



FORMATO

Dócto. F-ES-DE-001

Revisión: 02

Página: 1

CÓPIA CONTROLADA

PLAN ANTICORUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2017

MONITOREO Y SEGUIMIENTO

FORMULACIÓN		Apr-30	May-31	Jun-30	Jul-31	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	ACTIVIDADES REALIZADAS (30 Abril)	ACTIVIDADES REALIZADAS (30 Agosto)	ACTIVIDADES REALIZADAS (30 Diciembre)	OBSERVACIONES	
COMPONENTE	ACTIVIDADES	INDICADOR DE PRODUCTO	METACANTIDAD	FECHA PROGRAMADA DOMINIO	RESPONSABLE	AVANCE META	% DE AVANCE	AVANCE META	% DE AVANCE	AVANCE META	% DE AVANCE	ACTIVIDADES REALIZADAS (30 Abril)	ACTIVIDADES REALIZADAS (30 Agosto)	ACTIVIDADES REALIZADAS (30 Diciembre)	OBSERVACIONES
Gestión del Riesgo de Corrupción- Mapa de Riesgos de Corrupción	Revisar y socializar la política de administración de riesgos de corrupción.	Política de administración de riesgos de corrupción adoptada y socializada.	1	4/30/2017	Planeación Estratégica	1	100%	1	100%	0%	La política de administración de riesgos se adoptó mediante la resolución 1561 de noviembre 3 de 2015 y los de cumplimiento están en proceso de implementación. Se actualizó el Manual de riesgos y el procedimiento del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano.	La política de administración de riesgos se adoptó mediante la resolución 1561 de noviembre 3 de 2015 y los de cumplimiento están en proceso de implementación en la misma.			
	Construir y divulgar el mapa de riesgos de la Agencia.	Mapa de riesgos de corrupción elaborado y actualizado.	1	3/29/2017	Planeación Estratégica Líderes de proceso	1	100%	1	100%	0%	La Agencia de Educación Superior de Medellín ha definido las Políticas de Administración del Riesgo, por lo tanto tiene el Manual de Gestión del Riesgo en su versión 3 aprobada el 20 de febrero de 2017 por el Sistema Integrado de Gestión (SIG), en este manual se especifica los elementos del proceso de gestión del riesgo, que inicia con la determinación del contenido y la identificación de los riesgos asociados a cada proceso, análisis y valoración de los mismos y se termina con el seguimiento y monitoreo para establecer acciones efectivas para minimizar y controlar las causas de los riesgos o mitigar sus consecuencias. La Agencia dentro del plan de rediseño institucional, realizó el ejercicio de identificar, analizar y valorar los riesgos para cada uno de sus procesos, con cada uno de los líderes responsables de los mismos, con la asesoría de la responsable de la Oficina de Planeación y el acompañamiento de la Oficina de Control Interno. Por lo tanto se construyó un nuevo Mapa de Riesgos Institucionales (El cual está publicado en la sitio Web de la Entidad), para este accionar se aglutinó en los riesgos más significativos para la entidad, sobre todo relacionados con los objetivos de los procesos, programas y/o proyectos y de los objetivos institucionales. Este ejercicio se realizó entre el 2 y el 10 de febrero de 2017.	El Mapa de Riesgos Institucionales está publicado en la sitio Web de la Entidad, en el mismo están inmersos los de corrupción.			
	Monitorear y revisar periódicamente el mapa de riesgos.	Número de informes de seguimiento elaborados	2	30/08/2017	Planeación Estratégica Control Interno	N/A	N/A	1	50%	0%	0%	La diligencia está en proceso de cada uno de los Líderes de los Procesos, como responsable de la Segunda Línea de Defensa del Sistema de Control Interno, el cual consiste en el monitoreo y seguimiento constante de los riesgos identificados y valorados de cada proceso. La Oficina de Control Interno con corte a junio 30 de 2017, hizo el seguimiento a los mismos del primer semestre de la vigencia, por lo tanto se socializó a los líderes de los procesos el primer informe de seguimiento a los riesgos a más tardar para el 20 de julio de 2017.	Los Líderes de los Procesos, como responsable de la Segunda Línea de Defensa del Sistema de Control Interno, el cual consiste en el monitoreo constante de los riesgos identificados y valorados de cada proceso, enviaron los seguimientos el 8 de agosto de 2017, quedando pendiente el informe del mismo por realizarse por la Oficina de Control Interno, el cual está en proceso.	Abril 2017 La Profesional responsable de la Oficina de Planeación, solicitó el 17 de julio de 2017 a los líderes de los procesos el primer informe de seguimiento a los riesgos para el 26 de julio de 2017. Agosto 2017 Está pendiente el informe consolidado que debe hacer la Oficina de Control Interno.	
Racionalización de Trámites	Identificar y priorizar los trámites que se realizan en cada uno de las áreas de la Agencia.	Porcentaje de avance en la identificación de trámites. (Diagnóstico)	100%	3/25/2017	Subdirección Administrativa, Financiera y de Apoyo a la Gestión.	0	0%	0	0%	0%	0%	El ejercicio de realizar la identificación y la priorización de los trámites de la Agencia no se ha iniciado y se debe señalar que es una responsabilidad que se viene asumiendo desde la vigencia del 2016.	La identificación de los trámites de la Agencia no se ha iniciado, como prioridad se realizó programado el 17 de mayo de 2017 a través de la Resolución del Comité de Gobierno y allí se tramita el cual se usó mediante la Resolución 015 de 2013, pero la misma está desactualizada, por lo tanto se pasó como fecha de entrega el 28 de julio de 2017, lo cual no se hizo.	Abril 2017 Se debe retornar la actividad y presentar el inventario de trámites en la próxima revisión, que haga la Oficina de Control Interno. Agosto 2017 Este ejercicio no se ha realizado a la fecha. Se vuelve a reiterar, que es una responsabilidad que se viene asumiendo desde la vigencia del 2016.	
