

COMPONENTE	ACTIVIDADES	INDICADOR DE PRODUCTO	METACANTIDAD			RESPONSABLE	abr-30		ago-31		dic-31		ACTIVIDADES REALIZADAS (30 Abril)	ACTIVIDADES REALIZADAS (30 Agosto)	ACTIVIDADES REALIZADAS (30 Diciembre)	OBSERVACIONES																																																																																																																																																												
			abr-30	ago-31	dic-31		AVANCE META	%DE AVANCE	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	N/A	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 instrumental de ambos instrumentos como herramientas complementarias. Se evidencia un compromiso mayor por el seguimiento a los mismos.	A partir de la integración del plan de acción institucional con la matriz de riesgos, se refleja mayor cultura en la gestión instrumental 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	N/A	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: Dirección Estratégica, Fomento 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.	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	N/A	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.	En diciembre se publicó el seguimiento a la matriz de riesgos del segundo 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	100%	1	100%	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, para realizar este seguimiento, se generó 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 1. Fortalecimiento de la educación superior (1) Riesgo de cumplimiento 1. Gestión Documental (1) Riesgo estratégico 4. SUT (1) Riesgo de cumplimiento 5. Gestión sistemas de información y Gestión Administrativa (1) Riesgo tecnológico y operativo. 6. Dirección Estratégico (1) Riesgo Operativo	Se realizó el seguimiento a riesgos del segundo semestre del año en el cual se identificaron las siguientes materializaciones: Evaluados 76 riesgos y materializados 3 riesgos: - Sistemas de Información: Pérdida de información. Acciones: Se ejecutó control para recuperar la información. - Atención a la Ciudadanía: Incumplimiento de los términos legales para dar respuesta a las PQRSDF radicadas en la Agencia. Acciones: Se dio respuesta a los requerimientos posteriormente dado la complejidad de los mismos. - Gestión de Comunicaciones: Presentar datos, información, noticias equitativas, incompletas e inoportunas en los diferentes medios de comunicación y/o estrategias comunicacionales. Acciones: Es ajustó la información enviando un nuevo mensaje y se ajustó el procedimiento con las áreas involucradas para homologar la manera de realizar la divulgación de la información.																																																																																																																																																													
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	N/A	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 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.	Esta actividad se completó al 100% en el primer cuatrimestre.																																																																																																																																																														
	Revisar y actualizar las hojas de vida de los trámites (incluirlas los tiempos)	Trámites de vida revisados y actualizados	65			Atención al Ciudadano	65	100%	N/A	N/A	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 DAF, de los 63 trámites cargados en el SUT, 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: Fondo Sapiencia. "Fondo Presupuesto Participativo": se crea hoja de vida de suspensión del Fondo PP. "Estrategia Mundos y Extendidos 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 Asistida": 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 excentos de Servicio Social" ya que fue considerado por los 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 indicaron 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 cumplir con el objetivo de la política de racionalización de trámites.	Esta actividad se completó en el primer y segundo cuatrimestre	Es importante aclarar que a medida que los trámites de la Agencia son inscritos en el SUT, las hojas de vida pueden tener modificaciones o actualizaciones. En este momento, nos encontramos en la inscripción del primer trámite definidos de la Agencia "Obrigamiento y legalización de crédito educativo condonable a través de fondos en administración", el cual está siendo revisado por los funcionarios del Departamento Nacional de la Función Pública.																																																																																																																																																													
	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%	60%	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 SUT, 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 adelantaron 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 indicaron 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.	Se elaboró un informe con la propuesta de racionalización de trámites en el cual, se tienen en cuenta los últimos trámites devueltos por el DAFP y los adicionales que completó cada área, en total en este momento tenemos 11 trámites. Esos trámites se deben ir subiendo en la Plataforma SUT, con el apoyo de los funcionarios de la Función Pública para asegurarnos de que estén correctamente inscritos. La inscripción de la totalidad de los trámites se debe proyectar para el año 2020 ya que, para este año debido a fallas en la página, solo se ha realizado la inscripción de un trámite del área de Fondos: "Obrigamiento y legalización de crédito educativo condonable a través de fondos en administración".	Es importante resaltar que estos trámites pueden tener variaciones en la medida que se haga la inscripción en el SUT ya que la revisión y aprobación definitiva la hacen los funcionarios del DAFP.																																																																																																																																																												
