Alcaldía de Medellín
Cuenta con vos
SAPIENCIA
Agencia de Educación Superior de Medellín

INFORME SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO – 2018-

TERCER CUATRIMESTRE DE 2018
(SEPT, OCT, NOV Y DIC)

AGENCIA DE EDUCACIÓN SUPERIOR DEL MUNICIPIO DE MEDELLIN - SAPIENCIA

OFICINA DE CONTROL INTERNO

MEDELLIN, ENERO 2019

Alcaldía de Medellín
Cuenta con vos
SAPIENCIA
Agencia de Educación Superior de Medellín

Contenido

INTRODUCCIÓN 3

1. SEGUIMIENTO A LA MATRIZ ANTICORRUPCIÓN A AGOSTO DE 2018 7

2. RESULTADOS SEGUIMIENTO AL PAAC–3° CUATRIMESTRE DE 2018 10

2.1. GESTION DEL RIESGO DE CORRUPCION 10

2.2. RACIONALIZACION DE TRAMITES 13

2.3. RENDICION DE CUENTAS 17

2.4. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO 19

2.5. MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN 24

3. OBSERVACIONES 28

4. RECOMENDACIONES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO 29

INTRODUCCIÓN

En cumplimiento de las obligaciones establecidas para las Oficinas de Control Interno y del plan de auditorías legales y reglamentarias para la vigencia 2018, se presenta el informe de seguimiento al plan anticorrupción 2018 de la Agencia de Educación Superior del Municipio 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 2018.

La Agencia elaboró “el Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano” usando los lineamientos contenidos en los documentos “Estrategias para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano. Versión 3”, en aras de garantizar a los ciudadanos la prestación de un servicio transparente.

El Jefe de Control Interno o quien haga sus veces es el responsable de hacer seguimiento a la elaboración y evaluación de la Estrategia Anticorrupción. Este seguimiento se realizará tres (3) veces al año, esto es con corte a 30 de abril, 31 de agosto y 31 de diciembre y se publica en la página web de la entidad.

El Estado Colombiano, ha adoptado como herramienta de gestión, integrar en un solo cuerpo la planeación de las estrategias de las entidades en torno a la lucha contra la corrupción. De tal manera que él ciudadano pueda conocer de primera mano las acciones programadas para frenar este flagelo. Conscientes de las dificultades operativas que en el día a día enfrenta el servidor público, la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República en armonía con el Departamento Administrativo de la Función Pública y el Departamento Nacional de Planeación, consideraron necesario dar un paso para la evolución de la metodología a través de la formulación de un modelo para la estructuración del Plan

Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Este modelo deberá ser diligenciado anualmente por cada entidad del orden nacional, departamental y municipal y en él se deberán consignar los lineamientos para el desarrollo de la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano.

El Plan lo integran las políticas descritas en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, en el artículo 52 de la Ley 1757 de 2015 y en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información (Ley 1712 de 2014), todas estas están orientadas a prevenir la corrupción.

El primer componente se refiere a la Gestión del riesgo de corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción. El modelo para gestionar este riesgo, toma como punto de partida los parámetros impartidos por el Modelo Estándar de Control Interno (MECI) contenidos en la Metodología de Administración de Riesgos de Función Pública.

El segundo componente es un elemento fundamental para cerrar espacios propensos para la corrupción, se explican los parámetros generales para la racionalización de trámites en las entidades públicas, política que viene siendo liderada por la Función Pública, a través de la Dirección de Control Interno y Racionalización de Trámites.

El tercer componente desarrolla los lineamientos generales de la política de rendición de cuentas, conforme con la Ley 1757 de 2015, artículo 52, que hace parte del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

El cuarto componente aborda los elementos que integran una estrategia de Servicio al Ciudadano, indicando la secuencia de actividades que deben desarrollarse al interior de las entidades para mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y

servicios que se ofrecen a los ciudadanos y garantizar su acceso a la oferta institucional del Estado y a sus derechos.

El quinto componente desarrolla los lineamientos generales de la política de Acceso a la Información, creada por la Ley 1712 de 2014., por la necesidad de brindar espacios para que la ciudadanía participe, sea informada de la gestión de la administración pública y se comprometa en la vigilancia del quehacer del Estado. La formulación de esta estrategia es orientada por el proyecto de democratización de Función Pública.

El presente informe 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 usuario y consolidando los resultados de la matriz respectiva.

MARCO NORMATIVO: El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano le aplica la siguiente normatividad, así como el seguimiento, a saber:

- ✓ Constitución Política de Colombia.
- ✓ Ley 42 de 1993 (Control Fiscal de la CGR).
- ✓ Ley 80 de 1993, artículo 53 (Responsabilidad de los Interventores).
- ✓ Ley 87 de 1993 (Sistema Nacional de Control Interno).
- ✓ Ley 190 de 1995 (normas para preservar la moralidad en la administración pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa).
- ✓ Decreto 2232 de 1995: Artículos 7º, 8º y 9º (Por medio del cual se reglamenta la Ley 190 de 1995).
- ✓ Ley 489 de 1998, artículo 32 (Democratización de la Administración Pública).
- ✓ Ley 599 de 2000 (Código Penal).
- ✓ Ley 610 de 2000 (establece el trámite de los procesos de responsabilidad fiscal de competencia de las contralorías).
- ✓ Ley 678 de 2001, numeral 2, artículo8o (Acción de Repetición).
- ✓ Ley 734 de 2002 (Código Único Disciplinario).
- ✓ Ley 850 de 2003 (Veedurías Ciudadanas).
- ✓ Ley 1150 de 2007 (Dicta medidas de eficiencia y transparencia en la contratación con Recursos Públicos).
- ✓ Ley 1437 de 2011, artículos 67, 68 y 69 (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo).
- ✓ Decreto 4326 de 2011 (Divulgación Programas de la Entidad).
- ✓ Decreto 4567 de 2011 (Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 909 de 2004 y decreto Ley 770 de 2005).
- ✓ Decreto 4632 de 2011 (Reglamenta Comisión Nacional para la Moralización y la Comisión Nacional Ciudadana para la Lucha contra la Corrupción).
- ✓ Decreto 4637 de 2011 (Crea en el DAPR la Secretaría de Transparencia).

- ✓ Documento Conpes 3714 de diciembre 01 de 2011: Del Riesgo Previsible en el Marco de la Política de Contratación Pública.
- ✓ Decreto 0019 de 2012 (Normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública)
- ✓ Decreto 2641de 2012 (Por el cual se reglamenta los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011).
- ✓ Decreto 943 de 2014.
- ✓ Decreto 1510 de 2013 (Por el cual se reglamenta el sistema de compras y contratación pública). 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.

1. SEGUIMIENTO A LA MATRIZ ANTICORRUPCIÓN A DICIEMBRE 31 DE 2018

Alcaldía de Medellín
Cuenta con vos
SAPIENCIA
Agencia de Educación Superior de Medellín

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO TERCER CUATRIMESTRE SEPT. A DIC. 2018												
FORMULACIÓN						MONITOREO Y SEGUIMIENTO						
						abr-30		ago-31		dic-31		
COMPONENTE	ACTIVIDADES	INDICADOR DE PRODUCTO	META/CANTIDAD	FECHA PROGRAMADA DD/MM/AÑO	RESPONSABLE	AVANCE META	% DE AVANCE	AVANCE META	% DE AVANCE	AVANCE META	% DE AVANCE
Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción	Actualizar el manual de riesgos incluyendo la política de riesgos de corrupción	Manual de riesgos actualizado	100 %	23/03/2018	Planeación Estratégica	100%	100%		100%		100%
	Construir y divulgar el mapa de riesgos de la Agencia.	Mapa de riesgos elaborado y actualizado.	1	28/02/2018	Planeación Estratégica Líderes de proceso	1	100%		100%		100%
	Monitorear y revisar periódicamente el mapa de riesgos.	Número de informes de seguimiento elaborados	2	30/06/2018 31/12/2018	Planeación Estratégica Control Interno	N/A	N/A	1	50%	1	100%
Racionalización de Trámites	Documentar el procedimiento de gestión de trámites	Procedimiento aprobado y publicado	100 %	15/03/2018	Atención al Ciudadano	90%	90%	10%	100%		100%
	Identificar y priorizar los trámites que se realizan en cada una de las áreas de la Agencia.	Porcentaje del avance en la identificación de trámites. (Diagnóstico).	100 %	30/03/2018	Atención al Ciudadano	0%	0%	55%	55%	45%	100%
	Construir la hoja de vida de los trámites	Hoja de vida de trámites construida	100 %	30/04/2018	Atención al Ciudadano	10%	10%	55%	55%	45%	100%
	Formular una propuesta de racionalización de los trámites identificados.	Porcentaje de avance en la formulación de propuesta para la racionalización de trámites.	100 %	30/05/2018	Atención al Ciudadano	N/A	N/A	15%	15%	0%	15%
	Realizar el registro de los trámites en el Sistema Único de Identificación de Trámites (SUIT).	Porcentaje de avance en el registro de trámites en el SUIT.	100 %	30/06/2018	Atención al Ciudadano	N/A	N/A	15%	15%	85%	100%
Rendición de Cuentas	Diseñar e implementar la estrategia de rendición de cuentas.	Audiencia pública de rendición de cuentas realizada	1	12/12/2018	Director General	N/A	N/A	N/A	N/A	1	100%

	Elaborar y publicar informe de gestión de resultados, logros y dificultades.	Número de informes de gestión de resultados elaborado	1	15/01/2019	Planeación Estratégica y Comunicaciones	N/A	N/A	N/A	N/A	1	100%
Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano	Formular e implementar un plan de acción para la atención al ciudadano	Plan de acción implementado	100%	07/02/2017	Atención al Ciudadano	100%	100%	100%	100%		100%
	Elaborar informe de medición (indicadores) de cada uno de los canales de atención a la ciudadanía.	Número de Informes elaborados.	12	01/02/2018 31/12/2018	Atención al Ciudadano	4	33%	4	67%	4	100%
	Realizar encuesta de percepción del ciudadano respecto a la calidad del servicio.	Número de encuestas de percepción realizadas.	2	15/06/2018 30/12/2018	Atención al Ciudadano	N/A	N/A	1	50%	1	100%
	Realizar capacitaciones a los servidores públicos relacionadas con el mejoramiento del servicio al ciudadano.	Número de capacitaciones realizadas.	10	15/01/2018 30/12/2018	Atención al Ciudadano	4	40%	7	100%	6	100%
	Fortalecer los canales de atención	Canales de atención fortalecidos y en funcionamiento	100%	15/01/2018 30/12/2018	Atención al Ciudadano y Comunicaciones	40%	40%	70%	70%	100%	100%
Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información	Publicar y divulgar información establecida en la estrategia de Gobierno en Línea.	Porcentaje de información pública divulgada en la página web.	100%	02/01/2018 30/12/2018	Subdirección Administrativa, Financiera y de Apoyo a la Gestión; Comunicaciones; Planeación Estratégica	40%	40%	20%	60%	40%	100%
	Formular e implementar el Plan Institucional de Archivo (PINAR)	Plan Institucional de Archivo (PINAR) formulado e implementado	100%	15/01/2018 30/12/2018	Gestión Documental	100%	100%	90%	90%	100%	100%
	Realizar informes de PQRSDF	Número de informes de PQRSDF realizados	12	15/01/2018 30/12/2018	Atención al Ciudadano	4	33%	3	58%	4	92%
							57%		68%		94,8%

