



Estrategia, mecanismo, medida ect.	Actividades
1. Metodología para la identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo.	
	Talleres prácticos para la identificación, análisis de los riesgos de corrupción
	Construcción de Matriz de Riesgos
	Establecer controles a las causas de los Riesgos

	<p>Realizar seguimiento al mapa de riesgos de corrupción por procesos</p>
2. Estrategía Antitrámites	<p>Publicar producto de la gestión de riesgos de corrupción.</p>
	<p>Identificar los trámites que deben ser registrados en el Sistema Único de Identificación de Trámites (SUIT)</p>
	<p>Realizar el registro de los tramites en el SUIT</p>
	<p>Realizar audiencia pública de rendición de cuentas</p>

3. Rendición de cuentas

Informar permanentemente a la comunidad los resultados de la gestión por medio de diferentes estrategias como: chat, redes sociales, página web, entre otros establecidos por Sapiencia, acorde con lo publicado por el DAFP y el DNP

Evaluar el Plan de Medios de la Comunicación Organizacional

4. Mecanismo para mejorar la atención al ciudadano.	Fortalecer la gestión documental mediante la implementación del programa MERCURIO
	Realizar programas de Inducción y Reinducción a todos los servidores de la Agencia para mejor la atención de la ciudadanía
	Implementar mecanismos para medir la percepción del ciudadano y recolección de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias
Consolidación del documento	Cargo: Nombre: Firma:
Seguimiento de la Estrategia	Cargo: <u>Jefe de Control Interno.</u> Nombre: <u>Carlos Arturo Paternina Moreno.</u> Firma:

SEGU	
Entidad	
Enero 30	Abril 30
Publicación del Plan Anticorrupción de Agencia de Educación Superior de Medellín - SAPIENCIA.	
	Está programado para el mes de mayo de 2016.
	Está programado para el mes de junio de 2016, pero desde el mes de abril/16 la Profesional de Calidad ha estado en el paso a paso de construcción de la matriz de riesgos de corrupción con cada uno de los líderes responsables de los procesos.
	Está programado para el mes de julio de 2016., pero desde el mes de abril/16 la Profesional de Calidad ha estado estableciendo los controles a los riesgos de corrupción con cada uno de los líderes responsables de los procesos.

	<p>Está programado tener realizado el seguimiento a los riesgos de corrupción de la Agencia, para el 31 de agosto de 2016.</p>
	<p>Está programado tener publicado en la página Web de la Agencia la gestión a los riesgos de corrupción, para el 31 de agosto de 2016.</p>
	<p>De los trámites que tiene la Agencia para el normal cumplimiento de su Objeto Social, no se tienen a la fecha identificados cuales deben ser registrados en el Sistema Único de Identificación de Trámites (SUIT).</p>
	<p>El registro de los trámites está programado para mayo/2016.</p>
	<p>Esta programada para noviembre de 2016</p>

La Agencia de Educación Superior de Medellín, realiza de forma permanente rendición de cuentas en redes sociales y en reuniones con la comunidad.

Publicación permanente de la información de la Agencia de Educación Superior de Medellín a través de las redes sociales, por lo tanto se implementa una estrategia digital en tres (3) líneas de intervención:
Institucional: Contenidos enfocados en mostrar la gestión por la promoción de la Educación Superior; **Informativo:** Optimización y creación de nuevos contenidos que impacten positivamente en las métricas; **Branding:** Contenidos enfocados en consolidación de marca.

	<p>Está programado para el segundo semestre del año 2016.</p>
	<p>El 13 de febrero de 2016 se realiza jornada de capacitación y sensibilización PAES con la participación de todos los funcionarios de la Agencia, también se replantea la de organizar la estrategia de comunicación y sensibilización a partir del 1o. De agosto de 2016.</p>
	<p>Se ha continuado dándole las respuestas respectivas a las diferentes PQRS que han ingresado a la Agencia y se ha elaborado un formato donde el usuario expresa lo que representa para él, la atención como ciudadano, pero no se ha medido el grado de satisfacción.</p>

ALINEAMIENTO A LAS ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCION DEL

Medellín: Agencia de Educación Superior de Medellín-SAPIENCIA.

