

SEGUIMIENTO N°3 - PLAN DE LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO CON CORTE AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017  
(Ley 1474 de 2011, Decreto 1081 de 2015 y Decreto 124 de 2016)

GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA

Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción

Subcomponente	N°	Actividades	Meta o producto	Actividades realizadas - Avances	% de avance	Responsable	Fecha programada	Anotaciones
Subcomponente 1 Proceso 1 Política de Administración de Riesgos de Corrupción	1.1	Actividad 1.1: Divulgación de la política de Administración de Riesgos	Una divulgación realizada	La política de administración de riesgos se divulgó en los equipos de mejoramiento continuo de cada uno de los 23 procesos del SIC cuando se inició el nuevo ciclo de identificación y valoración de riesgos.	100%	Dirección de Desarrollo Organizacional	Octubre de 2017	Se publicó la política de riesgos de la entidad el 31 de octubre y el 11 de noviembre en la Intranet.
Subcomponente/ Proceso 2 Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1	Actividad 2.1: Formulación y Un plan de acción	Un plan de acción	En el plan de acción se priorizó el proceso Administración de los Trámites, por ser el más afectado en el que mayor cantidad de recursos financieros se manejan. Se conformó equipo multidisciplinario con servidores de las entidades de Desarrollo Organizacional, Intranet, Planeación y Gestión de Riesgos para la identificación y valoración de riesgos de corrupción. Finalmente se identificaron posibles riesgos de corrupción en este proceso, pero el equipo de mejoramiento del proceso no ha definido si se incorporan al mapa de riesgos del mismo.	100%	Dirección de Intranet, Dirección de Auditoría Interna, Líderes y Gestores de los procesos, servidores públicos con acceso a la información financiera y manejo del recurso público del Consejo del SIC	Enero - Noviembre 2017	Ya un el Equipo de Mejoramiento Continuo del proceso Administración de los Trámites no ha definido que riesgos de los sugeridos incorporará al mapa de riesgos de corrupción del proceso.
Subcomponente/ Proceso 3 Consulta y divulgación	3.1	Actividad 3.1: Divulgación de los riesgos de corrupción.	Divulgación realizada	En el presente año, se tienen definidos riesgos de corrupción en los distintos procesos del SIC. Estos son: Acceso legal y correcto (en los procesos Admon. Trámites y Gestión Financiera), Atención de base de datos (proceso Admon. Trámites), Influencias (proceso Atención Ciudadana), fraude en la información catastral (proceso Preparación del Destacado), conclusión (proceso Promoción del Destacado Físico), violación al régimen legal (proceso Contratación Administrativa), Falsedad (proceso Atención Ciudadana).	100%	Líderes y Gestores de los procesos de Desarrollo Organizacional	Octubre - noviembre 2017	Ya la fecha se tienen 11 riesgos de corrupción en los 23 procesos. Estos son: Violación al régimen legal o constitucional de inhabilidades e incompatibilidades y conflicto de intereses (contratación administrativa), Conclusión (Promoción del Destacado Físico), acceso legal (Administración de los Trámites), alteración de base de datos (administración de los trámites), acceso legal (gestión financiera), atención (gestión financiera), atención (gestión ciudadana), fraude en la información catastral (Planeación del Destacado), conflicto de intereses (evaluación independiente), falsedad (Destacado del Capital Humano).
Subcomponente Proceso 4 Monitoreo o revisión	4.1	Actividad 4.1: Monitoreo culturalmente el estado de los riesgos de corrupción, en los distintos procesos.	3 seguimientos realizados.	Se diseñó el procedimiento para la identificación de los riesgos de corrupción (siguiendo la metodología del OARPI) en los equipos de mejoramiento continuo de cada uno de los 23 procesos del Sistema Integrado de Gestión SIC. Adicionalmente, se modificó el procedimiento de Administración de los Riesgos dentro del Proceso de Gestión de la Mejora Continua para considerar la metodología de valoración de la probabilidad y el impacto de este tipo de riesgos.	100%	Dirección de Desarrollo Organizacional, Líderes y Gestores de los procesos	Marzo 31, Julio 31, Noviembre 30 de 2017	Se tienen 11 riesgos de corrupción vigentes en el Sistema Integrado de Gestión, definidos en 8 procesos. Todos estos riesgos cuentan con acción preventiva para su tratamiento excepto el de falsedad y el de conflicto de intereses.

SEGUIMIENTO N°3 - PLAN DE LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO CON CORTIÉ AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017  
(Ley 1474 de 2011, Decreto 1081 de 2015 y Decreto 124 de 2016)

GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA

Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción

Subcomponente	N°	Actividades	Meta o producto	Actividades realizadas - Avances	% de avance	Responsable	Fecha programada	Anotaciones
Subcomponente/ Proceso 5 Seguimiento	5.1	Actividad 5.1.1 Seguimiento a los riesgos de corrupción de las procesos del sistema integral de Gestión, vigencia 2016 - 2017.	3 seguimientos realizados	Dentro del procedimiento establecido, los procesos realizados el seguimiento a los riesgos de corrupción. Dando cumplimiento a la Guía para la Gestión de Riesgos de Corrupción del Departamento Administrativo de Función Pública en adelante DA.FP, adoptada mediante el Decreto 1244 de 2016, la Gerencia de Auditoría Interna verifica y evalúa la elaboración la actualización el seguimiento y control del Mapa de Riesgos de Corrupción. Se publicó informe en el link de Transparencia de la página web de la Gobernación: <a href="http://www.antioquia.gov.co/index.php/control2">http://www.antioquia.gov.co/index.php/control2</a>	87%	Gerencia de Auditoría Interna	Agosto 31 y Diciembre 31	La Gerencia de Auditoría Interna realiza seguimiento a la efectividad de los controles a los riesgos de corrupción de acuerdo con lo establecido en la Ley 1474 de 2011 y el Decreto 1244 de 2016. La Gerencia de Auditoría Interna realiza el seguimiento a los riesgos de corrupción de acuerdo con lo establecido en la Ley 1474 de 2011 y el Decreto 1244 de 2016. Dicho seguimiento se publica en la página web de la Entidad en el link de Transparencia y Acceso a la Información Pública Int: <a href="http://www.antioquia.gov.co/index.php/control2">http://www.antioquia.gov.co/index.php/control2</a>

SEGUIMIENTO N°3 - PLAN DE LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO CON CONTRA AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017  
(Ley 1716 de 2011, Decreto 1881 de 2015 y Decreto 14 de 2016)

GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA  
Componente 2: Regularización de Trámites

