



GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA

---

## CONTEXTO ESTRATEGICO

### PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCION AL CIUDADANO

#### GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA - 2018

#### INTRODUCCIÓN <sup>1</sup>

Teniendo en cuenta el Plan de Desarrollo como el instrumento que direcciona de manera estratégica la acción del gobierno y que le permite a su vez, asignar de manera eficiente los recursos para el cumplimiento de sus objetivos misionales y promover la participación responsable de la sociedad, así como generar todos los mecanismos de participación para que las comunidades se expresen como parte activa y corresponsable de su propio desarrollo, la Administración departamental señala lo siguiente:

En la línea estratégica 7, se desarrolla el concepto de “**Gobernanza**”, como soporte fundamental del Plan y ésta es entendida como el ejercicio del Buen Gobierno, que permita avanzar hacia una sociedad más justa y más próspera. “Pensando en Grande” es construir una institucionalidad sólida y fuerte, para que las relaciones entre gobierno y sociedad se den en un marco de total confianza.

El ejercicio de un **buen gobierno** se centra en la interacción entre direccionamiento estratégico, responsabilidad y gerencia de calidad, en un contexto ético y transparente. El buen gobierno tiene ocho características principales: Participación, legalidad, transparencia, responsabilidad, consenso, equidad, eficacia, eficiencia y sensibilidad. **Evita la corrupción** y busca que durante el proceso de toma de decisiones se tenga en cuenta a la minoría y sus peticiones, además de trabajar por las necesidades presentes y futuras de la sociedad.

La línea estratégica 7, hace énfasis en un gobierno de “**Cara a la ciudadanía**”, el cual supone la existencia de espacios de participación y retroalimentación como las veedurías ciudadanas; la permanente rendición de cuentas y divulgación de balances sociales; la descentralización de trámites y servicios; el fortalecimiento de las competencias de los servidores públicos para la atención a la ciudadanía y la disposición de espacios adecuados que faciliten la prestación de servicios con altos estándares de calidad.

Si bien la administración departamental ha realizado significativos avances en estos aspectos, es necesario fortalecer los canales y mecanismos de cercanía y participación ciudadana; consolidar un modelo de atención al usuario; modernizar los equipos y las instalaciones físicas, y fortalecer las estrategias de comunicación pública para la rendición de cuentas.

<sup>1</sup> Plan de desarrollo departamental, 2016-2019.



Esta línea desarrolla en algunos de sus componentes, programas específicos relacionados con la interacción de la Administración Departamental con la ciudadanía, la transparencia y lucha frontal contra la corrupción, el mejoramiento del acceso y la calidad de la información pública y el fortalecimiento del modelo integral de atención a la ciudadanía; los cuales serán de gran importancia para concretar en acciones, las diferentes estrategias que soportan el **Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano en la entidad para la vigencia 2018**.

El “**Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano**”, es la consolidación del esfuerzo conjunto de diferentes dependencias de la Administración Departamental, que han venido realizando acciones articuladas de conformidad con lo dispuesto por el nivel nacional, buscando avanzar en una apuesta real y efectiva para la prevención y sanción de los hechos de corrupción, así como para el mejoramiento de la atención al ciudadano.

En el proceso de construcción del **Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano**, se abrió el espacio para contar con la participación de los diferentes actores de la sociedad, tales como: Organizaciones sociales y comunales, espacios e instancias de participación, instituciones académicas y ciudadanía en general. Además, se dio la posibilidad que los servidores de la entidad, hicieran sus aportes y sugerencias sobre el tema.

De igual manera, dicho Plan fue puesto a consideración de los organismos de control y entidades como la Cámara de Comercio, buscando otros aportes que ayuden a que las entidades públicas sean más transparentes y pulcras en su gestión.

**El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano**, se convierte en una herramienta de gestión fundamental, dado que permite integrar la planeación de las diferentes estrategias definidas por las entidades territoriales en torno a la **lucha contra la corrupción**, facilitando a los ciudadanos el conocimiento de las acciones programadas para prevenir y evitar este flagelo. Para ello, es importante brindar a la ciudadanía información permanente, oportuna y comprensible sobre los servicios y trámites que presta la entidad, además de información sobre los avances de la gestión pública en general.

#### **OBJETIVO GENERAL DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO:**

*Proponer acciones concretas enmarcadas en cada uno de los componentes del Plan para la **vigencia 2018**, orientadas a la prevención de actos de corrupción, al mejoramiento de la atención y el servicio al ciudadano, mejoramiento del acceso y la calidad de la información pública y realización de los seguimientos periódicos acorde con lo establecido en la normatividad vigente.*

<sup>1</sup> Plan de desarrollo departamental, 2016-2019.



