

# INFORME DE SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

---



**Alcaldía de Medellín**

**SAPIENCIA**

Agencia de Educación  
Superior de Medellín

OFICINA DE CONTROL INTERNO  
MEDELLÍN, SEPTIEMBRE 2020

SEGUNDO  
CUATRIMESTRE  
DE 2020



## CONTENIDO

<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>2</b>
<b>ASPECTOS GENERALES DEL SEGUIMIENTO AL PAAC 2020 .....</b>	<b>3</b>
<b>OBJETIVO .....</b>	<b>3</b>
<b>ALCANCE .....</b>	<b>3</b>
<b>METODOLOGÍA .....</b>	<b>3</b>
<b>NORMATIVIDAD APLICABLE AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	<b>4</b>
<b>COMPONENTES PLAN ANTICORRUPCIÓN .....</b>	<b>6</b>
<b>SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO .....</b>	<b>8</b>
<b>CONCLUSIONES .....</b>	<b>26</b>
<b>RECOMENDACIONES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO .....</b>	<b>27</b>

## 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 - segundo cuatrimestre de 2020 - de la Agencia de Educación Superior 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 mayo y el 31 de agosto de 2020.

### METODOLOGÍA

Para la realización del presente informe la oficina de planeación entrega el avance del segundo 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)

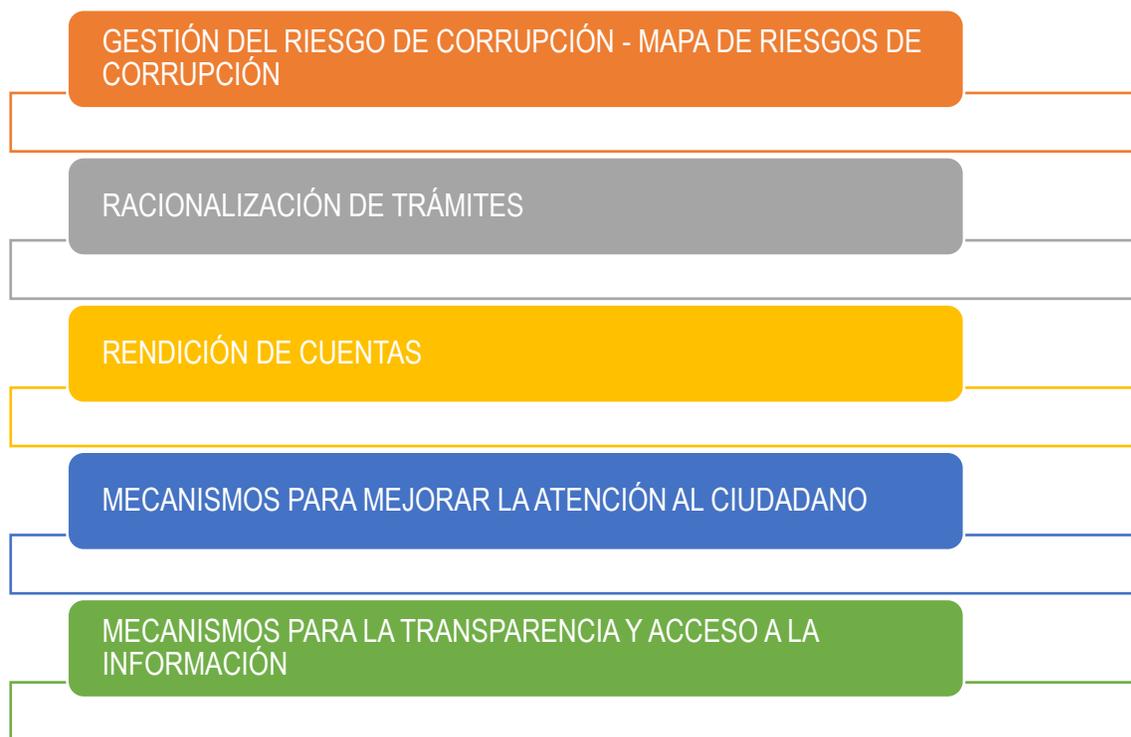
- Ley 1757 de 2015 “Disposiciones en Materia de Promoción y Protección del Derecho a la Participación Democrática”: La lucha contra la corrupción supone de una ciudadanía activa y propositiva; por ello, la Ley de Participación tiene cuatro grandes componentes. El primero, hace referencia a los mecanismos 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 segundo cuatrimestre del año, avanzar en 15 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%
		AVANCE ENE-ABR	AVANCE MAY-AGO	AVANCE SEP-DIC		
		100%	N/A	N/A		
<b>ACTIVIDADES REALIZADAS AL 31 DE AGOSTO</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>	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> . La Oficina de Control Interno hace seguimiento semestral al Mapa de Riesgos de la Agencia, el cual es publicado en la página web de la entidad: <a href="http://sapiencia.gov.co/wp-content/uploads/2020/08/seguiemiento mapa de riesgos 2020-1.pdf">http://sapiencia.gov.co/wp-content/uploads/2020/08/seguiemiento mapa de riesgos 2020-1.pdf</a>					