Subcomponente/Procesos	N°	Actividades	Meta producto	Actividades realizadas. Avances	% de Avance	Responsable	Fecha programada	Anotaciones
<p>Identificación de Trámites y opas de la Administración Departamental</p>	<p>1.1</p>	<p>Elaboración del Inventario de Trámites y opas de la Administración Departamental en la plataforma del SUIT.</p>	<p>Diagnóstico del Inventario de Trámites y opas de la Administración Departamental en la plataforma del SUIT.</p>	<p>La Gobernación de Antioquia cuenta con 107 Trámites, 11 OTRAS Procedimientos Administrativos (OPAs) publicadas en la plataforma del Sistema Único de Información de Trámites (SUIT) de los 107 Trámites 3 se encuentran todavía en fase de Certificación catalista. También se conoce como Certificado de posesión o no posesión. Certificados de posesión catalista se encuentran todavía en fase. Certificaciones por contribución de valoración del Departamento de Antioquia y Certificación de la personería jurídica y representación legal de las organizaciones comunales de primer y segundo grado).</p>	<p>100%</p>	<p>Gerencia de Atención a la Ciudadanía</p>	<p>30/06/2017</p>	<p>se actualizó el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT) con el cambio Actualizado de Trámites publicados en el SUIT</p>
	<p>1.2</p>	<p>Documentar en el Sistema Único de Información de Trámites - SUIT - un total de 50 Trámites y OTRAS Procedimientos Administrativos por el momento del 2015</p>	<p>Actualización del Inventario de Trámites en el portal Suif del DAF.</p>	<p>Durante este periodo no se logró identificar nuevos Trámites dentro de la administración departamental, pero en su defecto la Gerencia de Atención a la Ciudadanía dentro del marco de las acciones y acompañamiento a las diferentes entidades de los 125 municipios del departamento con el fin de lograr reconocer los indicadores de Alcaldías, E.S.E. Hospital E.S. D y Personería, obteniendo el siguiente resultado a pesar de que en esta actividad se hubo durante toda la vigencia documentar nuevos trámites al interior de la administración departamental, en realidad no se posee información de los trámites documentados en el sistema de información de trámites de la Gerencia de Atención a la Ciudadanía en el marco de las áreas Antioquia Cercana y como parte de una estrategia de incluir el indicador departamental de trámites reunidos en el SUIT, logo durante estas jornadas fortalecer la base de datos de las diferentes entidades de los 125 municipios, obteniendo como resultado reconocer los indicadores de las administraciones municipales, E.S.E. Hospitales, E.S. D y Personerías del departamento. En consecuencia, los indicadores de trámites se encuentran en el aplicativo SUIT de la Función Pública MUNICIPALIDADES entre el 40% y el 75%, 20 Alcaldías HOSPITALES al 100%, 20 Hospitales entre el 40% y 99% E.S. D Y ESPD al 100% entre el 40% y el 99% y ESPD 2 al 100% y 2 al 67%.</p> <p>Es importante aclarar que se ha venido trabajando articuladamente con la Función Pública sobre esta área, pero que se han presentado algunos inconvenientes como es el caso del mantenimiento de la plataforma del SUIT, que recién desde el 8 de septiembre hasta principios de diciembre que se vino a normalizar en forma como también el cambio del enlace por parte de la Función Pública para el operatividad de Antioquia. En consecuencia, se han presentado inconvenientes en el momento de acceder a la información de trámites y datos, como también, en la revisión de los trámites, que en el momento se encuentran en la base de datos de la Función Pública para su respectiva revisión y aprobación.</p> <p>Es bueno aclarar con la anterior información que hay varios Trámites que están pendientes de revisión por la Función Pública y también se reportan a través de la plataforma de datos en Antioquia Cercana y como parte de una estrategia de incluir el indicador departamental de trámites reunidos en el SUIT, logo durante estas jornadas fortalecer la base de datos de las diferentes entidades de los 125 municipios, obteniendo como resultado reconocer los indicadores de las administraciones municipales, E.S.E. Hospitales, E.S. D y Personerías del departamento. En consecuencia, los indicadores de trámites se encuentran en el aplicativo SUIT de la Función Pública MUNICIPALIDADES entre el 40% y el 75%, 20 Alcaldías HOSPITALES al 100%, 20 Hospitales entre el 40% y 99% E.S. D Y ESPD al 100% entre el 40% y el 99% y ESPD 2 al 100% y 2 al 67%.</p> <p>Es importante aclarar que se ha venido trabajando articuladamente con la Función Pública sobre esta área, pero que se han presentado algunos inconvenientes como es el caso del mantenimiento de la plataforma del SUIT, que recién desde el 8 de septiembre hasta principios de diciembre que se vino a normalizar en forma como también el cambio del enlace por parte de la Función Pública para el operatividad de Antioquia. En consecuencia, se han presentado inconvenientes en el momento de acceder a la información de trámites y datos, como también, en la revisión de los trámites, que en el momento se encuentran en la base de datos de la Función Pública para su respectiva revisión y aprobación.</p> <p>Es bueno aclarar con la anterior información que hay varios Trámites que están pendientes de revisión por la Función Pública y también se reportan a través de la plataforma de datos en Antioquia Cercana y como parte de una estrategia de incluir el indicador departamental de trámites reunidos en el SUIT, logo durante estas jornadas fortalecer la base de datos de las diferentes entidades de los 125 municipios, obteniendo como resultado reconocer los indicadores de las administraciones municipales, E.S.E. Hospitales, E.S. D y Personerías del departamento. En consecuencia, los indicadores de trámites se encuentran en el aplicativo SUIT de la Función Pública MUNICIPALIDADES entre el 40% y el 75%, 20 Alcaldías HOSPITALES al 100%, 20 Hospitales entre el 40% y 99% E.S. D Y ESPD al 100% entre el 40% y el 99% y ESPD 2 al 100% y 2 al 67%.</p>	<p>100%</p>	<p>Gerencia de Atención a la Ciudadanía</p>	<p>30/06/2017</p>	<p>se actualizó el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT) con el cambio Actualizado de Trámites publicados en el SUIT</p>

**SEGUIMIENTO N-3.- PLAN DE LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO CON CORTE AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017**  
 (Ley 1472 de 2011, Decreto 1081 de 2015 y Decreto 174 de 2016)

GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA  
 Componente 2.- Racionalización de Trámites

Subcomponente/Procesos	Nº	Actividades	Meta producto	Actividades realizadas-Avances	% de Avance	Responsable	Fecha programada	Auditorías
Priorización: Trámites y otros procesos administrativos a priorizar	21	Darío de retorno para instrumento de cada uno de los Trámites a priorizar a producir de valoración de cada uno de los Trámites a priorizar en el SUII.		Instrumento de Valoración de Factores Externos e Internos para el SUII. Valoración de Trámites a priorizar, así como el Instrumento de Valoración de Factores Externos e Internos para el SUII. Construcción de la categoría de Trámites a priorizar con cargo a cada uno de los Trámites en los Organismos Municipales. Responsables de la Gestión de la Oficina Institucional. Evolución que reporta en el aplicativo de Administración de la Plataforma SUII.	100%	Gerencia de Atención al Ciudadano	31/03/2017	
	22	Identificación de Trámites a priorizar a racionalizar.	Instrumento definido para el fin.	Derivado de esta metodología al curso de este seguimiento se puede dar cuenta de acciones muy específicas para abordar los trámites de mayor demanda en la administración Departamental. Se han identificado los trámites de mayor demanda en el SUII y se han priorizado para su desconcentración como trámite Áncla en el marco de las Ferias Ambientales Cercanas. Seguimiento de los Trámites de Habilitación en servicios en Salud, Registro de Titulos Profesionales y el Trámite de Participación Ciudadana. Otros Trámites Priorizados fueron: Impuesto Vehicular, Asesoría en el estado de todo terreno, Asesoría en programas y proyectos, Permiso de construcción de Edificios con programas de vivienda social, Permiso de construcción de Edificios con programas de vivienda social, Permiso de construcción de Edificios con programas de vivienda social y el Trámite de Registro de Actividades Productivas y Competitividad Medio Ambiente.	100%	Gerencia de Atención al Ciudadano	15/04/2017	
Racionalización: Trámites y otros procedimientos administrativos	31	Racionalizar un total de 20 Trámites y/o Ocas Trámites del total de Trámites racionalizados como mínimo en el SUII a partir la Vigencia 2017 del rolamiento de 2016		Durante el primer semestre se racionalizaron Trámites: 1. "Certificado de registro", 2. "Ternadura de motivación", 3. "Certificado para precalificación". En lo que va del segundo semestre se ha racionalizado 1 trámite: 1. "Ficha predial". En el marco de la Feria de los servicios Ambientales Cercanos se ha logrado la desconcentración de los siguientes trámites: 1. "Permiso de construcción de Edificios con programas de vivienda social", 2. "Permiso de construcción de Edificios con programas de vivienda social", 3. "Permiso de construcción de Edificios con programas de vivienda social", 4. "Permiso de construcción de Edificios con programas de vivienda social", 5. "Permiso de construcción de Edificios con programas de vivienda social". Lo anterior para un total de 8 Trámites, racionalizados en la vigencia Actual de este Seguimiento se logró una meta del 50%, en el desarrollo de esta Actividad no se pudo activar la Bases de Datos de esta Actividad en el mes de las 19 Ferias de Servicios Ambientales Cercanos. Se han identificado los Trámites de desconcentración mediante de la oficina institucional del departamento abonando a nuestros clientes Ciudadanos. Tiempo y dinero en la realización de sus Trámites.	50%	Gerencia de Atención al Ciudadano con los Organismos municipales que tienen otras de Trámites y Otros procedimientos Administrativos.	31/12/2017	

**SEGUIMIENTO N°3 - PLAN DE LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO CON CORTE AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017**  
 (Ley 1474 de 2011, Decreto 1081 de 2015 y Decreto 104 de 2016)

GOBIERNO DE ANTIOQUIA  
 Componente 2: Reconstrucción de Trámites

Subcomponente/Proceso	N°	Actividades	Meta producto	Actividades realizadas Avances	% de Avance	Responsable	Fecha programada	Auditorías
	32	Eliminación del Costo de 19 Certificaciones y Procedimientos Administrativos Francos por Parte de la Secretaría de Hacienda	Eliminación de costos con Eliminación de costos.	<p>Se reanuda idea de la eliminación del costo de las certificaciones, se lleva a cabo reunión entre la Gerencia y la Secretaría de Hacienda para analizar la viabilidad de dicha propuesta, teniendo como resultado de esta reunión el visto bueno por esta dependencia y se acordó llevar a cabo el trámite de autorización de la Gerencia para emitir a todos los días de calendario las certificaciones de pago de impuestos, el trámite de autorización se encuentra en el momento de ser presentado al Comité de Asesoría y el trámite de autorización se encuentra en el momento de ser presentado al Comité de Asesoría.</p> <p>El costo de este seguimiento se tiene establecido el censo general de Certificaciones por organismo y se continúa con la provisión de eliminación de costos de aquellas certificaciones de mayor impacto para la ciudadanía y de las cuales el subsector normativo de esta actividad. El número de reuniones de trabajo por parte de esta actividad se encuentra en el momento de ser presentado al Comité de Asesoría y el trámite de autorización se encuentra en el momento de ser presentado al Comité de Asesoría.</p> <p>Por lo anterior se considera que dicha actividad no fue cumplida para esta vigencia quedando el Avance Realizado para la próxima vigencia del plan.</p>	50%	Gerencia de Atención a la Ciudadanía articulada con la Dirección Francos de la Gerencia de Trámites y Organismos, así como con las dependencias de Trámites y Otros Procedimientos Administrativos.		

