

Seguimiento N° 2 - Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2018 - Corte Agosto 31 de 2018
(Ley 1474 de 2011, Decreto 1081 de 2015 y Decreto 124 de 2016)

Fecha de Publicación: Enero 31 de 2017
GOBERNACION DE ANTIOQUIA

Componente 4: Servicio al Ciudadano

Subcomponente	N°	Actividades	Meta o producto	Actividades realizadas -Avances	% de avance	Responsable	Fecha programada	Anotaciones-Evidencias							
Subcomponente 1 Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	1.1	Actividad 1.1: Presentar un de Proyecto de Ordenanza de la Política Pública de Atención a la Ciudadanía en la Asamblea Departamental de Antioquia	Un (1) Proyecto de Ordenanza radicado en la Asamblea Departamental	Al corte de este seguimiento ya se cuenta con la ordenanza Nro. 15 del 15 de agosto de 2018 por la cual se adopta la Política Pública de Atención a la Ciudadanía para el Departamento de Antioquia y se toman otras decisiones en la actualidad se trabaja en la reglamentación de Política Pública lo cual permitirá su implementación en el departamento de Antioquia.	100%	Gerencia de Atención a la Ciudadanía	1/03/2018	Ordenanza No. 17 de 2018							
									Actividad 1.2: Reformulación del Indicador de PQRSD en el Sistema Integrado de Gestión, con el fin de medir la efectividad de las respuestas en términos de oportunidad	Un (1) Indicador de PQRSD de la Gobernación de Antioquia reformulado.	Indicador de % de respuesta de PQRSD reformulado, al cual se le ajustaron las metas acorde a los lineamientos de Ley. Adicionalmente se creo un nuevo indicador que medirá la eficacia en términos de oportunidad en la respuesta de PQRSD. Con lo anterior el proceso se fortalecerá midiendo no solo el nivel de respuesta, sino también la eficacia en la oportunidad de esta. Evidencias que se pueden visualizar en la Herramienta de Isolusión del Sistema Integrado de Gestión. Se Realizó reunión de socialización de dichos cambios con los diferentes enlaces de PQRSD de la administración Departamental y se pactaron compromisos para alcanzar dichas metas	100%	Gerencia de Atención a la Ciudadanía	30/11/2018	Evidencia que reposa en la batería de indicadores del proceso de Atención Ciudadana en el aplicativo de Isolusión
Actividad 2.1: Elaborar y presentar Informe de resultado del diagnóstico de condiciones de accesibilidad al espacio físico a las dependencias que Atienden el canal Presencial	Un (1) Informe de accesibilidad elaborado y presentado	Al corte de Este seguimiento se cuenta con un proceso de tabulación de la información capturada en la pasada aplicación de la Guía de Accesibilidad al espacio público realizada el Año inmediatamente anterior.	20%	Gerencia de Atención a la Ciudadanía	30/11/2018	Diagnostico de accesibilidad al espacio físico y virtual									
							Actividad 2.2: Implementar herramientas de usabilidad para facilitar el acceso de los servicios para la población con discapacidad.	Herramientas de usabilidad implementadas en el Canal Presencial	Implementadas las Herramientas "CONVERTIC" y "CENTRO DE RELEVO" en la Administración Departamental. Pendiente concertar capacitación con el Ministerio de las TICs para lograr el uso y apropiación de dichas herramientas por parte del talento humano que atiende en le canal presencial en la Gobernación. Está Tarea no tuvo avances con respecto al seguimiento anterior dado que todo está susperitado a la viabilidad de capacitación por parte del Ministerio de las Tics y a esta fecha aún no se da vía libre.	50%	Gerencia de Atención a la Ciudadanía y Dirección de Informática	30/11/2018	Evidencia Comunicación Capacitación para usabilidad		
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	2.1	Actividad 2.1: Elaborar y presentar Informe de resultado del diagnóstico de condiciones de accesibilidad al espacio físico a las dependencias que Atienden el canal Presencial	Un (1) Informe de accesibilidad elaborado y presentado	Al corte de Este seguimiento se cuenta con un proceso de tabulación de la información capturada en la pasada aplicación de la Guía de Accesibilidad al espacio público realizada el Año inmediatamente anterior.	20%	Gerencia de Atención a la Ciudadanía								30/11/2018	Diagnostico de accesibilidad al espacio físico y virtual
							Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	2.2	Actividad 2.2: Implementar herramientas de usabilidad para facilitar el acceso de los servicios para la población con discapacidad.	Herramientas de usabilidad implementadas en el Canal Presencial	Implementadas las Herramientas "CONVERTIC" y "CENTRO DE RELEVO" en la Administración Departamental. Pendiente concertar capacitación con el Ministerio de las TICs para lograr el uso y apropiación de dichas herramientas por parte del talento humano que atiende en le canal presencial en la Gobernación. Está Tarea no tuvo avances con respecto al seguimiento anterior dado que todo está susperitado a la viabilidad de capacitación por parte del Ministerio de las Tics y a esta fecha aún no se da vía libre.	50%	Gerencia de Atención a la Ciudadanía y Dirección de Informática		

