

**INFORME SEGUIMIENTO AL PLAN
ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL
CIUDADANO**

SEPTIEMBRE 2019



Alcaldía de Medellín
Cuenta con vos
SAPIENCIA
Agencia de Educación Superior de Medellín

SEGUNDO CUATRIMESTRE DE 2019

**OFICINA DE CONTROL INTERNO
MEDELLIN**



CONTENIDO

| | |
|---|----|
| INTRODUCCIÓN | 3 |
| OBJETIVO | 4 |
| METODOLOGIA | 4 |
| COMPONENTES PLAN ANTICORRUPCION | 4 |
| SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO | 5 |
| OBSERVACIONES..... | 19 |
| RECOMENDACIONES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO..... | 20 |



INTRODUCCIÓN

El Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano es un mecanismo preventivo que busca la transparencia en los diferentes procesos de la entidad, se hace en el marco de la Ley 1474 de 2011 artículo 73, el Decreto 2641 de 2012, el Decreto 124 de 2016 y sus documentos anexos.

La Oficina Asesora de Control Interno en cumplimiento de las normas constitucionales, legal ley 87 de 1993, Decreto 1499 de 2017 y de su Plan Anual de Auditorias, efectuó la verificación al cumplimiento de los controles establecidos en los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011, la cual tiene como objetivo servir como herramienta preventiva para el control de la Gestión Institucional, mitigar los riesgos, las estrategias anti trámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

El seguimiento se realiza con el objetivo de verificar el grado de avance de cada uno de los componentes que conforman el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, en el cual se plantean estrategias dirigidas a combatir la corrupción mediante mecanismos que faciliten su prevención.



OBJETIVO

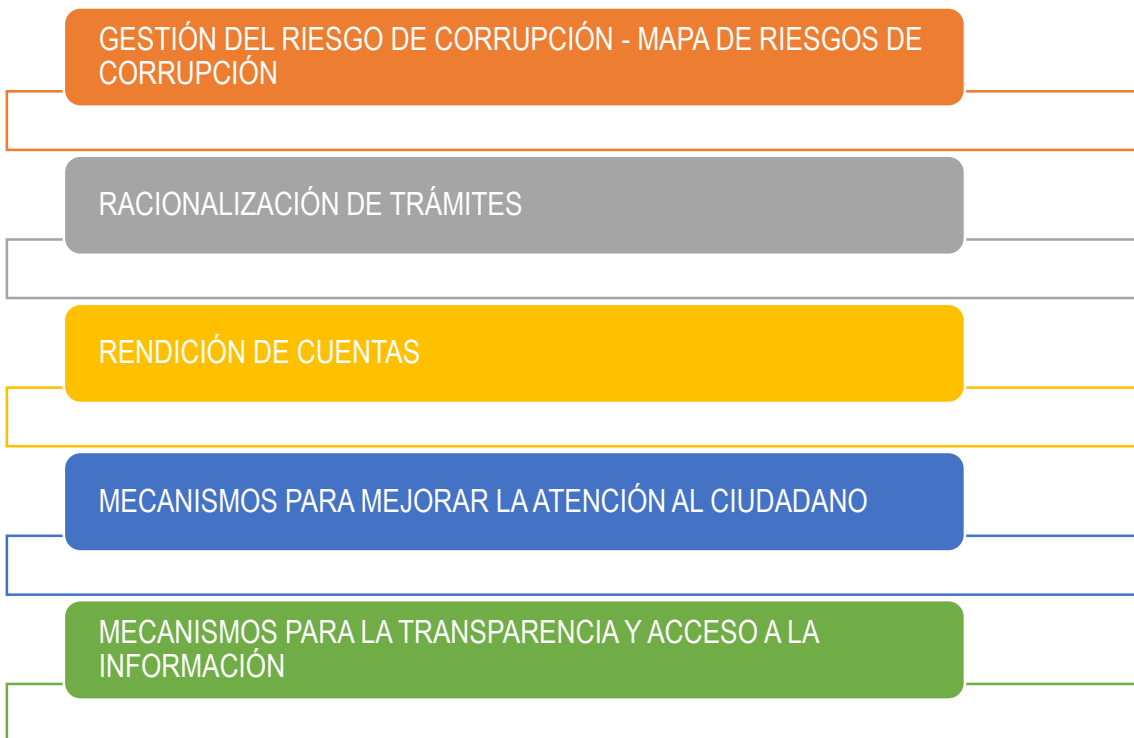
Realizar el seguimiento al plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano con el fin de verificar el grado de avance de cada uno de los componentes que conforman el plan.

METODOLOGIA

Para la realización del presente informe la oficina de planeación entrega el avance del segundo cuatrimestre del año 2019, con cada uno de los componentes del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, la Oficina de Control Interno a su vez analiza y verifica con cada uno de los responsables del proceso la veracidad de las acciones ejecutadas, con el fin de contribuir al mejoramiento continuo del plan y su ejecución.