	Formular una propuesta de racionalización de los trámites identificados.	Porcentaje de avance en la formulación de propuesta para la racionalización de trámites.	100%	3/25/2017	Subdirección Administrativa, Financiera y de Apoyo a la Gestión.	0	0%	0	0%	0%	0%	Como no se ha hecho el ejercicio de identificación y priorización de los trámites de la Agencia, por ende no se ha formulado una propuesta para la racionalización de los trámites identificados.	No se ha hecho el ejercicio de identificación de los trámites de la Agencia, por ende no se ha formulado una propuesta para la racionalización de los mismos.	Abril 2017 Se elaboró propuesta de trabajo para realizar la racionalización de trámites. Este debe incluir un trabajo de socialización de las generalidades sobre Racionalización de Trámites. Agosto 2017 Sigue pendiente también esta actividad.	
	Socializar el proyecto aprobado de racionalización de trámites para la Agencia.	Número de capacitaciones y/o socializaciones realizadas	1	4/15/2017	Subdirección Administrativa, Financiera y de Apoyo a la Gestión.	0	0%	0	0%	0%	0%	El hecho de no haberse realizado la identificación y la priorización de los trámites de la Agencia, no hay forma de cumplir con la socialización del proyecto aprobado de racionalización de los trámites.	Se tenía programada una socialización y/o capacitación del proyecto aprobado de racionalización de trámites para la Agencia en primer cuatrimestre del 2017, como a la fecha no se ha cumplido con la identificación y por ende la formulación de una propuesta de racionalización, la socialización y/o capacitación personal de la Agencia, no se ha realizado.	Abril 2017 La capacitación debe realizarse de acuerdo al proyecto aprobado de racionalización de trámites para la Agencia. Agosto 2017 Sigue pendiente el cumplimiento de esta actividad.	
	Realizar informes de seguimiento y desarrollo del proceso de racionalización de los trámites señalados.	Número de informes elaborados.	2	30/06/2017	Subdirección Administrativa, Financiera y de Apoyo a la Gestión.	N/A	N/A	0	0%	0%	0%	Se debe realizar informes de seguimiento y desarrollo del proceso de racionalización de los trámites señalados.	Con corte a junio 30 de 2017, se tenía programado un (1) informe de seguimiento y desarrollo del proceso de racionalización de los trámites señalados, como a la fecha no se ha cumplido con la identificación y por ende la formulación de una propuesta de racionalización de los trámites, este informe no se ha hecho.	Abril 2017 Se debe elaborar un plan de trabajo donde se contempló la realización de informes de avance en la implementación de la racionalización de trámites. Agosto 2017 Sigue pendiente el cumplimiento de esta actividad.	
	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%	6/15/2017	Subdirección Administrativa, Financiera y de Apoyo a la Gestión.	N/A	N/A	0	0%	0%	0%	El cumplimiento de esta actividad depende del inventario de trámites que no se ha realizado, de la capacitación en SUIT que tampoco se tiene y de la asignación de clase para el mismo tema.	Para poder cumplir con esta actividad programada, es necesario la identificación de los trámites y la racionalización de los mismos, lo cual se ha hecho a la fecha.	Abril 2017 Se debe ir avanzando en el proceso de identificación de los trámites, de capacitación en SUIT para poder registrar los mismos que resulten del inventario ya mencionado. Agosto 2017 Sigue pendiente el cumplimiento de esta actividad.	
Rendición de Cuentas	Diseñar e implementar la estrategia de rendición de cuentas.	Auditoría pública de rendición de cuentas realizada	1	12/20/2017	Director General	N/A	N/A	N/A	N/A	0%	0%	Está programada una Auditoría Pública de Rendición de Cuentas, para el 20 de diciembre de 2017.	Está programada una Auditoría Pública de Rendición de Cuentas, para el 20 de diciembre de 2017.	Agosto 2017 La Auditoría Pública de Rendición de Cuenta de la Agencia, está programada para el 20 de diciembre de 2017.	
	Elaborar y publicar informe de gestión de resultados, logros y dificultades.	Número de informes de gestión de resultados elaborados	1	1/15/2018	Planeación Estratégica y Comunicaciones	N/A	N/A	N/A	N/A	0%	0%	Está programada la elaboración y la publicación de un (1) informe de gestión de resultados, logros y dificultades, para el 15 de enero de 2018.	Está programada la elaboración y la publicación de un (1) informe de gestión de resultados, logros y dificultades de la Agencia de Educación Superior de Medellín, está programado para el 15 de enero de 2018.	Agosto 2017 La elaboración y la publicación de un (1) informe de gestión de resultados, logros y dificultades de la Agencia de Educación Superior de Medellín, está programado para el 15 de enero de 2018.	
