

SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO A DICIEMBRE 31 DE 2018

FORMULACIÓN										MONITOREO Y SEGUIMIENTO				
COMPONENTE	ACTIVIDADES	INDICADOR DE PRODUCTO	META/CANTIDAD	FECHA PROGRAMADA DD/MM/AÑO	RESPONSABLE	abr-30		ago-31		dic-31		ACTIVIDADES REALIZADAS AÑO 2018 (1° enero al 31 de Diciembre)		
						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%	En el primer cuatrimestre de 2018, se 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 el formato F-ES-DE-009 Identificación, análisis y valoración de riesgos.			
	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%	En el primer cuatrimestre de 2018, se identificaron los riesgos en conjunto con las áreas responsables de implementar las acciones al año en curso (2018). Se tienen identificados un total de 71 riesgos, de los cuales 11 son de corrupción. La matriz se encuentra publicada en la página web de la Agencia.			
	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%	En el primer cuatrimestre de 2018, se realiza un monitoreo en la matriz de riesgos del año 2018 identificando los riesgos próximos a cumplir la fecha de verificación. Teniendo en cuenta las fechas de cada riesgo identificado, se envía a los líderes de los procesos que tienen riesgos próximos a vencer un correo solicitando que compartan las acciones que han realizado hasta el momento. Los procesos en los cuales se evidenciaron cumplimiento fueron: *Gestión Jurídica al 31/03/2018, su verificación fue la adopción de listas de chequeo dentro del procedimiento de defensa judicial, las cuales se encuentran modificadas dentro del SGC con el formato F-AP-GI-068 lista de chequeo. *Racionalización estratégica al 30/04/2018, su verificación fue el mapa de riesgos se publicó en la página web en las fechas establecidas por ley y se entregó oportunamente a Control Interno para su seguimiento. Se solicitó 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 consolidó la información y se publicará en la página web conforme a los requerimientos de ley. 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: *Racionalización estratégica: 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 ES: Riesgo operativo- Escasa gestión de la información del proceso. *Atención al ciudadano: Riesgo de Imagen- Entregar información equivocada, incompleta e inoportunas 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 de archivo central. *Gestión Sistemas de Información: Riesgo tecnológico-Vulnerabilidad en el funcionamiento de software. -Riesgo tecnológico-Fallas del hardware e infraestructura de redes. Con corte 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; se puede evidenciar que los riesgos materializados son de tipo: Cumplimiento (40%), Operativo (20%), de imagen (20%) y de corrupción (20%). *Gestión de comunicaciones: Riesgo de Imagen-Actos realizados con el fin de dañar la imagen de la entidad o a una persona en particular. *Atención al Ciudadano: Riesgo de cumplimiento-Incumplimiento de los términos legales para dar respuesta a las PQRSDF radicadas en la agencia. *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) Nota: En el seguimiento a riesgos se detalla el tratamiento que se dio a cada uno de ellos.		
	Documentar el procedimiento de gestión de trámites	Procedimiento aprobado y publicado	100%	15/03/2018	Atención al Ciudadano	90%	90%	10%	100%		100%	En el primer cuatrimestre de 2018, a la fecha el procedimiento se encuentra en aprobación por el área de calidad para su posterior publicación, cumpliendo con todos los requisitos requeridos (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 de manera exitosa, se cumplió con todos los requisitos y complementos necesarios (formatos, manuales, caracterización, etc) para tener un cumplimiento en un 100%, desde el segundo cuatrimestre de 2018.		
	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%	En el primer cuatrimestre de 2018, la socialización de la política de racionalización de trámites debe realizarse con cada una de las áreas de la entidad, iniciamos 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, iniciando con el registro en la matriz y posteriormente en la página del DAFP. a la fecha hemos identificado algunos ítems 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, se ejecutan procedimientos administrativos, los cuales no serán registrados pero se incluirán en un inventario. + Hemos identificado 19 trámites, los cuales se encuentran en revisión y verificación, pero claramente aun queda un cifra alta por verificar. 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 pronta y ajustada a los requerimientos necesarios, 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. Es importante tener en cuenta que esta actividad ha sufrido algunos retrasos por motivos ajenos a la planeación realizada, pero relacionados directamente con la prestación del servicio, pues por la demanda en la atención y el apoyo que se brindó durante los meses de mayo y junio al área de fondos, al igual que el trabajo directo que se ejecutó en los procesos de cada uno de los programas, el equipo estuvo dedicado de manera completa, buscando brindar el mejor servicio de atención posible durante las convocatorias. En el tercer cuatrimestre de 2018, se presentó el listado de Trámites y Procedimientos Administrativos ante el Comité MPG, los cuales fueron aprobados: 65 Trámites y 82 Procedimientos administrativos. Se registraron los 65 Trámites en la plataforma SUIT dando así cumplimiento al 100% de este indicador.		
