



Alcaldía de Medellín

Cuenta con vos

SAPIENCIA

Agencia de Educación Superior de Medellín

INFORME DE SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL USUARIO

PRIMER CUATRIMESTRE DEL 2018 (ENERO – ABRIL)

AGENCIA DE EDUCACIÓN SUPERIOR DE MEDELLIN – SAPIENCIA.

OFICINA DE CONTROL INTERNO MAYO 31 DE 2018

INTRODUCCIÓN

El Estado Colombiano, ha adoptado como herramienta de gestión, integrar en un solo cuerpo la planeación de las estrategias de las entidades en torno a la lucha contra la corrupción. De tal manera que él ciudadano pueda conocer de primera mano las acciones programadas para frenar este flagelo. Conscientes de las dificultades operativas que en el día a día enfrenta el servidor público, la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República en armonía con el Departamento Administrativo de la Función Pública y el Departamento Nacional de Planeación, consideraron necesario dar un paso para la evolución de la metodología a través de la formulación de un modelo para la estructuración del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Este modelo deberá ser diligenciado anualmente por cada entidad del orden nacional, departamental y municipal y en él se deberán consignar los lineamientos para el desarrollo de la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano.

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

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

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

En la Agencia somos conocedores de la necesidad de brindar espacios para que la ciudadanía participe, sea informada de la gestión de la administración pública y se comprometa en la vigilancia del quehacer del Estado.

En el **tercer componente** se desarrollan los lineamientos generales de la política de rendición de cuentas, que conforme al artículo 52 de la Ley 1757 de 2015, hace parte del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. La formulación de esta estrategia es orientada por el proyecto de democratización de Función Pública.

En el **cuarto componente** se abordan los elementos que integran una estrategia de Servicio al Ciudadano, indicando la secuencia de actividades que deben desarrollarse al interior de las entidades para mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios que se ofrecen a los ciudadanos y garantizar su acceso a la oferta institucional del Estado y a sus derechos.

Así mismo, en cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, se establecen los lineamientos generales para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de las entidades públicas. Por la importancia de crear una cultura en los servidores públicos de hacer visible la información del accionar de la Administración Pública, el quinto componente desarrolla los lineamientos generales de la política de Acceso a la Información, creada por la Ley 1712 de 2014.

El Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano” fue elaborado por la Agencia de Educación Superior de Medellín – SAPIENCIA, usando los lineamientos dados en los documentos “Estrategias para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano. Versión 3”, en aras de garantizar a los ciudadanos la prestación de un servicio transparente.

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

MARCO NORMATIVO DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN

En cumplimiento de la normatividad anterior, se procedió por la Oficina de Control Interno a realizar el seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, así:

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

- Decreto 4637 de 2011 (Crea en el DAPR la Secretaría de Transparencia).
- Documento Conpes 3714 de diciembre 01 de 2011: Del Riesgo Previsible en el Marco de la Política de Contratación Pública.
- Decreto 0019 de 2012 (Normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública)
- Decreto 2641 de 2012 (Por el cual se reglamenta los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011).
- Decreto 943 de 2014.
- Decreto 1510 de 2013 (Por el cual se reglamenta el sistema de compras y contratación pública). Ley 1474 de 2011 (Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión.

1. ENTORNO DE LA AGENCIA DE EDUCACIÓN SUPERIOR

1.1. PLATAFORMA ESTRATEGICA DE LA ENTIDAD – SAPIENCIA -

1.1.1 MISION: Contribuir al desarrollo integral de la ciudad desde la orientación del sistema de educación superior del Municipio y sus diversas articulaciones, a través de la gestión de políticas públicas y de recursos para hacer posible la formación integral de los ciudadanos y su participación equitativa en una sociedad del conocimiento y la innovación.

