

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2019

FORMULACIÓN						MONITOREO Y SEGUIMIENTO		ACTIVIDADES REALIZADAS (30 Abril)	
COMPONENTE	ACTIVIDADES	INDICADOR DE PRODUCTO	META/CANTIDAD			abr-30			
			abr-30	ago-31	dic-31	AVANCE META	% DE AVANCE		
Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción	Integrar la gestión y tratamiento de riesgos al plan de acción institucional	Plan de acción formulado con la integración de riesgos	100%			Planeación Estratégica	100%	100%	A partir de enero del presente año, se diseñó y formuló el plan de acción institucional integrado con los riesgos identificados en cada proceso y/o proyecto. Esto ha generado mayor conciencia en el seguimiento y en la toma de acciones para el tratamiento preventivo de los mismos. Partiendo del primer seguimiento realizado durante el bimestre enero- febrero, se puede evidenciar que las personas generan mayor compromiso en el seguimiento a los riesgos, por lo tanto se determina que fue una buena práctica para fortalecer el tema en la entidad.
	Elaborar el mapa de riesgos de la Agencia que incluye los riesgos de corrupción	Mapa de riesgos elaborado	100%			Planeación Estratégica Líderes de proceso	100%	100%	Durante el mes de enero se elaboró y publicó el mapa de riesgos de la Agencia, en el cual cada proceso identificó sus riesgos y determinó las acciones a realizar para el control de los mismos. Se identificaron un total de 84 riesgos, desagregados en estratégicos, operativos, financieros, tecnológicos, corrupción, imagen y de cumplimiento. Para el caso de los riesgos de corrupción, se identificaron 10, los cuales están relacionados con los procesos de Direcccionamiento Estratégico, Fortalecimiento de la Educación Superior, Acceso y Permanencia de la Educación Superior, Gestión Administrativa, Gestión Financiera, y Gestión del Talento Humano.
	Publicar el mapa de riesgos en la página web de la entidad	Mapa de riesgos publicado	100%			Planeación Estratégica Comunicaciones	100%	100%	El mapa de riesgos para la vigencia 2019 se publicó en la sección de transparencia y acceso a la información de la página web de la Agencia.
	Monitorear y revisar periódicamente el mapa de riesgos.	Número de informes de seguimiento elaborados y publicados		1	1	Planeación Estratégica Control Interno		N/A	Durante este trimestre, se realizó seguimiento a los riesgos relacionados en el plan de acción, con el fin de identificar su estado respecto a la planeación realizada y tomar las medidas necesarias de manera oportuna. Vale la pena resaltar que, de manera semestral se realizará seguimiento y se generará un informe del estado de los riesgos en la Agencia, tal como lo establece la guía de la función pública.
	Revisar la inclusión de los trámites en los procedimientos de la agencia	Porcentaje de avance en la revisión de trámites y procedimientos	100%			Atención al Ciudadano Planeación Estratégica	100%	100%	Se elaboró informe de revisión de trámites identificados en los procedimientos de la Agencia con el apoyo del área de Planeación (Calidad). En el informe se presenta que de 63 trámites, 58 de ellos están debidamente identificados en los procedimientos, para los 5 faltantes se envía correo a las respectivas áreas sugiriendo incluirlos.  En articulación con el proceso de Calidad se hará el seguimiento para que dichos trámites sean incluidos en los documentos de los respectivos procesos.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2019

