

Seguimiento N°1 - Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - Vigencia 2019 - Corte información abril 30 de 2019
(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- Evidencias
Subcomponente /proceso 1 Política de Administración de Riesgos de Corrupción	1.1	Actividad 1.1: Ajustar el procedimiento Administración de los Riesgos del proceso según Guía DAFP para riesgos de corrupción de octubre de 2018.	1 Procedimiento de Administración de Riesgos ajustado.	El procedimiento se ajustó y se tiene la versión 10 del 14 de enero de 2019, la cual puede ser consultada en el aplicativo Isolución	100%	Dirección de Desarrollo Organizacional.	30/04/2019	Ruta de consulta: http://solucion.antioquia.gov.co/frameSetGeneral.asp?Pagina=SucursalSelección.asp&CargaPagina=ModuloProcesos&idModulo=3
	1.2	Actividad 1.2: Socializar la nueva versión del procedimiento Administración de los Riesgos del proceso según Metodología DAFP para riesgos de corrupción.	1 Procedimiento de Administración de Riesgos socializado.	Se ha publicado en el aplicativo Isolución, pero no se han realizado más actividades de socialización	30%	Dirección de Desarrollo Organizacional.	31/05/2019	Faltan algunas actividades de socialización del procedimiento.
Subcomponente/ proceso 2	2.1	Actividad 2.1: Revisar y actualizar el Mapa de los riesgos de corrupción en los distintos procesos del Sistema Integrado de Gestión, vigencia 2019 -2020	1 Mapa de riesgos de corrupción actualizado	Entre enero y abril de 2019, se han incorporado al mapa de riesgos de corrupción 3 riesgos nuevos y se han ratificado 4 riesgos que venían de vigencias anteriores.	50%	Dirección de Desarrollo Organizacional	30/11/2019	Riesgos nuevos: Tráfico de influencias y Parcialidad (Proceso Fabricación de Licores) y Falsificación (Proceso Comercialización de Licores).
	3.1	Actividad 3.1: Socialización y divulgación de los riesgos de corrupción de los distintos procesos.	1 Mapa de riesgos de corrupción publicado y socializado	No se ha realizado la actividad porque está planeada hasta 31 de diciembre.	0%	Dirección de Desarrollo Organizacional.	31/12/2019	No es fecha de realización aún de la actividad.
Subcomponente /proceso 4 Monitoreo y revisión	4.1	Actividad 4.1: Monitorear cuatrimestralmente el estado de los riesgos de corrupción, en los distintos procesos.	3 Monitoreos de riesgos realizados	Se ha cumplido el monitoreo correspondiente al primer cuatrimestre. El monitoreo se hace en las reuniones de EMC	33%	Dirección de Desarrollo Organizacional.	30/04/2019 30/08/2019 31/12/2019	El cumplimiento de la actividad se puede evidenciar en las actas de reunión de los EMC, publicadas en el aplicativo Isolución.
	5.1	Actividad 5.1: Seguimiento a los riesgos de corrupción de los procesos del Sistema Integrado de Gestión, vigencia 2018 - 2019.	3 seguimientos realizados.	Se realizó seguimiento a mapa de riesgo de corrupción por el periodo enero- abril de 2019 y se publicó en la página WEB el 13 de mayo	100%	Gerencia de Auditoría Interna	31/12/2019	Se puede evidenciar en el siguiente link: http://antioquia.gov.co/images/PDF2/Auditoria/20190513/seguin-riesgos-corrupcion-may-2019.pdf

GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA
 Componente 2: Racionalización de Trámites

Subcomponente/Procesos	N°	Actividades	Meta producto	Actividades realizadas -Avances	% de avance	Responsable	Fecha programada	Anotaciones- Evidencias
IDENTIFICACIÓN: Diagnóstico de identificación de Trámites y OPAS de la Administración Departamental.	1.1	Actividad 1.1: Inventario de actividades que puedan calificarse como Trámites y otros procedimientos Administrativos de la Administración Departamental y que no están documentados en la plataforma del SUIT.	(1) Inventario de trámites identificados y documentados en SUIT.	Actualización realizada al censo total de Trámites identificados y documentados en la plataforma SUIT de la Función Pública	100%	Dirección de Atención a la Ciudadanía	30/05/2019	<u>Trámites Gobernación Antioquia SUIT</u>
	1.2	Actividad 1.2: Proponer al SUIT (10) nuevos trámites derivados del inventario de actividades que puedan calificarse como Trámites y otros procedimientos Administrativos en la Administración Departamental.	Propuesta de inclusión de 10 nuevos Trámites entregada al SUIT.	Identificación de 4 Trámites de la Secretaría de Educación que si bien se vienen ejecutando al interior de la Entidad, aún no han sido formalizados y registrados en la plataforma SUIT de la Función Pública	40%	Dirección de Atención a la Ciudadanía	30/12/2019	<u>Trámites Educación a formalizar en SUIT 2019</u>
	PRORRIZACIÓN: Trámites y otros procesos administrativos a priorizar	2.1	Actividad 2.1: Gestionar un censo de trámites susceptibles de ser objeto de racionalización, de manera articulada con las dependencias de la Gobernación de Antioquia.	Censo de Trámites para posible Racionalización entregado.	Inventario de 20 Trámites identificados como susceptibles de ser objeto de Racionalización utilizando como criterio la inserción de mayores recursos internos para su realización tanto financieros como de talento humano.	100%	Dirección de Atención a la Ciudadanía	30/05/2019
	2.2	Actividad 2.2: Establecer un censo de trámites susceptibles de ser llevados a las regiones en el marco de las Ferias de Servicio "Antioquia Cercana"	Censo de trámites establecido para desconcentrar.	En el marco de las Ferias de Servicio "Antioquia Cercana" se cuenta con un inventario base de aquellos trámites que por sus características califican para ser llevados a los Territorios. Se anexa dicho Censo. Algunos de ellos ya han hecho presencia en los territorios. Está pendiente de otros la capacidad institucional de talento humano para llevarlos. Se anexa Censo de 24 trámites susceptibles de Desconcentrar de los cuales 11 de ellos ya han sido impactados en los territorios	50%	Dirección de Atención a la Ciudadanía	30/05/2019	<u>Trámites Gobernación Antioquia SUIT</u>
RACIONALIZACIÓN: Proceso de Racionalización de Trámites y otros procedimientos administrativos.	3.1	Actividad 3.1: Realizar proceso de Racionalización de acuerdo a la meta establecida dentro del Sistema Integrado de Gestión, con base en el Censo de Trámites priorizados.	16 trámites racionalizados para la vigencia 2019	Al Corte de este seguimiento se puede dar cuenta de 20 trámites racionalizados, donde la estrategia que primó fue la desconcentración en los territorios en el marco de las ferias de Servicio "Antioquia Cercana"	125%	Dirección de Atención a la Ciudadanía	30/12/2019	<u>Copia de estrategia racionalización co. msolidad2019</u>

GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA

Componente 2: Racionalización de Trámites

Subcomponente/Procesos	N°	Actividades	Meta producto	Actividades realizadas -Avances	% de avance	Responsable	Fecha programada	Anotaciones- Evidencias
RACIONALIZACIÓN: Proceso de Racionalización de Trámites y otros procedimientos administrativos.	3.2	Actividad 3.2: Gestionar la viabilidad de implementación de una Jornada continua de Atención en el Centro Administrativo Departamental para fortalecer la Atención en el canal presencial.	1 Propuesta de horarios de Atención a la ciudadanía en Jornada continua	Actividad que ha sido declinada dado que después de una reunión concertada con las partes interesadas en dicho proceso de cambio se llegó a la conclusión de que por el momento no es factible dicha modificación de horarios.	0%	Dirección de Atención a la Ciudadanía	30/05/2019	Actividad declinada
	3.3	Actividad 3.3: Desarrollar proceso de desconcentración de la oferta de Trámites identificados para ser susceptibles de ser llevados a las Regiones en el marco de las Ferias de Servicio "Antioquia Cercana"	Desconcentración de al menos 5 trámites prioritarios para 40 ferias de Servicio "Antioquia Cercana" en la vigencia 2019.	Al corte de este seguimiento se puede dar cuenta de 11 trámites desconcentrados y llevados a los territorios en el marco de las ferias de Servicio "Antioquia Cercana"	275%	Dirección de Atención a la Ciudadanía	30/12/2019	Trámites Gobernación Antioquia SUII
	3.4	Actividad 3.4: Política de uso de menos papel en la administración Departamental implementada.	Ahorro en el valor del almacenamiento de archivos y outsourcing de impresión en los expedientes contractuales de la entidad	Racionalización de trámites	100%	Dirección Administrativa y Contractual- Secretaría General	Diciembre 31 de 2019	La política de menos papeles adoptó mediante circular N. 2018090000431 de 2018
	3.5	Actividad 3.5: Implementación del SECOPI II de la contratación del Departamento de Antioquia.	100% de los procesos de contratación de la entidad adelantados en el SECOPI II	Racionalización de trámites	90%	Dirección Administrativa y Contractual- Secretaría General	Diciembre 31 de 2020	Algunas de las circulares relacionadas con la implementación de SECOPI II son: 2018090000450, 2018090000380, 2018090000078, 2017090000316, 2017090000433, 2018090000167, 2018090000092, 2018090000066, 2018090000288

GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA

Componente 2: Racionalización de Trámites

Subcomponente/Procesos	N°	Actividades	Meta producto	Actividades realizadas -Avances	% de avance	Responsable	Fecha programada	Anotaciones- Evidencias
ACCIONES COMUNICACIONALES	4.1	Actividad 4.1: Socializar con la ciudadanía y los servidores públicos la versión N°2 del portafolio de trámites.	Versión N°2 del Portafolio de Trámites de la Administración Departamental socializado a las partes interesadas y Ciudadanía en general.	Versión # 2 del portafolio de trámites y servicios puesta a producción. Publicada y socializada tanto al interior de la Administración departamental con la validación respectiva de cada responsable de Área, así como su publicación en el Micrositio de Atención Ciudadana.	100%	Dirección de Atención a la Ciudadanía	30/06/2019	Documentación estratégica de comunicación portafolio Servicios
	4.2	Actividad 4.2: Publicar e imprimir la versión N°2 del Portafolio de Trámites para ser ubicado físicamente en las Sedes de Atención Presencial del Centro Administrativo Departamental.	1 portafolio de Trámites físico dispuesto para la Consulta de la Ciudadanía en cada una de las Sedes de Atención presencial.	A la fecha de corte de este seguimiento ya se envió el requerimiento al contratista para el proceso de impresión del portafolio en material resistente y en una cantidad de ejemplares igual a la cantidad de sedes de Atención presencial de la entidad para garantizar su visibilización y utilización por parte de los ciudadanos en las zonas de espera.	50%	Dirección de Atención a la Ciudadanía	30/06/2019	

GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA
Componente 3: Rendición de cuentas

