

FORMULACIÓN						MONITOREO Y SEGUIMIENTO						
COMPONENTE	ACTIVIDADES	INDICADOR DE PRODUCTO	META/CANTIDAD			RESPONSABLE	abr-30		ago-31		ACTIVIDADES REALIZADAS (30 Abril)	ACTIVIDADES REALIZADAS (30 Agosto)
			abr-30	ago-31	dic-31		AVANCE META	% DE AVANCE	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%		N/A	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.	A partir de la integración del plan de acción institucional con la matriz de riesgos, se refleja mayor cultura en la gestión institucional de ambos instrumentos como herramientas complementarias. Se evidencia un compromiso mayor por el seguimiento a los mismos.
	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%		N/A	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 Direccionamiento Estratégico, Fortalecimiento de la Educación Superior, Acceso y Permanencia de la Educación Superior, Gestión Administrativa, Gestión Financiera, y Gestión del Talento Humano.	La formulación de la matriz de riesgos se realizó de forma satisfactoria en el primer bimestre del año y el seguimiento se hace conforme al procedimiento establecido.
	Publicar el mapa de riesgos en la página web de la entidad	Mapa de riesgos publicado	100%			Planeación Estratégica Comunicaciones	100%	100%		N/A	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.	En julio se publicó el seguimiento a la matriz de riesgos del primer semestre del año, en la página web de Sapiencia en la sección de transparencia y acceso a la información.
	Monitorear y revisar periódicamente el mapa de riesgos.	Número de informes de seguimiento elaborados y publicados		1	1	Planeación Estratégica Control Interno		N/A	1	100%	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.	En el informe de seguimiento del primer semestre se evidenció que se materializaron 6 riesgos de los 84 identificados para toda la Agencia, así: 1. Atención a la ciudadanía (1) Riesgo de cumplimiento 2. Fortalecimiento de la educación superior(1) Riesgo de cumplimiento 3. Gestión Documental (1) Riesgo estratégico 4. SST(1) Riesgo de cumplimiento 5. Gestión sistemas de información y Gestión Administrativa (1) Riesgo tecnológico y operativo. 6. Direccionamiento Estratégico (1) Riesgo Operativo Dentro de los riesgos materializados hacemos énfasis en la pérdida de un computador (riesgo que le pertenece a dos procesos: Sistemas de Información y Bienes y Servicios); la acción correctiva se presentó al poner la denuncia y utilizar la póliza de seguro que tiene la entidad para estos casos; adicionalmente a Gestión Documental se le materializó el riesgo de pérdida de información, ya que se extravió la carpeta 17 de 19 del contrato 139 de 2015; con el fin de subsanar esto, se puso el denuncia respectivo y se reconstruyó el expediente con el apoyo de los implicados. Vale la pena resaltar que, cada proceso realiza sus acciones pertinentes para subsanar la materialización del riesgo.
Racionalización de Trámites	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%		N/A	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.	Esta actividad se completó al 100% en el primer cuatrimestre.
	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%		N/A	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. RESUMEN: Después de la primera revisión del DAPT, de los 65 trámites cargados en el SUI, se eliminan 13. Se espera que terminen la revisión para definir cuántos trámites quedan en total. 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 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.	Aunque esta actividad se realizó tal como estaba propuesta en el segundo bimestre, de acuerdo a las devoluciones del DAFP en el mes de junio en las cuales se eliminan 55 trámites para nueva revisión e incorporación en la plataforma, se realizó capacitación con las áreas responsables en donde se indican los lineamientos sugeridos por el DAFP para retomar la actividad de elaboración y rediseño de contenido de las hojas de vida y de esta manera cumplir con el objetivo de la política de racionalización de trámites.

