

# INFORME DE SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCION AL CIUDADANO

---



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

OFICINA DE CONTROL INTERNO  
MEDELLIN, MAYO 2020

PRIMER  
CUATRIMESTRE  
DE 2020



## CONTENIDO

|   |    |
|---|----|
| INTRODUCCIÓN .....  | 2  |
| ASPECTOS GENERALES DEL SEGUIMIENTO AL PAAC 2020 .....                         | 3  |
| OBJETIVO .....  | 3  |
| ALCANCE.....  | 3  |
| METODOLOGÍA .....   | 3  |
| NORMATIVIDAD APLICABLE AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO .... | 4  |
| COMPONENTES PLAN ANTICORRUPCIÓN .....   | 6  |
| SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO.....                  | 8  |
| CONCLUSIONES.....   | 23 |
| RECOMENDACIONES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO.....                         | 24 |

## INTRODUCCIÓN

En cumplimiento de las obligaciones establecidas para las Oficinas de Control Interno y del Plan Anual de Auditorías legales y basada en riesgos para la vigencia 2020, se presenta el informe de seguimiento al Plan Anticorrupción primer cuatrimestre de 2020 de la Agencia de Educación Superior del Municipio de Medellín – SAPIENCIA, con el fin de verificar el grado de cumplimiento y eficacia de las acciones emprendidas por los responsables de los procesos frente a los componentes del plan y la matriz anticorrupción 2020.

La Agencia elaboró “El Informe de Seguimiento al Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano 2020” usando los lineamientos contenidos en los documentos “Estrategias para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano. Versión 3”, en aras de garantizar a los ciudadanos la prestación de un servicio transparente.

El Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano – PAAC – es un mecanismo preventivo que busca la transparencia en los diferentes procesos de la entidad, cuyas políticas están descritas en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, en el artículo 52 de la Ley 1757 de 2015, en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información (Ley 1712 de 2014) y El CONPES 167 (Estrategia nacional de la Política Pública Integral Anticorrupción), todas estas orientadas a prevenir la corrupción.

El presente informe y seguimiento fue realizado de acuerdo a las disposiciones legales y partiendo de las respectivas acciones que fueron planteadas por los responsables de ejecutarlas, en los términos y plazos indicados en el respectivo Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y validando los resultados de la matriz respectiva, en el cual se plantean estrategias dirigidas a combatir la corrupción mediante mecanismos que faciliten su prevención.



## ASPECTOS GENERALES DEL SEGUIMIENTO AL PAAC 2020

### OBJETIVO

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

### ALCANCE

Se verificará el avance en el cumplimiento de las actividades que hacen parte del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2020 de SAPIENCIA, en el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 30 de abril de 2020.

### METODOLOGÍA

Para la realización del presente informe la Oficina de Planeación entrega el avance del primer cuatrimestre del año 2020, 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.



## NORMATIVIDAD APLICABLE AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

En las últimas dos décadas Colombia ha actualizado y fortalecido su marco normativo para la lucha contra la corrupción. Entre las normas más importantes que deben tener presente los servidores públicos se destacan:

- El CONPES 167 de 2013 (Estrategia Nacional de la Política Pública Integral Anticorrupción): el objetivo es fortalecer las herramientas y mecanismos para la prevención, investigación y sanción de la corrupción en Colombia. Las acciones que propone el CONPES están dirigidas, desde la perspectiva preventiva, a mejorar el acceso y la calidad de la información pública, mejorar las herramientas de gestión anticorrupción, aumentar la incidencia del control social sobre la gestión pública y promover la integridad y la cultura de la legalidad en el Estado y la sociedad. De otra parte, desde la perspectiva de la investigación y sanción, se incluyen acciones para luchar contra la impunidad en los actos de corrupción. (DNP, 2013)
- Ley 1474 de 2011 “por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”: o mejor conocida como el Estatuto Anticorrupción; establece una combinación de medidas administrativas, penales, disciplinarias, fiscales y pedagógicas, así como el trabajo de organismos especiales de lucha contra la corrupción orientados a una mejor coordinación interestatal a nivel nacional y local. El estatuto también establece un mecanismo de interlocución entre el Estado y la sociedad civil. (Ley 1474, 2011)
- Ley 1712 de 2014 (Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional): la cual tiene como objetivo que la información en posesión, custodia o bajo control de cualquier entidad pública esté a disposición de todos los ciudadanos, de manera veraz, completa y en formatos accesibles. La Ley establece una serie de disposiciones encaminadas a proteger este Derecho Fundamental, a través de 1) el fortalecimiento de obligaciones para el acceso a la



información, 2) el establecimiento de nuevos deberes y obligaciones en materia de publicación y respuesta a solicitudes y 3) afianzar el sistema de acceso a la información pública. (Ley 1712, 2014)

