

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2020

COPIA CONTROLADA

COMPONENTE	ACTIVIDADES	INDICADOR DE PRODUCTO	FORMULACIÓN			RESPONSABLE	MONITOREO Y SEGUIMIENTO						ACTIVIDADES REALIZADAS (30 Abril)	ACTIVIDADES REALIZADAS (30 Agosto)	ACTIVIDADES REALIZADAS (30 Diciembre)	OBSERVACIONES CONTROL INTERNO
			META/CANTIDAD				abr-30		ago-31		dic-31					
			abr-30	ago-31	dic-31		AVANCE META	% DE AVANCE	AVANCE META	% DE AVANCE	AVANCE META	% DE AVANCE				
Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción	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%			NA	NA	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.			1. Se encontró que se identificaron 62 riesgos de los cuales, 9 son de corrupción. 2. A la matriz le falta la pestaña con los Riesgos asociados al Proceso de "Acceso y Permanencia ES" 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".
	Publicar el mapa de riesgos en la página web de la entidad	Mapa de riesgos publicado	100%			Planeación Estratégica Comunicaciones	100%	100%			NA	NA	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.			Se verificó el mapa de riesgos el cual se encuentra publicado en la página web de la agencia http://sapiencia.gov.co/wp-content/uploads/2020/01/consolidado-riesgos-2020.xlsx .
	Monitorear y revisar periódicamente el mapa de riesgos.	Número de informes de seguimiento elaborados y publicados		1	1	Planeación Estratégica Control Interno		NA		0%		0%	Esta actividad está planeada para realizarse en julio y se espera ejecutar con apoyo de la herramienta SOLUCION. 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.			La actividad está programada para el segundo cuatrimestre del año en curso, la oficina de Control Interno, en su Plan Anual de Auditorías Locales 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	Subir en la plataforma SUIIT, los trámites de la Agencia para que sean revisados por funcionarios del DAFP.	Porcentaje de avance en la creación de trámites en el SUIIT.	10%	50%	40%	Atención al Ciudadano Planeación Estratégica	10%	100%		0%		0%	Se inicia la creación del segundo trámite de la Agencia en el SUIIT que corresponde al Área de Cartera. De manera conjunta, en mayo se realizará la creación del trámite y la verificación del mismo.			Se verificó el formato integrado para el "Otorgamiento y legalización de crédito educativo condonable a través de fondos en administración".
	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		NA		NA		0%	Esta actividad está proyectada para el último cuatrimestre, se está trabajando para la identificación de trámites según los lineamientos del DAFP			NA
	Formular una propuesta de racionalización de los trámites identificados.	Porcentaje de avance en la formulación de propuestas para la racionalización de trámites.		50%	50%	Atención al Ciudadano		NA		0%		0%	Esta actividad está proyectada para el segundo y último cuatrimestre.			NA
	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		NA		NA		0%	Esta actividad se realiza una vez evidenciadas las mejoras de trámites. La actividad se realizará en el último cuatrimestre.			NA
	Subir en la plataforma SUIIT, las mejoras de los trámites.	Porcentaje de avance de la actualización de la información en el SUIIT.			100%	Atención al Ciudadano Proceso responsable del trámite		NA		NA		0%	La actividad se realizará en el último cuatrimestre, dado que la actualización de los trámites se hace una vez exista una mejora.			NA
Rendición de Cuentas	Diseñar e implementar la estrategia de rendición de cuentas.	Audiencia pública de rendición de cuentas realizada			100%	Director General		NA		NA		0%	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.			NA
	Elaborar y publicar informe de gestión de resultados, logros y dificultades.	Informe de gestión elaborado y publicado			1	Planeación Estratégica y Comunicaciones		NA		NA		0%	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.			NA
Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano	Realizar encuesta de percepción del ciudadano respecto a la calidad del servicio.	Número de encuestas de percepción realizadas.	2	4	4	Atención al Ciudadano	2	100%		0%		0%	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 subirlo 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-satisficcion/ Las encuestas fueron realizadas a una muestra de 2.123 beneficiarios de la última convocatoria de 2019 de Fondos y Becas Tecnológicas, por medio de la página web. 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: https://app.powerbi.com/groups/me/report/3622570-7658-4a7f-8f12-907039490c3/ReportSection?tenant=61411dd1-4f4e-43c8-8462-17973799306&UPN=juliana.toro@sapiencia.gov.co			"Se verificó la encuesta de satisfacción del usuario de SAPIENCIA dispuesta en la página web de la agencia https://sapiencia.gov.co/encuesta-de-satisficcion/ , el formato de encuesta de satisfacción al ciudadano utilizada por la agencia. "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 digital enviado al correo electrónico de cada uno de los usuarios y formulario de página web "La Oficina de Control Interno verificó la base de datos usada para el envío de la encuesta por correo masivo y los resultados obtenidos de la misma.
	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%		0%		0%	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 PGRS. Segundo bimestre: Se realizan 2 capacitaciones virtuales a causa de la emergencia COVID19 a todo el equipo de atención al ciudadano: 1. Capacitación radiación virtual Mercurio (Con el apoyo de gestión documental) 2. Capacitación de Teletrabajo (Con insumos que proporciona la profesional encargada de SST)			"Se recomienda actualizar dentro del seguimiento plan anticorrupción y de atención al ciudadano la palabra PORSDF. "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. "Se verificó 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
	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	100%	100%		0%		0%	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. 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. La visita se hace con el fin de identificar mejoras en los procesos de atención al ciudadano y el manejo de PORSDF, se conoce el módulo de Mercurio de PORSDF, el cual es incluido en el Plan de Mejoramiento del proceso para su posible implementación en la Agencia. "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 "Se evidenció a través de la página de sapiencia: https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=OR1B05PYE0E4heXNkxwLAD5SNRz0vPDTZ7YyUJME9UJrWVF4SjVJ8BT1WJNDJmVjWVFLQhU el formulario virtual para el diligenciamiento de las atenciones telefónicas.		