COMPONENTES PLAN ANTICORRUPCION

El plan anticorrupción y atención al ciudadano está conformado por cinco componentes:





SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

Herramienta que le permite a la entidad identificar, analizar y controlar los posibles hechos generadores de corrupción, tanto internos como externos. A partir de la determinación de los riesgos de posibles actos de corrupción, causas y sus consecuencias se establecen las medidas orientadas a controlarlos.



| ACTIVIDAD 1 | INDICADOR DE PRODUCTO | META MAY-AGO | RESPONSABLE | % AVANCE |
|--|---|--------------|------------------------|----------|
| Integrar la gestión y tratamiento de riesgos al plan de acción institucional | Plan de acción formulado con la integración de riesgos | N/A | Planeación Estratégica | N/A |
| ACTIVIDADES REALIZADAS AL 30 DE AGOSTO | A partir de la integración del plan de acción institucional con la matriz de riesgos, se refleja mayor cultura en la gestión institucional de ambos instrumentos como herramientas complementarias. Se evidencia un compromiso mayor por el seguimiento a los mismos. | | | |
| OBSERVACIONES CONTROL INTERNO | Se verificó el plan de acción realizado en el primer cuatrimestre del año, el cual se encuentra publicado en la página web de la agencia. http://www.sapiencia.gov.co/plan-de-accion/ . | | | |

| ACTIVIDAD 2 | INDICADOR DE PRODUCTO | META MAY-AGO | RESPONSABLE | % AVANCE |
|---|--|--------------|--|----------|
| Elaborar el mapa de riesgos de la Agencia que incluye los riesgos de corrupción | Mapa de riesgos elaborado | N/A | Planeación Estratégica Líderes de proceso | N/A |
| ACTIVIDADES REALIZADAS AL 30 DE AGOSTO | La formulación de la matriz de riesgos se realizó de forma satisfactoria en el primer bimestre del año y el seguimiento se hace conforme al procedimiento establecido. | | | |
| OBSERVACIONES CONTROL INTERNO | Se constató el mapa de riesgos se encuentra publicado en la página web de la agencia http://www.sapiencia.gov.co/wp-content/uploads/2019/02/Matriz-de-Riesgos-Consolidado-2019.pdf . | | | |



| ACTIVIDAD 3 | INDICADOR DE PRODUCTO | META MAY-AGO | RESPONSABLE | % AVANCE |
|--|--|--------------|---------------------------------------|----------|
| Publicar el mapa de riesgos en la página web de la entidad | Mapa de riesgos publicado | N/A | Planeación Estratégica Comunicaciones | N/A |
| ACTIVIDADES REALIZADAS AL 30 DE AGOSTO | En julio se publicó el seguimiento a la matriz de riesgos del primer semestre del año, en la página web de Sapiencia en la sección de transparencia y acceso a la información. | | | |
| OBSERVACIONES CONTROL INTERNO | Se verificó el mapa de riesgos el cual se encuentra publicado en la página web de la agencia http://www.sapiencia.gov.co/wp-content/uploads/2019/02/Matriz-de-Riesgos-Consolidado-2019.pdf . | | | |

| ACTIVIDAD 4 | INDICADOR DE PRODUCTO | META MAY-AGO | RESPONSABLE | % AVANCE |
|---|---|--------------|--|----------|
| Monitorear y revisar periódicamente el mapa de riesgos. | Número de informes de seguimiento elaborados y publicados | 1 | Planeación Estratégica Control Interno | 100% |
| ACTIVIDADES REALIZADAS AL 30 DE AGOSTO | <p>En el informe de seguimiento del primer semestre se evidenció que se materializaron 6 riesgos de los 84 identificados para toda la Agencia, así:</p> <ol style="list-style-type: none"> Atención a la ciudadanía (1) Riesgo de cumplimiento Fortalecimiento de la educación superior (1) Riesgo de cumplimiento Gestión Documental (1) Riesgo estratégico SST (1) Riesgo de cumplimiento Gestión sistemas de información y Gestión Administrativa (1) Riesgo tecnológico y operativo. Direccionamiento Estratégico (1) Riesgo Operativo <p>Dentro de los riesgos materializados hacemos énfasis en la pérdida de un computador (riesgo que le pertenece a dos procesos: Sistemas de Información y Bienes y Servicios); la acción correctiva se presentó al poner la denuncia y utilizar la póliza de seguro que tiene la entidad para estos casos; adicionalmente a Gestión Documental se le materializó el riesgo de pérdida de información, ya que se extravió la carpeta 17 de 19 del contrato 139 de 2015; con el fin de subsanar esto, se puso el denuncia respectivo y se reconstruyó el expediente con el apoyo de los implicados.</p> <p>Es de resaltar que cada proceso realiza sus acciones pertinentes para subsanar la materialización del riesgo.</p> | | | |
| OBSERVACIONES CONTROL INTERNO | Se verificó el seguimiento al Mapa de riesgos publicado en agosto de 2019, el cual corresponde al primer semestre del año. http://www.sapiencia.gov.co/wp-content/uploads/2019/08/seguimiento_mapa_de_riesgos_julio_2019.pdf . | | | |



RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

Facilita el acceso a los servicios que brinda la administración pública, y les permite a las entidades simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, acercando el ciudadano a los servicios que presta el Estado, mediante la modernización y el aumento de la eficiencia de sus procedimientos.



| ACTIVIDAD 1 | INDICADOR DE PRODUCTO | META MAY-AGO | RESPONSABLE | % AVANCE |
|--|--|--------------|---|----------|
| Revisar la inclusión de los trámites en los procedimientos de la agencia | Porcentaje de avance en la revisión de trámites y procedimientos | N/A | Atención al Ciudadano Planeación Estratégica | N/A |
| ACTIVIDADES REALIZADAS AL 30 DE AGOSTO | Esta actividad se completó al 100% en el primer cuatrimestre | | | |
| OBSERVACIONES CONTROL INTERNO | Se verificó el acta 01 del 28 de junio de 2019. En la cual se describe la reunión y asesoría a través de la plataforma SKYPE con José Torres, funcionario del DAFT, para avanzar en la política de racionalización de trámites. De la misma manera se realizó un comité de racionalización en el que se discutieron temas como: Trámites y Procedimientos aprobados por el DAFP, Pasos a seguir en la Política de Racionalización de Trámites y Fechas de entregas de productos. En el acta 02 del 15 de agosto de 2019 se pudieron constatar los compromisos adquiridos por los miembros del comité. | | | |

