

# INFORME DE SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

## OFICINA CONTROL INTERNO

**SAPIENCIA**

Agencia de Educación  
Postsecundaria de Medellín



**Alcaldía de Medellín**

**SEGUNDO CUATRIMESTRE 2021**



## EQUIPO AUDITOR

---

**JEFE OFICINA CONTROL INTERNO:** Fernando de Jesús Cardona Jiménez

**AUDITOR – PROFESIONAL:** Sebastián Yepes Muñoz

**AUDITOR - PROFESIONAL:** Andrés Julián Rodríguez García

**AUDITOR – PROFESIONAL:** Héctor Mauricio Serna Arenas

**APOYO ADMINISTRATIVO:** Liliana Del Pilar Arenas Valderrama

## DIRECTOR

**DIRECTOR:** Carlos Alberto Chaparro Sánchez

---



## CONTENIDO

<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>3</b>
<b>ASPECTOS GENERALES DEL SEGUIMIENTO AL PAAC 2021</b> .....	<b>4</b>
<b>OBJETIVO</b> .....	<b>4</b>
<b>ALCANCE</b> .....	<b>4</b>
<b>METODOLOGÍA</b> .....	<b>4</b>
<b>NORMATIVIDAD APLICABLE AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	<b>4</b>
<b>COMPONENTES PLAN ANTICORRUPCIÓN</b> .....	<b>5</b>
<b>SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO</b> .....	<b>8</b>
<b>CONCLUSIONES</b> .....	<b>34</b>
<b>RECOMENDACIONES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO</b> .....	<b>36</b>



## INTRODUCCIÓN

En cumplimiento de las obligaciones establecidas para las Oficinas de Control Interno y del Plan Anual de Auditorías Legales y basada en riesgos para la vigencia 2021, se presenta el Informe de Seguimiento al Plan Anticorrupción – segundo cuatrimestre de 2021- 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 2021.

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 PAAC fue creado con el artículo 73 del Estatuto Anticorrupción y se concibe como una herramienta para la prevención de la corrupción en el que cada entidad del nivel nacional, departamental y municipal, plasma anualmente su apuesta institucional de lucha contra la corrupción. La metodología para su elaboración está contenida en el documento “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”, realizada por la Secretaria de Transparencia, en articulación con el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) y el Departamento Nacional de Planeación DNP. El Plan Anticorrupción y Atención a la Ciudadanía (PAAC) lo componen: mapa de riesgos de corrupción, estrategia antitrámites, rendición de cuentas, mecanismos para mejorar la atención al ciudadano, transparencia y acceso a la información y las iniciativas adicionales que estimen conveniente incluir las entidades.

El presente informe y seguimiento fue realizado de acuerdo a las disposiciones legales y partiendo de las respectivas acciones que fueron planteadas por los responsables de ejecutarlas, en los términos y plazos indicados en el respectivo Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y validando los resultados de la matriz respectiva, en el cual se plantean estrategias dirigidas a combatir la corrupción mediante mecanismos que faciliten su prevención.



## ASPECTOS GENERALES DEL SEGUIMIENTO AL PAAC 2021

### 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 para el segundo cuatrimestre del año 2021.

### ALCANCE

Se verificará el avance en el cumplimiento de las actividades que hacen parte del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2021 de SAPIENCIA, en el periodo comprendido entre el 1 de mayo y el 31 de agosto de 2021.

### METODOLOGÍA

Para la realización del presente informe la oficina de planeación entrega el avance del segundo cuatrimestre del año 2021, con cada uno de los componentes del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, la Oficina de Control Interno a su vez analiza y verifica con cada uno de los responsables del proceso la veracidad de las acciones ejecutadas, con el fin de contribuir al mejoramiento continuo del plan y su ejecución.

## NORMATIVIDAD APLICABLE AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

En las últimas dos décadas Colombia ha actualizado y fortalecido su marco normativo para la lucha contra la corrupción. Entre las normas más importantes que deben tener presente los servidores públicos se destacan:

- El CONPES 167 de 2013 (Estrategia Nacional de la Política Pública Integral Anticorrupción): el objetivo es fortalecer las herramientas y mecanismos para la prevención, investigación y sanción de la corrupción en Colombia. Las acciones que propone el CONPES están dirigidas, desde la perspectiva preventiva, a mejorar el acceso y la calidad de la información pública, mejorar las herramientas de gestión anticorrupción, aumentar la incidencia del control social sobre la gestión



pública y promover la integridad y la cultura de la legalidad en el Estado y la sociedad. De otra parte, desde la perspectiva de la investigación y sanción, se incluyen acciones para luchar contra la impunidad en los actos de corrupción. (DNP, 2013)

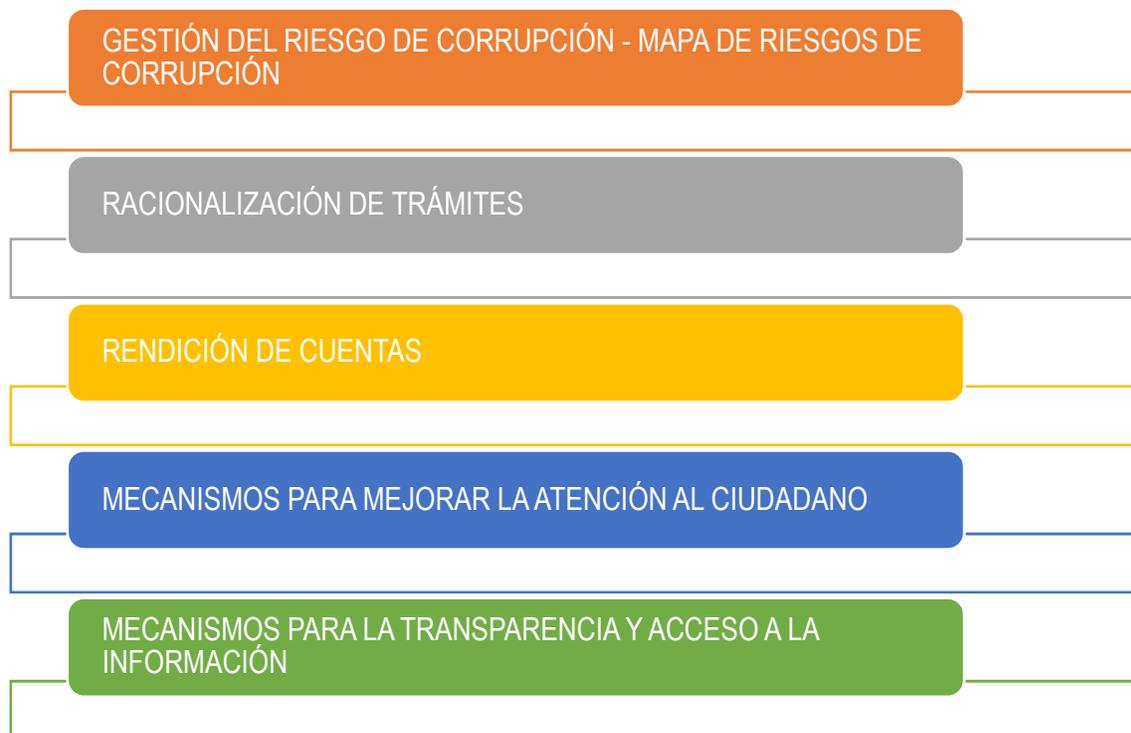
- Ley 1474 de 2011 “por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”: o mejor conocida como el Estatuto Anticorrupción; establece una combinación de medidas administrativas, penales, disciplinarias, fiscales y pedagógicas, así como el trabajo de organismos especiales de lucha contra la corrupción orientados a una mejor coordinación interestatal a nivel nacional y local. El estatuto también establece un mecanismo de interlocución entre el Estado y la sociedad civil. (Ley 1474, 2011)
- Ley 1712 de 2014 (Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional): la cual tiene como objetivo que la información en posesión, custodia o bajo control de cualquier entidad pública esté a disposición de todos los ciudadanos, de manera veraz, completa y en formatos accesibles. La Ley establece una serie de disposiciones encaminadas a proteger este Derecho Fundamental, a través de 1) el fortalecimiento de obligaciones para el acceso a la información, 2) el establecimiento de nuevos deberes y obligaciones en materia de publicación y respuesta a solicitudes y 3) afianzar el sistema de acceso a la información pública. (Ley 1712, 2014)
- Ley 1757 de 2015 “Disposiciones en Materia de Promoción y Protección del Derecho a la Participación Democrática”: La lucha contra la corrupción supone de una ciudadanía activa y propositiva; por ello, la Ley de Participación tiene cuatro grandes componentes. El primero, hace referencia a los mecanismos de participación ciudadana; el segundo, a la institucionalidad de la participación ciudadana; posteriormente, a todo lo relacionado con la participación ciudadana en la Gestión Pública; finalmente, a la rendición de cuentas y el control social. (Ley 1757, 2015).