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%
		AVANCE ENE-ABR	AVANCE MAY-AGO	AVANCE SEP-DIC		
		100%	N/A	N/A		
<b>ACTIVIDADES REALIZADAS AL 31 DE AGOSTO</b>	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.  En esta versión se identificaron 73 riesgos, de los cuales 10 son de corrupción.					
<b>OBSERVACIONES CONTROL INTERNO</b>	Se verificó la Matriz de Riesgos actualizada, la cual se encuentra publicado en la página web de la agencia:  <a href="http://sapiencia.gov.co/wp-content/uploads/2020/05/matriz-de-riesgos-sapiencia-202004.xlsx">http://sapiencia.gov.co/wp-content/uploads/2020/05/matriz-de-riesgos-sapiencia-202004.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	50%
		AVANCE ENE-ABR	AVANCE MAY-AGO	AVANCE SEP-DIC		
		N/A	1	N/A		
<b>ACTIVIDADES REALIZADAS AL 31 DE AGOSTO</b>	Durante el mes de julio de 2020 se hizo seguimiento 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.					
<b>OBSERVACIONES CONTROL INTERNO</b>	*La Oficina de Control Interno, en cumplimiento al Plan Anual de Auditorías Legales y Basadas en Riesgos, hace un informe de seguimiento semestral a la Matriz de Riesgos de la entidad, en el cual se generan observaciones y recomendaciones que buscan el mejoramiento continuo de los Procesos de la agencia. Este seguimiento se encuentra publicado en la página web de la entidad:  <a href="http://sapiencia.gov.co/wp-content/uploads/2020/08/seguimiento_mapa_de_riesgos_2020-1.pdf">http://sapiencia.gov.co/wp-content/uploads/2020/08/seguimiento_mapa_de_riesgos_2020-1.pdf</a>  <a href="http://sapiencia.gov.co/wp-content/uploads/2020/07/seguimiento_matriz_riesgos_junio_2020.xlsx">http://sapiencia.gov.co/wp-content/uploads/2020/07/seguimiento_matriz_riesgos_junio_2020.xlsx</a>  *La meta propuesta para el periodo evaluado tuvo un cumplimiento del 100%.					



