

# INFORME SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO



**Alcaldía de Medellín**  
**SAPIENCIA**  
Agencia de Educación Superior de Medellín

**OFICINA DE CONTROL INTERNO**  
**MEDELLIN, ENERO 2020**

**TERCER**  
**CUATRIMESTRE**  
**DE 2019**



## CONTENIDO

<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>2</b>
OBJETIVO .....	3
METODOLOGIA .....	3
COMPONENTES PLAN ANTICORRUPCION .....	3
<b>SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO</b> .....	<b>4</b>
<b>OBSERVACIONES</b> .....	<b>18</b>
<b>RECOMENDACIONES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO</b> .....	<b>19</b>



## INTRODUCCIÓN

La Oficina de Control Interno de la Agencia de Educación Superior de Medellín – SAPIENCIA – tiene como propósito fundamental lograr la eficiencia, eficacia y transparencia en la ejecución de las funciones y actividades realizadas por la agencia y el adecuado uso de los recursos disponibles para tal fin.

En cumplimiento de las normas constitucionales, legales, la Ley 87 de 1993, Decreto 1499 de 2017 y el Plan Anual de Auditorías, efectuó la verificación al cumplimiento de los controles establecidos en los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011, la cual tiene como objetivo servir como herramienta preventiva para el control de la Gestión Institucional, mitigar los riesgos, las estrategias anti trámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

El Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano es un mecanismo preventivo que busca la transparencia en los diferentes procesos de la entidad, se hace en el marco de la Ley 1474 de 2011 artículo 73, el Decreto 2641 de 2012, el Decreto 124 de 2016 y sus documentos anexos.

El seguimiento se realiza con el fin de verificar el grado de avance de cada uno de los componentes que conforman el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, en el cual se plantean estrategias dirigidas a combatir la corrupción mediante mecanismos que faciliten su prevención.



## OBJETIVO

Realizar el seguimiento e informe al plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano con el fin de verificar el grado de avance de cada uno de los componentes que conforman el plan.

## METODOLOGIA

Para la realización del presente informe la oficina de planeación entrega el avance del tercer cuatrimestre del año 2019, con cada uno de los componentes del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, la Oficina de Control Interno a su vez analiza y verifica con cada uno de los responsables del proceso la veracidad de las acciones ejecutadas, con el fin de contribuir al mejoramiento continuo del plan y su ejecución.

## COMPONENTES PLAN ANTICORRUPCION

El plan anticorrupción y atención al ciudadano está conformado por cinco componentes:





# SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

## GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

Es una herramienta que le permite a la entidad identificar, analizar y controlar los posibles hechos generadores de corrupción, tanto internos como externos, a partir de la determinación de los riesgos de posibles actos de corrupción, causas y sus consecuencias se establecen las medidas orientadas a controlarlos.



ACTIVIDAD 1	INDICADOR DE PRODUCTO	META ENE-ABR	META MAY-AGO	META SEP-DIC	RESPONSABLE	% TOTAL AVANCE
Integrar la gestión y tratamiento de riesgos al plan de acción institucional	Plan de acción formulado con la integración de riesgos	100%	N/A	N/A	Planeación Estratégica	100%
<b>ACTIVIDADES REALIZADAS AL 31 DE DICIEMBRE</b>	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.					
<b>OBSERVACIONES CONTROL INTERNO</b>	Se verificó el plan de acción realizado en el primer cuatrimestre del año, el cual se encuentra publicado en la página web de la agencia. <a href="http://www.sapiencia.gov.co/plan-de-accion/">http://www.sapiencia.gov.co/plan-de-accion/</a> .					

ACTIVIDAD 2	INDICADOR DE PRODUCTO	META ENE-ABR	META MAY-AGO	META SEP-DIC	RESPONSABLE	% TOTAL AVANCE
Elaborar el mapa de riesgos de la Agencia que incluye los riesgos de corrupción	Mapa de riesgos elaborado	100%	N/A	N/A	Planeación Estratégica Líderes de proceso	100%
<b>ACTIVIDADES REALIZADAS AL 31 DE DICIEMBRE</b>	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.					
<b>OBSERVACIONES CONTROL INTERNO</b>	Se constató el mapa de riesgos se encuentra publicado en la página web de la agencia <a href="http://www.sapiencia.gov.co/wp-content/uploads/2019/02/Matriz-de-Riesgos-Consolidado-2019.pdf">http://www.sapiencia.gov.co/wp-content/uploads/2019/02/Matriz-de-Riesgos-Consolidado-2019.pdf</a> .					



ACTIVIDAD 3	INDICADOR DE PRODUCTO	META ENE-ABR	META MAY-AGO	META SEP-DIC	RESPONSABLE	% TOTAL AVANCE
Publicar el mapa de riesgos en la página web de la entidad	Mapa de riesgos publicado	100%	N/A	N/A	Planeación Estratégica Comunicaciones	100%
<b>ACTIVIDADES REALIZADAS AL 31 DE DICIEMBRE</b>	Entre diciembre de 2019 y enero 2020 se realizó el seguimiento a la matriz de riesgos del segundo semestre del año, el cual está publicado en la página web de Sapiencia en la sección de transparencia y acceso a la información.					
<b>OBSERVACIONES CONTROL INTERNO</b>	Se verificó el mapa de riesgos el cual se encuentra publicado en la página web de la agencia <a href="http://www.sapiencia.gov.co/wp-content/uploads/2019/02/Matriz-de-Riesgos-Consolidado-2019.pdf">http://www.sapiencia.gov.co/wp-content/uploads/2019/02/Matriz-de-Riesgos-Consolidado-2019.pdf</a> .					

