



	Realizar seguimiento al protocolo de servicio al ciudadano en todos los canales para garantizar la calidad y cordialidad en la atención al ciudadano.	Porcentaje de ejecución en el seguimiento al protocolo del servicio.	100%	100%	100%	Atención al Ciudadano	100%	100%	0%	0%	Se realizaron 12 reuniones virtuales con el equipo de trabajo que integra el proceso de Atención al ciudadano, con el fin de realizar seguimiento a las respuestas brindadas por los diferentes canales y garantizar la calidad y oportunidad de la información.  Teniendo en cuenta el volumen de solicitudes ingresadas por los diferentes canales durante el tiempo de convocatoria y renovación, se realizaron diferentes reuniones con el equipo de la Dirección Técnica de Fondos con el fin de evaluar, retroalimentar y fortalecer los conocimientos del equipo para responder de forma eficiente a los ciudadanos y beneficiarios.  Adicionalmente se cuenta con 4 grupos de apoyo de WhatsApp, en los que con las diferentes dependencias se hacen retroalimentaciones constantes, acerca de las novedades que se deben tener en cuenta para transmitir al ciudadano, así mismo se cuenta en uno de los grupos con apoyo para la radicación efectiva de los documentos en el sistema Mercurio.  Como herramienta de control, se cuenta con una matriz donde se registra el número diario de atención por canal, teniendo la estadística de las atenciones desde comunicaciones se brindó respuesta a comentarios e inquietudes en los muros de nuestras redes sociales. Además, este año con el apoyo de Atención al ciudadano, se está brindando respuesta a los buzones internos de Facebook e Instagram con mayor agilidad de respuesta.  En el primer cuatrimestre del año, la Agencia tuvo a disponibilidad del ciudadano los siguientes canales de atención:  Canal telefónico: se atendieron 10.879 llamadas con corte al mes de marzo, la cifra del mes de abril, se tendrá cuando se elabore el informe de seguimiento al canal, dado que a la fecha del reporte no se cuenta con el dato definitivo. Canal presencial: Durante el cuatrimestre se atendieron 3.410 personas. Canal virtual: Compuesto por el correo institucional info@, se recibieron 14.684 solicitudes las cuales fueron tramitadas y delegadas a las diferentes áreas, se publica de PQRSDF de la página Web 086 solicitudes efectuadas y chat de WhatsApp 086 solicitudes efectuadas en los siguientes meses: Noviembre, Diciembre, Enero y Febrero.		
	Fortalecer los canales de atención.	Canales de atención fortalecidos y en funcionamiento.	100%	100%	100%	Atención al Ciudadano y Comunicaciones	100%	100%	0%	0%	Links de publicación de informes: <a href="https://sapiencia.gov.co/wp-content/uploads/2021/02/Informe_noviembre_diciembre_2020.pdf">https://sapiencia.gov.co/wp-content/uploads/2021/02/Informe_noviembre_diciembre_2020.pdf</a> <a href="https://sapiencia.gov.co/wp-content/uploads/2021/02/Informe_noviembre_diciembre_2020.pdf">https://sapiencia.gov.co/wp-content/uploads/2021/02/Informe_noviembre_diciembre_2020.pdf</a>		
Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información	Elaborar y publicar informe de medición de PQRSDF de cada uno de los canales de atención a la ciudadanía.	Número de informes realizados.	2	2	2	Atención al Ciudadano	2	100%	0%	0%	Links de publicación de informes: <a href="https://sapiencia.gov.co/wp-content/uploads/2021/02/Informe_noviembre_diciembre_2020.pdf">https://sapiencia.gov.co/wp-content/uploads/2021/02/Informe_noviembre_diciembre_2020.pdf</a> <a href="https://sapiencia.gov.co/wp-content/uploads/2021/02/Informe_noviembre_diciembre_2020.pdf">https://sapiencia.gov.co/wp-content/uploads/2021/02/Informe_noviembre_diciembre_2020.pdf</a>		
	Revisar el cumplimiento de la Agencia frente al indicador de Transparencia en lo concerniente a la atención al ciudadano e implementar acciones que aporten al cumplimiento del mismo.	Número de revisiones y acciones adelantadas.	100%	100%	100%	Atención al Ciudadano	100%	100%	0%	0%	En el primer bimestre evaluado, se procede con la revisión de la auditoría de la Procuraduría y se realiza la identificación en la Matriz de Transparencia de los puntos faltantes por cumplir desde el proceso de Atención al Ciudadano. En la misma matriz se establece el cronograma para cada ítem, identificando un total de siete aspectos por fortalecer, de los cuales iniciarán su desarrollo cinco de ellos en el mes de junio y dos en el mes de diciembre.		