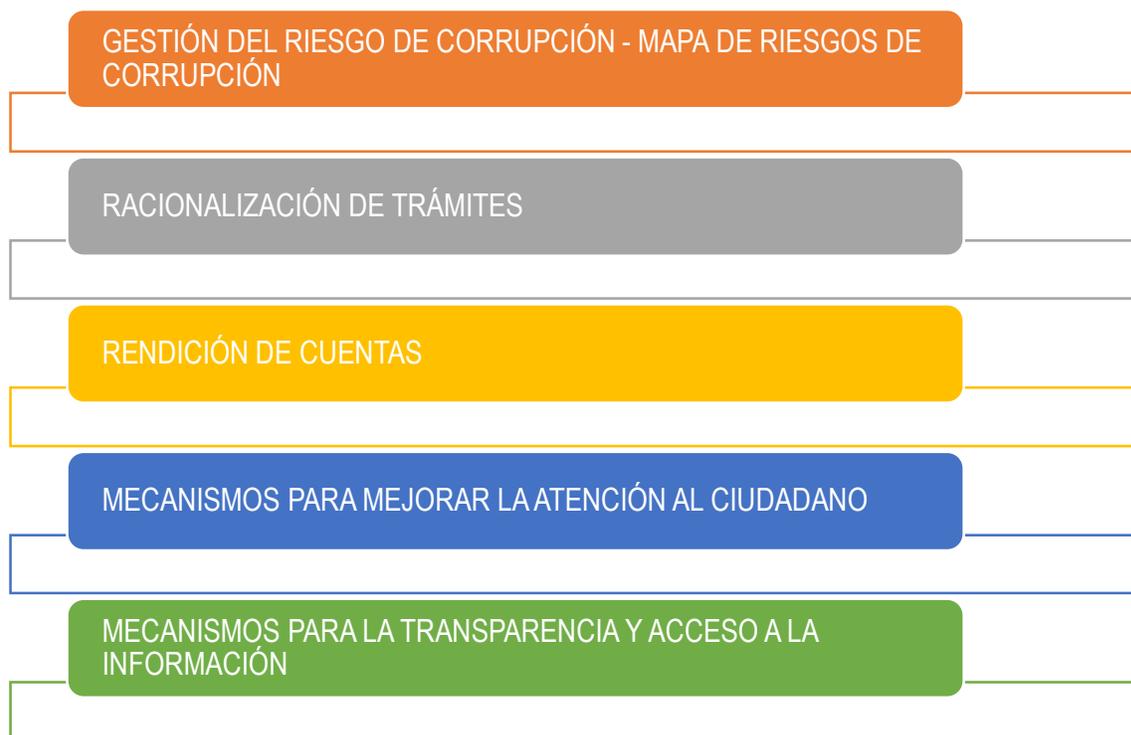
- Ley 1757 de 2015 “Disposiciones en Materia de Promoción y Protección del Derecho a la Participación Democrática”: La lucha contra la corrupción supone de una ciudadanía activa y propositiva; por ello, la Ley de Participación tiene cuatro grandes componentes. El primero, hace referencia a los mecanismos de participación ciudadana; el segundo, a la institucionalidad de la participación ciudadana; posteriormente, a todo lo relacionado con la participación ciudadana en la Gestión Pública; finalmente, a la rendición de cuentas y el control social. (Ley 1757, 2015).



## COMPONENTES PLAN ANTICORRUPCIÓN

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la Agencia Superior de Medellín – SAPIENCIA, fue elaborado y publicado en la página web de la entidad al inicio del año en curso, según las disposiciones legales. Se puede acceder al PAAC 2020 a través del siguiente link: <http://sapiencia.gov.co/wp-content/uploads/2020/01/plan-anticorruptin-y-de-atencin-al-ciudadano-2020.pdf>

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



Cada componente está compuesto por 22 actividades que funcionan como un mecanismo preventivo que busca la transparencia en los diferentes procesos de la entidad.

Los componentes del PAAC 2020 de SAPIENCIA, están enmarcados dentro de las siguientes dimensiones de Modelo Integrado de Planeación y Gestión:



## DIMENSIÓN: CONTROL INTERNO

- **GESTION DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN:** COMPUESTO POR 3 ACTIVIDADES

## DIMENSIÓN: GESTIÓN CON VALOR PARA RESULTADOS (RELACIÓN ESTADO - CIUDADANO)

- **RACIONALIZACIÓN DE TRAMITES:** COMPUESTO POR 5 ACTIVIDADES
- **RENDICIÓN DE CUENTAS:** COMPUESTO POR 2 ACTIVIDADES
- **MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO:** COMPUESTO POR 4 ACTIVIDADES

## DIMENSIÓN: INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES

- **MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN:** COMPUESTO POR 8 ACTIVIDADES

Se estableció como meta para el primer cuatrimestre del año, realizar 12 actividades, contenidas en los diferentes componentes del PAAC 2020.

A continuación se presentan los resultados del seguimiento realizado al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano correspondiente al primer cuatrimestre del año 2020, se muestran cada uno de los componentes y las actividades asociadas a ellos, el grado de cumplimiento, las actividades realizadas por los responsables y las verificaciones hechas por la Oficina de Control Interno, garantizando el cumplimiento y la efectividad de cada una de las actividades desarrolladas durante el periodo evaluado.



## 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 |
|---|--|--------------|--------------|--------------|---|----------------|
| 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 30 DE ABRIL</b>                                    | Se elaboró el mapa de riesgos de la Agencia con los líderes de los procesos durante los primeros meses del año y en abril se hizo revisión de los mismos. En total, se identificaron 70 riesgos, de los cuales, 10 son de corrupción.  |              |              |              |   |                |
| <b>OBSERVACIONES CONTROL INTERNO</b>  | <p>El Mapa de Riesgos se encuentra publicado en la página web de la agencia: <a href="http://sapiencia.gov.co/wp-content/uploads/2020/01/consolidado-riesgos-2020.xlsx">http://sapiencia.gov.co/wp-content/uploads/2020/01/consolidado-riesgos-2020.xlsx</a> . Se verificó el mapa de riesgos, se hicieron los siguientes hallazgos:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. encontró que se identificaron 62 riesgos de los cuales, 9 son de corrupción.</li> <li>2. A la matriz le falta la pestaña con los Riesgos asociados al Proceso de “Acceso y Permanencia ES”</li> <li>3. Se debe actualizar la primera pestaña “Riesgos Totales” ya que falta incluir el riesgo del proceso de “Gestión y Mejora de Calidad”, los riesgos del Proceso de “Acceso y Permanencia ES” y actualizar los riesgos del proceso “Gestión de Comunicaciones”.</li> </ol> |              |              |              |   |                |