## COMPONENTES PLAN ANTICORRUPCIÓN

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la Agencia de Educación 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 2021 a través del siguiente link: <https://sapiencia.gov.co/wp-content/uploads/2021/01/plan-anticorruptin-y-de-atencin-al-ciudadano-2021.pdf>



El plan anticorrupción y atención al ciudadano está conformado por cinco componentes:



Los componentes están compuestos por 30 actividades que funcionan como un mecanismo preventivo que busca la transparencia en los diferentes procesos de la entidad.

Los componentes del PAAC 2021 de SAPIENCIA, están enmarcados dentro de las siguientes dimensiones de Modelo Integrado de Planeación y Gestión



## DIMENSIÓN: CONTROL INTERNO

- **GESTION DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN:** COMPUESTO POR 3 ACTIVIDADES

## DIMENSIÓN: GESTIÓN CON VALOR PARA RESULTADOS (RELACIÓN ESTADO - CIUDADANO)

- **RACIONALIZACIÓN DE TRAMITES:** COMPUESTO POR 4 ACTIVIDADES
- **RENDICIÓN DE CUENTAS:** COMPUESTO POR 5 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 14 ACTIVIDADES

Se estableció como meta para el segundo cuatrimestre del año, avanzar en 21 actividades, contenidas en los diferentes componentes del PAAC 2021.

A continuación se presentan los resultados del seguimiento realizado al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano correspondiente al segundo cuatrimestre del año 2021, 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
Actualizar la Matriz de Riesgos de la Agencia (incluye riesgos de procesos y riesgos de corrupción).	Matriz de Riesgos actualizada vigencia 2021	1	N/A	N/A	Planeación Estratégica Líderes de proceso	100%
		AVANCE ENE-ABR	AVANCE MAY-AGO	AVANCE SEP-DIC		
		1	N/A	N/A		
<b>ACTIVIDADES REALIZADAS AL 31 DE AGOSTO</b>	La matriz de riesgos de procesos y riesgos de corrupción fue actualizada y publicada en la web el 30 de enero de 2021.					
<b>OBSERVACIONES CONTROL INTERNO</b>	Se verifico en el sitio web de la Agencia, la actualización de la matriz de riesgos.  Matriz de riesgos: <a href="https://sapiencia.gov.co/wp-content/uploads/2021/07/matriz-de-riesgos-de-sapiencia-v3-21072021-comprimido.pdf">https://sapiencia.gov.co/wp-content/uploads/2021/07/matriz-de-riesgos-de-sapiencia-v3-21072021-comprimido.pdf</a>					



ACTIVIDAD 2	INDICADOR DE PRODUCTO	META ENE-ABR	META MAY-AGO	META SEP-DIC	RESPONSABLE	% TOTAL AVANCE
Publicar la Matriz de Riesgos actualizada en el website de la Agencia.	Matriz de riesgos publicada en el website.	1	N/A	N/A	Planeación Estratégica Gestión de Comunicaciones	100%
		AVANCE ENE-ABR	AVANCE MAY-AGO	AVANCE SEP-DIC		
		1	N/A	N/A		
<b>ACTIVIDADES REALIZADAS AL 31 DE AGOSTO</b>	<p>La matriz de riesgos de procesos y riesgos de corrupción fue actualizada en el mes de junio de 2021, donde los riesgos relacionados con el proyecto de Ciudadelas, fueron excluidos, ya que estos se revisaron en su momento con la ingeniera encargada por Sapiencia para el proyecto, y se concluyó que como tal no es de la entidad, ya que es la Secretaría de Educación Municipal (SEM) la entidad encargada del convenio y por tanto los riesgos no están bajo control de la Agencia.</p> <p>A la Entidad le corresponden los componentes curriculares académicos (a cargo del proceso de Gestión de la Educación Postsecundaria - GEP), Operación (a cargo de la Subdirección administrativa y financiera) y jurídico (a cargo de la Oficina Asesora Jurídica).</p> <p>Como una manera de tener control sobre este riesgo, se continuará reportando en el Plan de Acción Institucional, ya que para la Agencia es importante conocer las gestiones adelantadas y estar al tanto acerca de la evolución del proyecto, al igual que las acciones tomadas que afectan otras acciones del Plan de Acción. Sin embargo, al no ser un riesgo que sea exclusivo y propio de nuestros procesos (ya que no hace parte de su alcance), será excluido de la Matriz de Riesgos de Procesos y Corrupción y no será contabilizado entre los riesgos.</p> <p>Consulta Matriz de Riesgos: <a href="https://sapiencia.gov.co/wp-content/uploads/2021/01/matriz_de-riesgos_de_corrupcion_sapiencia_2021.pdf">https://sapiencia.gov.co/wp-content/uploads/2021/01/matriz_de-riesgos_de_corrupcion_sapiencia_2021.pdf</a></p>					
<b>OBSERVACIONES CONTROL INTERNO</b>	<p>Se verifico en el sitio web de la Agencia, la publicación de la matriz de riesgos y el informe de seguimiento al mismo, realizado por esta Oficina en el mes de Julio de la presente anualidad.</p> <p>La información fue corroborada en los links que a continuación se enuncian:</p> <p>Informes de Seguimiento de Control Interno:  <a href="https://sapiencia.gov.co/wp-content/uploads/2021/07/informe-de-seguimiento-mapa-de-riesgos-julio-2021.pdf">https://sapiencia.gov.co/wp-content/uploads/2021/07/informe-de-seguimiento-mapa-de-riesgos-julio-2021.pdf</a></p> <p>Matriz de riesgos:  <a href="https://sapiencia.gov.co/wp-content/uploads/2021/07/matriz-de-riesgos-de-sapiencia-v3-21072021-comprimido.pdf">https://sapiencia.gov.co/wp-content/uploads/2021/07/matriz-de-riesgos-de-sapiencia-v3-21072021-comprimido.pdf</a></p>					



ACTIVIDAD 3	INDICADOR DE PRODUCTO	META ENE-ABR	META MAY-AGO	META SEP-DIC	RESPONSABLE	% TOTAL AVANCE
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	66.6%
		AVANCE ENE-ABR	AVANCE MAY-AGO	AVANCE SEP-DIC		
		1	1	0		
<b>ACTIVIDADES REALIZADAS AL 31 DE AGOSTO</b>	<p>Se envió a la Oficina de Control Interno, el informe de seguimiento del primer semestre del año 2021, correspondiente al estado, seguimiento y control de la gestión de riesgos de procesos y corrupción.</p> <p>En el Comité Institucional de Gestión y Desempeño No.4 fueron presentados el estado de la gestión de riesgos, materialización y seguimiento del primer semestre. Igualmente, se solicitó la revisión y gestión de cada uno de los riesgos a los catorce (14) procesos de la Agencia, que sirve para actualizar la Matriz de Riesgos y como parte del insumo para el informe del segundo semestre del año.</p>					
<b>OBSERVACIONES CONTROL INTERNO</b>	<p>Se verifico en el sitio web de la Agencia, el informe de seguimiento a la matriz de riesgos realizado por esta Oficina en el mes de Julio de la presente anualidad.</p> <p>La información fue corroborada en los links que a continuación se enuncian:</p> <p>Informes de Seguimiento de Control Interno:  <a href="https://sapiencia.gov.co/wp-content/uploads/2021/07/informe-de-seguimiento-mapa-de-riesgos-julio-2021.pdf">https://sapiencia.gov.co/wp-content/uploads/2021/07/informe-de-seguimiento-mapa-de-riesgos-julio-2021.pdf</a></p>					



