

FORMULACIÓN											MONITOREO Y SEGUIMIENTO					
COMPONENTE	ACTIVIDADES	INDICADOR DE PRODUCTO	META/CANTIDAD			RESPONSABLE	abr-30		ago-31		dic-31		ACTIVIDADES REALIZADAS (30 Abril)	ACTIVIDADES REALIZADAS (30 Agosto)	ACTIVIDADES REALIZADAS (31 Diciembre)	OBSERVACIONES
			abr-30	ago-31	dic-31		AVANCE META	% DE AVANCE	AVANCE META	% DE AVANCE	AVANCE META	% DE AVANCE				
Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción	Actualizar la Matriz de Riesgos de la Agencia (Incluye riesgos de procesos y riesgos de corrupción).	Matriz de Riesgos actualizada vigencia 2021.	1			Planeación Estratégica Líderes de proceso	1	100%		N/A	N/A	La matriz de riesgos de procesos y riesgos de corrupción fue actualizada y publicada en la web el 30 de enero de 2021.				
	Publicar la Matriz de Riesgos actualizada en el website de la Agencia.	Matriz de riesgos publicada en el website.	1			Planeación Estratégica Gestión de Comunicaciones	1	100%		N/A	N/A	La matriz de riesgos de procesos y riesgos de corrupción fue publicada en la web el 30 de enero de 2021.			Consulta Matriz de Riesgos: https://sapiencia.gov.co/wp-content/uploads/2021/01/matriz_de_riesgos_de_corrupcion_sapiencia_2021.pdf	
	Realizar el seguimiento y monitoreo periódico a la Matriz de Riesgos.	Número de informes de seguimiento elaborados y publicados.	1	1	1	Planeación Estratégica Oficina de Control Interno	1	100%		0%	0%	Se elaboró informe de seguimiento de riesgos con corte a diciembre 31 de 2020, y se envió a la Oficina de Control Interno para su respectiva validación. Adicionalmente, se hizo informe de seguimiento a riesgos a partir del reporte bimensual de plan de acción.				
Racionalización de Trámites	Revisar e identificar los nuevos trámites para adicionar en propuesta de racionalización e inventario de trámites.	Porcentaje de identificación de nuevos trámites.		100%		Atención al Ciudadano Planeación Estratégica	10%	N/A		0%	N/A	La actividad está programada para el tercer bimestre del año, sin embargo, se incluye (1) un trámite más: "suspensión semestral del Fondo en línea" propuesto para inscribir en el SUIT durante la vigencia del 2021. Esta propuesta debe ser revisada y evaluada con la dependencia pertinente para la aprobación y creación de la hoja de vida de dicho trámite.				
	Realizar la inscripción de los nuevos trámites identificados para la aprobación del DAFP.	Porcentaje de inscripción de nuevos trámites		100%		Atención al Ciudadano		N/A		0%	N/A	La Agencia cuenta en total con 11 trámites aprobados y no se han presentado trámites nuevos dado que se encuentran en etapa de construcción.				
	Inscribir en el SUIT los trámites aprobados por el DAFP.	Porcentaje de inscripción en el SUIT de los trámites aprobados por el DAFP. (El porcentaje de ejecución depende del tiempo que el DAFP se tarde en revisar y aprobar o hacer las devoluciones correspondientes).			100%	Atención al Ciudadano		N/A		N/A	0%	Actividad programada para el último cuatrimestre del año.				
	Actualizar las mejoras y datos de operación en el SUIT para optimizar los trámites inscritos (costos, tiempos, pasos, procedimientos, inclusión de medios tecnológicos).	Porcentaje de avance de las mejoras realizadas.			100%	Atención al Ciudadano Proceso responsable del trámite		N/A		N/A	0%	Actividad programada para el último cuatrimestre del año.				
Rendición de Cuentas	Diseñar e implementar la estrategia de rendición de cuentas.	Audiencia pública de rendición de cuentas realizada.			100%	Dirección General Planeación Estratégica Comunicaciones		N/A		N/A	0%	Actividad programada para el último cuatrimestre del año.				
	Elaborar y publicar informe anual de gestión de resultados, logros y retos.	Informe anual de gestión elaborado y publicado.			100%	Planeación Estratégica y Comunicaciones		N/A		N/A	0%	Actividad programada para el último cuatrimestre del año. No obstante, durante todo el año se consolidan los insumos para elaborar el informe de gestión anual.				