SEGUIMIENTO N.º 1: PLAN DE LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO CON CORTE AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017

(Ley 1474 de 2011, Decreto 1061 de 2015 y Decreto 124 de 2016)

GOBERNACION DE ANTIOQUIA  
Componente 2: Transparencia de Trámites

Subcomponente/Proceso	Nº	Actividades	Meta producto	Actividades realizadas: Avances	% de Avance	Responsable	Fecha programada	Auditorías
	3.3	Suprimir la totalidad de tramites de no procedencia en proceso disciplinario como acciones de no procedencia y requisitos para el trámite de un proceso disciplinario. Realizar el seguimiento a la totalidad de tramites.	Eliminación de la totalidad de tramites de no procedencia en proceso disciplinario como acciones de no procedencia y requisitos para el trámite de un proceso disciplinario.	Mediante oficio 2017/0203/0837 dirigido al Secretario de Educación Departamental se retiraron las acciones legales y procedimientos en trámite. En la medida en que no se presentó un recurso de amparo por esta Dependencia a partir de la fecha no podrá ser tenido en cuenta como requisito documental para la solicitud de tramites.	100%	Dirección de Control Interno Disciplinario	Diciembre 31 de 2017	Auditorías de cumplimiento de ley que se realizaron durante el mes de diciembre de 2017.
	3.4	Optimizar los expedientes que 100% de los procesos disciplinarios a partir de 2017, en un archivo donde entregue un guirrejo.	100% de los procesos disciplinarios	Mediante oficio 2017/0203/0834 se hizo entrega al Secretario de Educación Humana y al Director de Informática los modelos que se utilizarán para la generación de expedientes. Una vez se realice la migración de la información se garantizará la seguridad de la información, trazabilidad de los procesos, autenticidad de los documentos mediante firma electrónica y expedientes digitales.	60%	Dirección de Control Interno Disciplinario - Dirección de Gestión Informativa - Dirección de Gestión Documental	Diciembre 31 de 2017	La actividad adelantada inicialmente no contó con que se debía aplicar las recomendaciones para la construcción de una solución informática consignadas en el SOC lo cual dificultó la tarea inicialmente planteada además de los cambios surgidos a mitad de año en la plataforma de gestión de expedientes de la Dependencia de Medellín para el año 2016 para que permitiera la utilización del código de la aplicación por ellos usados para la gestión de los procesos disciplinarios. Se sugiere un email que evidencie los acuerdos alcanzados para iniciar pruebas de aceptación y confirmar su pertinencia para esta Dirección.
Acciones Comunicacionales	4.1	Campaña masiva en el Centro Administrativo Departamental sobre la Ley Anticorrupción, sus alcances y el cumplimiento de la estrategia anticorrupción.	Campaña comunicacional masiva de sensibilización en los Centros Administrativos de las Dependencias.	Se realizó la campaña masiva desde el 27 de noviembre hasta el 15 de diciembre. La campaña se dio en dos momentos. En un primer momento se hizo sensibilización y en un segundo momento se dieron a conocer los beneficios de esta Ley para los servidores públicos de la Administración Departamental. Se anexa a esta seguimiento copia comprada con evidencias del desarrollo de la Campaña.	100%	Área de Comunicaciones de la Gerencia de Atención a la Ciudadanía	30/09/2017	Se realizó una auditoría de cumplimiento de ley que se adelantó durante el mes de diciembre de 2017.
Acciones Comunicacionales	4.2	Socializar con la ciudadanía y los servidores públicos la versión actualizada de la Ley Anticorrupción, sus alcances y el cumplimiento de la estrategia anticorrupción.	Evidencia de Socialización del contenido de la Ley Anticorrupción en los Centros Administrativos de las Dependencias.	Se hizo una primera publicación en el mes de noviembre hacia la ciudadanía y posterior al portafolio de tramites y servicios en el mes de diciembre. El primer portafolio de tramites y servicios se hizo en el mes de noviembre y el segundo en el mes de diciembre. La actualización de este portafolio se hizo en el mes de diciembre. En esta versión se añadieron los tramites de la Ley 1712 de 2014 y como se evidencian en el seguimiento a los tramites de la Ley 1712 de 2014.	100%	Área de Comunicaciones de la Gerencia de Atención a la Ciudadanía	30/09/2017	Se realizó una auditoría de cumplimiento de ley que se adelantó durante el mes de diciembre de 2017.

**SEGUIMIENTO N°3 - PLAN DE LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO CON CORTE AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017**  
(Ley 1474 de 2011, Decreto 1081 de 2015 y Decreto 124 de 2016)

**GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA**

**Componente 3: Rendición de cuentas**

Subcomponente	N°	Actividades	Meta o producto	Actividades realizadas -Avances	% de avance	Responsable	Fecha programada	Anotaciones							
Subcomponente 1: Información de calidad y en lenguaje comprensible	1	Definir estrategia de socialización de la información de la gestión departamental, a través de los diferentes canales de interacción con la comunidad.	Meta o producto de actualización de la agenda del avance de los proyectos de gestión departamental	A la comunidad se le mantiene informada de los avances de los proyectos de las nuevas medidas y decisiones que toma la administración, con boletines de prensa, ruedas de prensa y contenido en redes. Asimismo en la Intranet y en el noticiero diario, se busca crear cultura de transparencia entre los servidores públicos donde se les informa sobre decisiones oficiales, avances de proyectos, sensibilización sobre normas y procedimientos.	100%	Oficina de Comunicaciones y dependencias de la administración departamental que generan información	Permanente	http://www.antioquia.gov.co/ http://intranet.antioquia.gov.co/							
									Actividad 1.1: Jornada de Rendición de Cuentas ante la comunidad y organismos de control.	2 Jornadas de Rendición de Cuentas presencial en la Asamblea departamental y 1 virtual a través de programa de TV)	Se consolidó el procedimiento que regulará la rendición de cuentas en la Gobernación. Se encuentra publicado en la página web	70%	Departamento Administrativo de Planeación, dependencias de la Administración departamental y Oficina de Comunicaciones.	d/c-17	http://www.antioquia.gov.co/imgs/rendicion-de-cuentas/2017/Proceso-de-Rendicion-de-Cuentas.pdf
									Actividad 1.2: Publicación de informes de anticorrupción y de Atención al Ciudadano, dirigidos a los ciudadanos y grupos de interés.	3 informes de seguimiento al plan de anticorrupción y de atención al ciudadano	Se realizó la publicación de los seguimientos consolidados por la Gerencia de Auditoría Interna	100%	Gerencia de Auditoría Interna, Departamento Administrativo de Planeación y Oficina de Comunicaciones.	d/c-17	http://www.antioquia.gov.co/
									Actividad 1.3: Diseñar un protocolo para la rendición de cuentas en que se integre el apoyo de medios electrónicos (internet) al proceso.	Protocolo diseñado	Se elaboró documento donde se establece el procedimiento de la rendición de cuentas, el sistema integrado de gestión y se publicó en la página web	100%	Departamento Administrativo de Planeación, Oficina de Comunicaciones y Dirección de Informática	d/c-17	http://www.antioquia.gov.co/imgs/rendicion-de-cuentas/2017/Proceso-de-Rendicion-de-Cuentas.pdf http://boi.com.antioquia.gov.co/resol-com/FrameSetGeneral.asp?Pagina=1&idMateria=Documentos3_439
Subcomponente 2: Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1	Definir una estrategia para la interacción entidad - ciudadanía (Micrositio de participación)	Estrategia definida	El primero de noviembre se realizó el lanzamiento de la página web antioquiahonestacom	75%	Departamento Administrativo de Planeación y Oficina de Comunicaciones.	30/11/2017	www.antioquiahonestacom http://intranet.antioquia.gov.co/index.php?option=com_content&view=article&id=2202-con-hanzamiento-de-antioquia-honesto-avanza-la-lucha-contra-la-corrupcion&Itemid=644							

**SEGUIMIENTO N°3 - PLAN DE LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO CON CORTE AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017**  
(Ley 1474 de 2011, Decreto 1081 de 2015 y Decreto 124 de 2016)