FORMULACIÓN						MONITOREO Y SEGUIMIENTO			
COMPONENTE	ACTIVIDADES	INDICADOR DE PRODUCTO	META/CANTIDAD			RESPONSABLE	abr-30		ACTIVIDADES REALIZADAS (30 Abril)
			abr-30	ago-31	dic-31		AVANCE META	% DE AVANCE	
Racionalización de Trámites	Revisar y actualizar las hojas de vida de los trámites (incluir los tiempos)	Trámites de vida revisados y actualizados	65			Atención al Ciudadano	65	100%	<p>Se realizan reuniones con los responsables de cada área y se revisan y actualizan una a una las hojas de vida de los trámites de la Agencia.</p> <p>RESUMEN: Después de la primera revisión del DAFT, de los 65 trámites cargados en el SUIT, se eliminan 13. Se espera que terminen la revisión para definir cuántos trámites quedan en total.</p> <p>Aunque la mayoría de trámites pueden ser eliminados, internamente se seguirán manejando porque hacen parte de los procesos que hacen que se cumpla el objetivo y razón de ser de la Agencia. Después de la revisión, los trámites que quedan para la Agencia son: 63</p> <p>NOVEDADES: Fondos Sapiencia: *Fondo Presupuesto Participativo: se crea hoja de vida de suspensión de Fondo PP. *Enlaza Mundos y Extendiendo Fronteras: se crean nuevas hojas de suspensiones de los Fondos ya que estaban como un proceso administrativo y no como un trámite, por lo tanto no existían. *Formación Avanzada: se crea la hoja de vida de suspensión del Fondo. *Servicio Social: estaba creado un trámite cuyo nombre era "INSCRIPCIÓN Y VALIDACIÓN A LAS ORGANIZACIONES DE BANCO DEL SERVICIO SOCIAL", éste es cambiado por "INSCRIPCIÓN Y SOCIALIZACIÓN DEL SERVICIO SOCIAL PARA ORGANIZACIONES". Se crea un procedimiento administrativo "Validación de escenarios de Servicio Social" ya que fue considerado por las responsables del área como pertinente para incluirlo dentro de los procedimientos administrativos de la Agencia.</p>
	Formular una propuesta de racionalización de los trámites identificados.	Porcentaje de avance en la formulación de propuesta para la racionalización de trámites.		40%	60%	Atención al Ciudadano	20%	N/A	<p>Aunque aún no se cuenta con una respuesta definitiva del Departamento de la Función Pública, sobre la pertinencia o no de los trámites registrados en el SUIT, desde la primera reunión del año en el comité MIPG se acordó con cada área adelantar la propuesta para la racionalización, esto debido a que si bien algunos trámites no serán pertinentes para el DAFP, en la Agencia se deberán realizar normalmente.</p> <p>Se adelantan reuniones con algunas áreas para el apoyo en el cumplimiento de la actividad.</p>
	Realizar las mejoras para optimizar los trámites (costos, tiempos, pasos, procedimientos, inclusión de medios tecnológicos)	Porcentaje de avance de las mejoras en los trámites priorizados en esta vigencia			100%	Atención al Ciudadano Proceso responsable del trámite	0	N/A	Esta actividad depende de la propuesta de racionalización de trámites. Por lo tanto, la meta está proyectada para el último periodo del año.
Rendición de Cuentas	Diseñar e implementar la estrategia de rendición de cuentas.	Audiencia pública de rendición de cuentas realizada			100%	Director General		N/A	La meta está proyectada para el último periodo del año.
	Elaborar y publicar informe de gestión de resultados, logros y dificultades.	Informe de gestión elaborado y publicado			1	Planeación Estratégica y Comunicaciones		N/A	La meta está proyectada para el último periodo del año.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2019