	Revisar y validar el diagnóstico realizado el año anterior y adaptación al año corriente. (situación actual)	Porcentaje de avance en la revisión y validación del diagnóstico.	100%	2/15/2017	Subdirección Administrativa, Financiera y de Apoyo a la Gestión.	1	100%	1	100%	0%	0%	En ésta se realizó el diagnóstico y se identificó las principales debilidades en el proceso y con base en ellas se planteó una nueva ruta de trabajo.	Esta actividad se realizó el 100% en el primer bimestre de 2017, el siguiente paso después del diagnóstico es la construcción del proceso del área, con el fin de poder trazar cada una de las fases, que levan al mejoramiento del servicio.	Abril 2017 A ésta actividad se le dio cumplimiento a lo pactado en el Plan.	
Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano	Implementar el plan de trabajo propuesto y las acciones de mejora.	Puntualidad de avance en la implementación del plan de trabajo establecido.	100%	8/30/2017	Subdirección Administrativa, Financiera y de Apoyo a la Gestión.	0.75	75%	0.85	85%	0%	0%	Se identificaron los canales de atención a la ciudadanía y el manejo de ellos, se definieron indicadores para hacer seguimiento periódico a la gestión, se ha avanzado en la documentación del proceso que está pendiente de la revisión de Planeación. Se está haciendo seguimiento al plan de trabajo para realizar ajustes que garanticen la efectividad de las acciones que se han implementado.	Se documentó el procedimiento del proceso, se documentó un manual para la atención al ciudadano, el cual se le está aplicando algunas correcciones sugeridas, se generó el procedimiento de PQRSDF y dos formatos que harán parte de las herramientas para implementar. Se realizó la creación de los formatos para el envío de sugerencias a la entidad, y el formulario de percepción del servicio, fueron aprobados por el área de planeación, documentación y codificados.	Agosto 2017 Está en un cumplimiento del 85%.	
	Estandarizar la atención al ciudadano como un proceso misional en el SIGC.	Porcentaje de avance en el proceso estandarización y documentación en el sistema de calidad.	100%	5/30/2017	Subdirección Administrativa, Financiera y de Apoyo a la Gestión.	0.67	67%	0.8	80%	0%	0%	Se ha ido formalizando y estandarizando el proceso, se documentó un manual, la caracterización del proceso, un procedimiento y dos formatos. Está pendiente la aprobación y socialización por parte de Planeación Estratégica.	Se identificó un procedimiento completo enfocado en el tratamiento de PQRSDF, se realizó la construcción del mismo y fue validado por el área de calidad. Se creó el procedimiento para la racionalización de trámites, el cual se busca implementar antes de terminar la vigencia 2017, se identifica cada uno de los ejercicios y pasos a realizar para el cumplimiento del requisito legal.	Abril 2017 Esta actividad ya está en un 67% de cumplimiento. Agosto 2017 Está en un cumplimiento del 80%.	
	Elaborar informe de medición (Indicadores) de efectividad de cada uno de los canales de comunicación y contacto con la ciudadanía.	Número de informes elaborados.	11	01/02/2017	Subdirección Administrativa, Financiera y de Apoyo a la Gestión.	4	36%	7	64%	0%	0%	Se han realizado los informes mensuales propuestos, mostrando cifras que demuestran el mejoramiento en la prestación del servicio, principalmente en las llamadas atenciones y el manejo de las plataformas de información, para ello, se han realizado informes de "estado actual" de las mismas, jornadas de evaluación de documentos y seguimiento.	Se realiza el informe propuesto para los meses de julio y agosto, observando el comportamiento de las cifras en la prestación del servicio y teniendo en cuenta los temas acumulados que dan como resultado algunos de los indicadores propuestos. Para este bimestre fue notoria la disminución en las cifras que reflejan la demanda en PQRSDF que llegan a la Agencia, en comparación con los meses de mayo y junio de 2017, lo anterior se da por la finalización de las convocatorias planeadas para esta época.	Abril 2017 Esta actividad se ha cumplido en un 100% porque se programó un informe mensual y se han hecho cuatro (4), en el primer cuatrimestre del 2017, para el cumplimiento con respecto a total programado de 36%. Agosto 2017 Esta actividad se cumplió con respecto a total programado de 64%.	
	Realizar encuesta de percepción del ciudadano respecto a la calidad del servicio.	Número de encuestas de percepción realizadas.	2	15/06/2017	Subdirección Administrativa, Financiera y de Apoyo a la Gestión.	N/A	N/A	1	50%	0%	0%	Para el primer semestre de 2017 se tiene programada una encuesta de satisfacción del cliente, este ejercicio le 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 construyó, se aprobó y se aplicó en la última semana del mes de julio del 2017, con una muestra aleatoria de cien (100) usuarios, donde se destacan los beneficios de los fondos de Presupuesto Participativo y de los Fondos EPM y Universidades. Los resultados de la encuesta se publicaron en el mes de octubre de 2017.	Abril 2017 En el elemento de control, Modelo de Operación por Procesos del Modelo Estándar de Control Interno MECI, se tiene como uno de los productos mismos la evaluación de la satisfacción del cliente y partes interesadas, por lo tanto se realizó la construcción de la encuesta y se aplicó en los grupos de valor es fundamental para implementar acciones de mejora en la prestación de los servicios ofrecidos por la Agencia, y en el derecho promover la modernización 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.	