| ACTIVIDAD 2  | 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 30 DE ABRIL</b>               | Se publicó la versión inicial del mapa de riesgos en la página web. De acuerdo al seguimiento periódico que se realiza articulado al plan de acción, se publicará una versión con las respectivas actualizaciones en mayo.   |              |              |              |                                       |                |
| <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://sapiencia.gov.co/wp-content/uploads/2020/01/consolidado-riesgos-2020.xlsx">http://sapiencia.gov.co/wp-content/uploads/2020/01/consolidado-riesgos-2020.xlsx</a> . |              |              |              |                                       |                |

| ACTIVIDAD 3   | 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 | 0%             |
| <b>ACTIVIDADES REALIZADAS AL 30 DE ABRIL</b>            | Esta actividad está planeada para realizarse en julio y se espera ejecutar con apoyo de la herramienta ISOLUCION. No obstante, a través del plan de acción institucional se realiza monitoreo cada dos meses, lo cual es insumo para el informe semestral, tal como se establece en el manual de riesgos.  |              |              |              |  |                |
| <b>OBSERVACIONES CONTROL INTERNO</b>                    | La actividad está programada para el segundo cuatrimestre del año en curso, la Oficina de Control Interno, en su Plan Anual de Auditorías Legales y Basadas en Riesgos, hace un informe de seguimiento semestral (Enero y Julio) al Mapa de Riesgos de la entidad, en el cual se generan observaciones y recomendaciones que buscan el mejoramiento continuo de los Procesos de la Entidad |              |              |              |  |                |



## 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 |
|--|--|--------------|--------------|--------------|---|----------------|
| Subir en la plataforma SUIT, los trámites de la Agencia para que sean revisados por funcionarios del DAFP. | Porcentaje de avance en la revisión de trámites y procedimientos   | 10%          | 50%          | 40%          | Atención al Ciudadano<br>Planeación Estratégica | 10%            |
| <b>ACTIVIDADES REALIZADAS AL 30 DE ABRIL</b>   | Se inicia la creación del segundo trámite de la Agencia en el SUIT que corresponde al Área de Cartera. De manera conjunta, en mayo se realizará la creación del trámite y la verificación del mismo. |              |              |              |   |                |
| <b>OBSERVACIONES CONTROL INTERNO</b>   | Se verificó el formato integrado para el "Otorgamiento y legalización de crédito educativo condonable a través de fondos en administración".   |              |              |              |   |                |

| ACTIVIDAD 2  | INDICADOR DE PRODUCTO   | META ENE-ABR | META MAY-AGO | META SEP-DIC | RESPONSABLE           | % TOTAL AVANCE |
|--|---|--------------|--------------|--------------|-----------------------|----------------|
| Crear las hojas de vida de los trámites que sean aprobados por el DAFP | Porcentaje de avance en la creación de las hojas de vida de los trámites aprobados por el DAFP  | N/A          | N/A          | 100%         | Atención al Ciudadano | 0%             |
| <b>ACTIVIDADES REALIZADAS AL 30 DE ABRIL</b>                           | Esta actividad está proyectada para el último cuatrimestre, se está trabajando para la identificación de trámites según los lineamientos del DAFP |              |              |              |                       |                |
| <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. | N/A          | 50%          | 50%          | Atención al Ciudadano | 0%             |
| <b>ACTIVIDADES REALIZADAS AL 30 DE ABRIL</b>                             | Esta actividad está proyectada para el segundo y último cuatrimestre.                    |              |              |              |                       |                |
| <b>OBSERVACIONES CONTROL INTERNO</b>                                     | N/A  |              |              |              |                       |                |

| 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<br>Proceso responsable del trámite | 0%             |
| <b>ACTIVIDADES REALIZADAS AL 30 DE ABRIL</b>  | Esta actividad se realiza una vez evidenciadas las mejoras de trámites. La actividad se realizará en el último cuatrimestre. |              |              |              |  |                |
| <b>OBSERVACIONES CONTROL INTERNO</b>  | N/A  |              |              |              |  |                |

| ACTIVIDAD 5   | INDICADOR DE PRODUCTO   | META ENE-ABR | META MAY-AGO | META SEP-DIC | RESPONSABLE  | % TOTAL AVANCE |
|---|---|--------------|--------------|--------------|--|----------------|
| Subir en la plataforma SUIT, las mejoras de los trámites. | Porcentaje de avance de la actualización de la información en el SUIT.  | N/A          | N/A          | 100%         | Atención al Ciudadano<br>Proceso responsable del trámite | 0%             |
| <b>ACTIVIDADES REALIZADAS AL 30 DE ABRIL</b>              | La actividad se realizará en el último cuatrimestre, dado que la actualización de los trámites se hace una vez exista una mejora. |              |              |              |  |                |
| <b>OBSERVACIONES CONTROL INTERNO</b>                      | N/A   |              |              |              |  |                |