## CONTEXTO ESTRATÉGICO:

**A)** Panorama sobre posibles hechos susceptibles de corrupción o de actos de corrupción que se han presentado en la entidad. Con un análisis de las principales denuncias y la percepción de los ciudadanos sobre la materia:

La Dirección de Desarrollo Organizacional, es la dependencia responsable de orientar a la Administración departamental en lo relacionado con la administración de aquellos riesgos que se pueden presentar y que pueden colocar en peligro el cumplimiento tanto de los objetivos institucionales como de los distintos procesos. Para ello, en el Sistema Integrado de Gestión ha definido una política de administración del riesgo y un procedimiento para la administración de los mismos, que permite a través de equipos de mejoramiento de cada proceso, realizar un ciclo de gestión del riesgo, que incluye la identificación, la calificación del impacto y la probabilidad de ocurrencia de los mismos, la identificación y definición de controles, la clasificación del riesgo en distintas zonas, según el impacto y la probabilidad de ocurrencia de los mismos y por último en el marco del procedimiento mencionado, es posible definir tanto acciones preventivas y correctivas según el caso, con la intención de evitar que el riesgo se materialice o que si este ocurre el impacto sea el menor posible.

En este sentido, se tienen clasificados los riesgos por categorías, una de las cuales agrupa aquellos riesgos de corrupción en los distintos procesos del Sistema Integrado de Gestión. De esta manera, se cuenta en la actualidad con un mapa de riesgos institucional con aquellos riesgos que están catalogados en zona extrema, pero además se tiene un mapa de riesgos de corrupción.

Así mismo, la **Dirección de Control Interno Disciplinario**, dependencia responsable de la investigación y sanción de las conductas disciplinables por parte de servidores y ex servidores públicos del Departamento de Antioquia, tiene su marco de competencia dentro del nivel central de la administración, la Fábrica de Licores y Alcoholes de Antioquia y los Docentes y Directivos Docentes de los Municipios “no certificados” pagados con los recursos del SGP.

Esta Dependencia recibió entre los años 2016-2017 un total de 904 informes y/o quejas de las cuales 147 se relacionan por hechos, en principio, asociados a corrupción. De esas 147 tenemos que 37 fueron atendidas, es decir, se tomó una decisión de fondo a saber:

Decisión	Cantidad
Inhibitorios	16
Remisiones a otras entidades	10
Acumulaciones	4

<sup>1</sup> Plan de desarrollo departamental, 2016-2019.



GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA

Decisión	Cantidad
Archivos	3
Prescripciones y/o caducidad	3
Fallo sancionatorio	1

De lo anterior se puede indicar entonces que hay activos un total de 110 procesos por conductas que aparentemente tienen aspectos relacionados con la corrupción, de ellas: 94 se encuentran en proceso de estudio para determinar la pertinencia de iniciar la acción disciplinaria correspondiente, 9 se encuentran en investigación disciplinaria formal y 7 en indagación preliminar.

Sobre el fallo sancionatorio debe señalarse que se trató por la presentación de documentos que no correspondían a la realidad para tomar posesión del cargo y se aplicó la destitución e inhabilidad por un período de 11 años. Al respecto debe indicarse que para el presente contexto se tomaron en cuenta los informes y quejas presentados para los años 2016 y 2017, sin embargo, esta dependencia ha venido colocando al día la Dirección y se tiene que por quejas e informes de años anteriores relacionados con casos de corrupción se han proferido adicionalmente 3 fallos sancionatorios relacionados en dos casos con violación al régimen de inhabilidades e incompatibilidades y uno adicional por no suministrar información real para posesionarse en el cargo, dichos fallos fueron materializados dos con suspensión que se hicieron efectivas en multa y el otro con destitución e inhabilidad por 10 años respectivamente

Finalmente se debe señalar que esta Dependencia viene trabajando de forma articulada dentro de las Ferias de “Antioquia Cercana” brindando espacios de capacitación logrando solamente para el segundo semestre de 2017 un total de 1.150 servidores formados en temas de responsabilidad disciplinaria de los servidores públicos en todo el Departamento. Así mismo se logró, junto con la Gerencia de Atención a la Ciudadanía construir los instrumentos que permitan poner en marcha el canal de denuncias anticorrupción el cual permitirá a los ciudadanos dar a conocer, por canales no presenciales, las denuncias con las pruebas que cuenta garantizando siempre la seguridad de su identidad.