ACTIVIDAD 4	INDICADOR DE PRODUCTO	META ENE-ABR	META MAY-AGO	META SEP-DIC	RESPONSABLE	% TOTAL AVANCE
Monitorear y revisar periódicamente el mapa de riesgos.	Número de informes de seguimiento elaborados y publicados	N/A	1	1	Planeación Estratégica Control Interno	100%
<b>ACTIVIDADES REALIZADAS AL 31 DE DICIEMBRE</b>	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:  1. <b>Sistemas de Información:</b> Pérdida de información. <b>Acciones:</b> Se ejecutó contrato para recuperar la información.  2. <b>Atención a la Ciudadanía:</b> Incumplimiento de los términos legales para dar respuesta a las PQRSDF radicadas en la Agencia. <b>Acciones:</b> Se dio respuesta a los requerimientos posteriormente dado la complejidad de los mismos.  3. <b>Gestión de Comunicaciones:</b> Presentar datos, información, noticias equivocadas, incompletas e inoportunas en los diferentes medios de comunicación y/o estrategias comunicacionales. <b>Acciones:</b> 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.					
<b>OBSERVACIONES CONTROL INTERNO</b>	Se verificó el seguimiento al Mapa de riesgos correspondiente al segundo semestre de 2019. <a href="http://sapiencia.gov.co/control-interno/">http://sapiencia.gov.co/control-interno/</a>					



## RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

Facilita el acceso a los servicios que brinda la administración pública, y les permite a las entidades simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, acercando el ciudadano a los servicios que presta el Estado, mediante la modernización y el aumento de la eficiencia de sus procedimientos.



ACTIVIDAD 1	INDICADOR DE PRODUCTO	META ENE-ABR	META MAY-AGO	META SEP-DIC	RESPONSABLE	% TOTAL AVANCE
Revisar la inclusión de los trámites en los procedimientos de la agencia	Porcentaje de avance en la revisión de trámites y procedimientos	100%	N/A	N/A	Atención al Ciudadano Planeación Estratégica	100%
<b>ACTIVIDADES REALIZADAS AL 31 DE DICIEMBRE</b>	Esta actividad se completó al 100% en el primer cuatrimestre					
<b>OBSERVACIONES CONTROL INTERNO</b>	Durante el año se realizaron reuniones y asesorías con funcionarios del DAFP, para avanzar en la política de racionalización se tramites, de igual forma se realizó un comité de racionalización en el que se discutieron temas como: Trámites y Procedimientos aprobados por el DAFP, Pasos a seguir en la Política de Racionalización de Trámites y Fechas de entregas de productos. En el acta 02 del 15 de agosto de 2019 se pudieron constatar los compromisos adquiridos por los miembros del comité.					

ACTIVIDAD 2	INDICADOR DE PRODUCTO	META ENE-ABR	META MAY-AGO	META SEP-DIC	RESPONSABLE	% TOTAL AVANCE
Revisar y actualizar las hojas de vida de los trámites (incluir los tiempos)	Trámites de vida revisados y actualizados	100%	N/A	N/A	Atención al Ciudadano	100%
<b>ACTIVIDADES REALIZADAS AL 31 DE DICIEMBRE</b>	Esta actividad se completó entre el primer y segundo cuatrimestre de 2019					
<b>OBSERVACIONES CONTROL INTERNO</b>	N/A					



ACTIVIDAD 3	INDICADOR DE PRODUCTO	META ENE-ABR	META MAY-AGO	META SEP-DIC	RESPONSABLE	% TOTAL AVANCE
Formular una propuesta de racionalización de los trámites identificados.	Porcentaje de avance en la formulación de propuesta para la racionalización de trámites.	20%	20%	60%	Atención al Ciudadano	100%
<b>ACTIVIDADES REALIZADAS AL 31 DE DICIEMBRE</b>	<p>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 complementó cada área, en total en este momento tenemos 11 trámites. Estos trámites se deben ir subiendo en la Plataforma SUIT, 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 en la plataforma 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: "otorgamiento y legalización de crédito educativo condonable a través de fondos en administración".</p> <p><i>*Es importante resaltar que estos trámites pueden tener variaciones en la medida que se haga la inscripción en el SUIT ya que la revisión y aprobación definitiva la hacen los funcionarios del DAFP.</i></p>					
<b>OBSERVACIONES CONTROL INTERNO</b>	La Oficina de Control Interno, verificó los tramites que hasta el momento se han subido al SUIT, por otra parte, dando cumplimiento al Plan Anual de Auditoria 2020, se hará seguimiento a la inscripción de tramites en el SUIT, durante el primer semestre del año 2020.					

