frac{\text{Número de Contratos Requeridos en el Periodo}}{\text{Total de Contratos Perfeccionados Dentro del Término Establecido}} * 90$ | Acuerdo 072 de 2021 | I,II,III y IV trimestre |
| | Realizar una medición efectiva de los tiempos promedios de respuesta de las solicitudes allegadas al proceso Gestión Jurídica y Contractual | Mantener el promedio de respuesta de las solicitudes generadas al proceso por debajo de 8 días. | 8 Días | $\frac{\text{Número total de Solicitudes Respondidas Dentro del Tiempo Establecido}}{\text{Número Total de Solicitudes Allegadas en el Mes}} * 100$ | NTC ISO 9001 | I,II,III y IV trimestre |
| | Detectar la eficiencia de las demandas realizadas con relación a las pendientes por demandar. | Demandar el 80% de los deudores pendientes por demandar | 80% | $\frac{\text{Número de Deudores Demandados}}{\text{Número de Deudores Pendientes por Demandar}} * 80$ | NTC ISO 9001 | I,II,III y IV trimestre |
| | Medir la eficiencia en la recuperación de cartera vencida durante la etapa prejurídica, antes de iniciar procesos judiciales. | Lograr la recuperación del 50% de los expedientes que se encuentren en etapa prejurídica | 50% | $\frac{\text{Número de Expedientes Recuperados en Etapa Prejurídica (Incluyenco Acuerdos Acuerdos de Pago Devueltos al Proceso)}}{\text{Total de Expedientes de Cartera Vencida Ingresada a Etapa Prejurídica}} * 50$ | NTC ISO 9001 | I,II,III y IV trimestre |



Contratación y Compras



FORMATO PLANES OPERATIVOS ANUALES (POAS)

CODIGO: FT-DE-17

VERSION: 01

FECHA: 26 de octubre de 2023

Página 101 de 95

1. Lineamiento Estratégico

| Proceso | Objetivo Específico | Meta | Acción | Actividades | Trimestre de Cumplimiento |
|------------------------|--|--|--|---|---------------------------|
| CONTRATACIÓN Y COMPRAS | Desarrollar una herramienta electrónica integral para la gestión de proveedores de la caja de compensación familiar de Arauca Comfiar. | Segunda fase del desarrollo de la herramienta electrónica: generación de informes y funciones adicionales. | Segunda fase del desarrollo de la herramienta electrónica: evaluación, reevaluación, generación de informes y otras funcionalidades adicionales. | Entrega del formato FT-CC-01 , al desarrollador /programador para la inclusión de este en la herramienta electrónica, con el fin de parametrizar el proceso de evaluación y reevaluación. | II trimestre |
| | | | | Suministrar el listado al desarrollador o programador, con el fin de identificar los roles y perfiles dentro del proceso de evaluación y reevaluación. | III trimestre |
| | | | | En la herramienta electrónica generar reporte de las evaluaciones de los proveedores. | IV trimestre |
| | | | Inicio De La Etapa De Pruebas Y Depuración. | Mesa de trabajo con el equipo, para la verificar la entrega del desarrollador/programador para las pruebas. | II, III Y IV trimestre |
| | | | | Informe del resultado de la prueba para subsanar los hallazgos, inconsistencias detentadas. | II, III Y IV trimestre |
| | | | | | |



FORMATO PLANES OPERATIVOS ANUALES (POAS)

CODIGO: FT-DE-17

VERSION: 01

FECHA: 26 de octubre de 2023

Página 102 de 95

2. Lineamiento Operativo

| Proceso | Objetivo | Meta | Proyección | Indicador | Normatividad Asociada | Trimestre de Cumplimiento |
|------------------------|---|--|--------------------------------|--|-----------------------|---------------------------|
| CONTRATACIÓN Y COMPRAS | Medir el flujo de solicitud de cotización y la eficacia en el periodo de respuesta. | Cumplir con el 90% de las necesidades presentadas mediante requerimiento de compras y/o servicios. | 90% | $\frac{\text{Número de requerimientos tramitados}}{\text{Número de requerimientos solicitados}} * 90$ | NTC ISO 9001 | I, II, III, IV trimestre |
| | Evaluar la calidad de los proveedores que llevan a cabo las compras | Obtener una calificación semestral de reevaluación de proveedores promedio superior a una puntuación de 70 (Compras) | Puntaje promedio superior a 70 | $\frac{\text{Suma de todos los puntajes totales obtenidos en el semestre (Compras)}}{\text{Número total de proveedores contratados en el semestre (Compras)}} * 100$ | NTC ISO 9001 | II, IV trimestre |
| | Evaluar la calidad de los proveedores que llevan a cabo las compras | Obtener una calificación semestral de reevaluación de proveedores promedio superior a una puntuación de 70 (Servicios) | Puntaje promedio superior a 70 | $\frac{\text{Suma de todos los puntajes totales obtenidos en el semestre (servicios)}}{\text{Número total de proveedores contratados en el semestre (servicios)}} * 100$ | NTC ISO 9001 | II, IV trimestre |
| | Fortalecer la percepción positiva de los usuarios internos hacia los servicios prestados por los procesos transversales, asegurando así una experiencia satisfactoria | Satisfacción: Lograr el 85% de eficacia en la satisfacción. | 85% | $\frac{\text{Usuarios satisfechos}}{\text{Usuarios encuestados}} * 85$ | Ley 181 de 1985 | I, II, III Y IV Trimestre |





FORMATO PLANES OPERATIVOS ANUALES (POAS)

CODIGO: FT-DE-17

VERSION: 01

FECHA: 26 de octubre de 2023

Página 104 de 95

1. Lineamiento Estratégico

| Proceso | Objetivo Especifico | Meta | Acción | Actividades | Trimestre de Cumplimiento |
|-------------------------------------|---|---|--|--|---------------------------|
| ARAGUATOS CENTRO RECREACIONAL | Ser referentes en el departamento de Arauca en calidad del servicio en centros recreacionales | Posicionamiento del portafolio de servicios del centro recreacional Los Araguatos | Fortalecimiento del Recurso Humano | Plan anual de capacitaciones para el personal del C.R. operativo y administrativo. Evaluación trimestral de competencias del personal con retroalimentación individual y plan de mejora. | I, II, III Y IV TRIMESTRE |
| | | | Diseñar alternativas para un plan de fidelización de clientes | Realización de eventos mensuales para afiliados y comunidad en general a fin de dinamizar la prestación del servicio. Campañas promocionales en temporadas altas y bajas, dirigidas a afiliados categorías A, B y público general. Visitas estratégicas con instituciones educativas y empresas. | I, II, III Y IV TRIMESTRE |
| | | | Consolidar los espacios recreativos, optimizando su infraestructura. | Mantenimiento preventivo y correctivo trimestral de zonas húmedas, piscina, toboganes y áreas verdes y escenarios deportivos. Renovación y adquisición de mobiliario (sillas Rimax, mesas, carpas, lockers,) | I, II, III Y IV TRIMESTRE |



FORMATO PLANES OPERATIVOS ANUALES (POAS)

CODIGO: FT-DE-17

VERSION: 01

FECHA: 26 de octubre de 2023

Página 105 de 95

2. Lineamiento Operativo

| Proceso | Servicio | Actividades | Meta por servicios | Proyección por servicio | Indicador | Normatividad Asociada | Trimestre de Cumplimiento | |
|-------------------------------|--|---|--------------------|-------------------------|--|--|---------------------------|--------------------------|
| ARAGUATOS CENTRO RECREACIONAL | Ingreso CRC | Pasaporte llanero | Cobertura | 30.000 | $\frac{\text{Cobertura ejecutada}}{\text{Cobertura proyectada}} * 100$ | LEY 21 DE 1996 | I, II, III, IV TRIMESTRE | |
| | | Pasaporte promo | Cobertura | 24.000 | $\frac{\text{Cobertura Ejecutada}}{\text{Cobertura Proyectada}} * 100$ | LEY 21 DE 1996 | I, II, III, IV TRIMESTRE | |
| | Servicio de parque de agua y toboganes | Pasaporte araguatos | Cobertura | 130.000 | $\frac{\text{Cobertura Ejecutada}}{\text{Cobertura Proyectada}} * 100$ | LEY 21 DE 1996 | I, II, III, IV TRIMESTRE | |
| | Escenarios Deportivos | Escenarios Deportivos | Cobertura | 3.829 | $\frac{\text{Cobertura Ejecutada}}{\text{Cobertura Proyectada}} * 100$ | LEY 21 DE 1996 | I, II, III, IV TRIMESTRE | |
| | Pasadía | Pasaporte empresa | Cobertura | 800 | $\frac{\text{Cobertura Ejecutada}}{\text{Cobertura Proyectada}} * 100$ | LEY 21 DE 1996 | I, II, III, IV TRIMESTRE | |
| | Alquiler de espacios para eventos | Alquiler de espacios para eventos | Cobertura | 90 | $\frac{\text{Cobertura Ejecutada}}{\text{Cobertura Proyectada}} * 100$ | LEY 21 DE 1996 | I, II, III, IV TRIMESTRE | |
| | Servicios del Centro Recreacional | Todos los servicios del Centro Recreacional | Ingresos | | \$361.435.000 | $\frac{\text{Ingreso Ejecutado}}{\text{Ingreso Proyectado}} * 100$ | LEY 21 DE 1996 | I, II, III, IV TRIMESTRE |
| | | | Cronograma | | 12 | $\frac{\text{Actividades Ejecutadas}}{\text{Actividades Proyectadas}} * 100$ | LEY 21 DE 1996 | I, II, III, IV TRIMESTRE |
| | | | Satisfacción | | 85% | $\frac{\text{Encuestas Realizadas}}{\text{Encuestas Satisfactorias}} * 85$ | LEY 21 DE 1996 | I, II, III, IV TRIMESTRE |