Subcomponente	N°	Actividades	Meta o producto	Actividades realizadas - Avances	% de avance	Responsable	Fecha programada	Notaciones- Evidencias
Subcomponente 1 Información de calidad y en lenguaje comprensible	1.1	Actividad 1.1: Socializar e implementar el plan de Comunicaciones establecido para la Rendición de cuentas con las estrategias y tácticas definidas para garantizar el mayor nivel de impacto posible en la ciudadanía.	Plan de Comunicaciones socializado a todas las dependencias.	Alojado en la web	100%	Oficina de Comunicaciones	31/01/2019	http://antioquia.gov.co/images/rendicion-de-cuentas/2018/20180521/Manual%20de%20comunicaciones%20Rendicion%20de%20Cuentas%20de%20diciembre.pdf
	1.2	Actividad 1.2: Socializar e implementar el documento con los lineamientos para los contenidos y parámetros establecidos para la construcción de los textos y diferentes piezas comunicacionales con el fin de garantizar la oportunidad y calidad de la información.	Documento con lineamientos para la publicación de contenidos de la Rendición de Cuentas socializado.	Alojado en la intranet	100%	Oficina de Comunicaciones	31/01/2019	http://intranet.antioquia.gov.co/images/PROF/2019%20febrero/MANUA%20DE%20COMUNICACIONES%20PIENSAS%20EN%20GRANDE.pdf También se han hecho varias socializaciones a los comunicadores, los listados de asistencia reposan en el archivo de la Gerencia de Comunicaciones
	1.3	Actividad 1.3: Generar un informe estadístico de las publicaciones que evidencie el impacto logrado con la ciudadanía y las interacciones generadas a través de la publicación de las diferentes piezas comunicacionales.	Un (1) informe de interacciones estadísticas de las publicaciones generadas.	Alojado en la Web	100%	Oficina de Comunicaciones	15/12/2019	http://antioquia.gov.co/images/rendicion-de-cuentas/RendicionDe2018/archivos/Evidenci%20A%20alc%20B3n%20a%20la%20Ciudadan%20C3%4Da.pdf
Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	1.4	Actividad 1.4: Socializar el Manual Gráfico Institucional de la Gobernación de Antioquia, que incluye los lineamientos para la Rendición de Cuentas: Manejo de colores, fotografías, textos, composición gráfica en general y los hashtag: #AntioquiaCuenta y #RendiciónDeCuentas, garantizando un impacto visual en la ciudadanía.	Manual Gráfico Institucional de la Gobernación de Antioquia socializado en las dependencias.	Alojado en la intranet	100%	Oficina de Comunicaciones	31/01/2019	Alojado en la intranet http://intranet.antioquia.gov.co/images/PROF/2019%20febrero/MANUA%20DE%20COMUNICACIONES%20PIENSAS%20EN%20GRANDE.pdf También se han hecho varias socializaciones a los comunicadores, los listados de asistencia reposan en el archivo de la Gerencia de Comunicaciones
	2.1	Actividad 2.1: Presentar un documento de propuestas de solución a los requerimientos relacionados con la Rendición de Cuentas que resultaron detectados en el informe de interacciones entre el ciudadano y las redes sociales de la Gobernación de Antioquia.	Un (1) documento con propuestas de solución a los requerimientos relacionados con la Rendición de Cuentas detectados en la interacción entre el ciudadano y el community manager o punto de atención al ciudadano	Está en proceso de construcción con atención a la ciudadanía	10%	Oficina de Comunicaciones	15/12/2019	
Subcomponente 3 Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	3.1	Actividad 3.1: Realizar audiencias públicas con los públicos objetivos de cada una de las dependencias de la Gobernación de Antioquia.	23 Audiencias públicas	Las actividades de este ítem se tienen programadas para el mes de junio	0%	Secretarías y dependencias de la Gobernación de Antioquia	Junio y Diciembre de 2019	

GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA
Componente 3: Rendición de cuentas

Subcomponente	Nº	Actividades	Meta o producto	Actividades realizadas -Avances	% de avance	Responsable	Fecha programada	Anteojos- Evidencias
	3.2	Actividad 3.2: Difusión de las diferentes piezas comunicacionales, como estrategia pedagógica de información, comunicación y participación ciudadana en la Rendición de Cuentas.	Informar, socializar y comunicar a la ciudadanía por medio de 30 piezas comunicacionales sobre la Rendición de Cuentas.	Piezas comunicacionales desarrolladas en articulación de la dirección de Atención a la ciudadanía y la oficina de comunicaciones para la difusión del ejercicio de rendición de cuentas. Se evidencia con una muestra de 3 piezas de dicho ejercicio	33%	Oficina de Comunicaciones y Dirección de Atención a la Ciudadanía	15/12/2019	Evidencias piezas comunicacionales: <u>rendición cuentas</u>
	3.3	Actividad 3.3: Mantener actualizado el protocolo de atención telefónica que invita a la ciudadanía a conocer y participar en la Rendición de Cuentas de la Gobernación de Antioquia.	Protocolo de atención para el canal telefónico actualizado permanentemente.	Desde la Dirección de Atención a la Ciudadanía y utilizando como herramienta el actual contrato de prestación de servicios de contact center y BPO con embleo, de manera permanente se está actualizando el IVR de entrada en la línea de Atención a la ciudadanía, en la cual se invita a la ciudadanía a participar en el ejercicio de Rendición de Cuentas. Esta IVR es habilitada estratégicamente en un marco de espacio temporal con anticipación al ejercicio de Rendición de cuentas. Que para el caso particular a este seguimiento, estuvo dispuesta para la jornada del 25 de febrero del presente año. Adicional se realizó campaña de salida con invitación a actores de dicho ejercicio participativo. Se adjunta campaña de Salida.	100%	Oficina de Comunicaciones y Dirección de Atención a la Ciudadanía	31/01/2019	Copia de 02 Base de datos Rendición de Cuentas
Subcomponente 3	3.4	Actividad 3.4: Diseñar un concurso interno a través de los diferentes canales de comunicación organizacionales, a través del cual se motive a la sensibilización y participación de los servidores públicos en la Rendición de Cuentas, tanto en su papel fundamental en la elaboración y desarrollo como en sus responsabilidades como ciudadanos.	Un (1) Concurso interno	Se realizó un artículo en la intranet y carteleras haciéndole preguntas a las gente sobre la Rendición de cuentas.	100%	Oficina de Comunicaciones	15/12/2019	https://intranet.antioquia.gov.co/index.php?op=matcom_42&view=item&id=34573&tab=en-que-consiste-la-rendicion-de-cuentas&ItemId=944
Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	3.5	Actividad 3.5: Publicar encuestas cortas y trivias que socialicen las diferentes fases del Plan de Comunicaciones de la Rendición de Cuentas.	Tres Encuestas y 3 trivias en twitter	Según cronograma esto debe hacerse en octubre, noviembre y diciembre. De igual forma se hizo con el público interno por medio de las pantallas con videos didácticos.	20%	Oficina de Comunicaciones	Octubre-noviembre-diciembre 2019	La evidencia la pueden ver en: http://antioquia.gov.co/magex/rendicion-de-cuentas/RendicionDe2018/02%20febrero/Evidencias%20Rendicion%20de%20Cuentas%202018%20Comunicacion%20Interna.pdf

GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA
 Componente 3: Rendición de cuentas

Subcomponente	N°	Actividades	Meta o producto	Actividades realizadas - Avances	% de avance	Responsable	Fecha programada	Anotaciones- Evidencias
Subcomponente 4								
Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4.1	Actividad 4.1: Actualizar la sección de rendición de cuentas en el sitio web de la Gobernación.	Habilitar nuevo espacio para las publicaciones de informes del 2018. Una vez se reciban los informes de rendición de cuentas del año 2018, se procederá a publicar en la sección rendición de cuentas 2018.	Se hizo una reorganización del sitio en la sección de rendición de cuentas.	100%	Oficina de Comunicaciones	31/03/2019	se puede evidenciar en este link: http://antioquia.gov.co/index.php/rendic%C3%BAn-de-cuentas-2018

Subcomponente	Nº	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: Actualizar la Matriz DOFA del proceso de Atención a la Ciudadanía en procura de contribuir con el fortalecimiento institucional para la prestación de los Servicios de cara a la ciudadanía.	Una matriz DOFA actualizada y con evaluación de Riesgos y oportunidades.	Para este primer cuatrimestre se cuenta con la última actualización de la matriz Dofa del proceso que fue actualizada en el mes de diciembre de 2018. Y derivado de ello se hizo una valoración y actualización de los riesgos del proceso.	100%	Dirección de Atención a la Ciudadanía	30/05/2019	Matriz Dofa Actual AC
	1.2	Actividad 1.2: Realizar propuesta de creación de Unidad Administrativa para la Dirección de Atención a la Ciudadanía dentro de la Estructura orgánica de la Administración Departamental.	Un Borrador de propuesta de creación de Unidad Administrativa para la Dirección de Atención a la Ciudadanía.	Dirección de Atención a la ciudadanía creada mediante Decreto departamental N° 2019070000734	100%	Dirección de Atención a la Ciudadanía	30/12/2019	Decreto de creación unidad Administrativa. 2019070000734
	1.3	Actividad 1.3: Realizar monitoreo periódico al nivel de eficiencia en la Respuesta oportuna a PQRSO Y gestión oportuna de Trámites y Servicios.	Informes Trimestrales, Semestrales y anuales sobre el nivel de eficiencia en la Respuesta oportuna a PQRSO Y gestión oportuna de Trámites y Servicios	Al corte de este seguimiento se puede evidenciar seguimiento trimestral al nivel de eficiencia en la Respuesta oportuna de Trámites y Servicios. Está pendiente consolidar el informe trimestral de Respuesta de PQRSO, dado que su corte por el tema de los días de receso por semana Santa ajustaron la fecha límite de medición.	33%	Dirección de Atención a la Ciudadanía	30/12/2019	Copia de consolidado pnc primer trimestre ac0
	1.4	Actividad 1.4: Socialización de la Política Pública de Atención a la Ciudadanía en las Regiones del Departamento de Antioquia.	Política Pública de Atención a la ciudadanía Socializada en las 9 subregiones del Departamento de Antioquia	Política Pública de Atención a la ciudadanía Socializada en el marco de una primera mesa departamental de Atención a la Ciudadanía llevada a cabo el pasado miércoles 13 de marzo de 2019 con la presencia de no menos de 70 enlaces de las nueve subregiones. Actividad que se complementará con mesas subregionales a realizarse en el marco de las Ferias de servicio "Antioquia Cercana"	100%	Dirección de Atención a la Ciudadanía	30/12/2019	Mesa departamental Política de Atención Ciudadana
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	1.5	Actividad 1.5: Establecer un cierre de Brechas en la adopción del Modelo Integral de Planeación Y Gestión en lo referente al proceso de Atención Ciudadana.	Lineamientos del Modelo Integrado de Planeación Y Gestión (MIPG) adoptados por el proceso de Atención Ciudadana	Al Corte de este seguimiento en el Sistema integrado de gestión de la entidad, el proceso de Atención Ciudadana ya cuenta con la acción Preventiva # 1190 que establece las acciones a realizar para intervenir el cierre de brechas de las políticas que bajo el MIPG son competencia de proceso. Actividades que ya cuentan con avances significativos.	50%	Dirección de Atención a la Ciudadanía	30/12/2019	http://solucion.antioquia.gov.co/framesetGeneTal.asp?pagina=ReporteNoConformidades.asp
	2.1	Actividad 2.1: Propuesta de modificación de Horarios de Atención a la Ciudadanía a Jornada Continua en el Canal presencial del Centro Administrativo Departamental.	Viabilidad de Jornada Continua para la Atención Ciudadana en el Centro Administrativo Departamental	Actividad que ha sido declinada dado que después de una reunión concertada con las partes interesadas en dicho proceso de cambio, se llegó a la conclusión de que por el momento no es factible dicha modificación de horarios.	0%	Dirección de Atención a la Ciudadanía	30/05/2019	Actividad declinada