ACTIVIDAD 4	INDICADOR DE PRODUCTO	META ENE-ABR	META MAY-AGO	META SEP-DIC	RESPONSABLE	% TOTAL AVANCE
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	N/A	N/A	100%	Atención al Ciudadano Proceso responsable del trámite	100%
<b>ACTIVIDADES REALIZADAS AL 31 DE DICIEMBRE</b>	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.					
<b>OBSERVACIONES CONTROL INTERNO</b>	Se verificó el Informe de Mejoras en Tramites realizado por el líder del área de Atención al Ciudadano					



## RENDICIÓN DE CUENTAS

Expresión del control social que comprende acciones de petición de información, diálogos e incentivos. Busca la adopción de un proceso transversal permanente de interacción entre servidores públicos —entidades— ciudadanos y los actores interesados en la gestión de los primeros y sus resultados. Así mismo, busca la transparencia de la gestión de la Administración Pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno.



ACTIVIDAD 1	INDICADOR DE PRODUCTO	META ENE-ABR	META MAY-AGO	META SEP-DIC	RESPONSABLE	% TOTAL AVANCE
Diseñar e implementar la estrategia de rendición de cuentas.	Audiencia pública de rendición de cuentas realizada	N/A	N/A	100%	Director General	100%
<b>ACTIVIDADES REALIZADAS AL 31 DE DICIEMBRE</b>	El 17 de diciembre de 2019 en las instalaciones de MOVA 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 cuatrienio, conforme a los programas y proyectos establecidos en el plan de desarrollo Medellín Cuenta con Vos.					
<b>OBSERVACIONES CONTROL INTERNO</b>	El equipo de trabajo de la Oficina de Control Interno, estuvo presente en la audiencia pública de rendición de cuentas, en donde se abordaron los logros alcanzados durante el cuatrienio conforme a los programas y proyectos establecidos en el plan de desarrollo Medellín Cuenta con Vos. La presentación usada durante la rendición de cuentas se encuentra en el siguiente link: <a href="https://issuu.com/sapienciamede/docs/rendicion_de_cuentas_sapiencia_2019">https://issuu.com/sapienciamede/docs/rendicion_de_cuentas_sapiencia_2019</a> Video – rendición de cuentas: <a href="https://www.facebook.com/sapienciamede/videos/audiencia-p%C3%BAblica-de-rendici%C3%B3n-de-cuentas/643092452918228/">https://www.facebook.com/sapienciamede/videos/audiencia-p%C3%BAblica-de-rendici%C3%B3n-de-cuentas/643092452918228/</a>					

ACTIVIDAD 2	INDICADOR DE PRODUCTO	META ENE-ABR	META MAY-AGO	META SEP-DIC	RESPONSABLE	% AVANCE
Elaborar y publicar informe de gestión de resultados, logros y dificultades.	Informe de gestión elaborado y publicado	N/A	N/A	1	Planeación Estratégica y Comunicaciones	100%
<b>ACTIVIDADES REALIZADAS AL 31 DE DICIEMBRE</b>	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 días de enero.					
<b>OBSERVACIONES CONTROL INTERNO</b>	Se verificó el informe de gestión realizado por la dirección general y el área de planeación, sin embargo, no había sido publicado al momento de la realización del presente Informe de Seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.					



## MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Centra sus esfuerzos en garantizar el acceso de los ciudadanos a los trámites y servicios de la Administración Pública conforme a los principios de información completa, clara, consistente, con altos niveles de calidad, oportunidad en el servicio y ajuste a las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano.



ACTIVIDAD 1	INDICADOR DE PRODUCTO	META ENE-ABR	META MAY-AGO	META SEP-DIC	RESPONSABLE	% TOTAL 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	100%					
<b>ACTIVIDADES REALIZADAS AL 31 DE DICIEMBRE</b>	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 diciembre, la información se presenta de la siguiente manera en cada uno de los canales de atención al ciudadano:										
			MERCURIO RECIBIDO		SIIS		TELEFÓNICO		CORREO ELECTRÓNICO		PRESENCIAL
			RECIBIDAS	ATENDIDAS	RECIBIDAS	ATENDIDAS	ENTRANTES	ATENDIDAS	RECIBIDOS	ATENDIDOS	ATENDIDAS
	JULIO		822	819	7	7	11.180	10.138	3.315	3.296	21.666
	AGOSTO		354	352	2	2	5.409	5.262	1.796	1.772	10.715
	SEPTIEMBRE		509	509	3	3	8.194	7.987	2.632	2.620	3.746
	OCTUBRE		558	558	12	12	11.621	11.331	2.373	2.345	4.723
	NOVIEMBRE		530	483	15	13	11.384	10.882	5.870	5.865	3.966
	DICIEMBRE		285	182	0	0	4.698	4.455	1.252	1.252	2.557
<b>TOTAL</b>		<b>3.058</b>	<b>2.903</b>	<b>30</b>	<b>28</b>	<b>35.897</b>	<b>34.655</b>	<b>12.127</b>	<b>12.082</b>	<b>14.992</b>	
% EFECTIVIDAD MESES NOVIEMBRE Y DICIEMBRE		92%		93%		97%		100%		100%	
<b>OBSERVACIONES</b>											
*Esta información es con corte al 31 de diciembre.											
*Las PQRS que aún están pendientes por responder en el mes de diciembre, se encuentran dentro de los términos de ley, excepto 1 solicitud de Fondos que ya pasó su tiempo de respuesta.											
*ACTUALIZADO A DICIEMBRE 31 - 2019											
<b>OBSERVACIONES CONTROL INTERNO</b>	Se verificó el informe de canales de atención con corte al 31 de diciembre, proporcionado por el área de atención al ciudadano.										