B) Un diagnóstico de los trámites y servicios de la entidad:

La Gerencia de Atención a la Ciudadanía, en su ejercicio Misional de Fortalecer el Modelo Integrado de Atención a la Ciudadanía en el Departamento de Antioquia, ha venido implementando y creando estrategias que permiten dar cumplimiento a las metas establecidas por el Gobierno Nacional en lo concerniente a la lucha frontal contra la corrupción y la atención y servicio a la ciudadanía. Sobre esta base, en

<sup>1</sup> Plan de desarrollo departamental, 2016-2019.



años anteriores, la Gerencia establece y diseña una estrategia de identificación de Trámites, Servicios y Otros Procedimientos Administrativos –OPAs-, con el fin de rectificar las acciones dispuestas y propuestas en la Guía metodológica de Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano.

Ahora bien, el ejercicio realizado en el marco de la formulación del Plan Anticorrupción en el Componente Número 2: Racionalización de Trámites, consiste en la aplicación de un Instrumento en el que se identifica la oferta institucional de trámites de la Gobernación en dos momentos. El primero, en el que se logra encontrar en las dependencias de carácter misional un total de 219 trámites y OPAs; un segundo momento, en el que se realiza la identificación en aquellas dependencias No misionales y en los Organismos de apoyo de la Gobernación; encontrando como resultado, que no prestan servicios o realizan trámites. Cabe señalar que, actualmente, se tienen identificados 118 trámites publicados en el Sistema Único de Información de Trámites –SUIT- de la Función Pública, lo cual deja entrever que, del total de trámites y OPAs identificados en el primer ejercicio, 110 corresponden a OPAs o gestiones que realizan las entidades misionales que no necesariamente califican como trámites.

Como resultado de lo anterior, las actividades que se han venido desarrollando para dar cumplimiento a los objetivos del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, se enmarcan en el ámbito del acceso, agilidad y oportunidad de los mismos. De manera que se logre avanzar, en coordinación con todos los organismos competentes en la oferta, en la adopción de medidas de racionalización de los trámites y OPAs identificados en este diagnóstico. A su vez, el resultado obtenido permite determinar las estrategias a implementar en la actual vigencia del Plan Anticorrupción en el Componente correspondiente; las cuales están encaminadas a fortalecer la coherencia de la planeación estratégica, puesto que se pretende llevar a cabo una identificación de aquellos trámites, OPAs y gestiones halladas en el diagnóstico realizado en vigencias anteriores del Plan para, posteriormente, realizar una revisión detallada de los mismos y lograr, con base en los criterios de la Función Pública, establecer aquellos que pudiesen ser propuestos para que sean parte de la oferta institucional de la Gobernación en la Plataforma SUIT.

C) Las necesidades orientadas a la racionalización y simplificación de trámites:

De acuerdo con lo señalado en el apartado anterior, la Gerencia de Atención a la Ciudadanía tiene dentro de sus propósitos lograr el cumplimiento del objetivo de racionalizar y simplificar los trámites y servicios de la Gobernación de Antioquia, atendiendo a las exigencias de Ley y promoviendo las estrategias para la Lucha contra la Corrupción. Dentro de los objetivos de la Política de Racionalización de Trámites, se encuentra la necesidad de racionalizar a través de mecanismos de simplificación, estandarización, eliminación, optimización y automatización de procedimientos administrativos, así como facilitar el acceso a la información por parte de la ciudadanía y el fortalecimiento interno de las dependencias de la Administración Pública.

<sup>1</sup> Plan de desarrollo departamental, 2016-2019.



Partiendo de esta necesidad, la Gerencia, como organismo competente de la promoción de estrategias dentro de la Administración Departamental que tengan como resultado la racionalización de trámites, servicios y procedimientos de la oferta institucional, implementa acciones de mejoramiento de manera coordinada con las demás entidades de la Gobernación para cumplir con este propósito. Dichas acciones, consisten en la aplicación y seguimiento semestral de la Guía de Racionalización de la Función Pública a las entidades que ofertan trámites, servicios y procedimientos. A su vez, esto se ve reflejado en el indicador del Plan de Desarrollo que mide los trámites y servicios racionalizados al interior de la Administración.