| ACTIVIDAD 2 | INDICADOR DE PRODUCTO | META MAY-AGO | RESPONSABLE | % AVANCE |
|--|--|--------------|-----------------------|----------|
| Revisar y actualizar las hojas de vida de los trámites (incluir los tiempos) | Trámites de vida revisados y actualizados | N/A | Atención al Ciudadano | N/A |
| ACTIVIDADES REALIZADAS AL 30 DE AGOSTO | Aunque esta actividad se realizó tal como estaba propuesta en el segundo bimestre, de acuerdo a las devoluciones del DAFP en el mes de junio en las cuales se eliminan 55 trámites para nueva revisión e incorporación en la plataforma, se realizó capacitación con las áreas responsables en donde se indican los lineamientos sugeridos por el DAFP para retomar la actividad de elaboración y rediseño de contenido de las hojas de vida y de esta manera cumplir con el objetivo de la política de racionalización de trámites. | | | |



| | |
|--------------------------------------|---|
| OBSERVACIONES CONTROL INTERNO | se revisaron las hojas de vida con cada líder de proceso, se verificaron las listas de asistencia de estas reuniones. |
|--------------------------------------|---|

| ACTIVIDAD 3 | INDICADOR DE PRODUCTO | META MAY-AGO | RESPONSABLE | % AVANCE |
|--|---|--------------|-----------------------|----------|
| Formular una propuesta de racionalización de los trámites identificados. | Porcentaje de avance en la formulación de propuesta para la racionalización de trámites. | 40% | Atención al Ciudadano | 100% |
| ACTIVIDADES REALIZADAS AL 30 DE AGOSTO | De acuerdo a las devoluciones del DAFP en el mes de junio se realizó capacitación con las áreas responsables en donde se indican los lineamientos sugeridos por dicha entidad para retomar la actividad de elaboración y rediseño de contenido de las hojas de vida y de esta manera proceder con la propuesta de racionalización de trámites. | | | |
| OBSERVACIONES CONTROL INTERNO | <p>Se verificó el acta 01 del 28 de junio de 2019. En la cual se describe la reunión y asesoría a través de la plataforma SKYPE con José Torres, funcionario del DAFT, para avanzar en la política de racionalización de trámites.</p> <p>De la misma manera se realizó un comité de racionalización en el que se discutieron temas como: Trámites y Procedimientos aprobados por el DAFP, Pasos a seguir en la Política de Racionalización de Trámites y Fechas de entregas de productos. En el acta 02 del 15 de agosto de 2019 se pudieron constatar los compromisos adquiridos por los miembros del comité.</p> | | | |

| ACTIVIDAD 4 | INDICADOR DE PRODUCTO | META MAY-AGO | RESPONSABLE | % AVANCE |
|---|--|--------------|--|----------|
| 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 | N/A | Atención al Ciudadano Proceso responsable del trámite | N/A |
| ACTIVIDADES REALIZADAS AL 30 DE AGOSTO | Esta actividad depende de la propuesta de racionalización de trámites. Por lo tanto, la meta está proyectada para el último periodo del año. | | | |
| OBSERVACIONES CONTROL INTERNO | La meta está fijada para el 31 de diciembre de 2019 | | | |



RENDICIÓN DE CUENTAS

Expresión del control social que comprende acciones de petición de información, diálogos e incentivos. Busca la adopción de un proceso transversal permanente de interacción entre servidores públicos — entidades— ciudadanos y los actores interesados en la gestión de los primeros y sus resultados. Así mismo, busca la transparencia de la gestión de la Administración Pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno.



| ACTIVIDAD 1 | INDICADOR DE PRODUCTO | META MAY-AGO | RESPONSABLE | % AVANCE |
|--|---|--------------|------------------|----------|
| Diseñar e implementar la estrategia de rendición de cuentas. | Audiencia pública de rendición de cuentas realizada | N/A | Director General | N/A |
| ACTIVIDADES REALIZADAS AL 30 DE AGOSTO | La meta está proyectada para el último periodo del año | | | |
| OBSERVACIONES CONTROL INTERNO | La actividad está proyectada para el último periodo del año | | | |

| ACTIVIDAD 2 | INDICADOR DE PRODUCTO | META MAY-AGO | RESPONSABLE | % AVANCE |
|--|---|--------------|---|----------|
| Elaborar y publicar informe de gestión de resultados, logros y dificultades. | Informe de gestión elaborado y publicado | N/A | Planeación Estratégica y Comunicaciones | N/A |
| ACTIVIDADES REALIZADAS AL 30 DE AGOSTO | Aunque la meta está proyectada para el último periodo del año, desde el Área de Planeación, se viene trabajando en la estructura y lineamientos para sistematizar la información y entregar de manera oportuna. Según las orientaciones del DAP se vienen elaborando los documentos borradores para el informe del alcalde, los cuales estarán alineados con el informe de gestión de la Directora. | | | |



**OBSERVACIONES
 CONTROL INTERNO**

La actividad está proyectada para el último periodo del año.

MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Centra sus esfuerzos en garantizar el acceso de los ciudadanos a los trámites y servicios de la Administración Pública conforme a los principios de información completa, clara, consistente, con altos niveles de calidad, oportunidad en el servicio y ajuste a las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano.



| ACTIVIDAD 1 | INDICADOR DE PRODUCTO | META MAY-AGO | RESPONSABLE | % AVANCE |
|--|---|--------------|-----------------------|----------|
| Elaborar informe de medición (indicadores) de cada uno de los canales de atención a la ciudadanía. | Número de Informes elaborados. | 4 | Atención al Ciudadano | 100% |
| ACTIVIDADES REALIZADAS AL 30 DE AGOSTO | <p>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 31 agosto la información se presenta de la siguiente manera en cada uno de los canales de atención al ciudadano:</p> <p>CANAL TELÉFONICO</p> <ul style="list-style-type: none"> - MAYO: total de llamadas entrantes:9.128, llamadas atendidas: 8.857, Llamadas no contestadas: 271 - JUNIO: Total de llamadas entrantes: 12.986, Llamadas atendidas:12.007, Llamadas no contestadas:979 - JULIO: Total de llamadas entrantes: 11.180, Llamadas atendidas:10.138, Llamadas no contestadas: 1.042 - AGOSTO: Total de llamadas entrantes: 5.409, Llamadas atendidas:5.262, Llamadas no contestadas: 147 <p>SIIS</p> <ul style="list-style-type: none"> - MAYO: 12 peticiones, Solicitudes atendidas: 12, Solicitudes pendientes: 1 - JUNIO: 18 peticiones, Solicitudes atendidas: 14, Solicitudes pendientes: 14 - JULIO: 7 peticiones, Solicitudes atendidas: 6, Solicitudes pendientes: 1 - AGOSTO: 2 peticiones, Solicitudes atendidas: 2, Solicitudes pendientes: 0 <p>MERCURIO:</p> <ul style="list-style-type: none"> - MAYO: solicitudes:416, Solicitudes atendidas: 167, Solicitudes pendientes: 249 - JUNIO: Solicitudes:628, Solicitudes atendidas: 280, Solicitudes pendientes:348 - JULIO: Solicitudes: 822, Solicitudes atendidas: 336, Solicitudes pendientes: 486 - AGOSTO: Solicitudes:354, Solicitudes atendidas: 139, Solicitudes pendientes: 215 <p>CORREO INSTITUCIONAL:</p> <ul style="list-style-type: none"> - MAYO: Entrante: 1.346, Solicitudes atendidas: 1.329, Solicitudes pendientes: 17 - JUNIO: Entrante: 2.225, Solicitudes atendidas: 2.189, Solicitudes pendientes: 36 | | | |



| | - JULIO: Entrante:3.315, Solicitudes atendidas: 3.296, Solicitudes pendientes: 19 - AGOSTO: Entrante: 1.796, Solicitudes atendidas: 1.767, Solicitudes pendientes: 29 | | | |
|---|--|--------------|-----------------------|----------|
| OBSERVACIONES CONTROL INTERNO | Se verificó en la página web de la agencia los informes publicados los informes de gestión de atención al ciudadano http://www.sapiencia.gov.co/informes-de-gestion/ . | | | |
| ACTIVIDAD 2 | INDICADOR DE PRODUCTO | META MAY-AGO | RESPONSABLE | % AVANCE |
| Realizar encuesta de percepción del ciudadano respecto a la calidad del servicio. | Número de encuestas de percepción realizadas. | 4 | Atención al Ciudadano | 100% |
| ACTIVIDADES REALIZADAS AL 30 DE AGOSTO | <p>Inicialmente en el indicador se proyectó realizar 2 encuestas masivas anuales como se venía realizando en años anteriores, pero con el fin de que el ciudadano no olvide su experiencia en su visita a Sapiencia y la podamos conocer de manera oportuna, se han venido realizando encuestas más frecuentes.</p> <p>Se realizaron 4 encuestas en total en los meses de mayo, junio, julio, agosto, en las cuales se destaca que los medios por donde los ciudadanos más se enteran de la oferta de la Agencia son: redes sociales, por algún conocido y por medio de la Alcaldía de Medellín. Se identifica también que los ciudadanos siguen teniendo una percepción muy positiva de la Agencia y sus servidores.</p> <p>La última encuesta realizada en el mes de agosto se envió a las personas que han sido atendidas en 2019-1 por los diferentes canales de la Agencia. El resultado de la encuesta permite evidenciar que la gran mayoría de Ciudadanos que visitan la Agencia, lo hacen para solicitar información general la cual se brinda desde el canal presencial, éste a su vez es el mejor calificado en cuanto al servicio. El informe es publicado en la página web de la Entidad.</p> <p>Con el fin de dar a conocer los resultados de la encuesta publicada, se realiza reunión con el equipo de Atención al Ciudadano, haciendo énfasis en los aspectos positivos y en otros en los que deban establecerse mejoras, a su vez se socializa con las demás áreas responsables por medio de correo electrónico, con el fin de que cada líder revise con su equipo y con base en las respuestas establezcan mejoras en sus procesos.</p> | | | |
| OBSERVACIONES CONTROL INTERNO | Se verificaron las publicaciones de los informes de gestión de atención al ciudadano donde se encuentran los resultados de las encuestas realizadas. http://www.sapiencia.gov.co/informes-de-gestion/ . | | | |

| ACTIVIDAD 3 | INDICADOR DE PRODUCTO | META MAY-AGO | RESPONSABLE | % AVANCE |
|---|--|--------------|-----------------------|----------|
| Realizar capacitaciones a los servidores públicos relacionadas con el mejoramiento del servicio al ciudadano. | Número de capacitaciones realizadas. | 2 | Atención al Ciudadano | 100% |
| ACTIVIDADES REALIZADAS AL 30 DE AGOSTO | <p>Con base en los 4 módulos del curso virtual de "Lenguaje Claro para servidores públicos de Colombia" dictado de forma virtual por el DAFP, se realizaron 3 capacitaciones para el mejoramiento de la relación del equipo con el ciudadano. Fechas: 25 de junio, 31 de julio y 27 de agosto 2019 - Lenguaje Claro Asistentes: Equipo atención a la ciudadanía.</p> <p>Adicionalmente se realiza el 31 de agosto una capacitación de atención al ciudadano con el líder de logística y el equipo de vigilancia, con el fin de brindar una excelente atención y orientación a los ciudadanos al ingresar a la Agencia.</p> | | | |