En conclusión: la ejecución del Plan Anticorrupción y atención al ciudadano 2018, se ejecutó en el primer cuatrimestre en el 57%, en el segundo cuatrimestre alcanzó el 68% y en el tercer trimestre de 2018 se ejecutó en el 94,80%

Las 18 acciones contenidas en el PAAC se encuentran ejecutadas así:

a. En el 100%, se encuentran 16 actividades contenidas en el PAAC
b. En el 92%, se encuentra 1 actividad contenida en el PAAC
c. En el 15%, se encuentra 1 actividad contenida en el PAAC

2. RESULTADOS SEGUIMIENTO AL PAAC–3° CUATRIMESTRE DE 2018

2.1. GESTION DEL RIESGO DE CORRUPCION

2.1.1. Actividad: Actualizar el manual de riesgos incluyendo la política de riesgos de corrupción

En el primer cuatrimestre de 2018, la actividad se ejecutó en un 100%, el área de planeación actualizó el manual de riesgos en general, incluyendo todo lo relacionado con la gestión de riesgos de corrupción, siguiendo los lineamientos descritos en la "Guía gestión del riesgo de corrupción" 2015 del DAFP. Se actualiza a la nueva plantilla. Se elabora formato para la calificación del riesgo de corrupción. F-ES-DE-012 Determinación del impacto en el riesgo de corrupción. Se migra a la nueva plantilla formato. F-ES-DE-009 Identificación, análisis y valoración de riesgos.

2.1.2. Actividad: Construir y divulgar el mapa de riesgos de la Agencia.

En el primer cuatrimestre de 2018 se ejecutó en un 100%, el proceso de planeación identificó los riesgos en conjunto con las áreas responsables de implementar las acciones programadas en el año 2018.

Se identificaron un total de 68 riesgos, de los cuales 11 son de corrupción. La matriz fue publicada en la página web de la Agencia.

2.1.3. Actividad: Monitorear y revisar periódicamente el mapa de riesgos.

En el primer cuatrimestre de 2018, se realizó un monitoreo en la matriz de riesgos del año 2018, teniendo en cuenta las fechas de cada riesgo identificado, los procesos que cumplieron son:

- Gestión Jurídica: adopción de listas de chequeo dentro del procedimiento de defensa judicial, las cuales se encuentran codificadas dentro del SGC con el formato F-AP-GJ-068 lista de chequeo.
- Direccionamiento estratégico: en el primer cuatrimestre de 2018, se publicó el mapa de riesgos en la página web en las fechas establecidas por ley. Se realizó el primer informe de seguimiento con corte al 30 de abril a los procesos que habían planeado controles a los riesgos en los primeros cuatro meses del año. Se consolida la información y se publica en la página web conforme al requerimiento de ley.

En el segundo cuatrimestre de 2018, con corte al mes de junio, se evaluaron los riesgos de los procesos correspondientes al primer semestre de 2018, identificando que de un total de 68 riesgos se materializaron 10; se puede evidenciar que los riesgos materializados son de tipo: operativo (50%), tecnológicos (20%), de imagen (20%) y de cumplimiento (10%). Dichos riesgos corresponden a los siguientes procesos y situaciones:

- Direccionamiento Estratégico: Riesgo operativo-Errores en los reportes de seguimiento.
- Gestión de Comunicaciones: Riesgo de Imagen-Presentar datos, información, noticias equivocadas, incompletas e inoportunas en los diferentes medios de comunicación y/o estrategias comunicacionales.

- Fortalecimiento a la IES: Riesgo operativo- Escasa gestión de la información del proceso.
- Atención al ciudadano: Riesgo de imagen- Entregar información equivocada, incompleta e inoportuna a través de los diferentes canales de atención al ciudadano.
- Gestión Administrativa: Riesgo cumplimiento-Falta de oportunidad en el suministro de bienes o servicios.
- Gestión Administrativa-Contratación: Riesgo operativo- Poca precisión en la elaboración de la necesidad contractual.
- Gestión Financiera-Cartera: Riesgo operativo- Errores en la manipulación de información (creación de usuarios y obligaciones, facturación, aplicación de pagos, cierres contables y operativos).
- Gestión Documental: Riesgo operativo-Daño y/o deterioro en la documentación del archivo central.
- Gestión Sistemas de Información: -Riesgo tecnológico-Vulnerabilidad en el funcionamiento de software. Riesgo tecnológico-Fallas del hardware e infraestructura de redes.

