

 <small>Oficina General de la Comptroller General de la República</small>		<small>FORMATO</small>													<small>Código: F-ES-DE-001</small>				
<small>PLAN ANTICORUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2020</small>															<small>Figura: 1 de 1</small>				
COMPONENTE	ACTIVIDADES	INDICADOR DE PRODUCTO	METACANTIDAD			RESPONSABLE	ago-20		sep-21		dic-21		ACTIVIDADES REALIZADAS (30 Abril)	ACTIVIDADES REALIZADAS (30 Agosto)	ACTIVIDADES REALIZADAS (31 Diciembre)	OBSERVACIONES			
			abr-20	ago-21	dic-21		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%				N/A	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.	El Mapa de Riesgos se encuentra publicado en la página web de la agencia: http://sapiencia.gov.co/wp-content/uploads/2020/01/consolidado-riesgos-2020.xlsx . La Oficina de Control Interno hace seguimiento semestral al Mapa de Riesgos de la Agencia, el cual se publica en la página web de la entidad: http://sapiencia.gov.co/wp-content/uploads/2020/06/seguimiento_mapa_de_riesgos_2020-1.pdf			
	Publicar el mapa de riesgos en la página web de la entidad	Mapa de riesgos publicado	100%			Planeación Estratégica Comunicaciones	100%	100%				N/A	N/A	Se publicó la versión inicial del mapa de riesgos en la página web. De acuerdo al seguimiento periódico que se realiza articulando 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 en esta versión se identificaron 73 riesgos, de los cuales 10 son de corrupción.	Se verificó la Matriz de Riesgos actualizada, la cual se encuentra publicada en la página web de la agencia: http://sapiencia.gov.co/wp-content/uploads/2020/05/matriz-de-riesgos-sapiencia-202004.xlsx			
	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%	1	100%				100%	100%	En el mes de diciembre de 2020, se realizó el seguimiento a los riesgos de procesos y riesgos de corrupción, se elaboró el informe detallado de los riesgos materializados en el segundo semestre. De 50 riesgos identificados, en el semestre 1º se materializaron 111 riesgos de Gestión Jurídica, 1 de Contratación, 1 riesgo de Atención al Ciudadano, y en el semestre 1º se materializaron 5 (1 riesgo de Contratación, 2 de Atención al Ciudadano, 2 de Gestión Jurídica); a estos riesgos materializados se realizaron acciones correctivas y de mejora. Durante el mes de julio de 2020 se hizo seguimiento a los riesgos de la Agencia y producto de este, se envió un informe con el detalle de los materializados, de un total de 73 riesgos se materializaron 5 en 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.	En el mes de diciembre de 2020, se realizó el seguimiento a los riesgos de procesos y riesgos de corrupción, se elaboró el informe detallado de los riesgos materializados en el segundo semestre. De 50 riesgos identificados, en el semestre 1º se materializaron 111 riesgos de Gestión Jurídica, 1 de Contratación, 1 riesgo de Atención al Ciudadano, y en el semestre 1º se materializaron 5 (1 riesgo de Contratación, 2 de Atención al Ciudadano, 2 de Gestión Jurídica); a estos riesgos materializados se realizaron acciones correctivas y de mejora.	Se verificó la Matriz de Riesgos actualizada, la cual se encuentra publicada en la página web de la agencia: http://sapiencia.gov.co/wp-content/uploads/2020/06/seguimiento_mapa_de_riesgos_2020-1.pdf http://sapiencia.gov.co/wp-content/uploads/2020/07/seguimiento_matriz_riesgos_junio_2020.xlsx
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%	40%	100%				100%	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 liquidación de crédito educativo condonable a través de fondos en administración" Trámite IES: "Inscripción a Becas Tecnológicas" Trámite Cartera: "Solicitud de revisión de crédito" Trámite Fondos: "Solicitud de acumulación de servicios social" Trámite Cartera: "Solicitud reclamación por Fallo o incumplimiento Total o Permanente"	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 liquidación de crédito educativo condonable a través de fondos en administración" Trámite IES: "Inscripción a Becas Tecnológicas" Trámite Cartera: "Solicitud de revisión de crédito" Trámite Fondos: "Solicitud de acumulación de servicios social" Trámite Cartera: "Solicitud reclamación por Fallo o incumplimiento Total o Permanente"	Se verifica la evidencia aportada por el líder del Proceso de Gestión Jurídica con respecto a los trámites inscritos en el SUIT, con ocasión de la Auditoría Basada en Riesgos realizada al mencionado proceso en el mes de diciembre de 2020, en donde se revisaron los formatos de inscripción de los trámites y sus respectivos soportes. "Actividad técnica en desarrollo" "DIRECCIÓN TECNICA DE FONDOS: Solicitud de condonación de crédito educativo condonable" "Renovación de créditos condonables" y Notificación de prescripción como beneficiario del subsidio: Becas Magres Bachilleres." "SUBDIRECCIÓN IES: "Renovación Becas Tecnológicas".