## 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 | 0%             |
| <b>ACTIVIDADES REALIZADAS AL 30 DE ABRIL</b>                 | Esta actividad está proyectada para el último cuatrimestre, una vez se hayan ejecutado los proyectos de inversión, las estrategias de la entidad y se tengan logros de las mismas. |              |              |              |                  |                |
| <b>OBSERVACIONES CONTROL INTERNO</b>                         | N/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 | 0%       |
| <b>ACTIVIDADES REALIZADAS AL 30 DE ABRIL</b>                                 | Esta actividad está proyectada para el último cuatrimestre, una vez se hayan ejecutado los proyectos de inversión, las estrategias de la entidad y se tengan logros de las mismas. |              |              |              |   |          |
| <b>OBSERVACIONES CONTROL INTERNO</b>   | N/A  |              |              |              |   |          |



## 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 |
|---|---|--------------|--------------|--------------|-----------------------|----------------|
| Realizar encuesta de percepción del ciudadano respecto a la calidad del servicio. | Número de encuestas de percepción realizadas.   | 2            | 4            | 4            | Atención al Ciudadano | 20%            |
| <b>ACTIVIDADES REALIZADAS AL 30 DE ABRIL</b>                                      | <p>En el primer bimestre se avanzó en la actualización de la encuesta de satisfacción. Se integró el tema de trámites virtuales para conocer la percepción de los beneficiarios al respecto y a su vez subirla a la página para que constantemente podamos retroalimentarnos en todas las áreas e implementar mejoras en los procesos. Esta versión fue revisada por diferentes áreas como: jurídica, Fondos, Becas, Planeación y Calidad. <a href="https://sapiencia.gov.co/encuesta-de-satisfaccion/">https://sapiencia.gov.co/encuesta-de-satisfaccion/</a></p> <p>Las encuestas fueron realizadas a una muestra de 2.123 beneficiarios de la última convocatoria de 2019 de Fondos y Becas Tecnologías, por medio de la página web.</p> <p>Se generó con el apoyo del ODES el informe de resultados de la encuesta, el cual está proyectado socializar por medio del correo masivo a los funcionarios y contratistas de la Agencia, con el fin de que esta herramienta permita conocer la satisfacción de los ciudadanos y establecer las mejoras pertinentes en cada proceso. " - Informe: <a href="https://app.powerbi.com/groups/me/reports/b622f670-7658-4a77-9f12-90703064b0c3/ReportSection?tenant=8f411dd1-4f4e-43c8-84e2-179737993060&amp;UPN=juliana.toro@sapiencia.gov.co">https://app.powerbi.com/groups/me/reports/b622f670-7658-4a77-9f12-90703064b0c3/ReportSection?tenant=8f411dd1-4f4e-43c8-84e2-179737993060&amp;UPN=juliana.toro@sapiencia.gov.co</a></p> |              |              |              |                       |                |
| <b>OBSERVACIONES CONTROL INTERNO</b>  | <p>*Se verificó la encuesta de satisfacción del usuario de SAPIENCIA dispuesta en la página web de la agencia <a href="https://sapiencia.gov.co/encuesta-de-satisfaccion/">https://sapiencia.gov.co/encuesta-de-satisfaccion/</a>, el formato de encuesta de satisfacción al ciudadano utilizada por la agencia.</p> <p>*Se revisó la ficha técnica de las encuestas realizadas durante el cuatrimestre, se observó que el tamaño de la muestra fue de 2.123 usuarios, a los que se les realizaron 17 preguntas con múltiple respuesta, la encuesta fue aplicada a través de Formulario</p>   |              |              |              |                       |                |



|  |  |
|--|--|
|  | <p>digital enviado al correo electrónico de cada uno de los usuarios y formulario de página web</p> <p>*La Oficina de Control interno verifico la base de datos usada para el envío de la encuesta por correo masivo y los resultados obtenidos de la misma.</p> |
|--|--|

| ACTIVIDAD 2   | 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 | 50%            |
|   |   | <b>AVANCE</b> |              |              |                       |                |
|   |   | 3             | N/A          | N/A          |                       |                |
| <b>ACTIVIDADES REALIZADAS AL 30 DE ABRIL</b>  | <p>Primer bimestre:<br/>           Capacitación Circular No. 2 2020 - 28 de febrero de 2020: Se realiza capacitación al equipo de atención al ciudadano, con base en las instrucciones de la circular interna No. 2 de 2020 para la atención oportuna de las PQRS.</p> <p>Segundo bimestre:<br/>           Se realizan 2 capacitaciones virtuales a causa de la emergencia COVID19 a todo el equipo de atención al ciudadano:<br/>           1. Capacitación radicación virtual Mercurio (Con el apoyo de gestión documental)<br/>           2. Capacitación de Teletrabajo (Con insumos que proporciona la profesional encargada de SST)</p> |               |              |              |                       |                |
| <b>OBSERVACIONES CONTROL INTERNO</b>  | <p>*Se recomienda actualizar dentro del seguimiento plan anticorrupción y de atención al ciudadano la palabra PQRSDF.</p> <p>*Se destaca el compromiso del área de atención al ciudadano con el mejoramiento del servicio de atención al ciudadano en tiempos de emergencia sanitaria, el cual se ve reflejado en las capacitaciones realizadas al personal del área relacionadas con el teletrabajo y el uso del mercurio.</p> <p>*Se verifico el listado de asistencia a la capacitación de la Circular No. 2 de 2020. y los pantallazos de las capacitaciones virtuales a causa de la emergencia sanitaria COVID 19</p>                    |               |              |              |                       |                |