Colegio
Comfiar



FORMATO PLANES OPERATIVOS ANUALES (POAS)

CODIGO: FT-DE-17

VERSION: 01

FECHA: 26 de octubre de 2023

Página 107 de 95

1. Lineamiento Estratégico

| Proceso | Objetivo Especifico | Meta | Acción | Actividades | Trimestre de Cumplimiento |
|-----------------|---|---|---|---|---------------------------|
| COLEGIO COMFIAR | Fortalecer el impacto social y pedagógico del colegio a través de la participación activa de la comunidad educativa y la evaluación constante de la aplicación del PEI. | Consolidación documental de un primer caso de éxito | Definir Rubricas claras para evaluar y documentar los estudios de casos | Mesas de trabajo con los lideres de cada una de las electivas, para identificar la viabilidad de estudio de casos y las respectivas rúbricas | I trimestre |
| | | | Seleccionar casos representativos de experiencias de exitosas en la implementación del PEI o de situaciones que requieran mejoras especificas | Socialización con los estudiantes y padres de familia de las rúbricas y casos de exitosos a presentar, fortalecer y sustentar o exponer (Actas reuniones) | II y III Trimestre |
| | | | Desarrollo del estudio de caso | Avance del proceso de consolidación documental de los casos seleccionados (Informe) | IV Trimestre |
| | | | Socializar los estudios de caso con la comunidad educativa a través de reuniones, presentaciones o publicaciones en línea | Presentación de los casos seleccionados y trabajados, (Producto físico o Digital, sustentaciones o exposiciones) | |



FORMATO PLANES OPERATIVOS ANUALES (POAS)

CODIGO: FT-DE-17

VERSION: 01

FECHA: 26 de octubre de 2023

Página 108 de 95

2. Lineamiento Operativo

| Proceso | Servicio | Actividades | Meta por servicios | Proyección por servicio | Indicador | Normatividad Asociada | Trimestre de Cumplimiento |
|-----------------|----------------------------|-----------------------------|---|-------------------------|--|---|---------------------------|
| COLEGIO COMFIAR | Servicio educativo Colegio | Cobertura | 500 | 500 | $\frac{\text{Número de Cobertura Ejecutada}}{\text{Número de Cobertura Proyectada}} * 50$ | Ley 115 del 94 | Trimestral |
| | Servicio educativo Colegio | Permanencia Intra anual | 50% | 50% | $\frac{\text{Número de Estudiantes sin Presentar Retiro Durantela Vigencia Actual}}{\text{Número de Estudiantes Matriculados en la Vigencia Actual}} * 50$ | Ley 115 del 94 | Trimestral |
| | Servicio educativo Colegio | Permanencia Inter Anual | 50% | 50% | $\frac{\text{Número de Estudiantes Matriculados en la Vigencia Anterior y Número de Estudiantes que Continuan en la Vigencia Actual}}{\text{Número de Estudiantes Matriculados en la Vigencia Anterior hasta grado 10°}} * 50$ | Ley 115 del 94 | Semestral |
| | Servicio educativo Colegio | Deserción | 16% | 16% | $\frac{\text{Número de Estudiantes Retirados}}{\text{Número de Estudiantes Matriculados}} * 16$ | Ley 115 del 94 | Trimestral |
| | Servicio educativo Colegio | Ingresos Operacionales | Recaudar el 100% de los ingresos operacionales proyectados \$ 1.399.617.600 | \$1.399.617.600 | $\frac{\text{Ingreso Operacionales Recaudado sin Subsidio}}{\text{Ingresos Operacionales Proyectados sin Subsidio}} * 100$ | Resolución 019805 30 SEP 2025 | Trimestral |
| | Servicio educativo Colegio | Resultados Pruebas externas | Mantener el promedio de resultados de las | 300 Puntos | $\frac{\text{Promedio Obtenido en las Pruebas ICFES}}{\text{Promedio Proyectado}} * 100$ a Obtener en las Pruebas ICFES | Resolución anual que establece el calendario para los | Anual |



FORMATO PLANES OPERATIVOS ANUALES (POAS)

CODIGO: FT-DE-17

VERSION: 01

FECHA: 26 de octubre de 2023

Página 109 de 95

| | | | | | | | |
|----------------------------|--------------------|---|---|--|---|------------------------|------------|
| | | | pruebas ICFES en 300 puntos. | | | exámenes saber (ICFES) | |
| Servicio educativo Colegio | Tasa de aprobación | 95% | 95% | | $\frac{\text{Número de Estudiantes Aprobados}}{\text{Número de Estudiantes Matriculados}} * 95$ | Decreto 1290 de 2009 | Anual |
| Servicio educativo Colegio | Percepción | lograr el 85% de eficacia en la satisfacción. | lograr el 85% de eficacia en la satisfacción. | | $\frac{\text{Total de Usuarios Satisfechos}}{\text{Total de Usuarios Encuestados}} * 85$ | NTC ISO 9001 | Trimestral |



Créditos



FORMATO PLANES OPERATIVOS ANUALES (POAS)

CODIGO: FT-DE-17

VERSION: 01

FECHA: 26 de octubre de 2023

Página 111 de 95

1. Lineamiento Estratégico

| Proceso | Objetivo Especifico | Meta | Acción | Actividades | Trimestre de Cumplimiento |
|----------|---|---|---|--|---------------------------|
| CRÉDITOS | Desarrollar e implementar una herramienta digital que permita la sistematización del proceso de trámite para las solicitudes de créditos. | Desarrollo y pruebas técnicas de la herramienta definida para el trámite del servicio de créditos | seguimiento a la construcción y desarrollo de la herramienta digital | Informe donde se detalle el avance de la construcción de la herramienta | II Trimestre |
| | | | fortalecimiento de habilidades al recurso humano para la implementación de la herramienta | Capacitación con el proveedor sobre el uso de la herramienta digital | III Trimestre |
| | | | desarrollo de pruebas para puesta en marcha de la herramienta | Informe donde se evidencie los resultados esperados de la puesta en marcha de la herramienta | IV Trimestre |



FORMATO PLANES OPERATIVOS ANUALES (POAS)