	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	100%	100%				100%	Esta actividad está proyectada para el último cuatrimestre, se está trabajando para la identificación de trámites según los lineamientos del DAFP	Durante el periodo evaluado se crean y actualizan las hojas de vida de los trámites 11 trámites inscritos en el SUIT.	
	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	N/A	50%	100%	50%	100%	100%				100%	Se actualiza documento de propuesta de racionalización de trámites para los que se encuentran inscritos en el SUIT, y los propuestos para que sean aprobados por el DAFP.	En el periodo evaluado, se avanzó en el documento de propuesta de racionalización de trámites, dejando la actividad completada en un 100%. Adicionalmente se incluyeron dos trámites más propuestos para inscribir en el SUIT durante la vigencia del 2021.	
	Realizar las mejoras para optimizar los trámites (costos, tiempos, pasos, procedimientos, inclusión de medios tecnológicos)	Porcentaje de avance de las mejoras en los trámites proyectadas en esta vigencia	100%			Atención al Ciudadano Proceso responsable del trámite	N/A	10%	N/A	100%	100%	100%				100%	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 liquidación 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	90%	100%	100%				100%	Si bien esta actividad está programada para el último trimestre, 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 liquidación de crédito educativo condonable a través de fondos en administración" Mejora: Durante la emergencia COVID19 se habilitó en la plataforma de liquidación, los documentos solicitados que soportan la información que se registra en el formulario de inscripción para iniciar el proceso de liquidación virtual. Un asesor de Sapiencia se contacta con la persona para la revisión de los documentos requeridos en la plataforma.	Durante el periodo evaluado, en la plataforma SUIT, fueron registrados los datos de operación de los trámites y se actualizaron las mejoras realizadas de cada uno de ellos.	
	Diseñar e implementar la estrategia de rendición de cuentas.	Audencia pública de rendición de cuentas realizada	100%			Director General	N/A	N/A	100%	100%	100%	100%				100%	El 16 de diciembre de 2020 se llevó a cabo la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas de Sapiencia, por medio de los canales virtuales YouTube y Facebook Live. En cuanto al proceso de preparación, desde el área de Planeación Estratégica se consolidaron las cifras de gestión y se estructuró el informe y la presentación general de la Audiencia y desde el área de Comunicaciones se realizó la diagramación de la presentación proyectada y se dio soporte técnico a la emisión. Se registraron en ambas plataformas más de 9 mil reproducciones, no obstante, el diligenciamiento del registro de asistencia fue realizado por 72 personas. En los chats de las plataformas virtuales interactuaron personas desde los IES municipales y departamentales, IES Muecas; Grupo de Investigación Jurídico Comercial y Financiero CUIJCF de la Universidad Francisco de Paula Santander; beneficiarios; colaboradores internos y aliados. Frente a la percepción de la organización, logístico y estructura, en general se presentó una muy buena calificación, en tanto el 97% consideran que fue buena, con un total de 155 personas; y el 3% restante calificó regular la organización, especialmente por el lenguaje técnico al iniciar la sesión; además de no lograrse responder la totalidad de las preguntas en vivo, sin embargo durante la jornada, en los chats de Facebook y en YouTube se respondieron las preguntas o se solicitó ampliación de la información para dar respuesta a las inquietudes planteadas.	Se presenta documento con el balance general de la Audiencia. Al momento de la realización de este seguimiento, el informe de gestión de la Agencia ya había sido elaborado pero no se encontraba publicado por lo que la meta propuesta no se cumple totalmente.	
	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	90%	90%						100%	100%	Este informe de gestión se encuentra estructurado con la información y cifras de cumplimiento proyectadas al 31 de diciembre de 2020. En enero se actualizará la información financiera y presupuestal una vez finalice el proceso de cierre. Posteriormente, se hará la diagramación del informe para su respectiva publicación.	El informe de gestión se encuentra estructurado con la información y cifras de cumplimiento proyectadas al 31 de diciembre de 2020. En enero se actualizará la información financiera y presupuestal una vez finalice el proceso de cierre. Posteriormente, se hará la diagramación del informe para su respectiva publicación.

