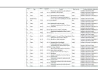
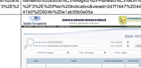
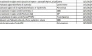
Alcaldía de Medellín SAPIENCIA	FORMATO	Código: F-ES-DE-001 Versión: 02 Página: 1 de 1
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2021		

FORMULACIÓN							MONITOREO Y SEGUIMIENTO												
			META/CANTIDAD				abr-30		ago-31		dic-31								
COMPONENTE	ACTIVIDADES	INDICADOR DE PRODUCTO	abr-30	ago-31	dic-31	RESPONSABLE	AVANCE META	% DE AVANCE	AVANCE META	% DE AVANCE	AVANCE META	% DE AVANCE	ACTIVIDADES REALIZADAS (30 Abril)	ACTIVIDADES REALIZADAS (31 Agosto)	ACTIVIDADES REALIZADAS (31 Diciembre)	OBSERVACIONES (30 Abril)	OBSERVACIONES (31 Agosto)	OBSERVACIONES (31 Diciembre)	OBSERVACIONES OCI (31 Diciembre)
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.	La matriz de riesgos de procesos y riesgos de corrupción fue actualizada y publicada en la web el 30 de enero de 2021.	La matriz de riesgos de procesos y riesgos de corrupción fue actualizada y publicada en la web el 30 de enero de 2021.			https://sapiencia.gov.co/gestion-integral/	Se verifico en el sitio web de la Agencia, la actualización de la matriz de riesgos. Matriz de riesgos: https://sapiencia.gov.co/wp-content/uploads/2021/07/matriz-de-riesgos-de-sapiencia-v3-21072021-comprimido.pdf
	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.	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. 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). 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.	Si bien, la matriz fue publicada en el primer bimestre del año, se tendrá en cuenta la nueva metodología de gestión de riesgos de la Función Pública para el año 2022, para lo cual se asistió a capacitación ofrecida vía youtube por esta entidad centralizada.	Consulta Matriz de Riesgos: https://sapiencia.gov.co/wp-content/uploads/2021/01/matriz_de-riesgos_de_corrupcion_sapiencia_2021.pdf	**Informes de Seguimiento de Control Interno:** https://sapiencia.gov.co/wp-content/uploads/2021/07/informe-de-seguimiento-mapa-de-riesgos-julio-2021.pdf **Matriz de riesgos:** https://sapiencia.gov.co/wp-content/uploads/2021/07/matriz-de-riesgos-de-sapiencia-v3-21072021-comprimido.pdf	https://sapiencia.gov.co/gestion-integral/	Indicador realizado al 100% desde el primer cuatrimestre.
	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%	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.	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. 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.	El informe de riesgos de procesos y corrupción (riesgos materializados), se presentará en las primeras semanas del mes de enero de 2022, dado que el insumo para este, son los planes de acción de los procesos del bimestre noviembre y diciembre; los cuales desde el área de Planeación son solicitados en la última semana del mes de diciembre, para ser presentados durante la segunda semana de enero de 2022.		Por recomendación de la Función Pública y evaluación FURAG, la gestión de los riesgos se debe revisar, socializar y conocer en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño que la Agencia programe. Soporte informe de Planeación enviado a Control Interno. Soporte informe de seguimiento publicado en la web por Control Interno:https://sapiencia.gov.co/wp-content/uploads/2021/07/informe-de-seguimiento-mapa-de-riesgos-julio-2021.pdf	No aplica.	Para la fecha de la realización del presente informe, fue enviado el informe de la Gestión de Riesgos de los bimestres 4, 5 y 6 de 2021 de la Agencia, el cual está siendo analizado por esta Oficina con el fin de realizar el respectivo seguimiento del segundo semestre de 2021. La información antes mencionada, fue enviada mediante comunicación radicada 202201000016.
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	90%	100%		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.	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 *Inscripción y legalización de Becas Mejores Deportistas *Inscripción - Formación Talento Especializado *Solicitud de suspensión Becas Mejores Bachilleres y Becas Deportistas *Renovación de Becas Mejores Deportistas y Becas Mejores Bachilleres *Solicitud de suspensión del crédito educativo condonable ***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.***	Se da cumplimiento al 100% de esta actividad, en el seguimiento del cuatrimestre anterior.		*Propuesta de racionalización- V5	No aplica.	Durante el cuatrimestre pasado, fue verificada mediante reunión mantenida con la coordinadora del área de Atención al Ciudadano. De igual manera, se verificó en el sitio web http://tramites1.suit.gov.co/registro-web/, corroborando la información suministrada por la dependencia.
	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	100%	100%		N/A	La Agencia cuenta en total con 11 trámites aprobados y no se han presentado trámites nuevos dado que se encuentran en étapa de construcción.	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. A continuación se relacionan los trámites propuestos en la plataforma SUIT: *Solicitud de suspensión del crédito educativo condonable - *Este trámite se tenia identificado en el cuatrimestre anterior, y no se realizó la inscripción de la propuesta en el SUIT, teniendo en cuenta que se identificarían trámtes adicionales para inscribir en bloque en la plataforma.* *Inscripción y legalización de Becas Mejores Deportistas *Inscripción - Formación Talento Especializado *Solicitud de suspensión Becas Mejores Bachilleres y Becas Deportistas *Renovación de Becas Mejores Deportistas y Becas Mejores Bachilleres	Se da cumplimiento al 100% de esta actividad, en el seguimiento del cuatrimestre anterior.			No aplica.	Durante el cuatrimestre anterior se verificó en el sitio web http://tramites1.suit.gov.co/registro-web/, la inscripción de los trámites relacionados y efectivamente los mismos se encuentran inscritos y puestos a disposición de la ciudadanía.
	Inscribir en el SUIT los trámites aprobados por el DAFP.	Porcentaje de inscripción en el SUIT de los trámites aprobados por el DAFP. (El porcentje 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	100%	100%	Actividad programada para el último cuatrimestre del año.	No se realizaron avances en esta activiadad ya que esta programada para el último cuatrimestre del año.	Se procede, como estaba establecido en el Plan de Acción y Anticurrupción de Atención al ciudadano a la inscripción de los siguientes trámites: *Inscripción y legalización de Becas Mejores Deportistas *Inscripción - Formación Talento Especializado *Solicitud de suspensión Becas Mejores Bachilleres y Becas Deportistas *Renovación de Becas Mejores Deportistas y Becas Mejores Bachilleres *Solicitud de suspensión del crédito educativo condonable Mencionado lo anterior, en el sitio web http://tramites1.suit.gov.co/registro-web/, la Agencia tienes inscritos un total de 17 trámites, evidenciándose que hay uno de ellos que se denomina "Devolución y/o compensación de pagos en exceso y pagos de lo no debido por conceptos no tributarios", su objeto es Obtener la devolución y/o compensación de pagos en exceso o lo no debido, si ha cancelado sumas mayores por concepto de obligaciones no tributarias o ha efectuado pagos sin que exista causa legal para hacer exigible su cumplimiento. Para dicho trámite desde el proceso de atención a la ciudadanía, se solicitó ante el SUIT la eliminación del mismo, toda vez que este no hace parte del inventario, ni del proceso misional de la Agencia. Es por lo anterior, que el mencionado trámite aparece con las siglas HT que significan plantilla única - hijo, pendiente de ser retirado de la mencionada plataforma.				El seguimiento se realizó a través de la plataforma SUIT (http://tramites1.suit.gov.co/registro-web/), verificando la inscripción en el sistema, por medio de consultas y navegación de los 5 tramites incluidos por SAPIENCIA en el portal del DAFP.