CODIGO: FT-DE-17

VERSION: 01

FECHA: 26 de octubre de 2023

Página 112 de 95

2. Lineamiento Operativo (Transversales)

| Proceso | Objetivo | Meta | Proyección | Indicador | Normatividad Asociada | Trimestre de Cumplimiento |
|----------|--|--|--|--|-----------------------------------|---------------------------|
| CRÉDITOS | Realizar un seguimiento efectivo a los convenios ejecutados por el proceso de crédito social en la vigencia. | Cumplir con el 100% de los nuevos convenios proyectados a realiza | (38 nuevos convenios de libranza) | $\frac{\text{Número de Convenios Ejecutados}}{\text{Número de Convenios Proyectados}} * 100$ | Ley 21 de 1982 Ley 789 de 2002 | I, II, III, IV trimestre |
| | Controlar la asignación de créditos sociales a los afiliados de la caja de compensación con el objetivo de mejorar su calidad de vida. | Cumplir con el 100% de los créditos proyectados a colocar | 315 créditos que satisfagan las necesidades y expectativas del beneficiario. | $\frac{\text{Número de Créditos Ejecutados}}{\text{Número de Créditos Proyectados}} * 100$ | Ley 21 de 1982 Ley 789 de 2002 | I, II, III, IV trimestre |
| | Hacer un seguimiento eficiente al proceso de recaudación de ingresos derivados de créditos. | Cumplir con el 100% de los ingresos proyectados a recaudar | obtener unos ingresos de (\$536.445.000) | $\frac{\text{Valor de Ingresos Logrados}}{\text{Valor de Ingresos Proyectados}} * 100$ | Ley 21 de 1982 Ley 789 de 2002 | I, II, III, IV trimestre |
| | Controlar de manera efectiva la gestión administrativa de la cartera vencida en el proceso de créditos. | Mantener la cartera vencida en etapa administrativa y pre jurídica por debajo del 2% en cada año | <2% | $\frac{\text{Valor Cartera en Etapa Administrativa}}{\text{Valor Cartera Global}} * 100$ | Ley 21 de 1982 Ley 789 de 2002 | I, II, III, IV trimestre |
| | Llevar a cabo un seguimiento eficaz de la gestión realizada durante las visitas empresariales por parte del proceso de créditos, ofreciendo de manera proactiva nuestro portafolio de servicios financiero | Cumplir con el 100% de las visitas empresariales proyectada | (262 visitas empresariales) | $\frac{\text{Número de Visitas Empresariales Ejecutadas}}{\text{Número de Visitas Empresariales Proyectadas}} * 100$ | Ley 21 de 1982 Ley 789 de 2002 | I, II, III, IV trimestre |
| | Fortalecer la percepción positiva de los usuarios hacia los créditos otorgados por el proceso créditos, asegurando así una experiencia satisfactoria. | lograr el 85% de eficacia en la satisfacción | 85% | $\frac{\text{Usuarios Satisfechos}}{\text{Usuarios Encuestados}} * 100$ | NTC ISO 9001 | I, II, III, IV trimestre |



Cultura y Turismo



FORMATO PLANES OPERATIVOS ANUALES (POAS)

CODIGO: FT-DE-17

VERSION: 01

FECHA: 26 de octubre de 2023

Página 114 de 95

1. Lineamiento Estratégico

| Proceso | Objetivo Especifico | Meta | Acción | Actividades | Trimestre de Cumplimiento | |
|-------------------|---|--|---|--|---------------------------|-------------------|
| CULTURA Y TURISMO | Fortalecimiento del servicio de turismo como marca | Generación de imagen representativa de la marca | Diseño y estructuración de la imagen como marca en el servicio de turismo | Solicitar la creación del manual de imagen de la agencia de Viajes Comfitours. | III Trimestre | |
| | | | Visualización de la marca en el departamento | Realizar la medición trimestral del impacto y reconocimiento de la marca mediante informes de alcance y percepción. | I, II, III, IV Trimestre | |
| | Ser referentes en el Departamento de Arauca con relación a las actividades para la celebración de las fechas especiales | Visibilizar la celebración de fechas especiales por parte de la corporación, como un servicio de impacto para nuestros afiliados | Estructurar un plan de acción para la visibilización del servicio | Inclusión de actividades infantiles en municipios secundarios | | II y IV Trimestre |
| | | | | Generar un espacio publicitario en las diferentes redes sociales de la Corporación, donde se visualice la parrilla de eventos culturales a desarrollarse en la vigencia. | | III Trimestre |



FORMATO PLANES OPERATIVOS ANUALES (POAS)

CODIGO: FT-DE-17

VERSION: 01

FECHA: 26 de octubre de 2023

Página 115 de 95

2. Lineamiento Operativo

| Proceso | Servicio | Actividades | Meta por servicios | Proyección por servicio | Indicador | Normatividad Asociada | Trimestre de Cumplimiento |
|-------------------|-------------------|--|--|-------------------------|--|---|---|
| CULTURA Y TURISMO | CULTURA | EVENTOS CULTURALES | Cobertura: Cumplir con el 100% de la cobertura proyectada para el servicio en la vigencia 2026. | 16.600 | $\frac{\text{Cobertura Ejecutada}}{\text{Cobertura Proyectada}} * 100$ | Ley 181 de 1985 | I, II, III Y IV TRIMESTRE |
| | | ESCUELA DE JOROPO | Cobertura: Cumplir con el 100% de la cobertura proyectada para el servicio en la vigencia 2026. | 600 | $\frac{\text{Cobertura Ejecutada}}{\text{Cobertura Proyectada}} * 100$ | Ley 181 de 1985 | I, II, III Y IV TRIMESTRE |
| | TURISMO | TURISMO | Cobertura: Cumplir con el 100% de la cobertura proyectada para el servicio en la vigencia 2026. | 420 | $\frac{\text{Cobertura Ejecutada}}{\text{Cobertura Proyectada}} * 100$ | Ley 181 de 1985 | I, II, III Y IV TRIMESTRE |
| | CULTURA Y TURISMO | EVENTOS CULTURALES ESCUELA DE JOROPO TURISMO | Ingresos: Cumplir con el 100% de los ingresos proyectados para el servicio en la vigencia 2026. | \$185.000.000 | $\frac{\text{Ingreso Ejecutado}}{\text{Ingreso Proyectado}} * 100$ | Ley 181 de 1985 | I, II, III Y IV TRIMESTRE |
| | | | Cronograma: Cumplir con el 100% de las actividades proyectadas en el formato FT-GM-02 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES para la vigencia 2026. | 28 actividades | $\frac{\text{Actividades Ejecutadas}}{\text{Actividades Proyectadas}} * 100$ | Ley 181 de 1985 I, II, III Y IV TRIMESTRE | Ley 181 de 1985 I, II, III Y IV TRIMESTRE |
| | | | Satisfacción: Lograr el 85% de eficacia en la satisfacción. | 85% | $\frac{\text{Usuarios Satisfechos}}{\text{Usuarios Encuestados}} * 100$ | Ley 181 de 1985 I, II, III Y IV TRIMESTRE | Ley 181 de 1985 I, II, III Y IV TRIMESTRE |



POLI | *Comfiar*
TÉCNICO

¡EDUCACIÓN PARA TODOS!



FORMATO PLANES OPERATIVOS ANUALES (POAS)

CODIGO: FT-DE-17

VERSION: 01

FECHA: 26 de octubre de 2023

Página 117 de 95

1.Lineamiento Estratégico

| Proceso | Objetivo Especifico | Meta | Acción | Actividades | Trimestre de Cumplimiento |
|---------------------|---|---|--|---|---------------------------|
| POLITÉCNICO COMFIAR | Consolidar y certificar en calidad los servicios ofrecidos por el Politécnico Comfiar con el propósito de asegurar una posición competitiva en el mercado del departamento de Arauca. | Ampliar la oferta de las TLC en un municipio del departamento e iniciar la articulación de la NTC, continuar los cursos y seminarios en los municipios de Arauca, Arauquita, Saravena y Tame. | Apertura cohortes de las TLC. | Continuar con las TLC en el municipio de Arauca | I y III TRIMESTRE |
| | | | | Aperturar un programa TLC en el municipio de Saravena. | II TRIMESTRE |
| | | | Definir la infraestructura, herramienta y equipos necesarios para la prestación del servicio de TLC el municipio de Arauca y el municipio de Saravena. | Realizar los requerimientos publicitarios para la oferta de las TLC del municipio de Arauca y el municipio de Saravena. | I, TRIMESTRE |
| | | | Prestar los servicios de cursos y seminarios en el municipio de Arauca. | <ul style="list-style-type: none"> Cursos: Solicitud de diseño y lanzamiento publicitario en el formato FT-CO-05. Seminarios: Respuesta a los requerimientos de servicios | I, II, III Y IV TRIMESTRE |



FORMATO PLANES OPERATIVOS ANUALES (POAS)

CODIGO: FT-DE-17

VERSION: 01

FECHA: 26 de octubre de 2023

Página 118 de 95

2.Lineamiento Operativo

| Proceso | Servicio | Actividades | Meta por servicios | Proyección por servicio | Indicador | Normatividad Asociada | Trimestre de Cumplimiento |
|---------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|--|-------------------------|--|---|---------------------------|
| POLITÉCNICO COMFIAR | CURSOS | CURSO 20H | Cobertura: Cumplir con el 100% de la cobertura proyectada para el servicio en la vigencia 2026. | 550 | $\frac{\text{Cobertura Ejecutada}}{\text{Cobertura Proyectada}} * 100$ | ley 21 de 1982, ley 789 de 2002 | I, II, III Y IV TRIMESTRE |
| | | CURSO 50H FOSFEC | Cobertura: Cumplir con el 100% de la cobertura proyectada para el servicio en la vigencia 2026. | 499 | $\frac{\text{Cobertura Ejecutada}}{\text{Cobertura Proyectada}} * 100$ | ley 1636 de 2013 ley 2225 del 2022, decreto 689 del 2021. | I, II, III Y IV TRIMESTRE |
| | | EN VACACIONES TALLERES CREATIVOS | Cobertura: Cumplir con el 100% de la cobertura proyectada para el servicio en la vigencia 2026. | 300 | $\frac{\text{Cobertura Ejecutada}}{\text{Cobertura Proyectada}} * 100$ | ley 21 de 1982, ley 789 de 2002 | II TRIMESTRE |
| | TÉCNICAS LABORALES POR COMPETENCIAS | TÉCNICAS LABORALES POR COMPETENCIAS | Cobertura: Cumplir con el 100% de la cobertura proyectada para el servicio en la vigencia 2026. | 177 | $\frac{\text{Cobertura Ejecutada}}{\text{Cobertura Proyectada}} * 100$ | ley 21 de 1982, ley 789 de 2002 | I y III TRIMESTRE |