Actividades realizadas

Agosto 31

El 14 de julio de 2016 en una capacitación organizada por la Oficina Jurídica de SAPIENCIA sobre contratación, supervisión e interventoría, se trata el tema de la identificación y análisis de los riesgos de corrupción con la participación de 22 personas entre funcionarios y contratistas.

Con la responsabilidad de la Profesional de Calidad en los meses de mayo y junio de 2016 se siguió en la construcción de la Matriz de los Riesgos de Corrupción, con los líderes responsables de los procesos.

Está programado para el mes de julio de 2016, pero en los meses de mayo y junio de 2016, la Profesional de Calidad siguió con el proceso de establecer los controles a los riesgos de corrupción con cada uno de los líderes responsables de los procesos.

Con el cambio de la Profesional de Calidad se reprograma el seguimiento a los riesgos de corrupción, para el mes de octubre de 2016.

Al 31 de agosto de 2016 no se ha publicado en la página Web de la Agencia de Educación Superior de Medellín el Mapa de Riesgos de Corrupción de la Entidad. Los riesgos de corrupción están inmersos en el Mapa de Riesgos de SAPIENCIA.

Se solicita al Sistema Único de Identificación de Trámites (SUIT) por parte de la Agencia el usuario y contraseña para poder registrar los trámites que deben ser colgados en el Sistema.

Se reprograma para octubre/16 el registro de los trámites que deben ser colgados en el Sistema Único de Identificación de Trámites (SUIT).

Esta programada para noviembre de 2016

En el segundo trimestre de 2016 la Agencia de Educación Superior de Medellín, a partir del 27 de junio/16, en cabeza del Director General de la Agencia de Educación Superior de Medellín – Sapiencia, visita a las 21 Juntas Administradoras Locales de la Ciudad con el fin de socializar metas, retos y avances de los diferentes proyectos de la Agencia y en más detalle, presentar informe de gestión del Fondo Sapiencia Pregrados con recursos de Presupuesto Participativo. También se realiza la comunicación de la Gestión de la Agencia a través de la redacción y envío de 11 boletines de prensa a medios de comunicación de la ciudad (Entre enero a julio de 2016); la coordinación de tres (3) ruedas de prensa (Entre enero a julio de 2016) y la visita a diferentes medios de comunicación de la ciudad de Medellín.

Algunos resultados de la gestión comunicacional en las redes sociales:

Facebook: 8.442 seguidores en enero/16 - 19.654 el 25 de julio/16.

Twitter: 4.591 en enero/16 - 8.088 el 25 de julio/16. **Instagram:** 1331 seguidores. **Instagram:** 92 suscriptores en enero/16 - 138 en julio 25 de 2016.

También realizó las campañas de difusión y comunicación oportuna y suficiente de las convocatorias públicas de los fondos de SAPIENCIA: Fondos SAPIENCIA pregrados con recursos de presupuesto participativo 2016 -2; Fondos SAPIENCIA pregrados con recursos de EPM y Universidades; Fondos SAPIENCIA posgrados nacionales - extendiendo fronteras; Fondos SAPIENCIA posgrados para maestros - formación avanzada; Fondos SAPIENCIA posgrados en el exterior - enlazamundos, para lo cual se realizan las siguientes actividades comunicacionales: Diseñar imagen de la convocatoria 2016; producción de volantes y afiches; rueda de prensa inicio de convocatoria; boletín de prensa; programación volanteo #SapienciaconVos; plan de distribución de afiches a entidades aliadas; ronda de medios; estrategia informativa y pedagógica en redes sociales; actualización de la web; streaming con el Director; actualización de la presentación power point para el Fondo; video tutorial para encontrar el formulario; video tutorial para imprimir el formulario; publicación de resultados; boletín de prensa preseleccionados; campaña legalización y renovación Mailchimp y redes sociales.