FORMULACIÓN						MONITOREO Y SEGUIMIENTO																																																												
COMPONENTE	ACTIVIDADES	INDICADOR DE PRODUCTO	META/CANTIDAD			abr-30		ACTIVIDADES REALIZADAS (30 Abril)																																																										
			abr-30	ago-31	dic-31	RESPONSABLE	AVANCE META		% DE AVANCE																																																									
	Elaborar informe de medición (indicadores) de cada uno de los canales de atención a la ciudadanía.	Número de Informes elaborados.	4	4	4	Atención al Ciudadano	4	100%	<p>Se realiza mensualmente el informe de los canales de atención a PQRSDF y se envían las respectivas alertas para la respuesta a los ciudadanos dentro de los tiempos establecidos por ley.</p> <p>Con corte al 30 de abril la información se presenta de la siguiente manera en cada uno de los canales de atención al ciudadano:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Canal</th> <th>CANAL TELEFONICO</th> <th>SIIS</th> <th>MERCURIO</th> <th>CORREO INSTITUCIONAL</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3">Enero</td> <td>Total</td> <td>7028</td> <td>15</td> <td>413</td> </tr> <tr> <td>Atendida</td> <td>6212</td> <td>14</td> <td>260</td> </tr> <tr> <td>Pendientes</td> <td>816</td> <td>1</td> <td>153</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">Febrero</td> <td>Total</td> <td>4304</td> <td>14</td> <td>348</td> </tr> <tr> <td>Atendida</td> <td>4121</td> <td>12</td> <td>321</td> </tr> <tr> <td>Pendientes</td> <td>183</td> <td>2</td> <td>27</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">Marzo</td> <td>Total</td> <td>5718</td> <td>19</td> <td>480</td> </tr> <tr> <td>Atendida</td> <td>5487</td> <td>18</td> <td>306</td> </tr> <tr> <td>Pendientes</td> <td>231</td> <td>1</td> <td>174</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">Abril</td> <td>Total</td> <td>5964</td> <td>12</td> <td>266</td> </tr> <tr> <td>Atendida</td> <td>5687</td> <td>12</td> <td>74</td> </tr> <tr> <td>Pendientes</td> <td>277</td> <td>0</td> <td>192</td> </tr> </tbody> </table>	Canal	CANAL TELEFONICO	SIIS	MERCURIO	CORREO INSTITUCIONAL	Enero	Total	7028	15	413	Atendida	6212	14	260	Pendientes	816	1	153	Febrero	Total	4304	14	348	Atendida	4121	12	321	Pendientes	183	2	27	Marzo	Total	5718	19	480	Atendida	5487	18	306	Pendientes	231	1	174	Abril	Total	5964	12	266	Atendida	5687	12	74	Pendientes	277	0	192
Canal	CANAL TELEFONICO	SIIS	MERCURIO	CORREO INSTITUCIONAL																																																														
Enero	Total	7028	15	413																																																														
	Atendida	6212	14	260																																																														
	Pendientes	816	1	153																																																														
Febrero	Total	4304	14	348																																																														
	Atendida	4121	12	321																																																														
	Pendientes	183	2	27																																																														
Marzo	Total	5718	19	480																																																														
	Atendida	5487	18	306																																																														
	Pendientes	231	1	174																																																														
Abril	Total	5964	12	266																																																														
	Atendida	5687	12	74																																																														
	Pendientes	277	0	192																																																														
	Realizar encuesta de percepción del ciudadano respecto a la calidad del servicio.	Número de encuestas de percepción realizadas.		4	4	Atención al Ciudadano	8	N/A	<p>Desde el 28 de enero se implementó en el canal presencial, un formato para recolectar los datos de las personas que visitan la Agencia, esto con el fin de realizar encuestas más frecuentes y conocer la experiencia del ciudadano en su visita a Sapiencia. Lo anterior, nos permite tomar acciones de mejora.</p> <p>A partir del 4 de febrero con el apoyo del área de Comunicaciones se inició el envío de la encuesta semanalmente, los resultados se socializan con las áreas de Cartera, Becas, Fondos y Comunicaciones.</p> <p>Se destaca que los medios por donde más los ciudadanos se enteran de la oferta de la Agencia son; las redes sociales, por algún conocido o familiar y por medio de la Alcaldía de Medellín. Se identifica también que igual que el bimestre pasado los ciudadanos siguen teniendo una percepción muy positiva de la Agencia y sus servidores.</p> <p>Teniendo en cuenta este cambio, se hace la modificación de la meta para los siguientes periodos del plan.</p>																																																									
	Realizar capacitaciones a los servidores públicos relacionadas con el mejoramiento del servicio al ciudadano.	Número de capacitaciones realizadas.	2	2	2	Atención al Ciudadano	3	150%	<p>Se realizaron 3 capacitaciones para el mejoramiento del servicio al ciudadano y PQRS: Comunicación Asertiva el 11 de febrero dirigida al equipo de Atención al Ciudadano, capacitación de PQRS (en articulación con el área Jurídica) el 18 y 19 de febrero dirigida a toda la Agencia, con una participación de 73 personas y capacitación en inteligencia emocional para aportar al fortalecimiento del trabajo en equipo y la buena comunicación dentro de la Agencia y con los ciudadanos. Se contó con el apoyo de la psicóloga Susana Ángel Uribe quien lideró la capacitación.</p>																																																									