ACTIVIDAD 2	INDICADOR DE PRODUCTO	META ENE-ABR	META MAY-AGO	META SEP-DIC	RESPONSABLE	% TOTAL AVANCE
Realizar encuesta de percepción del ciudadano respecto a la calidad del servicio.	Número de encuestas de percepción realizadas.	N/A	4	4	Atención al Ciudadano	100%
<b>ACTIVIDADES REALIZADAS AL 31 DE DICIEMBRE</b>	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.					
	En el último bimestre del año se consolidó en un informe el resultado de las dos encuestas realizadas en los meses de noviembre y diciembre para compartirlo 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.  Destacamos de los resultados qué: El 90,91% de los encuestados manifiestan han recomendado a Sapiencia como entidad que posibilita el acceso a la educación superior a otras personas.					
<b>OBSERVACIONES CONTROL INTERNO</b>	Se verificó el informe de encuestas de satisfacción realizadas durante el periodo.					

ACTIVIDAD 3	INDICADOR DE PRODUCTO	META ENE-ABR	META MAY-AGO	META SEP-DIC	RESPONSABLE	% TOTAL AVANCE
Realizar capacitaciones a los servidores públicos relacionadas con el mejoramiento del servicio al ciudadano.	Número de capacitaciones realizadas.	2	2	2	Atención al Ciudadano	100%
<b>ACTIVIDADES REALIZADAS AL 31 DE DICIEMBRE</b>	<b>AVANCE</b>					
	3	3	3			
<b>ACTIVIDADES REALIZADAS AL 31 DE DICIEMBRE</b>	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. Adicionalmente se realizó el 13 de septiembre una capacitación de atención al ciudadano al equipo territorial de Becas donde se socializaron; tips, 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  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					
	<b>OBSERVACIONES CONTROL INTERNO</b>	Se evidenció las capacitaciones a través de las listas de asistencia y el contenido temático expuesto. Inicialmente se habían programado 6 capacitaciones durante todo el año y se terminaron realizando 9 para un cumplimiento real del 150% en este ítem				



ACTIVIDAD 4	INDICADOR DE PRODUCTO	META ENE-ABR	META MAY-AGO	META SEP-DIC	RESPONSABLE	% TOTAL AVANCE
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%
<b>ACTIVIDADES REALIZADAS AL 31 DE DICIEMBRE</b>	<p>Con el objetivo de implementar acciones para el mejoramiento continuo de la atención a los ciudadanos, se realizaron dos capacitaciones: una al área de Becas Tecnologías en donde se orienta al equipo territorial en protocolos y tips de servicio y una segunda capacitación acerca de la convocatoria de Becas al equipo de Atención a la ciudadanía con el fin de resolver y orientar correctamente las solicitudes de los ciudadanos.</p> <p>El 3 de septiembre se realizó reunión con el contratista encargado de la tarifa especial Metro, con el fin de conocer herramientas como la base de datos donde encontramos información de los beneficiarios y no beneficiarios con el objetivo de solucionar las inquietudes recibidas vía correo electrónico y telefónico.</p> <p>El día 29 de noviembre de 2019, se asistió a capacitación MIPG programada por el área de Gestión Humana, con el fin de actualizar y recibir orientaciones pertinentes para el fortalecimiento de los canales de Atención a la Ciudadanía.</p> <p>Se realizaron encuestas de satisfacción a los ciudadanos que visitaron la Agencia y que han sido atendidos por los diferentes canales.</p> <p>Con base en las encuestas del mes de noviembre y diciembre 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 realiza con el fin de conocer y mejorar la experiencia de quienes visitan Sapiencia.</p>					
<b>OBSERVACIONES CONTROL INTERNO</b>	<p>Se revisó el protocolo que se deriva del manual de atención al usuario, el cual se encuentra publicado en la página web de la agencia</p> <p><a href="http://www.sapiencia.gov.co/wp-content/uploads/2019/02/M-MI-AC-001_Manual_Atencion_al_ciudadano_v2.pdf">http://www.sapiencia.gov.co/wp-content/uploads/2019/02/M-MI-AC-001_Manual_Atencion_al_ciudadano_v2.pdf</a>.</p>					