COMPONENTE	ACTIVIDADES	INDICADOR DE PRODUCTO	PLAN ANTICORUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2020			CÓPIA CONTROLADA						OBSERVACIONES
			PLAN ANTICORUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2020		MONITOREO Y SEGUIMIENTO							
			abr-20	ago-21	dic-21	abr-20	ago-21	dic-21	abr-20	ago-21	dic-21	
ACTIVIDADES	INDICADOR DE PRODUCTO	RESPONSABLE	AVANCE META	% DE AVANCE	AVANCE META	% DE AVANCE	AVANCE META	% DE AVANCE	ACTIVIDADES REALIZADAS (30 Abril)	ACTIVIDADES REALIZADAS (30 Agosto)	ACTIVIDADES REALIZADAS (31 Diciembre)	
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%	4	100%	<p>En el primer bimestre se avanzó en la actualización de la encuesta de satisfacción. Se integró el ítem de temas virtuales para conocer la percepción de los beneficiarios al respecto y a su vez subió 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://sajencia.gov.co/encuesta-de-satisfaccion/</p> <p>Las encuestas fueron realizadas a una muestra de 2.123 beneficiarios de la línea consecutiva de atención de Fondos y Becas Tecnológicas, por medio de la página web.</p> <p>Se generó con el apoyo del ODES el informe de resultados de la encuesta, el cual está proyectado socializar por medio del correo masivo a los funcionarios y contratistas de la Agencia, con el fin de que esta herramienta permita conocer la satisfacción de los ciudadanos y establecer las mejoras pertinentes en cada proceso. - Informe: https://repositorio.cebs.gov.co/bitstream/handle/11441/1451/44-4348-8462-11973795306&PUJ=plana.sxc&usp=sharing</p> <p>En el período evaluado se realizaron las encuestas correspondientes y se socializaron los resultados por medio del correo masivo de la Agencia, adicionalmente se realizaron reuniones con las áreas de Comunicaciones, Carrera, 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 e inicio 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 las que se prestó el servicio en los períodos 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 Sajencia, es mejorar la calidad de vida, una constante que se viene reflejando desde las evaluaciones anteriores y se podría convertir en un referente que apalane el reconocimiento de la gestión de la entidad.</p> <p>En el período correspondiente al bimestre E, se evaluó la satisfacción a los ciudadanos que accedieron a los servicios de la Agencia por los diferentes canales, en este caso el 90% de la base de datos empleada, se derivó del área de Carrera, quien proporcionó la información, con lo que se buscaba evaluar otro tipo de valor, diferente a los ya evaluados durante el año; como consecuencia, varios factores presentaron disminución, entendiendo desde el análisis que era pertinente debido a la condición de los destinatarios, que en su mayoría son docentes activos de los créditos conmutables. Finalmente, en el bimestre se publicaron los resultados con el informe correspondiente.</p> <p>Algunos comentarios finales del informe:</p> <p>* Dado que la encuesta fue tomada de la base de datos de Carrera y de las personas que nos han visitado en la Agencia durante los últimos meses, se evidencia insatisfacción por parte de los usuarios, teniendo en cuenta que al tema de cobro influye de manera directa en la percepción de los usuarios.</p> <p>* En términos generales el resultado de la satisfacción de los ciudadanos, continúa siendo positivo, no obstante, las dificultades técnicas relacionadas con el servicio de Internet y la VPN.</p>
Realizar capacitaciones a los servidores públicos relacionados con el mejoramiento del servicio al ciudadano.	Número de capacitaciones realizadas.	2	2	2	Atención al Ciudadano	3	150%	2	100%	3	100%	<p>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 de las PORS. 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 Marcuro (Con el apoyo de gestión documental); 2. Capacitación de Teletabaja (Con insumos que proporciona la profesional encargada de SST)</p> <p>En el período 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 PORSDF.</p> <p>Se genera contenido para cápsula informativa No. 1 de atención al ciudadano. Esta cápsula es elaborada y socializada con todos los contratistas de la Agencia por medio del correo electrónico masivo y grupo de whatsapp, con el fin de dar a conocer los diferentes canales de atención al ciudadano y sus horarios. El objetivo principal es fortalecer los canales de atención y que todos los áreas de cara al ciudadano dispongan los espacios de trabajo necesarios para resolver las solicitudes de los usuarios en los horarios y canales establecidos por la Agencia de acuerdo al Manual de Atención al ciudadano.