

# **INFORME SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO – 2019-**

**PRIMER CUATRIMESTRE DE 2019  
(ENERO, FEBRERO, MARZO Y ABRIL)**

**AGENCIA DE EDUCACIÓN SUPERIOR DEL  
MUNICIPIO DE MEDELLIN - SAPIENCIA**

**OFICINA DE CONTROL INTERNO**

**MEDELLIN, MAYO 27 DE 2019**

## Contenido

INTRODUCCIÓN .....	3
1. COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN .....	4
2. NORMATIVIDAD APLICABLE AL PAAC .....	5
3. PLAN ANTICORRUPCIÓN 2019 Y SEGUIMIENTO A ABRIL 30 DE 2019.....	5
4. RESULTADOS AL SEGUIMIENTO PAAC – 1° CUATRIMESTRE DE 2019.....	8
4.1. PRIMER COMPONENTE: Gestión Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción ....	8
4.2. SEGUNDO COMPONENTE: Racionalización de Trámites.....	10
4.3. TERCER COMPONENTE: Rendición de cuentas .....	11
4.4. CUARTO COMPONENTE. Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano.....	12
4.5. QUINTO COMPONENTE. Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información.....	15
5. OBSERVACIONES .....	20
6. RECOMENDACIONES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO.....	21

## INTRODUCCIÓN

En cumplimiento de las obligaciones establecidas para las Oficinas de Control Interno y del plan de auditorías legales y reglamentarias para la vigencia 2019, se presenta el informe de seguimiento al plan anticorrupción primer cuatrimestre de 2019 de la Agencia de Educación Superior del Municipio de Medellín – SAPIENCIA, con el fin de verificar el grado de cumplimiento y eficacia de las acciones emprendidas por los responsables de los procesos frente a los componentes del plan y la matriz anticorrupción 2019.

La Agencia elaboró “el Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano 2019” usando los lineamientos contenidos 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 Jefe de Control Interno o quien haga sus veces es el responsable de hacer seguimiento a la elaboración y evaluación de la Estrategia Anticorrupción. Este seguimiento se realizará tres (3) veces al año, esto es con corte a 30 de abril, 31 de agosto y 31 de diciembre y se publica en la página web de la entidad.

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 están orientadas a prevenir la corrupción.

El presente informe fue realizado de acuerdo a las disposiciones legales y partiendo de las respectivas acciones que fueron planteadas por los responsables de ejecutarlas, en los términos y plazos indicados en el respectivo Plan Anticorrupción y de atención al usuario y validando los resultados de la matriz respectiva.

## 1. COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN

- El primer componente se refiere a la Gestión del riesgo de corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción.
- El segundo componente es un 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.
- El tercer componente desarrolla los lineamientos generales de la política de rendición de cuentas, conforme con la Ley 1757 de 2015, artículo 52, que hace parte del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
- El cuarto componente aborda 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.
- El quinto componente desarrolla los lineamientos generales de la política de Acceso a la Información, creada por la Ley 1712 de 2014., por 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. La formulación de esta estrategia es orientada por el proyecto de democratización de Función Pública.

## 2. NORMATIVIDAD APLICABLE AL PAAC

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano le aplica la siguiente normatividad:

- ✓ 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 (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 (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. Eficiencia y transparencia en contratación con Recursos Públicos
- ✓ Ley 1437 de 2011, artículos 67, 68 y 69 (CPACA).
- ✓ Decreto 4326 de 2011 (Divulgación Programas de la Entidad).
- ✓ Decreto 4567/2011 (Reglamenta parcialmente Ley 909/2004 y Dec. Ley 770/2005)
- ✓ 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 (Reglamenta los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011)
- ✓ Decreto 1510 de 2013 (Reglamenta el sistema de compras y contratación pública).
- ✓ Ley 1474 de 2011 (anticorrupción).