1.1.2 VISIÓN: En el 2030 Sapiencia será referente regional, nacional e internacional de la transformación sostenida de Medellín a través de la educación superior, al facilitar el desarrollo humano de sus ciudadanos a partir de la generación de oportunidades y capacidades, en una ciudad cuyo relato se constituirá sobre las bases de la vida y la equidad y en donde el conocimiento y la innovación la convertirá en modelo del desarrollo tecnológico

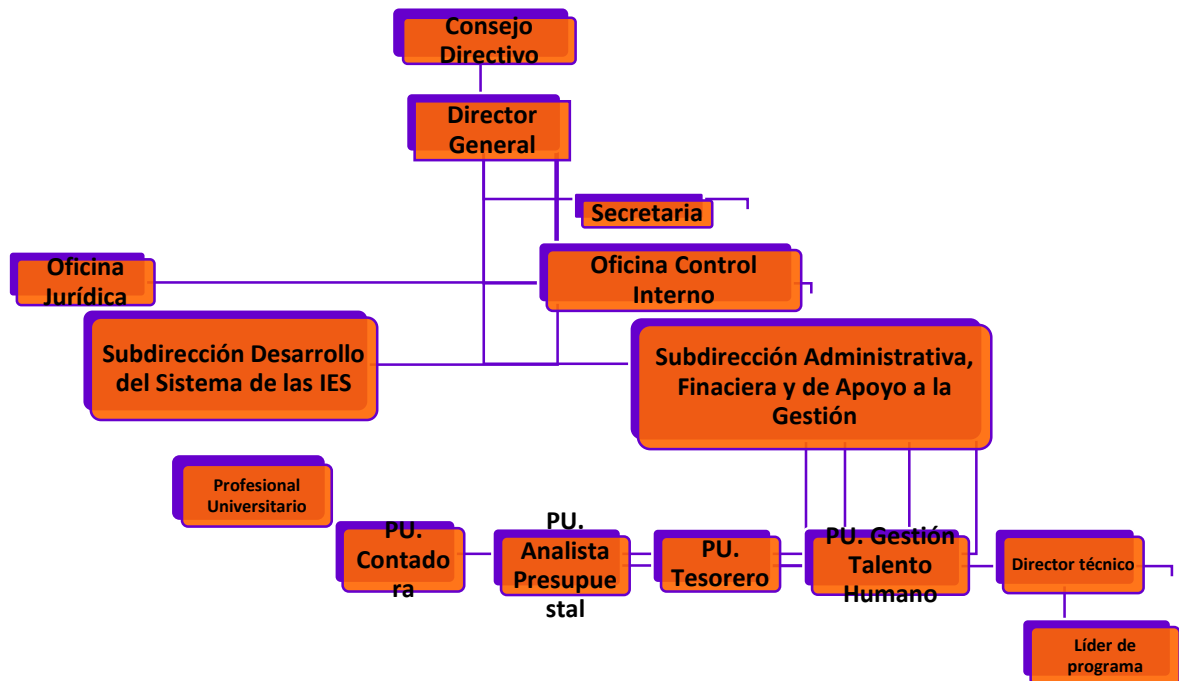
1.1.3 FUNCIONES DE LA AGENCIA:

- a. Liderar la implementación de la política pública de educación superior, y establecer los parámetros técnicos cuantitativos y cualitativos que contribuyan al cumplimiento del objeto institucional de la Agencia.
- b. Determinar de acuerdo con la política pública de educación superior que se defina -manteniendo la naturaleza jurídica de las instituciones que conforman el sistema de educación pública superior del municipio de Medellín, los planes y programas del sistema.
- c. Promover una mayor eficiencia, transparencia y optimización de los recursos públicos y una prestación especializada, coordinada y complementaria de las Instituciones públicas intervinientes, acorde con las políticas de desarrollo integral del Municipio de Medellín, del departamento de Antioquia y del país que contribuya al mejoramiento del acceso, calidad y equidad de la educación superior del municipio.
- d. Administrar y controlar el sistema de información del sistema de instituciones públicas de educación superior del municipio.
- e. Estructurar, contratar y ejecutar directa, indirectamente o a través de las mismas instituciones públicas del sistema de la educación superior de Medellín, los proyectos estratégicos que conjuntamente se determinen con las instituciones intervinientes para la administración, operación y control eficiente del Sistema de Instituciones Públicas de Educación Superior de Medellín.
- f. Coordinar con las instituciones públicas de educación superior de Medellín, la entrega y recibo interinstitucional según el caso, de los bienes, productos o áreas físicas asociados a los proyectos estratégicos requeridos por el sistema y contratados por la Agencia en cumplimiento de lo dispuesto en el numeral anterior.
- g. Definir los criterios técnicos generales para la asignación de los recursos del sistema de instituciones públicas de educación superior de Medellín buscando una mayor eficiencia en su distribución y uso.

- h. Promover la articulación de las actividades y proyectos de organizaciones nacionales e internacionales con las políticas de educación superior y establecer alianzas para fortalecer la gestión del Municipio de Medellín y de las instituciones que integran el sistema.
- i. Absolver consultas de carácter general relacionadas con la educación superior del Municipio de Medellín.
- j. Emitir concepto técnico sobre los convenios, acuerdos, proyectos o acciones propuestas por organismos internacionales y gobiernos extranjeros en materia de educación superior; buscar oportunidades de cooperación y coordinar la participación de las instituciones del sistema en escenarios internacionales especializados en educación superior.
- k. Hacer seguimiento a la prestación del servicio de las instituciones públicas que integran el sistema de educación superior de Medellín e informar semestralmente los resultados al Concejo de Medellín y a la comunidad.
- l. Implementar y operativizar la política de acceso a la educación superior de los estudiantes de escasos recursos económicos, Administrando integralmente los fondos municipales que apalancan financieramente dicha política, regulando y/o reglamentando los mismos.
- m. Prestar servicios complementarios a las instituciones de Educación Superior de carácter público y privado del Valle de Aburra y promover su trabajo en sinergia con las IES del sub-sistema del Municipio de Medellín.
- n. Apoyar técnicamente a la Secretaria de Educación de Medellín en el cumplimiento de las funciones delegadas por el Ministerio de Educación de habilitación y control de las Instituciones de carácter privado relacionadas con Educación post secundaria.
- o. Las demás funciones asignadas inherentes o acordes con el objetivo y naturaleza técnica de la Agencia.

1.4. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE LA AGENCIA:

La estructura organizacional de Sapiencia contiene áreas o dependencias, pero también describe algunos cargos adscritos a las dos (2) Subdirecciones y la Dirección Técnica de Fondos y ésta se encuentra adscrita a la Subdirección Administrativa y Financiera, así:



1.5. PLANTA DE CARGOS DE SAPIENCIA

La Planta de cargos está compuesta por 13 funcionarios, distribuidos en 6 empleos de libre nombramiento y remoción y 7 de carrera administrativa.

2. SEGUIMIENTO MATRIZ ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL USUARIO

SEGUIMIENTO MATRIZ ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - 2018

FORMULACIÓN ACTIVIDADES PLAN ANTICORRUPCIÓN						SEGUIMIENTO A ABRIL 30 DE 2018		
COMPONENTE	ACTIVIDADES	INDICADOR DE PRODUCTO	META/CANTIDAD	FECHA PROGRAMADA DD/MM/AÑO	RESPONSABLE	AVANCE	%	ACTIVIDADES REALIZADAS (30 Abril)
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%	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 .
	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%	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	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. 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 codificadas dentro del SGC con el formato F-AP-GJ-068 lista de chequeo. 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 requerimiento de ley.