	Realizar capacitaciones a los servidores públicos relacionadas con el mejoramiento del servicio al ciudadano.	Número de capacitaciones realizadas.	5	15/03/2017	Subdirección Administrativa, Financiera y de Apoyo a la Gestión.	3	60%	4	80%	0%	0%	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 regulación de PQRSDF y de la plataforma Informativa Mercuro.	Se realizó la capacitación programada en el cuarto bimestre de 2017, para un total de cuatro (4) de las cinco (5) que se tienen programadas en la vigencia.	Abril 2017 Se está cumpliendo de acuerdo a lo programado, en el Plan. Agosto 2017 Se está cumpliendo con lo programado en el Plan.	
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%	02/01/2017	Subdirección Administrativa, Financiera y de Apoyo a la Gestión, Comunicaciones.	0	0%	0.7	70%	0%	0%	El 19 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 Sapencia. El 30 de septiembre de 2016 la Agencia presentó al Plan de Mejoramiento a las brechas detectadas en el Informe presentado por la Oficina de Control Interno. Como algunas acciones de mejora no se implementaron en el primer trimestre de la vigencia 2016, quedó en el Plan Anticorrupción y de Atención 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 establecida 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 implementado las acciones migradas establecidas en el mismo. Los Acciones de Mejora se han cumplido en un 70%, el otro 30% de la se está trabajando para el cumplimiento de las mismas.	Abril 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 el cual se le hará el respectivo seguimiento como corte a agosto 30 de 2017. Agosto 2017 Se debe realizar el compromiso adoptado por los responsables, para cumplir con las acciones de mejora.	
	Elaborar el Plan Institucional de Archivo de Sapencia (PIAAR).	Porcentaje de avance en la elaboración del Plan Institucional de Archivo de Sapencia.	100%	10/31/2017	Subdirección Administrativa, Financiera y de Apoyo a la Gestión.	0.8	80%	0.9	90%	0%	0%	Se elaboró el Plan Institucional de Archivo, el cual contiene el diagnóstico y las estrategias para cerrar las brechas. Pese a haberse definido recursos para su ejecución de acuerdo con el Plan de Acción y el Presupuesto de la Agencia. Se debe seguir Gestión Documental del Plan Institucional de Archivo PIAAR éste último como instrumento para la planeación de la función archivística, el cual debe articularse con los demás planes y proyectos estratégicos previstos por la Agencia.	Se temario la formalización del PIAAR, ya está documentado, categorizado y sus procedimientos, se elaboró anualmente para su implementación, análisis que se hace a principio de año y se envía al responsable de cada una.	Abril 2017 En el siguiente bimestre se ejecutará aquellas modificaciones con el fin de completar el porcentaje proyectado y cumplir a cabalidad con los procedimientos, la implementación de programas específicos del proceso de Gestión Documental. Esta actividad está en proceso en el Plan Institucional de Archivo de Sapencia, en el mes de agosto de 2017. Agosto 2017 Se está cumpliendo con lo programado en el Plan Institucional de Archivo de Sapencia, en el mes de agosto de 2017. Agosto 2017 Se debe articular el compromiso adoptado por los responsables, para cumplir con las acciones de mejora.	
	Elaborar el Programa de Gestión Documental.	Porcentaje de avance en la elaboración del programa de Gestión Documental.	100%	6/30/2017	Subdirección Administrativa, Financiera y de Apoyo a la Gestión.	0.5	50%	0.5	50%	0%	0%	Se elaboró y documentó a cabalidad el proceso de gestión documental con sus respectivos formatos, instructivos y procedimientos. Pero se debe señalar que el espacio donde está el archivo de la Agencia, interfiere el desarrollo normal de las actividades administrativas, porque son oficinas que no cumplen con los requisitos para tener el normal funcionamiento del archivo, por lo tanto se requiere para albergar la cantidad de información física que genera la Agencia, en el desarrollo de su operación.	Se elaboró y documentó a cabalidad el proceso de gestión documental con sus respectivos formatos, instructivos y procedimientos. Pero se debe señalar que el espacio donde está el archivo de la Agencia, interfiere el desarrollo normal de las actividades administrativas, porque son oficinas que no cumplen con los requisitos para tener el normal funcionamiento del archivo, por lo tanto se requiere para albergar la cantidad de información física que genera la Agencia, en el desarrollo de su operación.	Abril 2017 No se avanzó el presupuesto inicialmente debido al aumento en algunas actividades del área de OD (Organización de documentos, control de documentos), capacitaciones sobre el Software y digitalización de documentos. Agosto 2017 Se está cumpliendo con lo programado en un 50%.	