## 3. PLAN ANTICORRUPCIÓN 2019 Y SGUIMIENTO A ABRIL 30 DE 2019



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL USUARIO 2019			META/CANTIDAD			RESPONSABLE
			abr-30	ago-31	dic-31	
Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción	Integrar la gestión y tratamiento de riesgos al plan de acción institucional	Plan de acción formulado con la integración de riesgos	100%			Planeación Estratégica
	Elaborar el mapa de riesgos de la Agencia que incluye los riesgos de corrupción	Mapa de riesgos elaborado	100%			Planeación Estratégica Líderes de proceso
	Publicar el mapa de riesgos en la página web de la entidad	Mapa de riesgos publicado	100%			Planeación Estratégica Comunicaciones
	Monitorear y revisar periódicamente el mapa de riesgos.	Número de informes de seguimiento elaborados y publicados		1	1	Planeación Estratégica Control Interno
Racionalización de Trámites	Revisar la inclusión de los trámites en los procedimientos de la agencia	Porcentaje de avance en la revisión de trámites y procedimientos	100%			Atención al Ciudadano Planeación Estratégica
	Revisar y actualizar las hojas de vida de los trámites (incluir los tiempos)	Trámites de vida revisados y actualizados	65			Atención al Ciudadano
	Formular una propuesta de racionalización de los trámites identificados.	% avance en la formulación de propuesta para la racionalización de trámites.		40%	60%	Atención al Ciudadano
	Realizar las mejoras para optimizar los trámites (costos, tiempos, pasos, procedimientos, inclusión de medios tecnológicos)	Porcentaje de avance de las mejoras en los trámites priorizados en esta vigencia			100%	Atención al Ciudadano Proceso responsable del trámite
Rendición de Cuentas	Diseñar e implementar la estrategia de rendición de cuentas.	Audiencia pública de rendición de cuentas realizada			100%	Directora General
	Elaborar y publicar informe de gestión de resultados, logros y dificultades.	Informe de gestión elaborado y publicado			1	Planeación Estratégica y Comunicaciones
Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano	Elaborar informe de medición (indicadores) de cada uno de los canales de atención a la ciudadanía.	Número de Informes elaborados.	4	4	4	Atención al Ciudadano
	Realizar encuesta de percepción del ciudadano respecto a la calidad del servicio.	Número de encuestas de percepción realizadas.		4	4	Atención al Ciudadano
	Realizar capacitaciones a los servidores públicos relacionadas con el mejoramiento del servicio al ciudadano.	Número de capacitaciones realizadas.	2	2	2	Atención al Ciudadano
	Implementar un protocolo de servicio al ciudadano en todos los canales para garantizar la calidad y cordialidad en la atención al ciudadano.	Protocolo de servicio implementado	100%	100%	100%	Atención al Ciudadano
	Implementar acciones para fortalecer los canales de atención	Canales de atención fortalecidos y en funcionamiento	100%	100%	100%	Atención al Ciudadano y Comunicaciones
Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información	Realizar diagnóstico del estado actual de la publicación de información pública en los canales de divulgación de información de la entidad.	Diagnóstico realizado con base en la matriz desarrollada por la Procuraduría General de la Nación	100%			Planeación Estratégica
	Publicar y divulgar información establecida en la estrategia de Gobierno Digital de acuerdo al diagnóstico	Porcentaje de información pública divulgada en la página web.	40%	40%	20%	Subdirección Administrativa, Financiera y de Apoyo a la Gestión; Comunicaciones; Planeación Estratégica
	Publicar y divulgar información de avances y logros de la entidad en los diferentes medios y canales de comunicación.	Número de publicaciones realizadas	400	750	750	Gestión de comunicaciones
	Formular e implementar el Plan Institucional de Archivo (PINAR)	Plan Institucional de Archivo (PINAR) formulado e implementado	20%	40%	40%	Gestión Documental
	Realizar el registro o inventario de activos de Información	Registro o inventario de activos de Información realizado	30%	70%		Gestión Documental
	Elaborar el índice de información clasificada y reservada	Índice de información clasificada y reservada realizado	50%	50%		Gestión Documental
	Elaborar el esquema de publicación de información	Esquema de publicación de información realizado	100%			Gestión Documental
	Realizar informes mensuales de PQRSDF	Número de informes de PQRSDF realizados	4	4	4	Atención al Ciudadano
	Integrar el código de integridad, ética y buen gobierno	Porcentaje de avance en el documento integrado	100%			Planeación Estratégica Talento Humano
	Publicar el código de integridad, ética y buen gobierno	Código de integridad, ética y buen gobierno	100%			Planeación Estratégica Talento Humano