Evidenciada la necesidad de fortalecer los canales de transparencia de la función y gestión pública, la actual Administración se propone, para el cuatrienio 2016-2019, la meta de racionalizar 100 trámites, servicios y procedimientos; distribuidos en: 10 para el primer año; 15 para cada semestre de los años siguientes. Actualmente, el indicador arroja como resultado de las dos primeras vigencias un logro de 28 trámites racionalizados con corte a junio del año 2017.

En la misma línea, la Gerencia ha logrado desconcentrar trámites y servicios mediante la estrategia “Ferias de Servicio Antioquia Cercana”. Hecho que responde a una racionalización de tipo administrativo, puesto que, a partir del acercamiento de la Oferta de Servicios de la Administración Departamental a los Municipios de las Regiones de Antioquia, se logra una reducción bastante significativa de los tiempos de duración del trámite y los costos del mismo. Cabe resaltar que, en la vigencia anterior, se logra realizar 19 ferias con la participación de 65 municipios de los 91 convocados en las diferentes regiones del Departamento. Allí se contó con la participación de 55,622 ciudadanos, se realizaron capacitaciones en temas relacionados con SUIT, SIGEP y MECI y 12 Mesas de Construcción de la Fase Diagnóstica de la Política Pública de Atención a la Ciudadanía, con la participación de 460 servidores públicos y ciudadanía. Así mismo, dentro de los servicios y trámites gestionados, se tramitan 3,205 pasaportes, alrededor de 1,100 descargas de la APP de la Gobernación y un promedio de 3,000 estudiantes de los grados 10° y 11° atendidos con los programas y proyectos de educación.

De acuerdo con lo anterior, es imperiosa la necesidad de continuar fortaleciendo las estrategias, de manera que sea posible alcanzar las metas propuesta y, de esta forma, cumplir con lo establecido dentro del Plan Anticorrupción y atención al ciudadano de la vigencia 2018, el cual se encuentra orientado a racionalizar trámites mediante la gestión interinstitucional, aplicación de la Guía de la Función Pública, medición y gestión del indicador y acercamiento y desconcentración de trámites.

**D) Las necesidades de información dirigida a más usuarios y ciudadanos (rendición de cuentas):**

<sup>1</sup> Plan de desarrollo departamental, 2016-2019.



A través del portal Web [www.antioquia.gov.co](http://www.antioquia.gov.co), la Administración Departamental pone a disposición de los ciudadanos la información relevante sobre la organización, los procesos, la normativa, los deberes de los ciudadanos y los beneficios a los cuales tienen derecho, las acciones que se realizan diariamente para cumplir con la misión de la Gobernación, permitiendo a los ciudadanos hacer veeduría a la manera como se invierten los recursos y al avance de los proyectos.

Así mismo, los ciudadanos pueden acceder a toda la información sobre los trámites y servicios que ofrece la Gobernación y realizar varios de los trámites en línea. Se proporciona a los ciudadanos un canal para interactuar con la administración departamental, presentando sus peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información y denuncias sobre el proceder de los funcionarios públicos, así como permitiendo su participación activa en la construcción del estado, poniendo a su consideración planes, proyectos, normas y decisiones que afectan a la comunidad antioqueña. El portal Web es en sí mismo una herramienta que posibilita la rendición permanente de cuentas de la administración hacia sus ciudadanos.

E) Un diagnóstico de la estrategia de servicio al ciudadano:

El Modelo Integral de Atención a la Ciudadanía es una estrategia que se viene implementando bajo el liderazgo de la Gerencia de Atención a la Ciudadanía, en el marco de los objetivos del Plan de Desarrollo Departamental en su Línea Gobernanza y Buen Gobierno, particularmente en el Componente “Gobierno de Cara a la Ciudadanía”. Como es sabido, el Gobierno Departamental tiene un firme propósito de acercar la Administración Departamental a la Ciudadanía de todo el territorio Antioqueño, con el fin de que se fortalezcan los vínculos entre la ciudadanía y el Estado y se logren satisfacer las necesidades de la población y su desarrollo humano.

