

INFORME DE SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

**TERCER
CUATRIMESTRE
2020**



Alcaldía de Medellín
SAPIENCIA

Agencia de Educación
Postsecundaria de Medellín

OFICINA DE CONTROL INTERNO
ENERO 2021



Alcaldía de Medellín

SAPIENCIA

Agencia de Educación
Postsecundaria de Medellín

CONTENIDO

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



Alcaldía de Medellín

SAPIENCIA

Agencia de Educación
Postsecundaria de Medellín

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 – tercer cuatrimestre de 2020- de la Agencia de Educación Postsecundaria 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.



Alcaldía de Medellín

SAPIENCIA

Agencia de Educación
Postsecundaria de Medellín

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 septiembre y el 31 de diciembre de 2020.

METODOLOGÍA

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



Alcaldía de Medellín

SAPIENCIA

Agencia de Educación
Postsecundaria de Medellín

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)

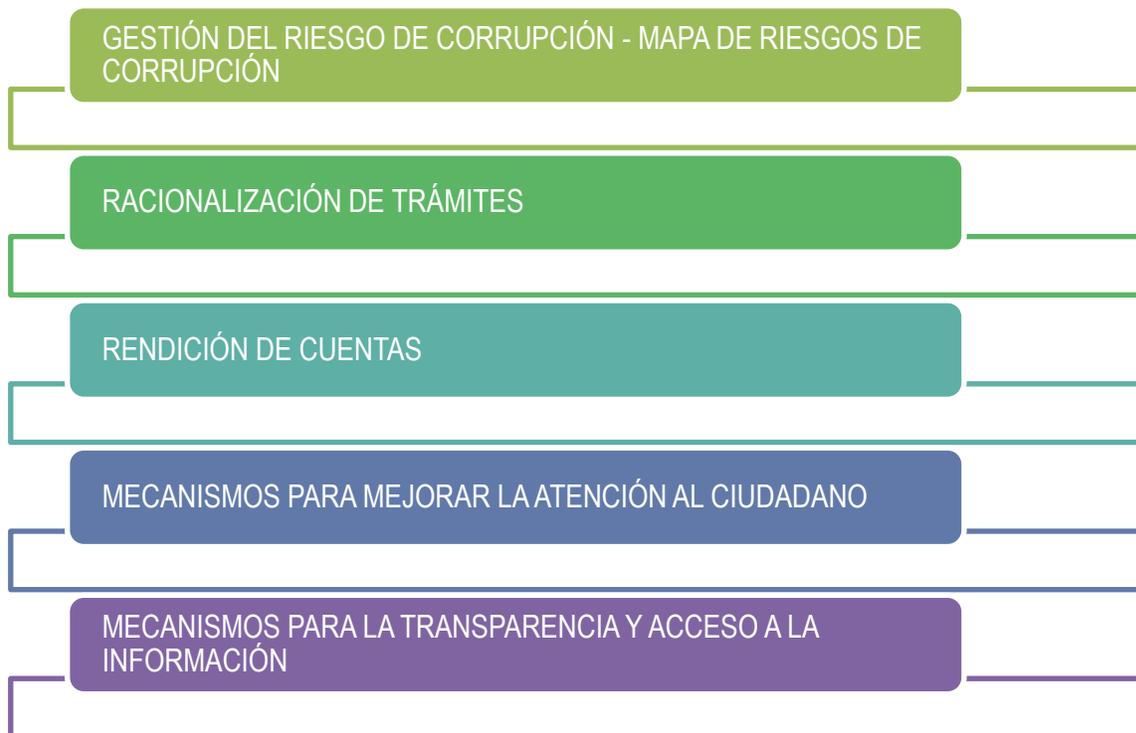
- Ley 1757 de 2015 “Disposiciones en Materia de Promoción y Protección del Derecho a la Participación Democrática”: La lucha contra la corrupción supone de una ciudadanía activa y propositiva; por ello, la Ley de Participación tiene cuatro grandes componentes. El primero, hace referencia a los mecanismos 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 Postsecundaria 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: <https://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:



Los componentes están compuestos 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 2 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 tercer cuatrimestre del año, avanzar en 20 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 tercer 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		
ACTIVIDADES REALIZADAS AL 31 DE DICIEMBRE	La actividad se realizó durante el primer cuatrimestre del año					
OBSERVACIONES CONTROL INTERNO	<p>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 .</p> <p>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: http://sapiencia.gov.co/wp-content/uploads/2020/08/seguimiento_mapa_de_riesgos_2020-1.pdf</p>					