**SEGUIMIENTO PAAC 1º CUATRIMESTRE A ABRIL 30 DE 2019**

COMPONENTE	ACTIVIDADES	INDICADOR DE PRODUCTO	META	RESPONSABLE	AVANCE META	% AVANCE
Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción	Integrar la gestión y tratamiento de riesgos al plan de acción institucional	Plan de acción formulado con la integración de riesgos	100%	Planeación Estratégica	100%	100%
	Elaborar el mapa de riesgos de la Agencia que incluye los riesgos de corrupción	Mapa de riesgos elaborado	100%	Planeación Estratégica Líderes de proceso	100%	100%
	Publicar el mapa de riesgos en la página web de la entidad	Mapa de riesgos publicado	100%	Planeación Estratégica Comunicaciones	100%	100%
	Monitorear y revisar periódicamente el mapa de riesgos.	Número de informes de seguimiento elaborados y publicados	0%	Planeación Estratégica Control Interno	0%	N/A
Racionalización de Trámites	Revisar la inclusión de los trámites en los procedimientos de la agencia	Porcentaje de avance en la revisión de trámites y procedimientos	100%	Atención al Ciudadano Planeación Estratégica	100%	100%
	Revisar y actualizar las hojas de vida de los trámites (incluir los tiempos)	Trámites de vida revisados y actualizados	65	Atención al Ciudadano	65	100%
	Formular una propuesta de racionalización de los trámites identificados.	Porcentaje de avance en la formulación de propuesta para la racionalización de trámites.	NA	Atención al Ciudadano	20%	N/A
	Realizar las mejoras para optimizar los trámites (costos, tiempos, pasos, procedimientos, inclusión de medios tecnológicos)	Porcentaje de avance de las mejoras en los trámites priorizados en esta vigencia	0%	Atención al Ciudadano Proceso responsable del trámite	0%	N/A
Rendición de Cuentas	Diseñar e implementar la estrategia de rendición de cuentas.	Audiencia pública rendición de cuentas realizada	NA	Directora General	0%	N/A
	Elaborar y publicar informe de gestión de resultados, logros y dificultades.	Informe de gestión elaborado y publicado	NA	Planeación Estratégica y Comunicaciones	0%	N/A
Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano	Elaborar informe de medición (indicadores) de cada uno de los canales de atención a la ciudadanía.	Número de Informes elaborados.	4	Atención al Ciudadano	4	100%
	Realizar encuesta de percepción del ciudadano respecto a calidad del servicio	Número de encuestas de percepción realizadas.	8	Atención al Ciudadano	3	100%
	Realizar capacitaciones a los servidores públicos relacionadas con el mejoramiento del servicio al ciudadano.	Número de capacitaciones realizadas.	2	Atención al Ciudadano	3	100%
	Implementar un protocolo de servicio al ciudadano en todos los canales para garantizar la calidad y cordialidad en la atención al ciudadano.	Protocolo de servicio implementado	100%	Atención al Ciudadano	100%	100%
	Implementar acciones para fortalecer los canales de atención	Canales de atención fortalecidos y en funcionamiento	100%	Atención al Ciudadano y Comunicaciones	100%	100%
Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información	Realizar diagnóstico del estado actual de la publicación de información pública en los canales de divulgación de información de la entidad.	Diagnóstico realizado con base en la matriz desarrollada por la Procuraduría General Nación	100%	Planeación Estratégica	100%	100%
	Publicar y divulgar información establecida en la estrategia de Gobierno Digital de acuerdo al diagnóstico	Porcentaje de información pública divulgada en la página web.	40%	Subdirección Administrativa, Financiera y de Apoyo a la Gestión; Comunicaciones; Planeación Estratégica	40%	100%
	Publicar y divulgar información de avances y logros de la entidad en los diferentes medios y canales de comunicación.	Número de publicaciones realizadas	400	Gestión de comunicaciones	477	100%
	Formular e implementar el Plan Institucional de Archivo (PINAR)	Plan Institucional de Archivo (PINAR) formulado e implementado	20%	Gestión Documental	20%	100%
	Realizar el registro o inventario de activos de Información	Registro o inventario de activos de Información realizado	30%	Gestión Documental	30%	100%

	Elaborar el índice de información clasificada y reservada	Índice de información clasificada y reservada realizado	50%	Gestión Documental	50%	100%
	Elaborar el esquema de publicación de información	Esquema de publicación de información realizado	100%	Gestión Documental	90%	90%
	Realizar informes mensuales de PQRSDF	Número de informes de PQRSDF realizados	4	Atención al Ciudadano	4	100%
	Integrar el código de integridad, ética y buen gobierno	Porcentaje de avance en el documento integrado	100%	Planeación Estratégica Talento Humano	50%	50%
	Publicar el código de integridad, ética y buen gobierno	Código de integridad, ética y buen gobierno	100%	Planeación Estratégica Talento Humano	0	0%

**92%**

En conclusión: la ejecución del Plan Anticorrupción y atención al ciudadano a abril 30 de 2019, se ejecutó en el primer cuatrimestre del 2019 en el 92% de avance en las metas programadas.

De las 25 acciones, sólo 19 de ellas tenían actividad programada en el Plan de Corrupción y Atención al usuario 2019 para el primer trimestre, las cuales se ejecutaron así:

- En el 100%, se encuentran diecisiete (17) actividades contenidas en el PAAC
- En 90%, se encuentra una (1) actividad contenida en el PAAC
- En 50% se encuentra una (1) actividades en el PAAC
- En el 0% se encuentra una (1) actividad en el PAAC
- No aplica cinco (5) de las actividades, programadas otros cuatrimestres del 2019

## 5. RESULTADOS AL SEGUIMIENTO PAAC – 1° CUATRIMESTRE DE 2019

### 4.1. PRIMER COMPONENTE: Gestión Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción

#### **Actividad N° 1. Integrar la gestión y tratamiento de riesgos al plan de acción institucional:**

Grado avance de la meta: 100%

Indicador del producto: Plan de acción formulado con la integración de riesgos

**Ejecución en el primer cuatrimestre de 2019:** a partir de enero del presente año, se diseñó y formuló el plan de acción institucional integrado con los riesgos identificados en cada proceso y/o proyecto, esto ha generado mayor conciencia en el seguimiento y en la toma de acciones para el tratamiento



preventivo de los mismos. partiendo del primer seguimiento realizado durante el bimestre enero-febrero, se puede evidenciar que las personas generan mayor compromiso en el seguimiento a los riesgos, por lo tanto, se determina que fue una buena práctica para fortalecer el tema en la entidad.

