

	Realizar encuesta de percepción del ciudadano respecto a la calidad del servicio.	Número de encuestas de percepción realizadas.	2	15/06/2017 30/11/2017	Subdirección Administrativa, Financiera y de Apoyo a la Gestión.	N/A	N/A	1	50%	1	50%	Se hizo la primera encuesta de satisfacción del usuario en la Agencia, del cual se pueden encontrar entre otras las siguientes respuestas a la evaluación: 1. ¿Cómo va de la asistencia de la Agencia (de Educación Superior de Medellín) por un amigo el 42%, por lo que a la comuna 28%, mediante Alcaldía de Medellín 19%, por redes sociales 2, y por mail de manifiesto cuando de atención tuvo contacto con nosotros) ha sido 33%, redes sociales 31%, en las instalaciones de la Agencia 24%, correo electrónico 18% y centro de servicios de la Alcaldía 2%. 3. ¿Cómo calificas el servicio que presta el funcionario que atendió su inquietud o solicitud? Excelente 7%, muy bueno 26%, aceptable el 43%, regular 13% y malo 13%. 4. ¿Considera que el personal de nuestra entidad que lo atendió muestra capacidad para dar la respuesta a la solicitud que usted realizó? Muy capacidad 1% y de respuesta a mis inquietudes 58%, no sabe del tema pero luego enviaron la respuesta por otro medio 13%, sabe del tema pero no realizó respuesta a mi solicitud 9%, no sabe del tema y no solucionó mi inquietud 2%. 5. ¿Cómo le ha parecido el tiempo de respuesta a sus inquietudes? Excelente 39%, normal 28%, se han demorado más de lo normal 22%, demorado 3%, no dieron respuesta a mi inquietud 3%.	Agosto 2017 Es el elemento de control, Modelo de Operación por Procesos del Módulo Estándar de Control Interno MECI, se tiene como uno de los productos internos la evaluación de la satisfacción del cliente y partes interesadas, por los resultados de la percepción de satisfacción de los grupos de valor se implementaron acciones para mejorar la prestación de los servicios ofrecidos por la Agencia y por ahí 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. Diciembre 2017 La encuesta de satisfacción del usuario se inició el 28 de septiembre de 2017 y se terminó el 12 de octubre de 2017, contó con 642 (10 programas con múltiples respuestas.		
	Realizar capacitaciones a los servidores públicos relacionados con el mejoramiento del servicio al ciudadano.	Número de capacitaciones realizadas.	5	15/03/2017 15/06/2017 15/09/2017	Subdirección Administrativa, Financiera y de Apoyo a la Gestión.	3	60%	4	80%	6	120%	Se realizaron tres (3) capacitaciones dirigidas a todo el personal de la Agencia, pero enfocadas en dos temas que hacen parte fundamental de la prestación del servicio de atención al ciudadano: Manejo y regulación de PQRDE y de la plataforma informativa Mensuro.	Se realizó la capacitación programada en el cuarto bimestre de 2017, para un total de cuatro (4) de los cinco (5) que se tienen programadas en la vigencia.	Finalmente se realizaron seis (6) capacitaciones durante el 2017, donde se destacaron el trabajo en equipo, Otrora y Mónica para trabajar en público. El poder del lenguaje, Comunicación verbal y no verbal PNL, Programación Neurolingüística.	Agosto 2017 Se está cumpliendo de acuerdo a lo programado, en el Plan. Agosto 2017 Se está cumpliendo con lo programado en el Plan. Diciembre 2017 El cumplimiento de esta actividad es del 100%.
	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 30/12/2017	Subdirección Administrativa, Financiera y de Apoyo a la Gestión, Comunicaciones.	0	0%	0,7	70%	0,7	70%	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 Saperencia. El 30 de septiembre de 2016 la Agencia presenta un 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 último bimestre de la vigencia 2016, quedó en el Plan Anticipación y de Atención al Ciudadano de 2017 de la Agencia. Se revaloró 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 implementando las acciones previstas contempladas en el mismo. Las Acciones de Mejora se han cumplido en 70%, el otro 30% se le está trabajando para el cumplimiento de los mismos.	Las acciones de mejora están en el mismo porcentaje, porque la Oficina de Comunicaciones no ha presentado el nuevo informe de las acciones de mejora programadas para el último bimestre del 2017. Lo que permite evidenciar si se ha cumplido con el 30% restante.	Agosto 2017 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 al cual se le hará el seguimiento seguimiento con cota a agosto 30 de 2017. Agosto 2017 Se debe restar el compromiso adquirido por los responsables, para cumplir con las acciones de mejora. Diciembre 2017 La Oficina de Comunicaciones ha estado trabajando las acciones de mejora pendientes, pero a la fecha de corte no ha presentado el informe de seguimiento al mismo, por lo tanto se dejó en cumplimiento del 70%.