	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	N/A	100%	100%	100%	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.	De acuerdo a las actividades proyectadas en el Plan de Acción del proceso de Atención al Ciudadano, en los meses de noviembre y diciembre, se elaboró un informe con las mejoras implementadas en los trámites de la Agencia en cuanto a costos, tiempos, pasos, procedimientos e inclusión de medios tecnológicos. Este informe hace parte integral de la política de racionalización de trámites.																																																																																																																																																													
Rendición de Cuentas	Definir e implementar la estrategia de rendición de cuentas.	Audiencia pública de rendición de cuentas realizada	100%			Director General	N/A	N/A	N/A	100%	100%	La meta está proyectada para el último periodo del año.	La meta está proyectada para el último periodo del año.	El 17 de diciembre de 2019 en las instalaciones de MOVIA se llevó a cabo la audiencia pública de rendición de cuentas a la ciudadanía, en la cual participaron algunos beneficiarios de nuestros proyectos y representantes de la comunidad en general. En esta audiencia se hizo hincapié en los logros del cuatrimestre, conforme a los programas y proyectos establecidos en el plan de desarrollo Medellín Cuenta con Vos.																																																																																																																																																														
	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	N/A	1	100%	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 DAFP se vienen elaborando los documentos base para el informe del alcalde, los cuales estarán alineados con el informe de gestión de la Dirección.	Teniendo en cuenta que este año es el cierre de gobierno, se elaboró un informe de gestión conforme a los lineamientos de la Ley 951 de 2005. Dicho informe será radicado y publicado en los primeros 15 días de enero.	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 agosto la información se presenta de la siguiente manera en cada uno de los canales de atención al ciudadano: <table border="1"> <thead> <tr> <th>Canal</th> <th>CANAL TELEFÓNICO</th> <th>SIS</th> <th>MERCURIO</th> <th>CORREO INSTITUCIONAL</th> <th>PRESENCIAL</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>enero</td> <td>Total 2028</td> <td>13</td> <td>413</td> <td>512</td> <td>1000</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Atendidos 632</td> <td>14</td> <td>301</td> <td>393</td> <td>1360</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Pendientes 1496</td> <td>0</td> <td>112</td> <td>119</td> <td>640</td> </tr> <tr> <td>Febrero</td> <td>Total 4204</td> <td>24</td> <td>348</td> <td>770</td> <td>3062</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Atendidos 4121</td> <td>32</td> <td>311</td> <td>769</td> <td>3000</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Pendientes 83</td> <td>0</td> <td>37</td> <td>1</td> <td>62</td> </tr> <tr> <td>Marzo</td> <td>Total 5738</td> <td>18</td> <td>484</td> <td>1223</td> <td>4013</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Atendidos 5487</td> <td>18</td> <td>306</td> <td>1208</td> <td>3961</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Pendientes 251</td> <td>0</td> <td>178</td> <td>15</td> <td>52</td> </tr> <tr> <td>Abril</td> <td>Total 5864</td> <td>12</td> <td>265</td> <td>852</td> <td>4795</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Atendidos 5687</td> <td>12</td> <td>147</td> <td>832</td> <td>4616</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Pendientes 177</td> <td>0</td> <td>118</td> <td>20</td> <td>79</td> </tr> </tbody> </table>	Canal	CANAL TELEFÓNICO	SIS	MERCURIO	CORREO INSTITUCIONAL	PRESENCIAL	enero	Total 2028	13	413	512	1000		Atendidos 632	14	301	393	1360		Pendientes 1496	0	112	119	640	Febrero	Total 4204	24	348	770	3062		Atendidos 4121	32	311	769	3000		Pendientes 83	0	37	1	62	Marzo	Total 5738	18	484	1223	4013		Atendidos 5487	18	306	1208	3961		Pendientes 251	0	178	15	52	Abril	Total 5864	12	265	852	4795		Atendidos 5687	12	147	832	4616		Pendientes 177	0	118	20	79	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 10 de diciembre, la información se presenta de la siguiente manera en cada uno de los canales de atención al ciudadano: <table border="1"> <thead> <tr> <th>Canal</th> <th>CANAL TELEFÓNICO</th> <th>SIS</th> <th>MERCURIO</th> <th>CORREO INSTITUCIONAL</th> <th>PRESENCIAL</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Mayo</td> <td>Total 9125</td> <td>12</td> <td>432</td> <td>1360</td> <td>7321</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Atendidos 8857</td> <td>12</td> <td>367</td> <td>1229</td> <td>7457</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Pendientes 268</td> <td>0</td> <td>65</td> <td>131</td> <td>864</td> </tr> <tr> <td>Junio</td> <td>Total 12796</td> <td>18</td> <td>628</td> <td>2272</td> <td>9958</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Atendidos 