	Construir y publicar el informe anual consolidado del Plan de Acción Institucional.	Informe anual del Plan de Acción Institucional.	2			Planeación Estratégica y Comunicaciones	2	100%		N/A	N/A	Se consolidó y se publicó en la página web de la Entidad, la matriz anual del Plan de Acción Institucional para la vigencia 2020. Adicionalmente, se formuló el Plan de Acción Institucional 2021.			Documento publicado en el sitio web de SAPIENCIA. Plan de acción 2020: https://sapiencia.gov.co/wp-content/uploads/2021/04/PAI-2020_1_actualizacion.pdf Plan de acción 2021: https://sapiencia.gov.co/wp-content/uploads/2021/04/PAI-2021_1.pdf	
	Elaborar informe anual de seguimiento al plan indicativo de la entidad.	Informe del Plan Indicativo Institucional.	1	1		Planeación Estratégica y Comunicaciones	1	100%		0%	N/A	Se consolidó el informe definitivo del Plan Indicativo de la Entidad, de acuerdo a los logros y avances obtenidos durante la vigencia 2020. Por otra parte, para el primer cuatrimestre del año, se reportó el seguimiento a los indicadores con corte a 31 de marzo de 2021.				
	Construir y publicar la información programática y presupuestal de los proyectos de inversión en la Plataforma Gestión Transparente.	Información en la plataforma Gestión Transparente publicada.			1	Planeación Estratégica y Subdirección Administrativa, Financiera y de Apoyo a la Gestión		N/A		N/A	0%	Actividad programada para el último cuatrimestre del año.				
Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano	Realizar Informe de percepción del ciudadano respecto a la calidad del servicio.	Número de informes realizados (Incluye publicación en la Web).	1	2	2	Atención al Ciudadano	1	100%		0%	0%	Durante los tres primeros meses del año, se envió encuesta de satisfacción a una base de datos de 721 personas que utilizaron nuestros diferentes canales de atención. En el periodo correspondiente, se evalúa la satisfacción a los ciudadanos que acceden a los servicios de la Agencia por los diferentes canales durante los meses de enero y febrero, el cual es publicado en la página web, en el siguiente Link: https://app.powerbi.com/view?r=eyJ1IjoibGZlQ3ZjY2YzQ1YVY5S000TcWlWl3MjctN2VhMDIhZmZlODQ2IiwidCI6ImNDEZG0xLFRmNGUjNDNjOC04NGUyLTET30TczNzk5MzAzMCImlmMjIjLWVudC99&pageName=ReportSectiona39e1315fcb96e8c14 Resultados para destacar del informe: *Tenemos un 98.53% de la percepción de nuestros ciudadanos frente al nivel de satisfacción de las instalaciones de Sapiencia. *Frente al canal presencial el 72.8% de los encuestados tienen una opinión positiva del servicio. *Al evaluar el tiempo de respuesta a las solicitudes, el 66.91% de los ciudadanos consideraron que el tiempo de respuesta a sus inquietudes es ágil y suficiente. El 33.09% consideran que los tiempos no son lo esperado. Analizando la información del periodo el aspecto afectó el resultado de la percepción en la oportunidad en la respuesta, está directamente relacionado con los requisitos para la renovación de los fondos, los cuales dependían de procesos internos de las IES. En términos generales y como resultado de la primera evaluación realizada en el año, el 91.91% de los ciudadanos evaluaron la prestación del servicio de forma positiva. Considerando las condiciones de virtualidad en las que actualmente se presta el servicio, el tiempo de respuesta de los canales de atención al ciudadano, recibió durante el primer bimestre una capacitación relacionada con Comunicación Asertiva, con el propósito de fortalecer las habilidades de comunicación con los ciudadanos.				
	Realizar capacitaciones relacionadas con el mejoramiento del servicio al ciudadano.	Número de capacitaciones realizadas.	2	2	2	Atención al Ciudadano	3	100%		0%	0%	También se presentó inducción al proceso de Atención al Ciudadano para nueva contratista que integra el equipo, esta inducción se realiza con el fin de socializar el Manual del proceso y los protocolos de atención por los diferentes canales. En el segundo bimestre se recibió una capacitación relacionada con la gestión				

	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 las 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.		
	Fortalecer los canales de atención.	Canales de atención fortalecidos y en funcionamiento.	100%	100%	100%	Atención al Ciudadano y Comunicaciones	100%	100%	0%	0%	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 publicaron 20 QRSDF de la página Web y 086 solicitudes efectuadas a chat de WhatsApp en los siguientes meses: Noviembre, Diciembre, Enero y Febrero.		
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: https://sapiencia.gov.co/wp-content/uploads/2021/02/Informe_noviembre_diciembre_2020.pdf https://sapiencia.gov.co/		
	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%	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%	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%	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%	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%	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