ACTIVIDAD 5	INDICADOR DE PRODUCTO	META ENE-ABR	META MAY-AGO	META SEP-DIC	RESPONSABLE	% TOTAL AVANCE
Implementar acciones para fortalecer los canales de atención	Canales de atención fortalecidos y en funcionamiento	100%	100%	100%	Atención al Ciudadano y Comunicaciones	100%
<b>ACTIVIDADES REALIZADAS AL 31 DE DICIEMBRE</b>	<p>Como acciones de fortalecimiento y con el fin de actualizar al equipo de Atención al Ciudadano se realizó capacitación con contratistas del área de Fondos y tecnología, en donde nos informaron los lineamientos para la renovación virtual para 2020-1 e información importante para brindar a los ciudadanos la orientación correcta.</p> <p>El 3 de septiembre se realizó reunión con el contratista encargado de la tarifa especial Metro, con el fin de conocer herramientas como la base de datos donde encontramos información de los beneficiarios y no beneficiarios con el objetivo de solucionar las inquietudes recibidas vía correo electrónico y telefónico.</p> <p>Con el fin de continuar aplicando acciones de mejora en el equipo de Atención al Ciudadano se realizó actividad de cliente oculto y posteriormente se realizó reunión con las integrantes del equipo para socializar los resultados y dar a conocer las fortalezas y temas por mejorar del mismo.</p> <p>El día 16 de octubre de 2019, se asistió al V Seminario de Servicio a la Ciudadanía con el fin de actualizar y recibir orientaciones pertinentes para el fortalecimiento de los canales de Atención a la Ciudadanía.</p> <p>Fecha: 14 de noviembre 2019. Asistentes: Equipo atención a la ciudadanía y Equipo Fondos</p> <p>Con el objetivo de implementar acciones para el mejoramiento continuo de la atención a los ciudadanos, se realizaron dos capacitaciones: una al área de Becas Tecnologías en donde se orienta al equipo territorial en protocolos y tips de servicio y una segunda capacitación acerca de la convocatoria de Becas al equipo de Atención a la ciudadanía con el fin de resolver y orientar correctamente las solicitudes de los ciudadanos.</p> <p>Fortalezas encontradas en la actividad: Amabilidad; Disposición; Conocimiento del tema; Calidad en la información</p> <p>Temas para mejorar: Articulación con el área de Becas y Fondos para garantizar que la información específica de cada programa quede clara para los ciudadanos.</p>					
<b>OBSERVACIONES CONTROL INTERNO</b>	Se constataron las actividades realizadas durante el periodo con la líder de Atención al Ciudadano, la cual aportó las evidencias propias del caso.					



## MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

Recoge los lineamientos para la garantía del derecho fundamental de acceso a la información pública, según el cual toda persona puede acceder a la información pública en posesión o bajo el control de los sujetos obligados de la ley, excepto la información y los documentos considerados como legalmente reservados.



ACTIVIDAD 1	INDICADOR DE PRODUCTO	META ENE-ABR	META MAY-AGO	META SEP-DIC	RESPONSABLE	% TOTAL 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%	N/A	N/A	Planeación Estratégica	100%
<b>ACTIVIDADES REALIZADAS AL 31 DE DICIEMBRE</b>	Esta actividad se cumplió en el primer cuatrimestre del año					
<b>OBSERVACIONES CONTROL INTERNO</b>	N/A					

ACTIVIDAD 2	INDICADOR DE PRODUCTO	META ENE-ABR	META MAY-AGO	META SEP-DIC	RESPONSABLE	% TOTAL AVANCE
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, comunicaciones; Planeación Estratégica	100%
<b>ACTIVIDADES REALIZADAS AL 31 DE DICIEMBRE</b>	Se publicaron en la página web de la entidad documentos como Plan Indicativo, 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 archivística tales como TRD, CCD, Banco Terminológico, Inventario de activos de información, esquema de publicación de información y Índice de información clasificada y reservada.					
	Los documentos anteriores hacen parte de los documentos que por la Ley 1712 de 2014 deben ser de acceso público.					



<b>OBSERVACIONES CONTROL INTERNO</b>	Se verifico en la página de la procuraduría en la sección "Índice de transparencia y acceso a la información" se puede descargar la matriz detallada y el resultado obtenido por la entidad <a href="https://apps.procuraduria.gov.co/ita/publico/consultaMatrizDetallada/#">https://apps.procuraduria.gov.co/ita/publico/consultaMatrizDetallada/#</a> - por otra parte en la página web de la agencia se evidencian las mejoras realizadas <a href="http://www.sapiencia.gov.co/">http://www.sapiencia.gov.co/</a>
--------------------------------------	--

ACTIVIDAD 3	INDICADOR DE PRODUCTO	META ENE-ABR	META MAY-AGO	META SEP-DIC	RESPONSABLE	% TOTAL AVANCE
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	100%
		<b>AVANCE</b>				
		365	589	808		