En el tercer cuatrimestre con corte a al mes de diciembre, se evaluaron los riesgos de los procesos correspondientes al segundo semestre de 2018, identificando que de un total de 68 riesgos se materializaron 5; anotando que en el seguimiento a riesgos del segundo semestre de 2018, se detalla el tratamiento que le dieron a cada uno de ellos, los cuales fueron clasificados según el tipo, así:

a. Cumplimiento (40%)
b. Operativo (20%)
c. De imagen (20%)
d. Corrupción (20%).

Los riesgos materializados por procesos son:

- Gestión de comunicaciones: Riesgo de Imagen - Actos realizados con el fin de dañar la imagen de la entidad o una persona en particular.
- Atención al Ciudadano: Riesgo de cumplimiento-Incumplimiento de los términos legales para dar respuesta a las PQRSDF radicadas.
- Contratación: Riesgo de corrupción - Falsedad de documentos aportados con la propuesta en los procesos de contratación (Documento falso entregado por un ente externo participante de un proceso contractual)
- Gestión de Cartera: Riesgo Operativo - Errores en la manipulación de información
- Gestión Documental: Riesgo de Cumplimiento - Incumplimiento del Plan Institucional de Archivo (PINAR)

2.2. RACIONALIZACION DE TRÁMITES

2.2.1. Actividad: Documentar el procedimiento de gestión de trámites

En el primer cuatrimestre de 2018, el procedimiento de racionalización de trámites se encontraba en aprobación por el área de calidad, para su posterior publicación, cumpliendo con todos los requisitos (proceso, caracterización, procedimientos, formatos y manuales).

En el segundo cuatrimestre de 2018, la documentación del proceso de Atención al Ciudadano, al cual pertenece el procedimiento de Racionalización de trámites, fue finalizado, se cumplió con todos los requisitos y complementos necesarios (formatos, manuales, caracterización, etc.), para tener un proceso claro, que se convierta en la herramienta principal para el equipo. Aunque la actividad tiene un 100% de cumplimiento, se realizaron modificaciones al formato del inventario de trámites, las cuales van a facilitar el entendimiento y la aplicación del mismo.

En conclusión, la actividad se cumplió en un 100%, desde el segundo cuatrimestre de 2018.

2.2.2. Actividad: Identificar y priorizar los trámites que se realizan en cada una de las áreas de la Agencia. La socialización de la política de racionalización de trámites se realiza con cada una de las áreas de la entidad.

En el primer cuatrimestre de 2018, se inició el proceso con la subdirección Administrativa, de esta manera se identificaron los trámites y servicios prestados en las diferentes dependencias que hacen parte de la subdirección, inicialmente con el registro en la matriz y posteriormente en la página del DAFP. Se identificaron algunos ítems, así:

- El área con mayor número de trámites es Fondos, pero en la entidad hay áreas y proyectos como comunicaciones, dirección general, contratación, entre otras, que, si bien no cuentan con trámites, si ejecutan procedimientos administrativos, los cuales no son registrados, pero se incluyen en el inventario.
- Se identificaron 19 trámites, se revisaron y verificaron.

En el segundo cuatrimestre de 2018, se completó la socialización de la política de racionalización de trámites con todos los líderes de área, dándole cumplimiento a la primera fase del procedimiento y buscando una ejecución de las actividades ajustada a los requerimientos, se nombraron enlaces en cada una de ellas. Junto a estos enlaces se creó un cronograma de trabajo para darle finalidad a la revisión de la priorización de trámites y servicios de cada una de las áreas. Una de las actividades que generó la última socialización, fue la modificación del formato de inventario de trámites, buscando facilitar el entendimiento y la aplicación del mismo,

En el tercer cuatrimestre de 2018, se presentó el listado de Trámites y Procedimientos Administrativos ante el Comité Institucional de Gestión y Desempeño - MIPG, los cuales fueron aprobados, son 65 Trámites y 82 Procedimientos administrativos. Se registraron los 65 Trámites en la plataforma SUIT dando así cumplimiento al 100% de este indicador.

2.2.3. Actividad: Construir la hoja de vida de los trámites

En el primer cuatrimestre de 2018, la hoja de vida de trámites se encontraba lista y aprobada por el área de calidad, esta herramienta permite una identificación unificada de cada trámite y servicio prestado por la agencia, convirtiéndose en la base para las acciones de racionalización de la política a implementar.

En el segundo cuatrimestre de 2018, la hoja de vida de los trámites se encontraba construida, sin embargo, con la construcción del inventario de trámites, se debe realizar un diligenciamiento detallado y completo de la herramienta, la hoja de vida se construye después de tener identificados todos los trámites de la Agencia.

En el tercer cuatrimestre de 2018, de los 19 trámites identificados se verificaron cinco, que tienen hoja de vida construida. El 5 de diciembre de 2018, en Comité MIPG se socializó el formato básico de identificación de hoja de vida de trámites y servicio diligenciados por cada área, en total 65 Hojas de Vida de los trámites de la Agencia.