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%	En el primer cuatrimestre de 2018, la hoja de vida de trámites se encuentra lista y aprobada por el área de calidad, esta herramienta permitirá 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 encuentra construida, sin embargo, con la construcción del inventario de trámites, se debe realizar un diligenciamiento detallado y completo de la herramienta en el tercer cuatrimestre de 2018. La hoja de vida se construyó después de tener identificados todos los trámites de la Agencia. Si bien el proceso de identificación aún se encuentra en identificación, de los 19 trámites identificados hemos podido verificar cinco, que ya tienen hoja de vida construida. El 5 de diciembre se realizó en Comité MPG la socialización del formato básico de identificación de hoja de vida de trámites y servicio para ser diligenciado por cada área, con fecha máxima de entrega el 19 de diciembre de 2018. Y se recibieron 65 Hojas de Vida de los trámites de la Agencia.			
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%	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 trámites en el sistema de gestión de la calidad, fue el primer paso para partir a aplicar el plan de trabajo, se dejaron listos los pasos a seguir, formatos y herramientas de trabajo, se realizó la primera reunión del comité anti trámites, la primera socialización de la política, debemos terminar la socialización con las diferentes áreas para tener cifras concretas iniciando el mes de junio, a la fecha hemos 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 incluirán en un inventario. • A la fecha hemos identificado 19 trámites, los cuales se encuentran en revisión y verificación. • Se tienen claras las siete fases del procedimiento de racionalización de trámites, las tres primeras requieren de un trabajo detallado el cual se está ejecutando, las siguientes son experimentales. • Se realiza el seguimiento continuo de este procedimiento dentro del plan de acción del área. En el segundo cuatrimestre, 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 genera el retraso del siguiente, por lo cual, sin el cumplimiento al 100% del inventario de trámites, no se podrán 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, tal como se ha manifestado, 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, nos encontramos dentro de los términos para darle cumplimiento a estos requisitos que exige la norma. En el mes de diciembre se recibieron las Hojas de Vida de los trámites de la Agencia, a partir de esto se evaluará la pertinencia de la racionalización de los mismos. La propuesta de racionalización de trámites se realizará en el primer trimestre de 2019.			
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%	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 contamos con usuario y contraseña, debemos esperar para realizar un registro total de todos los trámites. Se registraron los 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.			
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%	La audiencia pública de rendición de cuentas se realizó el 18 de diciembre en el Centro de Innovación del Maestro- MOVA. En esta se presentó un balance general de la gestión realizada durante el año: ejecución financiera, cumplimiento de metas, principales logros del 2018 y los 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.			