<b>ACTIVIDADES REALIZADAS AL 31 DE DICIEMBRE</b>	<p>En este periodo las publicaciones institucionales estuvieron enfocadas en el cubrimiento de las movilizaciones para socializar en los barrios la convocatoria de Becas Tecnologías; adicionalmente cubrimos las movilizaciones para socializar en las universidades la convocatoria de Fondos Sapiencia.</p> <p>Acompañamos la divulgación de las estrategias Ser IN y Del Cole a la U; y tuvimos una amplia divulgación de la feria Siguiendo Nivel, cubriendo cada uno de los espacios y actividades de la feria y motivando a los ciudadanos a través de nuestras redes sociales a que nos visitaran.</p> <p>Iniciamos la publicación de la serie de videos institucionales de gestión 'Sapiencia Con Vos' en los que presentamos los principales logros de la Agencia en los últimos años a través de los beneficiarios de los programas y proyectos y presentamos los principales logros de la gestión de la Agencia en el cuatrienio.</p> <p>Acompañamos la divulgación de los resultados de las estrategias Ser IN, Del Cole a la U, inglés para mi futuro, Matching y Expertic; y tuvimos un alto cubrimiento de los Premios y encuentro internacional Medellín Investiga.</p>
--	---

<b>OBSERVACIONES CONTROL INTERNO</b>	se verificaron las publicaciones de información a través de las diferentes redes sociales de la agencia ( Facebook, Twitter, Instagram, WhatsApp, entre otras) relacionadas en la página web de la entidad <a href="http://www.sapiencia.gov.co/">http://www.sapiencia.gov.co/</a> . La meta, para el año 2019, se cumplió superando el 100%.
--------------------------------------	---

ACTIVIDAD 4	INDICADOR DE PRODUCTO	META ENE-ABR	META MAY-AGO	META SEP-DIC	RESPONSABLE	% TOTAL AVANCE
Formular e implementar el Plan Institucional de Archivo (PINAR)	Plan Institucional de Archivo (PINAR) formulado e implementado	20%	40%	40%	Gestión Documental	100%



<b>ACTIVIDADES REALIZADAS AL 31 DE DICIEMBRE</b>	<p>Durante el tercer cuatrimestre se evaluaron los siguientes aspectos del PINAR:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Elaboración del informe 002 de seguimiento al Plan Institucional de Archivos.</li> <li>2. Sistema de gestión de documentos electrónicos de Archivo: Se actualizó el software documental Mercurio a versión 7.0.</li> <li>3. Se concluyó la elaboración de: Cuadro de Clasificación Documental (CCD); Tablas de Retención Documental (TRD) y Banco Terminológico de Series y Subseries Documentales (BANTER).</li> <li>4. Se ajustaron: el Registro de Activos de Información el Índice de Información Clasificada y Reservada y el Esquema de Publicación de Información, y se publicaron en página web.</li> <li>5. Se elaboró la política de Gestión Documental.</li> <li>6. Se digitalizaron 3515 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.</li> <li>7. Se atendieron 3942 solicitudes entre préstamos y consulta de información.</li> <li>8. Se recibieron 19 transferencias documentales en las cuales se recibieron 506 carpetas.</li> <li>9. Se organizaron 140 expedientes contractuales.</li> </ol>
<b>OBSERVACIONES CONTROL INTERNO</b>	Se evidencia el plan institucional de archivo publicado por la agencia <a href="http://www.sapiencia.gov.co/plan-institucional-de-archivo/">http://www.sapiencia.gov.co/plan-institucional-de-archivo/</a> . Al cual se le hace seguimiento anual

ACTIVIDAD 5	INDICADOR DE PRODUCTO	META ENE-ABR	META MAY-AGO	META SEP-DIC	RESPONSABLE	% TOTAL AVANCE
Realizar el registro o inventario de activos de Información	Registro o inventario de activos de Información realizado	30%	70%	N/A	Gestión Documental	100%
<b>ACTIVIDADES REALIZADAS AL 31 DE DICIEMBRE</b>	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.					
<b>OBSERVACIONES CONTROL INTERNO</b>	Se evidencia a través de documento en formato Excel "Registro de Activos de Información – Sapiencia".					

ACTIVIDAD 6	INDICADOR DE PRODUCTO	META ENE-ABR	META MAY-AGO	META SEP-DIC	RESPONSABLE	% TOTAL AVANCE
Elaborar el índice de información clasificada y reservada	Índice de información clasificada y reservada realizado	50%	50%	N/A	Gestión Documental	100%
<b>ACTIVIDADES REALIZADAS AL 31 DE DICIEMBRE</b>	Se elaboró la primera versión del Índice de Información Clasificada y Reservada, para ello se elaboró un formato que cumpliera con los componentes propuestos en el Decreto 1080 de 2015 Artículo 2.8.5.2.1. El Número de registros establecidos fue de 96, de los cuales: 61 son información clasificada, 13 información clasificada y reservada, 1 información reservada, 13 información reservada y clasificada y 9 que no les aplica la clasificación o reserva. Con la expedición del Decreto 004 de 2019 se debe hacer una revisión de la TRD, que puede implicar modificaciones en el IICR, por consiguiente la verificación se realizará entre los meses de septiembre y octubre, y el IICR se publicará en noviembre.					
<b>OBSERVACIONES CONTROL INTERNO</b>	Se evidencia a través de documento en formato Excel "Índice de Información Reservada y/o Clasificada"					



