

ANEXO N° 1 SEGUIMIENTO MATRIZ ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - SEGUNDO CUATRIMESTRE 2018 (MAYO A AGOSTO)

FORMULACIÓN						MONITOREO Y SEGUIMIENTO						
COMPONENTE	ACTIVIDADES	INDICADOR DE PRODUCTO	META/CANTIDAD	FECHA PROGRAMADA DD/MM/AÑO	RESPONSABLE	abr-30		ago-31		ACTIVIDADES REALIZADAS (30 Abril)	ACTIVIDADES REALIZADAS (30 Agosto)	OBSERVACIONES
						AVANCE META	% DE AVANCE	AVANCE META	% DE AVANCE			
	Actualizar el manual de riesgos incluyendo la política de riesgos de corrupción	Manual de riesgo	100%	23/03/2018	Planeación Estratégica	100%	100%		100%	Se actualiza 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 .	Actividad realizada en el primer cuatrimestre de 2018	
	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%	1	200%	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 68 riesgos, de los cuales 11 son de corrupción. La matriz se encuentra publicada en la página web de la Agencia.	Actividad realizada en el primer cuatrimestre de 2018	

Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción	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%	<p>Al principio de cada mes se realiza un monitoreo en la matriz de riesgos del año 2018 identificando los riesgos próximos a cumplir la fecha de verificación.</p> <p>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.</p> <p>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 codificadas dentro del SGC con el formato F-AP-GJ-068 lista de chequeo.</p> <p>Direccionamiento estratégico 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 aquellos procesos que habían planeado controles a los riesgos en los primeros cuatro meses del año. Se consolidará la información y se publicará en la página web conforme a los requerimientos de ley.</p>	<p>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%).</p> <p>Dichos riesgos corresponden a los siguientes procesos y situaciones:</p> <p>*Direccionamiento Estratégico: Riesgo operativo-Errores en los reportes de seguimiento.</p> <p>*Gestión de Comunicaciones: Riesgo de Imagen-Presentar datos, información, noticias equivocadas, incompletas e inoportunas en los diferentes medios de comunicación y/o estrategias comunicacionales</p> <p>*Fortalecimiento a la ES: Riesgo operativo- Escasa gestión de la información del proceso</p> <p>*Atención al ciudadano: Riesgo de imagen- Entregar información equivocada, incompleta e inoportuna a través de los diferentes canales de atención al ciudadano.</p> <p>*Gestión Administrativa: Riesgo cumplimiento-Falta de oportunidad en el suministro de bienes o servicios.</p> <p>*Gestión Administrativa-Contratación: Riesgo operativo- Poca precisión en la elaboración de la necesidad contractual</p> <p>*Gestión Financiera-Cartera: Riesgo operativo- Errores en la manipulación de información (creación de usuarios y obligaciones, facturación, aplicación de pagos, cierres contables y operativos)</p> <p>*Gestión Documental: Riesgo operativo-Daño y/o deterioro en la documentación del archivo central</p> <p>*Gestión Sistemas de Información: -Riesgo tecnológico-Vulnerabilidad en el funcionamiento de software.</p> <p>-Riesgo tecnológico-Fallas del hardware e infraestructura de redes</p>	
	Documentar el procedimiento de gestión de trámites	Procedimiento aprobado y publicado	100%	15/03/2018	Atención al Ciudadano	90%	90%	10%	100%	<p>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).</p>	<p>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 proceso claro, que se convierte en la herramienta principal para el equipo.</p> <p>Si bien esta actividad se tiene en 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.</p>	

<p>Identificar y priorizar los trámites que se realizan en cada uno de las áreas de la Agencia.</p>	<p>Porcentaje del avance en la identificación de trámites. (Diagnóstico).</p>	<p>100%</p>	<p>30/03/2018</p>	<p>Atención al Ciudadano</p>	<p>0%</p>	<p>0%</p>	<p>55%</p>	<p>55%</p>	<p>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 identificaran 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 identificdo algunos internas 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. • hemos identificado 19 trámites, los cuales se encuentran en revisión y verificación, pero claramente aun queda un cifra alta por verificar.</p>	<p>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, dada 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.</p>	<p>Para la correcta identificación de trámites se realiza el proceso por fases, la fase 1 fue la socialización de la política anti trámites con los líderes y la solicitud de identificación por parte de los equipos de trabajo de los trámites de cada proceso, realizando el inventario de trámites, por lo que ya se cuenta con un avance de la identificación de los mismos</p>
<p>Construir la hoja de vida de los trámites</p>	<p>Hoja de vida de trámites construida</p>	<p>100%</p>	<p>30/04/2018</p>	<p>Atención al Ciudadano</p>	<p>10%</p>	<p>10%</p>	<p>55%</p>	<p>65%</p>	<p>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. La hoja de vida se construirá después de tener identificados todos los trámites de la Agencia. Si bien el proceso de identificación aún se encuentra en identificación, de los 19 tramites identificados hemos podido verificar cinco, que ya tienen hoja de vida construida.</p>	<p>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.</p>	<p>La actividad estaba para abril de 2018. Se solicita informar cuantos trámites son? Cuantos están en la hoja de vida?</p>