</p> <p>Se asiste a reunión programada en conjunto con gestión documental con los líderes de atención al ciudadano de la @ Pasarela Bivox, con el fin de identificar procedimientos y mejoras que puedan ser discutidas en la Agencia. Se realizó recorrido por las tarjetas y tecnologías que tienen a disposición para la atención y por la unidad de correspondencia desde sus centralizados todos los documentos que ingresan a la institución.</p> <p>Se realizan 6 reuniones virtuales durante el bimestre con el equipo de atención al ciudadano, con el fin de realizar seguimiento a las respuestas brindadas a los ciudadanos y garantizar la calidad y oportunidad de la información.</p> <p>Se genera formulario virtual para el diligenciamiento de las atenciones telefónicas, con el fin de incluir además una pregrata de satisfacción: http://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=8E4E49W9kxwL7d4S6NR20ZV7D72YpUjM6EULGRVWF6VUB8TWNUJMjWjVVFU4U</p> <p>Se realiza capacitación al equipo de atención al ciudadano, con base en las instrucciones de la circular interna No. 2 de 2020, con el fin de repasar los tiempos 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 los canales 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 planeación del formulario de PORS 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 PORSDF.</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 PORSDF consolidado del año 2019, con el fin de dar claridad de cada radicado.</p>
Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano.	Forma de actividades y seguimiento realizado.	100%	100%	100%	Atención al Ciudadano	100%	100%	100%	100%	100%	100%	<p>Monitoreo el proceso con el cual se realizaron 18 reuniones virtuales con el equipo de trabajo 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 reuniones mencionadas, se incluyeron también la estrategia de generar grupos de estudio para actualizar los conocimientos del personal que atiende público sobre los temas de las convocatorias o en su defecto de áreas específicas que se asistieron en la Agencia para lo cual se contó también con el apoyo de profesionales del área de Fondos, resolviendo inquietudes referentes a la convocatoria actual y proceso de renovación.</p> <p>Se coordinó y realizó capacitación en Atención al usuario, en articulación con Gestión del Talento Humano en el marco del PCC y el SENA y la participación de más de 50 personas, entre contratistas y servidores públicos, con una intensidad de 10 horas, se logró que se fortalecieron las competencias para atención de cara al ciudadano. (Se citaron las dependencias que más relación tenían con el tema).</p> <p>Además, se reportaron los gastos de manera diaria y se consolidaron semanalmente las actividades realizadas por cada contratista, de acuerdo a la matriz de seguimiento que la Dirección General implementó la cual es revisada y diligenciada por el líder del proceso con el fin de tener un seguimiento detallado tanto de las actividades como de la forma como se ha venido ejecutando el proceso. Dicho seguimiento se entregó a la Subdirección y cada una de las dependencias.</p> <p>Se realizaron capacitaciones en el tratamiento de PORSDF con la totalidad de las dependencias de la Agencia, esto con el fin de fortalecer los conocimientos en cuanto a la recepción, tiempos de respuesta y seguimiento a las solicitudes ingresadas a la Agencia.</p> <p>En el período evaluado, la Agencia tuvo a disposición del ciudadano los siguientes canales de atención:</p> <p>Canal telefónico: se atendieron 24.735 llamadas Canal presencial: durante el cuatrimestre evaluado, se atendieron 1.860 personas. Canal virtual: Compuesto por el correo institucional info@, se recibieron 20.257 solicitudes las cuales fueron tramitadas y delegadas a las diferentes áreas, en el formulario de PORSDF de la página Web se recibieron 29 solicitudes y en el chat tipo de atención virtual una nueva herramienta para las solicitudes se realizaron 3.469 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 su proceso.</p> <p>Se realizaron publicaciones en la página web de los documentos requeridos por ley, tales como: Plan de acción, seguimiento a la matriz de riesgos, seguimiento al plan anticorrupción, ajuste del Plan Anual de Adquisición, entre otros; adicionalmente se actualizaron documentos al interior de la página web y se establecieron todos los cronogramas de los distintos programas de las entidades 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: actualización, renovación y pago de cartera, con el fin de facilitar herramientas a los beneficiarios en tiempos de COVID-19.