| | |
|--------------------------------------|--|
| OBSERVACIONES CONTROL INTERNO | Se evidenció las capacitaciones a través de las listas de asistencia y el contenido temático expuesto. |
|--------------------------------------|--|

| ACTIVIDAD 4 | INDICADOR DE PRODUCTO | META MAY-AGO | RESPONSABLE | % AVANCE |
|--|---|--------------|-----------------------|----------|
| 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% |
| ACTIVIDADES REALIZADAS AL 30 DE AGOSTO | <p>Con el objetivo de implementar acciones para el mejoramiento continuo de la atención a los ciudadanos e implementar un protocolo de servicio, se realizaron 3 capacitaciones con base en los 4 módulos del curso de Lenguaje Claro para servidores públicos.</p> <p>El 29 de mayo se coordinó con el área de Fondos un grupo de estudio en donde el objetivo fue resolver las inquietudes del equipo de atención al ciudadano frente a la convocatoria de posgrados y actualizar las novedades con el fin de garantizar el cumplimiento del manual y orientar correctamente al ciudadano. Se coordina la asistencia de una de las integrantes del canal telefónico a las capacitaciones de Legalizaciones de Fondos y posteriormente se programa reunión en donde es retroalimentado todo el equipo de atención al ciudadano. El 31 de agosto se dicta una capacitación de atención al ciudadano con el líder de Logística y el equipo de vigilancia, orientados a implementar un protocolo de servicio y buscando siempre brindar una excelente atención y orientación a los ciudadanos al ingresar a la Agencia.</p> | | | |
| OBSERVACIONES CONTROL INTERNO | <p>Se revisó el protocolo que se deriva del manual de atención al usuario, el cual se encuentra publicado en la página web de la agencia http://www.sapiencia.gov.co/wp-content/uploads/2019/02/M-MI-AC-001_Manual_Atencion_al_ciudadano_v2.pdf.</p> <p>Por otra parte, se verificaron las listas de asistencia a las capacitaciones impartidas por la agencia.</p> | | | |

| ACTIVIDAD 5 | INDICADOR DE PRODUCTO | META MAY-AGO | RESPONSABLE | % AVANCE |
|--|---|--------------|--|----------|
| Implementar acciones para fortalecer los canales de atención | Canales de atención fortalecidos y en funcionamiento | 100% | Atención al Ciudadano y Comunicaciones | 100% |
| ACTIVIDADES REALIZADAS AL 30 DE AGOSTO | <p>Como acciones de fortalecimiento y con el apoyo del área de Comunicaciones se lleva a cabo reunión con el equipo en donde se revisan los lineamientos de trabajo en los diferentes canales de Atención a la Ciudadanía. Debido al incremento en los indicadores de cada canal con respecto al año 2018, se reforzó el equipo con la contratación de una persona exclusiva para el canal telefónico y de esta forma se fortaleció las respuestas del correo institucional. Además, el 10 de Julio se llevó a cabo reunión con el equipo de fondos en donde se revisaron los riesgos materializados con base en algunas respuestas por fuera de los tiempos, esto con el fin de establecer mejoras para responder oportunamente todos los requerimientos que ingresen a la Agencia. Se realizaron encuestas de satisfacción a los ciudadanos que visitaron la Agencia y que han sido atendidos por los diferentes canales. Con base en la última encuesta, que se realizó a 1.112 usuarios, se generó un informe</p> | | | |



| | |
|--------------------------------------|---|
| | que corresponde a 2019-1 y se socializaron los resultados con todo el equipo de Atención a la Ciudadanía y con las áreas de cara al ciudadano, con el fin de conocer y mejorar la experiencia de quienes visitan Sapiencia. En la reunión con el equipo de Atención al Ciudadano se destacan algunos resultados de las encuestas haciendo énfasis en los aspectos positivos y demás aspectos en los que deban establecerse mejoras. |
| OBSERVACIONES CONTROL INTERNO | Se constató la lista de asistencia de la reunión realizada el 14 de mayo con el equipo de atención al ciudadano. Finalmente se revisó el informe de gestión de atención al ciudadano en donde se relacionan los resultados de las encuestas realizadas. http://www.sapiencia.gov.co/informes-de-gestion/ . |

MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

Recoge los lineamientos para la garantía del derecho fundamental de acceso a la información pública, según el cual toda persona puede acceder a la información pública en posesión o bajo el control de los sujetos obligados de la ley, excepto la información y los documentos considerados como legalmente reservados.



| ACTIVIDAD 1 | INDICADOR DE PRODUCTO | META MAY-AGO | RESPONSABLE | % AVANCE |
|---|---|--------------|------------------------|----------|
| 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 | N/A | Planeación Estratégica | N/A |
| ACTIVIDADES REALIZADAS AL 30 DE AGOSTO | Esta actividad se cumplió en el primer cuatrimestre del año | | | |
| OBSERVACIONES CONTROL INTERNO | Se revisó el autodiagnóstico conforme a la ley 1712, realizado por el líder del proceso. | | | |