Racionalización de Trámites	Documentar el procedimiento de gestión de trámites	Procedimiento aprobado y publicado	100%	15/03/2018	Atención Ciudadano	al	90%	90%	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).
	Identificar y priorizar los trámites que se realizan en cada uno de las áreas de la Agencia.	Porcentaje del avance en la identificación de trámites. (Diagnóstico).	100%	30/03/2018	Atención Ciudadano	al	0%	0%	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 identificarán 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.
	Construir la hoja de vida de los trámites	Hoja de vida de trámites construida	100%	30/04/2018	Atención Ciudadano	al	10%	10%	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.
	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 Ciudadano	al	N/A	N/A	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.

	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	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.
Rendición de Cuentas	Diseñar e implementar la estrategia de rendición de cuentas.	Audiencia pública de rendición de cuentas realizada	1	12/12/2018	Director General	N/A	N/A	Esta actividad se comenzará a realizar en el segundo semestre del año
	Elaborar y publicar informe de gestión de resultados, logros y dificultades.	Número de informes de gestión de resultados elaborado	1	15/01/2019	Planeación Estratégica y Comunicaciones	N/A	N/A	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.
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%	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.

	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 Ciudadano	al	3	<p>25%</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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)</p> <p>Por el correo institucional ingresaron 268 correos, a la fecha se tenían pendientes únicamente 2 que habían llegado durante los últimos días del mes, se encuentran dentro de los términos para dar respuesta.</p> <p>FEBRERO. Para el mes de febrero se radicaron 495 documentos en la plataforma de información MERCURIO, 373 eran solicitudes de las cuales fueron evacuadas 98, quedaron pendientes 279 solicitudes discriminadas de la siguiente manera: 100 son del área de Fondos, puntualmente legalizaciones de la Beca Mejores Bachilleres, 109 pertenecen al área de Cartera y son solicitudes de reestructuraciones y refinanciaciones del crédito que se encueran a la espera de entrar a comité.</p> <p>La medición del canal telefónico arrojó 2.957 llamadas entrantes de las cuales atendimos 2.209, y se registraron 453 llamadas sin atender, se observó que esto sucedió de manera reiterativa en las horas previas al tiempo del almuerzo o al finalizar la jornada; 295 llamadas de las que quedaron registradas como “no entendidas”, ingresaron cuando la línea se encontraba ocupada, es decir, las tres extensiones en servicio.</p> <p>Se obtuvo un 74.70% de servicio positivo.</p> <p>Un promedio de duración de las llamadas de 5 minutos y 46 segundos.</p> <p>Por el Sistema de información SIIS ingresaron 17 solicitudes las cuales se encuentran evacuadas en su totalidad. Y 152 correos electrónicos de los cuales estamos pendientes para generar respuesta en 9 pero dentro de los términos.</p> <p>MARZO</p> <p>Se tuvo una mejora notable en el servicio prestado a nivel telefónico, referente al número de llamadas no atendidas se disminuyó en un 60% la cifra, sin embargo aún</p>
--	--	--------------------------------	----	--------------------------	--------------------	----	---	--

								<p>tenemos 311 llamadas sin atender, de las cuales 87 no fueron atendidas pues las tres líneas se encontraban ocupadas.</p> <p>Es importante anotar que el número de llamadas totales disminuyó, pues hubo una semana de receso. Con un total de 1.922 de llamadas entrantes y 1.611 llamadas atendidas, se obtuvo el 84% de servicio positivo.</p> <p>También fue notoria la disminución en la brecha entre las llamadas reportadas por las integrantes del equipo y el reporte generado por la planta telefónica, lo cual denota un registro más ajustado y adecuado.</p> <p>De los 321 documentos entrantes a la plataforma de información Mercurio, 201 eran solicitudes de las cuales quedaron pendientes 154, el 52% de los documentos pendientes, equivalentes a 81 solicitudes son del área de cartera (reestructuraciones y refinanciaciiones que se encueran a la espera de entrar a comité).</p> <p>Se recibieron además, 125 correos electrónicos al correo institucional, de los cuales evacuamos 121, y 18 solicitudes a la plataforma de información SIIS a cual se cerró al día al finalizar el mes.</p>
--	--	--	--	--	--	--	--	--

	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	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.
	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%	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
	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%	<ul style="list-style-type: none"> •Se solicitó al área de sistemas un ajuste en los informes generados por la planta telefónica para ser más exactos en las cifras contempladas. •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. •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.