**GOBERNACION DE ANTIOQUIA**

**Componente 3: Rendición de cuentas**

Subcomponente	N°	Actividades	Meta o producto	Actividades realizadas -Avances	% de avance	Responsable	Fecha programada	Anotaciones
<b>Subcomponente 3:</b> Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	<b>3.1</b>	<b>Actividad 3.1:</b> Análisis de la viabilidad de la rendición de cuentas como un procedimiento del proceso de Planeación del Desarrollo en el Sistema Integrado de Gestión.	Análisis realizado	Se realizó reunión con el Consejo del Sistema Integrado de Gestión, para la definición de responsables de liderar y articular en la Gobernación de Antioquia, la Rendición Pública de Cuentas a la Ciudadanía y la incorporación al Sistema Integrado de Gestión. Algunas de las acciones acordadas son: 1. Documentar en el proceso de Comunicación Pública, el procedimiento de Rendición de Cuentas. 2. Organizar el equipo de mejoramiento de comunicaciones con todos los enlaces de las demás secretarías.	<b>85%</b>	Secretaría de Gestión Humana Departamento Administrativo de Planeación y Oficina de Comunicaciones	30/11/2017	Se realizó la documentación del proceso de rendición de cuentas y se conformó el Equipo de Mejoramiento del proceso de Comunicación Pública <a href="http://www.antioquia.gov.co/images/rendicion-de-cuentas2017/Proceso_de_Rendicion_de_Cuentas.pdf">http://www.antioquia.gov.co/images/rendicion-de-cuentas2017/Proceso_de_Rendicion_de_Cuentas.pdf</a>
	<b>3.2</b>	<b>Actividad 3.2:</b> Análisis de los aportes realizados por la comunidad y Ciudadanía, ajustado a diferentes grupos de interés, revisar su pertinencia e incluirlos en el Plan Anticorrupción y de Atención a la Ciudadanía.	Plan Anticorrupción y Atención a la Ciudadanía, ajustado	En la etapa de construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la Gobernación de Antioquia se abrió el espacio a través de una encuesta para que las diferentes organizaciones sociales y comunales, espacios e instancias de participación, instituciones académicas, servidores públicos y ciudadanía en general, realizaran sus aportes, sugerencias y/o recomendaciones para ser incluidas en este instrumento para la prevención y lucha contra la corrupción. Se espera que en el transcurso de la vigencia, se reciban aportes de los	<b>100%</b>	Departamento Administrativo de Planeación	A demanda	
	<b>3.3</b>	<b>Actividad 3.3:</b> Campaña interna de comunicación orientada a la importancia de la rendición de cuentas y las responsabilidades de los servidores públicos sobre la Rendición de cuentas.	Una Campaña realizada	Se realizó campaña informativa a través de la intranet.	<b>100%</b>	Oficina de Comunicaciones Departamento Administrativo de Planeación		
	<b>3.4</b>	<b>Actividad 3.4:</b> Sensibilización y capacitación a los servidores públicos en el tema de Rendición Pública de Cuentas	Un (1) evento al año (Conferencia o seminario)	Se diseñara una propuesta para ser presentada al señor Gobernador.	<b>50%</b>	Secretaría de Gestión Humana Departamento Administrativo de Planeación y Oficina de Comunicaciones	nov-17	Se publicó en la intranet y en Isolucion el proceso de rendición de cuentas
	<b>3.5</b>	<b>Actividad 3.5:</b> Concurso interno sobre el conocimiento de la entidad y la gestión departamental, así como la responsabilidad de los servidores frente a la Rendición de Cuentas.	Dos (2) concursos	Se esta trabajando la estrategia para diseñar los concursos.	<b>10%</b>	Oficina de Comunicaciones Departamento Administrativo de Planeación y Secretaría de Gestión Humana	Septiembre de 2017	Se retomara esta actividad para el próximo año debido a que no se contó con personal suficiente en la Oficina de comunicaciones que apoyara el proceso

SEGUIMIENTO N°3 - PLAN DE LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO CON CORTE AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017

(Ley 1474 de 2011, Decreto 1081 de 2015 y Decreto 124 de 2016)

GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA

Componente 3: Rendición de cuentas

Subcomponente	N°	Actividades	Meta o producto	Actividades realizadas -Avances	% de avance	Responsable	Fecha programada	Anotaciones
Subcomponente 4: Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4.1	Actividad 4.1: Evaluar las Jornadas de Rendición de Cuentas que realice la Administración departamental.	2 Evaluaciones realizadas	Se realizó una evaluación desde el punto de vista comunicacional, que incluyó el informe de sintonía e informe de interacciones	50%	Oficina de Comunicaciones Departamento Administrativo de Planeación, Gerencia de Atención a la ciudadanía	31 de diciembre de 2017	<a href="http://www.antioquia.gov.co/index.php/rendic%C3%B3n-de-cuentas-2016">http://www.antioquia.gov.co/index.php/rendic%C3%B3n-de-cuentas-2016</a>

SEGUIMIENTO N.º 1 - PLAN DE LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO CON CORTE AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017  
(Ley 1472 de 2011, Decreto 1061 de 2015 y Decreto 134 de 2016)

GOBERNACION DE ANTOQUIA  
Componente 4: Servicio al Ciudadano

Subcomponente	Nº	Actividades	Meta o producto	Actividades realizadas- Avances	% de avance	Responsable	Fecha programada	Anotaciones
Subcomponente 1: Estructura Administrativa y Decremento Estratégico	1.1	Actividad 1.1: Retornar indicador de percepción de la satisfacción del Ciudadano con los Tres Canales de Atención en los Tres Canales de atención: Presencial, con encuesta por interacción con IVR (Respuesta de voz interactiva) en la línea y virtual con Encuesta en el chat virtual.	Indicador de percepción de Satisfacción Retornado en el Sistema Integrado de Gestión de Proceso Atención Ciudadana, con una meta del 95%.	En la Gerencia de Atención a la Ciudadanía se continúa realizando la actividad plan padrino de indicadores de percepción de la Satisfacción del Ciudadano, Retornado dentro de la batería de indicadores del Proceso Atención Ciudadana, con mejoras en la frecuencia de medición pasando de ser anual a Semestral y con una meta ambiciosa establecida del 95%. Al corte de este Seguimiento se puede dar cuenta del primer informe de medición Semestral con corte al 30 de Junio con un porcentaje general de satisfacción del 91 %, ponderado las mediciones del Canal Presencial (94%), Canal Telefónico (72%) y Canal Virtual (79%). Al corte de este seguimiento se tiene el dato consolidado de la medición del Segundo semestre con un resultado del 95% de Satisfacción en los Tres Canales. Se anexa link con informe colgado en la página WEB de la Gobernación	100%	Gerencia de Atención a la Ciudadanía.	Informe Semestral Corte a 30 de Junio. Corte a 20 de Diciembre.	<a href="http://www.antioquia.gov.co/makefile/percepcion%20SISA%20de%20SISA%20Satisfacc%C3%83%202017.pdf">http://www.antioquia.gov.co/makefile/percepcion%20SISA%20de%20SISA%20Satisfacc%C3%83%202017.pdf</a>
	1.2	Actividad 1.2: Continuar la Actividad de plan padrino de la Gerencia de Atención a la Ciudadanía con los Organismos responsables de Gestión de las PQRSD.	Establecer el indicador de Respuesta de PQRSD que no sea inferior al 80% y personas encargadas de dar tolerancia mínima del 80% y personas encargadas de dar tolerancia mínima del 90%.	En la Gerencia de Atención a la Ciudadanía hasta el mes de diciembre se capacitaron 80 funcionarios de la Administración Departamental en el módulo " A la cma de un Servicio de Calidad". Las evidencias de los estudiantes impactados se encuentran en la plataforma de Antioquia Digital.	100%	Equipo de Comunicaciones de la Gerencia de Atención a la Ciudadanía	Informes Semestrales Corte a 30 de Junio. Corte a 20 de Diciembre.	
	1.3	Actividad 1.3: Desarrollar mecanismos para la cualificación del Talento Humano de cara a la atención ciudadana que fortalezca sus competencias	Modelo de Atención a la Ciudadanía hasta el mes de diciembre se capacitaron 80 funcionarios de la Administración Departamental en el módulo " A la cma de un Servicio de Calidad". Las evidencias de los estudiantes impactados se encuentran en la plataforma de Antioquia Digital.		100%	Gerencia de Atención a la Ciudadanía	30/04/2017	
	1.4	Actividad 1.4: Aplicación de las guías de accesibilidad al Espacio Público con el fin de evaluar y fortalecer los mecanismos para facilitar el acceso a los servicios a la población con discapacidad, con movilidad reducida, madres gestantes, adultos mayor y menores de edad.	Diagnóstico de condiciones de accesibilidad al Espacio Público en las instalaciones de la Administración Departamental	Trabajo de campo realizado consistente en la aplicación de la Guía para determinar el Diagnóstico de accesibilidad al espacio físico y virtual sugerido por el DNP y acompañado a las condiciones de infraestructura de la Gobernación de Antioquia. Al corte de este seguimiento se cuenta ya con el diligenciamiento de dicha Guía de diagnóstico en las Sedes presenciales de Atención Ciudadana y También en aspectos de infraestructura virtual de la entidad. Se espera con esta Guía desarrollar acciones puntuales en articulación con la dirección de Servicios Generales para corregir aquellas situaciones encontradas como no conformidades. Evidencia de Diagnóstico que reposa en los archivos de gestión de la Gerencia de Atención a la Ciudadanía	100%	Equipo de Comunicaciones de la Gerencia de Atención a la Ciudadanía	30/05/2017	
	1.5	Actividad 1.5: Gestión de la asignación de un numeral abreviado para el canal telefónico, con su respectiva socialización a nivel interno y externo.	Numeral Abreviado implementado como alternativa de accesibilidad al canal telefónico.	Se hizo una visita al Distrito Capital (Bogotá) con el fin de revisar toda la política pública de la Alcaldía Mayor. En este ejercicio de referencia, se visitó la operación del canal telefónico de tres dígitos para la información a la ciudadanía, que agrupe la información de todos los entes territoriales (Municipios, Corporaciones, Privados, etc.) Esta actividad no fue exitosa para la presente vigencia 2017 en tanto los costos de la implementación del numeral abreviado son superiores a los costos actuales de las dos líneas de atención que se encuentran en operación a través del contrato suscrito con Eritelcon. En ese sentido, se incrementaba el valor del contrato, contrato que aun se encuentra en ejecución. Esta actividad quedará pendiente su parte final de implementación para la próxima vigencia 2018.	80%	Equipo de Comunicaciones de la Gerencia de Atención a la Ciudadanía	30/05/2017	
Subcomponente 2: Fortalecimiento de los canales de atención	2.1	Actividad 2.1: Desarrollar un Plan de medios para comunicar a los Ciudadanos en la Administración Departamental.	Plan de medios para comunicar a la ciudadanía los canales de atención implementado.	Se han realizado diferentes visitas a más de 55 Municipios con el fin de hacer visible la estrategia de Antioquia Cercana. Que la ciudadanía entienda cuáles con los canales de comunicación que tiene para comunicarse con la ciudadanía. Uno de estos canales es el presencial, a través de las Fiestas de Servicios que hemos realizado en 7 de las 9 regiones. Dentro del marco de las Fiestas "Antioquia Cercana" en uno de sus ejes programáticos de penetración en los Territorios se logró visitar a las comunidades las diferentes alternativas a través de canales para acceder a la oferta institucional. Se anexa a este seguimiento Evidencias de menús de las Fiestas.	100%	Equipo de Comunicaciones de la Gerencia de Atención a la Ciudadanía	30/11/2017	

