Alcaldía de Medellín SAPIENCIA	FORMATO	Código: F-ES-DE-001
		Versión: 04
		Página: 1 de 1
		COPIA CONTROLADA

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2020

FORMULACIÓN							MONITOREO Y SEGUIMIENTO						
							abr-30		ago-31				
COMPONENTE	ACTIVIDADES	INDICADOR DE PRODUCTO	META/CANTIDAD			RESPONSABLE	AVANCE META	% DE AVANCE	AVANCE META	% DE AVANCE	ACTIVIDADES REALIZADAS (30 Abril)	ACTIVIDADES REALIZADAS (30 Agosto)	OBSERVACIONES
			abr-30	ago-31	dic-31								
Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción	Elaborar el mapa de riesgos de la Agencia que incluye los riesgos de corrupción	Mapa de riesgos elaborado	100%			Planeación Estratégica Líderes de proceso	100%	100%		N/A	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.	Se cumplió con la actividad en el cuatrimestre anterior.	
	Publicar el mapa de riesgos en la página web de la entidad	Mapa de riesgos publicado	100%			Planeación Estratégica Comunicaciones	100%	100%		N/A	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.	El 22 de mayo fue publicada la actualización de la matriz de riesgos en el sitio web de Sapiencia. Dicha actualización hace parte del proceso de autogestión de cada proceso y esta versión se identificaron 73 riesgos, de los cuales 10 son de corrupción.	
	Monitorear y revisar periódicamente el mapa de riesgos.	Número de informes de seguimiento elaborados y publicados		1	1	Planeación Estratégica Control Interno		N/A	1	100%	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.	Durante el mes de julio de 2020 se hizo seguimento a los riesgos de la Agencia y producto de este, se emitió un informe con el detalle de los materializados, de un total de 73 riesgos se materializaron 5 para el primer semestre del 2020, lo que representa el 6,8% del total. Para cada uno de los riesgos materializados se realizaron acciones correctivas y de mejora.	
Racionalización de Trámites	Subir en la plataforma SUIT, los trámites de la Agencia para que sean revisados por funcionarios del DAFP.	Porcentaje de avance en la creación de trámites en el SUIT.	10%	50%	40%	Atención al Ciudadano Planeación Estratégica	10%	100%	45%	90%	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.	Durante el cuatrimestre se realizó la inscripción de cinco (5) trámites, a la fecha de corte la Agencia cuenta con seis (6) trámites inscritos SUIT: Trámite de Cartera: "Solicitud de normalización de Plazo y/o Cuota" Trámite de Fondos: "Otorgamiento y legalización de crédito educativo condonable a través de fondos en administración" Trámite IES: "Inscripción a Becas Tecnologias" Trámite Cartera: "Solicitud de revisión de crédito" Trámite Fondos: "Solicitud de acumulación de servicio social" Trámite Cartera: "Solicitud reclamación por Fallecimiento o Incapacidad Total o Permanente"	
	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			100%	Atención al Ciudadano		N/A		N/A	Esta actividad está proyectada para el último cuatrimestre, se está trabajando para la identificación de trámites según los lineamientos del DAFP	Esta actividad está proyectada para el último cuatrimestre; se está trabajando en la identificación de trámites según los lineamientos del DAFP	
	Formular una propuesta de racionalización de los trámites identificados.	Porcentaje de avance en la formulación de propuesta para la racionalización de trámites.		50%	50%	Atención al Ciudadano		N/A	50%	100%	Esta actividad está proyectada para el segundo y último cuatrimestre.	Se actualiza documento de propuesta de racionalización de trámites con los que se encuentran inscritos en el SUIT, y los propuestos para que sean aprobados por el DAFP.	
	Realizar las mejoras para optimizar los trámites (costos, tiempos, pasos, procedimientos, inclusión de medios tecnológicos)	Porcentaje de avance de las mejoras en los trámites priorizados en esta vigencia			100%	Atención al Ciudadano Proceso responsable del trámite		N/A	10%	N/A	Esta actividad se realiza una vez evidenciadas las mejoras de trámites. La actividad se realizará en el último cuatrimestre.	Durante la última convocatoria de Fondos de créditos condonables los trámites de renovación y legalización se realizaron en un 90% de manera virtual, lo que ha permitido mayor facilidad de acceso para los ciudadanos y ahorros en costos de desplazamiento.	