	Publicar y divulgar información establecida en el micrositio de transparencia.	Porcentaje de información pública divulgada en la página web.	100%	100%	100%	Subdirección Administrativa, Financiera y de Apoyo a la Gestión; Comunicaciones; Planeación Estratégica	100%	100%	0%	0%	Desde comunicaciones se dio respuesta a todas las solicitudes de las diferentes áreas, las cuales requerían actualizar el sitio web en la sección de Transparencia.		
	Publicar y divulgar información de avances y logros de la entidad en los diferentes medios y canales de comunicación.	Publicaciones informativas realizadas.	100%	100%	100%	Gestión de comunicaciones	100%	100%	0%	0%	Las publicaciones se realizan a través de nuestro sitio web y redes sociales. En este primer periodo se realizaron campañas digitales para Matrícula Cero, Chromebooks, Becas Tecnologías, y se ha incluido contenido de valor del ODES y Política Pública.		
	Actualizar, aprobar, publicar, socializar e implementar el Plan Institucional de Archivo (PINAR).	Plan Institucional de Archivo (PINAR) formulado e implementado.	20%	40%	40%	Gestión Documental	60%	100%	0%	0%	Se actualizó el PINAR atendiendo a las necesidades de la Agencia; entre los ajustes realizados se agregó un nuevo proyecto: Actualización de Tablas de Retención Documental ya que la Agencia cambió de denominación y objeto. Se presentó y aprobó por Comité Institucional de Gestión y Desempeño como consta en acta No. 05 del 20 de enero de 2021, y se publicó en página web. Se articuló con el plan de acción del proceso para su implementación, y se le hizo el primer seguimiento el 30 de abril de 2021.		
	Actualizar, aprobar, adoptar, publicar y socializar el registro o inventario de activos de Información.	Registro o inventario de activos de Información revisado y publicado.		90%	10%	Gestión Documental		N/A	0%	0%	0%	Actividad programada para el próximo cuatrimestre, sin embargo, se actualizó el Registro de Activos de Información atendiendo a las siguientes situaciones: 1. Se modificó la Tabla de Retención Documental, lo que implicó un cambio en la denominación de series y subseries documentales, lo que afecta directamente el registro de activos. 2. La Entidad cambió de denominación pasando de Agencia de Educación Superior de Medellín a Agencia de Educación Postsecundaria de Medellín.	Esta documentación se presentará en el próximo Comité Institucional de Gestión y Desempeño para su aprobación.
	Actualizar, aprobar, adoptar, publicar y socializar el Índice de información clasificada y reservada.	Índice de información clasificada y reservada revisado y publicado.		90%	10%	Gestión Documental		N/A	0%	0%	0%	Actividad programada para el próximo cuatrimestre, sin embargo, se actualizó el Índice de Información clasificada y reservada atendiendo a las siguientes situaciones: 1. Se modificó la Tabla de Retención Documental, lo que implicó un cambio en la denominación de series y subseries documentales, lo que afecta directamente el registro de activos. 2. La Entidad cambió de denominación pasando de Agencia de Educación Superior de Medellín a Agencia de Educación Postsecundaria de Medellín.	Esta documentación se presentará en el próximo Comité Institucional de Gestión y Desempeño para su aprobación.
	Actualizar, aprobar, adoptar, publicar y socializar el esquema de publicación de información.	Esquema de publicación de información revisado y publicado.		90%	10%	Gestión Documental		N/A	0%	0%	0%	Se actualizó el esquema de publicación de información, ya que en la página web se ha publicado nueva información, y los enlaces han variado.	Esta documentación se presentará en el próximo Comité Institucional de Gestión y Desempeño para su aprobación.
	Elaborar procedimiento participativo para la adopción y actualización del Esquema de Publicación y elaborar los formatos alternativos que faciliten la accesibilidad a poblaciones específicas).	Procedimiento elaborado y registrado en el SGI.		90%	10%	Gestión Documental Gestión de Comunicaciones Atención al Ciudadano		N/A	0%	0%	0%	Actividad programada para el próximo cuatrimestre del año.	