Subcomponente	N°	Actividades	Meta o producto	Actividades realizadas - Avances	% de avance	Responsable	Fecha programada	Anotaciones-Evidencias
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	2.3	Actividad 2.3: Implementar canales alternativos de consulta e interacción del Ciudadano con la Administración departamental.	Redes sociales implementadas como canal alternativo para la consulta e interacción ciudadana.	Redes Sociales implementadas desde el mes de Febrero del 2018, al a fecha se puede dar cuenta una penetración de no menos de 4000 interacciones en el canal de Facebook Y Twitter. Para fortalecer la información de Trámites Y Servicios Tambien se creó el Canal de Youtube donde se aloja toda la gestión de la gerencia de Atención a la udadanaia, además se esta construyendo un paso a paso de los trámites y servicios identificados en el SUIT. Todo lo anterior reposa en la Biblioteca del Equipo de Comunicaciones de la Gerencia.	80%	Gerencia de Atención a la Ciudadanía Y Oficina de Comunicaciones	28/02/2018	https://www.youtube.com/channel/UCw2HWTrnq_EKozXSfifjNg https://www.facebook.com/GobernaciondeAntioquia/
	2.4	Actividad 2.4: Implementar nuevos desarrollos en la herramienta para asignación de turnos en el canal presencial que permitan lograr eficiencias en la atención presencial.	(2) nuevos desarrollos implementados en las sedes donde se atiende de manera presencial (Appturno Fácil-reportes-calificación del Servicio).	Al corte de este seguimiento se concertó reunión de encuadre entre la Dirección de Informática, la Gerencia de Atención a la Ciudadanía y el contratista para establecer un plan de trabajo. Se adjunta evidencia de citación. Ya se tiene las adecuaciones de exposición de puertos y accesibilidad a la Herramienta por parte del proveedor para proceder con la respectiva actualización de la herramienta. Se anexa manual de usuario con la nueva visualización de la Herramienta.	60%	Gerencia de Atención a la Ciudadanía	30/11/2018	Manual Consola web ManualDeUsuarioFinal
	3.1	Actividad 3.1: Capacitar al talento humano responsable de la gestión de trámites en los territorios a través de jornadas de difusión de la plataforma SUIT en el marco de las Ferias "Antioquia Cercana"	200 Servidores como Mínimo capacitados en el manejo de la plataforma SUIT.	Al corte de este seguimiento en el marco de las 18 Ferias de Servicio "Antioquia Cercana" se ha realizado el proceso de Asesoría sobre el manejo de la plataforma del SUIT con las personerías, Hospitales, Empresas de servicios públicos Domiciliarios y alcaldías,incluyendo personas atendidas en la oficina se tienen cifras actualizadas: Servidores Públicos 226, Municipios 123, Entidades 150.	113%	Gerencia de Atención a la Ciudadanía	30/11/2018	Evidencia adjunta