## 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
Revisar e identificar los nuevos trámites para adicionar en propuesta de racionalización e inventario de trámites.	Porcentaje de identificación de nuevos trámites.	N/A	100%	N/A	Atención al Ciudadano Planeación Estratégica	100%
		AVANCE ENE-ABR	AVANCE MAY-AGO	AVANCE SEP-DIC		
		10%	90%	0%		
<b>ACTIVIDADES REALIZADAS AL 31 DE AGOSTO</b>	<p>Se identificaron 4 trámites adicionales para ser incluidos en el inventario de trámites y en la plataforma SUIT. Se incluyó un trámite más, quedando inscritos en total 5 trámites para que desde el DAFP se proceda con la evaluación y aprobación de los mismos para su inscripción final en la plataforma, a continuación, se relacionan los trámites propuestos en el SUIT</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>*Inscripción y legalización de Becas Mejores Deportistas</li> <li>*Inscripción - Formación Talento Especializado</li> <li>*Solicitud de suspensión Becas Mejores Bachilleres y Becas Deportistas</li> <li>*Renovación de Becas Mejores Deportistas y Becas Mejores Bachilleres</li> <li>*Solicitud de suspensión del crédito educativo condonable</li> </ul> <p>Si bien se da cumplimiento al 100% de esta actividad, en la próxima vigencia, podrían identificarse nuevos trámites para ser incluidos en la propuesta de racionalización de trámites y en la plataforma SUIT.</p>					
<b>OBSERVACIONES CONTROL INTERNO</b>	<p>Se verificó en la reunión sostenida por Teams con la coordinadora de atención al ciudadano. Se ingresó a la plataforma SUIT (5 tramites propuestos) y allí se logró corroborar la información suministrada por la dependencia.</p>					



ACTIVIDAD 2	INDICADOR DE PRODUCTO	META ENE-ABR	META MAY-AGO	META SEP-DIC	RESPONSABLE	% TOTAL AVANCE
Realizar la inscripción de los nuevos trámites identificados para la aprobación del DAFP.	Porcentaje de inscripción de nuevos trámites	N/A	100%	N/A	Atención al Ciudadano	100%
		AVANCE ENE-ABR	AVANCE MAY-AGO	AVANCE SEP-DIC		
		N/A	100%	N/A		
<b>ACTIVIDADES REALIZADAS AL 31 DE AGOSTO</b>	<p>Después de la identificación de los trámites adicionales propuestos para ser incluidos en la estrategia de racionalización e inventario, se procede a inscribirlos para recibir la autorización en el SUIT.</p> <p>A continuación, se relacionan los trámites propuestos en la plataforma SUIT:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>*Solicitud de suspensión del crédito educativo condonable - Este trámite se tenía identificado en el cuatrimestre anterior, y no se realizó la inscripción de la propuesta en el SUIT, teniendo en cuenta que se identificarían trámites adicionales para inscribir en bloque en la plataforma.</li> <li>*Inscripción y legalización de Becas Mejores Deportistas</li> <li>*Inscripción - Formación Talento Especializado</li> <li>*Solicitud de suspensión Becas Mejores Bachilleres y Becas Deportistas</li> <li>*Renovación de Becas Mejores Deportistas y Becas Mejores Bachilleres</li> </ul>					
<b>OBSERVACIONES CONTROL INTERNO</b>	Se verifico en la reunión sostenida por TEAMS con la coordinadora de atención al ciudadano. se ingresó a la plataforma SUIT (5 tramites propuestos) y allí se logró corroborar la información suministrada por la dependencia					

ACTIVIDAD 3	INDICADOR DE PRODUCTO	META ENE-ABR	META MAY-AGO	META SEP-DIC	RESPONSABLE	% TOTAL AVANCE
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).	N/A	N/A	100%	Atención al Ciudadano	0%
		AVANCE ENE-ABR	AVANCE MAY-AGO	AVANCE SEP-DIC		
		N/A	N/A	0%		



<b>ACTIVIDADES REALIZADAS AL 31 DE AGOSTO</b>	No se realizaron avances en esta actividad ya que está programada para el último cuatrimestre del año.
<b>OBSERVACIONES CONTROL INTERNO</b>	Actividad programada para el último cuatrimestre del año.

ACTIVIDAD 4	INDICADOR DE PRODUCTO	META ENE-ABR	META MAY-AGO	META SEP-DIC	RESPONSABLE	% TOTAL AVANCE
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.	N/A	N/A	100%	Atención al Ciudadano Proceso responsable del trámite	0%
		AVANCE ENE-ABR	AVANCE MAY-AGO	AVANCE SEP-DIC		
		N/A	N/A	0%		
<b>ACTIVIDADES REALIZADAS AL 31 DE AGOSTO</b>	No se realizaron avances en esta actividad ya que está programada para el último cuatrimestre del año.					
<b>OBSERVACIONES CONTROL INTERNO</b>	Actividad programada para el último cuatrimestre del año.					



## 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%	Dirección General Planeación Estratégica	0%
		AVANCE ENE-ABR	AVANCE MAY-AGO	AVANCE SEP-DIC		
		N/A	N/A	0%		
<b>ACTIVIDADES REALIZADAS AL 31 DE AGOSTO</b>	El producto se encuentra proyectado para el último cuatrimestre del año. No obstante, durante todo el año se consolidan los insumos y estrategias para llevar a cabo la audiencia pública de Rendición de Cuentas.					
<b>OBSERVACIONES CONTROL INTERNO</b>	Actividad programada para el último cuatrimestre del año.					

ACTIVIDAD 2	INDICADOR DE PRODUCTO	META ENE-ABR	META MAY-AGO	META SEP-DIC	RESPONSABLE	% AVANCE
Elaborar y publicar informe anual de gestión de resultados, logros y retos.	Informe anual de gestión elaborado y publicado.	N/A	N/A	100%	Planeación Estratégica y Comunicaciones	0%
		AVANCE ENE-ABR	AVANCE MAY-AGO	AVANCE SEP-DIC		
		N/A	N/A	0%		



<b>ACTIVIDADES REALIZADAS AL 31 DE AGOSTO</b>	El producto se encuentra proyectado para el último cuatrimestre del año. No obstante, durante todo el año se consolidan los insumos para elaborar el informe de gestión anual, soportados en los seguimientos bimensuales del Plan de Acción Institucional de la Agencia.
<b>OBSERVACIONES CONTROL INTERNO</b>	Actividad programada para el último cuatrimestre del año. Se evidenció avance en el seguimiento bimensual al plan de acción con corte a junio de 2021.

ACTIVIDAD 3	INDICADOR DE PRODUCTO	META ENE-ABR	META MAY-AGO	META SEP-DIC	RESPONSABLE	% AVANCE
Construir y publicar el informe anual consolidado del Plan de Acción Institucional.	Informe anual del Plan de Acción Institucional.	2	N/A	N/A	Planeación Estratégica y Comunicaciones	100%
		AVANCE ENE-ABR	AVANCE MAY-AGO	AVANCE SEP-DIC		
		2	N/A	N/A		
<b>ACTIVIDADES REALIZADAS AL 31 DE AGOSTO</b>	Indicador realizado al 100% desde el cuatrimestre anterior.					
<b>OBSERVACIONES CONTROL INTERNO</b>	Analizando el Indicador, se observa que se realizado al 100% desde el cuatrimestre anterior.					

ACTIVIDAD 4	INDICADOR DE PRODUCTO	META ENE-ABR	META MAY-AGO	META SEP-DIC	RESPONSABLE	% AVANCE
Elaborar informe anual de seguimiento al plan indicativo de la entidad.	Informe del Plan Indicativo Institucional.	1	1	N/A	Planeación Estratégica y Comunicaciones	100%
		AVANCE ENE-ABR	AVANCE MAY-AGO	AVANCE SEP-DIC		
		1	1	N/A		
<b>ACTIVIDADES REALIZADAS AL 31 DE AGOSTO</b>	Se reportó a Planeación Municipal, el segundo seguimiento a los indicadores de producto y resultado del Plan Indicativo de SAPIENCIA con corte a 30 de junio de 2021.					
<b>OBSERVACIONES CONTROL INTERNO</b>	Se verifico y el mismo se encuentra publicado en el sitio web de la Agencia. Así mismo, se remitido por la líder de planeación como soporte del avance del mismo.					