Rendición de Cuentas	Elaborar y publicar informe de gestión de resultados, logros y dificultades.	Número de informes de gestión de resultados elaborados	1	15/01/2019	Planeación Estratégica y Comunicaciones	N/A	N/A	N/A	N/A	1	100%	<p>En el primer cuatrimestre de 2018, se realizó control periódico de la gestión realizada por cada área, 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. En el segundo cuatrimestre de 2018, se realizó 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 solicitó a los líderes de los proyectos la proyección de logros a diciembre y los retos que se establecerán para la siguiente vigencia.</p> <p>El documento que recoge la gestión realizada durante el año 2018, el cual está estructurado en tres capítulos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Información presupuestal y financiera: Incluye los ingresos, ejecución de gastos, balance general comparativo, gestión y administración de cartera. 2. Principales logros: Contiene los avances y logros de cada proyecto de inversión, incluyendo las personas impactadas en la vigencia. 3. Retos: 2019: Incluye las metas planteadas para la próxima vigencia en los principales proyectos. <p>Dicho informe es publicado en la página de la entidad.</p>
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%	<p>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 para el 2018, partiendo del análisis y las situaciones a mejorar del año anterior. En el segundo cuatrimestre de 2018, se ha realizado el seguimiento continuo del cumplimiento del plan de acción del área, analizando no solo el cumplimiento de las actividades, además de las dificultades y las acciones de mejora implementadas para cada caso. 59% de avance hasta la fecha. 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 91%, debido a que la propuesta de racionalización de trámites se realizará en la siguiente vigencia.</p>	
Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano	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	<p>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: 154 - En su mayoría los documentos pendientes, corresponden a solicitudes del Área de Cartera, reestructuraciones y refinanciaciones que se encuentran a la espera de entrar a comité. - ABRIL: 523 documentos radicados - Solicitudes radicadas: 387 - Solicitudes evacuadas: 115 - Solicitudes pendientes: 272</p> <p>LÍNEA TELEFÓNICA: ENERO: 1.891 llamadas en total - Llamadas atendidas: 985 - Sin atender 906 (152 llamadas entraron cuando la línea estaba ocupada). - Si bien enero es un mes de poca demanda, es importante tener en cuenta que en ese momento solo se encontraba una persona a cargo de la atención telefónica, presencial y cubría algunas de las plataformas de información. - FEBRERO: 2.957 llamadas en total - Llamadas atendidas: 2.209 - Sin atender: 453 (152 llamadas entraron cuando la línea estaba 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</p> <p>SIS: ENERO-Solicitudes atendidas: 29 - Solicitudes pendientes: 4 que se encontraban dentro de los términos de ley (a fines de febrero se encuentran al día)</p> <p>FEBRERO-Solicitudes atendidas: 17 - Solicitudes pendientes: 0</p> <p>MARZO-Solicitudes atendidas: 18 - Solicitudes pendientes: 0</p> <p>ABRIL: 36 SOLICITUDES - Solicitudes atendidas: 28 - Solicitudes pendientes: 8</p> <p>CORREO ELECTRÓNICO: ENERO: Correos electrónicos atendidos: 268 - Correos pendientes: 2 que habían llegado durante los últimos días del mes, se encuentran dentro de los términos para dar respuesta.</p> <p>FEBRERO: Correos electrónicos atendidos: 152 y Correos pendientes: 9</p> <p>MARZO: Correos electrónicos atendidos: 125 y Correos pendientes: 121</p> <p>ABRIL: Correos electrónicos atendidos: 235 y Correos pendientes: 24</p> <p>El segundo cuatrimestre de 2018, se realizaron las convocatorias de los Fondos Sapientia pregrados con recursos Presupuesto Participativo, Becas Mejores Bachilleres, Fondo Sapientia pregrados EPM y universidades, Becas Tecnologías Alcaldía de Medellín, Fondo Sapientia Progrados Extendiendo Fronteras Universitarias.</p> <p>1. LÍNEA TELEFÓNICA: Mayo: 6,610 llamadas, Junio: 6,568, Julio: 3,337, Agosto: 3,089 (aproximadamente, ya que no se generó el informe telefónico de la planta telefónica), Agosto: 12 peticiones</p> <p>2. SIS-Mayo 36 solicitudes - Junio 29 solicitudes - Julio: 21 peticiones - Agosto: 12 peticiones</p> <p>3. MERCURIO: Mayo 605 documentos - Junio 495 documentos - Julio: 564 solicitudes - Agosto: 311 solicitudes</p> <p>4. CORREO INSTITUCIONAL: Mayo 818 correos y solicitudes - Junio 806 correos y solicitudes. - Julio: 442 correos electrónicos con solicitudes - Agosto: 445 correos electrónicos con solicitudes. - Se corrige las actividades del primer cuatrimestre, dado que no se reportó el mes de abril.</p> <p>CANAL TELEFÓNICO 27.732 LLAMADAS ATENDIDAS</p> <p>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</p> <p>SIS-73 - Septiembre: 20 peticiones - Octubre: 27 peticiones - Noviembre: 26 - Diciembre: 16</p> <p>SOLICITUDES ATENDIDAS - Septiembre: 204 - Octubre: 370 - Noviembre: 305 - Diciembre: 399</p> <p>CORREO INSTITUCIONAL 1.630 CORREOS CON SOLICITUDES ATENDIDAS - Septiembre: 322 - Octubre: 642 - Noviembre: 703 - Diciembre: 859</p>	
Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano	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	<p>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 Sapientia. 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.</p>	
Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano	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%	1	50%	5	<p>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, contamos 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 todo temas de interés respecto al servicio en entidades públicas y cumplimiento de la norma</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ciudadanía, 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. • 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 Sapientia. 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. Adicional a esto durante el mes de diciembre se realizaron 2 capacitaciones: Redacción y Ortografía enfocado en PQRS frecuentes en atención al ciudadano y Expresión Oral para la atención al ciudadano. 	
Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano	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%	<p>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 la llegada de la nueva integrante al equipo, 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 estamos 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.</p>	
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%	<p>Se publicaron en la página web documentos referentes a:</p> <ul style="list-style-type: none"> *Seguimiento Plan Anticorrupción *Informe pormenorizado del estado del control interno *Informe de austeridad (Control Interno) *Informe de PQRS *Información financiera actualizada 	
Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información	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%	<p>1. 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 Sapientia 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 de 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 Sapientia, 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 Sapientia, 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 Sapientia. 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 Sapientia con el agravante que algunas oficinas como la Subdirección de las IES están en proceso de documentación de sus procesos.</p> <p>2. Se han atendido a cabalidad el 100% de las solicitudes de información Se atendieron las siguientes consultas: 2057 - Septiembre - Diciembre</p> <p>3. Se han atendido a cabalidad el 100% de las solicitudes de información Se atendieron las siguientes consultas: 2057 - Septiembre - Diciembre</p> <p>4. Se han atendido a cabalidad el 100% de las solicitudes de información Se atendieron las siguientes consultas: 2057 - Septiembre - Diciembre</p> <p>5. Se han atendido a cabalidad el 100% de las solicitudes de información Se atendieron las siguientes consultas: 2057 - Septiembre - Diciembre</p> <p>6. Se han atendido a cabalidad el 100% de las solicitudes de información Se atendieron las siguientes consultas: 2057 - Septiembre - Diciembre</p> <p>7. Se han atendido a cabalidad el 100% de las solicitudes de información Se atendieron las siguientes consultas: 2057 - Septiembre - Diciembre</p> <p>8. Se han atendido a cabalidad el 100% de las solicitudes de información Se atendieron las siguientes consultas: 2057 - Septiembre - Diciembre</p> <p>9. Se han atendido a cabalidad el 100% de las solicitudes de información Se atendieron las siguientes consultas: 2057 - Septiembre - Diciembre</p> <p>10. Se han atendido a cabalidad el 100% de las solicitudes de información Se atendieron las siguientes consultas: 2057 - Septiembre - Diciembre</p> <p>11. Se han atendido a cabalidad el 100% de las solicitudes de información Se atendieron las siguientes consultas: 2057 - Septiembre - Diciembre</p> <p>12. Se han atendido a cabalidad el 100% de las solicitudes de información Se atendieron las siguientes consultas: 2057 - Septiembre - Diciembre</p> <p>13. Se han atendido a cabalidad el 100% de las solicitudes de información Se atendieron las siguientes consultas: 2057 - Septiembre - Diciembre</p> <p>14. Se han atendido a cabalidad el 100% de las solicitudes de información Se atendieron las siguientes consultas: 2057 - Septiembre - Diciembre</p> <p>15. Se han atendido a cabalidad el 100% de las solicitudes de información Se atendieron las siguientes consultas: 2057 - Septiembre - Diciembre</p> <p>16. Se han atendido a cabalidad el 100% de las solicitudes de información Se atendieron las siguientes consultas: 2057 - Septiembre - Diciembre</p> <p>17. Se han atendido a cabalidad el 100% de las solicitudes de información Se atendieron las siguientes consultas: 2057 - Septiembre - Diciembre</p> <p>18. Se han atendido a cabalidad el 100% de las solicitudes de información Se atendieron las siguientes consultas: 2057 - Septiembre - Diciembre</p> <p>19. Se han atendido a cabalidad el 100% de las solicitudes de información Se atendieron las siguientes consultas: 2057 - Septiembre - Diciembre</p> <p>20. Se han atendido a cabalidad el 100% de las solicitudes de información Se atendieron las siguientes consultas: 