FORMATO PLANES OPERATIVOS ANUALES (POAS)

CODIGO: FT-DE-17

VERSION: 01

FECHA: 26 de octubre de 2023

Página 119 de 95

| | | | | | | | |
|--|---------------------|---|--|------------------|---|---|---------------------------|
| | SEMINARIOS | SEMINARIOS 08H | <p>Cobertura:</p> <p>Cumplir con el 100% de la cobertura proyectada para el servicio en la vigencia 2026.</p> | 998 | $\frac{\text{Cobertura Ejecutada}}{\text{Cobertura Proyectada}} * 100$ | <p>ley 1636 de 2013</p> <p>ley 2225 del 2022,</p> <p>decreto 689 del 2021.</p> | I, II, III Y IV TRIMESTRE |
| | | SEMINARIOS 08H EMPRESAS PRODCUTIVAS | <p>Cobertura:</p> <p>Cumplir con el 100% de la cobertura proyectada para el servicio en la vigencia 2026.</p> | 1055 | $\frac{\text{Cobertura Ejecutada}}{\text{Cobertura Proyectada}} * 100$ | <p>ley 1636 de 2013</p> <p>ley 2225 del 2022,</p> <p>decreto 689 del 2021.</p> | I, II, III Y IV TRIMESTRE |
| | CURSOS Y SEMINARIOS | <ul style="list-style-type: none"> CURSO 20H CURSO 50H TLC EN VACACIONES TALLERES CREATIVOS | <p>Ingresos:</p> <p>Cumplir con el 100% de los ingresos proyectados para el servicio en la vigencia 2026.</p> | \$ 1.038.411.000 | $\frac{\text{Ingresos Ejecutados}}{\text{Ingresos Proyectados}} * 100$ | <p>ley 1636 de 2013,</p> <p>ley 2225 del 2022,</p> <p>decreto 689 del 2021.</p> | I, II, III Y IV TRIMESTRE |
| | | <ul style="list-style-type: none"> SEMINARIOS 08H FOSFEC SEMINARIOS 08H EMPRESAS PRODUCTIVAS | <p>Cronograma:</p> <p>Cumplir con el 100% de las actividades proyectadas en el formato FT-GM-02 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES para la vigencia 2026.</p> | 48 actividades | $\frac{\text{Cobertura Ejecutada}}{\text{Cobertura Proyectada}} * 100$ | <p>ley 1636 de 2013,</p> <p>ley 2225 del 2022,</p> <p>decreto 689 del 2021.</p> | I, II, III Y IV TRIMESTRE |
| | | | <p>Satisfacción:</p> | 85% | $\frac{\text{Usuarios Satisfechos}}{\text{Usuarios Encuestados}} * 100$ | <p>ley 1636 de 2013,</p> | I, II, III Y IV TRIMESTRE |



FORMATO PLANES OPERATIVOS ANUALES (POAS)

CODIGO: FT-DE-17

VERSION: 01

FECHA: 26 de octubre de 2023

Página 120 de 95

| | | | | | | | |
|--|--|--|---|--|--|---|--|
| | | | Lograr el 85% de eficacia en la satisfacción. | | | ley 2225 del 2022, decreto 689 del 2021. | |
|--|--|--|---|--|--|---|--|



Recreación y Deportes



FORMATO PLANES OPERATIVOS ANUALES (POAS)

CODIGO: FT-DE-17

VERSION: 01

FECHA: 26 de octubre de 2023

Página 122 de 95

1. Lineamiento Estratégico

| Proceso | Objetivo Especifico | Meta | Acción | Actividades | Trimestre de Cumplimiento |
|-----------------------|---|--|--|---|---------------------------|
| RECREACIÓN Y DEPORTES | Desarrollar un programa de atención empresarial integral en beneficio de los trabajadores afiliados | Implementación del programa de atención empresarial integral de bienestar social para los trabajadores afiliados | Puesta en marcha del programa integral de atención empresarial | Ejecución de cobertura permanente del programa | I, II, III, IV Trimestre |
| | | | Desarrollo de estrategias de visibilización del programa | Mesa de trabajo con estrategias empresariales | I Trimestre |
| | Consolidación de un encuentro deportivo regional | Lanzamiento del primer encuentro Deportivo Regional COMFIAR | Visibilización del encuentro deportivo | Video promocional corporativo para incentivar la participación de los afiliados | II Trimestre |
| | | | Ejecución del primer encuentro Deportivo Regional COMFIAR | Puesta en marcha del encuentro regional de campeones | IV Trimestre |
| | Estructurar metodológicamente la escuela de formación deportiva dentro de la caja | Continuidad del servicio a través del plan de formación deportivo adoptado | Evaluación de resultados obtenidos a través de la implementación del programa de formación deportiva | Informe de los resultados obtenidos de acuerdo al formato FT-GR-15 de los participantes activos | I, II, III, IV Trimestre |
| | | | Realización de un evento deportivo que permita la visibilización de la escuela | Festival deportivo con escuela o clubes de fútbol del departamento | II Trimestre |



FORMATO PLANES OPERATIVOS ANUALES (POAS)

CODIGO: FT-DE-17

VERSION: 01

FECHA: 26 de octubre de 2023

Página 123 de 95

2. Lineamiento Operativo

| Proceso | Servicio | Actividades | Meta por servicios | Proyección por servicio | Indicador | Normatividad Asociada | Trimestre de Cumplimiento |
|-----------------------|------------|-------------------------|--|-------------------------|--|---|---------------------------|
| RECREACIÓN Y DEPORTES | RECREACIÓN | ACTIVIDADES RECREATIVAS | Cobertura: Cumplir con el 100% de la cobertura proyectada para el servicio en la vigencia 2026. | 11.750 | $\frac{\text{Cobertura Ejecutada}}{\text{Cobertura Proyectada}} * 100$ | Ley 21 de 1982 Ley 789 de 202 | I, II, III Y IV TRIMESTRE |
| | | ACTIVIDADES RECREATIVAS | Ingresos: Cumplir con el 100% de los ingresos proyectados para el servicio en la vigencia 2026. | \$ 10.620.000 | $\frac{\text{Ingreso Ejecutado}}{\text{Ingreso Proyectado}} * 100$ | Ley 1636 de 2013 Ley 2225 del 2022 Decreto 689 del 2021 | I, II, III Y IV TRIMESTRE |
| | DEPORTES | ESCUELAS DE FORMACIÓN | Cobertura: Cumplir con el 100% de la cobertura proyectada para el servicio en la vigencia 2026. | 1.370 | $\frac{\text{Cobertura Ejecutada}}{\text{Cobertura Proyectada}} * 100$ | Ley 181 de 1985 articulo 1 y 16 | I, II, III Y IV TRIMESTRE |
| | | TORNEOS | Cobertura: Cumplir con el 100% de la cobertura proyectada para el servicio en la vigencia 2026. | 1.742 | $\frac{\text{Cobertura Ejecutada}}{\text{Cobertura Proyectada}} * 100$ | Ley 181 de 1985 Artículo 1 y 16 | I, II, III Y IV TRIMESTRE |
| | | ESCUELAS DE FORMACIÓN | Ingresos: Cumplir con el 100% de los ingresos proyectados para el servicio en la vigencia 2026. | \$ 124.592.000 | $\frac{\text{Ingreso Ejecutado}}{\text{Ingreso Proyectado}} * 100$ | Ley 1636 de 2013 Ley 2225 del 2022 Decreto 689 del 2021 | I, II, III Y IV TRIMESTRE |
| | | TORNEOS | Ingresos: Cumplir con el 100% de los ingresos proyectados para el servicio en la vigencia 2026. | | | | |



FORMATO PLANES OPERATIVOS ANUALES (POAS)

