

	Realizar encuesta de percepción del ciudadano respecto a la calidad del servicio.	Número de encuestas de percepción realizadas.	2	15/06/2017 30/11/2017	Subdirección Administrativa, Financiera y de Apoyo a la Gestión.	NA	NA	1	80%	1	80%	Para el primer semestre de 2017 se tiene programada una encuesta de satisfacción del cliente, esta encuesta la mostrará a la Agencia, como lo están percibiendo los distintos grupos de interés.	La encuesta para la medición de la percepción del ciudadano respecto a los servicios que presta la Agencia, se controló, se aprobó y se aplicó en la última semana del mes de julio del 2017, con una muestra aleatoria de diez (10) usuarios, donde se destacaron los beneficios de los fondos de Prepagados Participativos y de los fondos EPA y Universitarios. Los resultados de la encuesta se publicaron en el mes de octubre de 2017.	En fines de primera encuesta de satisfacción del usuario en la Agencia, del cual se pueden encontrar entre otros los siguientes requisitos a la evaluación: 1. Cómo pasó día el estudiante de la Agencia de Educación Superior de Medellín? por un índice en 42%, por lo visto la cultura 20%, mediante Alcaldía 10%, por medio social. 2. Por qué de los usuarios de atención tuvo contacto con nosotros? las estadísticas 20%, video encuesta 10%, en las instalaciones de la Agencia 20%, como electrónico 8% y centro de servicios de Atención 20%. 3. Cómo calificó el servicio que presta el funcionario que atendió su requerimiento a calidad? Excelente 70%, muy buena 20%, aceptable 4%, regular 10% y mala 10%. 4. Considere que el personal de nuestra entidad que le atendió estaba capacitado para dar la respuesta a la solicitud que usted realizó? muy capacitado y dio respuesta a mi requerimiento 50%, no sabía del tema pero logró encontrar la respuesta por otro medio 11%, sabía del tema pero no medio respuesta a mi solicitud 9%, no sabía del tema pero no sabía del tema ni respondí 2%. 5. Cómo le ha servido el tiempo de respuesta a mi requerimiento? excelente 30%, normal 20%, no han demorado más de lo normal 22%, demorado 10%, no dieron respuesta a mi requerimiento 10%.	Agosto 2017 En el elemento de control, Modelo de Cuantificación por Procesos del Modelo Estándar del Control Interno MECI, se tiene como uno de los productos mínimos la evaluación de la satisfacción del cliente y planes mejorados, por lo que los resultados de la percepción de satisfacción de los grupos de valor se fundamentan para implementar acciones de mejora en la prestación de los servicios ofrecidos por la Agencia, y por ende deberán planearse la implementación de la misma. Agosto 2017 La primera encuesta realizada, para la medición de la percepción del ciudadano respecto a los servicios que presta la Agencia, se publicará en el mes de octubre de 2017. Diciembre 2017 La encuesta de satisfacción del usuario, se realizó el 20 de septiembre de 2017 y se terminó el 12 de octubre de 2017, con un total de diez (10) preguntas con múltiples respuestas.
	Realizar capacitaciones a los servidores públicos relacionados con el mejoramiento del servicio al ciudadano.	Número de capacitaciones realizadas.	5	15/03/2017 15/06/2017 15/08/2017	Subdirección Administrativa, Financiera y de Apoyo a la Gestión.	3	80%	4	80%	6	100%	Se realizaron tres (3) capacitaciones dirigidas a todo el personal de la Agencia, pero enfocadas en dos temas que hacen parte fundamental en la prestación del servicio de atención al ciudadano: Manejo y registro de PQRSD y de la plataforma informática Mensuras.	Se realizó la capacitación programada en el cuarto trimestre de 2017, para un total de cinco (5) de los cinco (5) que se tienen programadas en la vigencia.	Finalmente se realizaron seis (6) capacitaciones durante el 2017, donde se destacaron: Litografía y trabajo en equipo; Otorino y Higiene para hablar en público; El poder del lenguaje; Comunicación verbal y no verbal PNL; (Programación neurolingüística).	Agosto 2017 Se está cumpliendo de acuerdo a lo programado en el Plan. Agosto 2017 Se está cumpliendo con el programa del Plan. Diciembre 2017 El cumplimiento de estas actividades es del 120%.