Del software Mercurio que tiene la Agencia para fortalecer la Gestión Documental, se puede afirmar que se gestionando y consultando desde el programa en un 90%, pero existe la necesidad de un scanner en la Oficina de Archivo y otro en Radicación, como herramientas indispensables para potenciar el sistema.

La Agencia de Educación Superior de Medellín y bajo la coordinación de la Oficina de Talento Humano ha organizado una serie de charlas y capacitaciones sobre diferentes temas que apuntan a que los funcionarios y contratistas de la Entidad, se motiven e interioricen el rol de la Agencia, a partir de sus Planes, programas, proyectos, contratación, responsabilidades legales etc. Éstas de iniciaron el 4 de abril/16 y al 31 de agosto/16 se han realizado alrededor de 20 sesiones.

La Agencia de Educación Superior de Medellín está en el proceso de reglamentar el trámite de las peticiones y de la atención de las quejas, reclamos y sugerencias y se tiene proyectado tenerlo organizado para el mes de octubre de 2016. Dentro de las actividades que ha organizado la Agencia para formalizar el trámite de las PQRS, se realizó una charla el 4 de agosto/16 con la participación de todos los funcionarios y contratistas de SAPIENCIA y organizada por la Oficina Jurídica de la Entidad, donde se trató el qué, el cómo y el porqué de las PQRS, para sensibilizar al personal de la importancia que representan y el trato que debe darsele a las mismas en una organización.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Año: 2016

Diciembre 31

El ejercicio realizado ha permitido que los funcionarios y contratistas tengan claro la identificación de los riesgos de corrupción del proceso a que pertenecen.

La Matriz de Riesgos de Corrupción se está reemplanteando y por ende quedarán en el Plan Anticorrupción de 2017.

Los Riesgos de Corrupción se están reemplanteando y por ende la de establecer los controles a los mismos, lo cual quedará patentizado en el Plan Anticorrupción de 2017.

El seguimiento a los riesgos de corrupción se pospusó, porque como se está replanteando todo el Direccionamiento Estratégico, la misma Matriz de Riesgos y de hecho hay una programación para enero o febrero de 2017, donde se van identificar y valorar los riesgos tanto operativos como los de corrupción de la Agencia, con cada uno de los líderes responsables de los procesos.

Al reeplantear el Mapa de Riesgos de la Agencia de Educación Superior de Medellín y en éste están inmersos los de corrupción, se programa su publicación al 31 de enero de 2017.

Actualmente en la Subdirección Administrativa, Financiera y de Apoyo a la Gestión, se está investigando y realizando la construcción del proceso a seguir con el fin dar cumplimiento a los tramites en el Sistema Único de Identificación de Trámites (SUIT), porque no se tiene claridad de este proceso.

Existe el compromiso por parte de la Subdirección Administrativa, Financiera y de Apoyo a la Gestión de construir el proceso para dar cumplimiento a la identificación de los trámites que deben ser registrados en el Sistema Único de Identificación de Trámites (SUIT), por lo tanto debe haber un termino para dar cumplimiento a esta obligación legal.

Se reprogramó la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas para el 15 de diciembre de 2016.

Durante el segundo semestre de 2016 y a la fecha, se realizaron diferentes acciones donde se informa de manera permanente a la comunidad sobre la gestión de la Agencia por diferentes canales: Visitas del Director a diferentes medios de comunicación (radio y televisión), publicación y actualización permanente de la página web con información oportuna, publicación diaria de información y contenidos de interés a través de las redes sociales (Facebook, Twitter, Instagram, Youtube), jornadas de volanteo en lugares estratégicos de la ciudad, visitas informativas a 48 colegios de la ciudad, envío de boletines de prensa a toda la base de datos de medios de ciudad, participación en diferentes ferias y actividades de ciudad con un stand informativo de Sapiencia. Adicionalmente se ha hecho rendición de cuentas del Fondo PP en todas las comunas y corregimientos de la ciudad.