	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	100%	100%	Actividad programada para el último cuatrimestre del año.	No se realizaron avances en esta activiadad ya que esta programada para el último cuatrimestre del año.	De acuerdo a la inscripción de los 5 trámites incluidos en la plataforma SUIT, se resalta que éstos pueden ser realizados de manera virtual en su totalidad, lo que representa un avance de la entidad en la inlusión de tecnología, reducción de tiempos y costos de desplazamiento para el ciudadano. La actualización de los mismos se evidencia en el resumen que exporta la plataforma SUIT con las fechas de registro, el cual se incluye en las evidencias del presente seguimiento.				El seguimiento se realizó a través de la plataforma SUIT (http://tramites1.suit.gov.co/registro-web/), verificando la inscripción en el sistema, por medio de consultas y navegación de los 5 tramites incluidos por SAPIENCIA en el portal del DAFP.
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	100%	100%	Actividad programada para el último cuatrimestre del año.	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.	La Audiencia Pública de la Rendición de Cuentas se realizó de manera virtual el 15 de diciembre de 2021, para lo cual registraron su asistencia 215 personas. Desde el 22 de noviembre se publicó en redes sociales de la Agencia un sondeo de opinión frente a temas que los diferentes grupos de valor quisieran conocer con mayor detalle y sus respuestas fueron tenidas en cuenta para ampliar la información de los proyectos respectivos.			https://sapienciagov.sharepoint.com/sites/Bancodedocumentos/Documentos%20compartidos/Forms/AllItems.aspx?id=%2Fsites%2FBancodedocumentos%2FDocumentos%20compartidos%2FDireccionamiento%20Estrat%C3%A9gico%2FPlaneaci%C3%B3n%2F2021%2F9%2E%20Rendici%C3%B3n%20de%20cuentas&viewid=2d7f1647%2D4470%2D41b0%2D924b%2De1ab55b0e05a	Se verificó en el sitio web https://sapienciagov.sharepoint.com/sites/Bancodedocumentos/Documentos%20compartidos/Forms/AllItems.aspx?id=%2Fsites%2FBancodedocumentos%2FDocumentos%20compartidos%2FDireccionamiento%20Estrat%C3%A9gico%2FPlaneaci%C3%B3n%2F2021%2F9%2E%20Rendici%C3%B3n%20de%20cuentas&viewid=2d7f1647%2D4470%2D41b0%2D924b%2De1ab55b0e05a la presentación de la rendición de cuentas realizadas por el Director de la Agencia y el Comité Directivo el 15/12/2021, a la cual esta Oficina asistió en pleno.
	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%	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.	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.	El informe anual de gestión se realiza periodo vencido, por lo que al mes de diciembre no se cuenta con este informe, toda vez que, por rendición de la cuenta la entidad tiene plazo hasta el 15 de febrero de cada vigencia para realizar la respectiva publicación.			No aplica.	El Informe Anual de Gestión no ha sido presentado aún toda vez que la entidad cuenta hasta el 15/02/2022 para la presentación y publicación del mismo.
	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.	Indicador realizado al 100% desde el cuatrimestre anterior.	Indicador realizado al 100% desde el cuatrimestre anterior. Sin embargo, se llevaron a cabo 25 jornadas con los líderes de procesos y proyectos de la entidad, para la formulación y actualización del Plan de Acción Institucional correspondiente a la vigencia 2022.	Documento publicado en el sitio web de SAPIENCIA: Plan de acción 2020: https://sapiencia.gov.co/wp-content/uploads/2021/04/pai-20201_actualizacin.pdf Plan de acción 2021:		No aplica.	Indicador realizado al 100% desde el primer cuatrimestre.
	Elaborar informe anual de seguimiento al plan indicativo de la entidad.	Informe del Plan Indicativo Institucional.	1	1		Planeación Estratégica y Comunicaciones	1	100%	1	100%		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.	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.	Indicador realizado al 100% en el cuatrimestre anterior. Se reportó a Planeación Municipal, los seguimientos a los indicadores de produto y resultado del Plan Indicativo de SAPIENCIA, con los corte de: 30 de septiembre y 31 de octubre de 2021.		*Matriz de seguimiento Plan Indicativo - 30 de junio de 2021. Alojado en: https://sapienciagov.sharepoint.com/sites/Bancodedocumentos/Documentos%20compartidos/Forms/AllItems.aspx?id=%2Fsites%2FBancodedocumentos%2FDocumentos%20compartidos%2FDireccionamiento%20Estrat%C3%A9gico%2FPlaneaci%C3%B3n%2F2021%2F3%2E%20Plan%20Indicativo%2FPlan%20Indicativo%5F30%20de%20junio%20de%202021%20%2D%20SAPIENCIA%2Epdf&parent=%2Fsites%2FBancodedocumentos%2FDocumentos%20compartidos%2FDireccionamiento%20Estrat%C3%A9gico%2FPlaneaci%C3%B3n%2F2021%2F3%2E%20Plan%20Indicativo	*Matriz de seguimiento interna Plan Indicativo - 30 de septiembre de 2021. *Matriz de seguimiento interna Plan Indicativo - 31 de octubre de 2021. Alojados en: https://sapienciagov.sharepoint.com/sites/Bancodedocumentos/Documentos%20compartidos/Forms/AllItems.aspx?id=%2Fsites%2FBancodedocumentos%2FDocumentos%20compartidos%2FDireccionamiento%20Estrat%C3%A9gico%2FPlaneaci%C3%B3n%2F2021%2F3%2E%20Plan%20Indicativo&viewid=2d7f1647%2D4470%2D41b0%2D924b%2De1ab55b0e05a	Este indicador fue realizado al 100% desde el cuatrimestre anterior. De igual manera, se procedió a verificar el seguimiento al Plan Indicativo con corte al 30/09/2021 y 31/12/2021 en el siguiente enlace: https://sapienciagov.sharepoint.com/sites/Bancodedocumentos/Documentos%20compartidos/Forms/AllItems.aspx?id=%2Fsites%2FBancodedocumentos%2FDocumentos%20compartidos%2FDireccionamiento%20Estrat%C3%A9gico%2FPlaneaci%C3%B3n%2F2021%2F3%2E%20Plan%20Indicativo&viewid=2d7f1647%2D4470%2D41b0%2D924b%2De1ab55b0e05a.