Subcomponente	N°	Actividades	Meta o producto	Actividades realizadas -Avances	% de avance	Responsable	Fecha programada	Anotaciones- Evidencias
Subcomponente 2								
Fortalecimiento de los canales de atención								
	22	Actividad 2.2: Adopción de nuevas herramientas tecnológicas para la Atención en el Canal Telefónico y virtual de la Administración Departamental. (Habraviado, Web Collaboration, whatsapp, Video llamada y chatbot)	Herramientas Tecnológicas implementadas (Habraviado, Web Collaboration, whatsapp, Video llamada y chatbot)	En el marco del nuevo Contrato suscrito con Eritelco para la presente vigencia ya se cuenta con la mayoría de nuevos desarrollos de canales alternativos para los ciudadanos. Solo está pendiente para los próximos días la salida a producción del Habraviado (#774). En tal sentido se puede establecer un avance del 90% de dicha actividad. Con ello se está contribuyendo en gran medida a proporcionar nuevos y mejores mecanismos de interacción con las partes interesadas en procura de lograr una Administración Departamental más cercana a la ciudadanía.	90%	Dirección de Atención a la Ciudadanía	30/05/2019	Evidencia nuevos Canales
	23	Actividad 2.3: Fortalecimiento del nivel de productividad a través de mejoras tecnológicas en la Oficina de Pasaportes.	Incremento en el nivel de formalizaciones del trámite de Pasaportes en la Administración Departamental	Al corte de Este Seguimiento se puede evidenciar que hay un proceso de contratación para el equipamiento de nuevas herramientas tecnológicas para la oficina de pasaportes, lo cual conjuntamente con la estrategia de Salidas a territorio en el marco de las Ferias de servicio "Antioquia Cercana" y las Jornadas descentralizadas de la oficina de pasaportes, en el primer cuatrimestre del año se viene cumpliendo con la meta establecida de formalizaciones de pasaportes superando un promedio de más de 13,000 pasaportes mes.	33%	Dirección de Atención a la Ciudadanía	30/12/2019	Copia de registro pnc AC pasaportes primer trimestre 2019
	24	Actividad 2.4: Implementar herramientas de usabilidad para facilitar el acceso de los servicios para la población con discapacidad.	Herramientas de usabilidad implementadas en el Canal Presencial	La Gobernación de Antioquia comprometida con promover el uso de las tecnologías de la información en las personas que presentan una condición especial que les permita tener autonomía a la hora de solucionar problemas y realizar trámites cotidianos, acceder a oportunidades laborales y sociales que fomentan una sociedad más justa y teniendo en cuenta que según datos estadísticos del Ministerio de Salud y Protección Social el departamento de Antioquia tiene una población Sorda de 23.533 y Ciega de 44.638, ha venido trabajando en la implementación del "Centro de relevo" y las herramientas JAWS y MAGIC en los puntos de atención al ciudadano. En tal Sentido desde el año pasado la gobernación de Antioquia está en lista de espera para ser intervenida y recibir la capacitación respectiva a los servidores Públicos de Cara a la Ciudadanía que cumplirán con esta función. Al corte de este seguimiento aún no se ha recibido dicha capacitación a pesar de que tanto los equipos como el personal a impactar están establecidos y a la espera de Ser Intervendidos.	10%	Dirección de Atención a la Ciudadanía	30/12/2019	
	25	Actividad 2.5: Implementar nuevos desarrollos en la herramienta para asignación de turnos en el canal presencial que permitan lograr eficiencias en la atención presencial.	Desarrollos implementados en las sedes donde se atiende de manera presencial (Appturno Fácil- reportes)	Actividad aún sin avances ya que al corte de este seguimiento, está en proceso la renovación del contrato de soporte y mantenimiento de la herramienta SENTRY de Intofurus.	0%	Dirección de Atención a la Ciudadanía	30/12/2019	Estudios SENTRY 2019 Sara Arias último