## 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 Planeación Estratégica	55%
		AVANCE ENE-ABR	AVANCE MAY-AGO	AVANCE SEP-DIC		
		10%	45%	N/A		
<b>ACTIVIDADES REALIZADAS AL 31 DE AGOSTO</b>	<p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Trámite de Cartera: "Solicitud de normalización de Plazo y/o Cuota"</li> <li>- Trámite de Fondos: "Otorgamiento y legalización de crédito educativo condenable a través de fondos en administración"</li> <li>- Trámite IES: "Inscripción a Becas Tecnologías"</li> <li>- Trámite Cartera: "Solicitud de revisión de crédito"</li> <li>- Trámite Fondos: "Solicitud de acumulación de servicio social"</li> <li>- Trámite Cartera: "Solicitud reclamación por Fallecimiento o Incapacidad Total o Permanente"</li> </ul>					
<b>OBSERVACIONES CONTROL INTERNO</b>	<p>*Se verifico la evidencia aportada por la líder del Proceso de Atención a la ciudadanía con respecto a los tramites inscritos en el SUIT, en donde se revisaron los formatos de inscripción de los tramites y sus respectivos soportes.</p> <p>*La actividad tenía como meta para el segundo cuatrimestre del año un porcentaje de avance del 50% , sin embargo logró alcanzar el 45% de cumplimiento.</p>					



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%
		AVANCE ENE-ABR	AVANCE MAY-AGO	AVANCE SEP-DIC		
		N/A	N/A	N/A		
<b>ACTIVIDADES REALIZADAS AL 31 DE AGOSTO</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	50%
		AVANCE ENE-ABR	AVANCE MAY-AGO	AVANCE SEP-DIC		
		N/A	50%	N/A		
<b>ACTIVIDADES REALIZADAS AL 31 DE AGOSTO</b>	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.					
<b>OBSERVACIONES CONTROL INTERNO</b>	*La Oficina de Control Interno verificó el formato de Excel – Estrategia Antitramites, en donde se relacionan los tramites aprobados y pendientes por aprobar, los procesos/áreas a las cuales pertenecen, el estado actual, mejora a implementar, beneficio, implementación y responsables.  *La meta propuesta para el periodo evaluado tuvo un porcentaje de cumplimiento del 100%.					

ACTIVIDAD 4	INDICADOR DE PRODUCTO	META ENE-ABR	META MAY-AGO	META SEP-DIC	RESPONSABLE	% TOTAL AVANCE
Realizar las mejoras para optimizar los trámites (costos, tiempos, pasos, procedimientos, inclusión de medios tecnológicos)	Porcentaje de avance de las mejoras en los trámites priorizados en esta vigencia	N/A	N/A	100%	Atención al Ciudadano Proceso responsable del trámite	10%
		AVANCE ENE-ABR	AVANCE MAY-AGO	AVANCE SEP-DIC		
		N/A	10%	N/A		
<b>ACTIVIDADES REALIZADAS AL 31 DE AGOSTO</b>	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.					



<b>OBSERVACIONES CONTROL INTERNO</b>	*Se verificaron las mejoras implementadas durante el periodo.
	*La actividad está proyectada para el último cuatrimestre del año, sin embargo hubo un avance en el cumplimiento durante el segundo cuatrimestre del 10%

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 Proceso responsable del trámite	10%
		AVANCE ENE-ABR	AVANCE MAY-AGO	AVANCE SEP-DIC		
		N/A	10%	N/A		
<b>ACTIVIDADES REALIZADAS AL 31 DE AGOSTO</b>	<p>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 aun así, es necesario actualizarlas en el sistema para que sean visibles al ciudadano.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Trámite: "Otorgamiento y legalización de crédito educativo condonable a través de fondos en administración"</li> <li>- 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.</li> </ul>					
<b>OBSERVACIONES CONTROL INTERNO</b>	<p>*Aunque la actividad se realizará en el último cuatrimestre, dado que la actualización de los trámites se hace una vez exista una mejora. Hubo un avance en el cumplimiento durante el segundo cuatrimestre del 10%</p> <p>*Se verificó en la página web de la entidad y se pudo constatar en la plataforma los enlaces para la legalización virtual. <a href="http://sapiencia.gov.co/fondos-sapiencia/epm-y-universidades/">http://sapiencia.gov.co/fondos-sapiencia/epm-y-universidades/</a></p>					