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 y Comunicaciones	100%
		AVANCE ENE-ABR	AVANCE MAY-AGO	AVANCE SEP-DIC		
		100%	N/A	N/A		
ACTIVIDADES REALIZADAS AL 31 DE DICIEMBRE	La actividad se desarrolló durante el primer cuatrimestre del año					
OBSERVACIONES CONTROL INTERNO	Se verificó la Matriz de Riesgos actualizada, la cual se encuentra publicado en la página web de la agencia: http://sapiencia.gov.co/wp-content/uploads/2020/05/matriz-de-riesgos-sapiencia-202004.xlsx					

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 y Control Interno	100%
		AVANCE ENE-ABR	AVANCE MAY-AGO	AVANCE SEP-DIC		
		N/A	1	1		
ACTIVIDADES REALIZADAS AL 31 DE DICIEMBRE	En el mes de diciembre de 2020 se realizó el seguimiento de los riesgos de procesos y riesgos de corrupción, se elaboró un informe detallado de los riesgos materializados en el segundo semestre. De 93 riesgos identificados en bimestre 5° se materializaron 3 (1 en Gestión Jurídica, 1 de Contratación, y 1 en riesgo Atención al Ciudadano), y en el bimestre 6° se materializaron 5 (1 en riesgos de contratación, 2 de Atención al Ciudadano, 2 de Gestión Jurídica), a estos riesgos materializados se le realizaron acciones correctivas y de mejora.					
OBSERVACIONES CONTROL INTERNO	*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: http://sapiencia.gov.co/wp-content/uploads/2020/08/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

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 SUIIT, 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	100%
		AVANCE ENE-ABR	AVANCE MAY-AGO	AVANCE SEP-DIC		
		10%	45%	45%		
ACTIVIDADES REALIZADAS AL 31 DE DICIEMBRE	<p>Durante el cuatrimestre se realizó la inscripción de cinco (5) trámites, completando 11 aprobados por el DAFP, cumpliendo así, el proyectado para la vigencia.</p> <p>En este periodo se inscribieron en la plataforma del SUIIT el total de los tramites aprobados por el DAFP.</p> <ul style="list-style-type: none"> - ADMINISTRATIVAS:” solicitud de préstamo de espacios”. - DIRECCION TECNICA DE FONDOS:” solicitud de condonación del crédito educativo condonable”. “Renovación de créditos condonables” y Notificación de preseleccionado como beneficiario del estímulo Becas y Mejores Bachilleres”. - SUBDIRECCIONES IES:” Renovación de becas Tecnológicas”. 					
OBSERVACIONES CONTROL INTERNO	<p>*Se verifico la evidencia aportada por la líder del Proceso de Gestión Jurídica con respecto a los tramites inscritos en el SUIIT, 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 tramites y sus respectivos soportes.</p> <p>*La actividad tenía como meta para el tercer cuatrimestre del año un porcentaje de avance del 40%; sin embargo logró alcanzar el 45% de cumplimiento restante para lograr cumplir el 100% del proyectado para la vigencia 2020.</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	100%
		AVANCE ENE-ABR	AVANCE MAY-AGO	AVANCE SEP-DIC		
		N/A	N/A	100%		
ACTIVIDADES REALIZADAS AL 31 DE DICIEMBRE	Durante el periodo evaluado se crean y actualizan las hojas de vida de los tramites, 11 tramites inscritos en la SUIT.					
OBSERVACIONES CONTROL INTERNO	*Se verifico la evidencia aportada por la líder del Proceso de Gestión Jurídica con respecto a los tramites inscritos en el SUIT, en donde se revisaron los formatos de inscripción de los tramites y sus respectivos soportes de los 11 tramites.					