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2019

FORMULACIÓN						MONITOREO Y SEGUIMIENTO			
COMPONENTE	ACTIVIDADES	INDICADOR DE PRODUCTO	META/CANTIDAD			RESPONSABLE	abr-30		ACTIVIDADES REALIZADAS (30 Abril)
			abr-30	ago-31	dic-31		AVANCE META	% DE AVANCE	
Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano	Implementar un protocolo de servicio al ciudadano en todos los canales para garantizar la calidad y cordialidad en la atención al ciudadano.	Protocolo de servicio implementado	100%	100%	100%	Atención al Ciudadano	100%	100%	<p>Con el fin de garantizar la implementación de los protocolos de atención al ciudadano, se realizó el 30 de enero un grupo estudio del Manual de Atención a la Ciudadanía con el equipo del canal telefónico, se hizo énfasis en la claridad y certeza que debemos tener en la información que brindamos día a día a los ciudadanos.</p> <p>También se realizó un grupo de estudio con el área de Fondos para conocer las novedades de los programas y resolver inquietudes frecuentes de los ciudadanos, con el fin de brindar siempre la información correcta; de esta reunión quedó acta y compromisos para las próximas fechas.</p> <p>Se realizó además una capacitación de Comunicación Asertiva dirigida a todo el equipo de Atención al Ciudadano, con la cual se buscó fortalecer y enriquecer al equipo para atender de manera correcta las inquietudes y solicitudes de los ciudadanos.</p> <p>El 8 de Marzo se coordina con el área de Becas una charla en el ITM en la cual el equipo de Atención a la Ciudadanía socializa con los territoriales de la convocatoria 2019-1 de Becas Tecnologías; tips, preguntas frecuentes y protocolos con el fin de garantizar el cumplimiento del manual.</p> <p>También se realizó una inducción con el área de Becas con el fin de conocer las novedades de la convocatoria y resolver inquietudes frecuentes de los ciudadanos.</p> <p>Se realizó además una capacitación de Inteligencia emocional dirigida a todo el equipo de Atención al Ciudadano, con la cual se buscó fortalecer y enriquecer al equipo para atender de manera correcta, amable y cordial a los ciudadanos.</p>
	Implementar acciones para fortalecer los canales de atención	Canales de atención fortalecidos y en funcionamiento	100%	100%	100%	Atención al Ciudadano y Comunicaciones	100%	100%	<p>Con el fin de fortalecer no solo el equipo de Atención al Ciudadano, si no también a la Agencia en general, se realiza capacitación del tratamiento de las PQRS los días 18 y 19 de febrero con el apoyo del área Jurídica.</p> <p>Como acciones de fortalecimiento se realizaron encuestas de satisfacción semanales a los ciudadanos que visitaron la Agencia, esto se realizó con el fin de conocer la experiencia del ciudadano en su visita a Sapiencia.</p> <p>Se realizó también, con el apoyo del área de comunicaciones un grupo de estudio el 7 de marzo donde se evalúa y se actualiza la información que se brinda a los ciudadanos con el fin de dar siempre una orientación correcta.</p> <p>Se realiza también reunión con integrantes del equipo de Fondos para revisar las pautas o lineamientos que se tendrán en cuenta en el envío de una encuesta masiva a los seleccionados de las convocatorias.</p> <p>Se programa inducción para el equipo de Atención al Ciudadano en donde el área de Becas Tecnologías informa y actualiza toda la información acerca de la primera convocatoria de 2019.</p> <p>Se realizaron encuestas de satisfacción a los ciudadanos que visitaron la Agencia y se socializan los resultados con todo el equipo de Atención a la Ciudadanía, esto se realiza con el fin de conocer y mejorar la experiencia de quienes visitan Sapiencia.</p>