Subcomponente	N°	Actividades	Meta o producto	Actividades realizadas -Avances	% de avance	Responsable	Fecha programada	Anotaciones-Evidencias
Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	5.1	Actividad 5.1: Realizar campaña de difusión de los canales de comunicación y para que sirve cada uno, haciendo énfasis en la garantía de salvaguarda de la identidad del denunciante.	Una (1) campaña de canales de atención desarrollada	Se realizó la formulación del instrumento que captura la información del denunciante salvaguardando la información confidencial que allí se recolecta. Lo anterior a la luz de la Ley de tratamiento de datos personales, Habeas data y los lineamientos de la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República. Este instrumento ya fue aprobado por la Gerencia y se encuentra en etapa de transición de calidad a producción. Una vez formalizado lo anterior se procederá a realizar el despliegue comunicacional en medios internos y externos. Adicional a lo anterior se redefinieron los responsables del manejo de la ruta de denuncias asociadas a Hechos de corrupción, siendo un profesional de la dirección de control interno Disciplinario el encargado como primer paso de hacer respectiva valoración de las denuncias interpuestas por los ciudadanos.	80%	Gerencia de Atención a la Ciudadanía	30/07/2018	FORMULARIO DENUNCIAS
				Propuesta de modificación de micrositio ya diseñada. Actualmente la Administración Departamental viene adelantando la implementación de la "Sede Electrónica" un sitio virtual que quedará alojado en el sitio WEB de la Gobernación y el cual le brindará soluciones ágiles y dinámicas a la demanda de servicios por parte de la ciudadanía. Bajo esta estrategia, la Gerencia de Atención a la ciudadanía articulada con la dirección de informática y la oficina de comunicaciones vienen adelantando su implementación, la cual aportará beneficios en el cumplimiento no solo de necesidad, sino la Satisfacción de expectativas por parte de los grupos de interés.. Con lo anterior se espera fortalecer el canal virtual y seguir los lineamientos de Gobierno Digital, anteriormente llamado Gobierno en Línea (GEL).				
Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	5.2	Actividad 5.2: Propuesta de mejoramiento a la Gerencia de Comunicaciones del micrositio de atención ciudadana, con base en la normatividad vigente de ventanilla única de GEL	Propuesta de Micrositio de Atención Ciudadana realizada.	Al corte de este seguimiento ya se tiene publicado el informe de la medición de la percepción de la satisfacción Ciudadana cuyo resultado fue de 93.5% de Satisfacción ciudadana frente a la prestación de los servicios. El paso a seguir será integrar este informe con los dos informes de satisfacción en la respuesta a las PQRSD (primer y segundo trimestre de 2018) para con ello tener un panorama integral de como nos ve el ciudadano desde la atención hasta la respuesta a sus requerimientos.				
				Una (1) Propuesta de Micrositio de Atención Ciudadana realizada.				
Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	5.3	Actividad 5.3: Fortalecer los mecanismos de medición de Percepción de Satisfacción Ciudadana tanto en la Atención como en la Satisfacción de Respuesta a PQRSD	Indicador de Satisfacción ciudadana integrando medición de Satisfacción en la Atención con la Satisfacción en la Respuesta a PQRSD.	Al corte de este seguimiento ya se tiene publicado el informe de la medición de la percepción de la satisfacción Ciudadana cuyo resultado fue de 93.5% de Satisfacción ciudadana frente a la prestación de los servicios. El paso a seguir será integrar este informe con los dos informes de satisfacción en la respuesta a las PQRSD (primer y segundo trimestre de 2018) para con ello tener un panorama integral de como nos ve el ciudadano desde la atención hasta la respuesta a sus requerimientos.	50%	Gerencia de Atención a la Ciudadanía	30/11/2018	Encuesta de percepción Ciudadana final

Seguimiento N°2 - Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2018 - Corte Agosto 31 de 2018
(Ley 1474 de 2011, Decreto 1081 de 2015 y Decreto 124 de 2016)