	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 Subdireccion Administrativa, Financiera y de Apoyo a la Gestion		N/A		N/A	1	100%	Actividad programada para el último cuatrimestre del año.	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.	Se actualizó en la plataforma de Gestión Transparente, el módulo de "Plan de Acción y Desarrollo" creando y vinculando al Plan Estratégico de la Agencia el proyecto de inversión 200115 "Aprovechamiento de las Ciudadelas Universitarias" para asociación de rubros y contratos requeridos. Todos los proyectos de inversión de SAPIENCIA se encuentran registrados y vinculados a los programas del Plan Estratégico de la entidad. Para el mes de enero y febrero de 2022 se rendirá la cuenta y se publicará en el módulo de "Anexos Adicionales" el informe de gestión anual de la entidad, las matrices de riesgos de procesos y corrupción y, el seguimiento anual al Plan de Acción Institucional y la evaluación del Plan Estratégico de la vigencia 2021.				Se verificó en la plataforma Gestión Transparente la creación efectiva del proyecto 200115-2021 para asociación de rubros y contratos requeridos. Se verifica en el link http://medellin.gestiontransparente.com/Rendicion/hstProyecto.aspx?P1=000052&P6=200115-2021
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		1	Atención al Ciudadano	1	100%		N/A	1	100%	Durante los dos 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=eyJrIjoiNjQ3ZjlxYzQtYWJiYS00OTcwLWI3MjctN2VkMDlmMzhiODQ2IiwidCI6IjhmNDExZGQxLTRmNGUtNDNjOC04NGUyLTE3OTczNzk5MzA2MCIsImMiOjR9&pageName=ReportSectionea39a1315fcb96ea8c14 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 período 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 y las limitaciones de la comunidad; dado que nuestro público objetivo no cuenta siempre con los medios para hacer efectiva la comunicación, la Agencia ha dispuesto diferentes alternativas para permitir mayor acceso a la información y la prestación del servicio. Adicionalmente, se envía encuesta de satisfacción a los ciudadanos que acceden a los servicios de la Agencia por los diferentes canales durante los meses de marzo y abril, para elaboración y presentación de informe en el próximo bimestre.	En este cuatrimestre se realizaron acciones cómo: 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. La solicitud fue aprobada toda vez que, estos ajustes no afectan significativamente la ejecución del proceso de Atención al Ciudadano. De acuerdo a la modificación del indicacor 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: 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. 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: "¡Gracias por utilizar nuestro chat institucional! Tu opinión es muy importante para nosotros. Te invitamos a calificar nuestros trámites y servicios por medio de los siguientes enlaces: Trámites: https://sapiencia.gov.co/encuesta-de-satisfaccion-tramites/ Servicios: https://sapiencia.gov.co/encuesta-de-satisfaccion/ " 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. 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.	Se elaboró informe con el resultado del consolidado de las encuestas realizadas por los diferentes canales de atención, de la manera que se describe a continuación: Página Web: por medio de la siguiente ruta, en la página web de la agencia, contamos con un acceso permanente para que los ciudadanos califiquen la satisfacción del servicio y trámites: "Transparencia y acceso a la información/Atención al ciudadano/Encuesta de satisfacción – Servicios/ Encuesta de satisfacción – Trámites. Correo electrónico: en la firma del correo institucional info@sapiencia.gov.co, contamos con un banner de acceso a las encuestas en donde el usuario puede acceder para calificar el servicio. Chat Institucional: al finalizar la atención por medio del chat institucional, se envía un link de acceso para la calificación del servicio. Canal presencial y telefónico: actualmente las atenciones realizadas por el canal presencial y telefónico, son registradas en el módulo de PQRSDF. El resultado del informe y teniendo como referencia las encuestas anteriores, mostró un avance significativo en la percepción positiva de la ciudadanía, aumentando en cada pregunta el porcentaje de usuarios satisfechos con el servicio y los trámites realizados en la Agencia; como evidencia, se relaciona a continuación la interpretación a algunas de las preguntas realizadas: Amabilidad en el servicio: El 95.62% de los encuestados tiene una percepción positiva con respecto a la atención recibida, el 1.64% no están conformes con el servicio. En comparación con la encuesta anterior, evidenciamos un aumento en la satisfacción de los usuarios, teniendo en cuenta que aumentamos 6 puntos. Capacitación del personal: El 95.89% de los encuestados considera que el personal de la Agencia está capacitado para resolver sus inquietudes, lo que aumentó en 22 puntos la calificación anterior. El 4.11% presentó una calificación desfavorable. Nivel de satisfación con el trámite realizado: se resalta el resultado positivo con respecto al nivel de satisfacción de los ciudadanos encuestados frente al trámite realizado con la entidad. Un 84,23% quedó satisfecho con el trámite realizado y solo un 10,49% demostró insatisfacción con su respuesta. Se resaltan los esfuerzos de cada proceso de cara al ciudadano para realizar mejoramiento continuo con el objetivo de satisfacer las necesidades de los ciudadanos y grupos de valor que interactúan con la Agencia.			https://sapiencia.gov.co/wp-content/uploads/2021/12/encuesta-de-satisfaccion_final_compressed.pdf 	Se verificó en el sitio web https://sapiencia.gov.co/wp-content/uploads/2021/12/encuesta-de-satisfaccion_final_compressed.pdf el informe encuesta de satisfacción 2021-2 y el respectivo informe de resultados por medio de formularios.