2.2.4. Actividad: Formular una propuesta de racionalización de los trámites identificados.

En el primer cuatrimestre de 2018, la consolidación del procedimiento de Racionalización de Trámites y la documentación del mismo, permitió la

creación de nuevos formatos que facilitaran el cumplimiento del plan de trabajo trazado para realizar la implementación de la política de una manera rápida y efectiva, así mismo se identificó la necesidad real de la Agencia en este aspecto, buscando un procedimiento que facilite la consecución de los objetivos. La documentación del procedimiento de racionalización de tramites en el sistema de gestión de la calidad, fue el primer paso para que se aplicara el plan de trabajo, se dejaron listos los pasos a seguir, formatos y herramientas de trabajo, se realizó la primera reunión del comité anti tramites, y la primera socialización de la política en el mes de junio de 2018.

Se habían identificado algunos temas para tener en cuenta:

- El área con mayor número de trámites es Fondos, pero en la entidad hay áreas y proyectos como comunicaciones, dirección general, contratación, entre otras, que, si bien no cuentan con trámites, si ejecutan procedimientos administrativos, los cuales no serán registrados, pero se incluyen en el inventario.
- Se identificaron 19 trámites, los cuales se encontraban en revisión y verificación.
- Se tienen claramente identificadas las siete (7) fases del procedimiento de racionalización de trámites, las tres primeras requieren de un trabajo detallado en ejecución, las siguientes son experimentales.
- Se realiza el seguimiento continuo de este procedimiento dentro del plan de acción del área.

En el segundo cuatrimestre de 2018, se aclara que en el procedimiento de racionalización de trámites, las fases son dependientes, es decir, una depende de la otra. Con el retraso en la ejecución de uno de los puntos, automáticamente se generará el retraso del siguiente, por lo cual, sin el

cumplimiento al 100% del inventario de trámites, no se podrían ejecutar las siguientes actividades.

Es importante tener en cuenta que los retrasos generados se han motivado por factores laborales relacionados de manera directa con el servicio de atención al ciudadano, la demanda del servicio durante la época de convocatorias obligó al equipo a dedicarse al apoyo y atención, de manera total, impidiendo realizar el cronograma de actividades como se había estipulado. A pesar de esto, se encontraban dentro de los términos para darle cumplimiento a estos requisitos que exige la norma.

En el tercer cuatrimestre de 2018, se recibieron las Hojas de Vida de los trámites de la Agencia en el mes de diciembre, a partir de esto se evalúa la pertinencia de la racionalización de los mismos.

La propuesta de racionalización de trámites se programa para el primer trimestre de 2019.

2.2.5. Actividad: Realizar el registro de los trámites en el Sistema Único de Identificación de Trámites (SUIT).

En el primer cuatrimestre de 2018, al no tener identificados en totalidad los trámites no es posible avanzar en el registro de los mismos, aunque ya se contaba con usuario y contraseña.

En el tercer cuatrimestre de 2018, se registraron 65 Trámites en la plataforma SUIT dando así cumplimiento al 100% de este indicador.

Se anexan pantallazos de la página del SUIT donde se evidencia el ingreso de los trámites.

2.3. RENDICION DE CUENTAS

2.3.1. Actividad: Diseñar e implementar la estrategia de rendición de cuentas.

En el tercer cuatrimestre de 2018, se realizó la audiencia pública de rendición de cuentas el 18 de diciembre, en el Centro de Innovación del Maestro-MOVA, se presentó un balance general de la gestión realizada durante el año: en los siguientes temas:

- Ejecución financiera
- Cumplimiento de metas
- Principales logros del 2018
- Retos planteados para el 2019.

Un mes antes se dispuso en las redes sociales de la Agencia un espacio para preguntas, observaciones y recomendaciones de la comunidad.

2.3.2. Actividad: Elaborar y publicar informe de gestión de resultados, logros y dificultades.

En el primer cuatrimestre de 2018, se realiza control periódico de la gestión realizada por cada área, con el fin de contar con el informe consolidado y realizar la rendición de cuentas de la vigencia en diciembre.

En el segundo cuatrimestre de 2018, se realiza control periódico de la gestión realizada por cada área mediante el plan de acción institucional, con el fin de poder tener en el mes de noviembre el informe consolidado y realizar la rendición de cuentas de la vigencia en diciembre. De igual forma en noviembre se solicita a los líderes de proyectos la proyección de logros a diciembre y los retos que se establecerán para la siguiente vigencia.

En el tercer cuatrimestre de 2018, se consolidó el documento que recoge la gestión realizada durante el año 2018, que fue publicado en la página de la entidad, el cual está estructurado en tres capítulos:

a. Información presupuestal y financiera: Incluye los ingresos, ejecución de gastos, balance general comparativo, gestión y administración de cartera.
b. Principales logros: Contiene los avances y logros de cada proyecto de inversión, incluyendo las personas impactadas en la vigencia.
c. Retos 2019: Incluye las metas planteadas para la próxima vigencia en los principales proyectos.

2.4. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

2.4.1. Actividad: Formular e implementar un plan de acción para la atención al ciudadano

En el primer cuatrimestre de 2018, Se formuló el Plan de Acción para el servicio de Atención al Ciudadano de acuerdo a las necesidades y los objetivos trazados, partiendo del análisis y las situaciones a mejorar del año anterior.

En el segundo cuatrimestre de 2018, se realiza el seguimiento continuo del cumplimiento del plan de acción del área, analizando no solo el cumplimiento de las actividades, sino las dificultades y acciones de mejora implementadas para cada caso. 59% de avance.