CODIGO: FT-DE-17

VERSION: 01

FECHA: 26 de octubre de 2023

Página 124 de 95

| | | | | | | | |
|--|--|-------------------------|--|----------------|--|---|---------------------------|
| | | ACTIVIDADES RECREATIVAS | Cronograma: Cumplir con el 100% de las actividades proyectadas en el formato FT-GM-02 | 27 actividades | $\frac{\text{Actividades Ejecutadas}}{\text{Actividades Proyectadas}} * 100$ | Ley 1636 de 2013 Ley 2225 del 2022 Decreto 689 del 2021 | I, II, III Y IV TRIMESTRE |
| | | ESCUELAS DE FORMACIÓN | CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES para la vigencia 2026. | | | | |
| | | TORNEOS | Satisfacción: Lograr el 85% de eficacia en la satisfacción para la vigencia 2026. | 85% | $\frac{\text{Usuarios Satisfechos}}{\text{Usuarios Encuestados}} * 85$ | Ley 1636 de 2013 Ley 2225 del 2022 Decreto 689 del 2021 | I, II, III Y IV TRIMESTRE |



Sede Arauquita



FORMATO PLANES OPERATIVOS ANUALES (POAS)

CODIGO: FT-DE-17

VERSION: 01

FECHA: 26 de octubre de 2023

Página 126 de 95

1. Lineamiento Operativo

| Proceso | Servicio | Actividades | Meta por servicios | Proyección por servicio | Indicador | Normatividad Asociada | Trimestre de Cumplimiento |
|----------------|----------------|---|---|-------------------------|--|-----------------------|---------------------------|
| SEDE ARAUQUITA | CULTURA | EVENTOS CULTURALES | Cobertura: Cumplir con el 100% de la cobertura proyectada para el servicio en la vigencia 2026. | 1.555 | $\frac{\text{Cobertura Ejecutada}}{\text{Cobertura Proyectada}} * 100$ | Ley 181 de 1985 | I, II, III Y IV TRIMESTRE |
| | RECREACION | EVENTOS RECREATIVOS | Cobertura: Cumplir con el 100% de la cobertura proyectada para el servicio en la vigencia 2026. | 2.421 | $\frac{\text{Cobertura Ejecutada}}{\text{Cobertura Proyectada}} * 100$ | Ley 181 de 1985 | I, II, III Y IV TRIMESTRE |
| | DEPORTES | TORNEOS DEPORTIVOS | Cobertura: Cumplir con el 100% de la cobertura proyectada para el servicio en la vigencia 2026. | 1.075 | $\frac{\text{Cobertura Ejecutada}}{\text{Cobertura Proyectada}} * 100$ | Ley 181 de 1985 | I, II, III Y IV TRIMESTRE |
| | CAPACITACION | ACTIVIDADES DE CAPACITACION | Cobertura: Cumplir con el 100% de la cobertura proyectada para el servicio en la vigencia 2026. | 1.156 | $\frac{\text{Cobertura Ejecutada}}{\text{Cobertura Proyectada}} * 100$ | Ley 181 de 1985 | I, II, III Y IV TRIMESTRE |
| | SEDE ARAUQUITA | EVENTOS CULTURALES | Ingresos: Cumplir con el 100% de los ingresos proyectados para el servicio en la vigencia 2026. | \$128.282.500 | $\frac{\text{Ingreso Ejecutado}}{\text{Ingreso proyectado}} * 100$ | Ley 181 de 1985 | I, II, III Y IV TRIMESTRE |
| | SEDE ARAUQUITA | EVENTOS RECREATIVOS TORNEOS DEPORTIVOS | Cronograma: Cumplir con el 100% de las actividades proyectadas en el formato FT-GM-02 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES para la vigencia 2026. | 54 actividades | $\frac{\text{Actividades Ejecutadas}}{\text{Actividades Proyectadas}} * 100$ | Ley 181 de 1985 | I, II, III Y IV TRIMESTRE |
| | | ACTIVIDADES DE CAPACITACION | Satisfacción: Lograr el 85% de eficacia en la satisfacción. | 85% | $\frac{\text{Usuarios Satisfechos}}{\text{Usuarios Proyectados}} * 100$ | Ley 181 de 1985 | I, II, III Y IV TRIMESTRE |



Sede Saravena



FORMATO PLANES OPERATIVOS ANUALES (POAS)

CODIGO: FT-DE-17

VERSION: 01

FECHA: 26 de octubre de 2023

Página 128 de 95

1. Lineamiento Operativo

| Proceso | Servicio | Actividades | Meta por servicios | Proyección por servicio | Indicador | Normatividad Asociada | Trimestre de Cumplimiento |
|---------------|---------------|---|--|-------------------------|--|-----------------------|---------------------------|
| SEDE SARAVENA | CULTURA | EVENTOS CULTURALES | Cobertura: Cumplir con el 100% de la cobertura proyectada para el servicio en la vigencia 2026. | 2765 | $\frac{\text{Cobertura Ejecutada}}{\text{Cobertura Proyectada}} * 100$ | Ley 181 de 1985 | I, II, III Y IV TRIMESTRE |
| | RECREACIÓN | EVENTOS RECREATIVOS | Cobertura: Cumplir con el 100% de la cobertura proyectada para el servicio en la vigencia 2026. | 4275 | $\frac{\text{Cobertura Ejecutada}}{\text{Cobertura Proyectada}} * 100$ | Ley 181 de 1985 | I, II, III Y IV TRIMESTRE |
| | DEPORTES | ESCUELA DE FÚTBOL TORNEOS DEPORTIVOS | Cobertura: Cumplir con el 100% de la cobertura proyectada para el servicio en la vigencia 2026. | 2910 | $\frac{\text{Cobertura Ejecutada}}{\text{Cobertura Proyectada}} * 100$ | Ley 181 de 1985 | I, II, III Y IV TRIMESTRE |
| | CAPACITACIÓN | ACTIVIDADES DE CAPACITACIÓN | Cobertura: Cumplir con el 100% de la cobertura proyectada para el servicio en la vigencia 2026. | 1720 | $\frac{\text{Cobertura Ejecutada}}{\text{Cobertura Proyectada}} * 100$ | Ley 181 de 1985 | I, II, III Y IV TRIMESTRE |
| | SEDE SARAVENA | EVENTOS CULTURALES EVENTOS RECREATIVOS | Ingresos: Cumplir con el 100% de los ingresos proyectados para el servicio en la vigencia 2026. | \$290.880.000 | $\frac{\text{Ingreso Ejecutado}}{\text{Ingreso Proyectado}} * 100$ | Ley 181 de 1985 | I, II, III Y IV TRIMESTRE |



FORMATO PLANES OPERATIVOS ANUALES (POAS)

CODIGO: FT-DE-17

VERSION: 01

FECHA: 26 de octubre de 2023

Página 129 de 95

| | | | | | | | |
|--|--|---|---|----------------|--|-----------------|---------------------------|
| | | <p>ESCUELA DE FÚTBOL</p> <p>TORNEOS DEPORTIVOS</p> <p>ACTIVIDADES DE CAPACITACIÓN</p> | <p>Cronograma: Cumplir con el 100% de las actividades proyectadas en el formato FT-GM-02 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES para la vigencia 2026.</p> | 68 actividades | $\frac{\text{Actividades Ejecutadas}}{\text{Actividades Proyectadas}} * 100$ | Ley 181 de 1985 | I, II, III Y IV TRIMESTRE |
| | | | <p>Satisfacción: Lograr el 85% de eficacia en la satisfacción.</p> | 85% | $\frac{\text{Usuarios Satisfechos}}{\text{Usuarios Encuestados}} * 85$ | Ley 181 de 1985 | I, II, III Y IV TRIMESTRE |



Sede Tame



FORMATO PLANES OPERATIVOS ANUALES (POAS)

CODIGO: FT-DE-17

VERSION: 01

FECHA: 26 de octubre de 2023

Página 131 de 94

1. Lineamiento Operativo

| Proceso | Servicio | Actividades | Meta por servicios | Proyección por servicio | Indicador | Normatividad Asociada | Trimestre de Cumplimiento |
|-----------|--------------|---|--|-------------------------|--|-----------------------|---------------------------|
| SEDE TAME | CULTURA | EVENTOS CULTURALES | Cobertura: Cumplir con el 100% de la cobertura proyectada para el servicio en la vigencia 2026. | 2.627 | $\frac{\text{Cobertura Ejecutada}}{\text{Cobertura Proyectada}} * 100$ | Ley 181 de 1985 | I, II, III Y IV TRIMESTRE |
| | RECREACION | EVENTOS RECREATIVOS | Cobertura: Cumplir con el 100% de la cobertura proyectada para el servicio en la vigencia 2026. | 4.296 | $\frac{\text{Cobertura Ejecutada}}{\text{Cobertura Proyectada}} * 100$ | Ley 181 de 1985 | I, II, III Y IV TRIMESTRE |
| | DEPORTES | TORNEOS DEPORTIVOS | Cobertura: Cumplir con el 100% de la cobertura proyectada para el servicio en la vigencia 2026. | 693 | $\frac{\text{Cobertura Ejecutada}}{\text{Cobertura Proyectada}} * 100$ | Ley 181 de 1985 | I, II, III Y IV TRIMESTRE |
| | CAPACITACION | ACTIVIDADES DE CAPACITACION | Cobertura: Cumplir con el 100% de la cobertura proyectada para el servicio en la vigencia 2026. | 1.545 | $\frac{\text{Cobertura Ejecutada}}{\text{Cobertura Proyectada}} * 100$ | Ley 181 de 1985 | I, II, III Y IV TRIMESTRE |
| | SEDE TAME | EVENTOS CULTURALES EVENTOS RECREATIVOS | Ingresos: Cumplir con el 100% de los ingresos proyectados para el servicio en la vigencia 2026. | \$228.139.500 | $\frac{\text{Ingreso Ejecutado}}{\text{Ingreso proyectado}} * 100$ | Ley 181 de 1985 | I, II, III Y IV TRIMESTRE |