| ACTIVIDAD 2 | INDICADOR DE PRODUCTO | META MAY-AGO | RESPONSABLE | % AVANCE |
|---|---|--------------|---|----------|
| 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, comunicaciones; Planeación Estratégica | 100% |
| ACTIVIDADES REALIZADAS AL 30 DE AGOSTO | <p>Se realizó seguimiento a la matriz de índice de transparencia y acceso a la información pública, para todas las áreas de la entidad, teniendo en cuenta el diagnóstico realizado y actualizando los documentos que fueron publicados durante la vigencia en la página web.</p> <p>El anterior ejercicio fue utilizado como herramienta para dar cumplimiento con el requisito que la Procuraduría estableció en la ley 1712 de 2014; el cual generó un resultado de 67 puntos sobre 100, lo cual es positivo para la Agencia.</p> <p>Dentro de la página web se han realizado varios cambios, siendo la sección de transparencia y acceso a la información, uno de los más importantes, en donde ya se puede encontrar información sobre: Atención al Ciudadano, Estructura y talento humano, Contratación, Normograma y políticas, Estados Financieros, Planes, programas y proyectos; Control Interno, Informes de Gestión, Gestión Documental y Notificaciones por aviso.</p> | | | |
| OBSERVACIONES CONTROL INTERNO | <p>Se verificó en la página de la procuraduría en la sección "Índice de transparencia y acceso a la información" se puede descargar la matriz detallada y el resultado obtenido por la entidad</p> <p>https://apps.procuraduria.gov.co/ita/publico/consultaMatrizDetallada/# - por otra parte en la página web de la agencia se evidencian las mejoras realizadas</p> <p>http://www.sapiencia.gov.co/</p> | | | |

| ACTIVIDAD 3 | INDICADOR DE PRODUCTO | META May-Ago | AVANCE META | RESPONSABLE | % AVANCE |
|---|------------------------------------|--------------|-------------|---------------------------|----------|
| Publicar y divulgar información de avances y logros de la entidad en los diferentes medios y canales de comunicación. | Número de publicaciones realizadas | 750 | 589 | Gestión de comunicaciones | 79% |



| | |
|---|--|
| ACTIVIDADES REALIZADAS AL 30 DE AGOSTO | <p>En este periodo las publicaciones institucionales en redes sociales estuvieron enfocadas en el cubrimiento de la convocatoria de los Fondos Sapiencia Pregrados y Posgrados en las universidades, y en la participación en medios de comunicación. Además, apoyamos la apertura de inscripciones en los Premios Medellín Investiga y el inicio de la estrategia Del Cole a la U. Acompañamos el cierre del semestre de los beneficiarios de Becas Tecnologías; el inicio del proceso de acompañamiento a semilleros y grupos de investigación; el día de chicas en TI y la presentación de resultados de la etapa de pasantías del modelo de inserción laboral en la plenaria del CUEE. También acompañamos la divulgación de los programas en universidades y el desarrollo de la estrategia Ser IN.</p> <p>Activamos la campaña Avanzamos con vos para presentar los avances en el cumplimiento de los indicadores de Sapiencia en el plan de desarrollo municipal y presentamos los principales logros de la Agencia en los últimos años. Logramos conectar a nuestros públicos con contenidos de humor tipo memes para posicionar el nombre correcto de la Agencia.</p> |
| OBSERVACIONES CONTROL INTERNO | <p>se verificaron las publicaciones de información a través de las diferentes redes sociales de la agencia las cuales están relacionadas en la web http://www.sapiencia.gov.co/.</p> <p>Sin embargo, las metas propuestas están muy altas por lo que no se alcanzaron a cumplir al 100%, pese a esto, las publicaciones institucionales cumplieron con sus objetivos.</p> |

| ACTIVIDAD 4 | INDICADOR DE PRODUCTO | META MAY-AGO | RESPONSABLE | % AVANCE |
|---|--|--------------|--------------------|----------|
| Formular e implementar el Plan Institucional de Archivo (PINAR) | Plan Institucional de Archivo (PINAR) formulado e implementado | 40% | Gestión Documental | 100% |



| | |
|---|--|
| ACTIVIDADES REALIZADAS AL 30 DE AGOSTO | <p>Durante el segundo cuatrimestre de 2019 se evaluaron los siguientes aspectos del PINAR:</p> <p>Elaboración del informe 001 de seguimiento al Plan Institucional de Archivos, donde:</p> <ul style="list-style-type: none"> *Se verificó el cumplimiento de las acciones estratégicas propuestas para la vigencia 2019. *Se realizó informe bimensual del Plan de acción del proceso en los meses de junio y agosto. *Se digitalizaron 1125 expedientes, que en imágenes son 76134 imágenes, correspondientes a expedientes de beneficiarios del Fondo EPM y camino a la educación superior, así como a contratos. *Se atendieron 1634 consultas, de las cuales 1493 se convirtieron en préstamo de documentación. *Se organizaron 184 expedientes correspondientes a procesos de licitación y al contrato 140 de 2015. *Se gestionó la compra de un escáner cama plana y alimentador que permita la digitalización de información para documentación en tamaño carta, oficio y extra oficio, y en diferente gramaje, mediante la orden compra 39955 de 2019. *La Agencia realizó la adquisición de un archivador rodante, para atender la necesidad de almacenamiento de documentación, la instalación del mismo se realizará en las primeras semanas de septiembre. |
| OBSERVACIONES CONTROL INTERNO | <p>Se evidencia el plan institucional de archivo publicado por la agencia http://www.sapiencia.gov.co/plan-institucional-de-archivo/.</p> |