GOBERNACION DE ANTIOQUIA

Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información

Subcomponente	N°	Actividades	Meta o producto	Actividades realizadas - Avances	% de avance	Responsable	Fecha programada	Anotaciones/Evidencias
Subcomponente 1 Incentivos de Transparencia Activa	1.1	Actividad 1.1: Conformar un equipo de trabajo con personas de todas las dependencias de la Gobernación de Antioquia, para garantizar la sostenibilidad de la estrategia de datos abiertos.	Un (1) equipo de trabajo conformado	Se conformó el equipo con personas de las dependencias que generan o procesan los datos abiertos estratégicos que se tienen publicados: Educación, Salud, Planeación, Comunicaciones e Informática	100%	Dirección Informática	29/06/2018	Los datos abiertos se pueden consultar en www.datos.gov.co
	1.2	Actividad 1.2: Gestionar el sello de excelencia para los conjuntos de datos abiertos de la Gobernación de Antioquia (Revisar los conjuntos de datos abiertos, corregir los inconvenientes de calidad, solicitar el sello, subsanar los fallos que reporte MITICy recibir sello)	50% de los conjuntos de datos abiertos, certificados en el sello de excelencia en Gobierno Digital, nivel 1.	El 37,5% de los conjuntos de datos abiertos actualmente, no son susceptibles de obtener el sello, pero deben permanecer publicados, porque atienden solicitudes de ciudadanos, o normativa vigente (Ley de Transparencia) y son consultados y descargados. De los conjuntos susceptibles de obtener el sello, el 50% están certificados en la fecha de seguimiento.	80%	Dirección Informática	19/12/2018	Los sellos de excelencia se pueden consultar en http://www.sellodeexcelencia.gov.co/certificados
	1.3	Actividad 1.3: Actualizar los conjuntos de datos abiertos en el portal datos.gov.co con la frecuencia registrada para cada uno.	100% de los conjuntos de datos actualizados dentro del periodo registrado en datos.gov.co	En la fecha de seguimiento están actualizados todos los conjuntos de datos, dentro de la periodicidad de cada uno.	100%	Dirección Informática	16/12/2018	Los datos abiertos se pueden consultar en www.datos.gov.co
	1.4	Actividad 1.4: Adicionar columnas de ubicación a los conjuntos de datos susceptibles de ser georreferenciados y crear visualizaciones en el mapa	100% de los conjuntos de datos susceptibles de ser georreferenciados, con columna de ubicación	Se están levantando las coordenadas para a los conjuntos de datos de mayor impacto. No se pueden actualizar los conjuntos hasta tener las coordenadas para cada registro.	30%	Dirección Informática	17/12/2018	A la fecha no aplica evidencias
Subcomponente 2 Incentivos de Transparencia Pasiva	2.1	Actividad 2.1: Revisar y actualizar la política de protección de datos personales y su correspondiente publicación en el portal web de la Gobernación de Antioquia.	(1) Política de protección de datos personales revisada, actualizada y publicada.	Revisada toda la normativa vigente referente a la política de tratamiento de datos personales y el debido referenciamiento de entes públicos y privados. Se realizó el borrador de la política de tratamiento de datos personales, y se socializó Gerencia de Comunicaciones. Una vez realizado los ajustes propuestos como evaluación preliminar se envió el borrador a la Secretaría General para la revisión.	50%	Gerencia de Atención a la ciudadanía Oficina de Comunicaciones, Dirección de Informática y Gestión Documental	30/11/2018	Borrador política de protección de datos
	3.1	Actividad 3.1: Actualización del Registro o Inventario de activos de información.	Un (1) Instrumento de gestión de la información actualizado con la colaboración de las otras dependencias.	Instrumento de gestión de la información actualizado con la colaboración de las otras dependencias. La actualización fue aprobada mediante resolución 2017060081937 del 25 de mayo de 2017.	100%	Dirección de Gestión Documental en correponsabilidad con las otras dependencias administrativas.	Cada vez que se presente novedades en la información	http://www.antioquia.gov.co/images/pdf/Registro_Activos_Informacion_CCS31n_V2_Febrero2017.xlsx
	3.2	Actividad 3.2: Actualización del Espinero de publicación de la información.	Un (1) Instrumento de gestión de la información actualizado con la colaboración de las otras dependencias.	Instrumento de gestión de la información actualizado con la colaboración de las otras dependencias. Mediante resolución 2017060081937 del 25 de mayo de 2017, quedan soportadas las publicaciones en la web	100%	Dirección de Gestión Documental en correponsabilidad con la Oficina de Comunicaciones.	Cada vez que se presenten novedades en la información	http://www.antioquia.gov.co/images/pdf/espinerma_publicacion_may2017.xlsx