Subcomponente	N°	Actividades	Meta o producto	Actividades realizadas -Avances	% de avance	Responsable	Fecha programada	Anotaciones- Evidencias
	2.6	Actividad 2.6: Gestionar la viabilidad de implementación de unidades satélite de Atención Ciudadana en 2 subregiones del Departamento de Antioquia (Urabá y Bajo Cauca)	Pilotos implementados de unidades satélite de Atención Ciudadana en Urabá y Bajo Cauca.	Actividad que deberá ser declinada para la presente vigencia, dado que la misma requiere de una inversión de recursos financieros y acompañamiento por parte del orden nacional. Para la presente vigencia ya no se cuenta con la disponibilidad de recursos para su implementación.	0%	Dirección de Atención a la Ciudadanía	30/12/2019	
Subcomponente 3 Talento humano	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 SUII en el marco de las Ferias "Antioquia Cercana"	200 Servidores como mínimo capacitados en el manejo de la plataforma SUII.	Al corte de este seguimiento se puede evidenciar la intervención por parte de la Dirección de Atención a la Ciudadanía a 135 Servidores en los territorios en el marco de las Ferias de Servicio "Antioquia Cercana", en todo el tema de documentación y actualización de Trámites en la plataforma SUII de la Función Pública.	67,50%	Dirección de Atención a la Ciudadanía	30/12/2019	Informe SUII Abril29
Subcomponente 3 Talento humano	3.2	Actividad 3.2: Gestionar unos cupos para acceder al diplomado virtual sobre temas de servicio a la Ciudadanía desarrollados por el DNP a través de la Escuela de Administración Pública - ESAP para servidores públicos del ente central y los entes municipales en las regiones del Departamento.	Viabilidad de aprobación y asignación de 100 cupos para los Públicos objetivos	Actividad aún sin seguimiento dado que la misma está supeeditada a la disponibilidad de cupos por parte del Departamento Nacional de planeación para ser viabilizados en la gobernanza de Antioquia. Se está adelantando un acercamiento con el orden Nacional en procura de concertar la viabilidad de ejecución de este programa de cualificación al Talento Humano	0%	Dirección de Atención a la Ciudadanía	30/05/2019	
Subcomponente 4 Normativo y procedimental	3.3	Actividad 3.3: Contar con un servidor o instancia para garantizar la prestación del servicio a la ciudadanía y la implementación de la política de servicio al ciudadano establecida por la entidad quien deberá ejercer como defensor de la ciudadanía con autonomía e independencia.	Nombramiento del Defensor del Ciudadano para el Departamento de Antioquia.	Esta actividad depende de la formalización del comité departamental de atención a la ciudadanía, el cual está en proceso de firmas, por lo tanto al corte de este seguimiento aún no se tiene avances. Una de las funciones de dicho comité será el nombramiento del Defensor del Ciudadano para el Departamento de Antioquia. Se anexa Borrador de Decreto de conformación de comité Departamental de Atención Ciudadana	0%	Dirección de Atención a la Ciudadanía	30/05/2019	Borrador Decreto comité Defensor atención a la ciudadanía
Subcomponente 4 Normativo y procedimental	4.1	Actividad 4.1: Viabilizar la migración a una herramienta de PQRSD práctica, competitiva y que esté a la vanguardia de los reportes, dinámicos y con información de calidad, creando así un control estricto a los Informes trimestrales para el tratamiento a las PQRSD venidas y sin respuesta que quedan pendientes entre una vigencia y la otra, buscando estabilizar el nivel de respuesta.	Gestión de nueva herramienta para la Administración de las PQRSD en el Departamento de Antioquia	Esta actividad será declinada dado que por temas de recursos presupuestales por parte de la Secretaría de Gestión Humana y más específicamente la Dirección de Informática, para la presente vigencia no será posible la adopción de nueva herramienta para atender esta necesidad. Sin embargo en el marco de la evaluación de la actual herramienta de mercurio, se vienen desarrollando reuniones periódicas, fortaleciendo la gestión con oportunidades de mejora en su uso.	0%	Dirección de Atención a la Ciudadanía	30/09/2019	
	4.2	Actividad 4.2: Creación del Comité Departamental de Atención a la Ciudadanía, acorde a lo establecido en el ordenanza 17 de 2018.	Comité Departamental de Atención a la Ciudadanía Creado y operando	Al corte de este seguimiento se encuentra borrador de acto administrativo en proceso de firmas. Se anexa Borrador de Decreto de conformación de comité Departamental de Atención Ciudadana	20%	Dirección de Atención a la Ciudadanía	30/06/2019	Borrador Decreto comité Defensor atención a la ciudadanía

Subcomponente	N°	Actividades	Meta o producto	Actividades realizadas -Avances	% de avance	Responsable	Fecha programada	Anotaciones- Evidencias
Subcomponente 4 Normativo y procedimental	4.3	Actividad 4.3: Formulación del Plan Departamental de Atención a la Ciudadanía para la implementación de la Política Pública de Atención Ciudadana	Plan De Atención Ciudadana formulado con un alcance de 6 años para su ejecución	Borrador del plan departamental de Atención a la ciudadanía diseñado y con responsables, solo a la espera de ser aprobado en el Comité Departamental de Atención a la Ciudadanía una vez se conforme. Se anexa enlace con borrador de dicho plan.	20%	Dirección de Atención a la Ciudadanía	30/12/2019	Copia de PLAN DE ACCIÓN - GERENCIA DE ATENCIÓN 2018-2024
		Actividad 5.1: Viabilizar la implementación de la plataforma SEDE ELECTRONICA para la gestión de Tramites y demás servicios con las partes interesadas y fortalecer el micrositio de Atención Ciudadana.	Plataforma Sede Electrónica implementada en el Departamento de Antioquia.	Al Corte de este seguimiento se tienen avances en la implementación de la plataforma, partiendo desde los ajustes en el proceso Contractual, con evaluación técnica por parte de la dirección de Informática, la viabilidad jurídica del convenio por parte de la Secretaría de Hacienda con el Banco de occidente y reuniones de encuadre entre la Dirección de Informática, la Dirección de Atención a la Ciudadanía y la Oficina de Comunicaciones. Ya se realizó video conferencia de referenciación con la Gobernación de Risaralda, entidad que ya cuenta con la solución. En estos momento se tiene versión borrador de la Herramienta.	30%	Dirección de Atención a la Ciudadanía	30/08/2019	Asistencia Referenciación Sede Electrónica mayo 2019
		Actividad 5.2: Contribuir en el procedimiento de Rendición de Cuentas del Departamento de Antioquia con el desarrollo de mecanismos de Interacción y participación de la Ciudadanía en las jornadas de dicha Rendición de Cuentas.	Ejecución y evaluación de la participación Ciudadana en las jornadas de rendición de cuentas desarrolladas en la presente Vigencia.	En la pasada rendición de Cuentas del 25 de Febrero de 2019, la dirección de Atención a la Ciudadanía contribuyo en el ejercicio de inclusión y participación ciudadana, facilitando los mecanismos y canales por los cuales el ciudadano Tuvo la posibilidad de interactuar con la administración departamental. Se Adjunta informe estadístico con la participación de los Ciudadanos en este ejercicio de rendición de Cuentas.	33%	Dirección de Atención a la Ciudadanía	30/12/2019	Evidencias rendición de cuentas
Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	5.3	Actividad 5.3: Fortalecer los mecanismos de medición de Percepción de Satisfacción Ciudadana, acorde con los nuevos lineamientos del Modelo Integrado de Planeación Y Gestión.	Una nueva herramienta de medición de la Satisfacción de las Partes interesadas implementada	Al corte de este seguimiento aún no se cuenta con una nueva herramienta para la medición de la percepción de la Satisfacción de las PQRSU, sin embargo ya se tiene establecido una actividad integral que busca la revisión y ajuste general a la batería de indicadores del proceso. Tarea que quedó consignada en la última reunión de Equipo de Mejoramiento de "Atención Ciudadana". Y se puede evidenciar en Acta de dicha reunión como tarea.	30%	Dirección de Atención a la Ciudadanía	30/12/2019	http://solucion.antioquia.gov.co/Frames?Content.aspx?Pagina=ListadoActas.aspx&Cuallistado=ACTAS