### **Actividad N° 2. Elaborar el mapa de riesgos de la Agencia que incluye los riesgos de corrupción**

Grado avance de la meta: 100%

Indicador del producto: Mapa de riesgos elaborado

Ejecución en el primer cuatrimestre de 2019: El mapa de riesgos se elaboró y publicó en el mes de enero de 2019, cada líder de proceso identificó sus riesgos y determinó las acciones a realizar para el control de los mismos. Se identificaron un total de 84 riesgos, desagregados en estratégicos, operativos, financieros, tecnológicos, corrupción, imagen y de cumplimiento. Para el caso de los riesgos de corrupción, se identificaron 10, los cuales están relacionados con los procesos de Direccionamiento Estratégico, Fortalecimiento de la Educación Superior, Acceso y Permanencia de la Educación Superior, Gestión Administrativa, Gestión Financiera, y Gestión del Talento Humano.

### **Actividad N° 3. Publicar el mapa de riesgos en la página web de la entidad**

Grado avance de la meta: 100%

Indicador del producto: Mapa de riesgos publicado

Ejecución en el primer cuatrimestre de 2019: El mapa de riesgos para la vigencia 2019 se publicó en la sección de transparencia y acceso a la información de la página web de la Agencia.

### **Actividad N° 4. Monitorear y revisar periódicamente el mapa de riesgos.**

Grado avance de la meta: 0%

Indicador del producto: Número de informes de riesgos elaborados y publicados

Ejecución en el primer cuatrimestre de 2019: Durante este cuatrimestre, se realizó seguimiento a los riesgos relacionados en el plan de acción, con el fin de identificar su estado respecto a la planeación realizada y tomar las medidas necesarias de manera oportuna; sin embargo; en el seguimiento

semestral (corte a junio 30) se realizará seguimiento y se genera un informe del estado de los riesgos en la Agencia, tal como lo establece la guía de la función pública

#### **4.2. SEGUNDO COMPONENTE: Racionalización de Trámites**

##### **Actividad N° 1. Revisar la inclusión de los trámites en los procedimientos de la agencia:**

Grado avance de la meta: 100%

Indicador del producto: % avance en la revisión de trámites y procedimientos

Ejecución en el primer cuatrimestre de 2019: Se elaboró informe de revisión de 63 trámites identificados en los procedimientos de la Agencia, de los cuales 58 de ellos, están debidamente identificados en los procedimientos, para los 5 faltantes se envió correo desde el proceso de planeación a las respectivas áreas sugiriendo incluirlos y en articulación con el proceso de Calidad harán el respectivo seguimiento para que dichos trámites sean incluidos en los documentos de los respectivos procesos

##### **Actividad N° 2. Revisar y actualizar las hojas de vida de los trámites (incluir los tiempos)**

Grado avance de la meta: 100%

Indicador del producto: trámites de vida realizados y actualizados

Ejecución en el primer cuatrimestre de 2019: Se realizan reuniones con los responsables de cada área, se revisan y actualizan una a una, las hojas de vida de los trámites de la Agencia.

En resumen, se realizaron las siguientes acciones: Después de la primera revisión del DAFP, de los 65 trámites cargados en el SUIT, se eliminan 13. Se espera que se termine la revisión para definir cuántos trámites quedan en total. Es importante aclarar que los trámites que no queden seleccionados por el DAFP, se dejarán en el inventario interno, debido a que hacen parte de los diferentes procedimientos y procesos de la Agencia, lo que nos permite ejercer mayor control sobre estas actividades.

Se presentaron las siguientes novedades en Fondos Sapiencia, así:

- Fondo Presupuesto Participativo: se crea hoja de vida de suspensión de Fondo PP.

- Enlaza Mundos y Extendiendo Fronteras: se crean nuevas hojas de suspensiones de los Fondos ya que estaban como un proceso administrativo y no como un trámite, por lo tanto, no existían
- Formación Avanzada: se crea la hoja de vida de suspensión del Fondo.
- Servicio Social: estaba creado un trámite cuyo nombre era *“Inscripción y validación a las organizaciones de banco del servicio social”*, éste es cambiado por *“Inscripción y socialización del servicio social para organizaciones”*. Se crea un procedimiento administrativo *“Validación de escenarios de Servicio Social”* ya que fue considerado por las responsables del área como pertinente para incluirlo dentro de los procedimientos administrativos de la Agencia.

**Actividad N° 3. Formular una propuesta de racionalización de los trámites identificados.**

Grado avance de la meta: 20%, estaba programado para los cuatrimestres siguientes.

Indicador del producto: % avance en la formulación de la propuesta para la racionalización de trámites

Ejecución en el primer cuatrimestre de 2019: Aunque aún no se cuenta con una respuesta definitiva del Departamento de la Función Pública, sobre la pertinencia o no de los trámites registrados en el SUIT, desde la primera reunión del año en el comité MIPG, el área de planeación acordó con las demás, adelantar la propuesta para la racionalización, porque, si bien algunos trámites no serán pertinentes para el DAFP, en la Agencia se deberán realizar éstos. El área de planeación adelanta reuniones con algunas áreas para el apoyo en el cumplimiento de la actividad.