2057 - Septiembre - Diciembre</p> <p>21. Se han atendido a cabalidad el 100% de las solicitudes de información Se atendieron las siguientes consultas: 2057 - Septiembre - Diciembre</p> <p>22. Se han atendido a cabalidad el 100% de las solicitudes de información Se atendieron las siguientes consultas: 2057 - Septiembre - Diciembre</p> <p>23. Se han atendido a cabalidad el 100% de las solicitudes de información Se atendieron las siguientes consultas: 2057 - Septiembre - Diciembre</p> <p>24. Se han atendido a cabalidad el 100% de las solicitudes de información Se atendieron las siguientes consultas: 2057 - Septiembre - Diciembre</p> <p>25. Se han atendido a cabalidad el 100% de las solicitudes de información Se atendieron las siguientes consultas: 2057 - Septiembre - Diciembre</p> <p>26. Se han atendido a cabalidad el 100% de las solicitudes de información Se atendieron las siguientes consultas: 2057 - Septiembre - Diciembre</p> <p>27. Se han atendido a cabalidad el 100% de las solicitudes de información Se atendieron las siguientes consultas: 2057 - Septiembre - Diciembre</p> <p>28. Se han atendido a cabalidad el 100% de las solicitudes de información Se atendieron las siguientes consultas: 2057 - Septiembre - Diciembre</p> <p>29. Se han atendido a cabalidad el 100% de las solicitudes de información Se atendieron las siguientes consultas: 2057 - Septiembre - Diciembre</p> <p>30. Se han atendido a cabalidad el 100% de las solicitudes de información Se atendieron las siguientes consultas: 2057 - Septiembre - Diciembre</p> <p>31. Se han atendido a cabalidad el 100% de las solicitudes de información Se atendieron las siguientes consultas: 2057 - Septiembre - Diciembre</p> <p>32. Se han atendido a cabalidad el 100% de las solicitudes de información Se atendieron las siguientes consultas: 2057 - Septiembre - Diciembre</p> <p>33. Se han atendido a cabalidad el 100% de las solicitudes de información Se atendieron las siguientes consultas: 2057 - Septiembre - Diciembre</p> <p>34. Se han atendido a cabalidad el 100% de las solicitudes de información Se atendieron las siguientes consultas: 2057 - Septiembre - Diciembre</p> <p>35. Se han atendido a cabalidad el 100% de las solicitudes de información Se atendieron las siguientes consultas: 2057 - Septiembre - Diciembre</p> <p>36. Se han atendido a cabalidad el 100% de las solicitudes de información Se atendieron las siguientes consultas: 2057 - Septiembre - Diciembre</p> <p>37. Se han atendido a cabalidad el 100% de las solicitudes de información Se atendieron las siguientes consultas: 2057 - Septiembre - Diciembre</p> <p>38. Se han atendido a cabalidad el 100% de las solicitudes de información Se atendieron las siguientes consultas: 2057 - Septiembre - Diciembre</p> <p>39. Se han atendido a cabalidad el 100% de las solicitudes de información Se atendieron las siguientes consultas: 2057 - Septiembre - Diciembre</p> <p>40. Se han atendido a cabalidad el 100% de las solicitudes de información Se atendieron las siguientes consultas: 2057 - Septiembre - Diciembre</p> <p>41. Se han atendido a cabalidad el 100% de las solicitudes de información Se atendieron las siguientes consultas: 2057 - Septiembre - Diciembre</p> <p>42. Se han atendido a cabalidad el 100% de las solicitudes de información Se atendieron las siguientes consultas: 2057 - Septiembre - Diciembre</p> <p>43. Se han atendido a cabalidad el 100% de las solicitudes de información Se atendieron las siguientes consultas: 2057 - Septiembre - Diciembre</p> <p>44. Se han atendido a cabalidad el 100% de las solicitudes de información Se atendieron las siguientes consultas: 2057 - Septiembre - Diciembre</p> <p>45. Se han atendido a cabalidad el 100% de las solicitudes de información Se atendieron las siguientes consultas: 2057 - Septiembre - Diciembre</p> <p>46. Se han atendido a cabalidad el 100% de las solicitudes de información Se atendieron las siguientes consultas: 2057 - Septiembre - Diciembre</p> <p>47. Se han atendido a cabalidad el 100% de las solicitudes de información Se atendieron las siguientes consultas: 2057 - Septiembre - Diciembre</p> <p>48. Se han