12007</td> <td>14</td> <td>290</td> <td>2189</td> <td>9594</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Pendientes 789</td> <td>4</td> <td>338</td> <td>83</td> <td>364</td> </tr> <tr> <td>Julio</td> <td>Total 11180</td> <td>7</td> <td>822</td> <td>1813</td> <td>8558</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Atendidos 10188</td> <td>6</td> <td>386</td> <td>2096</td> <td>7700</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Pendientes 1092</td> <td>1</td> <td>436</td> <td>717</td> <td>858</td> </tr> <tr> <td>Agosto</td> <td>Total 5497</td> <td>2</td> <td>354</td> <td>1790</td> <td>3351</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Atendidos 5263</td> <td>2</td> <td>191</td> <td>1701</td> <td>3269</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Pendientes 234</td> <td>0</td> <td>163</td> <td>89</td> <td>82</td> </tr> </tbody> </table>	Canal	CANAL TELEFÓNICO	SIS	MERCURIO	CORREO INSTITUCIONAL	PRESENCIAL	Mayo	Total 9125	12	432	1360	7321		Atendidos 8857	12	367	1229	7457		Pendientes 268	0	65	131	864	Junio	Total 12796	18	628	2272	9958		Atendidos 12007	14	290	2189	9594		Pendientes 789	4	338	83	364	Julio	Total 11180	7	822	1813	8558		Atendidos 10188	6	386	2096	7700		Pendientes 1092	1	436	717	858	Agosto	Total 5497	2	354	1790	3351		Atendidos 5263	2	191	1701	3269		Pendientes 234	0	163	89	82
Canal	CANAL TELEFÓNICO	SIS	MERCURIO	CORREO INSTITUCIONAL	PRESENCIAL																																																																																																																																																																							
enero	Total 2028	13	413	512	1000																																																																																																																																																																							
	Atendidos 632	14	301	393	1360																																																																																																																																																																							
	Pendientes 1496	0	112	119	640																																																																																																																																																																							
Febrero	Total 4204	24	348	770	3062																																																																																																																																																																							
	Atendidos 4121	32	311	769	3000																																																																																																																																																																							
	Pendientes 83	0	37	1	62																																																																																																																																																																							
Marzo	Total 5738	18	484	1223	4013																																																																																																																																																																							
	Atendidos 5487	18	306	1208	3961																																																																																																																																																																							
	Pendientes 251	0	178	15	52																																																																																																																																																																							
Abril	Total 5864	12	265	852	4795																																																																																																																																																																							
	Atendidos 5687	12	147	832	4616																																																																																																																																																																							
	Pendientes 177	0	118	20	79																																																																																																																																																																							
Canal	CANAL TELEFÓNICO	SIS	MERCURIO	CORREO INSTITUCIONAL	PRESENCIAL																																																																																																																																																																							
Mayo	Total 9125	12	432	1360	7321																																																																																																																																																																							
	Atendidos 8857	12	367	1229	7457																																																																																																																																																																							
	Pendientes 268	0	65	131	864																																																																																																																																																																							
Junio	Total 12796	18	628	2272	9958																																																																																																																																																																							
	Atendidos 12007	14	290	2189	9594																																																																																																																																																																							
	Pendientes 789	4	338	83	364																																																																																																																																																																							
Julio	Total 11180	7	822	1813	8558																																																																																																																																																																							
