

<p>Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano</p>	<p>Realizar seguimiento al protocolo de servicio al ciudadano en todos los canales para garantizar la calidad y consistencia en la atención al ciudadano.</p>	<p>Informe de actividades y seguimiento realizado</p>	<p>100%</p>	<p>100%</p>	<p>100%</p>	<p>Atención al Ciudadano</p>	<p>100%</p>	<p>100%</p>	<p>100%</p>	<p>100%</p>	<p>0%</p>	<p>Se genera contenido para cláusula informativa No. 1 de atención al ciudadano. Esta cláusula 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 Pasajero Bravo, con el fin de identificar procedimientos y mejoras que puedan ser replicadas en la Agencia. Se realizó recorrido por las laptops 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. https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=60R1BQ9EGE-3h4N3kxWYLaDxSNRZQvPDZ6YyUjMEUaUzRWf5VUB1TWNgXMPjWjVfLQ4u</p>	<p>Durante el periodo evaluado, se realizaron 26 reuniones virtuales con los contratistas que integran los canales de atención con el fin de realizar seguimiento a las respuestas brindadas a los ciudadanos y garantizar la calidad y oportunidad de la información. Dentro de las mencionadas se incluyen también reuniones con las áreas de Fondos y Gestión Documental con el fin de revisar el método de trabajo para el apoyo en la radicación virtual de acumulaciones de servicio social y mejorar el proceso de radicación en general.</p> <p>Se realizó inducción y entrenamiento en puestos de trabajo a 2 integrantes nuevas que ingresaron al equipo para garantizar la adecuada atención al ciudadano bajo el marco general y Políticas de la Agencia.</p> <p>Debido a la contingencia del COVID19, la Dirección General implementó una matriz de seguimiento por contratista, la cual es enviada y diligenciada por la líder del proceso para tener un seguimiento detallado, tanto de las actividades como de la forma en que se ha venido ejecutando el proceso.</p>	<p>"El Área responsable de esta actividad, aporta las evidencias que soportan las reuniones y capacitaciones virtuales sostenidas durante el periodo, contenido temático y participantes de las mismas."</p> <p>"Se verificó la matriz de seguimiento a los contratistas, en la que se detallan las actividades realizadas durante la pandemia, el seguimiento a las mismas y sus respectivas observaciones."</p> <p>"La meta planteada para el periodo se cumplió en el 100%."</p>
	<p>Implementar acciones para fortalecer los canales de atención</p>	<p>Canales de atención fortalecidos y en funcionamiento</p>	<p>100%</p>	<p>100%</p>	<p>100%</p>	<p>Atención al Ciudadano y Comunicaciones</p>	<p>100%</p>	<p>100%</p>	<p>100%</p>	<p>100%</p>	<p>0%</p>	<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 alimenta 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 Ciudadanía 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>	<p>En el periodo evaluado, la Agencia tuvo a disponibilidad del ciudadano los siguientes canales de atención:</p> <p>Canal telefónico: se atendieron 20.006 llamadas.</p> <p>Canal presencial: a partir del mes de junio se cumplió el protocolo para reiniciar la atención presencial desde la Agencia, habilitando la permanencia de una persona quien se encarga de la recepción de los documentos para la radicación.</p> <p>Canal virtual: en el correo institucional info@, se recibieron 29.527 solicitudes (las cuales fueron tramitadas y delegadas a los diferentes canales de atención de PQRSDF de la página web se recibieron 29 solicitudes y en el chat piloto de atención virtual como una nueva alternativa para los ciudadanos se realizaron 3.486 atenciones. (La información de canales es realizada con corte al 31 de julio, teniendo en cuenta que la depuración se realiza mes venidero)</p> <p>Ingreso de 2 integrantes nuevas al equipo de atención al ciudadano para fortalecer los canales en el apoyo a las solicitudes. Las contratistas rotan en la atención por los diferentes medios de acuerdo a la demanda.</p> <p>Se han realizado diferentes reuniones para la revisión de propuestas e implementación de mejoras para el proceso de radicación con el acompañamiento de las diferentes dependencias involucradas.</p> <p>Se implementaron nuevos canales virtuales, como el chat en el sitio web, para fortalecer la atención a los ciudadanos durante la cuarentena obligatoria por la pandemia.