ACTIVIDAD 5	INDICADOR DE PRODUCTO	META ENE-ABR	META MAY-AGO	META SEP-DIC	RESPONSABLE	% AVANCE
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.	N/A	N/A	100%	Planeación Estratégica y Subdirección Administrativa, Financiera y de Apoyo a la Gestión	0%
		AVANCE ENE-ABR	AVANCE MAY-AGO	AVANCE SEP-DIC		
		N/A	N/A	0%		
<b>ACTIVIDADES REALIZADAS AL 31 DE AGOSTO</b>	Esta actividad está programada para el último cuatrimestre del año, toda vez que, desde la Contraloría determinan la publicación y actualización de la información en el mes de diciembre de cada vigencia.					
<b>OBSERVACIONES CONTROL INTERNO</b>	Actividad programada para el último cuatrimestre del año.					



## 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 Informe de percepción del ciudadano respecto a la calidad del servicio.	Número de informes realizados (Incluye publicación en la Web).	1	0	1	Atención al Ciudadano	20%
		<b>AVANCE ENE-ABR</b>	<b>AVANCE MAY-AGO</b>	<b>AVANCE SEP-DIC</b>		
		1	0	0		
<b>ACTIVIDADES REALIZADAS AL 31 DE AGOSTO</b>	<p>En este cuatrimestre se realizaron acciones cómo:</p> <p>Se escaló solicitud a Direccionamiento Estratégico, para la modificación del indicador, esta solicitud radica en la necesidad de modificar la programación, con la intención de lograr cambiar los mecanismos por medio de los cuales se efectúan las mediciones, en respuesta al bajo nivel de diligenciamiento de las encuestas de percepción.</p> <p>La solicitud fue aprobada toda vez que, estos ajustes no afectan significativamente la ejecución del proceso de Atención al Ciudadano.</p> <p>De acuerdo a la modificación del indicador y teniendo en cuenta las actividades propuestas para mejorar la medición de la percepción del ciudadano por los diferentes canales, se realizaron las siguientes acciones:</p> <p>Se insertó Banner en el correo electrónico actualizado con los links que direccionan a las encuestas de servicio y trámites, invitando a los ciudadanos a calificar la atención. Adicionalmente se cambia la ubicación para que sea más visible en el cuerpo del correo para el lector.</p>					



	<p>Se incluyó el siguiente texto y link por medio del chat institucional, cuando se finaliza la atención, el cual invita a calificar a la Agencia:</p> <p>"¡Gracias por utilizar nuestro chat institucional!</p> <p>Tu opinión es muy importante para nosotros.</p> <p>Te invitamos a calificar nuestros trámites y servicios por medio de los siguientes enlaces:                  Trámites: <a href="https://sapiencia.gov.co/encuesta-de-satisfaccion-tramites/">https://sapiencia.gov.co/encuesta-de-satisfaccion-tramites/</a>                  Servicios: <a href="https://sapiencia.gov.co/encuesta-de-satisfaccion/">https://sapiencia.gov.co/encuesta-de-satisfaccion/</a> "</p> <p>Estas acciones permiten que la atención sea evaluada en el mismo momento, lo que aporta una calificación orientada a identificar la percepción del usuario de manera oportuna.</p> <p>Adicionalmente el proceso de atención al ciudadano, participó en la "Sesión Cierre Ejercicio de Validación de Herramienta Experiencia Ciudadana" programada por la Función Pública, con el fin de generar herramientas de evaluación de la experiencia por medio de los trámites inscritos en el SUIT. Las novedades en la estrategia serán socializadas por el DAFP a las entidades convocadas, entre ellas Sapiencia.</p>
<b>OBSERVACIONES CONTROL INTERNO</b>	<p>Se evidencian los avances en pro de mejorar la evaluación de la percepción del ciudadano con respecto al servicio. Para este cuatrimestre, según la modificación del plan de acción, no se realizó evaluación pero se tenía el compromiso de buscar alternativas que ayuden a realizar dicha evaluación y desde esta Oficina se logran evidenciar los avances mencionados.</p>

ACTIVIDAD 2	INDICADOR DE PRODUCTO	META ENE-ABR	META MAY-AGO	META SEP-DIC	RESPONSABLE	% TOTAL AVANCE
Realizar capacitaciones 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	3	0		
<b>ACTIVIDADES REALIZADAS AL 31 DE AGOSTO</b>	<p>Durante el cuatrimestre evaluado el proceso de atención al ciudadano realizó capacitaciones, acerca de los siguientes temas:</p> <p>1.Convocatoria Posgrados - Fecha de capacitación: 24 de mayo 2021. Capacitación adelantada en conjunto con la Dirección Técnica de Fondos, con el objetivo de reforzar los conocimientos acerca de la convocatoria, sus novedades y pasos para el ciudadano. A la misma asistió todo el equipo de atención al ciudadano.</p>					



	<p>2. Tratamiento y procedimientos para atención de PQRSDf. Adelantada en conjunto con la Oficina Asesora Jurídica - Fecha del evento: 1 de junio de 2021 - Dependencias asistentes: Comunicaciones, Dirección Técnica de Fondos y Atención al Ciudadano</p> <p>3. Tratamiento y procedimientos para atención de PQRSDf. Adelantada en conjunto con la Oficina Asesora Jurídica - Fecha del evento: 30 de agosto de 2021 - Dependencias asistentes Gestión para la Educación Postsecundaria y Subdirección. Administrativa y de apoyo a la gestión.</p> <p>Adicionalmente se participó en las siguientes capacitaciones:</p> <p>Curso de redacción y ortografía durante el mes de agosto dictado por el Sena. Adicionalmente también se participó de capacitación de Tablas de Retención Documental, liderada por el proceso encargado (Gestión Documental).</p> <p>Capacitación programada por el proceso de Gestión Documental acerca del sistema Mercurio, con el fin de recibir, las respectivas orientaciones para el manejo del mismo.</p>
<b>OBSERVACIONES CONTROL INTERNO</b>	OK verificadas las evidencias de las capacitaciones realizadas y la lista de asistencia a las mismas.

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.	Porcentaje de ejecución en el seguimiento al protocolo del servicio.	100%	100%	100%	Atención al Ciudadano	66.6%
		AVANCE ENE-ABR	AVANCE MAY-AGO	AVANCE SEP-DIC		
		100%	100%	0%		
<b>ACTIVIDADES REALIZADAS AL 31 DE AGOSTO</b>	<p>Durante el periodo evaluado, se realizan 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.</p> <p>En el seguimiento al protocolo se tienen en cuenta los siguientes lineamientos en los diferentes canales:</p> <p>*Mantener una actitud amable y un trato equitativo con los ciudadanos.                      *Cumplimiento del horario establecido para la atención.</p>					



	<p>*Brindar alternativas que resuelvan la inquietud del ciudadano y escalarlas a las diferentes dependencias en caso de ser necesario.</p> <p>*En el canal presencial, mantener una presentación personal que refleje una imagen agradable para el ciudadano.</p> <p>*En los medios virtuales, garantizar que las respuestas estén acorde a la información correcta de acuerdo a las inquietudes de los ciudadanos.</p> <p>Adicionalmente se cuenta con 4 grupos de apoyo de WhatsApp, en donde con las diferentes dependencias se hacen retroalimentaciones constates, 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.</p> <p>En el cuatrimestre evaluado y de acuerdo al volumen de solicitudes recibidas por medio del canal virtual que incluye: correo electrónico, chat institucional y formulario de PQRSDF, se realizó énfasis en el seguimiento teniendo en cuenta que el volumen de solicitudes superó más de 40.000 atenciones, tanto en PQRSDF como en atenciones inmediatas por medio del Chat</p> <p>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 prestadas y quien atendió dicha solicitud. De esta forma y por medio del historial con el número de documento de cada ciudadano, podemos evidenciar las consultas, canales y fechas en las que se ha contactado con la entidad.</p> <p>Adicionalmente, en el módulo de PQRSDF se lleva el registro mediante base de datos de las personas que se comunican a través de la línea telefónica y las visitas presenciales en las instalaciones de la Agencia información que es útil para tener la estadística del contacto del ciudadano con la entidad, identificando los temas consultados.</p>
<p><b>OBSERVACIONES CONTROL INTERNO</b></p>	<p>La Oficina de Control Interno verifico las evidencias de las reuniones de seguimiento.</p>



