

CONTEXTO ESTRATEGICO

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCION AL CIUDADANO

GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA - 2016

INTRODUCCIÓN ¹

Las bases del Plan de Desarrollo departamental 2016–2019 “**Pensando en Grande**” son un conjunto de retos transformadores de realidades sociales, económicas, ambientales, políticas e institucionales. Se fundamentan en el ejercicio del **buen gobierno** que genera confianza entre el gobierno y la sociedad.

En este sentido, el Plan de Desarrollo es el instrumento que direcciona de manera estratégica la acción del gobierno, que le permita a su vez asignar de manera eficiente los recursos para el cumplimiento de sus objetivos misionales. Igualmente, el plan promueve la participación responsable de la sociedad, y genera todos los mecanismos de participación para que las comunidades se expresen como parte activa y corresponsable de su propio desarrollo.

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.

¹ Bases Plan de desarrollo departamental, 2016-2019.



GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA

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.

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 2016**.

Este Plan 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.

Es importante señalar que las actividades definidas por la Mesa de Trabajo para los diferentes componentes del **Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano**, consideraron los diferentes lineamientos del nivel nacional trazados por entidades como: La Secretaría de Transparencia del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República, la Dirección de Control y Racionalización de Trámites y

¹ Bases Plan de desarrollo departamental, 2016-2019.

el Proyecto de Democratización de la Administración Pública, adscritos al Departamento Administrativo de la Función Pública y el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano del Departamento Nacional de Planeación, así como la ONG - Transparencia por Colombia.

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 2016, 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.

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.

¹ Bases Plan de desarrollo departamental, 2016-2019.

GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA

Esta Dependencia recibió en el cuatrienio 2012-2015 un total de 2.167 denuncias por escrito, de las cuales, un total de 463 tienen o tenían algún aspecto relacionado con hechos de corrupción. De esas 463 tenemos que 133 fueron atendidas, es decir, se tomó una decisión de fondo a saber:

Decisión	Cantidad
Archivo	79
Fallo sancionatorio	30
Inhibitorios	12
Fallo absolutorio	5
Remisión por competencia	4
Acumulación con otro proceso	3

De lo anterior se puede indicar entonces que hay activos un total de 330 procesos por conductas que aparentemente tienen aspectos relacionados con la corrupción, de ellas: 218 se encuentran en proceso de estudio para determinar la pertinencia de iniciar la acción disciplinaria correspondiente, 87 se encuentran en indagación preliminar, 21 en investigación disciplinaria y 4 fueron citados a audiencia verbal.

Ahondando en los fallos sancionatorios, la conducta que más registró sanciones fue la falsificación de documentos para posesionarse o ascender dentro de la carrera administrativa con un total de 20 sanciones por este hecho de las 30, seguida por hurtos en la Fábrica de Licores con 3, peculado con 4 sanciones, el uso indebido de los elementos de trabajo con 2 y solo 1 por violación al régimen de inhabilidades e incompatibilidades.

De las sanciones que se emitieron, 26 terminaron en destitución e inhabilidad, 3 suspensiones y 1 multa.

El hecho que exista un alto número de casos relacionados con falsificación de documentos sancionados se debe a que se mejoraron los controles a las hojas de vida por parte de las dependencias nominadoras, especialmente la Secretaría de Educación Departamental, quién realizó una depuración e investigación con las entidades que presuntamente expidieron los títulos lo que permitió que, junto con la aplicación para estos casos del procedimiento verbal reglado en la Ley 734 de 2002 (Código Disciplinario Único), se mejorarán los tiempos de respuesta frente a los informes de estas oficinas desde el momento en que se radicaba y se emitía la sanción disciplinaria correspondiente en primera instancia.

¹ Bases Plan de desarrollo departamental, 2016-2019.

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

En la actualidad se tienen publicados en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT) el 100% de la oferta institucional de trámites de la Gobernación, en razón a las 101 Hojas de vida que se tienen identificadas. De esta oferta institucional se viene avanzando en el acceso, para hacerlo más ágil y oportuno para el cliente ciudadano, es así como se viene construyendo de manera articulada con cada uno de los organismos, la adopción de estrategias de racionalización de los mismos.

De otro lado, se puede evidenciar una eficiencia en términos de oportunidad y calidad de la respuesta a las necesidades de los clientes ciudadanos en la demanda de trámites, superior al 90%, dejando ello entrever que existe una brecha de oportunidad de mejora y eficiencia en la respuesta a la oferta institucional, donde se debe aunar esfuerzos para mejorar los tiempos de respuesta para la entrega de trámites a nuestros clientes ciudadanos.

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

Las necesidades orientadas a la racionalización y simplificación de trámites marcan unas directrices muy definidas con cargo a cada uno de los organismos de carácter misional responsables de la oferta institucional, apoyados por la Gerencia de Atención a la Ciudadanía quien es el organismo encargado de impartir los lineamientos para hacer de este proceso de racionalización una actividad efectiva y que agregue valor al servicio. Para ello, se cuenta con el direccionamiento del Departamento Nacional de Planeación y su Estrategia de Gobierno en línea que finalmente lo que busca es el acceso ágil y oportuno de los ciudadanos a los servicios del Estado.

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

A través del portal Web 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.

¹ Bases Plan de desarrollo departamental, 2016-2019.

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:*

Un diagnóstico de la estrategia de servicio al ciudadano es el eje de la gestión pública y todos y cada uno de los esfuerzos deben estar dirigidos a satisfacer sus necesidades. Ello contribuye al objeto misional de la administración consecuente con acercar los servicios del Estado al ciudadano.