GOBERNACIÓN DE ANTIQUÍA

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	1.1	Actividad 1.1: Mantener la calidad de los conjuntos de datos abiertos de la entidad, según criterios definidos por Mintic.	100% de los conjuntos de datos abiertos cumpliendo los criterios de calidad definidos por Mintic.	Durante el periodo se ha mantenido actualizado cada uno de los conjuntos de datos abiertos que tiene publicados la Gobernación en el portal datos.gov.co, con la periodicidad reportada en los metadatos de los mismos.	100%	Dirección Informática	31/12/2019 Permanente	Los datos abiertos se pueden consultar en el portal www.datos.gov.co
	1.2	Actividad 1.2:						política protección de datos0
Subcomponente 2	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.	Se realiza reunión de encuadre entre el proceso de Atención Ciudadana y PATIC para determinar el estado en que se encuentra la Política de Protección de Datos Personales y obviamente, que se tiene establecido para su tratamiento final. En dicha reunión se acordaron varias tareas así: • Motivar reunión con la participación directiva de Gestión Documental, Dirección de Informática y Atención Ciudadana a cargo del proceso PATIC. • Retomar Diagnóstico a través de encuesta a los Organismos que permita establecer un inventario de Bases de Datos en la Administración Departamental, Lo anterior con cargo del proceso PATIC. • Revisar la actual política de protección de Datos Personales de la Gobernación de Antioquia. • Revisar el cumplimiento de lo establecido en el decreto 201500003701 del 23 de octubre de 2015 por medio del cual se implementa el manual de políticas y procedimientos para la protección de datos personales del Departamento de Antioquia y/o la viabilidad de lo contenido en dicho decreto como tal. Se anexa la espera de Ser Int.	20%	Dirección de Atención a la Ciudadanía.	30/12/2019	decreto política protección de datos personales00
Subcomponente 3	3.1	Actividad 3.1: Actualización del Registro o inventario de activos de la información.	Un (1) 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	Cada vez que se presentan novedades en la información.	http://www.antioqui.gov.co/images/pdf/Registro_Activos_Informacion%CC%81n_V2_Febrero%202017.xlsx
Elaboración los Instrumentos de la Información	3.2	Actividad 3.2: Actualización del Esquema de publicación de la información.	Un (1) instrumento de gestión de la información actualizado con la colaboración de las otras dependencias.	Mediante resolución 2017060081937 del 25 de mayo de 2017, quedan soporadas las publicaciones en la web	100%	Dirección de Gestión Documental	Cada vez que se presentan novedades en la información.	http://www.antioqui.gov.co/images/pdf/Esquema_publicacion_D_martzo2017.xlsx
Subcomponente 4	4.1	Actividad 4.1: Actualizaciones constantes del sitio web de la Gobernación de Antioquia	Un (1) instrumento de gestión de la información actualizado con la colaboración de las otras dependencias.	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.	100%	Dirección de Gestión Documental	Cada vez que se presentan novedades en la información.	Se puede verificar en el link: http://antioquia.gov.co/index.php/formatividad/decretos/decretos-2018






GOBERNACIÓN 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 5 Monitoreo del Acceso a la Información Pública	5.1	<p>Actividad 5.1.1: Elaborar reporte de seguimiento al acceso de la información pública en el que se especifique:</p> <ul style="list-style-type: none"> *Número de solicitudes recibidas. *Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra entidad.- *Tiempo de respuesta a cada solicitud. *Número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información pública. 	<p>Informes de PQRSD periodicos con relación de Temas de acceso a la Información Pública publicados</p>	<p>Al Corte de Este Seguimiento se cuenta con toda la información consolidada por años desde el 2014 hasta fecha de los Informes de PQRSD trimestrales. Incluyendo del 2019 el primer trimestre. En Dichos informes se da cuenta de la información mínima requerida con respecto al tratamiento de las solicitudes de información que han llegado a la Administración Departamental, de acuerdo con anexo 2 de la resolución 3564 de 2015 que reglamenta la ley 1712 de 2014.</p>	100%	Gerencia de Atención a la Ciudadanía.	31/12/2019 - Permanente	Primer trimestre- 2019-1 PQRSD