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	100%
		AVANCE ENE-ABR	AVANCE MAY-AGO	AVANCE SEP-DIC		
		N/A	50%	50%		
ACTIVIDADES REALIZADAS AL 31 DE DICIEMBRE	En el periodo evaluado, se avanzó en el documento de propuesta de racionalización de tramites dejando la actividad completada en un 100%. Adicionalmente se incluyeron dos tramites más propuestos para inscribir en el SUIT durante la vigencia 2021.					
OBSERVACIONES CONTROL INTERNO	*La Oficina de Control Interno verificó la inscripción de los 11 tramites en el SUIT mediante la evidencia aportada por la líder del Proceso de Gestión Jurídica con ocasión de la auditoria basada en riesgos realizada al área mencionada en el mes de diciembre de 2020. *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	100%
		AVANCE ENE-ABR	AVANCE MAY-AGO	AVANCE SEP-DIC		
		N/A	10%	100%		



ACTIVIDADES REALIZADAS AL 31 DE DICIEMBRE	Se realiza informe de las mejoras aplicadas durante el 2020 a cada tramite, las cuales son incorporadas en la propuesta de racionalización, con el fin de se cuente con la trazabilidad de las actividades de optimización realizadas.
OBSERVACIONES CONTROL INTERNO	*Se verificaron las mejoras implementadas durante el periodo. *La meta propuesta para el periodo evaluado tuvo un porcentaje de cumplimiento del 100%

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	100%
		AVANCE ENE-ABR	AVANCE MAY-AGO	AVANCE SEP-DIC		
		N/A	10%	90%		
ACTIVIDADES REALIZADAS AL 31 DE DICIEMBRE	Durante el periodo evaluado, en la plataforma SUIT, fueron registrados los datos de operación de los tramites y se actualizaron las mejoras realizadas de cada uno de ellos.					
OBSERVACIONES CONTROL INTERNO	*La meta propuesta para el periodo evaluado tuvo un porcentaje de cumplimiento del 100%. *Se verificó en la página web de la función pública el aplicativo SUIT y se pudo constatar cada uno de los tramites subidos por la entidad. https://www.funcionpublica.gov.co/web/suit/buscadortramites? com_liferay_iframe_web_portlet_IFramePortlet_INSTANCE_MLkB2d7OVwPr_iframe_query=suit&x=0&y=0&p_p_id=com_liferay_iframe_web_portlet_IFramePortlet_INSTANCE_MLkB2d7OVwPr& com_liferay_iframe_web_portlet_IFramePortlet_INSTANCE_MLkB2d7OVwPr_iframe_find=FindNext					



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	100%
		AVANCE ENE-ABR	AVANCE MAY-AGO	AVANCE SEP-DIC		
		N/A	N/A	100%		
ACTIVIDADES REALIZADAS AL 31 DE DICIEMBRE	<p>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.</p> <p>-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.</p> <p>-Se registraron en ambas plataformas más de 9 mil reproducciones, no obstante, el diligenciamiento del registro de asistencia fue realizado por 72 personas.</p> <p>-En los chats de las plataformas virtuales interactuaron personas desde: las IES municipales y departamentales; IES mexicanas; Grupo de Investigación Jurídico Comercial y Fronterizo GIJCF de la Universidad Francisco de Paula Santander; beneficiarios; colaboradores internos y aliados.</p> <p>-Frente a la percepción de la organización, logística 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 impase 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.</p>					



OBSERVACIONES CONTROL INTERNO	La oficina de Control Interno estuvo presente de manera virtual en la rendición de cuentas que el director de la Agencia llevo a cabo el 16 de diciembre de 2020, con lo que la meta propuesta se cumplió en un 100%.
--------------------------------------	---

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	90%
		AVANCE ENE-ABR	AVANCE MAY-AGO	AVANCE SEP-DIC		
		N/A	N/A	90%		
ACTIVIDADES REALIZADAS AL 31 DE DICIEMBRE	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 presupuestales una vez finalice el proceso de cierre. Posteriormente, se hará la diagramación del informe para su respectiva publicación.					
OBSERVACIONES CONTROL INTERNO	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 cumplió totalmente.					