FORMULACIÓN						MONITOREO Y SEGUIMIENTO					
-------------	--	--	--	--	--	-------------------------	--	--	--	--	--

COMPONENTE	ACTIVIDADES	INDICADOR DE PRODUCTO	META/CANTIDAD			RESPONSABLE	abr-30		ago-31		ACTIVIDADES REALIZADAS (30 Abril)	ACTIVIDADES REALIZADAS (30 Agosto)																																																																																																																																												
			abr-30	ago-31	dic-31		AVANCE META	% DE AVANCE	AVANCE META	% DE AVANCE																																																																																																																																														
	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	20%	100%	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 SUII, 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. Se adelantan reuniones con algunas áreas para el apoyo en el cumplimiento de la actividad.	De acuerdo a las devoluciones del DAFP en el mes de junio se realizó capacitación con las áreas responsables en donde se indican los lineamientos sugeridos por dicha entidad para retomar la actividad de elaboración y rediseño de contenido de las hojas de vida y de esta manera proceder con la propuesta de racionalización de trámites.																																																																																																																																												
	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		N/A		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.	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		N/A	La meta está proyectada para el último periodo del año.	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		N/A	La meta está proyectada para el último periodo del año.	Aunque la meta está proyectada para el último periodo del año, desde el Área de Planeación, se viene trabajando en la estructura y lineamientos para sistematizar la información y entregar de manera oportuna. Según las orientaciones del DAP se vienen elaborando los documentos borradores para el informe del alcalde, los cuales estarán alineados con el informe de gestión de la Directora.																																																																																																																																												
	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%	4	100%	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. Con corte al 30 de abril la información se presenta de la siguiente manera en cada uno de los canales de atención al ciudadano:	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. Con corte al 31 de agosto la información se presenta de la siguiente manera en cada uno de los canales de atención al ciudadano:																																																																																																																																												
											<table border="1" style="width:100%; border-collapse: collapse; font-size: small;"> <thead> <tr> <th>Canal</th> <th></th> <th>CANAL TELEFÓNICO</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> <td>517</td> </tr> <tr> <td>Atendidad</td> <td>6212</td> <td>14</td> <td>260</td> <td>507</td> </tr> <tr> <td>Pendientes</td> <td>816</td> <td>1</td> <td>153</td> <td>10</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">Febrero</td> <td>Total</td> <td>4304</td> <td>14</td> <td>348</td> <td>776</td> </tr> <tr> <td>Atendidad</td> <td>4121</td> <td>12</td> <td>321</td> <td>768</td> </tr> <tr> <td>Pendientes</td> <td>183</td> <td>2</td> <td>27</td> <td>8</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">Marzo</td> <td>Total</td> <td>5718</td> <td>19</td> <td>480</td> <td>1223</td> </tr> <tr> <td>Atendidad</td> <td>5487</td> <td>18</td> <td>306</td> <td>1208</td> </tr> <tr> <td>Pendientes</td> <td>231</td> <td>1</td> <td>174</td> <td>15</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">Abril</td> <td>Total</td> <td>5964</td> <td>12</td> <td>266</td> <td>852</td> </tr> <tr> <td>Atendidad</td> <td>5687</td> <td>12</td> <td>74</td> <td>832</td> </tr> <tr> <td>Pendientes</td> <td>277</td> <td>0</td> <td>192</td> <td>20</td> </tr> </tbody> </table>	Canal		CANAL TELEFÓNICO	SIIS	MERCURIO	CORREO INSTITUCIONAL	Enero	Total	7028	15	413	517	Atendidad	6212	14	260	507	Pendientes	816	1	153	10	Febrero	Total	4304	14	348	776	Atendidad	4121	12	321	768	Pendientes	183	2	27	8	Marzo	Total	5718	19	480	1223	Atendidad	5487	18	306	1208	Pendientes	231	1	174	15	Abril	Total	5964	12	266	852	Atendidad	5687	12	74	832	Pendientes	277	0	192	20	<table border="1" style="width:100%; border-collapse: collapse; font-size: small;"> <thead> <tr> <th>Canal</th> <th></th> <th>CANAL TELEFÓNICO</th> <th>SIIS</th> <th>MERCURIO</th> <th>CORREO INSTITUCIONAL</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3">Mayo</td> <td>Total</td> <td>9128</td> <td>12</td> <td>416</td> <td>1346</td> </tr> <tr> <td>Atendidad</td> <td>8857</td> <td>12</td> <td>167</td> <td>1329</td> </tr> <tr> <td>Pendientes</td> <td>271</td> <td>1</td> <td>249</td> <td>17</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">Junio</td> <td>Total</td> <td>12986</td> <td>18</td> <td>628</td> <td>2225</td> </tr> <tr> <td>Atendidad</td> <td>12007</td> <td>14</td> <td>280</td> <td>2189</td> </tr> <tr> <td>Pendientes</td> <td>979</td> <td>114</td> <td>348</td> <td>36</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">Julio</td> <td>Total</td> <td>11180</td> <td>7</td> <td>822</td> <td>3315</td> </tr> <tr> <td>Atendidad</td> <td>10138</td> <td>6</td> <td>336</td> <td>3296</td> </tr> <tr> <td>Pendientes</td> <td>1042</td> <td>1</td> <td>486</td> <td>19</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">Agosto</td> <td>Total</td> <td>5409</td> <td>2</td> <td>354</td> <td>1796</td> </tr> <tr> <td>Atendidad</td> <td>5262</td> <td>2</td> <td>139</td> <td>1767</td> </tr> <tr> <td>Pendientes</td> <td>147</td> <td>0</td> <td>215</td> <td>29</td> </tr> </tbody> </table>	Canal		CANAL TELEFÓNICO	SIIS	MERCURIO	CORREO INSTITUCIONAL	Mayo	Total	9128	12	416	1346	Atendidad	8857	12	167	1329	Pendientes	271	1	249	17	Junio	Total	12986	18	628	2225	Atendidad	12007	14	280	2189	Pendientes	979	114	348	36	Julio	Total	11180	7	822	3315	Atendidad	10138	6	336	3296	Pendientes	1042	1	486	19	Agosto	Total	5409	2	354	1796	Atendidad	5262	2	139	1767	Pendientes	147	0	215	29
Canal		CANAL TELEFÓNICO	SIIS	MERCURIO	CORREO INSTITUCIONAL																																																																																																																																																			