</p>	<p>"Control Interno verificó los Informes de Gestión de Atención al Ciudadano, realizados bimestralmente, en los cuales se detalla el uso de los canales de Atención al Ciudadano, la efectividad de estos y el resultado de las encuestas de satisfacción. Los Informes de Gestión del Proceso de Atención al Ciudadano, se encuentran publicados en la página web de la entidad http://sapiencia.gov.co/informes-de-gestion/"</p> <p>"La meta propuesta para el periodo evaluado se cumplió en el 100%."</p> <p>"La información correspondiente a la gestión por canales es presentada con corte al 31 de julio teniendo en cuenta que la depuración de cada informe se realiza mes venidero."</p>
	<p>Publicar y divulgar información establecida en la estrategia de Gobierno Digital</p>	<p>Porcentaje de información pública divulgada en la página web.</p>	<p>100%</p>	<p>100%</p>	<p>100%</p>	<p>Subdirección Administrativa, Financiera y de Apoyo a la Gestión, Comunicaciones, Planeación Estratégica</p>	<p>100%</p>	<p>100%</p>	<p>100%</p>	<p>100%</p>	<p>0%</p>	<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>	<p>Se realizaron publicaciones en la página web de los documentos requeridos por ley, tales como: Plan de acción, seguimiento a la matriz de riesgos, seguimiento al plan anticorrupción, ajuste del Plan Anual de Adquisiciones, entre otros; adicionalmente se actualizaron documentos al interior de la página web y se establecieron todos los programas de los distintos programas de la entidad para conocimiento de la ciudadanía en general.</p> <p>Es de resaltar que, desde el área de TI se realizaron formularios y ajustes en la página web para que los beneficiarios de la entidad puedan realizar acciones tales como: legalización, renovación y pago de cartera, con el fin de facilitar trámites a los beneficiarios en tiempos de COVID-19.</p>	<p>"Se verificaron las publicaciones realizadas en el sitio web de la Agencia, encontrándose que efectivamente habían sido publicadas de acuerdo a lo expresado en las actividades realizadas."</p> <p>A continuación, se relacionan los links que llevan directamente a las publicaciones mencionadas:</p> <p>http://sapiencia.gov.co/wp-content/uploads/2020/07/plan-consolidado-2020.pdf</p> <p>http://sapiencia.gov.co/plan-anual-de-adquisiciones/</p> <p>http://sapiencia.gov.co/control-interno/</p> <p>http://sapiencia.gov.co/informes-de-gestion/</p> <p>http://sapiencia.gov.co/informes-de-gestion/programas_nacionales/</p> <p>http://sapiencia.gov.co/informes-de-gestion/programas_mestros/</p> <p>"Se continúa observando en la actividad No.1 del componente 1, la palabra "estrategia" la cual debe ser cambiada por "Política" de conformidad con el decreto 1008 de 2018 Manual de Gobierno Digital."</p> <p>"La meta proyectada para el periodo se cumplió en el 100%."</p>
	<p>Publicar y divulgar información de avances y logros de la entidad en los diferentes medios y canales de comunicación.</p>	<p>Publicaciones informativas realizadas</p>	<p>100%</p>	<p>100%</p>	<p>100%</p>	<p>Gestión de comunicaciones</p>	<p>100%</p>	<p>100%</p>	<p>100%</p>	<p>100%</p>	<p>0%</p>	<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 apoyar 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 Tecnológicas.</p>	<p>Se hicieron 470 publicaciones institucionales en redes sociales y portal web.</p> <p>Las publicaciones institucionales estuvieron enfocadas en la presentación de los proyectos de Sapiencia en el plan de desarrollo municipal; en la presencia en territorio (comuna 1) para apoyar la entrega de paquetes alimentarios como ayuda a los ciudadanos durante la pandemia; en la socialización de la iniciativa Mariuella Cero; la nueva alianza con el SENA para la formación de talento especializado y en la convocatoria HD - I de la Agencia Regional de Investigación y Desarrollo.</p> <p>También sobresalen la presencia del director en medios de comunicación promoviendo las inscripciones a Fondos Sapiencia.</p> <p>El incremento en las publicaciones institucionales se debe principalmente a la implementación de Mariuella Cero y a la campaña desampliada en conjunto con las ES del municipio de Medellín para resolver las dudas de los estudiantes sobre el tema.