</p> <p>Se hicieron 470 publicaciones institucionales en redes sociales y portal web. Las publicaciones institucionales estuvieron enfocadas en la presentación de los proyectos de Sajencia en el plan de desarrollo municipal en la presencia en territorio (comuna 1) para apoyar el ingreso de paquetes alimentarios como ayuda a los ciudadanos durante la pandemia; en la socialización de la iniciativa Marcuro; Caso la nueva alianza con el SENA para la formación de talento especializado y en la convocatoria I+D+i de la Agencia Regional de Investigación y Desarrollo. También cubrimos la presencia del director en medios de comunicación promoviendo las inscripciones a Fondos Sajencia. (El incremento en las publicaciones institucionales se debe principalmente a la implementación de la estrategia de comunicación en las redes sociales).</p> <p>En el último cuatrimestre se hicieron 349 publicaciones institucionales en redes sociales y el portal web. Dichas publicaciones institucionales fueron enfocadas en la socialización de planes y proyectos de la Agencia y sus resultados durante el año. Las publicaciones virtuales, estuvieron relacionadas con información del programa Marcuro cero pagas de los créditos educativos en línea, noticias, acceso a becas y fondos, actualidad, entre otros.</p>
Realizar capacitaciones virtuales, como consecuencia de la emergencia sanitaria generada por el COVID19. Para el período evaluado se realizaron jornadas con las siguientes dependencias: Dirección General (Instalaciones Comunicacionales), Dirección Técnica de Fondos y la Subdirección de Desarrollo de las IES, entre los siguientes temas:	Número de capacitaciones virtuales sostenidas durante el periodo, contando temáticas y participantes de las mismas.	2	2	2	Atención al Ciudadano	3	150%	2	100%	3	100%	<p>1. Tratamiento y procedimientos para atención de PORSDF; Asistiendo en conjunto con la Oficina Asesora Jurídica - Fecha del evento: 11 y 22 de octubre.</p> <p>2. Atención al usuario. En articulación con Gestión del Talento Humano en el marco del PCC y el SENA y la participación de más de 50 personas, entre contratistas y servidores públicos, con una intensidad de 10 horas, se logró que se fortalecieron las competencias para atención de cara al ciudadano. (Se citaron las dependencias que más relación tenían con el tema).</p> <p>3. Tratamiento y procedimientos para atención de PORSDF; Asistiendo en conjunto con la Oficina Asesora Jurídica - Fecha del evento: 12 de noviembre.</p> <p>En el período evaluado se realizaron 18 reuniones virtuales con el equipo de trabajo 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 reuniones mencionadas, se incluyeron también la estrategia de generar grupos de estudio para actualizar los conocimientos del personal que atiende público sobre los temas de las convocatorias o en su defecto de áreas específicas que se asistieron en la Agencia para lo cual se contó también con el apoyo de profesionales del área de Fondos, resolviendo inquietudes referentes a la convocatoria actual y proceso de renovación.</p> <p>Se coordinó y realizó capacitación en Atención al usuario, en articulación con Gestión del Talento Humano en el marco del PCC y el SENA y la participación de más de 50 personas, entre contratistas y servidores públicos, con una intensidad de 10 horas, se logró que se fortalecieron las competencias para atención de cara al ciudadano. (Se citaron las dependencias que más relación tenían con el tema).</p> <p>Además, se reportaron los gastos de manera diaria y se consolidaron semanalmente las actividades realizadas por cada contratista, de acuerdo a la matriz de seguimiento que la Dirección General implementó la cual es revisada y diligenciada por el líder del proceso con el fin de tener un seguimiento detallado tanto de las actividades como de la forma como se ha venido ejecutando el proceso. Dicho seguimiento se entregó a la Subdirección y cada una de las dependencias.</p> <p>Se realizaron capacitaciones en el tratamiento de PORSDF con la totalidad de las dependencias de la Agencia, esto con el fin de fortalecer los conocimientos en cuanto a la recepción, tiempos de respuesta y seguimiento a las solicitudes ingresadas a la Agencia.</p> <p>En el período evaluado, la Agencia tuvo a disposición del ciudadano los siguientes canales de atención:</p> <p>Canal telefónico: se atendieron 24.735 llamadas Canal presencial: durante el cuatrimestre evaluado, se atendieron 1.860 personas. Canal virtual: Compuesto por el correo institucional info@, se recibieron 20.257 solicitudes las cuales fueron tramitadas y delegadas a las diferentes áreas, en el formulario de PORSDF de la página Web se recibieron 29 solicitudes efectuadas (canal mejorado para el periodo evaluado) y chat de atención virtual con 16.345 atenciones.