	Atendidos 10188	6	386	2096	7700																																																																																																																																																																							
	Pendientes 1092	1	436	717	858																																																																																																																																																																							
Agosto	Total 5497	2	354	1790	3351																																																																																																																																																																							
	Atendidos 5263	2	191	1701	3269																																																																																																																																																																							
	Pendientes 234	0	163	89	82																																																																																																																																																																							



FORMATO

Código: F-ES-DE-001

Versión: 04

PLAN ANTICORUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2019

Página: 1 de 1

COMPONENTE	ACTIVIDADES	INDICADOR DE PRODUCTO	FORMULACIÓN			MONITOREO Y SEGUIMIENTO						OBSERVACIONES			
			META/CANTIDAD			abr-30		ago-31		dic-31			ACTIVIDADES REALIZADAS (30 Abril)	ACTIVIDADES REALIZADAS (30 Agosto)	ACTIVIDADES REALIZADAS (30 Diciembre)
			abr-30	ago-31	dic-31	AVANCE META	% DE AVANCE	AVANCE META	% DE AVANCE	AVANCE META	% DE AVANCE				
Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano	Realizar encuesta de percepción del ciudadano respecto a la calidad del servicio.	Número de encuestas de percepción realizadas.	4	4	4	8	N/A	4	100%	4	100%	<p>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.</p> <p>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 igual que el bimestre pasado los ciudadanos siguen teniendo una percepción muy positiva de la Agencia y sus servidores.</p> <p>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.</p> <p>Teniendo en cuenta este cambio, se hace la modificación de la meta para los siguientes periodos del plan.</p> <p>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 establecer 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.</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 las encuestas del mes de septiembre y octubre se elaboró un informe y se socializaron los resultados con todo el equipo de Atención a la Ciudadanía y con las áreas de cara al ciudadano, esta actividad se realizó con el fin de conocer y mejorar la experiencia de quienes visitan Sapiencia.</p> <p>En el último bimestre del año se consolidó en un informe el resultado de las dos encuestas realizadas los meses de noviembre y diciembre para compararlo con las demás áreas de la Agencia que tienen contacto con los ciudadanos, esto con el fin de que cada equipo con base en las respuestas, pueda establecer mejoras en sus procesos. El resultado de estas dos encuestas nos permite evidenciar que la gran mayoría de Ciudadanos que visitaron la Agencia en el último bimestre, lo hicieron para inscribirse a Becas Tecnológicas, Fondos y solicitar información general.</p> <p>Destacamos de los resultados que:</p> <p>El 90.91% de los encuestados manifiestan han recomendado a Sapiencia como entidad que posibilita el acceso a la educación superior a otras personas.</p>			
	Realizar capacitaciones a los servidores públicos relacionadas con el mejoramiento del servicio al ciudadano.	Número de capacitaciones realizadas.	2	2	2	3	100%	3	100%	3	150%	3%	<p>Con base en los 4 módulos del curso virtual de "Lenguaje Claro para servidores públicos de Colombia" dictado de forma virtual por el DAFP, se realizaron 3 capacitaciones para el mejoramiento de la relación del equipo con el ciudadano.</p> <p>Fecha: 25 de junio, 31 de julio y 27 de agosto 2019 - Lenguaje Claro Asistentes: Equipo atención a la ciudadanía</p> <p>Adicionalmente se realiza el 31 de agosto una capacitación de atención al ciudadano con el líder de logística y el equipo de vigilancia, con el fin de brindar una excelente atención y orientación a los ciudadanos al ingresar a la Agencia.</p> <p>Con el fin de actualizar al equipo de Atención al Ciudadano se realiza capacitación con el líder de Becas Tecnológicas en donde nos informan los lineamientos de la convocatoria e información importante para brindar a los ciudadanos la información correcta. Fecha: 24 de septiembre 2019. Asistentes: Equipo atención a la ciudadanía y Líder Becas Tecnológicas</p> <p>Adicionalmente se realizó el 13 de septiembre una capacitación de atención al ciudadano al equipo territorial de Becas donde se socializaron tipos, preguntas frecuentes y protocolos con el fin de garantizar el cumplimiento del manual. Fecha: 13 de septiembre 2019. Asistentes: Líder Atención al Ciudadano - Equipo Territorial de Becas</p> <p>En el mes de noviembre se realizó también una capacitación con el equipo de Fondos, en donde nos informaron los lineamientos para la renovación virtual para 2020.1 e información importante para brindar a los ciudadanos la orientación correcta. Fecha: 14 de noviembre 2019. Asistentes: Equipo atención a la ciudadanía y Equipo Fondos</p>		