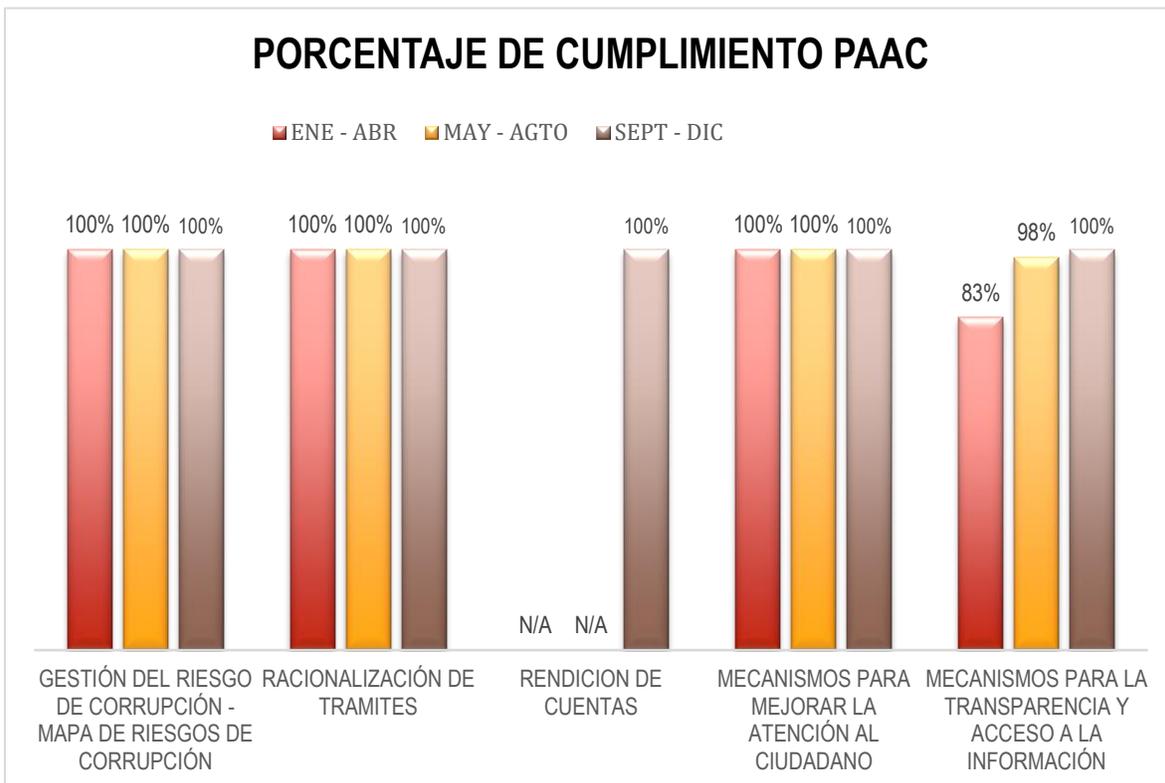
ACTIVIDAD 7	INDICADOR DE PRODUCTO	META ENE-ABR	META MAY-AGO	META SEP-DIC	RESPONSABLE	% TOTAL AVANCE
Elaborar el esquema de publicación de información	Esquema de publicación de información realizado	90%	10%	N/A	Gestión Documental	100%
<b>ACTIVIDADES REALIZADAS AL 31 DE DICIEMBRE</b>	Se revisó y ajustó el Esquema de publicación de información, el cual tiene: 93 registros. Permite conocer la forma en la que está dispuesta la información en la página web institucional.					
<b>OBSERVACIONES CONTROL INTERNO</b>	Se evidencia a través de documento en formato Excel "Esquema de Publicación, Transparencia y Acceso de Información Pública –Sapiencia"					

ACTIVIDAD 8	INDICADOR DE PRODUCTO	META ENE-ABR	META MAY-AGO	META SEP-DIC	RESPONSABLE	% TOTAL AVANCE
Realizar informes mensuales de PQRSDf	Número de informes de PQRSDf realizados	4	4	4	Atención al Ciudadano	100%
<b>ACTIVIDADES REALIZADAS AL 31 DE DICIEMBRE</b>	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.					
<b>OBSERVACIONES CONTROL INTERNO</b>	Se verificaron los informes de PQRSDf se encuentran publicados en la página web de la agencia en el link de transparencia y acceso a la información - informes de gestión - atención al ciudadano. <a href="http://www.sapiencia.gov.co/informes-de-gestion/">http://www.sapiencia.gov.co/informes-de-gestion/</a> .					

ACTIVIDAD 9	INDICADOR DE PRODUCTO	META ENE-ABR	META MAY-AGO	META SEP-DIC	RESPONSABLE	% TOTAL AVANCE
Integrar el código de integridad, ética y buen gobierno	Porcentaje de avance en el documento integrado	50%	50%	N/A	Planeación Estratégica Talento Humano	100%
<b>ACTIVIDADES REALIZADAS AL 31 DE DICIEMBRE</b>	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.					
<b>OBSERVACIONES CONTROL INTERNO</b>	Se verifico la publicación del código de Ética y Buen Gobierno en la página web de la entidad <a href="http://www.sapiencia.gov.co/wp-content/uploads/2019/07/codigo_de_integridad_y_buen_gobierno_sapiencia.pdf">http://www.sapiencia.gov.co/wp-content/uploads/2019/07/codigo_de_integridad_y_buen_gobierno_sapiencia.pdf</a> .					