SEGUIMIENTO N°1 - PLAN DE LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO CON CORTE AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017  
(Ley 1472 del 2011, Decreto 1081 de 2015 y Decreto 124 de 2016).

GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA  
Componente 4: Servicio al Ciudadano

Subcomponente	N°	Actividades	Meta o producto	Actividades realizadas Avances	% de avance	Responsable	Fecha programada	Anotaciones
	2.2	<b>Actividad 2.2:</b> Continuar con la implementación de herramientas de usabilidad para facilitar el acceso de los servicios para la población en situación de discapacidad.	Meta o producto de usabilidad en el Canal Presencial.	Las herramientas fueron revisadas y se realizaron las pruebas de conectividad respectiva validando las cuentas de usuario asignadas en los diferentes puntos de atención a el ciudadano.	100%	Gerencia de Atención a la Ciudadanía articulada con la Dirección de Informática	Informes Semestrales: Corte a 30 de Junio, Corte a 20 de Diciembre.	
	2.3	<b>Actividad 2.3:</b> Continuar con Nuevos desarrollos de herramientas de implementación a través de la usabilidad para facilitar el acceso de los servicios en el Canal presencial.	Herramientas de usabilidad a través de la Presencial (Nuevos Desarrollos de Aplicación Móvil de Turno Fácil)	Desde la Secretaría de Gestión Humana se emitió una circular 2017090000403 a los Canal/directores que manejan personal en turnos, para que controlen mas las calificaciones, cada servidor que cumpla mínimo con un 20% de evaluaciones. Se confirma el nuevo contrato con la empresa que administra la herramienta del sistema de turnos en el canal presencial a principios de Diciembre del presente año. Esta nueva contratación permitira nuevos desarrollos que puede brindar soluciones móviles de turno, para mejorar los tiempos de espera de los ciudadanos en la próxima vigencia del 2018. Al corte de Este Seguimiento se anexa un informe de diagnostico del uso de la Herramienta de Calificación del Servicio en las 5 sedes donde esta implementada la Herramienta cuyo resultado arrojo un 14% de Ciudadanos que realizaron la Encuesta, Diagnostico de Uso de la Herramienta y Circular Emitida que repasan en los Archivos de Gestión de la Gerencia.	100%	Gerencia de Atención a la Ciudadanía articulada con la dirección de Informática	Informes Semestrales: Corte a 30 de Junio, Corte a 20 de Diciembre.	
Subcomponente 3:								
Talento Humano								
	3.1	<b>Actividad 3.1:</b> Cualificación en servicio (por stro con sentido) a través del rubro de Capacitación	Esperamos capacitar 200 servidores	esta estrategia ha tenido diversos carboes en su historia, es decir, tiene un alcance superior, inicialmente se había pensado en capacitar solamente a servidores públicos de la Gobernación, pero debido a que la Gerencia de Atención a la Ciudadanía se encuentra en la construcción colectiva de la Política Pública Departamental de Atención, motivo por el cual se contempló la formación de servidores de cara a la ciudadanía de los municipios, igualmente a los actores que representan los diferentes sectores de la sociedad y que están participando de este ejercicio. La capacitación se dio a través de un contrato con la Central de Medios, contrato que se suscribió el 25 de julio con acta de inicio del 26 de julio. Se espera capacitar a servidores y personas de las 9 regiones en lo que falta de este 2017. A la Fecha de corte de este Seguimiento se ha impactado con la estrategia de construcción de política en las nueve subregiones del departamento de Antioquia con una asistencia total entre servidores públicos y ciudadanía de 504. Evidencias soportadas en los informes de la Fena "Antioquia Cercana" que se encuentran en los archivos de Gestión de la Gerencia.	300%	Gerencia Atención a la Ciudadanía	Informes Semestrales: Corte a 30 de Junio, Corte a 20 de Diciembre.	
	3.2	<b>Actividad 3.2:</b> Fortalecer las competencias de los servidores públicos de cara a la ciudadanía en temas de servicio a través de una agenda de cambio.	Agenda de Cambio Desarrollada con los servidores informo de impactos positivos y por se llega a la conclusión de que para el cumplimiento de dicha actividad no se retorna al mecanismo de Agenda de Cambio, si no mas bien apoyados en los programas propops de Capacitación y fortalecimiento del Proceso de Desarrollo del Capital Humano. Dentro del proceso de Desarrollo del capital Humano se puede establecer que allí se maneja un indicador de proceso de Capacitación al talento humano en el fortalecimiento institucional, allí se puede dar cuenta que al corte de este seguimiento se tiene un avance del 15 % en una meta de 2400 SERVIDORES PÚBLICOS DEPARTAMENTALES, MEDELLIN Y LAS SIBREGIONES DE ANTIOQUIA, queriendo decir con ello que se ha logrado la capacitación de alrededor de 360 Servidores Públicos en temas de fortalecimiento institucional en la cual tiene cabida todos los temas de Servicio al Ciudadano. ( evidencia en el Aplicativo de bolsulón proceso del Desarrollo del Capital Humano)	100%	Gerencia de Atención a la Ciudadanía articulada con la dirección de Desarrollo Organizacional	30/06/2017		
	3.3	<b>Actividad 3.3:</b> Certificación con el SEIYA en la orientación al ciudadano	Esperamos capacitar 150 servidores	Con el equipo de Competencias de la Dirección de Desarrollo Organizacional se han capacitado a servidores públicos en la Norma de Competencia Laboral Colombiana orientación al usuario-ciudadano. Estas capacitaciones se hacen conjuntamente con el Seña quien es el ente certificador por excelencia a nivel nacional. A la fecha de corte de este seguimiento se puede dar cuenta de un total de 132 Servidores de la Gobernación certificados en la Competencia Laboral por el Seña y se espera para finalizar el año convocar a no menos de 138 nuevos servidores que ingresaron el año pasado bajo la modalidad de temporalidad. Evidencias que se pueden constatar al interior del proceso de Gestión del Empleo Público en la Dirección de Desarrollo Organizacional. Al corte de este seguimiento se puede dar cuenta de un total de 263 servidores certificados en la competencia laboral de los cuales, 135 fueron mujeres y 128 hombres, con ello, obtuvimos un cumplimiento del 159%.	159%	Gerencia de Atención a la Ciudadanía.	Informes Semestrales: Corte a 30 de Junio, Corte a 20 de Diciembre.	

GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA  
Componente 4: Servicio al Ciudadano

Subcomponente	N°	Actividades	Meta o producto	Actividades realizadas - Avances	% de avance	Responsable	Fecha programada	Anotaciones
Subcomponente 4: Talento humano								
	4.1	Actividad 3.4: Diseño y propuesta de una Política Pública de Atención a la Ciudadanía	Propuesta de Política Pública de Atención a la Ciudadanía Diseñada y Presentada a la Alta dirección	La construcción de la Política Pública de Atención a la Ciudadanía -PPAC-, se encuentra en la fase de Construcción y formulación. Es por ello que a partir del segundo semestre del año 2017, se inicia con la estrategia de construcción participativa de la PPAC. En el marco de las Ferias de Servicios Antioquia Cercana, se realizaron 13 mesas en las que participaron 504 personas, entre servidores y ciudadanos, quienes lograron identificar las principales problemáticas y potencialidades de la atención y servicio a la ciudadanía. Cabe resaltar que esta etapa de construcción, debe amparar como resultado el documento que consolida el proyecto de Ordenanza que adopta la PPAC y que se debe presentar a la Asamblea Departamental en el primer periodo de sesiones ordinarias en el mes de marzo. Sin embargo, el sustento de dicho proyecto es el diagnóstico participativo construido con la ciudadanía en las mesas realizadas. Para la elaboración del documento diagnóstico, se ha logrado, además de los talleres realizados en las mesas, un proceso de sistematización y recolección de información que tiene el propósito de generar los insumos para el análisis y redacción del mismo. Actualmente, se está avanzando en dicho análisis diagnóstico	85%	Gerencia de Atención a la Ciudadanía.	30 de junio de 2017	
	4.2	Actividad 3.5: Elaborar plan de capacitación del procedimiento de PQRSD a la luz de la Ley 1755 del 2015 y la Resolución Departamental 201500301227 del 19 de octubre de 2015.	250 Servidores Capacitados en la Herramienta de Mercurio.	Al inicio de este seguimiento se puede dar cuenta de un al de 201 Servidores capacitados en la Herramienta de Mercurio y las normas que regulan el tema. Se pretende para lograr la meta utilizar otro mecanismo de acercamiento al Talento Humano a través de la implementación de un módulo en la escuela de formación virtual de la Administración Departamental llamado " A la cima de un Servicio con Calidad ", el cual pretenderá incluir una unidad de estudio que contenga el tema de gestión de las PQRSD y pueda ser evaluado. Habiendo realizado la prueba piloto del módulo "A la cima de un Servicio con calidad" se puede sumar un total de 18 Servidores de la Gerencia de Atención a la Ciudadanía que participaron en el módulo y lo aprobaron incluyendo una unidad de estudio consistente en fortalecer la competencia para la gestión del procedimiento de PQRSD lo que da un total de 219 Servidores Capacitados. Evademas que reposan en los archivos de Gestión de la Dependencia. En lo corrido de 2017 de forma personalizada se capacitaron mas de 30 servidores públicos que fueron llegados a las diferentes dependencias, de igual forma se extendió la capacitación al municipio de Ciudad Bolívar donde se logró organizar el procedimiento de PQRSD y una sensibilización de la ley 1755 de 2015 y la Resolución Departamental 201500301227 del 19 de octubre de 2015 , con lo anterior se puede dar por cumplido con el censo de servidores presupuestados para ser fortalecidos en el uso de la herramienta de Mercurio, hecho este que a su vez queda evidenciado por la evolución tan positiva que ha tenido el indicador de respuestas a PQRSD consolidándose un acumulado 2017 del 96%.	100%	Gerencia de Atención a la Ciudadanía.	30/08/2017	
Subcomponente 5: Relacionamiento con el ciudadano	5.1	Actividad 5.1: Establecer Acuerdos de Nivel de Servicio en la atención en el canal Presencial (ANS)	Acuerdos de Nivel de Servicio con todos los Organismos con responsabilidad en la Atención del canal Presencial (documento único)	En lo corrido de la vigencia se han establecido Acuerdos de niveles de servicios en todos los frentes donde la Gerencia interrelaciona con la Ciudadanía. Se establecieron ANS con cada uno de los organismos que prestan servicios en el Centro de Atención a la Ciudadanía así: Calastón, Participación Ciudadana, Minas, Salud y Dirección de Valorización. En el Marco de las Ferias Antioquia Cercana se han establecido También ANS con cada uno de los organismos vinculados a las mismas así: Calidad y Red De Servicios, Corantioquia, Cordesca, Educación, Gerencia de Salud Pública, Gobierno, Hacienda, Mana, Minas, Participación Ciudadana, Tránsito y Universidad de Antioquia. Finalmente para el desarrollo del ejercicio de encuesta de percepción Ciudadana El 10 y 14 de marzo de 2017 Y Se ha generado acuerdos de niveles de servicio referente a la encuesta de percepción donde se concreta el compromiso para permitir el buen desarrollo de este instrumento en las sedes presenciales con los organismos responsables.	100%	Gerencia de Atención a la Ciudadanía.	30/09/2017	
	5.2	Actividad 5.2: Desarrollar un instrumento para identificar las características de los clientes Ciudadanos que demandan Servicios en la administración Departamental	Cerías Ciudadanos Caracterizados en los Trámites Parejo de la Administración	Información recolectada a partir de la medición de la percepción de satisfacción ciudadana de los 2 semestres del año, donde en particular se aprovechó la aplicación de dicho instrumento para la captura de la información de las variables más relevantes objeto de caracterización. En el informe que está publicado en el micro sitio de atención ciudadana se puede evidenciar los resultados de dicha caracterización, los que a su vez sirven como herramienta de consulta para los organismos misionales a fin de que sirvan como insumo para el desarrollo de estrategias puntuales para la gestión de su oferta institucional	100%	Gerencia de Atención a la Ciudadanía.	30/09/2017	<a href="http://www.antioquia.gov.co/market/interaccion/ENBAH/INFORMACION/ANS/ANS%20HISTORICA%20del%202017.pdf">http://www.antioquia.gov.co/market/interaccion/ENBAH/INFORMACION/ANS/ANS%20HISTORICA%20del%202017.pdf</a>
	5.3	Actividad 5.3: Desconcentrar de la Oficina de Trámites y Servicios de la Administración Departamental	16 Jornadas descentralizadas en los municipios del departamento (Pasaportes y otros trámites)	Hasta la fecha se logró la realización de un total de 19 ferias en las diferentes subregiones del departamento donde se atendieron 55.627 ciudadanos y se han impactado 65 municipios, habiendo impactado a 91 municipios de todo el Departamento. Dentro del marco de la feria se han capacitado los municipios en temas relacionados con SUT, SIEEP y NECL. Durante el marco de la feria se tramitaron 3205 pasaportes, se realizaron más de 1100 descargas de la APPP se logró impactar un promedio de 3000 estudiantes entre 10 y 11 con los programas y proyectos de educación. En el marco de la feria Antioquia Cercana se inició a construir la Política Pública de Atención al Ciudadano con un coach nacional. Adicional la feria ya cuenta con una oferta financiera que se compone de entidades de ahorro y crédito del municipio epicentro y una oferta académica compuesta de universidades e institutos de educación para el trabajo y el desarrollo humano. Para la vigencia de 2018 ya se tiene un norte establecido para consolidar esta estrategia.	119.00%	Gerencia de Atención a la Ciudadanía. Dirección De pasaportes. Organismos misionales que se vinculan a las jornadas	Avril 30. Julio 30. Octubre 30.	

SEGUIMIENTO N.º 1 - PLAN DE LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO CON CORTE AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017  
(Ley 1472 de 2011, Decreto 1061 de 2015 y Decreto 124 de 2016)

GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA

Componente 4: Servicio al Ciudadano

Subcomponente	N.º	Actividades	Meta o producto	Actividades realizadas -Avances	% de avance	Responsable	Fecha programada	Anotaciones
		<b>Actividad 5.3:</b> Establecer Circular Circular Informativa Dirigida a los Directores de los organismos competentes de la Atención en el Canal presencial.	Circular Circular Emenda	Se construyó la circular informativa realizando una invitación formal a los directores de los organismos competentes de la atención, en el canal presencial, cuyo eje central es estimular a los servidores públicos el uso del protocolo que invita al ciudadano a realizar la encuesta de calificación del servicio implementada en la herramienta del sistema de turnos en las taquillas de cara a la política pública, la participación ciudadana y como mecanismo que garantiza la transparencia. Hemos uso de una consulta normativa para resaltar la necesidad de tal invitación. A la fecha de corte de este seguimiento se cuenta con el documento para la firma del Secretario de Gestión Humana y Desarrollo Organizacional.	100%	Gerencia de Atención a la Ciudadanía, Organismos Responsables de la Atención en el Canal Presencial	30/04/2017	
	5.4	<b>Actividad 5.4:</b> Difundir al interior de la Administración Departamental todos los canales de denuncias asociadas a hechos de corrupción, entendiéndose el canal propio como tal de denuncias y a su vez, el canal de renias ilícitas, haciendo énfasis en la garantía de salvaguarda de la identidad del denunciante.	Cantidad de servidores	Después del diseño de un tríptico para comunicarle a los servidores públicos, sobre los diferentes canales de comunicación que hay disponibles al interior de la Administración para diferentes temas (aseso laboral, clima, cultura, consultorio psicológico, canal de denuncias, canal de PQRSD, etc.). Se procedió a la implementación del canal exclusivo para PQRSD de servidores públicos y el cual quedó alojado en la intranet de la Entidad. Con este canal se suma el canal de Denuncias asociadas a hechos de corrupción y el Canal de Renias Ilícitas como mecanismos establecidos por la Administración Departamental en procura de brindar espacios para la participación ciudadana y los Servidores Públicos en el actuar del Estado. A la Fecha de corte de este seguimiento se puede dar cuenta de acciones de difusión en los Diferentes Medios comunicacionales y los públicos impactados. Difusión de la nueva ruta de PQRSD para servidores públicos con publicación en la intranet de la Entidad, igualmente en el marco de las Ferias de Servicio a la Ciudadanía, en la que hace se hace uso del free press en los distintos medios alternativos de comunicación (radio y tv). Si bien la fecha y el cumplimiento de esta acción ya se cumplieron, este ejercicio es permanente. Ejercencias que reposan en el historico de publicaciones de la intranet y los informes de gestión de la Gerencia con respecto a las Ferias Antioquina Cercana. A la fecha de corte de este seguimiento se viene establecido el procedimiento para la recepción de denuncias por hechos de corrupción vinculados al proceso de Atención Ciudadana. Dicho procedimiento se socializara en los primeros días del año.	100%	Gerencia de Atención a la Ciudadanía, Gerencia de Comunicaciones	30/06/2017	Ejercencias que reposan en el historico de publicaciones de la intranet y los informes de gestión de la Gerencia con respecto a las Ferias Antioquina Cercana
	5.5							