<p>Formular una propuesta de racionalización de los trámites identificados.</p>	<p>Porcentaje de avance en la formulación de propuesta para la racionalización de trámites.</p>	<p>100%</p>	<p>30/05/2018</p>	<p>Atención al Ciudadano</p>	<p>N/A</p>	<p>N/A</p>	<p>15%</p>	<p>15%</p>	<p>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 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 tramites, y 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.</p>	<p>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 generara 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.</p>	<p>La meta estaba para mayo 2018</p>
<p>Realizar el registro de los trámites en el Sistema Único de Identificación de Trámites (SUIT).</p>	<p>Porcentaje de avance en el registro de trámites en el SUIT.</p>	<p>100%</p>	<p>30/06/2018</p>	<p>Atención al Ciudadano</p>	<p>N/A</p>	<p>N/A</p>	<p>15%</p>	<p>15%</p>	<p>Al no tener identificados en totalidad los tramites 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.</p>		
<p>Diseñar e implementar la estrategia de rendición de cuentas.</p>	<p>Audiencia pública de rendición de cuentas realizada</p>	<p>1</p>	<p>12/12/2018</p>	<p>Director General</p>	<p>N/A</p>	<p>N/A</p>	<p>N/A</p>	<p>N/A</p>	<p>Esta actividad se comenzará a realizar en el segundo semestre del año</p>	<p>Esta actividad se realizará en el mes de diciembre</p>	

Rendición de Cuentas	Elaborar y publicar informe de gestión de resultados, logros y dificultades.	Número de informes de gestión de resultados elaborados	1	31/12/2018	Planeación Estratégica y Comunicaciones	N/A	N/A	N/A	N/A	Se realiza 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.	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 solicitará a los líderes de proyectos la proyección de logros a diciembre y los retos que se establecerán para la siguiente vigencia.	
	Formular e implementar un plan de acción para la atención al ciudadano	Plan de acción implementado	100%	07/02/2017	Atención al Ciudadano	30%	100%	40%	70%	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.	Se ha realizado el seguimiento continuo del cumplimiento del plan de acción del área, analizando no solo el cumplimiento de las actividades, si no también de las dificultades y las acciones de mejora implementadas para cada caso. 59% de avance en la implementación.	
	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	3	25%	4	58%	ENERO El primer informe se presentó en el mes de enero con el registro de 523 documentos de los cuales 483 eran solicitudes, requerimientos de información o trámites, de este grupo de documentos dejamos evacuados 296; De las solicitudes que quedaron pendientes de evacuar, 144 son solicitudes de legalización de la Beca Mejores Bachilleres que se encuentran en estudio, y 43 solicitudes que en mayor porcentaje son reestructuraciones de créditos y están a la espera de ser estudiadas en comité de cartera. De las 1.891 llamadas que entraron a la Línea Telefónica, atendimos 985; sin atender se registraron 906 llamadas de las cuales 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. Por el Sistema de información SIIS ingresaron 29 solicitudes de las cuales quedaron pendientes 4 que se encuentran dentro de los términos para dar respuesta. (Al mes de febrero se encuentran al día) Por el correo institucional ingresaron 268 correos, a la fecha se tenían pendientes únicamente 2 que habían llegado durante los últimos días del	Durante este periodo se realizaron las convocatorias de los Fondos Sapiencia pregrados con recursos Presupuesto Participativo, Becas Mejores Bachilleres, Fondo Sapiencia pregrados EPM y Universidades, Becas Tecnologías Alcaldía de Medellín, Fondo Sapiencia Posgrados Extendiendo Fronteras Universitarias. 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) 2. SIIS Mayo 36 solicitudes Junio 29 solicitudes Julio: 21 peticiones Agosto: 12 peticiones 3. MERCURIO Mayo 605 documentos Junio 495 documentos. Julio: 564 solicitudes Agosto: 311 solicitudes 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	Las cifras corresponden a los indicadores de cada uno de los canales de atención, los cuales se encuentran discriminados por mes. Los indicadores corresponden a: 1. Llamadas atendidas en el mes 2. Solicitudes atendidas desde el SIIS 3. Documentos evacuados en mercurio 4. Correos atendidos desde infosapiencia

Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano

<p>Realizar encuesta de percepción del ciudadano respecto a la calidad del servicio.</p>	<p>Número de encuestas de percepción realizadas.</p>	<p>2</p>	<p>15/06/2018 30/12/2018</p>	<p>Atención al Ciudadano</p>	<p>N/A</p>	<p>N/A</p>	<p>1</p>	<p>100%</p>	<p>Las encuestas de percepción planteadas para el 2018 se realizarán a mitad de año, en el mes de julio y al finalizar el año corriente, sin embargo, durante los meses transcurridos, se han implementado algunas herramientas buscando una medición continua del servicio prestado, en los correos electrónicos donde se envían las respuestas a los requerimientos, se implantó un banner que direcciona al usuario a una pequeña encuesta electrónica que califica la atención dada, igualmente seguimos realizando seguimiento a las quejas y sugerencias depositadas en el Buzón de Sugerencias de la entidad, y en este momento nos encontramos preparando una encuesta telefónica que se aplicará al finalizar la llamada de cada ciudadano que desee hacerlo.</p>	<p>La encuesta de satisfacción del servicio de atención al ciudadano fue realizada en agosto y enviada de manera virtual a correos electrónicos tanto de ciudadanos como beneficiarios, teniendo una muestra de 200 personas encuestadas. En el documento se evaluaron los diferentes aspectos que hacen parte del servicio como instalaciones, preparación de los funcionarios, solución a peticiones, etc. En este momento se encuentra en revisión y ajustes el informe de resultados, el cual será socializado en toda la entidad. El mayor porcentaje de atención positiva le corresponde la preparación de los funcionarios para atender las solicitudes expuestas con un 92%, el servicio prestado se encuentra en un 68%, y nuestras instalaciones en un 62%. Esperamos ampliar aspectos y resultados al finalizar el informe de análisis.. Se continúa con el seguimiento de los demás mecanismos de evaluación del servicio, como la encuesta posterior al envío de correos electrónicos desde el correo institucional, la atención de quejas u observaciones del servicio reportadas por el buzón de sugerencias, y todas aquellas que ingresen por los diferentes canales de atención, respecto a la prestación del servicio de atención al ciudadano de la entidad.</p>	
<p>Realizar capacitaciones a los servidores públicos relacionadas con el mejoramiento del servicio al ciudadano.</p>	<p>Número de capacitaciones realizadas.</p>	<p>10</p>	<p>15/01/2018 30/12/2018</p>	<p>Atención al Ciudadano</p>	<p>4</p>	<p>40%</p>	<p>3</p>	<p>70%</p>	<p>Durante los meses transcurridos se han realizado 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</p>	<p>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 tocó temas de interés respecto al servicio en entidades públicas y cumplimiento de la norma</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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. • Servicio al Cliente (virtual) 	