Enero	Total	7028	15	413	517																																																																																																																																																			
	Atendidad	6212	14	260	507																																																																																																																																																			
	Pendientes	816	1	153	10																																																																																																																																																			
Febrero	Total	4304	14	348	776																																																																																																																																																			
	Atendidad	4121	12	321	768																																																																																																																																																			
	Pendientes	183	2	27	8																																																																																																																																																			
Marzo	Total	5718	19	480	1223																																																																																																																																																			
	Atendidad	5487	18	306	1208																																																																																																																																																			
	Pendientes	231	1	174	15																																																																																																																																																			
Abril	Total	5964	12	266	852																																																																																																																																																			
	Atendidad	5687	12	74	832																																																																																																																																																			
	Pendientes	277	0	192	20																																																																																																																																																			
Canal		CANAL TELEFÓNICO	SIIS	MERCURIO	CORREO INSTITUCIONAL																																																																																																																																																			
Mayo	Total	9128	12	416	1346																																																																																																																																																			
	Atendidad	8857	12	167	1329																																																																																																																																																			
	Pendientes	271	1	249	17																																																																																																																																																			
Junio	Total	12986	18	628	2225																																																																																																																																																			
	Atendidad	12007	14	280	2189																																																																																																																																																			
	Pendientes	979	114	348	36																																																																																																																																																			
Julio	Total	11180	7	822	3315																																																																																																																																																			
	Atendidad	10138	6	336	3296																																																																																																																																																			
	Pendientes	1042	1	486	19																																																																																																																																																			
Agosto	Total	5409	2	354	1796																																																																																																																																																			
	Atendidad	5262	2	139	1767																																																																																																																																																			
	Pendientes	147	0	215	29																																																																																																																																																			
	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	4	100%	Inicialmente en el indicador se proyectó realizar 2 encuestas masivas anuales como se venía realizando en años anteriores, pero con el fin de que el ciudadano no olvide su experiencia en su visita a Sapiencia y la podamos conocer de manera oportuna, se han venido realizando encuestas más frecuentes. 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. 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. 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. Teniendo en cuenta este cambio, se hace la modificación de la meta para los siguientes periodos del plan.	Se realizaron 4 encuestas en total en los meses de mayo, junio, julio, agosto, en las cuales se destaca que los medios por donde los ciudadanos más se enteran de la oferta de la Agencia son: redes sociales, por algún conocido y por medio de la Alcaldía de Medellín. Se identifica también que los ciudadanos siguen teniendo una percepción muy positiva de la Agencia y sus servidores. La última encuesta realizada en el mes de Agosto se envió a las personas que han sido atendidas en 2019-1 por los diferentes canales de la Agencia. El resultado de la encuesta permite evidenciar que la gran mayoría de Ciudadanos que visitan la Agencia, lo hacen para solicitar información general la cual se brinda desde el canal presencial, éste a su vez es el mejor calificado en cuanto al servicio. El informe es publicado en la página web de la Entidad. Con el fin de dar a conocer los resultados de la encuesta publicada, se realiza reunión con el equipo de Atención al Ciudadano, haciendo énfasis en los aspectos positivos y en otros en los que deban establecerse mejoras, a su vez se socializa con las demás áreas responsables por medio de correo electrónico, con el fin de que cada líder revise con su equipo y con base en las respuestas establezcan mejoras en sus procesos.																																																																																																																																												