</p> <p>Cabe anotar que las cifras anteriores son con corte al mes de noviembre, teniendo en cuenta que el mes de diciembre, se encuentra en depuración.</p> <p>En articulación con TI, a partir del mes de octubre se habilitó el nuevo formulario de PORSDF en la página web de la Agencia y a su vez se cuenta con el módulo de seguimiento que permitió al proceso de Atención al Ciudadano mejorar los reportes y seguimiento a las solicitudes ingresadas.</p> <p>Se verificaron las publicaciones realizadas en el sitio web de la Agencia, encontrándose que efectivamente habían sido publicadas de acuerdo a lo expresado en las actividades realizadas.</p> <p>A continuación, se relacionan los links que llevan directamente a las publicaciones mencionadas:</p> <p>https://sajencia.gov.co/plan-anual-de-adquisiciones/ https://sajencia.gov.co/wp-content/uploads/2020/09/formulario-plan-indicativo-2020-2023-sajencia.pdf https://sajencia.gov.co/docs/contenidos-administrativos/ https://sajencia.gov.co/wp-content/uploads/2020/07/pai-consolidado-2020.pdf https://sajencia.gov.co/wp-content/uploads/2020/09/an_estrategia_sajencia_2020_2023_web.pdf</p>
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%	100%	100%	100%	100%	<p>Se realizó la recomendación, en cuanto a que en la actividad No. 1 del componente 5, se continúa observando la palabra "estrategia" la cual debe ser cambiada por "Política" de conformidad con el decreto 1008 de 2016 Manual de Gobierno Digital.</p>
Publicar y divulgar información de avances y logros de la entidad en los diferentes medios de comunicación.	Publicaciones informativas realizadas	100%	100%	100%	Gestión de comunicaciones	100%	100%	100%	100%	100%	100%	<p>Se verificaron las publicaciones realizadas en el sitio web de la Agencia, encontrándose que efectivamente habían sido publicadas de acuerdo a lo expresado en las actividades realizadas.</p> <p>A continuación, se relacionan los links que llevan directamente a las publicaciones mencionadas:</p> <p>https://sajencia.gov.co/plan-anual-de-adquisiciones/ https://sajencia.gov.co/wp-content/uploads/2020/09/formulario-plan-indicativo-2020-2023-sajencia.pdf https://sajencia.gov.co/docs/contenidos-administrativos/ https://sajencia.gov.co/wp-content/uploads/2020/07/pai-consolidado-2020.pdf https://sajencia.gov.co/wp-content/uploads/2020/09/an_estrategia_sajencia_2020_2023_web.pdf</p>



COMPONENTE	ACTIVIDADES	INDICADOR DE PRODUCTO	METACANTIDAD			RESPONSABLE	4to-30		4to-31		ACTIVIDADES REALIZADAS (30 Abril)	ACTIVIDADES REALIZADAS (30 Agosto)	ACTIVIDADES REALIZADAS (30 Diciembre)	OBSERVACIONES		
			abr-30	ago-31	dic-31		AVANCE META	% DE AVANCE	AVANCE META	% DE AVANCE					AVANCE META	% DE AVANCE
Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información	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%	40%	100%	<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"> 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. Se ha realizado conjuntamente con el proceso de Atención al Ciudadano la redacción de comunicaciones oficiales, se envió 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. Se ha capacitado a 41 funcionarios y contratistas en el uso del software documental Mercurio para que puedan gestionar correctamente la información. 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. 	<p>1. Se presentó el programa de Gestión Documental al Comité Institucional de Gestión y Desempeño y fue aprobado según consta en el acta No. 04 de 2020. Se publicó en página web y se inició su socialización a través de rituales.</p> <p>2. Se ha continuado con la normalización de la unidad de correspondencia a través del apoyo a la redacción de las comunicaciones de las dependencias: Dirección General, Subdirección REE, Subdirección Administrativa (acopiando Fondos). Durante la vigencia la vigencia la comunicación redactada fue de 363 con corte al 11 de diciembre 2020.</p> <p>3. Automatización del proceso de consulta e información: Se rataron con sticker 30166 expedientes, se ajustó el aplicativo de préstamo de lista a versión final. En la actualidad se hace préstamo automático de información con lo que se disminuye el consumo de papel y se mejora los tiempos de respuesta.</p> <p>4. Durante la vigencia se capacitó a 270 servidores públicos en la Agencia. En el tercer cuatrimestre la cantidad de capacitados fueron 152, los temas de capacitación fueron: 1. Uso y funcionamiento del software mercurio. 2. Funcionamiento del proceso de Gestión Documental en la Agencia incluyendo una breve presentación de las TRD.</p> <p>5. Se finalizó la organización de los contratos No. 007, 062, 091, 092, 120, 121, 153, 158 y 173 de 2015.