FORMATO PLANES OPERATIVOS ANUALES (POAS)

CODIGO: FT-DE-17

VERSION: 01

FECHA: 26 de octubre de 2023

Página 132 de 94

| | | | | | | | |
|--|--|-----------------------------|--|----------------|--|-----------------|---------------------------|
| | | TORNEOS DEPORTIVOS | Cronograma: Cumplir con el 100% de las actividades proyectadas en el formato FT-GM-02 | 56 actividades | $\frac{\text{Actividades Ejecutadas}}{\text{Actividades Proyectadas}} * 100$ | Ley 181 de 1985 | I, II, III Y IV TRIMESTRE |
| | | ACTIVIDADES DE CAPACITACIÓN | CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES para la vigencia 2026. Satisfacción: Lograr el 85% de eficacia en la satisfacción. | 85% | $\frac{\text{Usuarios Satisfechos}}{\text{Usuarios Proyectados}} * 100$ | Ley 181 de 1985 | I, II, III Y IV TRIMESTRE |



Auditoría Interna



FORMATO PLANES OPERATIVOS ANUALES (POAS)

CODIGO: FT-DE-17

VERSION: 01

FECHA: 26 de octubre de 2023

Página 134 de 94

1. Lineamiento Operativo

| Proceso | Objetivo | Meta | Proyección | Indicador | Normatividad Asociada | Trimestre de Cumplimiento |
|-------------------|---|---|------------|--|-----------------------|---------------------------|
| AUDITORÍA INTERNA | Realizar un seguimiento efectivo al cumplimiento del programa de auditoría de la corporación. | Cumplir con el 100% de las actividades programadas en el Plan de Auditoría de la vigencia 2025. | 100% | $\frac{\text{Número de auditorías y o revisiones realizadas en el periodo}}{\text{Número de auditorías y o revisiones programadas en el periodo}} * 100$ | NTC ISO 9001: 2015 | I, II, III, IV trimestre |
| | Realizar seguimiento al comportamiento de cierre de las observaciones generadas en los PDM de la corporación. | Mantener el cierre de las observaciones generadas a los procesos como mínimo en un 70%. | 70% | $\frac{\text{Observaciones y o recomendaciones cerradas}}{\text{Observaciones y o recomendaciones programadas para cierre en el periodo}} * 100$ | NTC ISO 9001:2015 | I, II, III, IV trimestre |



**Sistema de Gestión
Calidad**



FORMATO PLANES OPERATIVOS ANUALES (POAS)

CODIGO: FT-DE-17

VERSION: 01

FECHA: 26 de octubre de 2023

Página 136 de 94

1. Lineamiento Operativo

| Proceso | Objetivo | Meta | Proyección | Indicador | Normatividad Asociada | Trimestre de Cumplimiento |
|-------------------------|--|---|------------|---|-----------------------|---------------------------|
| SISTEMA GESTIÓN CALIDAD | Realizar un seguimiento efectivo al cierre de las acciones correctivas y oportunidades de mejora abiertas en el período vigente. | Dar cierre al 100% de las acciones correctivas y oportunidades de mejora abiertas en la vigencia. | 100% | $\frac{\text{Acciones correctivas y oportunidades de mejora proyectadas en el periodo cerradas}}{\text{Acciones correctivas y oportunidades de mejora proyectadas a cerrar en el periodo}} * 100$ | NTC ISO 9001: 2015 | I, II, III, IV trimestre |
| | Realizar un seguimiento efectivo al cierre de los servicios no conformes abiertas en el período vigente. | Dar cierre al 100% de los servicios no conformes abiertas en la vigencia. | 100% | $\frac{\text{Servicios no conformes proyectados en el periodo cerrados}}{\text{Servicios no conformes proyectados a cerrar en el periodo}} * 100$ | NTC ISO 9001: 2015 | I, II, III, IV trimestre |
| | Realizar un seguimiento y control efectivo al nivel de satisfacción general de todos los servicios que se ofrecen en la corporación. | Mantener un nivel de satisfacción de los servicios como mínimo en un 85%. | 85% | $\frac{\text{Número de encuestados Satisfechos}}{\text{Número total de encuestados}} * 85$ | NTC ISO 9001: 2015 | I, II, III, IV trimestre |



Transparencia y Control Interno



FORMATO PLANES OPERATIVOS ANUALES (POAS)

CODIGO: FT-DE-17

VERSION: 01

FECHA: 26 de octubre de 2023

Página 138 de 94

1. Lineamiento Operativo

| Proceso | Objetivo | Meta | Proyección | Indicador | Normatividad Asociada | Trimestre de Cumplimiento |
|---------------------------------|--|---|--------------|---|--------------------------------------|---------------------------|
| TRANSPARENCIA Y CONTROL INTERNO | Medir la eficacia de la gestión de riesgos en evitar que los eventos y/o riesgos identificados se materialicen | Mantener la eficacia de la no materialización de riesgos y/o eventos por debajo del 5%. | Menos del 5% | $\frac{\text{Total de Riesgos y eventos materializados}}{\text{Total de Riesgos Identificados}} * 100$ | NTC ISO 31000 | I, II, III, IV trimestre |
| | Medición de la efectividad de los canales de línea ética establecidos por la corporación y definir el grado de utilización de la herramienta | Lograr una apertura y/o investigación de los casos denunciados en un 100% | 100% | $\frac{\text{Número de denuncias investigadas y tramitadas}}{\text{Número de denuncias radicadas}} * 100$ | CIRCULAR EXTERNA ÚNICA No 00004-2024 | I, II, III, IV trimestre |
| | Medir la eficacia de las rutas de capacitación y formación del PTEE de la corporación | Lograr capacitar como mínimo al 75% de los colaboradores en aspectos asociados al PTEE de la Corporación | 75% | $\frac{\text{Número de colaboradores que participaron de la divulgación y capacitación}}{\text{Número de colaboradores proyectados a participar de la divulgación y capacitación}} * 100$ | CIRCULAR EXTERNA ÚNICA No 00004-2024 | I, II, III, IV trimestre |
| | Realizar un seguimiento efectivo a la planeación para garantizar el cumplimiento de objetivos y la ejecución satisfactoria de las actividades en los procesos de Servicios Sociales de la corporación. | Cumplir con el 100% de las actividades de seguimiento programadas de la Planeación para el cumplimiento de objetivos (PCO). | 100% | $\frac{\text{Actividades de seguimiento ejecutadas}}{\text{Actividades de seguimiento proyectadas}} * 100$ | NTC ISO 9001 | I, II, III, IV trimestre |



Desarrollo de Experiencias



FORMATO PLANES OPERATIVOS ANUALES (POAS)

CODIGO: FT-DE-17

VERSION: 01

FECHA: 26 de octubre de 2023

Página 140 de 94

1. Lineamiento Estratégico

| Proceso | Objetivo Especifico | Meta | Acción | Actividades | Trimestre de Cumplimiento |
|----------------------------|---|---|--|--|---------------------------|
| DESARROLLO DE EXPERIENCIAS | Mejorar la Comunicación con nuestros afiliados con el fin de asegurar una difusión eficaz y oportuna de información corporativa | Implementación de las estrategias de comunicación | Aplicación e implementación del plan de Comunicaciones en medios masivos | Hacer requerimiento de solicitud de cotizaciones a los medios de comunicación | I trimestre |
| | | | | Analizar propuestas y presentar a la Gerencia para implementar el plan. | II trimestre |
| | | | Seguimiento y control de la información en medios tradicionales. | Creación de una matriz de seguimiento. | III trimestre |
| | | | | Seguimiento aleatorio de monitoreo con el diligenciamiento de la matriz una vez por trimestre | III y IV Trimestre |
| | | | Aplicación del plan integral de Comunicaciones para redes sociales. | Generación de una matriz de publicaciones. | I trimestre |
| | | | | Diligenciamiento de la matriz de acuerdo al cronograma de actividades de los procesos para el 2026 | II trimestre |
| | | | Implementar el plan de comunicaciones interno | Generar un calendario institucional de las actividades de la Caja para la vigencia 2026 | I Trimestre |
| | | | | Solicitar la publicación en la intranet del calendario de actividades para la vigencia 2026 | |