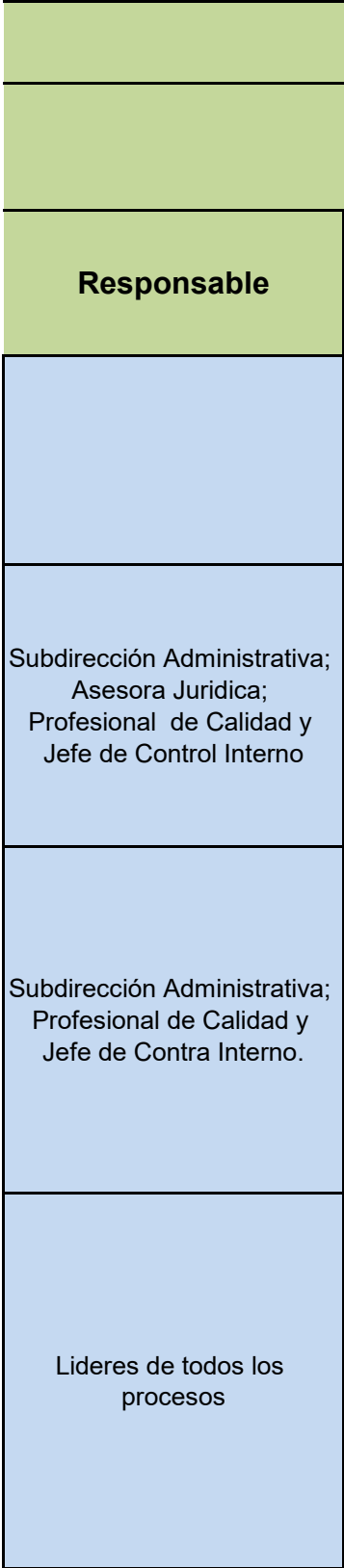
INFORME DE GESTION COMUNICACIONAL podemos destacar:

- 1. General:** Diseño e implementación de un Manual de Identidad Gráfica para la Agencia; Diseño de un modelo de comunicaciones para la Agencia; Articulación con los equipos de comunicaciones de diferentes actores directos en nuestros procesos: Ruta N, Comfama, EDU, @Medellín, Pascual Bravo, Colegio Mayor, ITM, etc; Diseño de la estrategia de comunicación para la circulación de información; Rediseño de la imagen de los Fondos Sapiencia; Actualización de todas las vallas institucionales de las Ciudades Universitarias; Producción de material corporativo según el nuevo Manual de Identidad Gráfica (camisetas, gorras, carnet, pendones etc); Marcación interna de la sede principal de la Agencia.
- 2. Convocatoria Fondo Sapiencia Pregrados Recursos PP.**
- 3. Fondo Sapiencia Pregrados Con Recursos de EPM y Universidades.**
- 4. Fondo Sapiencia Posgrados Nacionales.**
- 5. Fondo Sapiencia Posgrados Internacionales.**
- 6. Fondo Sapiencia Posgrados Maestros.**
- 7. Eventos: Coordinación general y/o apoyo logístico y comunicacional:** Acompañamiento a la Ruta Medellín del Plan de Desarrollo; Apertura Torneo Pedro Nel Gómez (Sinergia); Clubes de Ciencia; Cierre Proyecto GIES (Convenio con Ruta N); Ruta Sapiencia en Corregimientos; Firma Memorando de entendimiento con Colciencias; Lanzamiento Innovación para Todos; Rueda de Innovación y Negocios TECNNOVA; Ciclada Universitaria “En bici a la U” (Agenda Verde); Streaming Educación Sin Distancia
Exposapiencia; Semana de la Robótica y la Innovación; Primer Consejo Directivo Ampliado de Educación Superior; Primer Encuentro Comunidad Sapiencia - Fondos Pregrados; Premios Medellín Investiga.; Consejos Directivos (interno); Caminata Ecológica y Siembra de Árboles en El Cerro el Volador; Audiencia Pública de Rendición de Cuentas SAPIENCIA 2016.
- 8. ODES:** 7 boletines ODES diseñados y publicados; Envío de versión impresa al Concejo de Medellín y a públicos estratégicos;
Campaña pedagógica del ODES en redes sociales invitando a leer la versión completa en la web.
- 9. Campañas:** #VotopormásEducaciónSuperior: Elecciones de Planeación Local y Presupuesto Participativo; #PorVosMaestro: Día del maestro; #PlandeDesarrollo; #ElRetoDeLa21: Iniciativa del Alcalde Federico Gutiérrez para vivir la fiesta del fútbol en paz; Campaña Oferta Académica de las 3IES – Inscripciones 2017 -1; Apoyo a la campaña Medellín Bilindüe #HabláSinPena:

Con la coordinación del responsable de Gestión Documental se realizó capacitación del Programa Mercurio: Los temas tratados: 1. Gestión de Documentos, la cual es una herramienta para la Gestión Documental MERCURIO, ésta está diseñada para apoyar la labor del Centro de Información Documental de cualquier entidad, permitiendo llevar a cabo la administración de los documentos de una forma más eficiente, eficaz y con menores costos. 2. Consultar Radicados y expedientes en el software Mercurio. 3. Manual para consultar reportes en Mercurio. 4. Radicar documentos en el software Mercurio. 5. Relacionar respuestas. El radicado de entrada relacionarlo con el radicado que se dio respuesta a la solicitud o cualquiera que sea el caso.

Se continuó con las capacitaciones y partir del 1 de septiembre /16, hasta el 31 de diciembre de 2016 se realizaron 21 sesiones, donde se destacan: La utilización del programa Mercurio, herramienta adquirida por la Agencia y la cual sirve para agilizar la Gestión Documental; Arbol de Problemas: red de laboratorios, Fondo Local, Apoyo Semilleros, Formulación de proyectos -Módulo 2, Jornada prospectiva estratégica; Derechos de Petición -PQRS- Actualización de la norma; Normatividad Presupuestal, Ley 819 de 2003 creó el Marco Fiscal de Mediano Plazo (MFMP) Cierre Presupuestal-Con talleres prácticos,; entre otros.

La Agencia de Educación Superior de Medellín mediante la Resolución 212 de del 28 de octubre de 2016 reglamenta el Trámite de las Peticiones y la Atención de Quejas, Reclamos y Sugerencias, tanto verbales como escritas a través de los canales oficiales definidos por la entidad, de acuerdo a la normativa vigente aplicable a la materia.



Lideres de todos los procesos, Jefe de control interno

Subdirección Administrativa, validado por Jefe de Control Interno

Lideres de procesos misionales.

Subdirección Administrativa y Jefe de Control Interno

Director y Líder del proceso comunicación pública

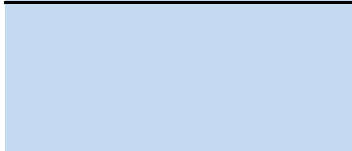
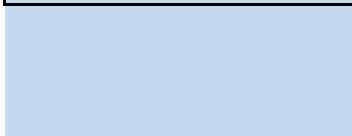
Director y Líder del proceso
comunicación pública

Director y Profesional de
comunicación pública

Proceso Gestión
Documental

Proceso Gestión del Talento
Humano

Subdirección Financiera y
Administrativa; Control
Interno



Anotaciones

Abril 30/16 Está programado para el mes de mayo/16. **Agosto31/2016** No se cumplió en la fecha estipulada, pero el 14 de julio/16 bajo la responsabilidad de la Oficina Jurídica se trata el tema de identificación y análisis de riesgos de corrupción, en la capacitación sobre contratación, supervisión e interventoría. **Diciembre 31/16** Se cumplió con la capacitación proyectada, ésto se verá reflejado en la elaboración del Plan Anticorrupción del 2017.