ACTIVIDAD 4	INDICADOR DE PRODUCTO	META ENE-ABR	META MAY-AGO	META SEP-DIC	RESPONSABLE	% TOTAL AVANCE
Fortalecer los canales de atención.	Canales de atención fortalecidos y en funcionamiento.	100%	100%	100%	Atención al Ciudadano y comunicaciones	66.6%
		AVANCE ENE-ABR	AVANCE MAY-AGO	AVANCE SEP-DIC		
		100%	100%	0%		
<b>ACTIVIDADES REALIZADAS AL 31 DE AGOSTO</b>	<p>Durante el período evaluado, la Agencia tuvo a disponibilidad del ciudadano los siguientes canales de atención:</p> <p>Canal telefónico: se atendieron 16.306 llamadas con corte al mes de agosto.                      Canal presencial: Durante el cuatrimestre se atendieron 2.874 personas.                      Canal virtual: Compuesto por el correo institucional info@, se recibieron 20.131 solicitudes las cuales fueron tramitadas y delegadas a las diferentes áreas, formulario de PQRSDF de la página Web 2.404 solicitudes recibidas y chat de atención virtual con 17.401 atenciones.</p> <p>Durante el cuatrimestre el proceso de Atención a la ciudadanía y Cartera, convocó a reunión con TI y el contratista de la planta telefónica Nethexa, con el fin de realizar alertas sobre las fallas y retroalimentaciones del sistema.</p> <p>Con el objetivo de optimizar el proceso de radicación de solicitudes de manera presencial y virtual en el sistema Mercurio, se convoca a reunión con los responsables de radicar, delegar y atender las solicitudes ingresadas por el sistema Mercurio en donde se establecen lineamientos y mejoras para el proceso.</p> <p>Con el propósito de integrar el uso del módulo en las diferentes dependencias, se coordinó reunión con los delegados para la atención a la ciudadanía desde la Gestión para la Educación Postsecundaria (GEP) en donde fue presentado el uso del módulo; de esta reunión se derivaron diferentes pasos a seguir para iniciar con el uso del mismo; el primer paso es que se habilitaron los usuarios de los contratistas de cara al ciudadano de Becas Tecnologías y Talento Especializado, con el fin de que todas las atenciones que se realicen de manera telefónica y presencial sean registradas, posteriormente las solicitudes de Becas que ingresen, serán radicadas en el módulo con el fin de iniciar el trámite de atención a las PQRSDF por este medio. Esta actividad será evaluada en el próximo bimestre para realizar el respectivo seguimiento, correcciones y ajustes necesarios.</p> <p>Con el fin de optimizar el proceso de radicación de solicitudes de manera presencial y virtual en el sistema Mercurio, se recibe capacitación por parte del proceso de Gestión Documental para la operación del mismo.</p>					



	<p>Adicionalmente, se presenta a la Subdirección Administrativa y Financiera, la opción de trasladar el proceso de radicación a Gestión Documental, considerándose que tienen mayor competencia en dicho proceso, y que aportaría al fortalecimiento de la calidad en la atención a los ciudadanos, desde el canal presencial. Desde la Subdirección se revisará la pertinencia del asunto, para ser presentado próximamente a la Alta Dirección.</p>
<b>OBSERVACIONES CONTROL INTERNO</b>	<p>Se verificó las diferentes gestiones que se han realizado con el objetivo de fortalecer los canales de atención, con las evidencias suministradas por el área de atención al ciudadano.</p>



## MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

Recoge los lineamientos para la garantía del derecho fundamental de acceso a la información pública, según el cual toda persona puede acceder a la información pública en posesión o bajo el control de los sujetos obligados de la ley, excepto la información y los documentos considerados como legalmente reservados.



ACTIVIDAD 1	INDICADOR DE PRODUCTO	META ENE-ABR	META MAY-AGO	META SEP-DIC	RESPONSABLE	% TOTAL AVANCE
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	66.6%
		AVANCE ENE-ABR	AVANCE MAY-AGO	AVANCE SEP-DIC		
		2	2	0		
<b>ACTIVIDADES REALIZADAS AL 31 DE AGOSTO</b>	Se publica el informe de canales de los siguientes meses: Marzo, abril, mayo y junio.  Links de publicación de informes: <a href="https://sapiencia.gov.co/wp-content/uploads/2021/05/informe_atencion_ciudadano_-_marzo_abril_2021.pdf">https://sapiencia.gov.co/wp-content/uploads/2021/05/informe_atencion_ciudadano_-_marzo_abril_2021.pdf</a> <a href="https://sapiencia.gov.co/wp-content/uploads/2021/08/informe-mayo_junio_2020_c1.pdf">https://sapiencia.gov.co/wp-content/uploads/2021/08/informe-mayo_junio_2020_c1.pdf</a>  Cabe anotar que la publicación de los informes se hace bimestre vencido.					
<b>OBSERVACIONES CONTROL INTERNO</b>	Se verificaron en el sitio web de la Agencia, la publicación de los informes de los canales de atención al ciudadano de los bimestres marzo-abril y mayo-junio. No se observó el informe de los canales del 4° bimestre de la presente anualidad.					



ACTIVIDAD 2	INDICADOR DE PRODUCTO	META ENE-ABR	META MAY-AGO	META SEP-DIC	RESPONSABLE	% TOTAL AVANCE
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	66.6%
		AVANCE ENE-ABR	AVANCE MAY-AGO	AVANCE SEP-DIC		
		100%	100%	0%		
<b>ACTIVIDADES REALIZADAS AL 31 DE AGOSTO</b>	<p>En el cuatrimestre evaluado y de acuerdo al seguimiento a la matriz de transparencia se incluyen en la página web, cinco (5) mejoras, de (4) que estaban proyectadas para cumplir a junio 30 de la presente vigencia, de acuerdo a lo proyectado en el seguimiento y con el fin de aportar al indicador y cumplir con lo establecido en los artículos 8 y 9 de la Ley 1712 de 2014.</p> <p>1. Botón adicional "CONTACTANOS" en la siguiente ruta: Transparencia y acceso a la información/Atención al Ciudadano. En este link se podrá encontrar la dirección del espacio físico destinado para el contacto con la entidad, es decir, la sede principal de la Agencia:                      Transversal 73 # 65 - 296 Sector El Volador, Medellín</p> <p>2. En el mismo botón, podrá encontrarse la sucursal, horarios y días de atención al público.</p> <p>UBICACIÓN                      Sede Principal:                      Transversal 73 # 65 - 296 Sector El Volador, Medellín</p> <p>CONTÁCTANOS                      PBX Medellín:                      (+57 4) 444 7947                      Correo electrónico:                      info@sapiencia.gov.co                      Notificaciones Judiciales:                      notificacionesjudiciales@sapiencia.gov.co                      Horarios:                      Lunes a jueves:</p>					