**Actividad N° 4. Realizar las mejoras para optimizar los trámites (costos, tiempos, pasos, procedimientos, inclusión de medios tecnológicos)**

Grado avance de la meta: 0%, está programado para el tercer cuatrimestre, por lo tanto, no hay avance en este primer cuatrimestre.

Indicador del producto: % avance en las mejoras en los trámites priorizados

Ejecución en el primer cuatrimestre de 2019: Esta actividad depende de la propuesta de racionalización de trámites. Por lo tanto, la meta está proyectada para el tercer cuatrimestre del año.

**4.3. TERCER COMPONENTE: Rendición de cuentas**

**Actividad N° 1. Diseñar e implementar la estrategia de rendición de cuentas:**

Grado avance de la meta: 0%, se programó en el tercer cuatrimestre del año 2019

Indicador del producto: Audiencia pública de rendición de cuentas realizada.

Ejecución en el primer cuatrimestre de 2019: La meta está proyectada para el último periodo del año.

**Actividad N° 2: Elaborar y publicar informe de gestión de resultados, logros y dificultades.**

Grado avance de la meta: 0%, se programó para el tercer cuatrimestre del año 2019

Indicador del producto: Informe de gestión elaborado y publicado.

Ejecución en el primer cuatrimestre de 2019: La meta está proyectada para el último periodo del año.

**4.4. CUARTO COMPONENTE. Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano**

**Actividad N° 1. Elaborar informe de medición (indicadores) de cada uno de los canales de atención a la ciudadanía**

Grado avance de la meta: 100%

Indicador del producto: Número de informes elaborados

Ejecución en el primer cuatrimestre de 2019: Se realiza mensualmente el informe de los canales de atención a PQRSDF y se envían las respectivas alertas para la respuesta a los ciudadanos dentro de los tiempos establecidos por ley. Con corte al 30 de abril la información se presenta de la siguiente manera en cada uno de los canales de atención al ciudadano:

***CANAL TELÉFONICO:***

ENERO: Total llamadas entrantes: 7.02, Llamadas atendidas: 6.212 y Llamadas no contestadas: 816

FEBRERO: Llamadas entrantes: 4.304, Llamadas atendidas: 4.121, Llamadas no contestadas: 183

MARZO: Llamadas entrantes: 5.718, Llamadas atendidas: 5.487, Llamadas no contestadas: 231

ABRIL: Total de llamadas entrantes: 5.964, Llamadas atendidas: 5.687, Llamadas no contestadas: 277

***SIIS:***

ENERO: 15 peticiones, Solicitudes atendidas: 14 y pendientes: 1

FEBRERO: 14 peticiones, Solicitudes atendidas: 12 y Solicitudes pendientes: 2

MARZO: 19 peticiones, Solicitudes atendidas: 18 y Solicitudes pendientes: 1

SIIS ABRIL: 12 peticiones, Solicitudes atendidas: 12, Solicitudes pendientes: 0

### **MERCURIO:**

ENERO: Solicitudes: 413, Solicitudes atendidas: 260 y Solicitudes pendientes: 153

FEBRERO: Solicitudes: 348, Solicitudes atendidas: 321 y Solicitudes pendientes: 27

MERCURIO MARZO: Solicitudes: 480, Solicitudes atendidas: 306 y Solicitudes pendientes: 174

MERCURIO ABRIL: Solicitudes: 266, Solicitudes atendidas: 74 y Solicitudes pendientes: 192

### **CORREO INSTITUCIONAL:**

ENERO: Entrante: 517, Solicitudes atendidas: 507 y Solicitudes pendientes: 10

FEBRERO: Entrante: 776, Solicitudes atendidas: 768 y Solicitudes pendientes: 8

MARZO: Entrante: 1.223, Solicitudes atendidas: 1.208 y Solicitudes pendientes: 15

ABRIL: Entrante: 852, Solicitudes atendidas: 832 y Solicitudes pendientes: 20

### **Actividad N° 2. Realizar encuesta de percepción del ciudadano respecto a la calidad del servicio**

Grado avance de la meta: 100%, estaban proyectadas 8 y se realizaron 8 encuestas

Indicador del producto: Número de encuestas de percepción realizadas.

Ejecución en el primer cuatrimestre de 2019: Desde el 28 de enero se implementó en el canal presencial, un formato para recolectar los datos de las personas que visitan la Agencia, esto con el fin de realizar encuestas más frecuentes y conocer la experiencia del ciudadano en su visita a Sapiencia. Lo anterior, permite tomar acciones de mejora. A partir del 4 de febrero con el apoyo del área de Comunicaciones se inició el envío de la encuesta semanalmente, los resultados se socializan con las áreas de Cartera, Becas, Fondos y Comunicaciones.