De acuerdo con el diagnóstico de la situación de la atención y servicio a la ciudadanía desarrollado en la Ordenanza del Plan de Desarrollo, una de las problemáticas evidenciadas es “la inadecuada interacción de la Administración Departamental con la ciudadanía, que no facilita la participación y el control a la gestión pública. Hay insuficiencia de espacios de articulación entre la entidad y la comunidad que promuevan el diálogo y la deliberación (...)”<sup>1</sup>. Consecuentemente, el objetivo del Modelo de Atención a la ciudadanía es implementar políticas de servicio y protocolos de atención a través de los canales telefónico, virtual y presencial bajo los principios de calidad, oportunidad y en cumplimiento de la normatividad vigente, contemplando tres ámbitos de intervención:

En el primero de ellos, orientado a la planeación, se encuentra la definición de políticas de operación de todo el proceso en cada uno de los canales, la planeación del Modelo de servicio, la tipificación de las PQRSD y la identificación de trámites y servicios de la Administración

---

<sup>1</sup> Plan de desarrollo departamental, 2016-2019.



Departamental. El segundo, aborda las acciones directas que se realizan; tales como la creación y actualización de las hojas de vida de trámites y servicios, la caracterización de la ciudadanía que accede a la oferta institucional, la implementación de estrategias de desconcentración y racionalización de trámites en el territorio antioqueño, la administración de los canales presencial, telefónico y virtual, la gestión de las PQRS, la medición de la percepción de satisfacción en la atención de la ciudadanía y la promoción de una cultura de servicio a la ciudadanía. En el último ámbito de intervención, se ejecutan labores relacionadas con la verificación de las anteriores; esto es, la generación de reportes para el análisis de las PQRS, el control de los productos no conformes en la gestión de trámites, informes de seguimiento de la administración de los canales de atención, la verificación del cumplimiento del Modelo General y el seguimiento al mapa de riesgos del proceso.

De manera general, se resalta la ejecución de actividades encaminadas a fortalecer estos ámbitos de intervención, puesto que han generado impacto en el mejoramiento del servicio y la atención. Y que, a su vez, se pueden clasificar en los componentes del Plan Anticorrupción que corresponden a la Gerencia de Atención a la Ciudadanía:

**Racionalización:**

Como ya se ha mencionado, la Feria de Servicios Antioquia Cercana ha logrado mejorar los resultados en desconcentración, racionalización e indicadores de trámites y servicios.

**Servicio al Ciudadano:**

- **Estructura Administrativa y Direccionamiento Estratégico:**

La Gerencia tiene como tarea primordial medir el nivel de Satisfacción Ciudadana en términos de la atención que recibe a través de los tres canales. Para ello cuenta con una herramienta de medición dentro del sistema integrado de Gestión que arrojó los siguientes resultados: Para el año 2016, la percepción de satisfacción Ciudadana tuvo una calificación del 98 % en el canal presencial, dado que para esta vigencia no fue posible medir el canal telefónico y el Virtual. Para el Año 2017, los criterios de medición fueron modificados respecto a la frecuencia, pasando de mediciones anuales a semestrales; las cuales obtuvieron calificaciones del 91 % y 95.6 respectivamente y, logrando esta vez, medir los Tres Canales (Presencial, Virtual y Telefónico).

Partiendo del compromiso institucional de Ser oportunos en la Respuesta a los requerimientos por parte de la Ciudadanía, consagrados en el artículo 23 de la constitución Política de Colombia que aborda el derecho Fundamental de petición, la Gerencia de Atención a la Ciudadanía, como competente en el monitoreo del nivel de respuesta de PQRS en la Administración Departamental, resalta los siguientes

<sup>1</sup> Plan de desarrollo departamental, 2016-2019.





datos que hacen parte de los informes que se generan mediante el sistema de PQRS: en el 2016 ingresaron 32.981 PQRS con un nivel de respuesta del 94% y un 67% de ellas fueron respondidas a Tiempo. Para el Año 2017, ingresaron 26.790 con un nivel de respuesta del 96% y un 74% de ellas fueron respondidas a Tiempo. Se espera para la Vigencia 2018 reformular el indicador buscando medir sólo la oportunidad evitando riesgos de incumplimiento y sanciones por la no oportunidad en la respuesta a los Ciudadanos.

- **Fortalecimiento de los Canales de Atención:**

Para el fortalecimiento a los canales de atención, las estrategias de comunicación, en especial las implementadas en el canal presencial, han logrado fortalecer la imagen corporativa, mediante acciones de choque que han logrado una visibilización de la imagen corporativa de la Administración Departamental. De la misma manera, en el canal telefónico se han realizado mejoras sustantivas, particularmente en la herramienta informática de asignación de turnos, la generación de informes estadísticos y la propuesta de implementación de una aplicación llamada "Turno Fácil", para dispositivos celulares, que pretende mejorar la movilidad de la ciudadanía, con ello se contribuirá en el buen uso del tiempo de espera.