| ACTIVIDAD 5 | INDICADOR DE PRODUCTO | META MAY-AGO | RESPONSABLE | % AVANCE |
|---|--|--------------|--------------------|----------|
| Realizar el registro o inventario de activos de Información | Registro o inventario de activos de Información realizado | 70% | Gestión Documental | 100% |
| ACTIVIDADES REALIZADAS AL 30 DE AGOSTO | <p>Se elaboró la primera versión del Inventario de Activos de Información, para ello se elaboró un formato que cumpliera con los componentes propuestos en el Decreto 1080 de 2015 Artículo 2.8.5.1.1 El número de registros establecidos fue de 76, teniendo en cuenta la producción documental de cada dependencia. Con la expedición del Decreto 004 de 2019 se debe hacer una revisión de la TRD, que puede implicar modificaciones en el IAI, por consiguiente, la verificación se realizará entre los meses de septiembre y octubre, y el IAI se publicará en noviembre.</p> | | | |
| OBSERVACIONES CONTROL INTERNO | <p>Se evidencia a través de documento en formato Excel "Registro de Activos de Información –Sapiencia".</p> | | | |



| ACTIVIDAD 6 | INDICADOR DE PRODUCTO | META MAY-AGO | RESPONSABLE | % AVANCE |
|---|---|--------------|--------------------|----------|
| Elaborar el índice de información clasificada y reservada | Índice de información clasificada y reservada realizado | 50% | Gestión Documental | 100% |
| ACTIVIDADES REALIZADAS AL 30 DE AGOSTO | Se elaboró la primera versión del Índice de Información Clasificada y Reservada, para ello se elaboró un formato que cumpliera con los componentes propuestos en el Decreto 1080 de 2015 Artículo 2.8.5.2.1. El Número de registros establecidos fue de 96, de los cuales: 61 son información clasificada, 13 información clasificada y reservada, 1 información reservada, 13 información reservada y clasificada y 9 que no les aplica la clasificación o reserva. Con la expedición del Decreto 004 de 2019 se debe hacer una revisión de la TRD, que puede implicar modificaciones en el IICR, por consiguiente la verificación se realizará entre los meses de septiembre y octubre, y el IICR se publicará en noviembre. | | | |
| OBSERVACIONES CONTROL INTERNO | Se evidencia a través de documento en formato Excel " <i>Índice de Información Reservada y/o Clasificada</i> " | | | |

| ACTIVIDAD 7 | INDICADOR DE PRODUCTO | META MAY-AGO | RESPONSABLE | % AVANCE |
|---|--|--------------|-----------------------|----------|
| Elaborar el esquema de publicación de información | Esquema de publicación de información realizado | 10% | Gestión Documental | 100% |
| ACTIVIDADES REALIZADAS AL 30 DE AGOSTO | Se concluyó la primera versión del Esquema de Publicación de Información, atendiendo a los parámetros establecidos en el Decreto 1080 de 2015 artículo 2.8.5.3.1. Obteniendo 59 registros de información pública en página web. Pendiente aprobación por parte del Comité Institucional de Gestión y Desempeño y elaborar el acto administrativo de adopción y finalmente publicarlo en la página web de la Agencia. | | | |
| OBSERVACIONES CONTROL INTERNO | Se evidencia a través de documento en formato Excel " <i>Esquema de Publicación, Transparencia y Acceso de Información Pública –Sapiencia</i> " | | | |
| ACTIVIDAD 8 | INDICADOR DE PRODUCTO | META MAY-AGO | RESPONSABLE | % AVANCE |
| Realizar informes mensuales de PQRSDF | Número de informes de PQRSDF realizados | 4 | Atención al Ciudadano | 100% |
| ACTIVIDADES REALIZADAS AL 30 DE AGOSTO | 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. | | | |
| OBSERVACIONES CONTROL INTERNO | Se verificaron los informes de PQRSDF se encuentran publicados en la página web de la agencia en el link de transparencia y acceso a la información - informes de gestión - atención al ciudadano. http://www.sapiencia.gov.co/informes-de-gestion/ . | | | |