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	100%
		AVANCE ENE-ABR	AVANCE MAY-AGO	AVANCE SEP-DIC		
		2	4	4		



**ACTIVIDADES
REALIZADAS AL
31 DE DICIEMBRE**

En el período correspondiente al bimestre 5, se evalúa la satisfacción a los ciudadanos que acceden 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 Cartera, quien proporcionó la información, con lo que se buscaba evaluar otro grupo 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 deudores activos de los créditos condonables. Finalmente, en el bimestre se publican los resultados con el informe correspondiente. Algunos comentarios finales del informe: * Dado que la encuesta fue tomada de la base de datos de Cartera 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 el tema de cobro influye de manera directa en la percepción de los usuarios. *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. *Se destaca que la mejor calificación recibida a nivel de servicio es la del correo electrónico, siendo un mecanismo que se ha fortalecido por medio de estrategias que permiten su consolidación como un medio efectivo para la atención de las solicitudes elevadas por los ciudadanos. *Se considera importante resaltar que, durante el mes de octubre, se realizó capacitación de 40 horas a más de 50 contratistas de toda la Agencia en alianza con el SENA con el fin de mejorar la atención al ciudadano. En el período correspondiente al bimestre 6, se evalúa la satisfacción a los ciudadanos que acceden 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 Cartera, quien proporcionó la información, con lo que se buscaba evaluar y comparar los resultados frente a la evaluación anterior, teniendo en cuenta que se realizaron mejoras en los procesos posterior a la socialización de los resultados del bimestre 5, los cuales dieron como resultado una mejora significativa en la percepción de los ciudadanos. Resultados para destacar del informe: *El 67% de los encuestados califican el servicio de chat institucional de manera positiva; frente al período anterior esta calificación subió 6 puntos, lo que representa que las acciones de mejora realizadas posterior a la última socialización con el área de Cartera y el proceso de Atención al Ciudadano, han generado impacto positivo en la percepción de los ciudadanos. *El 78.7% de los encuestados tienen una opinión positiva del servicio presencial, aumentando en 7 puntos frente a los resultados anteriores. Después del análisis y revisión de los factores que pudieron incidir con la calificación anterior, se efectuaron ajustes en el canal que han generado resultados satisfactorios. *El 84.12% de los ciudadanos encuestados consideran que el tiempo de respuesta a sus inquietudes es ágil y suficiente, aumentando 4 puntos con respecto a la evaluación anterior. El 15.89% consideran que los tiempos no son lo esperado.



**OBSERVACIONES
CONTROL
INTERNO**

*Se verificó la encuesta de satisfacción del usuario de SAPIENCIA dispuesta en la página web de la agencia <https://sapiencia.gov.co/encuesta-de-satisfaccion/>, 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 29 preguntas con múltiple respuesta; las encuestas fueron aplicadas 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:

<https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoiazDRiYjViMzqtMjgzYy00ZTNiLTlhMjUtNGYwNWZhZGUxMjJhliwidCI6IjhmNDExZGQxLTRmNGUtNDNiOC04NGUyLTE3OTczNzk5MzA2MCIsImMiOiR9&pageName=ReportSection>

<https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoiaGRkOWM0MDktMmRiNC00MzQ1LWE3YjMtYmQ1MjQwMzdkYjg2IiwidCI6IjhmNDExZGQxLTRmNGUtNDNiOC04NGUyLTE3OTczNzk5MzA2MCIsImMiOiR9>

<https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoiaYzljYjQzYWVtMWRjMC00ZDFILTIINzctZmU3MDJlODUwM2YxIiwidCI6IjhmNDExZGQxLTRmNGUtNDNiOC04NGUyLTE3OTczNzk5MzA2MCIsImMiOiR9&pageName=ReportSection21da722d3dcb0ab64de4>

*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	100%
		AVANCE ENE-ABR	AVANCE MAY-AGO	AVANCE SEP-DIC		
		3	2	3		
ACTIVIDADES REALIZADAS AL 31 DE DICIEMBRE	Se realizaron 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 (incluye Comunicaciones), la Dirección Técnica de Fondos, y la Subdirección de Desarrollo de las IES, para los siguientes temas: 1. Tratamiento y procedimientos para atención de PQRSD. Adelantada en conjunto con la Oficina Asesora Jurídica - Fecha del evento: 8, 16 y 22 de octubre. 2. Atención al usuario. En articulación con Gestión del Talento Humano en el marco del PIC 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 fortaleciera las competencias para atención de cara al ciudadano. (se citaron las dependencias que más relación					



	tenían con el tema). 3. Tratamiento y procedimientos para atención de PQRSD. Adelantada en conjunto con la Oficina Asesora Jurídica - Fecha del evento: 12 de noviembre.
OBSERVACIONES CONTROL INTERNO	<p>*Se verificó el contenido temático de las capacitaciones y la participación del personal de Atención al Ciudadano en las mismas.</p> <p>*Durante el periodo, la meta propuesta tuvo un cumplimiento del 100%.</p>