	Realizar capacitaciones relacionadas con el mejoramiento del servicio al ciudadano.	Número de capacitaciones realizadas.	2	2	2	Atención al Ciudadano	3	100%	3	100%	2	100%	El equipo 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. 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 eficaz del tiempo, con el propósito de fortalecer el buen uso de las pausas activas y el rendimiento en los horarios de atención, así mismo este tema aporta a la disminución del estrés y por ende a la calidad en la atención a los ciudadanos. Esta capacitación se programó con el apoyo de la Psicologas de la Entidad y del Sistema de Seguridad y Salud en el trabajo. Adicionalmente en articulación con el equipo de Talento especializado, se recibió capacitación para la correcta orientación de los aspirantes al programa. También se programó en articulación con la líder del Sistema de seguridad y salud en el trabajo, la inducción y capacitación habitual de SST. (Para la medición del indicador, no se tiene presente dado que es una capacitación de caracter general)	Durante el cuatrimestre evaluado el proceso de atención al ciudadano realizó capacitaciones, acerca de los siguientes temas: **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.** **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** **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.** **Adicionalmente se participó en las siguientes capacitaciones:** 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, líderada por el proceso encargado (Gestión Documental). Capacitación programada por el proceso de Gestión Documental acerca del sistema Mercurio, con el fin de recbir, las respectivas orientaciones para el manejo del mismo.	Durante el cuatrimestre evaluado el proceso de atención a la ciudadanía realizó capacitaciones, acerca de los siguientes temas: 1.Tratamiento y procedimientos para atención de PQRSDF. Adelantada en conjunto con la Oficina Asesora Jurídica - Fecha del evento: 17 de noviembre de 2021 - Dependencias asistentes Comunicaciones y Alta Dirección. 2. Capacitación de atención al Ciudadano. Adelantada por el proceso de atención a la ciudadanía y dirigida al equipo de giros de la Dirección Técnica de Fondos. Esta capacitación se programó en conjunto con el área jurídica de la DTF, con el fin de retroalimentar los protocolos de atención y los lineamientos del Manual de Atención al Ciudadano de la Agencia- Fecha del evento: 23 de septiembre de 2021. En articulación con la Dirección Técnica de Fondos, el equipo de atención a la ciudadanía participó en socialización del proceso de empalme del Fondo EPM (Comfama), con el fin de recibir orientaciones acerca de los procesos para los beneficiarios y su correcta orientación. Adicionalmente, el equipo recibió capacitación completa de los procesos relacionados con los beneficiarios del Fondo EPM, por parte de la DTF, reforzando así la información, con el fin de atender oportuna y correctamente las inquietudes de la ciudadanía. Adicionalmente y para contribuir al fortalecimiento del proceso, se participó de las siguientes capacitaciones y reuniones: Retroalimentación equipo de atención al ciudadano - Redes sociales - 3 de septiembre Capacitación Talento Especializado - 8 de septiembre Charla: Enfoque Diferencial y Acciones Afirmativas para la Atención a la Ciudadanía 16 de septiembre Capacitación Convocatoria Fondos - 20 de septiembre Política tratamiento de datos - 20 noviembre Capacitación flexibilización 2022 - 18 de noviembre.		*Listados de asisencia *Evidencias capacitaciones	*Listados de asisencia *Evidencias de capacitaciones.	Verificadas las evidencias enviadas por la Coordinadora de Atención al Ciudadano (Listas de asistencia a las capacitaciones, presentaciones de las mismas y reuniones vía Teams), logró observar esta Oficina que las 3 capacitaciones que se tenían como meta para el presente cuatrimestre fueron efectivamente realizadas. Aunado a lo anterior, se realizaron 6 charlas y capacitaciones adicionales con el fin de fortalecer el proceso de Atención al Ciudadano, mismas que fueron soportadas con la documentación relacionada anteriormente.
	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%	100%	100%	100%	100%	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 gupos 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 prestadas y quien atendió dicha solicitud.	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. **En el seguimiento al protocolo se tienen en cuenta los siguientes lineamientos en los diferentes canales:** ***Mantener una actitud amable y un trato equitativo con los ciudadanos.** ***Cumplimiento del horario establecido para la atención.** ***Brindar alternativas que resuelvan la inquietud del ciudadano y escalarlas a las diferentes dependencias en caso de ser necesario.** ***En el canal presencial, mantener una presentación personal que refleje una imagen agradable para el ciudadano.** ***En los medios virtuales, garantizar que las respuestas estén acorde a la información correcta de acuerdo a las inquietudes de los ciudadanos.** Adicionalmente se cuenta con 4 grupos de apoyo de WhatsApp, en donde 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 gupos con apoyo para la radicación efectiva de los documentos en el sistema Mercurio.	Durante el periodo evaluado, se realizaron 14 reuniones virtuales con el equipo de trabajo que integra el proceso de Atención a la Ciudadanía, con el fin de realizar seguimiento a las respuestas brindadas por los diferentes canales y garantizar la calidad y oportunidad de la información, adicionalmente fortalecer los conocimientos de cada contratista con respecto al tratamiento de datos y procedimientos de cada proyecto. En el seguimiento al protocolo se tienen en cuenta los siguientes lineamientos en los diferentes canales: *Mantener una actitud amable y un trato equitativo con los ciudadanos. *Cumplimiento del horario establecido para la atención. *Brindar alternativas que resuelvan la inquietud del ciudadano y escalarlas a las diferentes dependencias en caso de ser necesario. *En el canal presencial, mantener una presentación personal que refleje una imagen agradable para el ciudadano. *En los medios virtuales, garantizar que las respuestas estén acorde a la información correcta de acuerdo a las inquietudes de los ciudadanos. Adicionalmente se cuenta con 4 grupos de apoyo de WhatsApp, en donde 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 gupos con apoyo para la radicación efectiva de los		*Evidencias de reuniones de seguimiento	*Evidencias de reuniones	Verificadas las evidencias enviadas por la Coordinadora de Atención al Ciudadano (Listas de asistencia a las capacitaciones, presentaciones de las mismas, reuniones vía Teams y bases de datos en archivo excel), logró observar y corroborar esta Oficina las 14 reuniones y capacitaciones realizadas para el seguimiento a los protocolos del servicio al ciudadano cumpliendo con el porcentaje de avance que se tenía como meta para el presente cuatrimestre.

	Fortalecer los canales de atención.	Canales de atención fortalecidos y en funcionamiento.	100%	100%	100%	Atención al Ciudadano y Comunicaciones	100%	100%	100%	100%	100%	100%	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, formulario de PQRSDF de la página Web 3.986 solicitudes efectuadas y chat de atención virtual con 4.877 atenciones. Esta información es con corte a marzo 31. A partir de la implementación del nuevo formulario de PQRSDF en la página web de la Agencia, se evidencia el uso de la herramienta, ya que por facilidad para los beneficiarios de los fondos pueden ingresar su PQRSDF directamente con su usuario y contraseña y para los ciudadanos en general, lo pueden hacer de manera eficiente y contar con un número de radicado desde la WEB. La información del segundo bimestre,estará disponible después de la depuración de los reportes de los diferentes canales de atención a PQRSDF de los meses de marzo y abril, esta será publicada en el informe de gestión bimestral y su evidencia será presentada en el próximo seguimiento al bimestre 3 de 2021 de plan de acción, como está programado habitualmente.	Durante el período evaluado, la Agencia tuvo a disponibilidad del ciudadano los siguientes canales de atención: 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. Durante el cutrimestre 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. 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. 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 atencón a las PQRSDF por este medio. Esta actividad será evaluada en el próximo bimestre para realizar el respectivo seguimiento, correcciones y ajustes necesarios. 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. Adicionalmente, se presenta a la Subdirección Administrativa y Financiera, la opción de trasladar el proceso de radicación a Gestión Documental, considerandose 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	Con corte al 30 de noviembre, la Agencia tuvo a disponibilidad de la ciudadanía los siguientes canales de atención: Canal telefónico: se atendieron 8.568 llamadas. Canal presencial: Durante el cuatrimestre se atendieron 1.322 personas. Canal virtual: Compuesto por el correo institucional info@, se recibieron 10.079 solicitudes las cuales fueron tramitadas y delegadas a las diferentes áreas, formulario de PQRSDF de la página Web 2.373 solicitudes recibidas y chat de atención virtual con 9.996 atenciones. Los datos del mes de diciembre de los diferentes canales se reportan en el mes de enero de 2022. Durante el mes de diciembre, se está realizando la configuración de la planta telefónica con la nueva empresa contratista WeCall, lo que permitirá un seguimiento en tiempo real de las llamadas atendidas de manera eficiente, el área de TI, se encuentra en proceso de actualización de usuarios de cada contratista para la atención a la ciudadanía. Nuevamente, como se realizó en el período anterior, en el cuatrimestre evaluado, con el objetivo de optimizar el proceso de radicación de solicitudes de manera presencial y virtual en el sistema Mercurio, se convocó 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. El proceso de atención a la ciudadanía socializó por medio de los canales internos de la Agencia cápsula informativa con los principales tips para una adecuada atención a los usuarios. También se socializó por los mismos medios de comunicación interna cápsula recordatoria para la revisión de las bandejas, con el objetivo de atender oportunamente las PQRSDF ingresadas por los diferentes medios de atención.			*Evidencias de cápsulas y reuniones	Está Oficina, por medio de la realización del informe de seguimiento a las PQRSDF correspondiente al segundo semestre de 2021, obtuvo los siguientes datos de la gestión de los canales de atención al ciudadano entre septiembre y diciembre: Canal telefónico: 11.552 llamadas Canal presencial: 1.598 personas atendidas Chat virtual: 13.117 Correo Electrónico: 14.084 correos recibidos (no se tiene el dato final de atendidos porque se encuentran en depuración y atención) Formulario Web: 3.249 recibidos (no se tiene el dato final de atendidos porque se encuentran en depuración y atención) Se evidencia el fortalecimiento de los canales de atención, resaltando el uso de los canales virtuales como lo más usados por la comunidad.