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%	Se cumplió con divulgar en la página web los documentos de ley tales como: *Plan de Acción *Plan Indicativo *Manuales *Informe de Gestión *Rendición de cuentas *PINAR *Ejecución Presupuestal *Plan Anual de Adquisiciones Entre otros documentos, con el fin de cumplir con la estrategia de Gobierno Digital
	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%	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. Se ha venido cumpliendo a cabalidad con la implementación del PINAR, teniendo en cuenta los objetivos trazados: *Se actualizó la documentación completa del proceso (20 documentos) *Se organizaron 134 cajas- 3152 expedientes *Se han digitalizado 57 contratos de 2017, 700 resoluciones y 60 expedientes de 2017. *Se capacitó a 76 funcionarios de la entidad en el uso de Mercurio (60% de los funcionarios) *Se está trabajando en la elaboración de TRD y se espera poder contrastar información con el área de calidad (Listado Maestro de documentos)
	Realizar informes de PQRSDF	Número de informes de PQRSDF realizados	12	15/01/2018 30/12/2018	Atención al Ciudadano	4	33%	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.

SEGUIMIENTO AL PROYECTO ATENCIÓN AL USUARIO DE ENERO A ABRIL DE 2018

SEGUIMIENTO BIMENSUAL - A ABRIL DE 2018 2018. PROYECTO: Atención al Ciudadano. OBJETIVO: Generar los mecanismos adecuados para lograr la prestación del servicio de atención a la ciudadanía con eficiencia y calidad, buscando la satisfacción de la comunidad.											PLAN DE MEJORAMIENTO										
ACCIONES	INDICADOR	META PLANEADA 2018							PRODUCTO	FECHA DE INICIO	FECHA FINALIZACIÓN	RESPONSABLE Y CORRESPONSABLE	AVANCE META			% DE AVANCE			PRINCIPALES AVANCES (LOGROS)	OBSERVACIONES Y/O DIFICULTADES	ACCIONES CORRECTIVAS
		Bim 1	Bim 2	Bim 3	Bim 4	Bim 5	Bim 6	Total					Bim 1	Bim 2	Total						
Elaborar informe de medición (indicadores y encuestas de satisfacción) de cada uno de los canales de atención a la ciudadanía.	Número de Informes elaborados.	2	2	2	2	2	2	12	Informes elaborados	01/02/2018	31/12/2018	Subdirección Administrativa, Financiera y de apoyo a la Gestión y Profesional de apoyo Administrativo	2	1	3	100%	50%	25%	Para el mes de marzo se tuvo una mejora notable en el servicio prestado a nivel telefónico, referente al número de llamadas atendidas se disminuyó en un 60% la cifra, sin embargo aún tenemos 311 llamadas sin atender, de las cuales 87 no fueron atendidas pues las tres líneas se encontraban ocupadas. Es importante anotar que el número de llamadas totales disminuyó,	Para la realización del informe del mes de abril, el cual no se encuentra consolidado en su totalidad, se debe ampliar el tiempo de generación y registro de la información, pues los datos deben ser descargados de las diferentes plataformas de información y consolidados en el informe de seguimiento. Se genera siempre en los	