| ACTIVIDAD 3   | INDICADOR DE PRODUCTO  | META ENE-ABR  | META MAY-AGO | META SEP-DIC | RESPONSABLE           | % TOTAL AVANCE |
|---|--|---|--------------|--------------|-----------------------|----------------|
| Realizar seguimiento al protocolo de servicio al ciudadano en todos los canales para garantizar la calidad y cordialidad en la atención al ciudadano. | Informe de actividades y seguimiento realizado   | 100%  | 100%         | 100%         | Atención al Ciudadano | 33%            |
| <b>ACTIVIDADES REALIZADAS AL 30 DE ABRIL</b>  | <p>Se genera contenido para cápsula informativa No. 1 de atención al ciudadano. Esta cápsula es elaborada y socializada con todos los contratistas de la Agencia por medio del correo electrónico masivo y grupo de whatsapp, con el fin de dar a conocer los diferentes canales de atención al ciudadano y sus horarios. El objetivo principal es fortalecer los canales de atención y que todas las áreas de cara al ciudadano dispongan los equipos de trabajo necesarios para resolver las solicitudes de los usuarios en los horarios y canales establecidos por la Agencia de acuerdo al Manual de Atención al ciudadano.</p> <p>Se asiste a reunión programada en conjunto con gestión documental con los líderes de atención al ciudadano de la IE Pascual Bravo, con el fin de identificar procedimientos y mejoras que puedan ser replicadas en la Agencia. Se realizó recorrido por las taquillas y tecnología que tienen a disposición para la atención y por la unidad de correspondencia desde donde son centralizados todos los documentos que ingresan a la institución.</p> <p>Se realizan 6 reuniones virtuales durante el bimestre con el equipo de atención al ciudadano, con el fin de realizar seguimiento a las respuestas brindadas a los ciudadanos y garantizar la calidad y oportunidad de la información.</p> <p>Se genera formulario virtual para el diligenciamiento de las atenciones telefónicas con el fin de incluir además una pregunta de satisfacción.<br/> <a href="https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=0R1Bj05PyEOE4heXN5kwYL_aDk5SNRIZOviPiDT26YyxUME9UUzRVWFdSVU9BTIiWN0JXMVpJWVFLQi4u">https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=0R1Bj05PyEOE4heXN5kwYL_aDk5SNRIZOviPiDT26YyxUME9UUzRVWFdSVU9BTIiWN0JXMVpJWVFLQi4u</a></p> |   |              |              |                       |                |
|   | <b>OBSERVACIONES CONTROL INTERNO</b>   | <p>*Se evidenció el envío al correo masivo de Sapiencia de la cápsula informativa No.1 de atención al ciudadano.</p>  |              |              |                       |                |



|  |  |
|--|--|
|  | <p>*Se evidenció la reunión en el Pascual Bravo a través del listado de asistencia. En esta reunión programada en conjunto con gestión documental a la IE Pascual Bravo, se realizó recorrido por las taquillas y tecnología que tienen a disposición para la atención y por la unidad de correspondencia desde donde son centralizados todos los documentos que ingresan a la institución. La visita se hace con el fin de identificar mejoras en los procesos de atención al ciudadano y el manejo de PQRSDf, se conoce el módulo de Mercurio de PQRSDf, el cual es incluido en el Plan de Mejoramiento del proceso para su posible implementación en la Agencia.</p> <p>*Se verificó la lista de asistencia y demás evidencias como pantallazos de las reuniones con el equipo de atención al ciudadano. Estas reuniones se programan de manera semanal con el fin de hacer seguimiento a la gestión y retroalimentación de los temas que se resuelven día a día con los ciudadanos.</p> <p>*Se evidenció a través de la página de sapiencia: <a href="https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=0R1Bj05PyEOE4heXN5kwYL aDk5SNRIZOviPiDT26YyxUME9UUzRVWFdSVU9BTIWN0JXMPjJWFVLQi4u">https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=0R1Bj05PyEOE4heXN5kwYL aDk5SNRIZOviPiDT26YyxUME9UUzRVWFdSVU9BTIWN0JXMPjJWFVLQi4u</a> el formulario virtual para el diligenciamiento de las atenciones telefónicas.</p> |
|--|--|

| ACTIVIDAD 4  | 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 | 33%            |
| <b>ACTIVIDADES REALIZADAS AL 30 DE ABRIL</b>                 | <p>Se realiza capacitación al equipo de atención al ciudadano, con base en las instrucciones de la circular interna No. 2 de 2020, con el fin de repasar los términos de respuesta oportuna a las solicitudes de los ciudadanos.</p> <p>Se diseña y alimenta formato de preguntas frecuentes para los diferentes canales de atención, este archivo se alimentará constantemente con las novedades en las consultas de los ciudadanos.</p> <p>Se asiste a diferentes reuniones para aportar mejoras al indicador de transparencia. Se genera un cronograma para la implementación de las mejoras y se inicia con el desarrollo en conjunto con el área de TI, para el mejoramiento del formulario de PQRS de la Página Web de la entidad.</p> <p>En articulación con el área de Calidad se consolida la formulación de un Plan de Mejoramiento para el proceso de Atención al Ciudadano, con el objetivo de ajustar el proceso e implementar mejoras en los canales de atención, para ofrecer a los ciudadanos una atención más oportuna, mejorando la gestión de las PQRSDf.</p> |              |              |              |  |                |