GOBERNACION DE ANTOQUIA

Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Actividades realizadas - Avances	% de avance	Responsable	Fecha programada	Anotaciones
Subcomponente 1: Lineamientos de Transparencia Activa							
1.1	Actividad 1.1: Identificar y clasificar la información más solicitada por los ciudadanos para publicarla de manera proactiva en la sección "Transparencia y acceso a la información pública" del portal Web antioquia.gov.co	Publicar proactivamente al menos dos nuevos temas de interés en el portal Web.	Se publicaron diversos contenidos de manera proactiva, entre los cuales se destaca la sección dedicada al proyecto ferrocarril de Antioquia y la información sobre las ferias de servicios que se realizan en las regiones. Con base en la demanda de información más frecuente, se retomaron y actualizaron las preguntas frecuentes publicadas en el portal Web.	100%	Dirección de Comunicaciones y Gerencia de Atención a la Ciudadanía	30/06/2017	<a href="http://www.antioquia.gov.co/index.php/ferrocarril-antioquia">http://www.antioquia.gov.co/index.php/ferrocarril-antioquia</a> <a href="http://www.antioquia.gov.co/index.php/tema/C3%4B3-n-4-la-ciudadan%C3%4da">http://www.antioquia.gov.co/index.php/tema/C3%4B3-n-4-la-ciudadan%C3%4da</a> <a href="http://www.antioquia.gov.co/index.php/preguntas-frecuentes2">http://www.antioquia.gov.co/index.php/preguntas-frecuentes2</a>
1.2	Actividad 1.2: Definir una política o procedimiento permanente de la sección "Transparencia y acceso a la información pública" en el portal Web.	Política o procedimiento documentado.	Se circularon para que los responsables de producir la información en los Organismos de la Gobernación de Antioquia, la remitan a la Oficina de Comunicaciones y esta la publique en el link de "Transparencia y Acceso a la Información".	25%	Oficina de Comunicaciones	30/10/2017	Por falta de personal no se desarrolló la política planteada
1.3	Actividad 1.3: Identificar y priorizar nuevos conjuntos de datos para publicar en el portal datos.gov.co siguiendo la Ruta de la Excelencia de Gobierno Abierto de MinTIC.	Publicar al menos dos nuevos conjuntos de datos abiertos que apunten a los proyectos de la Ruta de la Excelencia GEL.	Se han publicado varios conjuntos de datos relacionados con el Proyecto de Salud. Apertura de datos sobre prestación de servicios de salud, salud pública y gestión de riesgo en salud. Se continúa priorizando nuevos conjuntos de datos para publicar. Se presentó solicitud de certificación Sello de Excelencia Gobierno en Línea en nivel 1 para dos conjuntos de datos de impacto.	100%	Dirección de Informática y dependencias generadoras de información	30/11/2017	
1.4	Actividad 1.4: Actualizar los conjuntos de datos actualizados en el portal datos.gov.co	Todos los conjuntos de datos actualizados.	Se han mantenido actualizados los conjuntos de datos dentro de la periodicidad asociada a cada conjunto, o cuando se han presentado modificaciones en datos.	100%	Dirección de Informática y dependencias generadoras de información	Todo el año, según la periodicidad programada para cada dataset	
1.5	Actividad 1.5: Realizar ejercicio(s) de participación para mejorar la calidad de los conjuntos de datos abiertos que incluyan puntos para la localización geográfica.	Realizar al menos un ejercicio de participación para mejorar la calidad de los conjuntos de datos para mejorar la calidad de los conjuntos de datos abiertos que incluyan puntos para la localización geográfica.	Se realizaron las actividades preparatorias del ejercicio. Pendiente su realización	50%	Dirección de Informática, Oficina de Comunicaciones y dependencias generadoras de información	30/11/2017	No se logró realizar la actividad. Se espera definir para el próximo año con las instancias responsables
1.6	Actividad 1.6: Elaboración de la Política de Protección de Datos Personales de la entidad	Política de Protección de Datos Personales elaborada.	La Dirección de Informática, reportó los siguientes avances: 1. Elaboración versión preliminar del Inventario de las Bases de Datos a registrar en la Superintendencia de Industria y Comercio en Enero de 2018. 2. Creación grupo de trabajo para atención de la Política de Protección de Datos Personales de la entidad, el cual está conformado por los siguientes organismos: Auditoría Interna Gestión Documental Gerencia de Atención a la Ciudadanía Dirección de Informática Subsecretaría Jurídica 3. Análisis impacto del uso de computación en la nube para la Política de Protección de Datos Personales. 4. Socialización del decreto vigente por medio del cual se implementa el manual de políticas y procedimientos para la protección de datos personales del Departamento de Antioquia.	80%	Dirección de Informática y Oficina de Comunicaciones	30/11/2017	La oficina de comunicaciones es responsable de publicar el contenido correspondiente en el sitio web antioquia.gov.co  Ver enlace de Política Protección de datos: <a href="http://www.antioquia.gov.co/images/pdf/Pol%C3%9a-tica-de-datos.pdf">http://www.antioquia.gov.co/images/pdf/Pol%C3%9a-tica-de-datos.pdf</a> Las demás actividades se desarrollarán en la próxima vigencia
1.7	Actividad 1.7: Publicación en la página Web de la Política de Protección de Datos Personales	Política de Protección de Datos Personales publicada.	Se procederá a revisar la política publicada para emitir si requiere actualización	100%	Oficina de Comunicaciones	30/10/2017	