Realizar encuesta de percepción del ciudadano respecto a la calidad del servicio.	Número de encuestas de percepción realizadas						1												1	2	Encuestas realizadas Documento de diagnóstico y análisis realizado	15/06/2018	30/12/2018	Subdirección Administrativa, Financiera y de apoyo a la Gestión y Profesional de apoyo Administrativo				0	N/A	N/A	0%	Durante el bimestre evaluado y buscando una mejora continua en la evaluación del servicio brindado a la ciudadanía, se realizan los acercamientos necesarios con diferentes operadores que brinden la opción de la encuesta pos-llamada, esperamos implementar esta herramienta para el siguiente bimestre.	No se han recibido resultados de las encuestas enviadas en los correos electrónicos que se dirigen a los ciudadanos solucionando sus dudas e inquietudes, lo cual nos genera un poco de duda referente al servicio que estamos brindando,	Junto al área de comunicaciones se busca generar algunas piezas que motiven al ciudadano dejarnos sus comentarios y observaciones, referentes a la imagen y el servicio prestado por nuestra entidad.		
Realizar capacitaciones a los servidores públicos relacionadas con el mejoramiento del servicio al ciudadano	Número de capacitaciones realizadas	2	1	2	2	2	1	10		Memoria de capacitaciones Listado de asistencia	15/01/2018	30/12/2018	Subdirección Administrativa, Financiera y de apoyo a la Gestión y Profesional de apoyo Administrativo	2	2	4	100%	200%	40%															•Se realizó reunión con los funcionarios que tienen a su cargo equipos telefónicos, nos asesoró directamente la empresa de telefonía encargada del suministro, realizando una guía práctica y		

Implementar estrategia de fortalecimiento de los canales oficiales de Atención al Ciudadano de la Agencia.	Porcentaje de avance en la estrategia de fortalecimiento	20	20	20	10	20	10	100	Informe de avance	15/01/2018	30/12/2018	Subdirección Administrativa, Financiera y de apoyo a la Gestión y Profesional de apoyo Administrativo	20	20	40	100 %	100 %	40%	<ul style="list-style-type: none"> Se solicitó al área de sistemas un ajuste en los informes generados por la planta telefónica para ser más exactos en las cifras contempladas. 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. Se realizó matriz de requerimientos telefónicos de toda la entidad con fechas y plazos de cumplimiento 	Ha sido un poco lento el proceso de saneamiento en cuanto a los requerimientos para la línea telefónica, aun es necesario adecuar las herramientas para la protección de la postura de las funcionarias que atienden la línea telefónica (diademas)	Con el conocimiento de las cifras generadas del mes de febrero, se estipularon metas a cumplir por el equipo buscando una mejora en el servicio.
--	--	----	----	----	----	----	----	-----	-------------------	------------	------------	---	----	----	----	-------	-------	-----	---	---	--

																			parte de la subdirección, iniciando con el registro en la matriz y posteriormente en la paginas del DAFP.	100% para el mes de Mayo.
Construir la hoja de vida de los trámites	Hoja de vida de trámites construida		100					100	Hoja de vida de tramites	02/04/2018	30/04/2018	Subdirección Administrativa, Financiera y de apoyo a la gestión y Profesional de apoyo Administrativo	100	100	N/A	100%	100%	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.		

Formular una propuesta de racionalización de los trámites identificados.	Porcentaje de avance en la formulación de propuesta para la racionalización de trámites.			100				100	Documento propuesta racionalización de tramites	30/04/2018	30/05/2018	Subdirección Administrativa, Financiera y de apoyo a la gestión y Profesional de apoyo Administrativo			0	N/A	N/A	0%	La consolidación del procedimiento de Racionalización de Trámites y la documentación del mismo, permitió la creación de nuevos formatos que facilitarían 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.	
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				100	Registro SUIT	30/05/2018	30/06/2018	Subdirección Administrativa, Financiera y de apoyo a la gestión y Profesional de apoyo Administrativo			0	N/A	N/A	0%	La meta para estos dos ítems está propuesta para el tercer bimestre del año.	
								0							0	100%	102%	37%		

3. RESULTADOS SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN

La Matriz anticorrupción se encuentra en el 57% de cumplimiento, por lo siguiente:

- a. El mapa de riesgos de Sapiencia que incluye los riesgos de corrupción fueron actualizados dentro de los términos establecidos en el plan anticorrupción.
- b. Se identificaron los riesgos en conjunto con las áreas responsables de implementar las acciones al año en curso (2018).
- c. La matriz de riesgos, incluyendo los riesgos anticorrupción se encuentra publicada en la página web de la Agencia
- d. 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.
- e. Teniendo en cuenta las fechas de cada riesgo identificado, el proceso de Planeación 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.
- f. Los procesos con mayor grado de 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.

- Direccionamiento estratégico elaboró con los dueños de procesos, el mapa de riesgos y lo publicó en la página web en las fechas establecidas por ley y se entregó oportunamente a Control Interno para el seguimiento"
- g. El procedimiento de gestión de trámites 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).
- h. La socialización de la política de racionalización de trámites se realiza con cada una de las áreas de la entidad, de esta manera se identifican los trámites y servicios prestados en las diferentes dependencias.
- i. La hoja de vida de trámites 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, se construirá después de tener identificados todos los trámites de la Agencia.
- j. 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.
- k. Se realizó la primera reunión del comité anti tramites, y la primera socialización de la política, falta la socialización con las diferentes áreas para tener cifras concretas programadas para el mes de junio.
- l. La implementación de la estrategia de rendición de cuentas está programada para el segundo semestre del año

- m. El área de planeación 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.
- n. 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.
- o. El registro de PQRSF del primer cuatrimestre es el siguiente:

"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 mes, se encuentran dentro de los términos para dar respuesta.

FEBRERO

Para el mes de febrero se radicaron 495 documentos en la plataforma de información MERCURIO, 373 eran solicitudes de las cuales fueron evacuadas 98, quedaron pendientes 279 solicitudes discriminadas de la siguiente manera: 100 son del área de Fondos, puntualmente legalizaciones de la Beca Mejores Bachilleres, 109 pertenecen al área de Cartera y son solicitudes de reestructuraciones y refinanciamientos del crédito que se encuentran a la espera de entrar a comité.

La medición del canal telefónico arrojó 2.957 llamadas entrantes de las cuales atendimos 2.209, y se registraron 453 llamadas sin atender, se observó que esto sucedió de manera reiterativa en las horas previas al tiempo del almuerzo o al finalizar la jornada; 295 llamadas de las que quedaron registradas como “no entendidas”, ingresaron cuando la línea se encontraba ocupada, es decir, las tres extensiones en servicio.

Se obtuvo un 74.70% de servicio positivo. Un promedio de duración de las llamadas de 5 minutos y 46 segundos.

Por el Sistema de información SIIS ingresaron 17 solicitudes las cuales se encuentran evacuadas en su totalidad, y 152 correos electrónicos de los cuales estamos pendientes para generar respuesta en 9 pero dentro de los términos.

MARZO

Se tuvo una mejora notable en el servicio prestado a nivel telefónico, referente al número de llamadas no atendidas se disminuyó en un 60% la

cifra, sin embargo, aún tenemos 311 llamadas sin atender, de las cuales 87 no fueron atendidas pues las tres líneas se encontraban ocupadas.

Es importante anotar que el número de llamadas totales disminuyó, pues hubo una semana de receso. Con un total de 1.922 de llamadas entrantes y 1.611 llamadas atendidas, se obtuvo el 84% de servicio positivo.

También fue notoria la disminución en la brecha entre las llamadas reportadas por las integrantes del equipo y el reporte generado por la planta telefónica, lo cual denota un registro más ajustado y adecuado.

De los 321 documentos entrantes a la plataforma de información Mercurio, 201 eran solicitudes de las cuales quedaron pendientes 154, el 52% de los documentos pendientes, equivalentes a 81 solicitudes son del área de cartera (reestructuraciones y refinanciaciones que se encueran a la espera de entrar a comité).