|  |  |
|--|--|
|  | <p>Se atienden de manera oportuna los requerimientos de Control Interno para la generación de Informe Final de Auditoría y se verifica archivo de PQRSDf consolidado del año 2019, con el fin de dar claridad de cada radicado.</p>  |
| <b>OBSERVACIONES<br/>CONTROL<br/>INTERNO</b> | <p>*Se verificó el listado de asistencia a la capacitación de la circular interna No. 2 de 2020.</p> <p>*Se Analizó el formato de preguntas frecuentes de las redes sociales, en el cual se dispone la información actualizada para dar respuesta a los ciudadanos según sus requerimientos de manera ágil y segura.</p> <p>*Se revisó el plan de mejoramiento del proceso de atención al ciudadano el cual se encuentra en ejecución y cuyas acciones están enfocadas a la optimización del proceso de atención al ciudadano.</p> <p>*Se observó el avance en el mejoramiento del Formulario de PQRSDf. El cual se encuentra en desarrollo.</p> <p>*Se recomienda actualizar las siglas de PQRSDf en el seguimiento Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano.</p> |



## 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 |
|--|---|--------------|--------------|--------------|---|----------------|
| Publicar y divulgar información establecida en la estrategia de Gobierno Digital | Porcentaje de información pública divulgada en la página web.   | 100%         | 100%         | 100%         | Subdirección Administrativa, Financiera y de Apoyo a la Gestión; Comunicaciones; Planeación Estratégica | 33%            |
| <b>ACTIVIDADES REALIZADAS AL 30 DE ABRIL</b>                                     | <p>Se realizaron publicaciones en la página web de los documentos requeridos por ley como: plan de acción, matriz de riesgos, formulación de plan anticorrupción, entre otros; adicionalmente se actualizaron documentos al interior de la página web y se realizaron cambios en la misma para facilitar su uso.</p> <p>Se trabaja articuladamente entre todas las áreas de la entidad para diligenciar la matriz de ley 1712, donde se realiza la revisión del cumplimiento de la entidad ante la política de gobierno digital. Se realizan múltiples reuniones para llevar un seguimiento de las acciones adelantadas y seguir mejorando en la implementación de esta política.</p>   |              |              |              |   |                |
| <b>OBSERVACIONES CONTROL INTERNO</b>   | <p>*Se verificaron las publicaciones realizadas y se encontró que efectivamente habían sido revisadas de acuerdo a lo expresa en las actividades realizadas.</p> <p><a href="http://sapiencia.gov.co/plan-de-accion/">http://sapiencia.gov.co/plan-de-accion/</a><br/> <a href="http://sapiencia.gov.co/plan-anticorrupcion/">http://sapiencia.gov.co/plan-anticorrupcion/</a><br/> <a href="http://sapiencia.gov.co/politicas-institucionales/">http://sapiencia.gov.co/politicas-institucionales/</a><br/> <a href="http://sapiencia.gov.co/control-interno/">http://sapiencia.gov.co/control-interno/</a></p> <p>*Modificar en la actividad No.1 del componente 5, la palabra “estrategia” por “Política” de Gobierno Digital, de conformidad con el decreto 1008 de 2018 Manual de Gobierno Digital.</p> <p>*La Oficina de Control Interno ha estado presente en las reuniones de seguimiento al diligenciamiento de la matriz ITA y velando por el cumplimiento de la ley 1712. Se verificaron las actas de reunión enviadas al correo de los asistentes y los compromisos allí contenidos</p> |              |              |              |   |                |



| ACTIVIDAD 2   | 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. | Publicaciones informativas realizadas   | 100%         | 100%         | 100%         | Gestión de comunicaciones | 33%            |
| <b>ACTIVIDADES REALIZADAS AL 30 DE ABRIL</b>  | <p>En el cuatrimestre se hicieron 239 publicaciones institucionales en redes sociales y portal web.</p> <p>En los primeros meses las publicaciones institucionales estuvieron enfocadas en la presentación del nuevo director, de su programa y de las alianzas estratégicas para el desarrollo de la Agencia; posteriormente, se centraron en las medidas tomadas por la institución para mitigar la emergencia sanitaria, la presencia en territorio para apoyar la situación y campañas institucionales para aportar a las medidas de aislamiento obligatorio entre nuestro público objetivo.</p> <p>Se destaca la presencia institucional en medios de comunicación con 65 notas de prensa, la gran mayoría de ellas referentes a la convocatoria del programa Becas Tecnologías.</p>   |              |              |              |                           |                |
| <b>OBSERVACIONES CONTROL INTERNO</b>  | <p>*La oficina de Control Interno verificó las publicaciones realizadas en la página web <a href="http://www.sapiencia.gov.co">www.sapiencia.gov.co</a> y las redes sociales</p> <p>FACEBOOK: <a href="https://www.facebook.com/sapienciamed/">https://www.facebook.com/sapienciamed/</a><br/> INSTAGRAM: <a href="https://www.instagram.com/SapienciaMed/">https://www.instagram.com/SapienciaMed/</a><br/> TWITTER: <a href="https://twitter.com/SapienciaMed">https://twitter.com/SapienciaMed</a></p> <p>En las cuales hay publicaciones relacionadas con los diferentes programas que se ofrecen SAPIENCIA, los proyectos y logros de la entidad. Además de las notas de prensa y noticias relacionadas con la razón social de la Agencia y las medidas adoptadas debido a la emergencia sanitaria ocasionada por el COVID – 19</p> <p>* Se verifico el formato F-ES-GC-002 – Control de requerimientos – proporcionado por el área de Comunicaciones, el cual es una base de datos en la que se listan las solicitudes de comunicación y campañas publicitarias hechas al área de comunicaciones entre el 1 de enero al 30 de abril de 2020, que están relacionadas con los programas de la agencia y que fueron ejecutadas durante el periodo.</p> |              |              |              |                           |                |