	Publicar y divulgar información estadística en la página web.	Porcentaje de información pública divulgada en la página web.	100%	02/01/2017 30/12/2017	Subdirección Administrativa, Financiera y de Apoyo a la Gestión, Comunicaciones.	0	80%	0,7	70%	0,7	70%	El 10 de septiembre de 2016 se presentó por la Oficina de Control Interno de la Agencia el Informe Preliminar del Seguimiento de la implementación de la Estrategia de Gobierno en Línea de Seguridad. El 30 de septiembre de 2016 la Agencia presentó un Plan de Mejoramiento a los hechos identificados en el Informe presentado por la Oficina de Control Interno. Como algunas acciones de mejora se van implementando en el último trimestre de la vigencia 2016, quedó en el Plan Anticorrupción y de Rendición al Ciudadano de 2017 de la Agencia. Se reportó la necesidad de un nuevo Plan de Mejoramiento, debido al cambio que presentó la página Web de la Agencia.	El 15 de mayo de 2017 se presentó un nuevo Plan de Mejoramiento a la información estadística en la estrategia de Gobierno en Línea, por parte de la Subdirección Administrativa - Financiera y de Apoyo a la Gestión, a la fecha se han ido implementando las acciones mejor establecidas en el mismo. Las Acciones de Mejora se han cumplido en 70%, el otro 30% se le está trabajando para el cumplimiento de las mismas.	Las acciones de mejora están en el mismo porcentaje, porque la Oficina de Comunicaciones no ha presentado el nuevo informe de las acciones de mejora programadas para el último trimestre del 2017. Lo que permitirá evidenciar a su vez cumplido con el 30% restante.	Agosto 2017 A la fecha no se ha presentado el nuevo Plan de Mejoramiento. Mayo 2017 La Subdirección Administrativa, Financiera y de Apoyo a la Gestión, presentó un nuevo Plan de Mejoramiento al cual se le hará el respectivo seguimiento con corte a agosto 30 de 2017. Agosto 2017 Se debe realizar el compromiso adquirido por sus responsables, para cumplir con las acciones de mejora. Diciembre 2017 La Oficina de Comunicaciones ha estado trabajando las acciones de mejora pendientes, pero a la fecha de corte no ha presentado el informe de seguimiento al mismo, por lo tanto no se da en cumplimiento del 70%.
	Elaborar el Plan Institucional de Archivo de Seguridad (PINAS).	Porcentaje de avance en la elaboración del Plan Institucional de Archivo de Seguridad.	100%	31/10/2017	Subdirección Administrativa, Financiera y de Apoyo a la Gestión.	0,8	80%	0,9	90%	0,95	95%	Se elaboró el Plan Institucional de Archivo, el cual contiene el diagnóstico y las estrategias para cerrar los hechos. Pudiendo definir acciones para su ejecución de índole arjivística en el Plan de Acción y el Preacuerdo de la Agencia. Se debe integrar Gestión Documental con el Plan Institucional de Archivo PINAS esta última como instrumento para la planeación de la función archivística, el cual debe vincularse con los demás planes y proyectos estratégicos previstos por la Agencia.	Se terminó la formulación del PINAR, ya está documentado, caracterizado y con sus procedimientos. Se elabora anualmente para su implementación, análisis que se hace a principio de año y se envía al responsable de cada área.	La programación y documentación de la gestión documental e instrumentos archivísticos de la Agencia en 2017 quedó en el Instrumento Documental ID un 98%, Cuadro de Clasificación Documental CCD un 80%, Tablas de Retención Documental TRD un 80%, Programa de Gestión Documental PGD un 100%, Caracterización del Proceso de Gestión Documental CPGD un 100% e Indicadores del Proceso de Gestión Documental un 100%, por lo tanto el Plan quedó en un 95%.	Agosto 2017 En el siguiente trimestre se ejecutará aquellas modificaciones con el fin de completar el porcentaje propuesto y cumplir a cabalidad con la programación del informe, aprobado en el área de Calidad. Agosto 2017 Se está cumpliendo con lo programado en el Plan Anticorrupción, es necesario indicar que el PINAR, debido al componente Gestión Documental que está por el orden del 50%, no alcanza la meta del 100%. Diciembre 2017 Esta se cumplió en un 95%.
Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información	Elaborar el Programa de Gestión Documental.	Porcentaje de avance en la elaboración del programa de Gestión Documental.	100%	30/06/2017	Subdirección Administrativa, Financiera y de Apoyo a la Gestión.	0,5	50%	0,5	50%	1	100%	Se ha avanzado en un 50%, con el se están estableciendo las estrategias que permitan a corto mediano y largo plazo, la implementación y mejoramiento de la prestación de servicios, desarrollo de los procedimientos, la implementación de programas específicos del proceso de Gestión Documental. Se está realizando la implementación respectiva con los responsables del Sistema de Calidad en la Agencia. El programa de Gestión Documental hace parte del Plan Institucional de Archivo de Seguridad (PINAS).	Se elaboró y documentó a cabalidad el proceso de gestión documental con sus respectivos formatos, estructura y procedimientos. Para lo cual se señaló que el estado actual de los archivos de la Agencia, entorpeció el desarrollo normal de las actividades archivísticas, por lo tanto se indica que no cumple con los requisitos mínimos para tener el normal funcionamiento del archivo, por lo tanto se instruye para adecuar la cantidad de información hacia que genera la Agencia, en el desarrollo de su operación.	El proceso de Gestión Documental está un 100% documentado y consta de una (1) caracterización, once (11) formatos, tres (3) indicadores y dos (2) procedimientos, para un total de diecisiete (17) documentos actualizados.	Agosto 2017 No se avanzó lo propuesto inicialmente debido al aumento en algunas actividades del área de GD (Organización de documentos, consultas de información, capacitaciones sobre el Software y digitalización de documentos). Agosto 2017 Se está cumpliendo con lo programado en un 50%. Diciembre 2017 Esta actividad se cumplió en un 100%.
	Elaborar Tablas de Retención Documental de Seguridad.	Porcentaje de avance en la elaboración de Tablas de Retención Documental.	100%	30/06/2017	Subdirección Administrativa, Financiera y de Apoyo a la Gestión.	0,8	80%	0,8	80%	0,8	80%	Se hizo el proceso de clasificación documental de la Agencia, indicando los criterios de retención documental final resultado de la valoración documental con cada una de las agrupaciones documentales responsable y en cada oficina productora. Se ha estado aprobando en el Comité de Archivo las Tablas de Retención Documental (TRD) de cada una de las oficinas productoras. Las Tablas de Retención Documental (TRD) hacen parte del Plan Institucional de Archivo de Seguridad (PINAS).	Ante el proceso de revisión que el responsable de la Oficina de Planeación de la Agencia a cada uno de los procesos de la Agencia, al realizar la verificación original de las Tablas de Retención Documental TRD con los responsables del área de Gestión Documental, dado que no se han terminado de realizar todos los documentos, no se pueden realizar las capacitaciones. Por lo tanto el porcentaje de cumplimiento cambia y es necesario registrar - meta - que se cambia para el último trimestre del año, esperando que a diciembre de 2017 se se tengan terminadas las tablas de retención documental, para que cuando lo que se va a quedar en estado maestro con las TRD que se habían aprobado anteriormente.	Para que las Tablas de Retención Documental TRD estén en el 100% de cumplimiento, se debe en primera instancia validar con el estado maestro del Sistema de Calidad de la Agencia, para en segunda instancia pasar al envío y aprobación por parte del Comité Departamental de Archivo.	Agosto 2017 Se ha el respectivo seguimiento del cumplimiento del 100%, con corte a agosto 30 de 2017. Agosto 2017 Al estar revisando la responsable de la Oficina de Planeación de la Agencia cada uno de los procesos de la Agencia, se reportó la meta, para el cumplimiento de las TRD, para el último trimestre del año, esperando que a diciembre de 2017 se se tengan terminadas las tablas de retención documental, para que estas coincidan con lo que quedó en el estado maestro. Diciembre 2017 La oficina responsable de gestión de la Agencia, viene validando la validación de las TRD con el estado maestro del Sistema de Calidad de la Agencia en un 100%, y el envío y aprobación por parte del Comité Departamental de Archivo en un 95%.

Elaboró: Coordinadora de Planeación Estratégica	Revisó: Jefe de Control Interno	Aprobó: Sistema Integrado de Gestión
Fecha: 10 de enero de 2017	Fecha: 12 de enero de 2017	Fecha: 13 de enero de 2017