## 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%
		AVANCE ENE-ABR	AVANCE MAY-AGO	AVANCE SEP-DIC		
		N/A	N/A	N/A		
<b>ACTIVIDADES REALIZADAS AL 31 DE AGOSTO</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%
		AVANCE ENE-ABR	AVANCE MAY-AGO	AVANCE SEP-DIC		
		N/A	N/A	N/A		
<b>ACTIVIDADES REALIZADAS AL 31 DE AGOSTO</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	60%
		AVANCE ENE-ABR	AVANCE MAY-AGO	AVANCE SEP-DIC		
		2	4	N/A		
<b>ACTIVIDADES REALIZADAS AL 31 DE AGOSTO</b>	<p>Durante el periodo evaluado se realizaron las encuestas correspondientes y se socializaron los resultados por medio del grupo masivo 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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p>					



<b>OBSERVACIONES CONTROL INTERNO</b>	*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.
	*Se revisaron las fichas técnicas de las encuestas realizadas durante el cuatrimestre, las cuales constan de 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.
	*Los Informes de Encuesta de Satisfacción – Atención al Ciudadano, realizadas durante el periodo evaluado se pueden verificar a través de los siguientes enlaces:
	<p><a href="https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoiaNGQ3MGY2NDctMjA4Yi00YWY3LWE1YWU0OWVjNjQ5M2NiYzcvliwidCI6IjhmNDExZGQxLlRmNGUtNDNjOC04NGUyLlTE3OTczNzk5MzA2MCIslmMiOjR9">https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoiaNGQ3MGY2NDctMjA4Yi00YWY3LWE1YWU0OWVjNjQ5M2NiYzcvliwidCI6IjhmNDExZGQxLlRmNGUtNDNjOC04NGUyLlTE3OTczNzk5MzA2MCIslmMiOjR9</a></p> <p><a href="https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoiaWYyZWZlM2ltMjBIMy00MzhiLlRmNGUtNDNjOC04NGUyLlTE3OTczNzk5MzA2MCIslmMiOjR9&amp;pageName=ReportSection">https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoiaWYyZWZlM2ltMjBIMy00MzhiLlRmNGUtNDNjOC04NGUyLlTE3OTczNzk5MzA2MCIslmMiOjR9&amp;pageName=ReportSection</a></p> <p><a href="https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoiaDRiYyViMzgtMjgzYy00ZTNiLlRmNGUtNDNjOC04NGUyLlTE3OTczNzk5MzA2MCIslmMiOjR9&amp;pageName=ReportSection">https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoiaDRiYyViMzgtMjgzYy00ZTNiLlRmNGUtNDNjOC04NGUyLlTE3OTczNzk5MzA2MCIslmMiOjR9&amp;pageName=ReportSection</a></p>
*La meta propuesta para el periodo evaluado tuvo un cumplimiento del 100%.	

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	83%
		AVANCE ENE-ABR	AVANCE MAY-AGO	AVANCE SEP-DIC		
		3	2	N/A		
<b>ACTIVIDADES REALIZADAS AL 31 DE AGOSTO</b>	<p>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:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Capacitación Tablas de retención documental (Con el apoyo de gestión documental).</li> <li>2. Tratamiento y procedimientos para PQRSDf.</li> </ol>					



<b>OBSERVACIONES CONTROL INTERNO</b>	*Se verificaron las presentaciones con el contenido temático de las capacitaciones y la participación del personal de Gestión Documental y Atención al Ciudadano en las mismas.
	*Durante el periodo, la meta propuesta tuvo un cumplimiento del 100%.

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	66%
		AVANCE ENE-ABR	AVANCE MAY-AGO	AVANCE SEP-DIC		
		100%	100%	N/A		
<b>ACTIVIDADES REALIZADAS AL 31 DE AGOSTO</b>	<p>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.</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 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.</p>					
<b>OBSERVACIONES CONTROL INTERNO</b>	<p>*El Área responsable de esta actividad, apporto 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>					