ACTIVIDAD 10	INDICADOR DE PRODUCTO	META ENE-ABR	META MAY-AGO	META SEPT-DIC	RESPONSABLE	% TOTAL AVANCE
Publicar el código de integridad, ética y buen gobierno	Código de integridad, ética y buen gobierno	N/A	100%	N/A	Planeación Estratégica Talento Humano	100%
<b>ACTIVIDADES REALIZADAS AL 31 DE DICIEMBRE</b>	<p>El código de ética y buen gobierno se encuentra publicado en la página web en la sección transparencia y acceso a la información <a href="http://www.sapiencia.gov.co/wp-content/uploads/2019/07/codigo_de_integridad_y_buen_gobierno_sapiencia.pdf">http://www.sapiencia.gov.co/wp-content/uploads/2019/07/codigo_de_integridad_y_buen_gobierno_sapiencia.pdf</a>.</p> <p>En el último cuatrimestre se realizarán actividades pedagógicas para socializarlo y que sea apropiado por todo el personal de la Agencia: Se elaboraron piezas 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 diligenciara, actividades lúdicas, concurso y premiación sobre los valores institucionales.</p>					
<b>OBSERVACIONES CONTROL INTERNO</b>	<p>Se verificaron las actividades pedagógicas realizadas y se constató la publicación del Código de Ética y Buen Gobierno en la página web de la entidad.</p> <p><a href="http://www.sapiencia.gov.co/wp-content/uploads/2019/07/codigo_de_integridad_y_buen_gobierno_sapiencia.pdf">http://www.sapiencia.gov.co/wp-content/uploads/2019/07/codigo_de_integridad_y_buen_gobierno_sapiencia.pdf</a>.</p>					





El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano tuvo un cumplimiento del 104% en el tercer cuatrimestre del año, y un cumplimiento del 100% en todas las actividades desarrolladas durante la vigencia 2019.

## OBSERVACIONES

- El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2019 tuvo un porcentaje de cumplimiento del 100%.
- Se evidencia el cumplimiento, el avance y el seguimiento del componente Gestión del Riesgo de corrupción- Mapa de Riesgo, como parte integral, para prevenir y controlar la corrupción.
- Se acreditan las publicaciones de los diferentes componentes del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano en la página web de la agencia.
- En el seguimiento del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano en el cuarto Componente en la actividad número tres “*realizar capacitaciones a los servidores públicos relacionados con el mejoramiento del servicio al ciudadano.*” la meta planteada era de dos capacitaciones por cuatrimestre y se realizaron tres capacitaciones para un total de 9 capacitaciones en el año (150% de cumplimiento). Se refleja el compromiso y el sentido de pertenencia con la Agencia.
- El componente número cinco “Mecanismo Para la Transparencia y Acceso a la Información” en la actividad número tres “Publicar y divulgar información de avances y logros de la entidad en los diferentes medios y canales de comunicación”. El avance corresponde al 108% cumpliendo con las metas planteadas.
- Las evidencias fueron cotejadas con los líderes del proceso de acuerdo a la información suministrada por la oficina de planeación de la agencia.

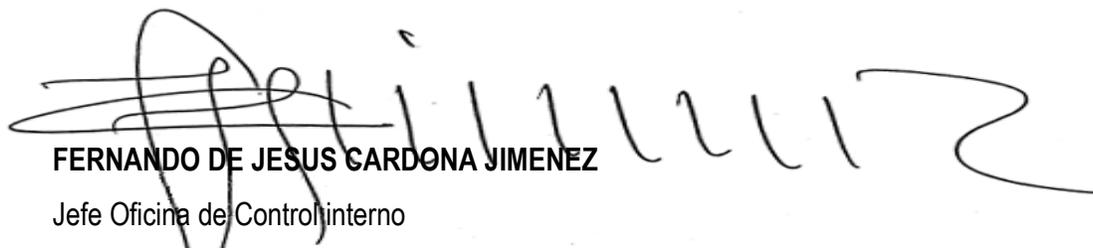


- Se observa que para el tercer cuatrimestre del año se tiene un porcentaje del 100%, de cumplimiento del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano con referencia a las metas planteadas.

## RECOMENDACIONES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO

- Continuar con el seguimiento periódico por parte de los líderes de los procesos y la oficina de planeación al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano para evitar que se materialicen riesgos.
- Realizar la publicación en la página web de la agencia de los informes de gestión de atención al ciudadano correspondientes a los meses setiembre – octubre y noviembre – diciembre.
- Realizar la publicación del informe de gestión 2019 en la página web de SAPIENCIA.
- Continuar con todos los controles necesarios que permitan la ejecución de las políticas anticorrupción para la agencia, en los diferentes componentes básicos establecidos legalmente

Cordialmente,



**FERNANDO DE JESUS CARDONA JIMENEZ**  
Jefe Oficina de Control Interno

Anexo N° 1. Cuadro seguimiento matriz anticorrupción y de atención al ciudadano a diciembre 31 de 2019