</p>	<p>"Se verificaron las publicaciones realizadas en el sitio web de la Agencia www.sapiencia.gov.co y en las redes sociales."</p> <p>FACEBOOK: https://www.facebook.com/sapienciame/</p> <p>INSTAGRAM: https://www.instagram.com/sapienciame/</p> <p>TWITTER: https://twitter.com/sapienciame/</p> <p>"Las publicaciones verificadas, estuvieron relacionadas con información del programa mariuella cero, estudio de los efectos asociados al Covid19, pagos de los créditos educativos en línea, noticias, actualidad, entre otros."</p> <p>* Se verificó el formato F-ES-GC-002 - Control de requerimientos - así como el formato FI-ES-GC-001 que son las solicitudes de comunicaciones atendidas, proporcionando por el área de Comunicaciones, base de datos en la que se listan las solicitudes de comunicación y campañas publicitarias realizadas al área de comunicaciones entre el 1 de mayo y el 31 de agosto de 2020, que están relacionadas con los programas de la agencia y que fueron ejecutadas durante el periodo, observándose el cumplimiento de las metas propuestas para esta anualidad.</p>
	<p>Formular e implementar el Plan Institucional de Archivo (PINAR)</p>	<p>Plan Institucional de Archivo (PINAR) formulado e implementado</p>	<p>20%</p>	<p>40%</p>	<p>40%</p>	<p>Gestión Documental</p>	<p>20%</p>	<p>100%</p>	<p>40%</p>	<p>100%</p>	<p>0%</p>	<p>El Plan Institucional de Archivos PINAR, se formuló en el primer bimestre de 2020. En el Plan se incluyen los siguientes proyectos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Diseño e implementación del Programa de Gestión Documental. 2. Almacenamiento externo de documentación. 3. Normalización de unidad de correspondencia. 4. Automatización del proceso de consulta y préstamo de expedientes. 5. Gestión del conocimiento para la administración de documentación e información. 6. Organización de la serie documental contratos. <p>Gestión de Documentos Electrónicos.</p> <p>Se presentó el 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, 2 y 5.</p>	<p>Para darle ejecución al Plan Institucional de Archivos PINAR, en este cuatrimestre se realizaron las siguientes actividades:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Se elaboró el Programa de Gestión Documental y los anexos establecidos por el Archivo General de Nación; dando como resultado: el programa de Gestión Documental, el diagnóstico, los insumos, y el plan de mejoramiento archivístico. 2. Se ha realizado conjuntamente con el proceso de Atención al Ciudadano la radicación de comunicaciones oficiales, se emitió la Circular 013 de 2020 con recomendaciones para el uso del software documental Mercurio y se han realizado reuniones con la Subdirección Administrativa y Financiera y con el Proceso de Atención al Ciudadano para gestionar la normalización de la unidad de correspondencia. 3. Se ha capacitado a 41 funcionarios y/o contratistas en el uso del software documental Mercurio para que puedan gestionar correctamente la información. 4. Se avanzó en la organización de la serie documental contratos, organizando los contratos 083 y 084 de 2015. En este numeral también se elaboró informe del proyecto No. 05. 	<p>"Se verificó la información del PCD mediante la revisión del diagnóstico integral de archivo AFA, formulado de procesos archivísticos, tablas y gráficos del PGA de la Agencia, Insumos y el PMA - Matriz RACI Sapiencia."</p> <p>"Al mismo se logró evidenciar que la circular 013 de 2020 fue socializada el 20 de agosto de la presente anualidad mediante el grupo de Whatsapp de la Agencia y con todas las áreas de la misma."</p> <p>"Se logró constatar las capacitaciones realizadas en temas como el uso de mercurio en los perfiles de usuario y radicar y en tablas de retención documental en el último cuatrimestre."</p> <p>"Se constató el avance de la serie documental de contratos, mediante la inspección de las hojas de control de los contratos 083 y 084 de 2015 además del informe del proyecto 05 del PINAR."</p>