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	100%
		AVANCE ENE-ABR	AVANCE MAY-AGO	AVANCE SEP-DIC		
		100%	100%	100%		
ACTIVIDADES REALIZADAS AL 31 DE DICIEMBRE	<p>Durante 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 incluyen también la estrategia de generar grupos de estudio para actualizar los conocimientos del personal que atenderá público sobre los temas de las convocatorias o en su defecto de temas específicos que se adelanten 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 PIC 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 fortaleciera las competencias para atención de cara al ciudadano. (se citaron las dependencias que más relación tenían con el tema)</p> <p>Además, se reportaron las gestiones 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 la 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 es rendido a la Subdirección y cada semestre presentado a la Dirección General.</p>					



OBSERVACIONES CONTROL INTERNO	<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>*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	100%
		AVANCE ENE-ABR	AVANCE MAY-AGO	AVANCE SEP-DIC		
		100%	100%	100%		
ACTIVIDADES REALIZADAS AL 31 DE DICIEMBRE	<p>Se realizaron capacitaciones en el tratamiento de PQRSDF con la totalidad de las dependencias de la Agencia, esto con el fin de fortalecer los conocimientos en cuanto a la recepción, términos de respuesta y seguimiento a las solicitudes ingresadas a la Agencia.</p> <p>En el período evaluado, la Agencia tuvo a disponibilidad del ciudadano los siguientes canales de atención:</p> <p>*Canal telefónico: se atendieron 24.735 llamadas</p> <p>*Canal presencial: durante el cuatrimestre evaluado, se atendieron 1.860 personas.</p> <p>*Canal virtual: Compuesto por el correo institucional info@ en el cuatrimestre se recibieron 23.833 solicitudes las cuales fueron tramitadas y delegadas a las diferentes áreas, formulario de PQRSDF de la página Web: 437 solicitudes efectuadas (canal mejorado para el período 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 PQRSDF en la página web de la Agencia y a su vez se cuenta con un módulo de seguimiento que permitirá al proceso de Atención al Ciudadano mejorar los reportes y seguimiento a las solicitudes ingresadas.</p>					



**OBSERVACIONES
CONTROL
INTERNO**

*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 <http://sapiencia.gov.co/informes-de-gestion/>.

*Así mismo se verifico el nuevo formulario de PQRSDf del sitio web de la Agencia http://pqr sdf.sapiencia.gov.co/convocatorias/frontend_home/index.php/C_pqrs/fc_pqrs

*La meta propuesta para el periodo evaluado se cumplió en el 100%

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	100%
		AVANCE ENE-ABR	AVANCE MAY-AGO	AVANCE SEP-DIC		
		100%	100%	100%		
ACTIVIDADES REALIZADAS AL 31 DE DICIEMBRE	Se realizaron publicaciones en la página web de los documentos requeridos por ley, a saber: informe y matriz de seguimiento al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, plan anual de adquisiciones de la Agencia, Plan indicativo, resoluciones, Plan de acción institucional, Plan Estratégico 2020-2023, entre otros. Además, se continua con la actualización de los documentos al interior de la página web.					



OBSERVACIONES CONTROL INTERNO	<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://sapiencia.gov.co/plan-anual-de-adquisiciones/ https://sapiencia.gov.co/wp-content/uploads/2020/09/formulacin-plan-indicativo-2020-2023-sapiencia-ies.pdf https://sapiencia.gov.co/actos-administrativos/ https://sapiencia.gov.co/wp-content/uploads/2020/07/pai-consolidado-2020.pdf https://sapiencia.gov.co/wp-content/uploads/2020/10/plan_estrategico_sapiencia_2020_2023_web.pdf</p> <p>*Se reitera la recomendación, en cuanto a que en la 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 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	100%
		AVANCE ENE-ABR	AVANCE MAY-AGO	AVANCE SEP-DIC		
		100%	100%	100%		
ACTIVIDADES REALIZADAS AL 31 DE DICIEMBRE	<p>En el último cuatrimestre se hicieron 349 publicaciones institucionales en redes sociales y el portal web. Dichas publicaciones institucionales hicieron énfasis en la socialización de planes y proyectos de la Agencia y sus resultados durante el año. Se destaca la presencia del director y del subdirector, en medios de comunicación.</p>					