	<p>8:00 a. m. a 12:30 p. m. y 1:30 p. m. a 5:15 p. m.</p> <p>Viernes:                  8:00 a. m. a 12:30 p. m. y 1:30 p. m. a 4:00 p. m.</p> <p>3. Se incluye un acceso por medio de la siguiente ruta: <a href="http://www.sapiencia.gov.co/funciones">www.sapiencia.gov.co/funciones</a>, a las funciones de la Agencia de Educación Postsecundaria de Medellín - Sapiencia.</p> <p>4. De acuerdo a la explicación correspondiente en la matriz de transparencia: "Para los sujetos obligados a inscribir sus trámites en el Sistema Único de Información de Trámites - SUIT, se entenderá por cumplido este requisito con la inscripción de los trámites en dicho sistema y la relación de los nombres de los mismos en el respectivo sitio web oficial de la entidad con un enlace al Portal del Estado Colombiano o el que haga sus veces. Lo demás sujetos obligados deberán publicar en su sitio web el detalle de todos los servicios que brindan directamente al público, incluyendo todos los literales del presente numeral." Se incluye por medio del siguiente Link: <a href="https://sapiencia.gov.co/tramites-suit/">https://sapiencia.gov.co/tramites-suit/</a> un botón de acceso a los trámites de la Agencia inscritos en el SUIT, por medio del cual podrán tanto acceder a ellos, como a evaluar los mismos.</p> <p>5. De acuerdo a la explicación correspondiente en la matriz de transparencia "El formulario debe estar habilitado para que tanto niños y niñas como adolescentes puedan hacer solicitudes de información pública." Por medio del siguiente Link: <a href="https://fondos.sapiencia.gov.co/convocatorias/frontend_home/index.php/C_pqrs/fc_pqrs">https://fondos.sapiencia.gov.co/convocatorias/frontend_home/index.php/C_pqrs/fc_pqrs</a>, tanto los niños, niñas y adolescentes pueden realizar sus solicitudes de información. Se proyecta crear un acceso independiente al formulario para que niños, niñas y adolescentes accedan y visualicen el formulario en tonos y diseño diferente.</p>
<b>OBSERVACIONES CONTROL INTERNO</b>	<p>Se procedió a verificar en el sitio web de la Agencia todos los links relacionados donde efectivamente se están cumpliendo con los indicadores de transparencia con respecto a la atención al ciudadano.</p>

ACTIVIDAD 3	INDICADOR DE PRODUCTO	META ENE-ABR	META MAY-AGO	META SEP-DIC	RESPONSABLE	% TOTAL AVANCE
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;	66.6%
		AVANCE ENE-ABR	AVANCE MAY-AGO	AVANCE SEP-DIC		
		100%	100%	0%		



					Planeación Estratégica	
<b>ACTIVIDADES REALIZADAS AL 31 DE AGOSTO</b>	Desde comunicaciones se dio respuesta a 87 solicitudes de diferentes áreas de la Agencia, las cuales requerían actualizar el sitio web en la sección de Transparencia.					
<b>OBSERVACIONES CONTROL INTERNO</b>	Se verificaron las solicitudes a las que se dio respuesta que fueron publicadas en el sitio web de la Agencia en los links relacionados por Gestión de Comunicaciones.					

ACTIVIDAD 4	INDICADOR DE PRODUCTO	META ENE-ABR	META MAY-AGO	META SEP-DIC	RESPONSABLE	% TOTAL AVANCE
Publicar y divulgar información de avances y logros de la entidad en los diferentes medios y canales de comunicación.	Publicaciones informativas realizadas.	100%	100%	100%	Gestión de comunicaciones	66.6%
		AVANCE ENE-ABR	AVANCE MAY-AGO	AVANCE SEP-DIC		
		100%	100%	0%		
<b>ACTIVIDADES REALIZADAS AL 31 DE AGOSTO</b>	El número de publicaciones en redes sociales (FB, IG, TW) durante el último cuatrimestre es de 1.226, correspondiente a 598 publicaciones informativas relacionadas con Política Pública, Postconvocatoria de los Fondos Sapiencia, Feria del Emprendimiento, Lanzamiento del Valle del Software, Cumbre del Evento Joven, Colombiamoda y Feria Medellín y sus Aliados. 305 publicaciones de contenido de valor relacionado con testimonios de nuestros beneficiarios y 323 publicaciones de contenido institucional como la campaña Paz en la U.					
<b>OBSERVACIONES CONTROL INTERNO</b>	Las publicaciones fueron verificadas en su totalidad tanto en el sitio web de la Agencia como las redes sociales de la misma y las cifras coinciden en su totalidad.					

ACTIVIDAD 5	INDICADOR DE PRODUCTO	META ENE-ABR	META MAY-AGO	META SEP-DIC	RESPONSABLE	% TOTAL AVANCE
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	80%
		AVANCE ENE-ABR	AVANCE MAY-AGO	AVANCE SEP-DIC		
		60%	20%	0%		
<b>ACTIVIDADES REALIZADAS AL 31 DE AGOSTO</b>	Se elaboró el seguimiento al segundo cuatrimestre del PINAR, destacando los siguientes aspectos: 1. Se elaboraron los estudios previos para el proceso de almacenamiento de documentación. 2. Se identificaron 100 cajas X200 para enviar a almacenamiento externo y se digitalizaron 105 unidades documentales equivalentes a 14.639 imágenes. 3. Cantidad de comunicaciones radicadas: 2937					



	<p>4. Se codificaron 6187 expedientes y se atendieron 3386 consultas y préstamos.</p> <p>5. Se han capacitado 104 funcionarios en los siguientes temas: uso del software mercurio y organización documental.</p> <p>6. Se ha avanzado en la elaboración del Sistema Integrado de Conservación - SIC en la elaboración del Plan de conservación documental y todos sus matrices y programas específicos.</p>
<b>OBSERVACIONES CONTROL INTERNO</b>	Se evidenció los avances del PINAR manifestados por Gestión Documental. No se cumplió el porcentaje de avance esperado, pero se tenía avance extra del cuatrimestre anterior.

ACTIVIDAD 6	INDICADOR DE PRODUCTO	META ENE-ABR	META MAY-AGO	META SEP-DIC	RESPONSABLE	% TOTAL AVANCE
Actualizar, aprobar, adoptar, publicar y socializar el registro o inventario de activos de Información.	Registro o inventario de activos de Información revisado y publicado.	N/A	90%	10%	Gestión Documental	98%
		AVANCE ENE-ABR	AVANCE MAY-AGO	AVANCE SEP-DIC		
		N/A	98%	0%		
<b>ACTIVIDADES REALIZADAS AL 31 DE AGOSTO</b>	Se aprobó el Registro de Activos de información por parte del Comité Institucional de Gestión y Desempeño como consta en el acta No. 003 del 10/06/2021. Se adoptó mediante resolución No. 2731 de 2021 y se publicó en página web institucional en el link <a href="https://sapiencia.gov.co/gestion-documental-normativa-igip/">https://sapiencia.gov.co/gestion-documental-normativa-igip/</a> . Actualmente se está gestionando la publicación de la información en el portal de datos.gov.					
<b>OBSERVACIONES CONTROL INTERNO</b>	El avance fue verificado mediante el link <a href="https://sapiencia.gov.co/gestion-documental-normativa-igip/">https://sapiencia.gov.co/gestion-documental-normativa-igip/</a> donde se evidencia el avance reportado.					

ACTIVIDAD 7	INDICADOR DE PRODUCTO	META ENE-ABR	META MAY-AGO	META SEP-DIC	RESPONSABLE	% TOTAL AVANCE
Actualizar, aprobar, adoptar, publicar y socializar el índice de información clasificada y reservada.	Índice de información clasificada y reservada revisado y publicado.	N/A	90%	10%	Gestión Documental	98%
		AVANCE ENE-ABR	AVANCE MAY-AGO	AVANCE SEP-DIC		
		N/A	98%	0%		
<b>ACTIVIDADES REALIZADAS AL 31 DE AGOSTO</b>	Se aprobó el Índice de información clasificada y reservada por parte del Comité Institucional de Gestión y Desempeño como consta en el acta No. 003 del 10/06/2021. Se adoptó mediante resolución No. 2731 de 2021 y se publicó en página web institucional en el link <a href="https://sapiencia.gov.co/gestion-documental-normativa-igip/">https://sapiencia.gov.co/gestion-documental-normativa-igip/</a> .					



	Actualmente se está gestionando la publicación de la información en el portal de datos.gov.
<b>OBSERVACIONES CONTROL INTERNO</b>	El avance fue verificado mediante el link <a href="https://sapiencia.gov.co/gestion-documental-normativa-igip/">https://sapiencia.gov.co/gestion-documental-normativa-igip/</a> donde se evidencia el avance reportado.