</p> <p>6. Se apoyó la indexación de los contratos generados durante el proceso de COVID en soporte electrónico con firma digitalizada al aplicativo mercurio, la cantidad de contratos indexados fue de: 79.</p> <p>7. El almacenamiento de documentación se realizó en la vigencia 2021 atendiendo a los argumentos presentados en el https://sapiencia.gov.co/wp-content/uploads/2020/12/informe-septiembre_octubre_2020.pdf</p>	<p>"Se verificó la información del PID mediante la versión en el sitio web de la Agencia https://sapiencia.gov.co/wp-content/uploads/2020/12/programa_gestion_documental_pgd.pdf</p> <p>"Se constataron las capacitaciones realizadas en temas como el uso de mercurio en estos rituales en el último cuatrimestre mediante la lista de asistencia proporcionada por Gestión Documental.</p> <p>El equipo de la oficina de control interno, participo en la capacitación del sistema Mercurio llevada a cabo el 15 de octubre de 2020 y dictada por la encargada del área de Gestión Documental Yuly Calcedo-Pérez.</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%		Gestión Documental		N/A	0%	0%	100%	100%	<p>Esta actividad se desarrollará en el siguiente cuatrimestre del año debido que las actividades de Gestión Documental han estado concentradas en los procesos operativos del área debido a la emergencia sanitaria y el trabajo en casa.</p>	<p>Esta actividad se desarrollará en el siguiente cuatrimestre del año debido que las actividades de Gestión Documental han estado concentradas en los procesos operativos del área debido a la emergencia sanitaria y el trabajo en casa.</p>	<p>Se realizó actualización a versión 02 del Registro de Activos de Información, se presentó al Comité Institucional de Gestión y Desempeño en donde fueron aprobados según consta en el acta No. 004 de 2020, posteriormente fue adoptado mediante Resolución No. 8441 de 2020 y publicados en el espacio de gestión documental en la página web institucional. En el mes de diciembre fue publicado en versión 01 y versión 02 en el portal datos.gov.</p>	<p>Se verificó que efectivamente el Registro de Activos de Información Versión 2, se actualizó y se publicó en el sitio web de la Agencia https://sapiencia.gov.co/gestion-documental/informativa</p>
	Revisar, actualizar y publicar el índice de información clasificada y reservada	Índice de información clasificada y reservada revisado y publicado	50%	50%		Gestión Documental		N/A	0%	0%	100%	100%	<p>Esta actividad se desarrollará en el siguiente cuatrimestre del año debido que las actividades de Gestión Documental han estado concentradas en los procesos operativos del área debido a la emergencia sanitaria y el trabajo en casa.</p>	<p>Esta actividad se desarrollará en el siguiente cuatrimestre del año debido que las actividades de Gestión Documental han estado concentradas en los procesos operativos del área debido a la emergencia sanitaria y el trabajo en casa.</p>	<p>Se realizó actualización con el apoyo de la Oficina Asesora Jurídica a versión 02 del Índice de Información Clasificada y Reservada, se presentó al Comité Institucional de Gestión y Desempeño en donde fueron aprobados según consta en el acta No. 004 de 2020, posteriormente fue adoptado mediante Resolución No. 8441 de 2020 y publicados en el espacio de gestión documental en la página web institucional. En el mes de diciembre fue publicado en versión 01 y versión 02 en el portal datos.gov.</p>	<p>Se verificó que efectivamente el Índice de Información Clasificada y Reservada Versión 2, se actualizó y se publicó en el sitio web de la Agencia https://sapiencia.gov.co/gestion-documental/informativa</p>
	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%	100%	100%	<p>Esta actividad se desarrollará en el siguiente cuatrimestre del año debido que las actividades de Gestión Documental han estado concentradas en los procesos operativos del área debido a la emergencia sanitaria y el trabajo en casa.</p>	<p>Esta actividad se desarrollará en el siguiente cuatrimestre del año debido que las actividades de Gestión Documental han estado concentradas en los procesos operativos del área debido a la emergencia sanitaria y el trabajo en casa.</p>	<p>Se realizó actualización a versión 03 del Esquema de Publicación de Información, se presentó al Comité Institucional de Gestión y Desempeño en donde fueron aprobados según consta en el acta No. 004 de 2020, posteriormente fue adoptado mediante Resolución No. 8441 de 2020 y publicados en el espacio de gestión documental en la página web institucional. En el mes de diciembre fue publicado en versión 01 y versión 02 en el portal datos.gov.</p>	<p>Se verificó que efectivamente el Esquema de Publicación de Información Versión 2, se actualizó y se publicó en el sitio web de la Agencia https://sapiencia.gov.co/gestion-documental/informativa</p>