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	66%
		AVANCE ENE-ABR	AVANCE MAY-AGO	AVANCE SEP-DIC		
		100%	100%	N/A		
<b>ACTIVIDADES REALIZADAS AL 31 DE AGOSTO</b>	<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 institucionalinfo@, 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)</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>					
<b>OBSERVACIONES CONTROL INTERNO</b>	<p>*Control Interno verifico 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 <a href="http://sapiencia.gov.co/informes-de-gestion/">http://sapiencia.gov.co/informes-de-gestion/</a></p> <p>*La meta propuesta para el periodo evaluado se cumplió en el 100%</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	66%
		AVANCE ENE-ABR	AVANCE MAY-AGO	AVANCE SEP-DIC		
		100%	100%	N/A		
<b>ACTIVIDADES REALIZADAS AL 31 DE AGOSTO</b>	<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 cronogramas 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 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.</p>					
<b>OBSERVACIONES CONTROL INTERNO</b>	<p>*Se verificaron las publicaciones realizadas en el sitio web de la Agencia, encontrándose que efectivamente habían sido publicadas de acuerdo a lo expresa en las actividades realizadas.</p> <p>A continuación, se relacionan los links que llevan directamente a las publicaciones mencionadas:</p> <p><a href="http://sapiencia.gov.co/wp-content/uploads/2020/07/pai-consolidado-2020.pdf">http://sapiencia.gov.co/wp-content/uploads/2020/07/pai-consolidado-2020.pdf</a>  <a href="https://sapiencia.gov.co/plan-anual-de-adquisiciones/">https://sapiencia.gov.co/plan-anual-de-adquisiciones/</a>  <a href="http://sapiencia.gov.co/control-interno/">http://sapiencia.gov.co/control-interno/</a>  <a href="http://sapiencia.gov.co/fondos-sapiencia/">http://sapiencia.gov.co/fondos-sapiencia/</a>  <a href="http://sapiencia.gov.co/fondos-sapiencia/posgrados_nacionales/">http://sapiencia.gov.co/fondos-sapiencia/posgrados_nacionales/</a></p>					



	<p><a href="http://sapiencia.gov.co/fondos-sapiencia/posgrados_internacionales/">http://sapiencia.gov.co/fondos-sapiencia/posgrados_internacionales/</a> <a href="http://sapiencia.gov.co/fondos-sapiencia/posgrados_maestros/">http://sapiencia.gov.co/fondos-sapiencia/posgrados_maestros/</a></p> <p>*Se continúa observando en la actividad No.1 del componente 5, 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>
--	---

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	66%
		AVANCE ENE-ABR	AVANCE MAY-AGO	AVANCE SEP-DIC		
		100%	100%	N/A		
<b>ACTIVIDADES REALIZADAS AL 31 DE AGOSTO</b>	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.					
<b>OBSERVACIONES CONTROL INTERNO</b>	El incremento en las publicaciones instituciones 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.					
	*Se verificaron las publicaciones realizadas en el sitio web de la Agencia <a href="http://www.sapiencia.gov.co">www.sapiencia.gov.co</a> y en las redes sociales					
	FACEBOOK: <a href="https://www.facebook.com/sapienciamed/">https://www.facebook.com/sapienciamed/</a> INSTAGRAM: <a href="https://www.instagram.com/SapienciaMed/">https://www.instagram.com/SapienciaMed/</a> TWITTER: <a href="https://twitter.com/SapienciaMed">https://twitter.com/SapienciaMed</a>					
*Las publicaciones verificadas, estuvieron relacionadas con información del programa matricula cero, estudio de los efectos asociados al Covid19, pagos de los créditos educativos en línea, noticias, actualidad, entre otros						



	* Se verifico el formato F-ES-GC-002 – Control de requerimientos – así como el formato FI-ES-GC-001 que son las solicitudes de comunicaciones atendidas, proporcionado 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.
--	--