	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%	0%	0%	<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>	<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	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	100%	100%	0%	0%	<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 verificaron las publicaciones realizadas y se encontró que efectivamente habían sido revisadas de acuerdo a lo expresa en las actividades realizadas. http://sapiencia.gov.co/pla-de-accion/ http://sapiencia.gov.co/plan-anticorrupcion/ http://sapiencia.gov.co/politicas-institucionales/ http://sapiencia.gov.co/control-interno/ *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. *La Oficina de Control Interno ha estado presente en las reuniones de seguimiento al diligenciamiento de la matriz ITA y relacionado 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>
	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%	0%	0%	<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 85 notas de prensa, la gran mayoría de ellas referentes a la convocatoria del programa Becas Tecnológicas.</p>	<p>"La oficina de Control Interno verificó las publicaciones realizadas en la página web www.sapiencia.gov.co y las redes sociales FACEBOOK: https://www.facebook.com/sapienciamed/ INSTAGRAM: https://www.instagram.com/SapienciaMed/ TWITTER: https://twitter.com/SapienciaMed</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 verificó 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>
	Formular e implementar el Plan Institucional de Archivo (PINAR)	Plan Institucional de Archivo (PINAR) formulado e implementado	20%	40%	40%	Gestión Documental	20%	100%	0%	0%	<p>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.</p>	<p>"Se constató la información anteriormente mencionada en el link: https://sapiencia.gov.co/gestion-documental/</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>
	Revisar, actualizar y publicar el registro o inventario de activos de información	Registro o inventario de activos de información revisado y publicado	50%	50%	50%	Gestión Documental	NA	NA	0%	0%	<p>Esta actividad está proyectada para el siguiente cuatrimestre.</p>	NA
	Revisar, actualizar y publicar el índice de información clasificada y reservada	Índice de información clasificada y reservada revisado y publicado	50%	50%	50%	Gestión Documental	NA	NA	0%	0%	<p>Esta actividad está proyectada para el siguiente cuatrimestre.</p>	NA
	Revisar, actualizar y publicar el esquema de publicación de información	Esquema de publicación de información revisado y publicado	50%	50%	50%	Gestión Documental	NA	NA	0%	0%	<p>Esta actividad está proyectada para el siguiente cuatrimestre.</p>	NA
Realizar informes mensuales de PQRSDF	Número de informes de PQRSDF realizados	4	4	4	Atención al Ciudadano	4	100%	0%	0%	<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 Mercado. Link: "Informe de Canales de Atención publicado en la Web: http://sapiencia.gov.co/wp-content/uploads/2020/03/informe-enero-febrero_2020.pdf</p> <p>En la Plataforma SIS se registró el ingreso de 2 solicitudes por medio de la página web.</p> <p>El correo electrónico institucional recibió 5.875 solicitudes.</p> <p>El informe correspondiente a los meses de marzo y abril, se tiene proyectado publicar el 15 de mayo en la página web.</p>	<p>La información plasmada en las actividades fueron corroboradas en el siguiente link: http://sapiencia.gov.co/informes-de-gestion/</p>	
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%	0%	0%	<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: 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.</p>	<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 MPIS.</p>	

96% 0% 0%

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