COPIA CONTROLADA

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2019

COPIA CONTROLADA

FORMULACIÓN						MONITOREO Y SEGUIMIENTO						
COMPONENTE	ACTIVIDADES	INDICADOR DE PRODUCTO	MET/ACANTIDAD			RESPONSABLE	abr-30		ago-31		ACTIVIDADES REALIZADAS (30 Abril)	ACTIVIDADES REALIZADAS (30 Agosto)
			abr-30	ago-31	dic-31		AVANCE META	% DE AVANCE	AVANCE META	% DE AVANCE		
			Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano	Realizar capacitaciones a los servidores públicos relacionadas con el mejoramiento del servicio al ciudadano.	Número de capacitaciones realizadas.		2	2	2	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%	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 Tecnológicas; 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> <p>Con el objetivo de implementar acciones para el mejoramiento continuo de la atención a los ciudadanos e implementar un protocolo de servicio, se realizaron 3 capacitaciones con base en los 4 módulos del curso de Lenguaje Claro para servidores públicos.</p> <p>El 29 de mayo se coordinó con el área de Fondos un grupo de estudio en donde el objetivo fue resolver las inquietudes del equipo de atención al ciudadano frente a la convocatoria de posgrados y actualizar las novedades con el fin de garantizar el cumplimiento del manual y orientar correctamente al ciudadano.</p> <p>Se coordina la asistencia de una de las integrantes del canal telefónico a las capacitaciones de Legalizaciones de Fondos y servicios programa reunión en donde es retroalimentado todo el equipo de atención al ciudadano.</p> <p>El 31 de agosto se dicta una capacitación de atención al ciudadano con el líder de Logística y el equipo de vigilancia, orientados a implementar un protocolo de servicio y buscando siempre brindar una excelente atención y orientación a los ciudadanos al ingresar a la Agencia.</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%	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 Tecnológicas 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> <p>Como acciones de fortalecimiento y con el apoyo del área de Comunicaciones se lleva a cabo reunión con el equipo en donde se revisan los lineamientos de trabajo en los diferentes canales de Atención a la Ciudadanía.</p> <p>Debido al incremento en los indicadores de cada canal con respecto al año 2018, se reforzó el equipo con la contratación de una persona exclusiva para el canal telefónico y de esta forma se fortaleció las respuestas del correo institucional.</p> <p>Además, el 10 de Julio se llevó a cabo reunión con el equipo de fondos en donde se revisaron los riesgos materializados con base en algunas respuestas por fuera de los tiempos, esto con el fin de establecer mejoras para responder oportunamente todos los requerimientos que ingresen a la Agencia.</p> <p>Se realizaron encuestas de satisfacción a los ciudadanos que visitaron la Agencia y que han sido atendidos por los diferentes canales. Con base en la última encuesta, que se realizó a 1.112 usuarios, se generó un informe que corresponde a 2019-1 y se socializaron los resultados con todo el equipo de Atención a la Ciudadanía y con las áreas de cara al ciudadano, con el fin de conocer y mejorar la experiencia de quienes visitan Sapiencia.</p> <p>En la reunión con el equipo de Atención al Ciudadano se destacan algunos resultados de las encuestas haciendo énfasis en los aspectos positivos y demás aspectos en los que deban establecerse mejoras.</p>		
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%		N/A	<p>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.</p> <p>Esta actividad se cumplió en el primer cuatrimestre del año</p>		
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%	40%	100%	<p>Se realizó seguimiento a la matriz de índice de transparencia y acceso a la información pública, para todas las áreas de la entidad, teniendo en cuenta el diagnóstico realizado y actualizando los documentos que fueron publicados durante la vigencia en la página web.</p> <p>El anterior ejercicio fue utilizado como herramienta para dar cumplimiento con el requisito que la Procuraduría estableció en la ley 1712 de 2014; el cual generó un resultado de 67 puntos sobre 100, lo cual es positivo para la Agencia.</p> <p>Dentro de la página web se han realizado varios cambios, siendo la sección de transparencia y acceso a la información, uno de los más importantes, en donde ya se puede encontrar información sobre: Atención al Ciudadano, Estructura y talento humano, Contratación, Normograma y políticas, Estados Financieros, Planes, programas y proyectos; Control Interno, Informes de Gestión, Gestión Documental y Notificaciones por aviso.</p>		

 Alcaldía de Medellín SAPIENCIA Agencia de Educación Superior de Medellín	FORMATO	Código: F-ES-DE-001
		Versión: 04
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2019	Página: 1 de 1