	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%	100%	100%	100%	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 coordinó con el área de Becas una charla en el ITM en la cual el equipo de Atención a la Ciudadanía socializa con los territorios 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 pagados y actualizar las novedades, con el fin de garantizar el cumplimiento del manual y orientar correctamente al ciudadano.</p> <p>Se coordinó la asistencia de una de las integrantes del canal telefónico a las capacitaciones de Legalizaciones de Fondos y posteriormente se 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%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	<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 los requisitos 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 ingresan 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>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>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 debían establecer mejoras.</p> <p>Esta actividad se cumplió en el primer cuatrimestre del año</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%			100%	100%	N/A	N/A				<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>Se compartió 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 realizaron otras modificaciones teniendo en cuenta lo encontrado en el diagnóstico.</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> <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%	40%	100%	40%	100%	20%	100%	100%	<p>Se publicaron en la página web de la entidad documentos como Plan Inductor, Plan de Acción, Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, en temas de Planeación Estratégica. Adicionalmente fueron elaborados, aprobados y publicados los instrumentos de gestión archivados tales como TRD, CCD, Banco Terminológico, Inventario de activos de información, esquema de publicación de información y Índice de información clasificada y reservada.</p> <p>Los documentos anteriores hacen parte de los documentos que por la Ley 1712 de 2014 deben ser de acceso público.</p>			

COMPONENTE	ACTIVIDADES	INDICADOR DE PRODUCTO	FORMULACIÓN			abr-30		ago-31		dic-31		ACTIVIDADES REALIZADAS (30 Abril)	ACTIVIDADES REALIZADAS (30 Agosto)	ACTIVIDADES REALIZADAS (30 Diciembre)	OBSERVACIONES
			METACANTIDAD			AVANCE META		AVANCE META		AVANCE META					
			abr-30	ago-31	dic-31	% DE AVANCE	% DE AVANCE	% DE AVANCE	% DE AVANCE	% DE AVANCE	% DE AVANCE				
Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información	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	365	91%	589	79%	808	100%	En este periodo las publicaciones institucionales en redes sociales estuvieron enfocadas en el cumplimiento de la convocatoria de los Fondos Sapiencia Mejorados y Progreso en las universidades y en la participación en medios de comunicación. Además, apoyamos la apertura de inscripciones en los Premios Medellín Investiga y el inicio de la estrategia Del Cole a la U. También acompañamos la divulgación de los programas Con vos radio, Punto de giro, Parthaulando con vos y Tiempo Fuera, en el que los vecinos 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 Consejo 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 los 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. Con relación a los INSTRUMENTOS ARCHIVADOS se está implementando el PINAR y PDI, a los cuales se les hace seguimiento bimensual a través del Plan de Acción Institucional por área y proceso, se hicieron los ajustes pertinentes a la propuesta del TRO articulado con el Plan de Acción Institucional por área y proceso de Gestión de la Calidad y el siguiente bimestre se llevará a cabo el primer cuatrimestre de Gestión y Desempeño para su aprobación. El Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo (SGDEA) se presentó para el segundo semestre del año en curso, pasando a la elaboración de los demás instrumentos. Asimismo se instrumentó el Sistema de Gestión Pública de Información, los cuales están en el proceso de implementación y actualización del mismo. Se organizaron (elaboración, 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. Se organizaron 18 expedientes de historias clínicas de pacientes a sufragios, 42 expedientes de contratos 2018, 3000 folios correspondientes a 80 expedientes y 19 cajas de expedientes de 2017 al 2019 - 336 folios de anexos y 1.408 expedientes equivalentes a 94 cajas del Fondo Carrera y la Educación Superior - 13.000 folios de anexos del Fondo Formación Reservada - 13.443 folios de anexos del Fondo Estándares Formación Educativa - 115 folios de anexos del Fondo Entes Municipales - 786 folios de anexos de documentos de Beneficiarios del Plan de Acción Institucional - 202 folios de anexos de la Secretaría de Planeación y Desarrollo Urbano - 48 folios. Se está elaborando la POLÍTICA DE RACIONALIZACIÓN DE USOS DE PAPEL de Sapiencia, la cual se logró avanzar en un 50%. Se organizó la Política de Racionalización de Usos de Papel y Documentos de Referencia. Se han atendido y cubierto el 100% de las solicitudes de información. Se atendieron las siguientes consultas: 2013 - Tránsito - Abad El área que más consultas tuvo, es la Dirección Técnica de Fondos en el siguiente orden de mayor a menor (Carrera y la Educación Superior, Entes Municipales y extendiendo Primera Educativa). Cabe resaltar que las consultas se hacen masiva y masivamente y estas relacionadas de forma individual, lo cual por expedientes promedio. Las solicitudes realizadas los clasificamos en consultas (totalidad de expedientes para revisar en el archivo central y generalmente no se registra en la planilla de peticiones) y peticiones (expedientes solicitados para consultar por fuera de las instalaciones del archivo central) se registró en la planilla de peticiones) 262 consultas en total 2023 peticiones en total Organización e información de documentos en el software de gestión documental Mercurio. 11.649 folios y 515 expedientes del Fondo Carrera y la Educación Superior - 1333 folios y 20 expedientes del Fondo Entes Municipales - 300 folios del contrato 101 - 2013 - 27 expedientes de contratos 2018 - 1277 folios y 300 expedientes de Fondo Estándares			