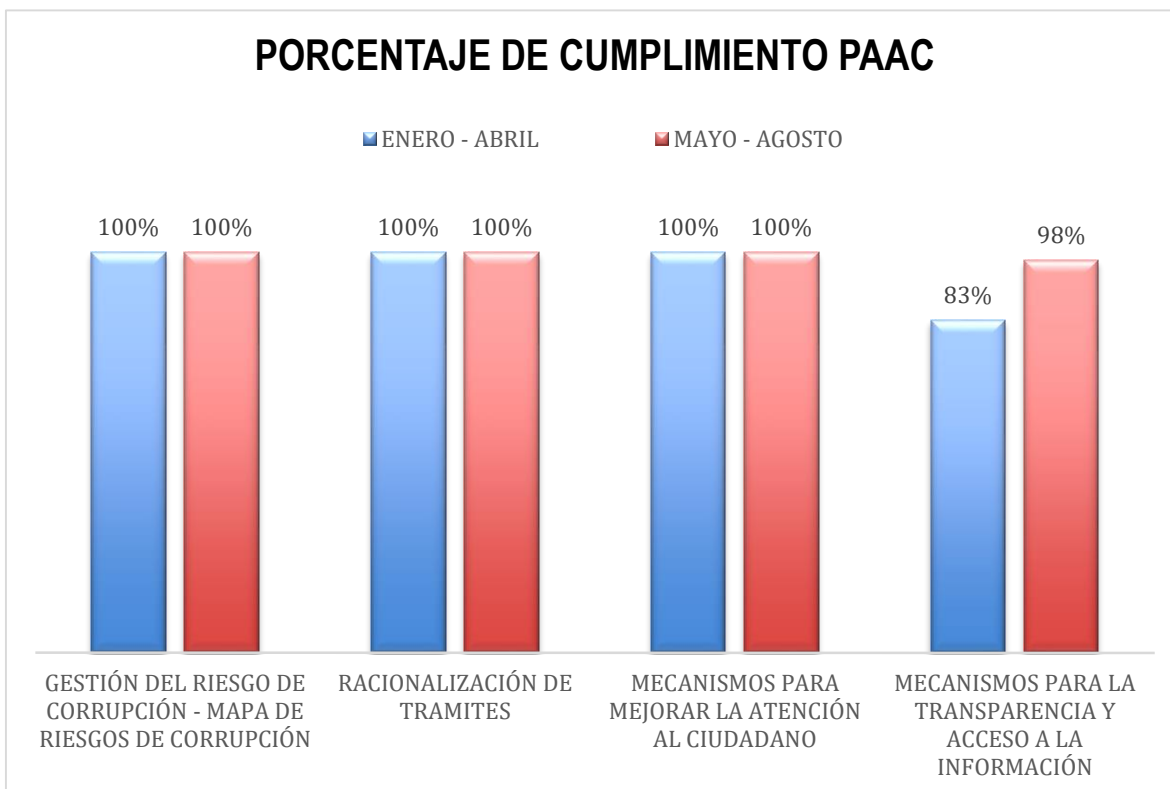


| ACTIVIDAD 9 | INDICADOR DE PRODUCTO | META MAY-AGO | RESPONSABLE | % AVANCE |
|---|---|--------------|---------------------------------------|----------|
| Integrar el código de integridad, ética y buen gobierno | Porcentaje de avance en el documento integrado | 50% | Planeación Estratégica Talento Humano | 100% |
| ACTIVIDADES REALIZADAS AL 30 DE AGOSTO | El código de ética y buen gobierno fue aprobado mediante RESOLUCIÓN 5686 DE 2019 (21 de junio) "Por medio del cual se adopta el Código de Integridad y Buen Gobierno de la Agencia de Educación Superior de Medellín- Sapiencia" | | | |
| OBSERVACIONES CONTROL INTERNO | Se verifico la publicación del código de Ética y Buen Gobierno en la página web de la entidad http://www.sapiencia.gov.co/wp-content/uploads/2019/07/codigo_de_integridad_y_buen_gobierno_sapiencia.pdf . | | | |

| ACTIVIDAD 10 | INDICADOR DE PRODUCTO | META MAY-AGO | RESPONSABLE | % AVANCE |
|---|--|--------------|---------------------------------------|----------|
| Publicar el código de integridad, ética y buen gobierno | Código de integridad, ética y buen gobierno | 100% | Planeación Estratégica Talento Humano | 100% |
| ACTIVIDADES REALIZADAS AL 30 DE AGOSTO | El código de ética y buen gobierno se encuentra publicado en la página web en la sección transparencia y acceso a la información http://www.sapiencia.gov.co/wp-content/uploads/2019/07/codigo_de_integridad_y_buen_gobierno_sapiencia.pdf . En el último cuatrimestre se realizarán actividades pedagógicas para socializarlo y que sea apropiado por todo el personal de la Agencia. | | | |
| OBSERVACIONES CONTROL INTERNO | Se verifico que se encuentra publicado en la página web de la entidad el código de Ética y Buen Gobierno. http://www.sapiencia.gov.co/wp-content/uploads/2019/07/codigo_de_integridad_y_buen_gobierno_sapiencia.pdf . | | | |



PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO PAAC



OBSERVACIONES

- Se evidencia el cumplimiento, el avance y el seguimiento del componente Gestión del Riesgo de corrupción- Mapa de Riesgo, como parte integral, para prevenir y controlar la corrupción.
- Se evidencian las publicaciones de los diferentes componentes Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano en la página web de la agencia.
- Las actividades que hacen parte del componente número tres “Rendición de cuentas” están programadas para el último cuatrimestre del año.
- En el seguimiento del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano en el cuarto Componente en la actividad número tres “realizar capacitaciones a los servidores públicos relacionados con el



mejoramiento del servicio al ciudadano.” la meta planteada era de dos capacitaciones y se realizaron tres capacitaciones. Se refleja el compromiso y el sentido de pertenencia con la Agencia.

- El componente número cinco “Mecanismo Para la Transparencia y Acceso a la Información” en la actividad número tres “Publicar y divulgar información de avances y logros de la entidad en los diferentes medios y canales de comunicación”. El avance corresponde al 79% ya que las metas propuestas están muy altas, pese a esto, las publicaciones institucionales cumplieron con sus objetivos.
- Las evidencias fueron cotejadas con los líderes del proceso de acuerdo a la información suministrada por la oficina de planeación de la agencia.
- Se observa que para el segundo cuatrimestre del año se tiene un porcentaje del 99%, de cumplimiento del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano con referencia a las metas planteadas

RECOMENDACIONES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO

- Continuar con el seguimiento periódico por parte de los líderes de los procesos y la oficina de planeación al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano para evitar que se materialicen riesgos.
- Para el componente número cinco “Mecanismo Para la Transparencia y Acceso a la Información” en la actividad número tres “Publicar y divulgar información de avances y logros de la entidad en los diferentes medios y canales de comunicación” el líder del proceso debe establecer estrategias que contribuyan con la obtención del avance de las metas planeadas para el próximo cuatrimestre.



- Se recomienda generar alertas para dar cumplimiento a las actividades pendientes para el último cuatrimestre del año.
- Realizar seguimiento periódico al componente “*mecanismos de atención al ciudadano*”, ya que Esta herramienta facilita la comunicación entre la ciudadanía y la agencia, permitiendo que constantemente haya un mejoramiento continuo en la prestación de servicio a la ciudadanía.

Cordialmente,

FERNANDO DE JESUS CARDONA JIMENEZ

Jefe Oficina de Control interno

Anexo N° 1. Cuadro seguimiento matriz anticorrupción y de atención al usuario agosto 31 de 2019