	en sus medios			
	TIC PARA SERVICOS			
13	La entidad realiza la evaluación periódica de la satisfacción de sus usuarios.		SIG	
14	La entidad implementa mejoras permanentes en la oferta de trámites y servicios disponibles a través de canales electrónicos de acuerdo con los resultados obtenidos en los ejercicios de evaluación de satisfacción		SIG	
15	La entidad dispone de medios electrónicos que permiten gestionar certificaciones y constancias, garantizando la seguridad y privacidad de la información.		SISTEMAS	
16	La entidad prioriza los procesos de optimización y automatización de los trámites y servicios con base en la caracterización de sus usuarios, ciudadanos y grupos de interés.		OFICINA DE ARCHIVO	
17	La entidad automatiza y presta en línea sus trámites y servicios priorizados, permitiendo al usuario: - Conocer plazos de respuesta. - Recibir avisos de confirmación. - Consultar el estado de avance del trámite o servicio. - Realizar pagos electrónicos. - Conocer el registro de la fecha y la hora en la cual adelanta la solicitud del trámite o servicio. Adicionalmente, la automatización debe: - Permitir la integración con trámites y servicios de otras entidades. - Implementar el modelo de autenticación electrónica, establecido por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MINTIC).		SISTEMAS,	Velar para que se incluyan estos requerimientos.
18	La entidad define e implementa un esquema de atención al usuario que contempla responsables, múltiples canales, servicios de soporte y protocolos para la prestación de trámites y servicios durante todo el ciclo de vida de los mismos.		OFICINA DE ARCHIVO	
	SEGURIDAD Y PRIVACIDAD			
19	La entidad cuenta con un diagnóstico de seguridad y privacidad e identifica y analiza los riesgos existentes.		SISTEMAS	
20	La entidad define las acciones a implementar a nivel de seguridad y privacidad, así como acciones de mitigación del riesgo.		SISTEMAS	