atendido a cabalidad el 100% de las solicitudes de información Se atendieron las siguientes consultas: 2057 - Septiembre - Diciembre</p> <p>49. Se han atendido a cabalidad el 100% de las solicitudes de información Se atendieron las siguientes consultas: 2057 - Septiembre - Diciembre</p> <p>50. Se han atendido a cabalidad el 100% de las solicitudes de información Se atendieron las siguientes consultas: 2057 - Septiembre - Diciembre</p> <p>51. Se han atendido a cabalidad el 100% de las solicitudes de información Se atendieron las siguientes consultas: 2057 - Septiembre - Diciembre</p> <p>52. Se han atendido a cabalidad el 100% de las solicitudes de información Se atendieron las siguientes consultas: 2057 - Septiembre - Diciembre</p> <p>53. Se han atendido a cabalidad el 100% de las solicitudes de información Se atendieron las siguientes consultas: 2057 - Septiembre - Diciembre</p> <p>54. Se han atendido a cabalidad el 100% de las solicitudes de información Se atendieron las siguientes consultas: 2057 - Septiembre - Diciembre</p> <p>55. Se han atendido a cabalidad el 100% de las solicitudes de información Se atendieron las siguientes consultas: 2057 - Septiembre - Diciembre</p> <p>56. Se han atendido a cabalidad el 100% de las solicitudes de información Se atendieron las siguientes consultas: 2057 - Septiembre - Diciembre</p> <p>57. Se han atendido a cabalidad el 100% de las solicitudes de información Se atendieron las siguientes consultas: 2057 - Septiembre - Diciembre</p> <p>58. Se han atendido a cabalidad el 100% de las solicitudes de información Se atendieron las siguientes consultas: 2057 - Septiembre - Diciembre</p> <p>59. Se han atendido a cabalidad el 100% de las solicitudes de información Se atendieron las siguientes consultas: 2057 - Septiembre - Diciembre</p> <p>60. Se han atendido a cabalidad el 100% de las solicitudes de información Se atendieron las siguientes consultas: 2057 - Septiembre - Diciembre</p> <p>61. Se han atendido a cabalidad el 100% de las solicitudes de información Se atendieron las siguientes consultas: 2057 - Septiembre - Diciembre</p> <p>62. Se han atendido a cabalidad el 100% de las solicitudes de información Se atendieron las siguientes consultas: 2057 - Septiembre - Diciembre</p> <p>63. Se han atendido a cabalidad el 100% de las solicitudes de información Se atendieron las siguientes consultas: 2057 - Septiembre - Diciembre</p> <p>64. Se han atendido a cabalidad el 100% de las solicitudes de información Se atendieron las siguientes consultas: 2057 - Septiembre - Diciembre</p> <p>65. Se han atendido a cabalidad el 100% de las solicitudes de información Se atendieron las siguientes consultas: 2057 - Septiembre - Diciembre</p> <p>66. Se han atendido a cabalidad el 100% de las solicitudes de información Se atendieron las siguientes consultas: 2057 - Septiembre - Diciembre</p> <p>67. Se han atendido a cabalidad el 100% de las solicitudes de información Se atendieron las siguientes consultas: 2057 - Septiembre - Diciembre</p> <p>68. Se han atendido a cabalidad el 100% de las solicitudes de información Se atendieron las siguientes consultas: 2057 - Septiembre - Diciembre</p> <p>69. Se han atendido a cabalidad el 100% de las solicitudes de información Se atendieron las siguientes consultas: 2057 - Septiembre - Diciembre</p> <p>70. Se han atendido a cabalidad el 100% de las solicitudes de información Se atendieron las siguientes consultas: 2057 - Septiembre - Diciembre</p> <p>71. Se han atendido a cabalidad el 100% de las solicitudes de información Se atendieron las siguientes consultas: 2057 - Septiembre - Diciembre</p> <p>72. Se han atendido a cabalidad el 100% de las solicitudes de información Se atendieron las siguientes consultas: 2057 - Septiembre - Diciembre</p> <p>73. Se han atendido a cabalidad el 100% de las solicitudes de información Se atendieron las siguientes consultas: 2057 - Septiembre - Diciembre</p> <p>74. Se han atendido a cabalidad el 100% de las solicitudes de información Se atendieron las siguientes consultas: 2057 - Septiembre - Diciembre</p> <p>75. Se han atendido a cabalidad el 100% de las solicitudes de