Elaborar Tablas de Retención Documental de Sapiencia.	Porcentaje de avance en la elaboración de Tablas de Retención Documental.	100%	6/30/2017	Subdirección Administrativa, Financiera y de Apoyo a la Gestión.	0,8	80%	0	0%	0%	Se hizo el proceso de clasificación documental de la Agencia, indicando los criterios de retención y disposición final resultante de la valoración documental con cada una de las agrupaciones documentales responsables 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 Archivos de Sapiencia (PINAR).	Ante el proceso de revisión que la responsable de la Oficina de Planeación de la Agencia a cada uno de los procesos de la Agencia, al realizar la verificación conjunta de las Tablas de Retención Documental TRD con los responsables del área de Gestión Documental, dado que no se han terminado de revisar todos los documentos, no se pueden realizar las clasificaciones. Por lo tanto el porcentaje de cumplimiento cambia y es necesario replantear meta y que se cumple para el último bimestre del año, esperando que a diciembre de 2017 ya se tengan terminadas las tablas de retención documental, para que coincida lo que vaya a quedar en listado maestro con las TRD que se habían aprobado anteriormente.	Abril 2017 se hará el respectivo seguimiento del cumplimiento del 100%, con corte a agosto 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 replanteará la meta, para el cumplimiento de las TRD, para el último bimestre del año, esperando que a diciembre de 2017 ya se tengan terminadas las tablas de retención documental, para que éstas coincidan con lo que quede en el listado maestro.
---	---	------	-----------	--	-----	-----	---	----	----	--	---	---

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