Abril 30/16 Está programada para el mes de junio de 2016 de 2016, pero desde el mes de abril/16 la Profesional de Calidad ha estado en el proceso de construcción de la matriz de riesgos de corrupción con cada uno de los líderes responsables de los procesos.. **Agosto31/2016** Con la responsabilidad de la Profesional de Calidad en los meses de mayo y junio de 2016 se siguió en la construcción de la Matriz de los Riesgos de Corrupción, con los líderes responsables de los procesos.**Diciembre 31/16** En proceso de construcción, se está reevaluando y quedarán patentizados en el Plan Anticorrupción de 2017.

Abril 30/16 Está programado para el mes de julio de 2016., pero desde el mes de abril/16 la Profesional de Calidad ha estado estableciendo los controles a los riesgos de corrupción con cada uno de los líderes responsables de los procesos. 2016. **Agosto31/2016** Está programado para el mes de julio de 2016., pero en los meses de mayo y junio de 2016, la Profesional de Calidad siguió con el proceso de establecer los controles a los riesgos de corrupción con cada uno de los líderes responsables de los procesos.**Diciembre 31/16** Están en proceso de construcción los controles a los riesgos de corrupción, porque los riesgos de corrupción se están reevaluando, para la elaboración del nuevo Plan del 2017.

Abril 30/16 Está programado tener realizado el seguimiento a los riesgos de corrupción de la Agencia, para el 31 de agosto de 2016. **Agosto31/2016** Con el cambio de la Profesional de Calidad se reprograma el seguimiento a los riesgos de corrupción, para el mes de octubre de 2016. **Diciembre 31/16** Este seguimiento quedará patentizado en el nuevo Plan Anticorrupción 2017, porque se levantarán tanto los riesgos operativos como los de corrupción, en labor con cada uno de los líderes responsables de cada uno de los procesos que tiene la Agencia.

Abril 30/16 Está programado para el 31 de agosto de 2016. **Agosto31/2016** Al 31 de agosto de 2016 no se ha publicado en la página Web de la Agencia de Educación Superior de Medellín el Mapa de Riesgos de Corrupción de la Entidad. Los riesgos de corrupción están inmersos en el Mapa de Riesgos de SAPIENCIA. **Diciembre 31/16** Se publicará en la página Web de Sapiencia, a más tardar el 31 de enero de 2017.

Abril 30/16 Se reprogramó para la primera y segunda semana de agosto de 2016, la identificación y el registro de los trámites que deben ser colgados en el Sistema Único de Identificación de Trámites (SUIT). **Agosto31/2016** Se solicita al Sistema Único de Identificación de Trámites (SUIT) por parte de la Agencia el usuario y contraseña para poder registrar los trámites que deben ser colgados en el Sistema. **Diciembre 31/16** Existe el compromiso por parte de la Subdirección Administrativa, Financiera y de Apoyo a la Gestión de construir el proceso para dar cumplimiento a la identificación de los trámites que deben ser registrados en el Sistema Único de Identificación de Trámites (SUIT).

Abril 30/16 El registro de los trámites está programado para mayo de 2016. **Agosto31/2016** Se reprograma para octubre/16 el registro de los trámites que deben ser colgados en el Sistema Único de Identificación de Trámites (SUIT). **Diciembre 31/16** La Oficina de Control Interno hará seguimiento con corte a enero 31 de 2017, si la Subdirección Administrativa, Financiera y de Apoyo a la Gestión de construyó el proceso para dar cumplimiento a la identificación de los trámites que deben ser registrados en el Sistema Único de Identificación de Trámites (SUIT).

Abril 30/16 La Audiencia Pública de Rendición de Cuentas está programada para noviembre de 2016. **Agosto31/2016** La Audiencia Pública de Rendición de Cuentas está programada para noviembre de 2016. **Diciembre 31/16** Se realizó la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas el 15 de diciembre de 2016 a las 3:00 p.m., en el auditorio 1 de la Biblioteca Temática de EPM, con la asistencia de los funcionarios y contratistas de Sapiencia; grupos de interés; el Secretario de Educación de Medellín, etc., en la misma el Director General de la Agencia de Educación Superior de Medellín expuso de forma clara y concisa la labor realizada durante el 2016, de como ejecutó el presupuesto de gastos (Funcionamiento e Inversión) y los logros obtenidos a través de la misma ejecución.