Seguimiento N°2 - Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2018 - Corte Agosto 31 de 2018
(Ley 1474 de 2011, Decreto 1081 de 2015 y Decreto 124 de 2016)

GOBERNACION DE ANTOQUIA

Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información

Subcomponente	N°	Actividades	Meta o producto	Actividades realizadas - Avances	% de avance	Responsable	Fecha programada	Anotaciones-Evidencias
Subcomponente 3 Laboración los Instrumentos de Gestión de Información	3.3	Actividad 3.3: Actualización del Índice de Información Clasificada y Reservada	Un (1) Instrumento de gestión de la información actualizado con la colaboración de las otras dependencias.	Instrumento de gestión de la información actualizado con la colaboración de las otras dependencias no han reportado novedades en la información.	100%	Dirección de Gestión Documental en responsabilidad con las otras dependencias administrativas.	Cada vez que se presenten novedades en la información.	http://www.antioquia.gov.co/images/pdf/indice-informacion-clasificada-reservada-V2-Septiembre2016.xlsx El Índice de Información Clasificada y Reservada se actualizó por última vez en septiembre de 2016. Hasta el momento las dependencias no han reportado novedades en la información
Subcomponente 4 Criterio diferencial de "Accesibilidad"	4.1	Actividad 4.1: Realizar una mejora a la página web de la Gobernación de Antioquia que permita mayor accesibilidad del usuario a la información y a la plataforma.	(1) Página web reformada	1. continuación, relación de las actualizaciones realizadas para fortalecer el criterio de transparencia aplicado al sitio web de la Gobernación de Antioquia 1. Contratación. Se creó la nueva sección de Convocatoria pública para publicar los procesos que envía la Secretaría General y dar cumplimiento a la norma, a tipos de publicaciones en la nueva sección, Concurso de méritos, Licitaciones públicas, "Selecciones abreviadas". 2. Planeación Institucional. Se adicionó a la sección, bajo el Decreto 612 de 2018, los siguientes: a. Planes Institucionales y estratégicos. b. Plan de Acción. c. Plan Institucional de Archivos de la entidad PIMAB. d. Plan Anual de Adquisiciones y Plan Anual de Vacantes. e. Plan de Prevención de Recursos Humanos. f. Plan Estratégico de Talento Humano. g. Plan Institucional de Capacitación. h. Plan de Incentivos Institucionales. i. Plan de Trabajo Anual de Seguridad y Salud en el Trabajo. j. Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. k. Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones PETI. l. Plan de Tratamiento de Riesgos de Seguridad y Privacidad de la Información. m. Plan de Seguridad y Privacidad de la Información. n. Plan de Participación Ciudadana. 3. Actualización de la sección Presupuesto 4. Creación de la presentación en PowerPoint: Plan de Gestión Web 5. Normatividad. Se crea la sección: Proyectos de Actos administrativos de interés general. En esta nueva sección se publican los proyectos de resolución con su descripción y el contacto correspondiente. "	100%	Oficina de Comunicaciones	1/06/2018	Equipo de trabajo: Oficina de Comunicaciones- WEB MASTER (Daniel Samojal) Enlace directo: http://antioquia.gov.co/index.php/contratacion%3A%8Bn%2Favisos-de-convocatoria-p%3Abblica Proyectos de Actos administrativos de interés general http://antioquia.gov.co/index.php/formalidad/actos-administrativos-de-interes%3A%2Fgeneral
Subcomponente 5 Aumento del Acceso a la Información Pública	5.1	Actividad 5.1: Definir e implementar un mecanismo que permita hacer seguimiento al acceso de la información pública.	Un (1) Informe semestral generado con las solicitudes recibidas, tratadas, a otras entidades, tiempos de respuesta a cada solicitud y aquellas que se les negó el acceso a la información	Para este seguimiento no es necesario la documentación de esta actividad, no obstante se informa que en los archivos de gestión de la Gerencia de Atención a la Ciudadanía reposa la vitrina de todas aquellas solicitudes que fueron tratadas por competencia a otras entidades y adicional en los informes de PQRSO Trimestrales se hará referencia a aquellas solicitudes a las cuales se les negó el acceso a la información	100%	Gerencia de Atención a la Ciudadanía.	Junio 30 de 2018 Diciembre 30 de 2018	Evidencia adjunta