En el tercer cuatrimestre se presentó en su totalidad los informes de seguimientos al Plan de Acción Institucional de Atención al Ciudadano, con un cumplimiento total del 94,8%, debido a que la propuesta de racionalización de trámites se programa para la siguiente vigencia.

2.4.2. Actividad: Elaborar informe de medición (indicadores) de cada uno de los canales de atención a la ciudadanía.

2.4.2.1. **MERCURIO**:

- ENERO: 523 documentos radicados, Solicitudes radicadas: 373, Solicitudes evacuadas: 98, Solicitudes pendientes 279
- FEBRERO: 495 documentos radicados - Solicitudes radicadas: 483 - Solicitudes evacuadas: 296 - Solicitudes pendientes 144
- MARZO: 321 documentos radicados - Solicitudes radicadas: 201 - Solicitudes evacuadas: 47 - Solicitudes pendientes: 154
- ABRIL: 523 documentos radicados - Solicitudes radicadas: 387 - Solicitudes evacuadas: 115 - Solicitudes pendientes: 272
- MAYO: 605 documentos
- JUNIO: 495 documentos.
- JULIO: 564 solicitudes
- AGOSTO: 311 solicitudes
- SEPTIEMBRE: 204 solicitudes
- OCTUBRE: 370 solicitudes
- NOVIEMBRE: 305 solicitudes
- DICIEMBRE: 399 solicitudes

2.4.2.2. **LÍNEA TELEFÓNICA:**

- ENERO: 1.891 llamadas en total - Llamadas atendidas: 985 - Sin atender 906 (152 llamadas entraron cuando la línea estaba ocupada)
- FEBRERO: 2.957 llamadas en total - Llamadas atendidas: 2.209 - Sin atender: 453 (152 llamadas entraron con línea ocupada). 74.70% de atención efectiva.
- MARZO: 1.922 llamadas en total - Llamadas atendidas: 1.611 - Sin atender: 311 - Se obtuvo el 84% de atención efectiva.
- ABRIL: 4280 llamadas en total - Llamadas atendidas: 3959 - Sin atender: 621 - Se obtuvo el 92% de atención efectiva.
- MAYO: 6,610 llamadas en total

- JUNIO: 6,568 llamadas en total
- JULIO: 3.337 llamadas en total
- AGOSTO: 3.089 llamadas en total
- SEPTIEMBRE llamadas totales: 3.296 - Llamadas atendidas: 3.160
- OCTUBRE llamadas totales: 6.833, Llamadas atendidas: 6.451
- NOVIEMBRE llamadas totales: 9.386, Llamadas atendidas: 8.932
- DICIEMBRE Llamadas totales: 8.217, Llamadas atendidas: 7.633

SIIS:

- ENERO: Solicitudes atendidas: 29 - Solicitudes pendientes: 4
- FEBRERO: Solicitudes atendidas: 17 - Solicitudes pendientes: 0
- MARZO: Solicitudes atendidas: 18 - Solicitudes pendientes: 0
- ABRIL: 36 Solicitudes atendidas: 28 - Solicitudes pendientes: 8
- MAYO: 36 solicitudes
- JUNIO: 29 solicitudes
- JULIO: 21 peticiones
- AGOSTO: 12 peticiones
- SEPTIEMBRE: 20 peticiones
- OCTUBRE: 27 peticiones
- NOVIEMBRE: 26 peticiones
- DICIEMBRE: 16 peticiones

CORREO ELECTRÓNICO

- ENERO: Correos electrónicos atendidos: 268. Correos pendientes: 2
- FEBRERO: Correos electrónicos atendidos: 152 y pendientes: 9
- MARZO: Correos electrónicos atendidos: 125 y pendientes: 121
- ABRIL: Correos electrónicos atendidos: 235 y Correos pendientes: 24
- MAYO: 818 correos y solicitudes
- JUNIO: 806 correos y solicitudes.

- JULIO: 442 correos electrónicos con solicitudes
- AGOSTO: 445 correos electrónicos con solicitudes.
- SEPTIEMBRE: 322 Correos electrónicos
- OCTUBRE: 642 Correos electrónicos
- NOVIEMBRE: 703 Correos electrónicos
- DICIEMBRE: 859 Correos electrónicos

2.4.3. Actividad: Realizar encuesta de percepción del ciudadano respecto a la calidad del servicio.

En el tercer cuatrimestre de 2018, se presentó el informe de la Encuesta de Satisfacción del Usuario frente al servicio de Atención al Ciudadano, se socializó con el grupo directivo y con toda la entidad vía correo electrónico. Dentro de los resultados de la encuesta se destaca que las personas encuestadas han tenido contacto con la Agencia a través de 4 canales de atención; correo electrónico, redes sociales, teléfono o en las instalaciones de Sapiencia.

En la mayoría de canales han recibido una atención excelente o muy buena, siendo en la comunicación vía telefónica y la visita a las instalaciones las más utilizadas para el contacto con el 34.32% cada una.

Según los datos de la encuesta, el servicio que prestó el personal de la agencia fue realizado por personas muy bien capacitadas dando respuestas a las inquietudes, esta calificación fue dada por el 81.36% de los encuestados.

2.4.4. Actividad: Realizar capacitaciones a los servidores públicos relacionadas con el mejoramiento del servicio al ciudadano.