	Subir en la plataforma SUIT, las mejoras de los trámites.	Porcentaje de avance de la actualización de la información en el SUIT.			100%	Atención al Ciudadano Proceso responsable del trámite		N/A	10%	N/A	La actividad se realizará en el último cuatrimestre, dado que la actualización de los trámites se hace una vez exista una mejora.	Si bien esta actividad está programada para el último bimestre, dentro de la plataforma SUIT, se actualizan las siguientes mejoras que se han realizado en cuanto a los trámites inscritos. Sin embargo, algunas son temporales por motivo de la pandemia y aún así, es necesario actualizarlas en el sistema para que sean visibles al ciudadano. Trámite: "Otorgamiento y legalización de crédito educativo condonable a través de fondos en administración" Mejora: Durante la emergencia COVID19, se habilitó en la plataforma de legalización, los documentos solicitados que soportan la información que se registra en el formulario de inscripción para iniciar el proceso de legalización virtual. Un asesor de Sapiencia se contacta con la persona para la revisión de los documentos cargados en la plataforma.	
Rendición de Cuentas	Diseñar e implementar la estrategia de rendición de cuentas.	Audiencia pública de rendición de cuentas realizada			100%	Director General		N/A		N/A	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.	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.	
	Elaborar y publicar informe de gestión de resultados, logros y dificultades.	Informe de gestión elaborado y publicado			1	Planeación Estratégica y Comunicaciones		N/A		N/A	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.	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.	
	Realizar encuesta de percepción del ciudadano respecto a la calidad del servicio.	Número de encuestas de percepción realizadas.	2	4	4	Atención al Ciudadano	2	100%	4	100%	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. https://sapiencia.gov.co/encuesta-de-satisfaccion/ 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. Se generó con el apoyo del ODES el informe de resultados de la encuesta, el cual esta 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: https://app.powerbi.com/groups/me/reports/b622f670-7658-4a77-9f12-90703064b0c3/ReportSection?tenant=8f411dd1-4f4e-43c8-84e2-179737993060&UPN=juliana.toro@sapiencia.gov.co	Durante el periodo evaluado se realizaron las encuestas correspondientes y se socializaron los resultados por medio del grupo másivo de la Agencia, adicionalmente se realizaron reuniones con las áreas de Comunicaciones, Cartera, Fondos, IES y Atención al Ciudadano, con el fin de revisar los resultados detallados por cada dependencia y establecer mejoras oportunas en los procesos. Dado que la última encuesta fue tomada durante el cierre de mes y envío de notificaciones de paso al cobro, se evidenció insatisfacción por parte de los usuarios, teniendo en cuenta que el tema del cobro influye de manera directa en la percepción de los ciudadanos. A pesar de los impactos y condiciones en los que se prestó el servicio en los periodos evaluados, en términos generales, el resultado de la satisfacción de los ciudadanos, continúa siendo positivo. Los encuestados determinaron que el mayor logro de ser beneficiario de Sapiencia, es mejorar la calidad de vida, una constante que se viene reflejando desde las evaluaciones anteriores y se podría convertir en un referente que apalanca el reconocimiento de la gestión de la entidad.	
	Realizar capacitaciones a los servidores públicos relacionadas con el mejoramiento del servicio al ciudadano.	Número de capacitaciones realizadas.	2	2	2	Atención al Ciudadano	3	150%	2	100%	Primer bimestre: 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. Segundo bimestre: Se realizan 2 capacitaciones virtales a causa de la emergencia COVID19 a todo el equipo de atención al ciudadano: 1. Capacitación radicación virtuall Mercurio (Con el apoyo de gestión documental) 2. Capacitación de Teletrabajo (Con insumos que proporciona la profesional encargada de SST)	En el periodo evaluado, se realizaron 2 capacitaciones virtuales a causa de la emergencia COVID19 a todo el equipo de Atención al Ciudadano y Gestión Documental: 1. Capacitación Tablas de retención documental (Con el apoyo de gestión documental). 2.Tratamiento y procedimientos para PQRSDF.	