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%	30%	70%	<p>•Se solicitó al área de sistemas un ajuste en los informes generados por la planta telefónica para ser más exactos en las cifras contempladas.</p> <p>•Se realizó una modificación en la entrada de llamadas a las tres líneas principales de Atención al Ciudadano, buscando una equidad en la atención brindada por cada funcionaria, es decir, una repartición equitativa de llamadas a atender.</p> <p>•Se realizó matriz de requerimientos telefónicos de toda la entidad con fechas y plazos de cumplimiento, buscando la mejora en la atención de este canal.</p>	<p>Con la apertura de las convocatorias a Programas para el Acceso a la Educación Superior, realizamos jornadas de estudio para la profundización en los temas básicos de cada programa, este ejercicio de retroalimentación se convirtió en una de las mejores herramientas para tener certeza respecto a la información que le damos a la ciudadanía.</p> <p>Para los meses de julio y agosto se realizaron puntualmente dos actividades buscando el fortalecimiento del área, en un ejercicio de evaluación conjunta con el líder del área de cartera, se llegaron a acuerdos y nuevas estrategias para la mejora en la atención de los diferentes canales de atención al ciudadano, planteando tareas, modificaciones y situaciones para revisar y analizar.</p> <p>El seguimiento a las respuestas y los grupos de estudio donde se tocan aspectos de forma (ortografía y redacción) ha fortalecido la calidad del servicio y las observaciones en las respuestas enviadas por cada uno de los canales de atención.</p>	Se solicitaron evidencias de las jornadas de estudio? Evidencia del los 2 eventos de evaluacion?
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%	<p>Se cumplió con divulgar en la página web los documentos de ley tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> *Plan de Acción *Plan Indicativo *Manuales *Informe de Gestión *Rendición de cuentas *PINAR *Ejecución Presupuestal *Plan Anual de Adquisiciones <p>Entre otros documentos, con el fin de cumplir con la estrategia de Gobierno Digital</p>	<p>Se publicaron en la página web documentos referentes a:</p> <ul style="list-style-type: none"> *Seguimiento Plan de Acción *Seguimiento Plan Indicativo *Presupuesto de la Agencia *Seguimiento Riesgos *Seguimiento plan Anticorrupción *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	30%	100%	40%	70%	<p>Se formuló y se publicó el PINAR en los tiempos acordados, la metodología empleada para la realización del PINAR, fue con base en el procedimiento denominado FORMULACIÓN, IMPLEMENTACIÓN, SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DEL PINAR con código P-AP-GD-005 y atendiendo a lo dispuesto en el decreto 1080 de 2015 Artículo 2.8.2.5.8. y el decreto 2609 de 2012 en su artículo 7 y 8.</p> <p>Se ha venido cumpliendo a cabalidad con la implementación del PINAR, teniendo en cuenta los objetivos trazados:</p> <p>*Se actualizó la documentación completa del proceso (20 documentos)</p> <p>*Se organizaron 134 cajas- 3152 expedientes</p> <p>*Se han digitalizado 57 contratos de 2017, 700 resoluciones y 60 expedientes de 2017.</p> <p>*Se capacitó a 76 funcionarios de la entidad en el uso de Mercurio (60% de los funcionarios)</p> <p>*Se está trabajando en la elaboración de TRD y se espera poder contrastar información con el área de calidad (Listado Maestro de documentos)</p>	<p>1. 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.</p> <p>*Se inventariaron los documentos que ingresaron al archivo central de Sapiencia en el cuarto bimestre en el FORMATO ÚNICO DE INVENTARIO DOCUMENTAL con código: F-AP-GD-001</p> <p>30 cajas - 150 expedientes = PASO AL COBRO JURÍDICO</p> <p>4022 – Folios – Anexos de expedientes de beneficiarios y radicados</p> <p>7 – Expedientes – 12 Carpetas (Convenios Secretaría de Educación)</p> <p>-Se proyectó la propuesta de REGLAMENTO INTERNO DE ARCHIVO, se revisará y aprobará en el próximo Comité Institucional de Gestión y Desempeño, a realizarse el próximo 11 de septiembre de 2018</p> <p>-Con relación a las TABLAS DE RETENCIÓN DOCUMENTAL Y EL CUADRO DE CLASIFICACIÓN DOCUMENTAL, Esta actividad específica está enfocada en unificar criterios entre la Tabla de Retención Documental y el listado maestro de documentos de Sapiencia; se están haciendo los ajustes pertinentes a la propuesta de TRD por parte de Gestión Documental y 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.</p> <p>Se inició el cruce de la información de la propuesta de TRD y el listado maestro de documentos y se avanzó en el 20% de lo que se había planeado, se validaron los documentos de la Dirección General, Oficina Asesora Jurídica y aproximadamente el 30% de la Subdirección Administrativa, Financiera y Apoyo a la Gestión. Cabe resaltar que los documentos de la subdirección de las Instituciones Públicas de Educación Superior no se encuentran estandarizados.</p> <p>-Se inició con el diseño del Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo de Sapiencia.</p> <p>- Revisión de la Guía de Implementación de un Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo – SGDEA propuesta por el Archivo General de la Nación.</p> <p>- Presentación.</p> <p>- Introducción.</p> <p>- Contextualización de lo que es y la utilidad de un Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo (SGDEA).</p> <p>2. Se han atendido a cabalidad el 100% de las solicitudes de información</p> <p>Se atendieron las siguientes consultas:</p> <p>3885 = Mayo – Agosto</p> <p>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)</p> <p>Cabe resaltar que las consultas se hacen masiva e individualmente y están relacionadas de forma individual, es decir por expediente consultado</p> <p>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</p>	<p>El seguimiento al PINAR es una actividad de mantenimiento, por lo cual la meta debe mantenerse siempre en el 100%, las actividades mencionadas en la observación es todo lo que se realiza para poder cumplir con el PINAR, no son acciones sueltas</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%	<p>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.</p>	<p>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.</p>	<p>Esta acción corresponde a los informes que se generan de la respuesta a PQRSDF, los cuales se realizan teniendo como insumo principal los indicadores de los canales de atención al</p>
							57%		72%			