En el primer cuatrimestre de 2018, se realizaron 4 capacitaciones directamente relacionadas al servicio de Atención al ciudadano, contemplando desde el debido uso de los equipos telefónicos para brindar

una atención eficaz, hasta los protocolos implementados en los canales oficiales de atención a los usuarios estipulados en la Agencia.

En el segundo cuatrimestre se realizaron 3 capacitaciones enfocadas en la mejora y correcciones de errores gramaticales y ortográficos, con el apoyo de un profesional externo que brindó además de asesorías y aclaraciones sobre reglas básicas, ejercicios prácticos de ortografía y puntuación. Además de una capacitación externa enfocada en el Servicio al Cliente, en el marco del MIPG modelo integral de Planeación y Gestión, la cual se llevó a cabo de manera virtual y tocó temas de interés respecto al servicio en entidades públicas y cumplimiento de la norma.

- Claridad, oportunidad y ortografía: dirigida principalmente al equipo de atención al Ciudadano, pero con la participación de las demás áreas. 35 participantes.
- Escribir bien y no morir en el intento. se realiza principalmente para el equipo de atención al ciudadano, pero participan integrantes de otros equipos, 37 participantes.

En el tercer cuatrimestre de 2018, se brindó capacitación así:

- Servicio al Cliente (virtual) En el mes de septiembre se realizó capacitación de racionalización de trámites, que fue dirigida por el equipo de Atención a la Ciudadanía para las áreas involucradas en el proceso.
- En octubre se realizó capacitación para el inicio de convocatorias de Becas y Fondos Sapiencia.
- En noviembre se socializó con el Área de Cartera los resultados de la encuesta de satisfacción en la atención al ciudadano, donde se realizaron acuerdos para mejorar la atención por parte del equipo.

También se realizó la capacitación para el inicio de la legalización y renovación de Becas Mejores Bachilleres.

- En diciembre se realizaron 2 capacitaciones: Redacción y Ortografía enfocado en PQRS frecuentes en atención al ciudadano y Expresión Oral para la atención al ciudadano.

2.4.5. Actividad: Fortalecer los canales de atención

Se logró completar el número de contratistas dedicados a la atención telefónica, cumpliendo con el plan de trabajo planteado al inicio de la anualidad (tener tres líneas dispuestas para atención telefónica).

Con una nueva integrante al equipo de atención al usuario, los resultados en el número de llamadas atendidas de manera satisfactoria, ha sido notorio en los informes mensuales de los canales. Además, se realizó en el mes de diciembre 2 ejercicios de Cliente Oculto para evaluar la forma en que se está gestionando este canal, además se socializaron los resultados con todo el Área de Atención al Ciudadano para hacer los respectivos ajustes y mejorar la atención en este canal.

2.5. MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

2.5.1. Actividad: Publicar y divulgar información establecida en la estrategia de Gobierno en Línea.

Se cumplió en el 100%. Se publicaron en la página web documentos referentes a: Seguimiento Plan Anticorrupción, Informe pormenorizado del estado del control interno, Informe de austeridad (Control Interno), Informe de PQRS, Información financiara actualizada.

2.5.2. Actividad: Formular e implementar el Plan Institucional de Archivo (PINAR)

En el primer cuatrimestre de 2018:

INSTRUMENTOS ARCHIVÍSTICOS: Se está implementando el PINAR y PGD a los cuales se les hace seguimiento bimensual a través del Plan de Acción Institucional por áreas o procesos. Se inventariaron los documentos que ingresaron al archivo central de Sapiencia en el sexto bimestre en el FORMATO ÚNICO DE INVENTARIO DOCUMENTAL con código: F-AP-GD-001 (1888 expedientes, 126 cajas y 1710 folios de anexos - Fondo Camino a la Educación Superior – 50 expedientes equivalentes a 5 cajas del fondo Enlaza Mundos - 462 Expedientes, 31 cajas del fondo Extendiendo Fronteras Educativas – Subdirección Administrativa, Financiera y de Apoyo a la Gestión 91 expedientes, 15 cajas – 77 expedientes, 10 cajas de procesos declarados desiertos o no adjudicados – 2 expedientes del contrato 144 de 2016 de la Subdirección de las IES –10 Expedientes – 2 cajas Carpetas de Radicados recibidos a Secretaría de Educación – 21855 folios de anexos de documentos de beneficiarios de Paso al cobro Jurídico). Se socializó la propuesta de REGLAMENTO INTERNO DE ARCHIVO en el Comité Institucional de Gestión Y Desempeño aprobado por parte de la Oficina Asesora Jurídica. Con relación a las TABLAS DE RETENCIÓN DOCUMENTAL se están haciendo los ajustes pertinentes a la propuesta de TRD por parte de Gestión Documental y por parte de Gestión de la Calidad se están validando, actualizando y/o creando los procesos, procedimientos, manuales, instructivos y formatos de Sapiencia, dado que estos son el insumo principal para la consolidación del listado maestro de documentos de la entidad. Se inició la revisión de la propuesta de TRD validando información de la misma y el listado maestro de documentos buscando coherencia y articulación en la producción de documentos en Sapiencia, a la fecha se ha validado la información de los siguientes procesos, Direccionamiento Estratégico, Comunicaciones, Control Interno, Seguridad y Salud en el Trabajo y se están en proceso de validando Gestión Financiera y Contratación. Cabe resaltar

que los documentos de la subdirección de las Instituciones Públicas de Educación Superior no se han estandarizado en su totalidad. Se inició con el diseño del SISTEMA DE GESTIÓN DE DOCUMENTOS ELECTRÓNICOS DE ARCHIVO de Sapiencia. Esta actividad se mantiene en un porcentaje aproximado de 20% debido a que se está revisando y unificando la información del listado maestro de documentos y la propuesta de Tablas de Retención Documental de las cuales se extraen los documentos del Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo (SGDEA) de Sapiencia con el agravante que algunas oficinas como la Subdirección de las IES están en proceso de documentación de sus procesos.