Seguimiento N° 2 - Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2018 - Corte Agosto 31 de 2018
(Ley 1474 de 2011, Decreto 1081 de 2015 y Decreto 124 de 2016)

GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA

Componente 6- Otras Inicativas adicionales

Subcomponente	N°	Actividades	Meta o producto	Actividades realizadas- Avances	% de avance	Responsable	Fecha programada	Anotaciones- Evidencia
Tras actividades: Auditorías Ciudadanas	1.1	Actividad 1.1: Realización de Auditorías Ciudadanas. Herramienta que facilita la comunicación directa entre la comunidad beneficiaria de un programa o proyecto y la Gobernación de Antioquia. Ejercicio de control social frente al manejo de los Recursos Públicos.	12 Auditorías Ciudadanas, las cuales se realizan a través de 3 foros cada una	Para la vigencia 2017, se iniciaron 6 auditorías ciudadanas, de las cuales se han hecho 8 foros. Para la vigencia 2018, se han iniciado 7 auditorías ciudadanas y se han hecho 14 foros.	60%	Gerencia de Auditoría Interna	31/12/2018	Actas y fotos de cada foro
Tras actividades: Código de Ética	1.2	Actividad 1.2: Continuar con las actividades de socialización y divulgación del código de ética a los servidores públicos departamentales y grupos de interés, a través de la interacción del sonido interno, pantallas de acenores, televisores y en los eventos que realice la Secretaría que involucran a los servidores públicos.	Código de Ética socializado, difundido e incorporado	Se continua con la campaña (2018) de la apropiación de los valores del código de ética. En el marco de la celebración del día del servidor público se exaltaron los valores del servidor público, a través de una obra de humor y se cogitaron pendones con los servidores públicos. Y sus manifestaciones frente a los mismos (se anexa evidencia). El Capellán de la Gobernación de Antioquia cada lunes a través del sonido interno le hace a los servidores públicos del CAD una reflexión de como vivir como buenos seres humanos y servidores públicos (ética del servicio)	100%	Secretaría de Gestión Humana y desarrollo Organizacional	Primer y segundo semestre de 2018	Evidencia adjunta
Tras actividades: edagogía a servidores públicos	1.3	Actividad 1.3: Espacios para la capacitación de servidores públicos sobre el régimen de responsabilidades y la acción disciplinaria.	1.000 servidores públicos (Gobernación, SEDUCA, Alcaldías y entidades descentralizadas)	1.488 servidores públicos capacitados, los cuales corresponden: * 1.175 Docentes * 134 capacitados en Feria de servicios "Antioquia más cercana" * 179 Funcionarios públicos Gobernación de Antioquia	148.8%	Dirección de Control Interno Disciplinario	15/12/2018	* Se anexa listado de asistencias 
Tras actividades: edagogía a servidores públicos	1.4	Actividad 1.4: Cartilla informativa sobre las responsabilidades del servidor público	1.000 cartillas impresas y entregadas	Cartilla realizada por medio virtual	50%	Dirección de Control Interno Disciplinario	15/12/2018	* Pendiente impresión y entrega de cartillas 