	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%	40%	100%	Elaboración del informe 001 de seguimiento al Plan Institucional de Archivos, donde: Se verificó el cumplimiento de las acciones estratégicas propuestas para la vigencia 2019. Se realizó informe bimensual del Plan de acción del proceso en los meses de junio y agosto. Se digitalizaron 1125 expedientes, que en imágenes son 7934 imágenes, correspondientes a expedientes de beneficiarios del Fondo EPN y camino a la educación superior, así como a contratos. Se atendieron 1634 consultas, de las cuales 1493 se convirtieron en préstamo de documentación. Se organizaron 184 expedientes correspondientes a procesos de licitación y al contrato 140 de 2015. Se gestionó la compra de un escáner cama plana y alimentador que permita la digitalización de información para documentación en tamaño carta, oficio y extra oficio, y en diferente gramaje, mediante la orden compra 39555 de 2019. La Agencia realizó la adquisición de un archivador rodante, para atender la necesidad de almacenamiento de documentación, la instalación del mismo se realizó en las primeras semanas de septiembre.	Elaboración del informe 002 de seguimiento al Plan Institucional de Archivos. 2. Sistema de gestión de documentos electrónicos de Archivo: Se actualizó el software documental Mercurio a versión 7.0. 3. Se concluyó la elaboración de Cuadro de Clasificación Documental (CCD), Tablas de Retención Documental (TRD) y Banco Terminológico de Series y Subseries Documentales (BANSER). 4. Se ajustaron: el Registro de Activo de Información, el Índice de Información Clasificada y Reservada y el Esquema de Publicación de Información, y se publicaron en página web. 5. Se elaboró la política de Gestión Documental. 6. Se digitalizaron 3315 expedientes de Historias de Beneficiarios de Becas Tecnologías y Camino a la Educación Superior, así como documentación contractual, y documentos equivalentes a 127.957 imágenes. 7. Se atendieron 3942 solicitudes entre préstamos y consultas de información. 8. Se recibieron 19 transferencias documentales en las cuales se recibieron 506 carpetas. 9. Se organizaron 140 expedientes contractuales.	
	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%	N/A	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.	Se revisó y ajustó el Inventario de Activos de Información el cual quedó con: 128 registros. Estos registros permiten conocer al público en general la información tratada en Sapiencia, atendiendo a la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.		
	Elaborar el índice de información clasificada y reservada	Índice de información clasificada y reservada realizado	50%	50%		Gestión Documental	50%	100%	50%	100%	N/A	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 emitió a Gestión Documental la información identificada por cada proceso, la cual se está consolidando para la elaboración del mismo.	Se revisó y ajustó el índice de Información Clasificada y Reservada el cual tiene: 128 registros. Establece la documentación de clasificación y reserva con que cuenta la entidad, lo que le permite al público en general saber a que información puede acceder sin carácter de derechos personales o jurídicos.		
	Elaborar el esquema de publicación de información	Esquema de publicación de información realizado	100%			Gestión Documental	90%	90%	100%	100%	N/A	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 proyecta su finalización para el próximo bimestre.	Se concluyó la primera versión del Esquema de Publicación de Información, atendiendo a los parámetros establecidos en el Decreto 1080 de 2015 Artículo 2.8.5.1.1. Obteniendo 39 registros de información pública en página web. Pendiente aprobación por parte del Comité Institucional de Gestión y Desempeño y elaborar el acto administrativo de adopción y finalmente publicarlo en la página web de la entidad.		
	Realizar informes mensuales de PQRSDF	Número de informes de PQRSDF realizados	4	4	4	Atención al Ciudadano	4	100%	4	100%	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.	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%	50%	100%	N/A	Se cuenta con un documento borrador que contiene los lineamientos del código de integridad establecidos por el DAF. 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	Se emitió el acto administrativo Resolución Nro. 5704 del 11 de julio de 2019, por medio de la cual se adopta el código de Integridad y Buen Gobierno. Se realizaron diferentes estrategias para difundir el Código de Integridad y Buen Gobierno entre los servidores y/o personal de apoyo en la entidad.	
	Publicar el código de integridad, ética y buen gobierno	Código de integridad, ética y buen gobierno	100%			Planeación Estratégica Talento Humano		0%	100%	100%	N/A	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 .	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. Se elaboraron guías con el área de comunicaciones para responder preguntas sobre el tema, sopa de letras para que cada uno de los servidores y/o personal de apoyo los diligenciará, actividades lúdicas, concurso y premiación sobre los valores institucionales.	

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