OBSERVACIONES CONTROL INTERNO	*Se verificaron las publicaciones realizadas en el sitio web de la Agencia www.sapiencia.gov.co y en las redes sociales
	FACEBOOK: https://www.facebook.com/sapienciamed/ INSTAGRAM: https://www.instagram.com/SapienciaMed/ TWITTER: https://twitter.com/SapienciaMed
	*Las publicaciones verificadas, estuvieron relacionadas con información del programa matrícula cero, pagos de los créditos educativos en línea, noticias, acceso a becas y fondos, actualidad, entre otros

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	100%
		AVANCE ENE-ABR	AVANCE MAY-AGO	AVANCE SEP-DIC		
		20%	40%	40%		
ACTIVIDADES REALIZADAS AL 31 DE DICIEMBRE	<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 infografías.</p> <p>2. Se ha continuado con la normalización de la unidad de correspondencia a través del apoyo a la radicación de las comunicaciones de las dependencias: Dirección General, Subdirección IES, Subdirección Administrativa (exceptuando Fondos). Durante la vigencia la cantidad de comunicaciones radicadas fue de: 363 con corte al 11 de diciembre 2020.</p> <p>3. Automatización del proceso de consulta de información: Se rotularon con sticker 30166 expedientes, se ajustó el aplicativo de préstamo de beta 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 capacitaron 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. 057, 062, 091, 092, 120, 121, 133, 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 realizará en la vigencia 2021 atendiendo a los argumentos presentados en el segundo informe de PINAR.</p>					



OBSERVACIONES CONTROL INTERNO	*Se verifico la información del PGD mediante la revisión en el sitio web de la Agencia https://sapiencia.gov.co/wp-content/uploads/2020/12/programa_gestion_documental_pgq_.pdf
	*Se constataron las capacitaciones realizadas en temas como el uso de mercurio en entre otros en el último semestre de 2020 mediante la lista de asistencia y contenido temático proporcionada por Gestión Documental.
	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 Yudy Caicedo Pérez.

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.	100%
		AVANCE ENE-ABR	AVANCE MAY-AGO	AVANCE SEP-DIC		
		N/A	0%	100%		
ACTIVIDADES REALIZADAS AL 31 DE DICIEMBRE	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.					
OBSERVACIONES DE CONTROL INTERNO	Se verifico que efectivamente el Registro de Activos de Información Versión 2, se actualizo y se publicó en el sitio web de la Agencia https://sapiencia.gov.co/gestion-documental-normativa/					

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	100%
		AVANCE ENE-ABR	AVANCE MAY-AGO	AVANCE SEP-DIC		
		N/A	0%	100%		
ACTIVIDADES REALIZADAS AL 31 DE DICIEMBRE	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.
OBSERVACIONES CONTROL INTERNO	Se verifico que efectivamente el Índice de Información Clasificada y Reservada Versión 2, se actualizo y se publicó en el sitio web de la Agencia https://sapiencia.gov.co/gestion-documental-normativa/

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	Esquema de publicación de información revisado y publicado	N/A	50%	50%	Gestión Documental	100%
		AVANCE ENE-ABR	AVANCE MAY-AGO	AVANCE SEP-DIC		
		N/A	0%	100%		
ACTIVIDADES REALIZADAS AL 31 DE DICIEMBRE	Se realizó actualización a versión 02 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.					
OBSERVACIONES CONTROL INTERNO	Se verifico que efectivamente el Esquema de Publicación de información Versión 2, se actualizo y se publicó en el sitio web de la Agencia https://sapiencia.gov.co/gestion-documental-normativa/					

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	100%
		AVANCE ENE-ABR	AVANCE MAY-AGO	AVANCE SEP-DIC		
		4	4	4%		
ACTIVIDADES REALIZADAS AL 31 DE DICIEMBRE	Se genera y se publica en la página Web de la Agencia el informe 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: Gestor Documental - MERCURIO: se recibieron 2.613 solicitudes. Correo electrónico - INFO@SAPIENCIA.GOV.CO: se atendieron 20.809 correos, lo que representa 3.269 solicitudes más que el bimestre anterior. Línea telefónica - CÁNAL TELEFÓNICO: se atendieron 13.231 ciudadanos por medio					