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	60%
		AVANCE ENE-ABR	AVANCE MAY-AGO	AVANCE SEP-DIC		
		20%	40%	N/A		
<b>ACTIVIDADES REALIZADAS AL 31 DE AGOSTO</b>	<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"> <li>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.</li> <li>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.</li> <li>3. Se ha capacitado a 41 funcionarios y/o contratistas en el uso del software documental Mercurio para que puedan gestionar correctamente la información.</li> <li>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.</li> </ol>					
<b>OBSERVACIONES CONTROL INTERNO</b>	<p>*Se verifico la información del PGD mediante la revisión el diagnóstico integral de archivo APA, formulario de procesos archivísticos, tablas y gráficos del PGA de la Agencia, lineamientos y el PMA – Matriz RACI Sapiencia.</p> <p>*Así 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 gestor y radicador y en tablas de retención documental en el último cuatrimestre.</p>					



	*Se constató el avance de la serie documental de contratos, mediante la inspección de las hojas de control de los contratos 083 y 094 de 2015 además del informe del proyecto 05 del PINAR.					
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%
		AVANCE ENE-ABR	AVANCE MAY-AGO	AVANCE SEP-DIC		
		N/A	0%	N/A		
<b>ACTIVIDADES REALIZADAS AL 31 DE AGOSTO</b>	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.					
<b>OBSERVACIONES CONTROL INTERNO</b>	<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, 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 –cuyas 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 iniciaran una curva de aprendizaje, razón por la que no se le podían delegar muchas tareas, y era necesario estar haciendo retroalimentación.</p>					

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%
		AVANCE ENE-ABR	AVANCE MAY-AGO	AVANCE SEP-DIC		
		N/A	0%	N/A		
<b>ACTIVIDADES REALIZADAS AL 31 DE AGOSTO</b>	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.					
<b>OBSERVACIONES CONTROL INTERNO</b>	<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, hacerle seguimiento y evaluar el funcionamiento del proceso, por</p>					



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 –cuyas 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 iniciaran una curva de aprendizaje, razón por la que no se le podían delegar muchas tareas, y era necesario estar haciendo retroalimentación.

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 de publicación de información	Esquema de publicación de información revisado y publicado	N/A	50%	50%	Gestión Documental	0%
		AVANCE ENE-ABR	AVANCE MAY-AGO	AVANCE SEP-DIC		
		N/A	0%	N/A		
<b>ACTIVIDADES REALIZADAS AL 31 DE AGOSTO</b>	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.					
<b>OBSERVACIONES CONTROL INTERNO</b>	<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, 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 –cuyas 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 iniciaran una curva de aprendizaje, razón por la que no se le podían delegar muchas tareas, y era necesario estar haciendo retroalimentación.</p>					



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	66%
		AVANCE ENE-ABR	AVANCE MAY-AGO	AVANCE SEP-DIC		
		4	4	N/A		
<b>ACTIVIDADES REALIZADAS AL 31 DE AGOSTO</b>	<p>Se generaron y publicaron en la página Web de la Agencia los informes de Canales de Atención con la siguiente información:</p> <p>*Marzo-Abril</p> <p>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.</p> <p>*Mayo-Junio</p> <p>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.</p>					
<b>OBSERVACIONES CONTROL INTERNO</b>	<p>La información plasmada en las actividades realizadas fue corroborada y se pueden evidenciar en el siguiente link:</p> <p><a href="http://sapiencia.gov.co/wp-content/uploads/2020/08/informe_atencion_ciudadano_mayo_junio_2020.pdf">http://sapiencia.gov.co/wp-content/uploads/2020/08/informe_atencion_ciudadano_mayo_junio_2020.pdf</a></p>					

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	40%
		AVANCE ENE-ABR	AVANCE MAY-AGO	AVANCE SEP-DIC		
		0%	40%	N/A		
<b>ACTIVIDADES REALIZADAS AL 31 DE AGOSTO</b>	<p>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</p>					



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 Guarín) 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, 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](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 inicial del manual con todo el personal; Ejecutada
  - Envío por correo masivo y Whatsapp; ejecutada
  - Video del director para contar que tenemos el manual y lo que implica
  - Cápsula qué es el código y qué se logra con su implementación
3. Actividades mensuales de apropiación del manual
  - Pausas activas: sopas de letras, juegos de laberintos
  - Películas recomendadas para vivir los valores
  - Memes Lo que callamos los servidores públicos
  - Cápsulas de principios, valores, directrices y políticas
  - Conferencias de la función pública. Ejecutada
4. Actividad de cierre de la estrategia
  - Test del manual
  - Concurso de valores Sapiencia



**OBSERVACIONES  
CONTROL  
INTERNO**

\*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 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](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 lo concerniente a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias (PQRSD) no se incluye la palabra felicitaciones. Concepto este que hace parte integral de las PQRSD de la Agencia.