ACTIVIDAD 8	INDICADOR DE PRODUCTO	META ENE-ABR	META MAY-AGO	META SEP-DIC	RESPONSABLE	% TOTAL AVANCE
Actualizar, aprobar, adoptar, publicar y socializar el esquema de publicación de información.	Esquema de publicación de información revisado y publicado.	N/A	90%	10%	Gestión Documental	98%
		AVANCE ENE-ABR	AVANCE MAY-AGO	AVANCE SEP-DIC		
		N/A	98%	0%		
<b>ACTIVIDADES REALIZADAS AL 31 DE AGOSTO</b>	Se aprobó el Esquema de publicación de información por parte del Comité Institucional de Gestión y Desempeño como consta en el acta No. 003 del 10/06/2021. Se adoptó mediante resolución No. 2731 de 2021 y se publicaron en página web institucional en el link <a href="https://sapiencia.gov.co/gestion-documental-normativa-igip/">https://sapiencia.gov.co/gestion-documental-normativa-igip/</a> . Y se está gestionando la publicación de la información en el portal de datos.gov.					
<b>OBSERVACIONES CONTROL INTERNO</b>	El avance fue verificado mediante el link <a href="https://sapiencia.gov.co/gestion-documental-normativa-igip/">https://sapiencia.gov.co/gestion-documental-normativa-igip/</a> donde se evidencia el avance reportado.					

ACTIVIDAD 9	INDICADOR DE PRODUCTO	META ENE-ABR	META MAY-AGO	META SEP-DIC	RESPONSABLE	% TOTAL AVANCE
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.	N/A	90%	10%	Gestión Documental de Comunicaciones al Ciudadano	50%
		AVANCE ENE-ABR	AVANCE MAY-AGO	AVANCE SEP-DIC		
		N/A	50%	0%		
<b>ACTIVIDADES REALIZADAS AL 31 DE AGOSTO</b>	Se identificó que el procedimiento para el Esquema de publicación está incluido en el Procedimiento para la elaboración y/o actualización de los Instrumentos de Gestión de Información Pública. Se analizó el procedimiento y se concluyó que solo es necesario					



	incluir el punto sobre participación ciudadana, que es el único no tratado en el procedimiento. Queda pendiente registrar la actualización del procedimiento en el Sistema de Gestión Integral. Cumplimiento 50%.
<b>OBSERVACIONES CONTROL INTERNO</b>	Se verifica el avance evidenciado de la actividad, la cual no se cumplió la meta planteada para este cuatrimestre

ACTIVIDAD 10	INDICADOR DE PRODUCTO	META ENE-ABR	META MAY-AGO	META SEP-DIC	RESPONSABLE	% TOTAL AVANCE
Elaborar, aprobar, adoptar, publicar y socializar el Registro de Publicaciones.	Registro de Publicaciones.	N/A	90%	10%	Gestión Documental	78%
		AVANCE ENE-ABR	AVANCE MAY-AGO	AVANCE SEP-DIC		
		N/A	70%	0%		
<b>ACTIVIDADES REALIZADAS AL 31 DE AGOSTO</b>	Para la elaboración de este instrumento se analizó la estructura del índice de Transparencia y Acceso a la Información Pública I.T.A., y con relación a las categorías y subcategorías establecidas, se elaboró el Registro de Publicaciones de Sapiencia con relación a lo publicado en la página web institucional. Está pendiente, registrar el formato en el Sistema de Gestión Integral, presentar la propuesta de registro de publicaciones en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño y publicar en página web. Se identificó el punto a ajustar en el procedimiento para la elaboración y/o actualización de los instrumentos de la gestión de información pública, en este punto se incluirá la participación ciudadana, que es el único aspecto no tratado en el procedimiento. Cumplimiento 70%.					
<b>OBSERVACIONES CONTROL INTERNO</b>	Se verifican las evidencias suministradas por el área, se confirma el avance de la actividad, aunque no se logró la meta de avance establecida					

ACTIVIDAD 11	INDICADOR DE PRODUCTO	META ENE-ABR	META MAY-AGO	META SEP-DIC	RESPONSABLE	% TOTAL AVANCE
Realizar informes mensuales de PQRSDF.	Número de informes de PQRSDF realizados.	4	4	4	Atención al ciudadano	66.6%
		AVANCE ENE-ABR	AVANCE MAY-AGO	AVANCE SEP-DIC		
		4	4	0		
<b>ACTIVIDADES REALIZADAS AL 31 DE AGOSTO</b>	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.					



	<p>La Agencia tuvo a disponibilidad del ciudadano los siguientes canales de atención:</p> <p>Canal telefónico: se atendieron 16.306 ciudadanos por medio de la línea telefónica</p> <p>Canal presencial: Durante el cuatrimestre, se atendieron 2.874 personas.</p> <p>Canal virtual: Compuesto por el correo institucional info@, se recibieron 20.331 solicitudes las cuales fueron tramitadas y delegadas a las diferentes áreas, formulario de PQRSDf de la página Web 2.404 solicitudes efectuadas y chat de atención virtual con 17.401 atenciones, durante el cuatrimestre.</p>
<b>OBSERVACIONES CONTROL INTERNO</b>	Se verificaron las cifras con los informes de gestión y los reportes mensuales aportados por el área, encontrándose ajustadas y coherentes.

ACTIVIDAD 12	INDICADOR DE PRODUCTO	META ENE-ABR	META MAY-AGO	META SEP-DIC	RESPONSABLE	% TOTAL AVANCE
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	45%
		<b>AVANCE ENE-ABR</b>	<b>AVANCE MAY-AGO</b>	<b>AVANCE SEP-DIC</b>		
		15%	30%	0%		
<b>ACTIVIDADES REALIZADAS AL 31 DE AGOSTO</b>	<p>En el período se realizó la gestión y se ejecutó la conferencia en el marco del Día del Servidor Público. De dicha actividad que fue ejecutada el día 28 de junio, quedaron memorias, lista de asistencia y grabación Teams. El tema central fue "Integridad y Buen Gobierno: un camino hacia la excelencia" por el Dr. Manuel Darío González Ruiz (Secretario General de Telemedellín).</p> <p>Se envió a todos los funcionarios y contratistas un correo masivo, donde se dio la información incentivando la realización del curso virtual sobre "Integridad, transparencia y lucha contra la corrupción" que ofrece la Función Pública en su plataforma de cursos virtuales.</p> <p>Por correo electrónico fueron enviadas 8 cápsulas informativas y de refuerzo, sobre los valores y código de Integridad de la Agencia, a través de piezas comunicacionales (por WhatsApp y correo masivo).</p> <p>A la fecha se han realizado varias reuniones con el Equipo de Comunicaciones, TI, Planeación Estratégica y Talento Humano con el objetivo de planear, hacer seguimiento, actualizar y ejecutar las actividades propuestas en el Plan de trabajo planteado para socializar el Código de Integridad y Buen Gobierno Institucional.</p>					
<b>OBSERVACIONES CONTROL INTERNO</b>	Se hace revisión de las evidencias enviadas por correo electrónico, donde se logra verificar el avance de la actividad.					