	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%	2	100%	2	100%	Se publica el informe de canales de los siguientes meses: Noviembre, Diciembre, Enero y Febrero. Links de publicación de informes: https://sapiencia.gov.co/wp-content/uploads/2021/02/informe_noviembre_diciembre_2020.pdf https://sapiencia.gov.co/wp-content/uploads/2021/04/informe_atencion_ciudadano_enero-febrero_2021.pdf ***Cabe anotar que la publicación de los informes se hace bimestre vencido.***	Se publica el informe de canales de los siguientes meses: Marzo, abril, mayo y junio. Links de publicación de informes: https://sapiencia.gov.co/wp-content/uploads/2021/05/informe_atencion_ciudadano_-marzo_abril_2021.pdf https://sapiencia.gov.co/wp-content/uploads/2021/08/informe-mayo_junio_2020_c1.pdf ***Cabe anotar que la publicación de los informes se hace bimestre vencido.***	Se publicó el informe de canales de los siguientes meses: Julio, agosto, septiembre y octubre. ***Cabe anotar que la publicación de los informes se hace bimestre vencido.***			Links de publicación de informes: https://sapiencia.gov.co/wp-content/uploads/2021/09/informe-julio_agosto_2021_sep30.pdf https://sapiencia.gov.co/wp-content/uploads/2021/11/informe-sept_oct_2021_c1.pdf	La Oficina de Control Interno hace la revisión de los informes de gestión en mención y su respectiva publicación en la página web de la entidad, encontrándolos de conformidad con la norma. Se adjuntan los links donde se encuentran alojados dichos informes: https://sapiencia.gov.co/wp-content/uploads/2021/09/informe-julio_agosto_2021_sep30.pdf https://sapiencia.gov.co/wp-content/uploads/2021/11/informe-sept_oct_2021_c1.pdf
	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%	100%	100%	100%	100%	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.	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. 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 2. En el mismo botón, podrá encontrarse la sucursal, horarios y días de atención al público. **UBICACIÓN** Sede Principal: Transversal 73 # 65 - 296 Sector El Volador, Medellín **CONTÁCTANOS** **PBX Medellín:** **(+57 4) 444 7947** **Correo electrónico:** **info@sapiencia.gov.co** **Notificaciones Judiciales:** **notificacionesjudiciales@sapiencia.gov.co** **Horarios:** **Lunes a jueves:** **8:00 a. m. a 12:30 p. m. y 1:30 p. m. a 5:15 p. m.** **Viernes:** **8:00 a. m. a 12:30 p. m. y 1:30 p. m. a 4:00 p. m.** 3. Se incluye un acceso por medio de la siguiente ruta: www.sapiencia.gov.co/funciones, a las funciones de la Agencia de Educación Postsecundaria de Medellín - Sapiencia. 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	El proceso de atención a la ciudadanía, articulado con la Oficina de Control Interno y con la orientación del proceso de Direccionamiento estratégico, realizó reunión para la revisión de cada ítem de la Matriz de transparencia en lo concerniente al proceso de cara a la ciudadanía, con el fin de establecer acciones propuestas para incluir en la próxima vigencia. Si bien, se logró identificar que la Agencia cumple con la publicación de lo establecido, no se encuentra ubicado en el sitio web de la manera sugerida en el informe de la Procuraduría. Por lo anterior, se debe incluir en el Plan de Acción del proceso (2022) las acciones pertinentes para subsanar los ítems identificados.		*Links de acceso: https://sapiencia.gov.co/contactanos/ https://sapiencia.gov.co/funciones/ https://sapiencia.gov.co/tramites-suit/ https://fondos.sapiencia.gov.co/convocatorias/frontend_home/index.php/C_pqrs/fc_pqrs	*Evidencias de reunión y revisión de matriz de transparencia.	Efectivamente esta Oficina participó de la reunión para la revisión de los ítems de la Matriz de Transparencia concerniente al proceso de Atención al Ciudadano. Si bien se cumple con la publicación de los ítems establecidos en la Ley 1712 de 2014 en el sitio web de la Agencia, esta Oficina recomendó, que los mismos se publiquen de conformidad con las directrices realizadas en el informe de la Procuraduría.
	Publicar y divulgar información establecida en el micrositio de transparencia.	Porcentaje de información pública divulgada en la página web.	100%	100%	100%	Subdireccion Administrativa, Financiera y de Apoyo a la Gestion; Comunicaciones; Planeación Estratégica	100%	100%	100%	100%	100%	100%	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.	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.	Desde comunicaciones se dio respuesta a un total de 46 solicitudes de diferentes áreas de la Agencia, las cuales requerían actualizar el sitio web en la sección de Transparencia.		https://sapienciagov-my.sharepoint.com/:x:/g/personal/erika_carmona_sapiencia_gov_co/ERUSCyLXRAlGp2VhHLCTPWQB3cb6Z2eIWgVxQyEmD0x0Fw?e=mU943V		Se realizó la verificación del archivo de Excel relacionado por el área de comunicaciones, donde se encuentran relacionadas las solicitudes de publicación en la sección de transparencia con sus respectivos links. Se encontraron que fueron realizadas 46 publicaciones, todas verificadas con sus correspondientes links. Se hallaron las siguientes novedades: • Las actas de compromiso para pasantías y postgrados internacionales contienen formatos desactualizados • El Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano del segundo cuatrimestre del 2021 se encuentra publicado dos veces, una de forma incompleta. • Al verificar La circular regreso a las oficinas de los funcionarios de Sapiencia 2021 publicada el 01/12/2021, no se encuentra el archivo en cuestión, sino que el archivo publicado es la Circular 26 de 2021 cuyo tema es el cierre financiero del 2021.