	<p>de la línea telefónica. Aplicación SIIS que incluye el registro de PQRDSF de la Web (solo para ese bimestre): se recibieron 46 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 PQRDSF, en este caso de los meses de noviembre y diciembre con la siguiente información:</p> <p>Gestor Documental - MERCURIO: se recibieron 810 solicitudes. Correo electrónico - INFO@SAPIENCIA.GOV.CO: se recibieron 14.827 correos, los cuales fueron respondidos y delegados al área responsable. Línea telefónica - CÁNAL TELEFÓNICO: se atendieron 11.504 ciudadanos por medio de la línea telefónica. Aplicación SIIS que incluye el registro de PQRDSF de la Web (sólo para ese bimestre): se recibieron 391 solicitudes por medio de la página web. Chat página web: se atendieron en el último bimestre del año 12.012.</p> <p>Nota: el SIIS, se deja de usar con la creación del módulo para la atención de PQRDSF en la web.</p>
OBSERVACIONES CONTROL INTERNO	<p>La información plasmada en las actividades realizadas fue corroborada y se pueden evidenciar en los siguientes links:</p> <p>https://sapiencia.gov.co/wp-content/uploads/2020/12/informe-septiembre_octubre_2020.pdf</p> <p>Los informes de PQRDSF, correspondientes al mes de diciembre, serán publicados en la página web durante la primera semana febrero de 2021</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	10%	30%	60%	Planeación Estratégica Talento Humano	100%
	Código de	AVANCE ENE-ABR	AVANCE MAY-AGO	AVANCE SEP-DIC		
	integridad, ética y buen gobierno	0%	40%	60%		
ACTIVIDADES REALIZADAS AL 31 DE DICIEMBRE	<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: Acciones implementadas:</p>					



	<p>-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> <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.<ul style="list-style-type: none">• Envío por correo masivo y Whatsapp.• 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.<ul style="list-style-type: none">• Pausas activas: sopas de letras, juegos de laberintos.• Cápsulas de principios, valores, directrices y políticas.4. Actividad de cierre de la estrategia.<ul style="list-style-type: none">• Video con hijos de los funcionarios de la entidad.• Concurso de valores Sapiencia.• Premiación a los ganadores.
<p>OBSERVACIONES CONTROL INTERNO</p>	<p>*Se realiza socialización del Código a través de redes sociales, correo masivo y capsulas informativas.</p> <p>*Se verifico en el link enviado que el mencionado código se encuentra actualizado y publicado en el sitio web de la Agencia.</p> <p>http://sapiencia.gov.co/wp-content/uploads/2020/08/codigo_de_integridad_y_buen_gobierno_sapiencia_2020_v1.pdf</p>



CONCLUSIONES

- El Plan anticorrupción está compuesto por 22 actividades distribuidas en sus 5 componentes para ser desarrollada durante el año 2020, para el tercer cuatrimestre del año, se esperaba cumplir con 15 actividades, de las cuales, 14 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 100%, ya que se tenía proyectado un avance del 60% en la socialización del código y se logró el 100%, compensando el avance del 0% del primer cuatrimestre de 2020.
- La actividad 2 del componente 3 tuvo un porcentaje de cumplimiento superior al 90%.
- Se logró observar que las actividades del Plan Anticorrupción fueron desarrolladas en su totalidad y en los tiempos establecidos, logrando los objetivos y un cumplimiento del 99.9%; lo anterior, a pesar de la contingencia que se ha venido presentando por el Covid-19.
- Se publicó y divulgó la información establecida en la Política de Gobierno Digital en el sitio web de la Agencia y 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.
- Se evidencia la creación del módulo para la atención de PQRSDF en el sitio web de la Agencia con lo cual se dejó en desuso el SIIS.



Alcaldía de Medellín

SAPIENCIA

Agencia de Educación
Postsecundaria de Medellín

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, documentos y evidencias que soporten la información remitida, además se solicita el favor de enviar la información con la suficiente antelación con el fin de cumplir con los tiempos de ley y el cronograma establecido.
- 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 a las respuestas que se dan a las solicitudes recibidas por la Agencia, con el fin de dar cumplimiento a los términos establecidos por la ley para responder las PQRSDF y evitar así la materialización de riesgos por el incumplimiento de los términos señalados.

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