FORMATO PLANES OPERATIVOS ANUALES (POAS)

CODIGO: FT-DE-17

VERSION: 01

FECHA: 26 de octubre de 2023

Página 141 de 94

| | | | | | |
|----------------------------|--|---|---|--|-------------------------|
| | | | | Publicar en portal web institucional www.comfiar el cronograma de las actividades para la vigencia 2026. | |
| DESARROLLO DE EXPERIENCIAS | Fomentar una cultura inclusiva de atención al ciudadano | Fortalecimiento del sistema de atención al ciudadano de la Caja, orientado hacia un proceso inclusivo en el territorio. | Adelantar mesas de trabajo con la alta dirección para determinar inversiones anuales de mejora para la atención incluyente. | Realizar sesiones de socialización sobre el estado actual de la atención incluyente y brechas identificadas. | IV trimestre |
| | | | Analizar la viabilidad de implementación de una herramienta tecnológica de análisis para realizar seguimiento y medición de la efectividad a la experiencia con el ciudadano. | Convocar a una mesa de trabajo al proceso de Desarrollo TIC para analizar opciones de implementación de la herramienta tecnológica de calificación a través del digiturno ubicado en las sedes de la Caja. | III trimestre |
| DESARROLLO DE EXPERIENCIAS | Consolidación del proceso de Gestión Comercial de la Corporación | Activación del proceso de Gestión Comercial en la Corporación | Ejecutar un Plan Comercial en toda la Corporación, incluyendo la puesta en marcha de las estrategias | Establecer un cronograma de visitas empresariales | I II III y IV trimestre |
| | | | | Generar una matriz de control y seguimiento de ventas | |



FORMATO PLANES OPERATIVOS ANUALES (POAS)

CODIGO: FT-DE-17

VERSION: 01

FECHA: 26 de octubre de 2023

Página 142 de 94

2. Lineamiento Operativo

| Proceso | Objetivo | Meta | Proyección | Indicador | Normatividad Asociada | Trimestre de Cumplimiento |
|----------------------------|--|--|------------|--|----------------------------|---------------------------|
| DESARROLLO DE EXPERIENCIAS | Hacer seguimiento y control para garantizar que se cumplan las coberturas proyectadas en el Prográmate CESAR | Cumplir con el 100% de la cobertura proyectada para el servicio en la vigencia 2026. | 5.500 | $\frac{\text{Cobertura ejecutada}}{\text{Cobertura proyectada}} * 100$ | Ley 181 de 1985 artículo 5 | I, II, III, IV TRIMESTRE |
| | Realizar una medición efectiva de los tiempos de respuesta a las PQRSF | Responder el 100% de respuesta cumpliendo con los tiempos de ley para Peticiones y Solicitudes | 100% | $\frac{\text{Total de días en generar respuesta}}{\text{Total de N° de peticiones y solicitudes}} * 100$ | LEY 1755 DE 2015 | I, II, III, IV TRIMESTRE |
| | Realizar una medición efectiva de los tiempos de respuesta a las PQRSF | Responder el 100% de respuesta cumpliendo con los tiempos de ley para Quejas y Reclamos | 100% | $\frac{\text{Total de Días en Generar Respuesta}}{\text{Total de N° de Quejas y Reclamos}} * 100$ | LEY 1755 DE 2015 | I, II, III, IV TRIMESTRE |
| | Realizar una medición efectiva de los tiempos de respuesta a las PQRSF | Responder el 100% de respuesta cumpliendo con los tiempos de ley para Felicitaciones | 100% | $\frac{\text{Total de Días en Generar Respuestas}}{\text{Total de Número de Felicitaciones}} * 100$ | LEY 1755 DE 2015 | I, II, III, IV TRIMESTRE |



FORMATO PLANES OPERATIVOS ANUALES (POAS)

CODIGO: FT-DE-17

VERSION: 01

FECHA: 26 de octubre de 2023

Página 143 de 94

| | | | | | | |
|--|---|---|-----|--|------------------|--------------------------|
| | Realizar un seguimiento efectivo del cumplimiento de los protocolos de atención telefónica en todos los procesos de la corporación. | Mantener el cumplimiento de los protocolos de atención telefónica por encima del 85%. | 85% | $\frac{\text{Número de Procesos que Cumplieron con el Protocolo de atención telefónica}}{\text{Número de Procesos a Quienes se les Realizó Atención Telefónica}} * 85$ | LEY 1755 DE 2015 | I, II, III, IV TRIMESTRE |
|--|---|---|-----|--|------------------|--------------------------|



**Programas
Integrales**



FORMATO PLANES OPERATIVOS ANUALES (POAS)

CODIGO: FT-DE-17

VERSION: 01

FECHA: 26 de octubre de 2023

Página 145 de 94

1. Lineamiento Estratégico

| Proceso | Objetivo Especifico | Meta | Acción | Actividades | Trimestre de Cumplimiento |
|----------------------|---|--|---|---|---------------------------|
| PROGRAMAS INTEGRALES | Implementación de una pedagogía social a través de los programas integrales ofertados por la corporación. | Lograr que el 80% de los programas integrales de la corporación incorporen el enfoque de pedagogía social en su diseño, ejecución y evaluación | Revisar los enfoques en la incorporación de la pedagogía y metodología, con el fin de asegurar su coherencia, pertinencia y alineación con los principios de la pedagogía social. | Mesa de trabajo con los grupos de interés para realización de círculos de dialogo y proceso educativo | I Trimestre |
| | | | Construir una guía metodológica que presente el modelo pedagógico con enfoques y estrategias aplicables a todos los programas. | Elaborar documento guía donde se dé a conocer el modelo pedagógico. | II Trimestre |
| | | | Capacitar al personal y facilitadores de los diferentes programas. | Realizar socialización de la guía a los coordinadores y colaboradores de los programas. | II Y III trimestre |



FORMATO PLANES OPERATIVOS ANUALES (POAS)

CODIGO: FT-DE-17

VERSION: 01

FECHA: 26 de octubre de 2023

Página 146 de 94

2. Lineamiento Operativo

| Proceso | Objetivo | Meta | Proyección | Indicador | Normatividad Asociada | Trimestre de Cumplimiento |
|-----------------------------|--|--|--------------------|--|--|---------------------------|
| PROGRAMAS INTEGRALES - AIPI | Llevar a cabo una medición efectiva de la cobertura del programa AIPI en el Centro de Desarrollo Infantil CDI del municipio de Arauca. | Garantizar el beneficio del 100% de los niños y niñas en el Centro de Desarrollo Infantil Caritas Felices en el Municipio de Arauca durante la etapa de Primera Infancia. | 300 niños y niñas. | $\frac{\text{Número de Cobertura Ejecutada}}{\text{Número de Cobertura Proyectada}} * 100$ | Ley 1804 de 2 agosto -2016 Decreto 1786 de 2021 | I, II, III, IV trimestre |
| | Realizar un monitoreo continuo para evaluar el cumplimiento de las actividades establecidas en el programa, asegurando un seguimiento efectivo y oportuno. | Alcanzar la ejecución completa del proyecto ATENCIÓN INTEGRAL A LA PRIMERA INFANCIA cumpliendo con el 100% de las actividades planificadas, las cuales suman un total de 13 actividades. | 13 actividades | $\frac{\text{Número de Actividades Ejecutadas}}{\text{Número de Actividades Programadas}} * 100$ | Ley 1098 de 2006 Ley 1450 de 2011 Ley 1804 de 2016 Ley 1098 | I, II, III, IV trimestre |



FORMATO PLANES OPERATIVOS ANUALES (POAS)

CODIGO: FT-DE-17

VERSION: 01

FECHA: 26 de octubre de 2023

Página 147 de 94

| | | | | | | |
|-----------------------------|--|--|-------------------|--|---|--------------------------|
| PROGRAMAS INTEGRALES - AIPI | Evaluar el estado nutricional de los niños y niñas beneficiarios del programa, con el fin de medir la efectividad de las acciones de promoción de la salud implementadas durante la vigencia. | Asegurar que al menos el 60% de los niños y niñas valorados presenten un estado nutricional adecuado conforme a los resultados del tamizaje nutricional. | 60% | $\frac{\text{Total de Niños y Niñas en Estado Nutricional Adecudo}}{\text{Número total de Niños y Niñas Valoradas Nutricionalmente del CDI}} * 60$ | Decreto 1786 de 2021, Ley 1098. Constitución política. Ley 1804 de 2 agosto -2016 | I, II, III, IV Trimestre |
| PROGRAMAS INTEGRALES - JEC | Realizar una medición efectiva de la cobertura del programa JEC Danza y formación deportiva, con el objetivo de evaluar y garantizar su alcance y efectividad en beneficio de la comunidad y los participantes del programa. | Brindar beneficios a 120 niños, niñas y adolescentes de entre 7 y 14 años, pertenecientes a Instituciones Educativas Públicas del municipio de Arauca. | 120 niños y niñas | $\frac{\text{Número de Cobertura Ejecutada}}{\text{Número de Cobertura Proyectada}} * 100$ | Ley 1804 de 2 agosto -2016. Decreto 1786 de 2021 Ley 1098 de 2006 | I, II, III, IV trimestre |