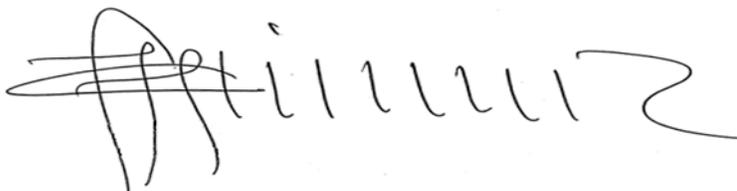
## CONCLUSIONES

- El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano tuvo un cumplimiento del 79% en el segundo 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 segundo cuatrimestre del año, se esperaba cumplir con 15 actividades, de las cuales, 10 tuvieron un porcentaje de cumplimiento del 100%.
- La actividad correspondiente al componente 5 – *Mecanismos para la transparencia y acceso a la información* – actividad 8 - *socialización del Código de integridad, ética y buen gobierno* – tuvo un porcentaje de cumplimiento en el periodo del 133%, ya que se tenía proyectado un avance del 30% en la socialización del código y se logró el 40%, compensando el avance del 0% del primer cuatrimestre de 2020.
- Las actividades 4, 5 y 6 correspondientes al componente 5 – *Mecanismos para la transparencia y acceso a la información* - tuvieron un avance del 0% durante el periodo. Dado que estas actividades son responsabilidad del área de Gestión Documental, y ésta ha centrado sus esfuerzos en los procesos operativos debido a la emergencia sanitaria y el teletrabajo; las actividades se desarrollarán durante el último cuatrimestre del año.
- Las demás actividades tuvieron un porcentaje de cumplimiento superior al 90%.
- El Plan Anticorrupción ha sido ejecutado de buena manera, a pesar de la contingencia se ha venido desarrollando en los tiempos adecuados logrando los objetivos.
- Se observó el correcto logro de la meta en la publicación y divulgación de la información establecida en la Política de Gobierno Digital, debido a que se publicaron en la web los documentos requeridos por ley.
- Se evidencian las publicaciones de los diferentes componentes como el 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.
- Las evidencias fueron cotejadas con los líderes del proceso y en el sitio web de la Agencia de acuerdo a la información suministrada por la Oficina de Planeación de la Agencia.

## RECOMENDACIONES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO

- Se reitera la recomendación anterior en el sentido que, para los próximos informes de seguimiento, se envíen los correspondientes Links y demás documentos que soporten la información remitida (evidencias).
- Se recomienda actualizar las siglas PQRSDF contenidas en el numeral 8.2.2.1. que hace referencia a las políticas de responsabilidad social con la comunidad del Código de Integridad y Buen Gobierno.
- Se recomienda contratar una persona con formación en Archivos Tecnólogo en Gestión Documental, Administración Documental, o Archivística con experiencia en la gestión de instrumentos archivísticos (PINAR, TRD, PGD, CCD), con conocimientos en Sistemas de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo SGDEA, implementación de Política Cero Papel, Gobierno Digital, Firmas Electrónicas, en entidades públicas o privadas con funciones públicas
- 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 de Atención al Ciudadano con el fin evitar la materialización de riesgos.

Cordialmente,



**FERNANDO DE JESÚS CARDONA JIMÉNEZ**

Jefe Oficina de Control interno

Anexo N° 1. Cuadro seguimiento matriz anticorrupción y de atención al ciudadano a agosto 31 de 2020