Alcaldía de Medellín SAPIENCIA	FORMATO	Código: F-ES-DE-001
		Versión: 04
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2020	Página: 1 de 1
		COPIA CONTROLADA

FORMULACIÓN							MONITOREO Y SEGUIMIENTO						
							abr-30		ago-31				
COMPONENTE	ACTIVIDADES	INDICADOR DE PRODUCTO	META/CANTIDAD abr-30	META/CANTIDAD ago-31	META/CANTIDAD dic-31	RESPONSABLE	AVANCE META	% DE AVANCE	AVANCE META	% DE AVANCE	ACTIVIDADES REALIZADAS (30 Abril)	ACTIVIDADES REALIZADAS (30 Agosto)	OBSERVACIONES
Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano	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 actividadesy seguimiento realizado	100%	100%	100%	Atención al Ciudadano	100%	100%	100%	100%	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 objetvo 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. 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. Se realizan 6 reuniones virtuales durante el bimestrecon 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. 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=0R1Bj05PyEOE4heXN5kwYLaDk5SNRlZOvIPiDT26YyxUME9UUzRVWFdSVU9BTlIWN0JXMVpJWFVLQi4u	Durante el periodo evaluado, se realizaron 26 reuniones virtuales con las 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. 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. Debido a la contingencia del COVID19, la Dirección General implementó una matriz de seguimiento por contratista, la cual es revisada 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.	
	Implementar acciones para fortalecer los canales de atención	Canales de atención fortalecidos y en funcionamiento	100%	100%	100%	Atención al Ciudadano y Comunicaciones	100%	100%	100%	100%	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. 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. 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. 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. 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.	En el periodo evaluado, la Agencia tuvo a disponibilidad del ciudadano los siguientes canales de atención: Canal telefónico: se atendieron 20.006 llamadas. 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. Canal virtual: en el correo instutucional info@, se recibieron 29.527 solicitudes las cuales fueron tramitadas y delegadas a las diferentes áreas, en el formulario 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 3.498 atenciones. (La información de canales es realizada con corte al 31 de julio, teniendo en cuenta que la depuración se realiza mes vencido) 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. 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. 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.	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 vencido.
	Publicar y divulgar información establecida en la estrategia de Gobierno Digital	Porcentaje de información pública divulgada en la página web.	100%	100%	100%	Subdireccion Administrativa, Financiera y de Apoyo a la Gestion; Comunicaciones; Planeación Estratégica	100%	100%	100%	100%	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. 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.	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 cronogramas de los distintos programas de la entidad para conocimiento de la ciudadanía en general. 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 pudieran realizar acciones tales como: legalización, renovación y pago de cartera, con el fin de facilitar herramientas a los beneficiarios en tiempos de COVID-19.	
	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	100%	100%	100%	100%	En el cuatrimestre se hicieron 239 publicaciones institucionales en redes sociales y portal web. 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. 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.	Se hicieron 470 publicaciones institucionales en redes sociales y portal web. 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 Matrícula Cero; la nueva alianza con el SENA para la formación de talento especializado y en la convocatoria I+D – I de la Agenda Regional de Investigación y Desarrollo. También cubrimos la presencia del director en medios de comunicación promoviendo las inscripciones a Fondos Sapiencia. El incremento en las publicaciones institucionales se debe principalmente a la implementación de Matrícula Cero y a la campaña desarrollada en conjunto con las IES del municipio de Medellín para resolver las dudas de los estudiantes sobre el tema.	
	Formular e implementar el Plan Institucional de Archivo (PINAR)	Plan Institucional de Archivo (PINAR) formulado e implementado	20%	40%	40%	Gestión Documental	20%	100%	40%	100%	El Plan Institucional de Archivos PINAR, se formuló en el primer bimestre de 2020. En el Plan se incluyeron los siguientes proyectos. 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. 7. Gestión de Documentos Electrónicos. 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. 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.	Para darle ejecución al Plan Institucional de Archivos PINAR, en este cuatrimetre se realizaron las siguientes actividades: 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 lineamientos, 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 094 de 2015. En este numeral también se elaboró informe del proyecto No. 05.	

Alcaldía de Medellín SAPIENCIA	FORMATO	Código: F-ES-DE-001
		Versión: 04
		Página: 1 de 1
		COPIA CONTROLADA

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2020

FORMULACIÓN							MONITOREO Y SEGUIMIENTO						
							abr-30		ago-31				
COMPONENTE	ACTIVIDADES	INDICADOR DE PRODUCTO	META/CANTIDAD abr-30	META/CANTIDAD ago-31	META/CANTIDAD dic-31	RESPONSABLE	AVANCE META	% DE AVANCE	AVANCE META	% DE AVANCE	ACTIVIDADES REALIZADAS (30 Abril)	ACTIVIDADES REALIZADAS (30 Agosto)	OBSERVACIONES
Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información	Revisar, actualizar y publicar el registro o inventario de activos de Información	Registro o inventario de activos de Información revisado y publicado		50%	50%	Gestión Documental		N/A	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.	
	Revisar, actualizar y publicar el índice de información clasificada y reservada	Indice de información clasificada y reservada revisado y publicado		50%	50%	Gestión Documental		N/A	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.	
	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%	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.	
	Realizar informes mensuales de PQRSDF	Número de informes de PQRSDF realizados	4	4	4	Atención al Ciudadano	4	100%	4	100%	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 13.494 llamadas de 28.406 que ingresaron por medio de la línea institucioal. 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: http://sapiencia.gov.co/wp-content/uploads/2020/03/informe-enero-febrero_2020.pdf 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. El informe corresponiente 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 5.637 correos CÁNAL TELEFÓNICO: se atendieron 6.957 ciudadanos por medio de la línea telefónica. SIIS: se recibieron 21 solicitudes por medio de la página web. Mayo-Junio MERCURIO: en el bimestre (mayo - junio) se recibieron 1.936 solicitudes. INFO@SAPIENCIA.GOV.CO: se atendieron 17.513 correos con un crecimiento de más del 200%. CÁNAL TELEFÓNICO: se atendieron 16.553 ciudadanos por medio de la línea telefónica. SIIS: se recibieron 21 solicitudes por medio de la página web.	
	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%	0%	40%	100%	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. 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/curso-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.	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, Edinson Malagón 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 permanentemente en la página del DAFP. Adicional con el equipo de Comunicaciones (Natalia y Sandra), de Planeación estratégica (Lorena Guarin) se ha realizado un cronograma de trabajo para la estrategia de divulgacion 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, Edinson Malagón Mayorga, del DAFP – Anexo Invitación y listado 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 socializacion: 1. Actualización gráfica del manual y publicación: Ejecutada	El cumplimiento de la acción para el 2° seguimiento es del 133%; pero se normaliza para quedar en el 100% de cumplimiento.
								96%		79%			

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