	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%	100%	100%	100%	100%	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.	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, Posconvocatoria 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.	El número de publicaciones en redes sociales (FB, IG, TW) durante el último cuatrimestre es de 701, correspondiente a 324 publicaciones informativas relacionadas con Política Pública, Lanzamiento Fondos Sapiencia, Lanzamiento Talento Especializado, Feria Medellín y sus aliados, Feria Siguiente Nivel, Tech fest y Lanzamiento del programa Moda Digital en la cárcel de mujeres de pedregal. 235 publicaciones de contenido de valor relacionado con testimonios de nuestros beneficiarios y 142 publicaciones de contenido institucional.		Mayo - junio: https://sapienciagov-my.sharepoint.com/:x:/g/personal/erika_carmona_sapiencia_gov_co/EQfFSk7ViBNlnyRfMeC1cUUB6m0M0CN-Qu1BsH97eBwcHg?e=vhChzf Reporte de indicadores julio y agosto: https://sapienciagov-my.sharepoint.com/:x:/g/personal/erika_carmona_sapiencia_gov_co/EQfFSk7ViBNlnyRfMeC1cUUB6m0M0CN-Qu1BsH97eBwcHg?e=h2Ho5e	https://sapienciagov.sharepoint.com/sites/Bancodedocumentos/Documentos%20compartidos/Forms/AllItems.aspx?id=%2Fsites%2FBancodedocumentos%2FDocumentos%20compartidos%2FComunicaciones%2F2021&viewid=2d7f1647%2D4470%2D41b0%2D924b%2De1ab55b0e05a	La Oficina de Control Interno realizó una revisión total de las publicaciones realizadas tanto en redes sociales como en el portal web de la Agencia, para un total de 695, discriminadas así: - Facebook 217 publicaciones - Twitter 189 tweets - Instagram 180 publicaciones - Portal Web 109 publicaciones Deja constancia esta Oficina que se encuentran algunas diferencias con respecto al número de publicaciones, pero en general, se viene cumpliendo con el avance en la publicación de la información por diferentes medios y canales de comunicación.
	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%	20%	50%	40%	100%	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 u 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.	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 imagenes. 3. Cantidad de comunicaciones radicadas: 2937 4. Se codificaron 6187 expedientes y se atendieron 3386 consultas y préstamos. 5. Se han capacitado 104 funcionarios en los siguientes temas: uso del software mercurio y organización documental. 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.	Se elaboró el seguimiento al tercer cuatrimestre del PINAR, destacando los siguientes aspectos. 1. Se recibió concepto técnico y acuerdo de aprobación de las Tablas de Retención Documental de la Agencia. 2. Se realizó el proceso de almacenamiento de 1408 cajas de archivo. También se realizó el realmacenamiento de 1179 cajas. 3. Se radicaron 5411 comunicaciones. 4. Se codificaron 6475 expedientes y 1600 cajas. 5. Se capacitaron 128 servidores públicos. 6. Se finalizó la organización de los contratos 133 de 2015 y 258 de 2018. 7. Se realizó la migración de 38.038 expedientes correspondientes a Historias de Beneficiarios del Fondo EPM. Se parametrizó el software mercurio según TRD. 8. Se aprobó el SIC por parte del Comité Institucional de Gestión y Desempeño.		Informe de seguimiento PINAR con anexos.	Informe interno de seguimiento 003 de 2021- PINAR	Se verificó el Informe de Seguimiento No. 003 al PINAR con corte al 31/12/2021. Se logó evidenciar el avance realizado en cada uno de los proyectos, como se describió en las actividades realizadas por el responsable. Nota: El proyecto de Actualización de TRD a versión 02, se iniciará en la vigencia 2022.
	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	98%	100%	10%	100%	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 Edución Postsecundaria de Medellín.	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 https://sapiencia.gov.co/gestion-documental-normativa-igip/. Actualmente se está gestionando la publicación de la información en el portal de datos.gov.	Se publicó en el portal datos.gov., el inventario de activos de información el día 10 de septiembre de 2021.	Esta documentación se presentará en el próximo Comité Institucional de Gestión y Desempeño para su aprobación.	Resolución 2731 de 2021 y Registro o inventario de activos de Información revisado y publicado.		Se procedió a verificar en el link https://www.datos.gov.co/Educaci-n/Sapiencia-Registro-activos-informaci-n-v3/dubw-pinf en el sitio web de Datos Abiertos y efectivamente se realizó la publicación y actualización el 10/09/2021 de los Registros de Activos de Información.
	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	98%	100%	10%	100%	Actividad programada para el próximo cuatrimestre, sin embargo, se actualizó el Indice 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 Edución Postsecundaria de Medellín.	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 https://sapiencia.gov.co/gestion-documental-normativa-igip/ . Actualmente se está gestionando la publicación de la información en el portal de datos.gov.	Se publicó en el portal datos.gov., el índice de información clasificada y reservada, el día 10 de septiembre de 2021.	Esta documentación se presentará en el próximo Comité Institucional de Gestión y Desempeño para su aprobación.	Resolución 2731 de 2021 e Índice de información clasificada y reservada revisado y publicado.		Se procedió a verificar en el link https://www.datos.gov.co/Educaci-n/-ndice-clasificaci-n-reservada-v3/2h2c-yhcv en el sitio web de Datos Abiertos y efectivamente se realizó la publicación y actualización el 10/09/2021 de los Índices de Información Reservada
	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	98%	100%	10%	100%	Se actualizó el esquema de publicación de información, ya que en la página web se ha publicado nueva información, y los enlaces han variado.	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 https://sapiencia.gov.co/gestion-documental-normativa-igip/ . Y se está gestionando la publicación de la información en el portal de datos.gov.	Se publicó en el portal datos.gov., el esquema de publicación de información, el día 10 de septiembre de 2021.	Esta documentación se presentará en el próximo Comité Institucional de Gestión y Desempeño para su aprobación.	Resolución 2731 de 2021 y Esquema de publicación de información revisado y publicado.		Se procedió a verificar en el link https://www.datos.gov.co/Educaci-n/Esquema-publicaci-n-informaci-n-V3/sr4h-ptbp en el sitio web de Datos Abiertos y efectivamente se realizó la publicación y actualización el 10/09/2021 de los Esquemas de Publicación de Información Índices de Información Reservada.