En el segundo cuatrimestre de 2018, se cumplió con el 100% de las solicitudes de información. Se atendieron 2057 consultas en septiembre y diciembre. El área que más consultas hace es la Dirección Técnica de fondos en el siguiente orden de mayor a menor (Camino a la Educación Superior, Enlaza Mundos y extendiendo Fronteras Educativas), Cabe resaltar que las consultas se hacen masiva e individualmente y están relacionadas de forma individual, es decir por expediente consultado. Las solicitudes realizadas las clasificamos en consultas (Solicitud de expedientes para revisar en el archivo central y generalmente no se registra en la planilla de préstamos) y préstamos (Expedientes solicitados para consultar por fuera de las instalaciones del archivo central y se registra en la planilla de préstamos). 390 consultas y 1667 préstamos en total.

En el tercer cuatrimestre de 2018, se tenía la digitalización e indexación de documentos en el software de gestión documental Mercurio: 56 expedientes del Fondo Enlaza Mundos. 2017 Expedientes y 2360 anexos del Fondo Camino a la Educación Superior. 89 expedientes del Fondo Formación

Avanzada. 234 expedientes del Fondo Extendiendo Fronteras Educativas. 89 Expedientes de convenios y contratos de 2017.

Se remplazó la imagen en el software de gestión documental porque se generó información adicional de los mismos. Se están digitalizando los anexos del fondo Camino a la Educación Superior en general y a la fecha se han revisado 4462 expedientes, equivalentes a 289 Cajas de un total de 338 que hay en total en este fondo.

Se realizaron capacitaciones sobre el uso adecuado del software de gestión documental e inducciones del proceso de gestión documental en Sapiencia. En el periodo 2018 - I se capacitaron 76 servidores equivalentes al 60% del total de los mismos (128). Cabe resaltar, que los usuarios capacitados son los usuarios estratégicos, los que más interactúan con el software de gestión documental (Mercurio).

En el periodo 2018 II se realizaron capacitaciones individuales alrededor de 6 servidores más que las requerían prioritariamente y dos capacitaciones grupales en el mes de septiembre a las dependencias; Dirección Técnica de Fondos y la Subdirección de las IES (28 servidores), sumando en total 110 capacitados durante todo el periodo 2018 y teniendo en cuenta que aumentó el personal contratado a 160.

2.5.3. Actividad: Realizar informes de PQRSDF

Se realizaron los informes propuestos llevando un seguimiento constante y preciso, esto ha permitido notar los avances en el área y tomar las acciones de mejora pertinentes.

3. OBSERVACIONES

- ✓ El avance en el cumplimiento de las metas consagradas en el plan anticorrupción y atención al ciudadano en el tercer cuatrimestre del año 2018, o sea de septiembre a diciembre de 2018 fue del 94,8%, mientras a agosto 31 de 2018 el avance era del 68% y en abril de 2018, el avance fue del 57%, observando un avance significativo en el cumplimiento a las actividades programadas en el PAAC

- ✓ Frente a la formulación de la propuesta de racionalización de los trámites que estén identificados, la meta estaba programada para mayo 2018 y se encuentra en el 15% de avance, dejando la actividad para ser cumplida en el primer semestre de 2019

- ✓ Frente al registro de los trámites en el Sistema Único de Identificación de Trámites (SUIT), la meta estaba programada para junio 2018, donde sólo se alcanzó el 15% de avance; sin embargo a diciembre 31 de 2018 se alcanzó una cumplimiento total del 100%.

- ✓ Frente a las PQRSF, la meta se cumplió en un 92%, quedando pendiente un informe en el segundo cuatrimestre del año.

- ✓ Cabe resaltar durante el tercer cuatrimestre del 2018, se cumplió con el 94,8% de las actividades programadas, lo cual es indicativo de una buena gestión en cuanto a la ejecución del plan anticorrupción y de atención al ciudadano

4. RECOMENDACIONES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO

- Se resalta una ejecución total en el cumplimiento de las metas consagradas en el PACC 2018, a diciembre 31 de la vigencia, del 94,8%, pero es necesario reprogramar en el PAAC 2019, la actividad que está en el 15%, referente a la formulación de la propuesta de racionalización de los trámites que ya estén identificados.

- Elaborar el PAAC 2019, incluyendo todos los controles necesarios que permitan la ejecución de las políticas anticorrupción para la agencia, en los diferentes componentes básicos establecidos legalmente.

Cordialmente,

FERNANDO DE JESUS CARDONA JIMENEZ
Jefe Oficina de Control interno

Anexo N° 1. Cuadro seguimiento matriz anticorrupción y de atención al usuario a Dic. 31 de 2018