Abril 30/16 El equipo de trabajo de la Agencia, en cabeza de su Director esta de forma permanente presentando en las diferentes comunas de la ciudad de Medellín, informes de gestión, lo que ha coadyuvado al conocimiento y empoderamiento de la ciudadanía con SAPIENCIA. **Agosto31/2016** Las Comunas visitadas y donde se socializa metas, avances y retos de la Agencia son: Comuna 1 Popular 27 de junio/16; Comuna 2 Santa Cruz 12 de julio/16; Comuna 4 Aranjuez 5 de julio/16; Comuna 5 Castilla 28 de junio/16; Comuna 6 Doce de Octubre 29 de julio/16; Comuna 7 Robledo 7 de julio/16; Comuna 10 La Candelaria 7 de julio/16; Comuna 11 Laureles-Estadio 7 de julio/16; Comuna 12 La América 8 de julio/16; Comuna 13 San Javier 7 de julio/16; Comuna 14 El Poblado 22 de julio/16; Comuna 15 Guayabal 3 de agosto/16; Comuna 70 Altavista 14 de julio/16; Comuna 80 San Antonio de Prado 26 de julio/16. **Diciembre 31/16 Rendición a las Comisiones de Educación: Comuna 1** 12 y 19 de sep/16; **Comuna 2** 13 de sep/16; **Comuna 3** 6 y 13 de sep/16; **Comuna 4** 7, 14 y 21 de sep/16; **Comuna 5** 12 y 19 de sep/16; **Comuna 7** 17 y 21 de sep/16; **Comuna 8** 14 y 22 de sep/16; **Comuna 9** 15 y 22 de sep/16; **Comuna 10** 10 y 19 de sep/16; **Comuna 11** 13 y 20 de sep/16; **Comuna 13** 6, 11 y 20 de sep/16; **Comuna 14** 17 de sep/16; **Comuna 15** 12, 14 y 15 de sep/16; **Comuna 16** 15 y 22 de sep/16; **Comuna 50** 3 de sep/16; **Comuna 70** 8 y 15 de sep/16; **Comuna 80** 14 y 7 de sep/16; **Comuna 90** 15 de sep/16. **Rendición de Cuentas PP a la Comunidad: Comuna 14** 10 de nov/16; **Comuna 1, 5 y corregimiento de Palmitas** 12 de nov/16; **Comuna 4, 9 y 13** 13 de nov/16; **Comuna 12** 17 de nov/16; **Comuna 10, 16 y corregimiento de San Cristobal** 19 de nov/16; **Comuna 2, 6, 8 y corregimiento de San Antonio de Prado** 20 de nov/16; **Corregimiento de Santa Elena** 21 de nov/16; **Comuna 15** 24 de nov/16; **Comuna 3, 7, 11 y corregimiento de Altavista** 26 de nov/16.

Abril 30/16 Agosto31/2016 Publicación permanente de la información de la Agencia de Educación Superior de Medellín a través de las redes sociales, con las estrategia digital en tres (3) líneas de intervención: Institucional, Informativo y Branding. **Agosto31/2016** Gestión comunicacional en las redes sociales: Facebook: 8.442 seguidores en enero/16 - 19.654 el 25 de julio/16. Twitter: 4.591 en enero/16 - 8.088 el 25 de julio/16. Instagram: 1331 seguidores. Instagram: 92 suscriptores en enero/16 - 138 en julio 25 de 2016, también se realizó las campañas de difusión y comunicación oportuna y suficiente de las convocatorias públicas de los fondos de SAPIENCIA. **Diciembre 31/16** Gestión comunicacional en las redes sociales: **Facebook** Enero 8.442 seguidores, Septiembre 20.098 seguidores, Diciembre 38.959 seguidores. 4.968.204 personas fueron alcanzadas por las publicaciones, Se obtuvieron 42.622 interacciones con las mismas. Se realizaron 931 publicaciones. **Twitter** Enero 4.591 seguidores, Septiembre 8.909 seguidores, Diciembre 10.158 seguidores. Se realizaron 4.462 publicaciones, 7.554.000 personas fueron alcanzadas por las publicaciones y 3.249 personas mencionaron a la Agencia. **YouTube** Enero 92 seguidores, Septiembre 141 seguidores, Diciembre 160 seguidores (68 nuevos seguidores), 98 videos producidos y 11.440 visualizaciones. **Instagram** Septiembre 1.471 seguidores, Diciembre 1.730 seguidores. **Página web** Se iniciaron 318.656 sesiones en www.sapiencia.gov.co, 199.411 usuarios únicos visitaron 744.228 páginas del sitio. El 37% de los visitantes es recurrente. El 63% son visitantes nuevos. La página más visitada es la del Fondo Sapiencia PP.