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.	Procedimiento elaborado y registrado en el SGI.		90%	10%	Gestión Documental Gestión de Comunicaciones Atención al Ciudadano		N/A	50%	56%	5%	50%	Actividad programada para el próximo cuatrimestre del año.	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%.	Procedimiento elaborado y enviado al encargado del Sistema de Gestión Integral para su aprobación. Queda pendiente de la aprobación por el Subdirector Administrativo, financiero y de apoyo a la gestión y el SIG, que será para el mes de enero de 2022.		Se envía propuesta de aspecto a evaluar en el procedimiento.		Se verificó el correo enviado por la Subdirección Administrativa al SGI para la aprobación del procedimiento para la elaboración y actualización de los instrumentos de la gestión de la información pública. Efectivamente, el mismo fue enviado el 28/12/2021 con el archivo adjunto pendiente de aprobación. Se adjuntan pantallazos de la verificación del correo y la información antes relacionada.
	Elaborar, aprobar, adoptar, publicar y socializar el Registro de Publicaciones.	Registro de Publicaciones.		90%	10%	Gestión Documental		N/A	70%	78%	30%	100%	Actividad programada para el próximo cuatrimestre del año.	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%.	Se revisó la Ley 1712 de 2014, en el Artículo 11 donde indica: "Información mínima obligatoria respecto a servicios, procedimientos y funcionamiento del sujeto obligado. Todo sujeto obligado deberá publicar la siguiente información mínima obligatoria de manera proactiva: "Un registro de publicaciones que contenga los documentos publicados de conformidad con la presente ley y automáticamente disponibles, así como un Registro de Activos de Información" Registros publicados en la página web institucional.		Se elaboró el Registro de publicaciones.	https://sapiencia.gov.co/gestion-documental-normativa-igip/	Se procedió a verificar en el link https://sapiencia.gov.co/gestion-documental-normativa-igip/ y efectivamente el registro de publicaciones de Sapiencia se publicó en el sitio web de la Agencia.
	Realizar informes mensuales de PQRSDF.	Número de informes de PQRSDF realizados.	4	4	4	Atención al ciudadano	4	100%	4	100%	4	100%	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 meterialización del riesgo en las respuestas a las solicitudes ingresadas.	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. La Agencia tuvo a disponibilidad del ciudadano los siguientes canales de atención: Canal telefónico: se atendieron 16.306 ciudadanos por medio de la línea telefónica Canal presencial: Durante el cuatrimestre, se atendieron 2.874 personas. Canal virtual: Compuesto por el correo instutucional 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.	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. La Agencia tuvo a disponibilidad de la ciudadanía los siguientes canales de atención: Canal telefónico: se atendieron 8.568 llamadas. Canal presencial: Durante el cuatrimestre se atendieron 1.322 personas. Canal virtual: Compuesto por el correo institucional info@, se recibieron 10.079 solicitudes las cuales fueron tramitadas y delegadas a las diferentes áreas, formulario de PQRSDF de la página Web 2.373 solicitudes recibidas y chat de atención virtual con 9.996 atenciones.		*Informe de canales Ene- Agosto-2021.	*Informe de canales Ene- Noviembre-2021.	La Oficina de Control Interno hace la verificación de los informes reportados por el área de Atención al Ciudadano entre los meses de septiembre y diciembre, donde se hace revisión de las atenciones prestadas. El correo electrónico aún no tiene el dato consolidado de la cantidad de solicitudes atendidas en diciembre ya que muchos procesos se encuentran en transcurso de respuesta y están dentro de los tiempos de ley.
	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%	30%	100%	55%	100%	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.	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). 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. 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). 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.	Se realizaron 10 reuniones con el propósito de hacer seguimiento al plan de trabajo, definido para la implementación y/o socialización del Código de Integridad y Buen Gobierno Institucional para la vigencia 2021, con: representante de Comunicaciones, Planeación estratégica, TI y TH. Se aportaron contenidos (Planeación estratégica y TH) , se diseñaron piezas gráficas (comunicaciones) y se hizo el desarrollo del micrositio (TI) como estrategia para la difusión del Código de Integridad y Buen Gobierno en la agencia. El micrositio de integridad, se llamó "Sapiencia íntegra", es una herramienta tipo "landing page" que contiene videos, juegos, el código de integridad de Sapiencia y enlaces a cursos sobre el tema; fue diseñado pensando en que se mantuviera en el tiempo y fuera un requisito para los funcionarios y contratistas de la Agencia sobre los temas que debe conocer. El día 23 de diciembre, se realizó una actividad Institucional por medio de la cual se hace el lanzamiento del Micrositio, actividad que pudo contar con la participación de colaboradores de la agencia.	Todas las evidencias podran encontrarlas en la carpeta compartida: X:\codigo de integridad y buen gobierno (192.168.1.11corporativa) (X) Carpetas: 1. Cápsulas o piezas comunicacionales 2. Certificados Cursos Funcionarios e Invitaciones 3. Conferencia Integridad 28 de junio de 2021 4. Correos masivos en general 5. GUIÓN DIRECTOR GENERAL 6. Manual de codigo_integridad_y_buen_gobierno_2021 Actualizado 7. MAPA CONCEPTUAL cubo multimedia 8. Plan de Trabajo INTEGRIDAD 2021 V1 9. Estrategias Socialización Código de integridad y buen gobierno-2021		https://fondos.sapiencia.gov.co/convocatorias/frontend_integridad_buen_gobierno/index.php/Formulariopp/fc_ruta	Se verifico el Micrositio de integridad de la Agencia, Sapiencia Integra en el siguiente link: https://fondos.sapiencia.gov.co/convocatorias/frontend_integridad_buen_gobierno/index.php/Formulariopp/fc_ruta En el mismo, se logró corroborar que el micrositio cuenta con contenido del Código de integridad, ética y buen gobierno Institucional, videos, cursos y juegos relacionados con el mencionado código.