Se recibieron, además, 125 correos electrónicos al correo institucional, de los cuales se evacuaron 121, y 18 solicitudes a la plataforma de información SIIS el cual se cerró al día al finalizar el mes.

ABRIL:

Se Atendieron 3.959 llamadas, no se atendieron 369, para un total de 4.328 y un porcentaje de atención del 91,47%

El consolidado de atención mediante línea telefónica de enero a abril de 2018, es de 6.240 llamadas, con un porcentaje de atención del 131,34% y discriminado de la siguiente forma:

ATENCIÓN LÍNEA TELEFONICA 2018						
Mes	LLAMADAS REPORTADAS	ATENDIDAS	SIN ATENDER	LÍNEAS OCUPADA	TOTAL	% DE ATENCIÓN
Enero	N/A	985	754	152	1,739	56.64%
Febrero	2,957	2,209	453	295	2,662	74.70%
Marzo	1,922	1,611	224	87	1,835	87.7%

Abril	3,858	3,959	369	252	4.328	91.47%
TOTAL		3,194	1,207	447	6,240	131,34%

- 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.
- q. Se han realizado 4 capacitaciones, directamente relacionadas con el 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
- r. Respecto a los canales de comunicación: se solicitó al área de sistemas un ajuste en los informes generados por la planta telefónica para ser más exactos en las cifras contempladas. 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. 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."

- s. Se cumplió con divulgar en la página web los documentos de ley tales como: Plan de Acción, Plan Indicativo, Manuales, Informe de Gestión, Rendición de cuentas, PINAR, Ejecución Presupuestal y Plan Anual de Adquisiciones. Entre otros documentos, con el fin de cumplir con la estrategia de Gobierno Digital.

- t. 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.
Se ha venido cumpliendo a cabalidad con la implementación del PINAR, teniendo en cuenta los objetivos trazados:
Se actualizó la documentación completa del proceso (20 documentos)
Se organizaron 134 cajas- 3152 expedientes
Se han digitalizado 57 contratos de 2017, 700 resoluciones y 60 expedientes de 2017.
Se capacitó a 76 funcionarios de la entidad en el uso de Mercurio (60% de los funcionarios)
Se está trabajando en la elaboración de TRD y se espera poder contrastar información con el área de calidad (Listado Maestro de documentos)"

- u. Frente a los informes de PQRSF, 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.

4. RECOMENDACIONES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO

- A. La entidad cuenta con información actualizada en su sitio web, pero se debe desarrollar el modulo para otros idiomas y acceso a personas con situación de discapacidad.
- B. La Entidad cuenta con el modelo de operación por procesos, -MOP- con las caracterizaciones de los procesos y procedimientos adoptados legalmente en el sistema de gestión de la calidad; se continúa con la necesidad de terminar de implementar y actualizar en su totalidad el Sistema de gestión de la calidad, que ayude a mejorar la gestión de los procesos, teniendo en cuenta que el mapa de riesgos se construye por procesos.
- C. Se debe fortalecer la mesa de ayuda tecnológica con el fin de poder trazar las correcciones y mejoras que se han venido realizando a cada uno de los sistemas de información y sistemas informáticos.
- D. Debe mantenerse actualizada la información de carácter pública que se encuentra disponible para la ciudadanía; aunque se cuenta con la sección de Transparencia y Acceso a la Información en el portal web institucional, cuya clasificación de la información facilita la búsqueda de los usuarios.
- E. Se debe dar cumplimiento al Decreto 612 de 2018, frente a la unificación e integración de los planes, entre ellos, el plan anticorrupción y atención al usuario en el plan de acción institucional.
- F. Se deben concluir todas las actividades en ejecución en la matriz anticorrupción, enunciadas anteriormente

Cordialmente,

FERNANDO DE J. CARDONA JIMENEZ

Jefe oficina de Control interno