Se destaca que los medios por donde más los ciudadanos se enteran de la oferta de la Agencia son; las redes sociales, por algún conocido o familiar y por medio de la Alcaldía de Medellín. Se identifica también que igual que el bimestre pasado los ciudadanos siguen teniendo una percepción muy positiva

de la Agencia y sus servidores. Teniendo en cuenta este cambio, el área de planeación hace la modificación de la meta para los siguientes periodos del plan

**Actividad N° 3. Realizar capacitaciones a los servidores públicos relacionadas con el mejoramiento del servicio al ciudadano**

Grado avance de la meta: 100%

Indicador del producto: Número de capacitaciones realizadas

Ejecución en el primer cuatrimestre de 2019: Se realizaron 3 capacitaciones para el mejoramiento del servicio al ciudadano y PQRS: Comunicación Asertiva el 11 de febrero dirigida al equipo de Atención al Ciudadano, capacitación de PQRS (en articulación con el área Jurídica) el 18 y 19 de febrero dirigida a toda la Agencia, con una participación de 73 personas y capacitación en inteligencia emocional para aportar al fortalecimiento del trabajo en equipo y la buena comunicación dentro de la Agencia y con los ciudadanos. Se contó con el apoyo de la psicóloga Susana Ángel Uribe quien lideró la capacitación

**Actividad N° 4. Implementar un protocolo de servicio al ciudadano en todos los canales para garantizar la calidad y cordialidad en la atención al ciudadano.**

Grado avance de la meta: 100%

Indicador del producto: Protocolo de servicio implementado

Ejecución en el primer cuatrimestre de 2019: Con el fin de garantizar la implementación de los protocolos de atención al ciudadano, se realizó el 30 de enero un grupo estudio del Manual de Atención a la Ciudadanía con el equipo del canal telefónico, se hizo énfasis en la claridad y certeza que debemos tener en la información que se brinda día a día a los ciudadanos. También se realizó un grupo de estudio con el área de Fondos para conocer las novedades de los programas y resolver inquietudes frecuentes de los ciudadanos, con el fin de brindar siempre la información correcta; de esta reunión quedó acta y compromisos para las próximas fechas. Se realizó además una capacitación de Comunicación Asertiva dirigida a todo el equipo de Atención al Ciudadano, con la cual se buscó fortalecer y enriquecer al equipo para atender de manera correcta las inquietudes y solicitudes de los ciudadanos.

El 8 de marzo se coordinó con el área de Becas una charla en el ITM en la cual el equipo de Atención a la Ciudadanía socializa con los territoriales de la convocatoria 2019-1 de Becas Tecnologías; tips, preguntas frecuentes y protocolos con el fin de garantizar el cumplimiento del manual. También se realizó una inducción con el área de Becas con el fin de conocer las novedades de la convocatoria y resolver inquietudes frecuentes de los ciudadanos. Se realizó además una capacitación de Inteligencia emocional dirigida a todo el equipo de Atención al Ciudadano, con la cual se buscó fortalecer y enriquecer al equipo para atender de manera correcta, amable y cordial a los ciudadanos

#### **Actividad N° 5. Implementar acciones para fortalecer los canales de atención**

Grado avance de la meta: 100%

Indicador del producto: Canales de atención fortalecidos y en funcionamiento

Ejecución en el primer cuatrimestre de 2019: Con el fin de fortalecer, no solo el equipo de Atención al Ciudadano, sino también al personal de la Agencia en general, se realiza capacitación del tratamiento de las PQRS los días 18 y 19 de febrero con el apoyo del área Jurídica. Como acciones de fortalecimiento se realizaron encuestas de satisfacción semanales a los ciudadanos que visitaron la Agencia, esto se realizó con el fin de conocer la experiencia del ciudadano en su visita a Sapiencia.

Se realizó también, con el apoyo del área de comunicaciones un grupo de estudio el 7 de marzo donde se evalúa y se actualiza la información que se brinda a los ciudadanos con el fin de dar siempre una orientación correcta. Se realiza también reunión con integrantes del equipo de Fondos para revisar las pautas o lineamientos que se tendrán en cuenta en el envío de una encuesta masiva a los seleccionados de las convocatorias. Se programa inducción para el equipo de Atención al Ciudadano en donde el área de Becas Tecnologías informa y actualiza toda la información acerca de la primera convocatoria de 2019.

Se realizaron encuestas de satisfacción a los ciudadanos que visitaron la Agencia y se socializan los resultados con todo el equipo de Atención a la Ciudadanía, esto se realiza con el fin de conocer y mejorar la experiencia de quienes visitan Sapiencia

#### **4.5. QUINTO COMPONENTE. Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información**

**Actividad N° 1. Realizar diagnóstico del estado actual de la publicación de información pública en los canales de divulgación de información de la entidad.**

Grado avance de la meta: 100%

Indicador del producto: Diagnóstico realizado con base en la matriz desarrollada por la Procuraduría Gral. de la Nación.

Ejecución en el primer cuatrimestre de 2019:

Se realizó un diagnóstico de la documentación que debe publicarse en la página web de la entidad teniendo en cuenta la normatividad existente, identificando 105 documentos que deben estar publicados.