Realizar informes mensuales de PQRSDF	Número de informes de PQRSDF realizados		4	4	4	Atención al Ciudadano	4	100%	4	100%	4	100%	<p>Se generó y se publica en la página Web de la Agencia los informes de Canales de Atención que contiene la información de la atención a las PQRSDF, en este caso de los meses de septiembre y octubre con la siguiente información:</p> <p>Gestor Documental - MERCURIO: se recibieron 2.613 solicitudes. Como electrónico - INFO@SAPIENCIA.GOV.CO: se atendieron 20.809 correos, lo que representa 3.269 solicitudes más que el bimestre anterior - CANAL TELEFÓNICO: se atendieron 13.231 ciudadanos por medio de la línea telefónica. Aplicación SII: que incluye el registro de PQRSDF de la Web (solo para ese bimestre): se recibieron 41 solicitudes por medio de la página web.</p> <p>Se generará y se publicará en la página Web de la Agencia, en el mes de enero de 2021, el informe de Canales de Atención que contiene la información de la atención a las PQRSDF, en este caso de los meses de noviembre y diciembre con la siguiente información:</p> <p>Gestor Documental - MERCURIO: se recibieron 810 solicitudes. Como electrónico - INFO@SAPIENCIA.GOV.CO: se recibieron 14.827 correos, los cuales fueron respondidos y delegados al área responsable. Línea telefónica - CANAL TELEFÓNICO: se atendieron 11.504 ciudadanos por medio de la línea telefónica.</p>	<p>La información correspondiente a la gestión por canales es presentada con corte al 31 de diciembre.</p> <p>La información planeada en las actividades realizadas fue corroborada y se pueden encontrar en los siguientes links: https://sapiencia.gov.co/wp-content/uploads/2020/12/informe-septiembre_octubre_2020.pdf</p> <p>Los informes de PQRSDF, correspondientes al mes de diciembre, serán publicados en la página web durante la primera semana febrero de 2021</p>		
													<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, Edison 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 e integridad como servidores públicos y a su vez motivándonos para hacer el curso de Curso virtual de Integridad, transparencia y lucha contra la corrupción que estará de manera permanente en la página del DAFP.</p> <p>Adicional con el equipo de Comunicaciones (Natalia y Sandra), de Planeación estratégica (Lorena Guamí) se ha realizado un cronograma de trabajo para la estrategia de divulgación del Código de Integridad y Buen Gobierno en la entidad.</p> <p>El día 13 de agosto se llevó a cabo el conversatorio con el asesor para la Política de Integridad y construcción de paz, Edison Malagón Mayorga, del DAFP - Área Invitación y Estado de asistencia. El equipo de comunicaciones realizó la actualización gráfica del Código de Integridad y buen gobierno, posteriormente fue validado por el responsable de calidad, para ser incluido en el SGC, y se publicó en la página web institucional de buen gobierno, para poder 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</p>	<p>Con el equipo de Comunicaciones y Planeación Estratégica se sigue ejecutando un cronograma de trabajo para la estrategia de divulgación del Código de Integridad y Buen Gobierno en la entidad.</p> <p>Acciones implementadas:</p> <ul style="list-style-type: none"> Se ha realizado reuniones periódicas con el fin de mirar el avance y evaluar las siguientes actividades para la socialización del Código de Integridad y buen Gobierno en la entidad a realizar cada mes. <p>Acciones propuestas para la divulgación:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Actualización gráfica del manual y publicación. 2. Socialización inicial del manual con todo el personal. • Envío por correo masivo, WhatsApp. • Video del director para contar que tenemos el manual y lo que implica. • Clips que es el código y que se logra con su implementación. 3. Actividades mensuales de apropiación del manual. • Pausas activas: toques de letas, juegos de tableros. • Clips de principios, valores, directrices y políticas. 4. Actualidad de correo de la estrategia. • Video con tips de los funcionarios de la entidad. • Concurso de videos Sapiencia. • Presentación a los ganadores. 	<p>"Se realizó socialización del Código a través de redes sociales, correo masivo y copias informativas.</p> <p>"Se verificó en el link enviado que el mencionado código se encuentra actualizado y 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</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%	40%	100%	60%	100%	<p>90%</p>			