FORMATO PLANES OPERATIVOS ANUALES (POAS)

CODIGO: FT-DE-17

VERSION: 01

FECHA: 26 de octubre de 2023

Página 148 de 94

| | | | | | | |
|-------------------------------------|---|--|------------------|--|---|--------------------------|
| PROGRAMAS INTEGRALES – ADULTO MAYOR | Realizar una medición efectiva de la cobertura del programa de Adulto Mayor, con el objetivo de evaluar y garantizar su alcance y efectividad en beneficio de la comunidad y los participantes del Programa. | Asegurar el cumplimiento al 100% de la cobertura proyectada, atendiendo a 40 beneficiarios mediante la implementación del programa de Adulto Mayor. | 42 beneficiarios | $\frac{\text{Número de Cobertura Ejecutada}}{\text{Número de Cobertura Proyectada}} * 100$ | Constitución Política de Colombia Ley 21 del 82 y Ley 789 del 2002 Ley 1850 19 de Julio 2017. NTC ISO 9001 | I, II, III, IV Trimestre |
| PROGRAMAS INTEGRALES - DISCAPACIDAD | Realizar una medición efectiva de la cobertura del programa de Discapacidad, con el objetivo de evaluar y garantizar su alcance y efectividad en beneficio de la comunidad y los participantes del programa. | Asegurar el cumplimiento del 100% de la cobertura proyectada, atendiendo a 38 beneficiarios mediante la implementación del programa con un enfoque diferencial. | 40 beneficiarios | $\frac{\text{Número de Cobertura Ejecutada}}{\text{Número de Cobertura Proyectada}} * 100$ | NTC ISO 9001 | I, II, III, IV Trimestre |
| PROGRAMAS INTEGRALES - BIBLIOTECA | Realizar la medición de los usuarios que participan en las acciones de promoción de la lectura, la escritura y la oralidad desarrolladas en los espacios de la ludoteca y otros escenarios comunitarios, con el fin | registrar el 100% de los usuarios que participan en las acciones de promoción de lectura, escritura y oralidad durante el periodo operativo, con el fin de determinar el nivel | 40% | $\frac{\text{Número de Cobertura Ejecutada}}{\text{Número de Cobertura Proyectada}} * 100$ | Ley 1346 de 2009, Ley 361 del 7 de febrero de 1997 Ley 21 del 82 y Ley 789 del 2002 | I, II, III, IV trimestre |



FORMATO PLANES OPERATIVOS ANUALES (POAS)

CODIGO: FT-DE-17

VERSION: 01

FECHA: 26 de octubre de 2023

Página 149 de 94

| | | | | | | |
|----------------------|--|---|-----|--|--|--------------------------|
| | de evidenciar la efectividad del programa en el fortalecimiento cultural y educativo de la comunidad. | de efectividad del programa en el fortalecimiento cultural y educativo de la comunidad. | | | Ley 1618 de 2013. Ley 1145 de 2007 Decreto 2011 de 2017. | |
| PROGRAMAS INTEGRALES | Fortalecer la satisfacción y la percepción positiva de los usuarios frente a los servicios de la Sección de Programas Integrales, garantizando una atención oportuna, de calidad y centrada en las necesidades de la comunidad beneficiaria. | Lograr el 85% de eficacia en la satisfacción. | 85% | $\frac{\text{Usuarios satisfechos}}{\text{Usuarios encuestados}} * 85$ | NTC ISO 9001 | I, II, III, IV Trimestre |



**División Planeación
y Desarrollo Estratégico**



FORMATO PLANES OPERATIVOS ANUALES (POAS)

CODIGO: FT-DE-17

VERSION: 01

FECHA: 26 de octubre de 2023

Página 151 de 94

1. Lineamiento Estratégico

| Proceso | Objetivo Especifico | Meta | Acción | Actividades | Trimestre de Cumplimiento |
|------------------------------|--|---|---|--|---------------------------|
| DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO | Implementar una herramienta integral de seguimiento y control que permita medir en tiempo real el cumplimiento de los procesos de la corporación con el fin de facilitar la toma oportuna de decisiones. | Verificar la funcionalidad de la herramienta digital para el seguimiento y control de los indicadores de gestión. | Llevar a cabo pruebas técnicas para evaluar el funcionamiento y la aplicabilidad de la herramienta digital en el seguimiento y control de los indicadores de gestión. | Ejecutar pruebas técnicas y funcionales de la herramienta digital con los líderes de proceso. | III Trimestre |
| | | | Realizar capacitaciones para instruir a los líderes de proceso y colaboradores que trabajarán con la herramienta digital en su uso y aplicación. | Realizar mesas de capacitación sobre el uso de la herramienta digital a líderes y colaboradores. | III Trimestre |



FORMATO PLANES OPERATIVOS ANUALES (POAS)

CODIGO: FT-DE-17

VERSION: 01

FECHA: 26 de octubre de 2023

Página 152 de 94

| <i>Proceso</i> | <i>Objetivo Especifico</i> | <i>Meta</i> | <i>Acción</i> | <i>Actividades</i> | <i>Trimestre de Cumplimiento</i> |
|------------------------------|---|--|--|--|----------------------------------|
| DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO | Consolidación del proceso de Control Interno de la corporación. | Generación de una cultura de control interno institucional | Generación de jornadas de sensibilización sobre la importancia del control interno organizacional. | Socialización y sensibilización del Manual del Sistema de Control Interno | I trimestre |
| | | | Establecimiento de espacios para la participación y consulta en el proceso de control interno institucional. | Realizar socializaciones, acompañamiento y seguimiento a los procesos de la corporación con respeto a temas de riesgos operativos, fraude, corrupción o soborno, ética empresarial y línea ética | II y IV Trimestre |



FORMATO PLANES OPERATIVOS ANUALES (POAS)

CODIGO: FT-DE-17

VERSION: 01

FECHA: 26 de octubre de 2023

Página 153 de 94

2. Lineamiento Operativo

| Proceso | Objetivo | Meta | Proyección | Indicador | Normatividad Asociada | Trimestre de Cumplimiento |
|------------------------------|---|--|------------|---|-----------------------|---------------------------|
| DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO | Realizar un seguimiento efectivo al Plan Estratégico por medio del Plan Operativo Anual y su lineamiento estratégico. | Cumplir con el 100% del seguimiento de las actividades programadas en el lineamiento estratégico del POA | 100% | $\frac{\text{Actividades de seguimiento Ejecutadas}}{\text{Actividades de seguimiento Proyectada}} * 100$ | NTC ISO 9001 | I, II, III, IV trimestre |
| | Evaluar el nivel global de ejecución del Plan Estratégico Institucional durante el período completo de cinco años, entre 2024 y 2028. | Cumplir con el 100% del Plan Estratégico Institucional 2024-2028 | 100% | $\frac{\text{Porcentaje de metas anuales cumplidas}}{\text{Porcentaje de metas programadas para el año}} * 100$ | NTC ISO 9001 | IV trimestre |



Vivienda



FORMATO PLANES OPERATIVOS ANUALES (POAS)

CODIGO: FT-DE-17

VERSION: 01

FECHA: 26 de octubre de 2023

Página 155 de 94

1. Lineamiento Operativo

| Proceso | Objetivo | Meta | Proyección | Indicador | Normatividad Asociada | Trimestre de Cumplimiento |
|--------------------|---|---|----------------------------|---|-----------------------|---------------------------|
| UNIDAD DE VIVIENDA | Llevar a cabo una medición eficiente de la entrega de los apartamentos correspondientes a la segunda fase de la primera etapa del proyecto Ciudadela COMFIAR. | Entrega y legalización de apartamentos Ciudadela COMFIAR: Legalizar y entregar exitosamente 1 apartamento correspondiente a la segunda fase de la primera etapa del proyecto Ciudadela COMFIAR. | 1 Apartamento entregado | $\frac{\text{Apartamentos entregados}}{\text{Apartamentos proyectados a entregar}} * 100$ | Decreto 1077 de 2015 | IV trimestre |