| ACTIVIDAD 3   | 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 | 20%            |
| <b>ACTIVIDADES REALIZADAS AL 30 DE ABRIL</b>                    | <p>El Plan Institucional de Archivos PINAR, se formuló en el primer bimestre de 2020. En el Plan se incluyeron los siguientes proyectos.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Diseño e implementación del Programa de Gestión Documental.</li> <li>2. Almacenamiento externo de documentación.</li> <li>3. Normalización de unidad de correspondencia.</li> <li>4. Automatización del proceso de consulta y préstamo de expedientes.</li> <li>5. Gestión del conocimiento para la administración de documentación e información.</li> <li>6. Organización de la serie documental contratos.</li> <li>7. Gestión de Documentos Electrónicos.</li> </ol> <p>Se presentó al Comité Institucional de Gestión y Desempeño el día 20 de febrero de 2020 y fue aprobado como consta en el Acta de Reunión 001 de 2020 y fue publicado en la página web institucional.</p> <p>Cada proyecto tiene establecido un objetivo que apunta a mejorar el desarrollo de la función archivística en la Agencia. En el primer cuatrimestre se ha avanzado en los proyectos 1, 3 y 5.</p> |              |              |              |                    |                |
| <b>OBSERVACIONES CONTROL INTERNO</b>                            | <p>*Se constató la información anteriormente mencionada en el link: <a href="https://sapiencia.gov.co/gestion-documental/">https://sapiencia.gov.co/gestion-documental/</a></p> <p>*El equipo de Control Interno asistió a la reunión del Comité Institucional de Gestión y Desempeño realizado el día 20 de febrero de 2020, en donde se aprobó el Plan Institucional de Archivo – PINAR. Se firmó el acta y la lista de asistencia.</p>   |              |              |              |                    |                |

| ACTIVIDAD 4   | INDICADOR DE PRODUCTO  | META ENE-ABR | META MAY-AGO | META SEP-DIC | RESPONSABLE         | % TOTAL AVANCE |
|---|--|--------------|--------------|--------------|---------------------|----------------|
| Revisar, actualizar y publicar el registro o inventario de activos de Información | Registro o inventario de activos de Información revisado y publicado | N/A          | 50%          | 50%          | Gestión documental. | 0%             |
| <b>ACTIVIDADES REALIZADAS AL 30 DE ABRIL</b>                                      | Esta actividad está proyectada para el siguiente cuatrimestre        |              |              |              |                     |                |
| <b>OBSERVACIONES CONTROL INTERNO</b>  | N/A  |              |              |              |                     |                |



| ACTIVIDAD 5   | INDICADOR DE PRODUCTO  | META ENE-ABR | META MAY-AGO | META SEP-DIC | RESPONSABLE        | % TOTAL AVANCE |
|---|--|--------------|--------------|--------------|--------------------|----------------|
| Revisar, actualizar y publicar el índice de información clasificada y reservada | Índice de información clasificada y reservada revisado y publicado | N/A          | 50%          | 50%          | Gestión Documental | 0%             |
| <b>ACTIVIDADES REALIZADAS AL 30 DE ABRIL</b>                                    | Esta actividad está proyectada para el siguiente cuatrimestre.     |              |              |              |                    |                |
| <b>OBSERVACIONES CONTROL INTERNO</b>  | N/A  |              |              |              |                    |                |

| ACTIVIDAD 6   | INDICADOR DE PRODUCTO  | META ENE-ABR | META MAY-AGO | META SEP-DIC | RESPONSABLE        | % TOTAL AVANCE |
|---|--|--------------|--------------|--------------|--------------------|----------------|
| Revisar, actualizar y publicar el esquema de publicación de información | Esquema de publicación de información revisado y publicado     | N/A          | 50%          | 50%          | Gestión Documental | 0%             |
| <b>ACTIVIDADES REALIZADAS AL 30 DE ABRIL</b>                            | Esta actividad está proyectada para el siguiente cuatrimestre. |              |              |              |                    |                |
| <b>OBSERVACIONES CONTROL INTERNO</b>                                    | N/A  |              |              |              |                    |                |

| ACTIVIDAD 7                                  | 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 30 DE ABRIL</b> | <p>Se genera y se publica en la página Web de la Agencia el informe de Canales de Atención de los meses de enero y febrero donde se evidencia que la efectividad de la atención telefónica se vio afectada debido a que la contratación del personal se dio a partir del 15 de enero de 2020.</p> <p>En total fueron atendidas 13.494 llamadas de 28.406 que ingresaron por medio de la línea institucional.</p> <p>En los meses de enero y febrero ingresaron a la Agencia 1.045 solicitudes por medio de la plataforma Mercurio. Link: *Informe de Canales de Atención publicado en la Web: <a href="http://sapiencia.gov.co/wp-content/uploads/2020/03/informe-enero-febrero_2020.pdf">http://sapiencia.gov.co/wp-content/uploads/2020/03/informe-enero-febrero_2020.pdf</a></p> <p>En la Plataforma SIIS se registró el ingreso de 2 solicitudes por medio de la página web. El correo electrónico institucional recibió 5.875 solicitudes.</p> |              |              |              |                       |                |