Abril 30/16 Está programado para el segundo semestre del año 2016. **Agosto 31/2016** Dentro del proceso de fortalecimiento de la Gestión Documental a través del programa Mercurio, se puede afirmar que se gestionando y consultando desde el programa en un 90%, pero existe la necesidad de un scanner en la Oficina de Archivo y otro en Radicación, como herramientas indispensables para potenciar el sistema. **Diciembre 31/16** La capacitación con el fin de fortalecer la utilización del programa Mercurio se dió: Subdirección administrativa y financiera 6 oct/16; Sudirección de desarrollo de las IES 10 oct/16; Contabilidad 13 oct/16; Dirección General 13 oct/16; Control Interno 13 oct/16; Fondos Pregrado 13 oct/16; Gestión Humana 14 oct/16; Fondos Postgrados 19 oct/16; Cartera 20 oct/16; Oficina Asesora Jurídica 20 oct/16; Comunicaciones 25 oct/16; Sistemas 26 oct/16.

Abril 30/16 La Agencia sigue haciendo la inducción a los funcionarios que ingresan por primera vez a la Entidad e igualmente a los contratistas de prestación de servicios. **Agosto 31/2016** Entre las charlas que se le han entregado a los funcionarios y contratistas de la Agencia se destacan: Software Mercurio; Plan de Desarrollo; Formulación de Proyectos MGA; Motivación - Trabajo Legos Play Serious; Educación terciaria; Manual de cartera; Contratación, interventoría, supervisión y manejo de riesgos; PQRS; Valores institucionales; Acosos laboral; Procedimiento disciplinario etc. **Diciembre 31/16** En la vigencia 2016 se destacan las jornadas de capacitación: Derechos de Petición -PQRS, Acoso Laboral "Mobbing", Control Interno Disciplinario organizado por la Oficina Jurídica; Las jornadas organizadas por Gestión Documental; Todo el proceso de sensibilización organizado por los responsables del Sistema de Calidad, con el fin de reeplantear el Direccionamiento estrategico de la Agencia.

Abril 30/15 Está pendiente de medir el grado de satisfacción de los ciudadanos con respecto a la atención y servicio que presta la Agencia. **Agosto 31/2016** La Agencia de Educación Superior de Medellín está en el proceso de reglamentar el trámite de las peticiones y de la atención de las quejas, reclamos y sugerencias y se tiene proyectado tenerlo organizado para el mes de octubre de 2016 y sigue pendiente de medir el grado de satisfacción de los ciudadanos con respecto a la atención y servicio que presta la Agencia. **Diciembre 31/16** Es de destacar que la Oficina Jurídica de Sapiencia aras de mejorar el tratamiento que se le estaba dando a las PQRS en la Agencia, organizó mediante la Resolución 212 de 2016 el tratamiento que se le deben dar a las PQRS, e igualmente se preparó y se dió una charla sobre los Derechos de Petición -PQRS- y la actualización de la norma el 15 de noviembre de 2016. Sin embargo todavía la Agencia no ha implementado la forma de medir el grado de satisfacción o de percepción que tiene la ciudadanía de los diferentes servicios que presta.