De la misma manera, se fortalecieron los canales telefónico y virtual brindando cobertura a través de una línea nacional gratuita, la cual está en capacidad de recibir, en promedio, diez mil llamadas mensuales, garantizando una eficacia del 97% en la atención de las mismas. El canal virtual brinda acercamiento a través del chat de atención a la ciudadanía publicado en la página Web y la aplicación móvil disponible para los sistemas IOS y Android; todo esto en el marco de la estrategia desarrollada por el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano - PNSC, ejecutada por el Departamento Nacional de Planeación, que busca estandarizar a nivel nacional estrategias que faciliten la interacción de los ciudadanos con el Estado.

Respecto al tema de accesibilidad al espacio Físico, la Gerencia de Atención a la Ciudadanía con el Apoyo de la dirección de Servicios Generales de la Secretaría General, aplicaron las guías de accesibilidad del DNP al espacio físico en el que se brinda la atención ciudadana en el Centro Administrativo Departamental, teniendo como resultado el diagnóstico de condiciones de accesibilidad del mismo. Se espera con este diagnóstico, desarrollar acciones puntuales en articulación con la dirección de Servicios Generales para corregir aquellas situaciones encontradas como no conformidades. De igual manera, surge la necesidad de rendir informes a las dependencias de acuerdo con los resultados obtenidos de la aplicación de la guía.

- **Talento Humano:**

<sup>1</sup> Plan de desarrollo departamental, 2016-2019.



Desde junio de 2016, se implementó la actividad de plan padrino con el fin de darle continuidad a las capacitaciones y asesorías a los enlaces y las diferentes personas encargadas de dar trazabilidad a las PQRSD que acceden a los tres canales: presencial, virtual y telefónico. Esta actividad se monitorea mensual y trimestralmente con cada una de las secretarías y se envía la trazabilidad al correo de cada enlace, con la alerta para que se trate brindar oportunamente las respuestas a la ciudadanía y logre estabilizar el indicador, tanto de respuesta como de oportunidad a la hora de realizar el corte final.

A su vez, se ha realizado, en alianza con el SENA, capacitaciones para mejorar las competencias de los servidores públicos en orientación a la ciudadanía, con el propósito de mejorar la calidad del servicio y atención a la ciudadanía.

Finalmente, la Gerencia en aras de fortalecer, ampliar y garantizar la sostenibilidad del Modelo de Atención a la Ciudadanía en todos los rincones del Departamento de Antioquia y con ello, afianzar las relaciones y la confianza de la ciudadanía con la Administración Departamental, se ha dado a la tarea de construir la Política Pública de Atención a la Ciudadanía, con el propósito de integrar todo el Modelo de Atención a la Ciudadanía en una herramienta de Gestión que pretende ampliar el horizonte de la atención y el servicio a la ciudadanía del Departamento bajo los estándares de la gestión pública con excelencia y los lineamientos de la Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano.

#### - **Normativo y Procedimental**

En cuanto a lo normativo y procedimental, la Guía de Estrategias de Construcción del Plan Anticorrupción, contempla la implementación de acciones encaminadas a crear y ejecutar reglamentos internos para la gestión de las PQRSD, la construcción de Políticas de Tratamiento de Datos Personales, entre otros. En ese sentido, la Gerencia de Atención a la Ciudadanía pretende llevar a cabo acciones enmarcadas en el Plan Anticorrupción para dar cumplimiento al tema normativo y procedimental. Por lo tanto, se espera poder ejecutar, en la presente vigencia, la propuesta de implementación de una Política de Tratamiento de Datos Personales para la Administración Departamental, en coordinación con la Oficina de Informática y la de Gestión Documental. Entre tanto, se diseña la ruta para la introducción de modificaciones en el reglamento de la Resolución que regula el derecho de petición en la Gobernación de Antioquia.

#### **F) Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública:**

En el mes de julio de 2017, la Procuraduría General de la Nación implementó un aplicativo que permitiera conocer el estado actual de las Entidades frente a la norma. La Gobernación de Antioquia fue elegida como prueba piloto, una vez diligenciado el formulario electrónico al final el resultado fue rango de cumplimiento del 93.

<sup>1</sup> Plan de desarrollo departamental, 2016-2019.



GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA

---

**Elaboró:** Mesa de Trabajo Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano –Gobernación de Antioquia.

**Fecha:** Enero 22 de 2018

**Versión 1.**

<sup>1</sup> Plan de desarrollo departamental, 2016-2019.