FORMULACIÓN						MONITOREO Y SEGUIMIENTO			
COMPONENTE	ACTIVIDADES	INDICADOR DE PRODUCTO	META/CANTIDAD			abr-30		ACTIVIDADES REALIZADAS (30 Abril)	
			abr-30	ago-31	dic-31	AVANCE META	% DE AVANCE		
	Realizar diagnóstico del estado actual de la publicación de información pública en los canales de divulgación de información de la entidad.	Diagnóstico realizado con base en la matriz desarrollada por la Procuraduría General de la Nación	100%			Planeación Estratégica	100%	100%	Se realizó un diagnóstico de la documentación que debe publicarse en la página web de la entidad teniendo en cuenta la normatividad existente, identificando 105 documentos que deben estar publicados.
	Publicar y divulgar información establecida en la estrategia de Gobierno Digital de acuerdo al diagnóstico	Porcentaje de información pública divulgada en la página web.	40%	40%	20%	Subdirección Administrativa, Financiera y de Apoyo a la Gestión; Comunicaciones; Planeación Estratégica	40%	100%	Se comparte el diagnóstico realizado con el área de comunicaciones quienes adicionalmente se encargaron de cambiar la versión de la página web para que sea más amigable a los ciudadanos, se realizaron cambios en la sección de transparencia y acceso a la información y se realizarán otras modificaciones teniendo en cuenta lo encontrado en el diagnóstico.
	Publicar y divulgar información de avances y logros de la entidad en los diferentes medios y canales de comunicación.	Número de publicaciones realizadas	400	750	750	Gestión de comunicaciones	365	91%	En este periodo las publicaciones institucionales en redes sociales estuvieron enfocadas en el cubrimiento en territorio de la convocatoria de Becas Tecnologías Alcaldía de Medellín con la que recorrimos las 10 comunas y 5 corregimientos motivando a los jóvenes a inscribirse a este programa. Hicimos cubrimiento de la participación en los programas Con vos radio, Punto de giro, Parihueliendo con vos y Tiempo Fuera, en el que los voceros de Sapiencia promovieron las inscripciones a Becas Tecnologías y apoyaron el posicionamiento de la Agencia. También mostramos a través de redes sociales cómo los estudiantes participantes en la etapa de pasantías del modelo de inserción laboral vivían la experiencia en grandes y pequeñas empresas de la ciudad. Participamos activamente en los debates en el Concejo de Medellín y en la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas del Alcalde, presentando los principales logros de la Agencia en los últimos años. Cubrimos el foro Índice de Ciudades Universitarias, en el que presentamos los principales avances de Medellín para posicionarse como una de las mejores ciudades para los universitarios en el país. Con Caravanas de la Convivencia les mostramos a nuestros seguidores en redes sociales el trabajo que hacemos cada fin de semana para motivar a los niños y jóvenes de la ciudad a soñar con la educación superior y con las carreras de la 4ta revolución industrial.