	<p>Revisar, actualizar y publicar el registro o inventario de activos de información</p>	<p>Registro o inventario de activos de información revisado y publicado</p>	<p>50%</p>	<p>50%</p>	<p>50%</p>	<p>Gestión Documental</p>	<p>N/A</p>	<p>0%</p>	<p>0%</p>	<p>0%</p>	<p>0%</p>	<p>Esta actividad está proyectada para el siguiente cuatrimestre.</p>	<p>Esta actividad se desarrollará en el siguiente cuatrimestre del año, dado que las actividades de Gestión Documental han estado concentradas en los procesos operativos del área debido a la emergencia sanitaria y el trabajo en casa.</p>	<p>En entrevista realizada a la encargada del proceso de Gestión Documental fue posible establecer que el incumplimiento de la meta se debe a que:</p> <p>La causa raíz de la situación es que en el proceso solo se cuenta con una persona para elaborar, implementar, hacer seguimiento y evaluar el funcionamiento del proceso, por lo que el tiempo ha resultado insuficiente para cumplir con todas las metas programadas, sumado a esta situación está el hecho de que la pandemia afectó fuertemente este proceso -cuya actividad y metas para cumplirse requieren presencialidad en la Agencia, por lo cual fue necesario buscar actividades que permitieran el cumplimiento de metas de la agencia y que fueran ejecutadas durante el periodo, observándose el cumplimiento de las metas propuestas para esta anualidad.</p>

Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información																			
Revisar, actualizar y publicar el índice de información clasificada y reservada	Índice de información clasificada y reservada revisado y publicado	50%	50%	Gestión Documental	N/A	0%	0%	0%	Esta actividad está proyectada para el siguiente cuatrimestre.	Esta actividad se desarrollará en el siguiente cuatrimestre del año dado que las actividades de Gestión Documental han estado concentradas en los procesos operativos del área debido a la emergencia sanitaria y el trabajo en casa.								En entrevista realizada a la encargada del proceso de Gestión Documental fue posible establecer que el incumplimiento de la meta se debe a que: La causa raíz de la situación es que en el proceso solo se cuenta con una persona para elaborar, implementar, hacerle seguimiento y evaluar el funcionamiento del proceso, por lo que el tiempo ha resultado insuficiente para cumplir con todas las metas programadas, sumado a esta situación está el hecho de que la pandemia afectó fuertemente este proceso -cuya actividades y metas para cumplirse requerían presencialidad en la Agencia, por lo cual fue necesario buscar actividades que permitieran el cumplimiento del objeto contractual del personal del proceso. Un tercer factor es que durante el año el proceso no ha tenido estabilidad en cuanto a su equipo de trabajo, en el mes de febrero ingresaron dos personas al equipo de trabajo -bachiller y un técnico- sin formación en archivística lo que implicó que hicieran una curva de aprendizaje, razón por la que no se le podían delegar muchas tareas, y era necesario estar haciendo reentrenamiento.	
Revisar, actualizar y publicar el esquema de publicación de información	Esquema de publicación de información revisado y publicado	50%	50%	Gestión Documental	N/A	0%	0%	0%	Esta actividad está proyectada para el siguiente cuatrimestre.	Esta actividad se desarrollará en el siguiente cuatrimestre del año dado que las actividades de Gestión Documental han estado concentradas en los procesos operativos del área debido a la emergencia sanitaria y el trabajo en casa.								En entrevista realizada a la encargada del proceso de Gestión Documental fue posible establecer que el incumplimiento de la meta se debe a que: La causa raíz de la situación es que en el proceso solo se cuenta con una persona para elaborar, implementar, hacerle seguimiento y evaluar el funcionamiento del proceso, por lo que el tiempo ha resultado insuficiente para cumplir con todas las metas programadas, sumado a esta situación está el hecho de que la pandemia afectó fuertemente este proceso -cuya actividades y metas para cumplirse requerían presencialidad en la Agencia, por lo cual fue necesario buscar actividades que permitieran el cumplimiento del objeto contractual del personal del proceso. Un tercer factor es que durante el año el proceso no ha tenido estabilidad en cuanto a su equipo de trabajo, en el mes de febrero ingresaron dos personas al equipo de trabajo -bachiller y un técnico- sin formación en archivística lo que implicó que hicieran una curva de aprendizaje, razón por la que no se le podían delegar muchas tareas, y era necesario estar haciendo reentrenamiento.	