ACTIVIDAD 13	INDICADOR DE PRODUCTO	META ENE-ABR	META MAY-AGO	META SEP-DIC	RESPONSABLE	% TOTAL AVANCE
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	60%
		AVANCE ENE-ABR	AVANCE MAY-AGO	AVANCE SEP-DIC		
		30%	30%	0%		
<b>ACTIVIDADES REALIZADAS AL 31 DE AGOSTO</b>	<p>En este cuatrimestre se realizaron actualizaciones en la batería de indicadores y se publicó en el micrositio, a saber:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Actualización de la batería de indicadores con los datos de oferta y demanda para el primer semestre del 2021 de la institución universitaria ITM y Pascual Bravo, en esta se registran las cantidades y desagregaciones de los inscritos, admitidos, primíparos y matriculados.</li> <li>- Actualización de la batería de indicadores en el módulo de beneficiarios que pasaron a cobro en Sapiencia, con los indicadores de cartera de la entidad.</li> <li>- Actualización de la batería de indicadores en el módulo de beneficiarios de Sapiencia de Becas Mejores Bachilleres y su información histórica. En esta actualización se incorporan los datos desagregados.</li> <li>- Actualización de la batería de indicadores en el módulo de beneficiarios de la estrategia matrícula Cero, con los datos de georreferenciación y desagregación poblacional de las dos convocatorias según cambios realizados en las 3 IES del municipio.</li> <li>- Actualización de la batería de indicadores en el módulo de beneficiarios de Sapiencia en el mapa de activos de todos los fondos y créditos y becas. En esta actualización se incorporan los datos desagregados.</li> <li>- Actualización de la batería de indicadores con los datos de oferta y demanda del proyecto de @Medellín para el segundo trimestre del 2021 en esta se registran las cantidades y desagregaciones.</li> <li>- Actualización de la batería de indicadores con los datos de oferta y demanda del mapa de oferta y demanda de las 3 IES con los datos consolidados del primer semestre del año 2021.</li> <li>- Actualización de la batería de indicadores con los datos del ICU y su actualización con corte 2021 y sus comparativos por dimensiones.</li> <li>- Actualización de la batería de indicadores en el módulo de beneficiarios de Sapiencia para la convocatoria anual 2020 en el Fondo Enlaza Mundos, en esta actualización se registraron los datos legalizados.</li> <li>- Actualización de la batería de indicadores en el módulo de mejores Saber Pro y Mejores pruebas T y T con información del Icfes al año 2020.</li> </ul>					



	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Actualización de la batería de indicadores en el módulo de beneficiarios de Sapiencia para la convocatoria 2021 en el proyecto de Becas Tecnologías Alcaldía de Medellín, en esta actualización se registraron los datos de inscritos, preseleccionados y legalizados, además de la actualización de los mapas de calor por comuna de residencia de los legalizados históricos.</li> <li>- Actualización de la batería de indicadores en los módulos demanda y matrícula de las 3 IES del municipio con datos de la institución universitaria Pascual Bravo en el semestre 2021 – 1.</li> <li>-Actualización de la batería de indicadores con los datos de inscritos y seleccionados en la convocatoria 2021-2 del proyecto de Becas Tecnologías.</li> <li>- Actualización de la batería de indicadores en el módulo de deserción por periodo a nivel nacional, regional y local, además de la deserción por cohorte en los tres niveles poblacionales y los datos de deserción de los programas académicos de las 3 IES del municipio, con fuente oficial el sistema SPADIES.</li> <li>- Actualización de la batería de indicadores en el módulo de inserción laboral con los datos de la fuente oficial del sistema OLE, con la información respectiva de los graduados y su porcentaje de inserción laboral.</li> <li>- Actualización de la batería de indicadores en los tableros de indicadores económicos de la ciudad, con los datos de la fuente Medellín como Vamos en términos de población, datos de pobreza y desigualdad, tasa de ocupación y tasa de desempleo.</li> <li>- Actualización de la batería de indicadores con la finalización de los ajustes en las bases de matrícula cero.</li> </ul>
<b>OBSERVACIONES CONTROL INTERNO</b>	Actualizaciones verificadas relacionadas en las actividades, arrojadas en la batería de indicadores del Observatorio de Sapiencia ODES en el sitio web de la Agencia.

ACTIVIDAD 14	INDICADOR DE PRODUCTO	META ENE-ABR	META MAY-AGO	META SEP-DIC	RESPONSABLE	% TOTAL AVANCE
Elaborar reportes estadísticos de educación superior de las 3IES municipales y Sapiencia.	Número de reportes publicados.	N/A	4	4	Observatorio de Sapiencia-ODES	50%
		AVANCE ENE-ABR	AVANCE MAY-AGO	AVANCE SEP-DIC		
		N/A	4	0		
<b>ACTIVIDADES REALIZADAS AL 31 DE AGOSTO</b>	Para el cumplimiento del indicador en este periodo se realizaron los siguientes informes y se publicaron en el microsito del OdeS. Cada informe se realiza con la herramienta de visualización de datos de PowerBi, allí se muestran las principales estadísticas y análisis de los datos académicos, geoespaciales y de poblaciones especiales. Los informes elaborados fueron: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informe semestral de la convocatoria 2021 (Semestre 1) del fondo EPM y universidades</li> </ul>					



	<ul style="list-style-type: none"><li>- Informe semestral de la convocatoria 2021 (Semestre 1) del fondo con recursos de Presupuesto Participativo</li><li>- Informe semestral de la convocatoria 2021 (Semestre 1) del proyecto de Becas Tecnologías Alcaldía de Medellín</li><li>- Informe semestral de la convocatoria 2021 (Semestre 1) de demanda y matrícula de las 3 IES del municipio con los datos de inscritos, admitidos, primíparos y matriculados.</li></ul>
<b>OBSERVACIONES CONTROL INTERNO</b>	Los reportes fueron verificados con el link <a href="https://sapiencia.gov.co/observatorio-educacion-superior-en-cifras/">https://sapiencia.gov.co/observatorio-educacion-superior-en-cifras/</a> en el cual efectivamente se encuentran publicados los 4 informes referenciados como avance.



## CONCLUSIONES

- El Plan Anticorrupción está compuesto por 30 actividades distribuidas en sus 5 componentes para ser desarrollada durante el año 2021, para el segundo cuatrimestre del año, se esperaba cumplir con 21 actividades, de las cuales, se desarrollaron en total 21 con el cumplimiento del 100%.
- Se evidencia un promedio de cumplimiento del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano del 94%.
- Se presentaron retrasos en dos actividades, las cuales no cumplieron su porcentaje de avance que tenían como meta:
  - La actividad 9 del componente – *Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información- Elaborar procedimiento participativo para la adopción y actualización del Esquema de Publicación y elaborar los formatos alternativos que faciliten la accesibilidad a poblaciones específicas*). - para este cuatrimestre tuvo un avance del 50% y su avance meta era del 90%, presenta un atraso en su desarrollo. Esta actividad es desarrollada por Gestión Documental, Gestión de Comunicaciones y Atención al Ciudadano.
  - La actividad 9 del componente – *Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información- Elaborar, aprobar, adoptar, publicar y socializar el Registro de Publicaciones*. - para este cuatrimestre tuvo un avance del 70% y su avance meta era del 90%, presenta un atraso en su desarrollo. Esta actividad es desarrollada por Gestión Documental.
- La actividad 5 del componente – *Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información- Actualizar, aprobar, publicar, socializar e implementar el Plan Institucional de Archivo (PINAR)*. - Presentó un avance de dicha actividad del 20% cuando la meta para este cuatrimestre era del 40%, pero no genera una alerta ya que en el cumplimiento de la meta general del año tiene un porcentaje de avance del 80%, cuando para esta fecha se esperaba un 60% de avance. Esto debido a que en el primer cuatrimestre lograron un avance significativo de esta actividad.
- Se publicó y divulgó la información y los documentos requeridos por la ley en el sitio web de la Agencia de conformidad con la Política de Gobierno Digital.
- 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.



- Frente a las demás actividades que no estaban publicadas, para su verificación, se contactó con los enlaces de las diferentes áreas para solicitar la respectiva documentación que soportara la información consignada en la matriz anticorrupción. De lo anterior se logra concluir que no se está enviando la documentación que soporte el desarrollo de las actividades del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano.
- Se evidencia la actualización de diferentes módulos en el micrositio del Observatorio de Sapiencia –ODES-, con información relevante de los diferentes programas de la Agencia.



## RECOMENDACIONES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO

- Se recomienda 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.
- Se reitera la recomendación para los próximos informes de seguimiento, que el encargado de recolectar la información para el desarrollo y presentación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, coordine con las demás áreas de la Agencia, en aras de enviar la documentación completa, esto es, se envíen los correspondientes links, documentos y evidencias que soporten la información remitida, con la suficiente antelación, con el fin de cumplir con los tiempos de ley y el cronograma establecido para la oficina de Control interno.

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 30 de 2021