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2019**

Página: 1 de 1

COPIA CONTROLADA

FORMULACIÓN						MONITOREO Y SEGUIMIENTO			
COMPONENTE	ACTIVIDADES	INDICADOR DE PRODUCTO	META/CANTIDAD			RESPONSABLE	abr-30		ACTIVIDADES REALIZADAS (30 Abril)
			abr-30	ago-31	dic-31		AVANCE META	% DE AVANCE	
Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información	Formular e implementar el Plan Institucional de Archivo (PINAR)	Plan Institucional de Archivo (PINAR) formulado e implementado	20%	40%	40%	Gestión Documental	20%	100%	<p>Con relación a los INSTRUMENTOS ARCHIVÍSTICOS se está implementando el PINAR y PGD, a los cuales se les hace seguimiento bimensual a través del Plan de Acción Institucional por áreas o procesos, se hicieron los ajustes pertinentes a la propuesta de TRD articulada con el Listado Maestro de Documentos con el proceso de Gestión de la Calidad y el siguiente bimestre se llevará la propuesta al Comité Institucional de Gestión y Desempeño para su aprobación.</p> <p>El Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo (SGDEA) se proyectó para el segundo semestre del año en curso, posterior a la elaboración de los demás Instrumentos Archivísticos e Instrumentos de Gestión Pública de Información, los cuales serán el insumo principal en la elaboración del mismo.</p> <p>Se organizaron (clasificación, ordenación y descripción) todos los documentos transferidos por las unidades productoras al Archivo Central de Sapiencia en el primer cuatrimestre del año en curso y están disponibles para la consulta.</p> <p>Se organizaron:</p> <p>(16 expedientes de licitaciones declaradas desiertas o adjudicadas, 43 expedientes de contratos 2018, 3900 folios correspondientes a 92 expedientes y 19 cajas de contratos de 2017 al 2019 – 536 folios de anexos y 1.408 expedientes equivalentes a 94 cajas del Fondo Camino a la Educación Superior – 17.160 folios de anexos del fondo Formación Avanzada – 1.142 folios de anexos del Fondo Extendiendo Fronteras Educativas – 615 folios de anexos del Fondo Enlaza Mundos – 7864 folios de anexos de documentos de beneficiarios de Paso al cobro Jurídico – 1210 folios de PQRS Oficina Asesora Jurídica y Subdirección de las IES)</p> <p>- Se está elaborando la POLÍTICA DE RACIONALIZACIÓN DE USO DE PAPEL de Sapiencia, en la cual se logró avanzar en un 50 %, teniendo en cuenta aspectos como,Objetivos, Buenas Prácticas para Racionalización de Papel, Documentos de Referencia, Seguimiento a Política de Racionalización de Uso de Papel y Documentos de Referencia.</p> <p>- Se han atendido a cabalidad el 100% de las solicitudes de información</p>
	Realizar el registro o inventario de activos de Información	Registro o inventario de activos de Información realizado	30%	70%		Gestión Documental	30%	100%	El INVENTARIO DE ACTIVOS DE INFORMACIÓN saldrá de la propuesta de TRD y los demás instrumentos de Gestión Pública de Información (ÍNDICE DE INFORMACIÓN CLASIFICADA Y RESERVADA, ESQUEMA DE PUBLICACIÓN DE INFORMACIÓN) y está proyectado para el próximo cuatrimestre.
	Elaborar el índice de información clasificada y reservada	Índice de información clasificada y reservada realizado	50%	50%		Gestión Documental	50%	100%	Con relación al ÍNDICE DE INFORMACIÓN CLASIFICADA Y RESERVADA, se elaboró el formato, se socializó con los líderes de procesos, se resolvieron las dudas relacionadas y se remitió a Gestión Documental la información identificada por cada proceso, la cual se está consolidando para la elaboración del mismo.
	Elaborar el esquema de publicación de información	Esquema de publicación de información realizado	100%			Gestión Documental	90%	90%	Con respecto al ESQUEMA DE PUBLICACIÓN DE INFORMACIÓN, se hizo el rastreo pertinente para la identificación de la información que se debe incluir en el mismo y se diligenció el formato, a la fecha se cuenta con un avance aproximado de 90%, debido a que en el sitio web de Sapiencia se están realizando algunas actualizaciones de forma y contenido y este instrumento contiene mucha información que se encuentra alojada en la página web de la entidad, se proyectó su finalización para el próximo bimestre.
	Realizar informes mensuales de PQRSDF	Número de informes de PQRSDF realizados	4	4	4	Atención al Ciudadano	4	100%	Se han realizado el número de informes propuestos llevando un seguimiento constante y preciso, esto ha permitido notar los avances en el área y tomar las acciones de mejora pertinentes.
	Integrar el código de integridad, ética y buen gobierno	Porcentaje de avance en el documento integrado	100%			Planeación Estratégica Talento Humano	50%	50%	Se cuenta con un documento borrador que contiene los lineamientos del código de integridad establecidos por el DAFP. Este documento se finalizará en junio de 2019.
	Publicar el código de integridad, ética y buen gobierno	Código de integridad, ética y buen gobierno	100%			Planeación Estratégica Talento Humano		0%	

94%