	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%	30%	100%	40%	100%	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 @Medellín, 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 desagregación y los matriculados en el 2020 con su desagregación tanto académicos como sociodemográficas. -Actualización del módulo de Matrícula Cero con los datos entregados por las IES del municipio para los dos semestres que se ha otorgado el beneficio y con la desagregación poblacional. -Datos de los beneficiarios de Sapiencia para la convocatoria 2021 en los fondos EPM y con recursos de PP, 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. -Incorporación del Indicador de personas con título de Educación Postsecundaria por comuna de Medellín.	En este cuatrimestre se realizaron actualizaciones en la batería de indicadores y se publicó en el micrositio, a saber: - 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. - 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. - 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. . - 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. - 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. - 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. - 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. - Actualización de la batería de indicadores con los datos del ICU y su actualización con corte 2021 y sus comparativos por dimensiones. - 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. - 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. - 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. - 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. -Actualización de la batería de indicadores con los datos de inscritos y seleccionados en la convocatoria 2021-2 del proyecto de Becas Tecnologías. - 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. - 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. - 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. - Actualización de la batería de indicadores con la finalización de los ajustes en las bases de matrícula cero.	En este cuatrimestre se realizaron actualizaciones en la batería de indicadores y se publicó en el micrositio, a saber: -Actualización de la batería de indicadores con los datos de inscritos y preseleccionados de los proyectos manejados por la dirección técnica de fondo (Fondo EPM, Fondo con recursos de PP, Fondo Extendiendo Fronteras Educativas, Fondo Formación Avanzada y Becas Mejores Bachilleres) para la convocatoria 2021-2. -Actualización de la batería de indicadores en el módulo de deserción por periodo de las 3 IES del municipio, y de estudiantes foráneos con fuente oficial las áreas de planeación de las IES municipales. -Actualización de la batería de indicadores en el módulo de revistas indexadas en el bloque de investigación con fecha de corte 2020 y fuente oficial el Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación. -Actualización de la batería de indicadores con los datos de gestión de cartera de Sapiencia realizando la actualización con corte julio 2021 para los 5 indicadores incluidos en la batería. -Actualización de la batería de indicadores con la información del Snies para 2020 (Inscritos, admitidos, matriculados nuevos, matriculados, docentes, personal administrativo y graduados) (31 Tableros) - Actualización de la batería de indicadores con los datos de servicio social en las diferentes comunas del fondo con recursos de Presupuesto Participativo, donde se crean los tableros de este tema. - Actualización de la batería de indicadores en el módulo de deserción en los Fondos de EPM y con recursos de Presupuesto Participativo. - Actualización de la batería de indicadores con los datos de los estados actuales de los beneficiarios históricos de la agencia, con este se actualizan 13 tableros entre ellos los mapas de beneficiarios por comunas de Medellín. -Actualización de la batería de indicadores con la creación del módulo de Bilingüismo con los tableros de información de caracterización socioeconómica y demográfica como académica. - Actualización de las poblaciones especiales de los beneficiarios de fondos en los respectivos tableros de la batería de indicadores. - Actualización de la base maestra de la batería con los datos becas tecnologías de manera parcial para la convocatoria 2021-2. -Actualización de la batería de indicadores con los datos de becas tecnologías en su segunda convocatoria de 2021, se actualiza los datos de inscritos, habilitados y legalizados con datos de caracterización, información académica y poblaciones especiales. - Actualización de los inscritos, admitidos, matriculados nuevos y matriculados de las 3 IES del municipio, con datos de caracterización e información académica para el segundo semestre de 2021. -Actualización de la base maestra de la batería con los datos de demanda y matrícula de las 3 IES adscritas al municipio para la convocatoria 2021-2 - Actualización de los mapas de beneficiarios históricos y beneficiarios activos con todos los datos de caracterización. - Actualización de los datos de tasa de asistencia y tasa de continuidad a partir de los resultados de los estudios realizados por el OdeS. -Actualización de los datos de demanda y matrícula de las 3 IES con los tableros de inscritos, admitidos, primíparos y matriculados totales.		https://sapiencia.gov.co/bateria_indicadores/	https://sapiencia.gov.co/bateria_indicadores/	Las actualizaciones relacionadas en las actividades, arrojadas en la batería de indicadores del Observatorio de Sapiencia ODES fueron verificadas en el sitio web de la Agencia en el link https://sapiencia.gov.co/bateria_indicadores/, concretamente en la Batería de Indicadores del OdeS https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoiYTJlZmE2ODUtN2JlYS00OTg3LTgxZmItNjBhMTAxZjdkYzIyIiwidCI6IjhmNDExZGQxLTRmNGUtNDNjOC04NGUyLTE3OTczNzk5MzA2MCIsImMiOjR9

	Elaborar reportes estadísticos de educación superior de las 3IES municipales y Sapiencia.	Número de reportes publicados.		4	4	Observatorio de Sapiencia-ODES		N/A	4	100%	4	100%	Actividad programada para el próximo cuatrimestre del año.	Para el cumplimiento del indicador en este periodo se realizaron los siguientes informes y se publicaron en el micrositio 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: - Informe semestral de la convocatoria 2021 (Semestre 1) del fondo EPM y universidades - Informe semestral de la convocatoria 2021 (Semestre 1) del fondo con recursos de Presupuesto Participativo - Informe semestral de la convocatoria 2021 (Semestre 1) del proyecto de Becas Tecnologías Alcaldía de Medellín - 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.	Se realizaron los siguientes informes y se publicaron en el micrositio 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: - Informe semestral de la convocatoria 2021 (Semestre 2) del fondo EPM y universidades - Informe semestral de la convocatoria 2021 (Semestre 2) del fondo con recursos de Presupuesto Participativo - Informe semestral de la convocatoria 2021 (Semestre 2) del proyecto de Becas Tecnologías Alcaldía de Medellín - Informe semestral de la convocatoria 2021 (Semestre 2) de demanda y matrícula de las 3 IES del municipio con los datos de cupos, inscritos, admitidos, primíparos y matriculados.		https://sapiencia.gov.co/observatorio-educacion-superior-en-cifras/	https://sapiencia.gov.co/observatorio-educacion-superior-en-cifras/	Los reportes fueron verificados con el link https://sapiencia.gov.co/observatorio-educacion-superior-en-cifras/ en el cual efectivamente se encuentran publicados los 4 informes referenciados como avance. https://sapiencia.gov.co/observatorio-educacion-superior-en-cifras/ *El Informe semestral de la convocatoria 2021 (Semestre 2) del fondo EPM y universidades fue verificado en el siguiente link del micrositio del OdeS: https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoiYTI1N2ViNjQtNWI4NS00MmFiLWJkNzUtMmEyNDAzNWU1YjU3IiwidCI6ImhmNDExZGQxLTRmNGUtNDNjOC04NGUyLTE3OTczNzk5MzA2MCIsImMiOjR9 *El Informe semestral de la convocatoria 2021 (Semestre 2) del fondo con recursos de Presupuesto Participativo fue verificado en el siguiente link del micrositio del OdeS: https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoiZTIjNWQ2NWMtM2I5Ni00YzM3LThjYTYtNzFjN2U5MjRiNDU5IiwidCI6ImhmNDExZGQxLTRmNGUtNDNjOC04NGUyLTE3OTczNzk5MzA2MCIsImMiOjR9 *El Informe semestral de la convocatoria 2021 (Semestre 2) del proyecto de Becas Tecnologías Alcaldía de Medellín fue verificado en el siguiente link del micrositio del OdeS: https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoiZGM1OGM4YjktMzM4Zi00ZDQwLTg0YzAtMGMxMDExYjUxYTNiIiwidCI6ImhmNDExZGQxLTRmNGUtNDNjOC04NGUyLTE3OTczNzk5MzA2MCIsImMiOjR9 *El Informe semestral de la convocatoria 2021 (Semestre 2) de demanda y matrícula de las 3 IES del municipio con los datos de cupos, inscritos, admitidos, primíparos y matriculados fue verificado en el siguiente link del micrositio del OdeS: https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoiNjY1ZWJkM2ItNGNkYS00YzBiLWE3MmEtMmRlNWE2ZWIyOWJmIiwidCI6ImhmNDExZGQxLTRmNGUtNDNjOC04NGUyLTE3OTczNzk5MzA2MCIsImMiOjR9
								100%		94%		90%							

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