GOBERNACION DE ANTIIOQUIA

Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información

Subcomponente	N°	Actividades	Meta o producto	Actividades realizadas - Avances	% de avance	Responsable	Fecha programada	Anotaciones											
Subcomponente 3: Lineamientos Transparencia Pasiva	2:	Actividad 2.1: Respuesta adecuada a las solicitudes de información que se hacen a través del Módulo de PQRSJ. Teniendo en cuenta las directrices del Decreto 1081 de 2015, en lo relacionado a la gestión de solicitud de información.	Cumplir con el 90% del la Gerencia De Atención a la Ciudadanía continua en el proceso de fortalecimiento del indicador de respuesta a través de unas acciones representadas en pre informes, alertas mensuales, creación de un nuevo enlace para la gestión de las PQRSJ. Y en específico para el tratamiento de las solicitudes de información se establece un control a cargo de un servidor publico de la Gerencia encargado de la recepción de dichas solicitudes para la gestión respectiva al interior de la entidad o la remisión de las solicitudes que por competencia se les deba dar traslado a otras entidades. A la fecha de corte de este seguimiento se puede evidenciar los informes de dicha gestión en la página WEB de la Gobernación en el marco sino de atención ciudadana en los informes trimestrales de gestión de las PQRSJ. Indicador de respuesta de PQRSJ con un promedio del 93 % de nivel de Respuesta. Se espera para la próxima vigencia la Reformulación de dicho indicador en el sentido de cumplir con la meta establecida en la Respuesta de estrategia, caso de sistematización y recolección de información que tiene el propósito de generar los insumos par	93%	Gerencia de Atención a la Ciudadanía.	Mensual													
									2.1	Actividad 3.1: Actualización del Registro o inventario de activos de la información actualizado 2017. Esta actualización fue aprobada mediante resolución 2017060081937 del 25 de mayo de 2017.	Se actualizo el esquema de publicación el 24 de abril de 2017. Esta Esquema de publicación de la información actualizado con la colaboración de las otras dependencias.	100%	Dirección de Gestión Documental en la Oficina de Comunicaciones.	Cada vez que se actualiza el esquema de publicación de la información.	se actualizo el esquema de publicación el 24 de abril de 2017. Esta Esquema de publicación de la información actualizado con la colaboración de las otras dependencias.	100%	Dirección de Gestión Documental en la Oficina de Comunicaciones.	Cada vez que se actualiza el esquema de publicación de la información.	<a href="http://www.antioquia.gov.co/images/pdf/Registro_Activos_InformacionCS81n_V1_Febrero%202017.xlsx">http://www.antioquia.gov.co/images/pdf/Registro_Activos_InformacionCS81n_V1_Febrero%202017.xlsx</a>
									3.2	Actividad 3.2: Actualización del Instrumento de gestión de la información actualizado 2017. Hasta el momento las dependencias no han reportado novedades en la información.	El índice de Información Clasificada y Reservada se actualizo por ultima vez en septiembre de 2016. Hasta el momento las dependencias no han reportado novedades en la información.	100%	Dirección de Gestión Documental en las otras dependencias o unidades administrativas.	Cada vez que se actualiza el índice de Información Clasificada y Reservada.	se actualizo el índice de Información Clasificada y Reservada se actualizo por ultima vez en septiembre de 2016. Hasta el momento las dependencias no han reportado novedades en la información.	100%	Dirección de Gestión Documental en las otras dependencias o unidades administrativas.	Cada vez que se actualiza el índice de Información Clasificada y Reservada.	<a href="http://www.antioquia.gov.co/images/pdf/Indice_InformacionCS81n_Clasificada_Reservada_V1_Septiembre%2016.xlsx">http://www.antioquia.gov.co/images/pdf/Indice_InformacionCS81n_Clasificada_Reservada_V1_Septiembre%2016.xlsx</a>
									3.3	Actividad 3.4: Aplicar la política o procedimiento que se deriva en la con ayuda de las otras actividad 1,2 del componente 5, dependencias. para actualizar el esquema de publicación de información y el registro de activos de información.	Ampos instrumentos se actualizaron en 2017.	100%	Dirección de Gestión Documental y Oficina de Comunicaciones en la publicación de información que tienen la responsabilidad con los demás organismos.	Cada vez que se actualiza el esquema de publicación de información y el registro de activos de información.	se actualizaron los instrumentos de gestión de la información en 2017.	100%	Dirección de Gestión Documental y Oficina de Comunicaciones en la publicación de información que tienen la responsabilidad con los demás organismos.	Cada vez que se actualiza el esquema de publicación de información y el registro de activos de información.	
Subcomponente 4 Criterio diferencial de "accesibilidad"	4.1	Actividad 4.1: Hacer diagnóstico del nivel de cumplimiento de la norma técnica de accesibilidad NTC5854 en el portal Web antioquia.gov.co y un plan de mejoramiento para el mismo.	Un plan de mejoramiento para la aplicación de la norma técnica de accesibilidad portal antioquia.gov.co	Se implemento el texto alternativo para las imagenes, de tal manera que los programas que utilizan las imágenes hagan la descripción en audio de lo que muestra la imagen	50%	Gerencia de Comunicaciones	del 30/12/2017	Aunque se cumple con la norma se espera que para el próximo año contar con un plan de mejoramiento el cual no se realizó porque el segundo semestre no se conto con web master en la Oficina de Comunicaciones											

SEGUIMIENTO N°3- PLAN DE LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO CON CORTE AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017  
(Ley 1474 de 2011, Decreto 1081 de 2015 y Decreto 124 de 2016)

GOBERNACION DE ANTIIOQUIA

Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información

Actividades realizadas -Avances

Subcomponente	N°	Actividades	Meta o producto	Actividades realizadas -Avances	% de avance	Responsable	Fecha programada	Anotaciones
	4.2	Actividad 4.2: Instalar herramientas CONCERTIC Y Centro de Relevó en los puntos de atención al ciudadano	Meta o producto Implementación de herramientas CONCERTIC Y Centro de Relevó en los puntos de atención al ciudadano.	La dirección de informática reportó las actividades realizadas en los puntos de atención al ciudadano en los meses de mayo y junio de 2017. Se realizó la instalación de la herramienta "JAWS", software que convierte a voz la información que se muestra en la pantalla, permitiendo a las personas con discapacidad visual utilizar el computador y sus aplicaciones. Se realizó la instalación de la herramienta "MAGIC", software que amplía hasta 16 veces el tamaño de las letras en pantalla y permite variar color y contraste, beneficiando a personas con baja visión o que están empezando a experimentar problemas visuales por cuestiones de edad. 3. Creación cuentas de usuario e instalación "Centro de Relevó" software que ofrece servicio de interpretación y relevó de llamadas para personas con discapacidad auditiva. 4. Configuración de la red interna para el correcto funcionamiento del Centro de Relevó.	100%	Gerencia de Atención a la Ciudadanía - Dirección de Informática - Oficina de Comunicaciones	30/10/2017	Estas herramientas fueron instaladas en los puntos de atención identificados. -Centro de Atención a la Ciudadanía - Agencia de Seguridad vial de Antioquia -Punto de información Atención a la Ciudadanía - Dirección de Gestión Documental -Secretaría de Educación – Oficina de Atención al Ciudadano - Dirección de Pasaportes -Oficina de Víctimas-Secretaría de Gobierno
	4.3	Actividad 4.3: Sensibilización y capacitación en el manejo de las herramientas implementadas para las personas con discapacidad auditiva y ciegas al interior de la entidad.	Servidores sensibilizados y capacitados.	Se realizó la solicitud de capacitación a la Dirección Técnica de Tecnologías para la Inclusión, esta en proceso el trámite, para la próxima vigencia se espera la intervención del ministerio de las TIC para el proceso de capacitación y a paso seguido se hará la divulgación.	80%	Gerencia de Atención a la Ciudadanía - Dirección de Informática - Oficina de Comunicaciones	30/09/2017	
	4.3	Actividad 4.4: Diseñar estrategia de promoción (información donde se indique que se cuenta con el centro de relevó).	Estrategia de promoción diseñada.	Esta estrategia de promoción se hará pública cuando se realice la capacitación a los servidores en el uso y apropiación de las herramientas instaladas. Al corte de este seguimiento se cuenta con el censo de los Equipos de Computo sobre los cuales quedará alojada la herramienta y a la vez se tiene un censo de los Servidores de cara a la Ciudadanía que serán capacitados en el uso de la Herramienta, para la próxima vigencia se espera la intervención del ministerio de las TIC para el proceso de capacitación y a paso seguido se hará la divulgación.	80%	Gerencia de Atención a la Ciudadanía - Dirección de Informática - Oficina de Comunicaciones	31/10/2017	





SEGUIMIENTO N°3 - PLAN DE LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO CON CORTE AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017

(Ley 1474 de 2011, Decreto 1881 de 2015 y Decreto 124 de 2016)

GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA

Componente 6: Otras iniciativas adicionales

Subcomponente	N°	Actividades	Meta o producto	Actividades realizadas - Avances	% de avance	Responsable	Fecha programada	Actualizaciones
Otras actividades: Programa "Antioquia Honesta"	18	<b>Actividad 18:</b> Implementación del Programa ANTIOQUIA HONESTA como instrumento de gestión para el mejoramiento del acceso y la calidad de la formación pública.	Meta: un programa institucionalizado y aprobado mediante Ordenanza 33 de 2017 por la Honorable Asamblea Departamental.  El objetivo del programa es un medio mediante el cual la comunidad pueda interactuar con la contratación del Departamento de Antioquia en tiempo real. Conteniendo los siguientes componentes: - Espacios Foros y de Diálogo - Cultura de la legalidad - Promoción de la transparencia. - Integridad y la reducción de cuentas. - Todas estas acciones sobre contratación pública. - Tercerización en redes sociales como Twitter, Facebook, instagram, etc.	Se suscribió un nuevo contrato el 10 de noviembre de 2017 con la finalidad de darle continuidad, soporte y mantenimiento a la plataforma tecnológica "Antioquia Honesta" durante el resto del año 2017 y la vigencia 2018.	90%	Secretaría General - Con el apoyo de la Secretaría de Gestión Humana y Destacado Organizacional y la Oficina de Comunicaciones		<a href="http://www.antioquiagonesta.com">http://www.antioquiagonesta.com</a> <a href="http://canal.com.cab/gan/antioquiagonesta/">http://canal.com.cab/gan/antioquiagonesta/</a> <a href="https://es-la.facebook.com/Antioquiagonesta/">https://es-la.facebook.com/Antioquiagonesta/</a> <a href="https://m.facebook.com/Antioquiagonesta/">https://m.facebook.com/Antioquiagonesta/</a> <a href="https://www.instagram.com/antioquiagonesta/">https://www.instagram.com/antioquiagonesta/</a>

Cargo: Asesor Gerencia de Auditoría Interna  
Nombre: Hacer González Barreto

Seguimiento de la Estrategia  
Firma: 