**Actividad N° 2. Publicar y divulgar información establecida en la estrategia de Gobierno Digital de acuerdo al diagnóstico**

Grado avance de la meta: 100%

Indicador del producto: Porcentaje de información publicada y divulgada en la página web

Ejecución en el primer cuatrimestre de 2019: Se comparte el diagnóstico realizado con el área de comunicaciones, quienes adicionalmente se encargaron de cambiar la versión de la página web para que sea más amigable a los ciudadanos, se realizaron cambios en la sección de transparencia y acceso a la información y se realizarán otras modificaciones teniendo en cuenta lo encontrado en el diagnóstico

**Actividad N° 3. Publicar y divulgar información de avances y logros de la entidad en los diferentes medios y canales de comunicación.**

Grado avance de la meta: 100%

Indicador del producto: Número de publicaciones realizadas

Ejecución en el primer cuatrimestre de 2019: En este periodo las publicaciones institucionales en redes sociales estuvieron enfocadas en el cubrimiento en territorio de la convocatoria de Becas Tecnologías Alcaldía de Medellín con la que recorrimos las 10 comunas y 5 corregimientos motivando a los jóvenes a inscribirse a este programa. Se hizo cubrimiento de la participación en los programas Con vos radio,



Punto de giro, Parihueliando con vos y Tiempo Fuera, en el que los voceros de Sapiencia promovieron las inscripciones a Becas Tecnologías y apoyaron el posicionamiento de la Agencia. También se mostró a través de redes sociales cómo los estudiantes participantes en la etapa de pasantías del modelo de inserción laboral vivían la experiencia en grandes y pequeñas empresas de la ciudad.

Se resalta la participamos activa en los debates en el Concejo de Medellín y en la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas del Alcalde, presentando los principales logros de la Agencia en los últimos años. Se cubrió el foro Índice de Ciudades Universitarias, en el que se presentaron los principales avances de Medellín para posicionarse como una de las mejores ciudades para los universitarios en el país. Con Caravanas de la Convivencia se les mostró a los seguidores de la agencia en redes sociales, el trabajo que hacemos cada fin de semana para motivar a los niños y jóvenes de la ciudad a soñar con la educación superior y con las carreras de la cuarta revolución industrial

#### **Actividad N° 4. Formular e implementar el Plan Institucional de Archivo (PINAR)**

Grado avance de la meta: 100%, en el primer cuatrimestre se proyectó un 20% y así se hizo.

Indicador del producto: Plan Institucional de Archivos (PINAR) formulado e implementado

Ejecución en el primer cuatrimestre de 2019: Con relación a los instrumentos archivísticos se está implementando el PINAR y PGD, a los cuales se les hace seguimiento bimensual a través del Plan de Acción Institucional por áreas o procesos, se hicieron los ajustes pertinentes a la propuesta de TRD articulada con el Listado Maestro de Documentos con el proceso de Gestión de la Calidad y se planea llevar la propuesta al Comité Institucional de Gestión y Desempeño para su aprobación.

- El Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo (SGDEA) se proyectó para el segundo semestre del año en curso, posterior a la elaboración de los demás Instrumentos Archivísticos e Instrumentos de Gestión Pública de Información, los cuales serán el insumo principal en la elaboración del mismo.
- Se organizaron (clasificación, ordenación y descripción) todos los documentos transferidos por las unidades productoras al Archivo Central de Sapiencia en el primer cuatrimestre del año en curso y están disponibles para la consulta.

- Se organizaron: (16 expedientes de licitaciones declaradas desiertas o adjudicadas, 43 expedientes de contratos 2018, 3900 folios correspondientes a 92 expedientes y 19 cajas de contratos de 2017 al 2019 – 536 folios de anexos y 1.408 expedientes equivalentes a 94 cajas del Fondo Camino a la Educación Superior – 17.160 folios de anexos del fondo Formación Avanzada – 1.142 folios de anexos del Fondo Extendiendo Fronteras Educativas – 615 folios de anexos del Fondo Enlaza Mundos – 7864 folios de anexos de documentos de beneficiarios de Paso al cobro Jurídico – 1210 folios de PQRS Oficina Asesora Jurídica y Subdirección de las IES)
- Se está elaborando la POLÍTICA DE RACIONALIZACIÓN DE USO DE PAPEL de Sapiencia, en la cual se logró avanzar en un 50 %, teniendo en cuenta aspectos como: Objetivos, Buenas Prácticas para Racionalización de Papel, Documentos de Referencia, Seguimiento a Política de Racionalización de Uso de Papel y Documentos de Referencia.
- Se han atendido a cabalidad el 100% de las solicitudes de información. Se atendieron 2.353 en el periodo enero a abril de 2019. (El área que más consultas hace, es la Dirección Técnica de fondos en el siguiente orden de mayor a menor (Camino a la Educación Superior, Enlaza Mundos y extendiendo Fronteras Educativas) Cabe resaltar que las consultas se hacen masiva e individualmente y están relacionadas de forma individual, es decir por expediente consultado).
- Las solicitudes realizadas se clasifican: Consultas (Solicitud de expedientes para revisar en el archivo central y generalmente no se registra en la planilla de préstamos) y Préstamos (Expedientes solicitados para consultar por fuera de las instalaciones del archivo central y se registra en la planilla de préstamos), 262 consultas en total 2019 préstamos en total.
- Digitalización e indexación de documentos en el software de gestión documental Mercurio. (– 4349 folios y 1915 Expedientes del Fondo Camino a la Educación Superior – 1619 folios y 20 expediente del Fondo Enlaza Mundos – 950 folios del contrato 110 – 2015 y 72 expedientes de contratos 2018 – 1227 folios y 286 expedientes de fondo Extendiendo fronteras Educativas – 2266 folios y 8 expedientes del fondo Formación Avanzada).

