



4. Atención al Ciudadano	4.1. Estructura administrativa y direccionamiento estratégico	4.1.1.No se requieren actividades adicionales.	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	
	4.2. Fortalecimiento de los canales de atención	4.2.1.No se requieren actividades adicionales.	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	
	4.3. Talento Humano	4.4.3. No aplica para Cenit cuya población objetivo son los clientes a quienes presta el servicio de Hidrocarburos. En atención a su objeto, no tiene relación directa con la ciudadanía. No obstante, internamente cuenta con personal idóneo que atiende las peticiones, quejas, reclamos que atiende dentro de los términos de Ley .	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	
	4.4. Normatividad y procedimental	4.4.1. Publicar el procedimiento atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias vigente.	Procedimiento atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias vigente publicado en la intranet.	Dirección de Asuntos Corporativos	30/05/2017	4.4.1. Procedimiento atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias vigente publicado.				
		4.4.2. Elaborar periódicamente informes de PQRS para identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios.	Documento de seguimiento de PQRS	Dirección de Asuntos Corporativos	30/05/2017	4.4.2.Documento de seguimiento de PQRS				
		4.4.3. Establecer indicadores que permitan medir el desempeño de los canales de atención y consolidar estadísticas sobre tiempos de espera, tiempos de atención y cantidad de ciudadanos atendidos.	Documento de seguimiento de PQRS	Dirección de Asuntos Corporativos	30/05/2017	4.4.3.Documento de seguimiento de PQRS				
4.5. Relacionamento con el Ciudadano	4.5.1. No aplica para Cenit cuya población objetivo son los clientes a quienes presta el servicio de Hidrocarburos. En atención a su objeto, no tiene relación directa con la ciudadanía.	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	
5. Transparencia y acceso a la Información	5.1.Lineamientos de Transparencia Activa	5.1.1 Asegurar los planes de acción de la auditoría N.035 Verificación al proceso emisión y divulgación y aplicación de todos los documentos de normatividad interna de los procesos de Cenit.	Cierre de planes de acción	Dueños de los procesos	31/07/2017 30/06/2017	5.1.1. Cierre de planes de acción				
		5.1.2 Actualizar y publicar el directorio de trabajadores	Directorio de trabajadores actualizado	Gerente de compensación y planeación organizacional	30/05/2017	5.1.2. Directorio de funcionarios de Cenit Publicado en la página web.				
		5.1.3. Actualizar y publicar las contrataciones adjudicadas.	Reporte mensual de contrataciones adjudicadas	Gerencia de Compras e inventarios	30/05/2017	5.1.3. Reporte contrataciones adjudicadas publicado en la página web.				
	5.2.Lineamientos de Transparencia Pasiva	5.2.1.Actualizar el inventario de los activos de la información	Inventario de activos de información	Jefe de Tecnología de la Información	31/12/2017					
		5.2.2. Actualizar la política de Seguridad de Cenit	Política de Seguridad de la información	Jefe de Tecnología de la Información	31/12/2017					
6. Iniciativas adicionales	6.1 Código de ética	6.6.1. No se requieren actividades adicionales.	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	
7. Generales	7.1. Actualización Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2017	7.7.1. Actualizar y publicar el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2017 de Cenit conforme a las observaciones generadas del seguimiento a la estrategia Anticorrupción.	Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2017 actualizado	Dirección de Asuntos Corporativos y Sostenibilidad	30/07/2017	7.7.1. Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2017 actualizado				