Elaborar, aprobar, adoptar, publicar y socializar el Registro de Publicaciones.	Registro de Publicaciones.		90%	10%	Gestión Documental		N/A	0%	0%	0%	Actividad programada para el próximo cuatrimestre del año.		
	Realizar informes mensuales de PQRSDF.	Número de informes de PQRSDF realizados.	4	4	4	Atención al ciudadano	4	100%	0%	0%	Se realizaron informes mensuales de las PQRSDF ingresadas a la Agencia por los diferentes canales, así como las atenciones realizadas por medio de los canales de mensajería instantánea; esta información es consolidada en informe mensual y es publicada de manera bimensual en la página web, aclarando que se realiza mes vencido, con el fin de identificar la materialización del riesgo en las respuestas a las solicitudes ingresadas.		

Implementar estrategias para la socialización del código de integridad, ética y buen gobierno Institucional.	Porcentaje de estrategias implementadas para la socialización del Código de integridad, ética y buen gobierno Institucional.	15%	30%	55%	Planeación Estratégica Talento Humano	15%	100%	0%	0%	Se llevó a cabo primera reunión con el Equipo de Comunicaciones con el objetivo de planear las actividades a realizar durante la vigencia: 1. Código de integridad y buen Gobierno: 1.1. Difusión -Actualizar la pieza gráfica. -Elaborar piezas gráficas (cápsulas) con temas principales. -Memes. -Video del Director. 1.2. Pausas activas: - Rompecabezas - Concentrese - Sopa de letras - Escalera - Laberintos 1.3. Diseñar y desarrollar un video juego animado institucional. 1.4. Conferencia con la Función Pública. 1.5. Estrategia de cierre: por definir. 2. Protocolo de Acoso -Emoji e invitar a que los funcionarios lo compartan -Conferencia y/o charlas Secretaría de la Mujer, Inclusión. Piezas gráficas con información relevantes en caso de una sujeción Se llevaron a cabo varias actualizaciones en la batería de indicadores y se publicó en el micrositio, a saber: -Datos con corte 2020 de los inscritos y matriculados de la ciudadela @Medellin, los inscritos y matriculados del proyecto de Talento Especializado. -Datos con corte a diciembre de las personas que pasaron a cobro y están en gestión de cartera. -Actualización de los participantes en la feria siguiente nivel. -Actualización de los módulos de la batería de deserción con los datos de deserción por programa académico de todas las IES con domicilio en el municipio de Medellín. -Información de investigación con datos de los grupos que tienen su municipio de origen de Medellín. -Actualización en el módulo de talento especializado con los inscritos y su desaprocciación y los matriculados en el 2020 con su desaprocciación tanto
Implementar y actualizar la batería de indicadores que se encuentra publicada en el micrositio del Observatorio de Sapiencia-ODES.	Batería de indicadores actualizada e implementada.	30%	30%	40%	Observatorio de Sapiencia-ODES	30%	100%	0%	0%	Se llevaron a cabo varias actualizaciones en la batería de indicadores y se publicó en el micrositio, a saber: -Datos con corte 2020 de los inscritos y matriculados de la ciudadela @Medellin, los inscritos y matriculados del proyecto de Talento Especializado. -Datos con corte a diciembre de las personas que pasaron a cobro y están en gestión de cartera. -Actualización de los participantes en la feria siguiente nivel. -Actualización de los módulos de la batería de deserción con los datos de deserción por programa académico de todas las IES con domicilio en el municipio de Medellín. -Información de investigación con datos de los grupos que tienen su municipio de origen de Medellín. -Actualización en el módulo de talento especializado con los inscritos y su desaprocciación y los matriculados en el 2020 con su desaprocciación tanto
Elaborar reportes estadísticos de educación superior de las 3IES municipales y Sapiencia.	Número de reportes publicados.		4	4	Observatorio de Sapiencia-ODES		N/A	0%	0%	Actividad programada para el próximo cuatrimestre del año.

100%

Elaboró: Líder de Planeación Estratégica	Revisó: Jefe de Control Interno	Aprobó: Sistema Integrado de Gestión
Fecha: 20 de enero de 2021	Fecha: 20 de enero de 2021	Fecha: 21 de enero de 2021