- Se realizó seguimiento personalizado a las distintas áreas que lo requirieron, en aspectos como la radicación, evacuación, delegación y la relación de documentos en el software de gestión documental Mercurio, las anteriores para la gestión adecuada de la información electrónica en Sapiencia.

#### **Actividad N° 5. Realizar el registro o inventario de activos de Información**

Grado avance de la meta: 100%

Indicador del producto: Registro e inventario de activos de información realizado

Ejecución en el primer cuatrimestre de 2019: El “Inventario de activos de información” saldrá de la propuesta de TRD y los demás instrumentos de Gestión Pública de Información (Índice de información clasificada y reservada, Esquema de publicación de información) están proyectado para el próximo cuatrimestre. (30%). Ver plan

#### **Actividad N° 6. Elaborar el índice de información clasificada y reservada**

Grado avance de la meta: 100%

Indicador del producto: Índice de información clasificada y reservada realizado

Ejecución en el primer cuatrimestre de 2019: Con relación al “Índice de información clasificada y reservada”, se elaboró el formato, se socializó con los líderes de procesos, se resolvieron las dudas relacionadas y se remitió a Gestión Documental la información identificada por cada proceso, la cual se está consolidando para la elaboración del mismo

#### **Actividad N° 7: Elaborar el esquema de publicación de información**

Grado avance de la meta: 90%

Indicador del producto: esquema de publicación de información realizado

Ejecución en el primer cuatrimestre de 2019: Con respecto al “Esquema de publicación de información”, se hizo el rastreo pertinente para la identificación de la información que se debe incluir en el mismo y se diligenció el formato, a la fecha se cuenta con un avance aproximado de 90%, debido a que en el sitio web de Sapiencia se están realizando algunas actualizaciones de forma y contenido

y este instrumento contiene mucha información que se encuentra alojada en la página web de la entidad.

**Actividad N° 8: Realizar informes mensuales de PQRSDF**

Grado avance de la meta: 100%, se realizaron cuatro (4) informes, uno por mes.

Indicador del producto: N° informes PQRSDF realizados

Ejecución en el primer cuatrimestre de 2019: 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

**Actividad N° 9: Integrar el código de integridad, ética y buen gobierno**

Grado avance de la meta: 100%

Indicador del producto: % avance en el documento integrado

Ejecución en el primer cuatrimestre de 2019: Se cuenta con un documento borrador que contiene los lineamientos del código de integridad establecidos por el DAFP. Este documento se finalizará en junio de 2019

**Actividad N° 10: Publicar el código de integridad, ética y buen gobierno**

Grado avance de la meta: 0%

Indicador del producto: Código de integridad, Ética y buen gobierno

Ejecución en el primer cuatrimestre de 2019: No se ha publicado el Código

## **6. OBSERVACIONES**

- ✓ El avance en el cumplimiento de las metas consagradas en el plan anticorrupción y atención al ciudadano en el primer cuatrimestre del año 2019, o sea de enero a abril de 2018 fue del 91%, observando un avance significativo en el cumplimiento a las actividades programadas en el PAAC en el cuatrimestre, objeto de seguimiento.

- ✓ En el seguimiento a la ejecución del PAAC 2019, encontramos actividades que están en el 50% y el 0%, que corresponden a la integración del código de integridad, ética y buen gobierno y la publicación de éste, respectivamente, que no se lograron realizar en el primer cuatrimestre de 2019; toda vez que la publicación depende de la integración de estos códigos en uno sólo; lo que disminuye la ejecución total del Plan Anticorrupción y atención al usuario.

## **7. RECOMENDACIONES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO**

- Se resalta una ejecución total en el cumplimiento de las metas consagradas en el PACC 2018, a abril 30 de la vigencia, del 92%, pero es necesario reprogramar en el PAAC 2019, las actividades que están en el 50% y el 0%, que corresponden a la integración del código de integridad, ética y buen gobierno y la publicación de éste, respectivamente, porque no se lograron realizar en el primer cuatrimestre de 2019.
- Continuar con todos los controles necesarios que permitan la ejecución de las políticas anticorrupción para la agencia, en los diferentes componentes básicos establecidos legalmente.

Cordialmente,

**FERNANDO DE JESUS CARDONA JIMENEZ**

Jefe Oficina de Control interno

Anexo N° 1. Cuadro seguimiento matriz anticorrupción y de atención al usuario a abril 30 de 2019