FORMULACIÓN						MONITOREO Y SEGUIMIENTO					
COMPONENTE	ACTIVIDADES	INDICADOR DE PRODUCTO	META/CANTIDAD			RESPONSABLE	abr-30		ago-31		
			abr-30	ago-31	dic-31		AVANCE META	% DE AVANCE	AVANCE META	% DE AVANCE	
			ACTIVIDADES REALIZADAS (30 Abril)		ACTIVIDADES REALIZADAS (30 Agosto)						
	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%	589	79%	<p>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.</p> <p>Hicimos cubrimiento de la participación en los programas Con vos radio, Punto de giro Parihuelando 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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p>
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%	40%	100%	<p>Con relación a los INSTRUMENTOS ARCHIVÍSTICOS se está implementando el PINAR y PGD, a los cuales se le 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> <ul style="list-style-type: none"> 116 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 Entendiendo Fronteras Educativas – 615 folios de anexos del fondo Enlaza Mundos – 7864 folios de anexos de documentos de beneficiarios de Pao al Cobro Jurídico – 1210 folios de PQR Oficina Asesora Jurídica y Subdirección de las IES) <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> <p>Se atendieron las siguientes consultas:</p> <ul style="list-style-type: none"> 2333 = Enero – Abril <p>El área que más consultas hace, es la Dirección Técnica de fondos en el siguiente orden de mayor a menor (Camino a la Educación Superior, Enlaza Mundos y extendiendo Fronteras Educativas)</p> <p>Cabe resaltar que las consultas se hacen masiva e individualmente y están relacionadas de forma individual, es decir por expediente consultado.</p> <p>Las solicitudes realizadas las clasificamos en consultas (Solicitud de expedientes para revisar en el archivo central y generalmente no se registra en la planilla de préstamos) y préstamos (Expedientes solicitados para consultar por fuera de las instalaciones del archivo central y se registra en la planilla de préstamos)</p> <p>262 consultas en total</p> <p>2029 préstamos en total</p>
	Realizar el registro o inventario de activos de Información	Registro o inventario de activos de Información realizado	30%	70%		Gestión Documental	30%	100%	70%	100%	<p>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.</p>
	Elaborar el índice de información clasificada y reservada	Índice de información clasificada y reservada realizado	50%	50%		Gestión Documental	50%	100%	50%	100%	<p>Con relación al ÍNDICE DE INFORMACIÓN CLASIFICADA Y RESERVADA, se elaboró el formato, se socializó con los líderes de proceso, 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.</p>
	Elaborar el esquema de publicación de información	Esquema de publicación de información realizado	100%			Gestión Documental	90%	90%	10%	100%	<p>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.</p>

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2019

FORMULACIÓN						MONITOREO Y SEGUIMIENTO						
COMPONENTE	ACTIVIDADES	INDICADOR DE PRODUCTO	META/CANTIDAD			RESPONSABLE	abr-30		ago-31		ACTIVIDADES REALIZADAS (30 Abril)	ACTIVIDADES REALIZADAS (30 Agosto)
			abr-30	ago-31	dic-31		AVANCE META	% DE AVANCE	AVANCE META	% DE AVANCE		
				Realizar informes mensuales de PQRSDF	Número de informes de PQRSDF realizados		4	4	4	Atención al Ciudadano		
	Integrar el código de integridad, ética y buen gobierno	Porcentaje de avance en el documento integrado	100%			Planeación Estratégica Talento Humano	50%	50%	50%	100%	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.	El código de ética y buen gobierno fue aprobado mediante RESOLUCIÓN 5686 DE 2019 (21 de junio) "Por medio del cual se adopta el Código de Integridad y Buen Gobierno de la Agencia de Educación Superior de Medellín- Sapiencia"
	Publicar el código de integridad, ética y buen gobierno	Código de integridad, ética y buen gobierno	100%			Planeación Estratégica Talento Humano		0%	100%	100%		El código de ética y buen gobierno se encuentra publicado en la página web en la sección transparencia y acceso a la información http://www.sapiencia.gov.co/wp-content/uploads/2019/07/codigo_de_integridad_y_buen_gobierno_sapiencia.pdf . En el último cuatrimestre se realizarán actividades pedagógicas para socializarlo y que sea apropiado por todo el personal de la Agencia.
							91%			99%		

Elaboró: Coordinadora de Planeación Estratégica	Revisó: Jefe de Control Interno	Aprobó: Sistema Integrado de Gestión
Fecha: 08 de enero de 2019	Fecha: 12 de enero de 2019	Fecha: 13 de enero de 2019

NOTA: EL CUMPLIMIENTO DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PARA EL SEGUNDO CUATRIMESTRE DEL AÑO ES DEL 99%, CON RESPECTO A LAS METAS PLANTEADAS