	Elaborar el Plan Institucional de Archivos de Saperencia (PINAR).	Porcentaje de avance en la elaboración del Plan Institucional de Archivos de Saperencia.	100%	31/10/2017	Subdirección Administrativa, Financiera y de Apoyo a la Gestión.	0,8	80%	0,9	90%	0,95	95%	Se elaboró el Plan Institucional de Archivo, el cual contiene el diagnóstico y las estrategias para cerrar las brechas. Pertenecen definir recursos para su ejecución. Se debe articular con el Plan de Acción y el Presupuesto de la Agencia. Se debe integrar Gestión Documental con el Plan Institucional de Archivos PINAR este 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 terminó la formulación del PINAR, ya está documentado, caracterizado y con sus procedimientos. Se elabora anualmente para su implementación, analiza que se hace a principio de año y se envía al responsable de cada área.	La programación y documentación de la gestión documental e instrumentación archivística de la Agencia en 2017 quedó en inventario Documentales (D) un 99%, Cuadros de Clasificación Documental CDD un 90%, Tablas de Retención Documental TRD un 80%, Programa de Gestión Documental PGD un 100%. Caracterización del Proceso de Gestión Documental (C) un 100% e Indicadores del Proceso de Gestión Documental un 100%, por lo tanto el PINAR está en un 95%.	Agosto 2017 En el segundo bimestre se ejecutaron aquellas modificaciones con el fin de completar el porcentaje programado y cumplir a cabalidad con la provisión del siguiente, apoyados en el área de Calidad. Agosto 2017 Se está cumpliendo con lo programado en el Plan Anticipación, es necesario afinar que el PINAR, debido al componente Gestión Documental que está por el orden del 50%, no alcanza la meta. Diciembre 2017 Esta se cumplió en un 95%.
Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información	Elaborar el Programa de Gestión Documental.	Porcentaje de avance en la elaboración del programa de Gestión Documental.	100%	30/06/2017	Subdirección Administrativa, Financiera y de Apoyo a la Gestión.	0,5	50%	0,5	50%	1	100%	Se ha avanzado en un 50%, con el se están estableciendo las estrategias que permitan a corto, mediano y largo plazo, la implementación y el mejoramiento de la prestación de servicios, desarrollo de los procedimientos, la implementación de programas específicos del proceso de Gestión Documental. Se está realizando la reingeniería respectiva con los responsables del Sistema de Calidad en la Agencia. El programa de Gestión Documental hace parte del Plan Institucional de Archivos de Saperencia (PINAR).	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, entorpece el desarrollo normal de las actividades archivísticas, porque son oficinas que no cumplen con los requisitos exigidos para tener el normal funcionamiento del archivo, porque son insuficientes para albergar la cantidad de información física que genera la Agencia, en el desarrollo de su operación.	El proceso de Gestión Documental está un 100% documentado y consta de una (1) caracterización, once (11) formatos, tres (3) indicadores y dos (2) procedimientos para un total de diecinueve (17) documentos actualizados.	Agosto 2017 No se avanzó lo propuesto inicialmente debido al aumento en algunas actividades del área de GD (Organización de documentos, consultas de información, capacitaciones sobre el Software y digitación de documentos). Agosto 2017 Se está cumpliendo con lo programado en un 50%. Diciembre 2017 Esta actividad se cumplió en un 100%.
	Elaborar Tablas de Retención Documental de Saperencia.	Porcentaje de avance en la elaboración de Tablas de Retención Documental.	100%	30/06/2017	Subdirección Administrativa, Financiera y de Apoyo a la Gestión.	0,8	80%	0,8	80%	0,8	80%	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 Saperencia (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, el 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 capacitaciones. Por lo tanto el porcentaje de cumplimiento cambia y es necesario repetir la meta 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.	Para que las Tablas de Retención Documental TRD estén en el 100% de cumplimiento, se debe en primera instancia validar con el listado maestro del Sistema de Calidad de la Agencia, para el segundo instancia pasar al envío y aprobación por parte del Comité Departamental de Archivo.	Agosto 2017 Se hará el respectivo seguimiento del cumplimiento del 100%, con corte a agosto 31 de 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 replantea 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 estas coincidan con el listado maestro. Diciembre 2017 La oficina responsable de archivo de la Agencia, tiene validado la validación de las TRD con el listado maestro del Sistema de Calidad de la Agencia en un 10% y el envío y aprobación por parte del Comité Departamental de Archivo en un 0%.

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