|                                      |  |
|--------------------------------------|--|
|                                      | El informe correspondiente a los meses de marzo y abril, se tiene proyectado publicar el 15 de mayo en la página web.  |
| <b>OBSERVACIONES CONTROL INTERNO</b> | La información plasmada en las actividades fueron corroboradas en el siguiente link: <a href="http://sapiencia.gov.co/informes-de-gestion/">http://sapiencia.gov.co/informes-de-gestion/</a> |

| ACTIVIDAD 8  | INDICADOR DE PRODUCTO  | META ENE-ABR | META MAY-AGO | META SEP-DIC | RESPONSABLE                           | % TOTAL AVANCE |
|--|--|--------------|--------------|--------------|---------------------------------------|----------------|
| Socializar el código de integridad, ética y buen gobierno. | Porcentaje de socialización del Código de integridad, ética y buen gobierno  | 10%          | 30%          | 60%          | Planeación Estratégica Talento Humano | 0%             |
| <b>ACTIVIDADES REALIZADAS AL 30 DE ABRIL</b>               | <p>Para la socialización del Código de integridad, ética y buen gobierno, se tenía contemplado el uso de la caja de herramientas del DAFP; pero dada la situación actual del país con la emergencia Sanitaria y el Aislamiento obligatorio, el DAFP nos informa que no cuenta con estrategias para la modalidad de teletrabajo que vivimos actualmente.</p> <p>En el último mes (abril), el DAFP ha desarrollado un curso virtual: Integridad, Transparencia y Lucha contra la Corrupción, ofertado en un portal EVA: <a href="https://www.funcionpublica.gov.co/eva/red/aula-virtual/curso-virtual-integridad-transparencia-lucha-contra-corrupcion">https://www.funcionpublica.gov.co/eva/red/aula-virtual/curso-virtual-integridad-transparencia-lucha-contra-corrupcion</a>.</p> <p>La información será compartida por medio de correo institucional para incentivar la participación de los funcionarios y contratistas de la entidad en el curso virtual y poder presentar dicha certificación como evidencia.</p> |              |              |              |                                       |                |
| <b>OBSERVACIONES CONTROL INTERNO</b>                       | <p>*No se observa ningún avance hasta el momento en la Socialización del Código de integridad, ética y buen gobierno.</p> <p>*Se recomienda iniciar las socializaciones así como motivar e incentivar a los servidores y contratistas de la Agencia, a realizar los cursos virtuales de Integridad, Transparencia y Lucha contra la Corrupción y MIPG.</p>   |              |              |              |                                       |                |

## CONCLUSIONES

- El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano tuvo un cumplimiento del 92% en el primer cuatrimestre del año 2020.

El Plan anticorrupción está compuesto por 22 actividades distribuidas en sus 5 componentes para ser desarrollada durante el año 2020, para el primer cuatrimestre del año, se esperaba cumplir con 12 actividades, de las cuales, 11 tuvieron un porcentaje de cumplimiento del 100%, mientras que el componente 5 – *Mecanismos para la transparencia y acceso a la información* – actividad 8 - *socialización del Código de integridad, ética y buen gobierno* – no tuvo ningún avance en el periodo esto como consecuencia de la emergencia sanitaria del COVID 19

- El plan anticorrupción ha sido ejecutado de buena manera, a pesar de la contingencia, este se ha venido desarrollando en los tiempos adecuados logrando los objetivos.
- Se observó que aún se sigue utilizando las siglas PQRS en vez de PQRSDF.
- En el seguimiento del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano en el cuarto Componente – *Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano* – la actividad número 3 “*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 en el periodo evaluado). Se refleja el compromiso y el sentido de pertenencia con la Agencia.
- Se observó el correcto logro de la meta en la publicación y divulgación de la información establecida en la Política digital, puesto que se publicaron en la web los documentos requeridos por ley.
- Se evidencian las publicaciones de los diferentes componentes Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano en la página web de la agencia.
- Las evidencias fueron cotejadas con los líderes del proceso de acuerdo a la información suministrada por la Oficina de Planeación de la agencia.



## RECOMENDACIONES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO

- Llevar a cabo la socialización del Código de integridad, ética y buen gobierno, en la medida de lo posible, teniendo como soporte los medios virtuales.
- Se recomienda iniciar socializaciones, motivar e incentivar a los servidores y contratistas de la Agencia, para realizar los cursos virtuales de Integridad, Transparencia y Lucha contra la Corrupción y MIPG
- Socializar el Manual de Gobierno digital decreto 1008 de 2018, y su cambio de estrategia de Gobierno en línea a Política de Gobierno Digital.
- Se recomienda para los próximos informes de seguimiento, enviar los links y demás documentos que soporten la información enviada (evidencias).
- Se recomienda actualizar las siglas PQRSDF de conformidad con la circular No.2 de 2020.
- Se recomienda visualizar por medio de la página Web de la agencia, el formato integrado para el “Otorgamiento y legalización de crédito educativo condonable a través de fondos en administración”.
- Continuar con todos los controles necesarios que permitan la ejecución de las políticas anticorrupción para la agencia, en los diferentes componentes básicos establecidos legalmente.
- 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.

Cordialmente,

**FERNANDO DE JESUS CARDONA JIMÉNEZ**

Jefe Oficina de Control interno

Anexo N° 1. Cuadro seguimiento matriz anticorrupción y de atención al ciudadano a abril 30 de 2020