información Se atendieron las siguientes consultas: 2057 - Septiembre - Diciembre</p> <p>76. Se han atendido a cabalidad el 100% de las solicitudes de información Se atendieron las siguientes consultas: 2057 - Septiembre - Diciembre</p> <p>77. Se han atendido a cabalidad el 100% de las solicitudes de información Se atendieron las siguientes consultas: 2057 - Septiembre - Diciembre</p> <p>78. Se han atendido a cabalidad el 100% de las solicitudes de información Se atendieron las siguientes consultas: 2057 - Septiembre - Diciembre</p> <p>79. Se han atendido a cabalidad el 100% de las solicitudes de información Se atendieron las siguientes consultas: 2057 - Septiembre - Diciembre</p> <p>80. Se han atendido a cabalidad el 100% de las solicitudes de información Se atendieron las siguientes consultas: 2057 - Septiembre - Diciembre</p> <p>81. Se han atendido a cabalidad el 100% de las solicitudes de información Se atendieron las siguientes consultas: 2057 - Septiembre - Diciembre</p> <p>82. Se han atendido a cabalidad el 100% de las solicitudes de información Se atendieron las siguientes consultas: 2057 - Septiembre - Diciembre</p> <p>83. Se han atendido a cabalidad el 100% de las solicitudes de información Se atendieron las siguientes consultas: 2057 - Septiembre - Diciembre</p> <p>84. Se han atendido a cabalidad el 100% de las solicitudes de información Se atendieron las siguientes consultas: 2057 - Septiembre - Diciembre</p> <p>85. Se han atendido a cabalidad el 100% de las solicitudes de información Se atendieron las siguientes consultas: 2057 - Septiembre - Diciembre</p> <p>86. Se han atendido a cabalidad el 100% de las solicitudes de información Se atendieron las siguientes consultas: 2057 - Septiembre - Diciembre</p> <p>87. Se han atendido a cabalidad el 100% de las solicitudes de información Se atendieron las siguientes consultas: 2057 - Septiembre - Diciembre</p> <p>88. Se han atendido a cabalidad el 100% de las solicitudes de información Se atendieron las siguientes consultas: 2057 - Septiembre - Diciembre</p> <p>89. Se han atendido a cabalidad el 100% de las solicitudes de información Se atendieron las siguientes consultas: 2057 - Septiembre - Diciembre</p> <p>90. Se han atendido a cabalidad el 100% de las solicitudes de información Se atendieron las siguientes consultas: 2057 - Septiembre - Diciembre</p> <p>91. Se han atendido a cabalidad el 100% de las solicitudes de información Se atendieron las siguientes consultas: 2057 - Septiembre - Diciembre</p> <p>92. Se han atendido a cabalidad el 100% de las solicitudes de información Se atendieron las siguientes consultas: 2057 - Septiembre - Diciembre</p> <p>93. Se han atendido a cabalidad el 100% de las solicitudes de información Se atendieron las siguientes consultas: 2057 - Septiembre - Diciembre</p> <p>94. Se han atendido a cabalidad el 100% de las solicitudes de información Se atendieron las siguientes consultas: 2057 - Septiembre - Diciembre</p> <p>95. Se han atendido a cabalidad el 100% de las solicitudes de información Se atendieron las siguientes consultas: 2057 - Septiembre - Diciembre</p> <p>96. Se han atendido a cabalidad el 100% de las solicitudes de información Se atendieron las siguientes consultas: 2057 - Septiembre - Diciembre</p> <p>97. Se han atendido a cabalidad el 100% de las solicitudes de información Se atendieron las siguientes consultas: 2057 - Septiembre - Diciembre</p> <p>98. Se han atendido a cabalidad el 100% de las solicitudes de información Se atendieron las siguientes consultas: 2057 - Septiembre - Diciembre</p> <p>99. Se han atendido a cabalidad el 100% de las solicitudes de información Se atendieron las siguientes consultas: 2057 - Septiembre - Diciembre</p> <p>100. Se han atendido a cabalidad el 100% de las solicitudes de información Se atendieron las siguientes consultas: 2057 - Septiembre - Diciembre</p>	

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%	Se han realizado el número de informes propuestos llevando un seguimiento constante y preciso, esto ha permitido notar los avances en el área y tomar las acciones de mejora pertinentes.
						57%		65%		94,8%	