GOBERNACION DE ANTIOQUIA

Componente 6: Otras iniciativas adicionales

Subcomponente	N°	Actividades	Meta o producto	Actividades realizadas	% avance actividades realizadas	Responsable	Fecha programada	Anotaciones - Evidencias de los avances
Otras actividades: Auditorías Ciudadanas	11	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.	11 Auditorías Ciudadanas las cuales se realicen a través de 3 foros cada una (33 foros). Adicionalmente, se realizarán 8 foros para terminar 2 auditorías que vienen en ejecución de los años 2017-2018	De 11 auditorías programadas para realizar en la vigencia 2019, se iniciaron 10. Para estas 10 auditorías se han realizado 12 foros de 30 foros, equivalente al 40 %. Adicional a lo anterior, se han realizado 4 foros para cerrar 4 auditorías que venían de la vigencia 2018. En conclusión con corte a abril 30 se han realizado 16 foros de 41 programados para la vigencia 2019 equivalentes al 39 % y se han cerrado 4 auditorías de 19 que se deben terminar este año.	39 % en cuanto a foros y 21 % frente a auditorías terminadas.	Gerencia de Auditoría Interna	20/12/2019	Con corte a abril 30 se han invertido \$ 3.237.650 correspondiente a los desplazamientos para la coordinación de las auditorías.
Otras actividades: Actividades de socialización y difusión del Código de Ética	12	Actividad 1.2: Continuar con las actividades de socialización y divulgación del Código de Ética a los servidores públicos de departamentos y grupos de interés, a través de la internet, el sonido interno, pantalla de ascensores, televisores y en los eventos que realice la Secretaría que involucren a los servidores públicos.	Código de Ética socializado, difundido e incorporado.	A la fecha no ha habido avance en el tema.		Secretaría de Gestión Humana y Desarrollo Organizacional	31/12/2019	
Otras actividades: Pedagogía a servidores públicos sobre el régimen de responsabilidades y la acción disciplinaria.	13	Actividad 1.3: Espacio 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)	Se han realizado capacitaciones en feña de Servicios Antioquia Cercana así como las jornadas de inducciones a servidores nuevos vinculados.	100 (Inducciones) + 594 (Feña de Servicios Antioquia Cercana), para un total aproximado de 694. Es decir un avance del 69%.	Dirección de Control Interno Disciplinario	31/12/2019	
Otras actividades: Pedagogía a servidores públicos sobre el régimen de responsabilidades y la acción disciplinaria.	14	Actividad 1.4: Actividad de Formación (curso, taller, jornadas, seminario, congreso o alguna otra parecida).	150 servidores públicos formados (Gobernación, SEDUCA, Alcaldías y entidades descentralizadas)	Para mayo 31 de 2019 se realizó la 1ª Jornada de Actualización Código Único Disciplinario Ley 1952 de 2019.	200 servidores. Avance del 100%	Dirección de Control Interno Disciplinario	31/12/2019	
Otras actividades: Actividades de ejecución de la Estrategia Integral del Control de las Rentas Ilícitas	15	Actividad 1.5: Ejecución de la Estrategia Integral del Control de las Rentas Ilícitas para el Fortalecimiento de las Rentas Ilícitas como Fuente de Inversión Social en el Departamento de Antioquia.	*4.000 visitas de control a establecimientos comerciales abiertos al público en las 9 Subregiones del Departamento de Antioquia con el fin de contrarrestar el contrabando, falsificación, adulteración o explotación ilegal de las rentas propias del Departamento, en la relación con el impuesto al consumo de bebidas alcohólicas, tabacos y cigarrillos, impuesto al Degüello de Ganado Mayor y Sobretaxa a la Gasolina. *20 controles viales con el fin de contrarrestar el contrabando, falsificación, adulteración o explotación ilegal de las rentas propias del Departamento a través de la sensibilización. *4.000 personas sensibilizadas y capacitadas frente a la cultura de la legalidad. *1 Proyecto de investigación que permita identificar las mejores prácticas del Departamento de Antioquia combatiendo la ilegalidad.	1569 visitas de control 2 controles viales 795 personas sensibilizadas	39% visitas de control 10% controles viales 20% personas sensibilizadas y capacitadas.	Dirección de Rentas - Secretaría de Hacienda	15/02/2019 - 31/12/2019	  

GOBERNACION DE ANTIOQUIA

Componente 6: Otras iniciativas adicionales

Subcomponente	N°	Actividades	Meta o producto	Actividades realizadas	% avance actividades realizadas	Responsable	Fecha programada	Actualizaciones - Evidencia de los avances
Otras actividades: Rendición de cuentas del Sistema General de Regalías.	1.6	Actividad 1.6: Rendición de cuentas de regalías correspondiente a OCAD departamental y Municipales. (Acuerdo 045 de 2017)	2 Rendiciones de cuentas de regalías realizadas (Ocad departamental y Ocad municipales)			Departamento Administrativo de Planeación-Dirección de Monitoreo, Evaluación y Banco de Proyectos.	15/01/2019 30/06/2019	Ley 1942 de 2018 Artículo 37 Circular 024 de 2019, numeral 2. La rendición de Cuentas se realizará de forma anual. La rendición de cuentas del año 2019, se hará en el año 2020. -Las rendiciones de cuentas de los OCAD. -Entidades territoriales que ejecuten proyectos de inversión. - Secretarías Técnicas de los OCAD Regionales y del Fondo de Ciencia Tecnología e Innovación. MOTR: Por ser este el último año de las administraciones Municipales y Departamentales, se está a la espera que el DNP se pronuncie e informe la fecha de la rendición para el año 2019.
	1.7	Actividad 1.7: Mantener abierto un canal de comunicación que le permita interactuar a la comunidad con la administración departamental en tiempo real, mediante alertas tempranas en aspectos que tengan injerencia en la contratación pública.	100 % de Respuestas oportunas a las alertas generadas por la Comunidad	OTRAS INICIATIVAS ADICIONALES	100 % de Respuestas oportunas a las alertas generadas por la Comunidad	Secretaría General - Coordinación	31/12/2019	La Ordenanza N°33 de septiembre 27 de 2017, institucionaliza el Programa "Antioquia Honesta" y a partir de ella se abren los siguientes canales de comunicación: https://www.antioquiahonesta.com/ https://twitter.com/Ant_Honesta/mediaslangues https://www.facebook.com/Ant_Honesta/ https://www.instagram.com/Antioquiahonesta/Threes

Consolidación del Documento

Cargo: Gerente Auditoría Interna
 Nombre: CARLOS ARTURO BERNANDEZ CASTAÑO
 Firma: 

Creador	Revisor	Fecha	Fecha