Realizar informes mensuales de PQRSDF	Número de informes de PQRSDF realizados	4	4	Atención al Ciudadano	4	100%	4	100%	0%	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. En total fueron atendidas 13,484 llamadas de 28,490 que ingresaron por medio de la línea institucional. En los meses de enero y febrero ingresaron a la Agencia 1,045 solicitudes por medio de la plataforma Mercurio, Link, Trámite de Canales de Atención publicado en la Web: http://sapiencia.gov.co/wp-content/uploads/2020/03/informe-enero-febrero_2020.pdf En la Plataforma SIS se registró el ingreso de 2 solicitudes por medio de la página web. El correo electrónico institucional recibió 8,875 solicitudes. El informe correspondiente a los meses de marzo y abril, se tiene proyectado publicar el 15 de mayo en la página web.	Se generaron y publicaron en la página Web de la Agencia los informes de Canales de Atención con la siguiente información: Marzo-Abril MERCURIO: en el bimestre (marzo y abril) se recibieron 354 solicitudes. INFO/SAPIENCIA.GOV.CO: se atendieron 5,537 correos CANAL TELEFÓNICO: se atendieron 6,957 ciudadanos por medio de la línea telefónica. SIS: se recibieron 21 solicitudes por medio de la página web. Mayo-Junio MERCURIO: en el bimestre (mayo y junio) se recibieron 1,936 solicitudes. INFO/SAPIENCIA.GOV.CO: se atendieron 17,513 correos con un crecimiento de más del 200%. CANAL TELEFÓNICO: se atendieron 16,563 ciudadanos por medio de la línea telefónica. SIS: se recibieron 21 solicitudes por medio de la página web.						La información plasmada en las actividades realizadas fue corroborada y se pueden evidenciar en el siguiente link: http://sapiencia.gov.co/wp-content/uploads/2020/08/informe_atencion_ciudadano_mayo_junio_2020.pdf		
Socializar el código de integridad, ética y buen gobierno	Porcentaje de socialización del Código de integridad, ética y buen gobierno	10%	30%	Planeación Estratégica Talento Humano	0%	0%	40%	100%	0%	Para la socialización del Código de integridad, ética y buen gobierno, se tenía contemplado el uso de la capa 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. En el último mes (abril), el DAFP ha desarrollado un curso virtual: Integridad, Transparencia y Lucha contra la Corrupción, ofertado en un portal EVA: https://www.funcionpublica.gov.co/eva/red/aula-virtual/cursos-virtual-integridad-transparencia-lucha-contra-corrupcion . 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. http://sapiencia.gov.co/wp-content/uploads/2020/08/codigo_de_integridad_y_buen_gobierno_sapiencia_2020_v1.pdf Se ha realizado reuniones periódicas con el fin de revisar el avance y evaluar las siguientes actividades para socialización del Código de Integridad y buen Gobierno en la entidad a realizar cada mes. Acciones propuestas para la socialización: 1. Actualización gráfica del manual y publicación: Ejecutada 2. Socialización presencial del manual de integridad y buen gobierno.	Para la socialización del Código de integridad, ética y buen gobierno, se contactó a un funcionario del DAFP asesor para la Política de integridad y construcción de paz, Edison Matagán Mayorga, el cual envió un video por medio del cual se dirige al equipo de Sapiencia, invitándonos a trabajar desde casa siempre en función de la ética y la integridad como servidores públicos y a su vez motivándonos para hacer el curso de Curso virtual de integridad, transparencia y lucha contra la corrupción que estará de manera permanente en la página del DAFP. Adicional con el equipo de Comunicaciones (Natalia y Sandra), de Planeación estratégica (Lorena Guzmán) se ha realizado un cronograma de trabajo para la estrategia de divulgación del Código de Integridad y Buen Gobierno en la entidad: Acciones implementadas: El día 13 de agosto se llevó a cabo el conversatorio con el asesor para la Política de integridad y construcción de paz, Edison Matagán Mayorga, del DAFP - Anexo Invitación y estado de asistencia El equipo de comunicaciones realizó la actualización gráfica del Código de integridad y buen gobierno, posteriormente fue validado por la responsable de calidad, para ser incluido en el SGC y se publicó en la página web institucional: En este enlace pueden consultar y descargar el Código de Integridad y Buen Gobierno y se envía a medios internos de la entidad. http://sapiencia.gov.co/wp-content/uploads/2020/08/codigo_de_integridad_y_buen_gobierno_sapiencia_2020_v1.pdf Se ha realizado reuniones periódicas con el fin de revisar el avance y evaluar las siguientes actividades para socialización del Código de Integridad y buen Gobierno en la entidad a realizar cada mes. Acciones propuestas para la socialización: 1. Actualización gráfica del manual y publicación: Ejecutada 2. Socialización presencial del manual de integridad y buen gobierno.						'El equipo de la oficina de control interno, participo en la socialización del Código de Integridad y Buen Gobierno llevada a cabo el 13 de agosto de la presente anualidad. 'Así mismo se verifico en el link enviado que el mencionado código se encuentra publicado en el sitio web de la Agencia. http://sapiencia.gov.co/wp-content/uploads/2020/08/codigo_de_integridad_y_buen_gobierno_sapiencia_2020_v1.pdf 'Revisado el código, se encuentra que el numeral 8.2.2.1, que hace referencia a las políticas de responsabilidad social con la comunidad, en el conectorio a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias (PQRSDF) no se incluye la palabra felicitaciones. Concepto este que hace parte integral de las PQRSDF de la Agencia. El cumplimiento de la acción para el 2° seguimiento es del 133%, pero se normaliza para quedar en el 100% de cumplimiento.		

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