Y todo lo anterior por medio de la implementación de estrategias orientadas a la disminución de barreras de toda índole, garantizando la accesibilidad a planes, programas y proyectos de la Administración Departamental a través de los canales de atención: Presencial, telefónico y virtual.

Desde el modelo de Atención a la Ciudadanía se gesta la implementación del Centro de Atención, un espacio diseñado para recibir a la comunidad antioqueña con unas instalaciones acordes a las especificaciones que exige la Norma Técnica en relación a accesibilidad, cuyo objetivo es facilitar el proceso de prestación de los trámites y servicios en el Centro Administrativo Departamental en un espacio único, digno, cómodo y respetuoso; donde prevalecerán la eficiencia y oportunidad, evitándole al ciudadano el desplazamiento por los distintos pisos del edificio, mejorando así la calidad en el servicio y la información.

De la misma manera, se fortalecieron los canales telefónico y virtual necesarios para el relacionamiento con la comunidad, 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.

¹ Bases Plan de desarrollo departamental, 2016-2019.

En alianza con el SENA se viene fortaleciendo la competencia de los servidores públicos en orientación al usuario-ciudadano; con miras a prestar servicios de mejor calidad.

F) *Un diagnóstico del avance en la implementación de la Ley de Transparencia:*

Con la expedición de la Ley 1712 de 2014, la Entidad inició un proceso de sensibilización y alistamiento. Desde la Gerencia de Control Interno se generaron estrategias de seguimiento que se convirtieron en una excelente herramienta para fortalecer el trabajo en equipo y la claridad frente a las responsabilidades y roles de cada una de las dependencias frente a la norma; se socializó en Consejo de Gobierno sobre la importancia de la ley y el significado de la misma con el compromiso asumido para estar a la vanguardia con los temas de transparencia, cuando salió el Decreto 103 de 2015, se dieron mayores claridades y precisiones al respecto y con un trabajo responsable, metódico y sistémico la Gobernación de Antioquia se preparó y cumplió con lo establecido. La característica de la norma obliga a que se hagan seguimientos y monitoreos, de tal manera que se hacen evaluaciones periódicas que contribuyan al cumplimiento.

En el momento, se está en proceso de revisión y análisis de la resolución 3564 del 31 de diciembre de 2015, con el fin de identificar los cambios que trae la norma y analizar su implementación en la entidad.

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

Fecha: Marzo 30 de 2016

Versión 3 – Ajustada.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PARA LA VIGENCIA 2016

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

ENTIDAD: GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA

VIGENCIA: 2016

PUBLICACIÓN: MARZO 31 DE 2016

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano							
GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA							
Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción							
Subcomponente/Procesos	Actividades	Meta producto	Recursos asignados	Responsable	Fecha programada	Anotaciones	
Subcomponente 1 /Proceso 1 Política de Administración de Riesgos	1.1 Actividad 1.1: Divulgación de la política de Administración de Riesgos	2 divulgaciones realizadas en el año	Recursos de funcionamiento	Dirección de Desarrollo Organizacional	de Junio - octubre		
Subcomponente 2 /Proceso 2 Actualización del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1 Actividad 2.1: Revisión y actualización de los riesgos de corrupción en los distintos procesos del Sistema Integrado de Gestión, vigencia 2016 - 2017	1 mapa de riesgos de corrupción actualizado	Recursos de funcionamiento	Dirección de Desarrollo Organizacional	de Octubre	Se han actualizado los riesgos de corrupción en algunos procesos de la entidad en el primer trimestre de 2016.	
Subcomponente 3 /Proceso 3 Consulta y Divulgación	3.1 Actividad 3.1: Socialización de los riesgos de corrupción.	2 divulgaciones realizadas en el año	Recursos de funcionamiento	Dirección de Desarrollo Organizacional	de Junio - octubre		
Subcomponente 4 /Proceso 4 Monitoreo y Revisión	4.1 Actividad 4.1: Seguimiento a los riesgos de corrupción de los procesos del Sistema Integrado de Gestión, vigencia 2015 - 2016.	2 seguimientos realizados en el año.	Recursos de funcionamiento	Dirección de Desarrollo Organizacional y líderes de proceso	de Abril - agosto		

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PARA LA VIGENCIA 2016

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

ENTIDAD: GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA

VIGENCIA: 2016

PUBLICACIÓN: MARZO 31 DE 2016

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano							
GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA							
Componente 2: Racionalización de trámites							
Subcomponente/Procesos	N°	Actividades	Meta producto	Recursos asignados	Responsable	Fecha programada	Anotaciones
Subcomponente IDENTIFICACIÓN DE TRÁMITES	1.1	Actividad 1.1: Realizar diagnóstico y seguimiento del estado y actualización de los trámites en el SUIT (Sistema único de información de trámites).	101 trámites actualizados en el SUIT (Sistema Único de Información de Trámites), de acuerdo al inventario existente en la Gobernación.	Recursos de funcionamiento	Gerencia de Atención a la Ciudadanía y enlaces de los procesos de cada dependencia	30/08/2016	
	1.2	Actividad 1.2: Identificación y Documentación de Nuevos Trámites y OPAS (Otros procesos administrativos)	15 Trámites y OPAS (Otros procesos administrativos) documentados en hojas de vida diferentes a los existentes en el inventario de trámites.	Recursos de funcionamiento	Gerencia de Atención a la Ciudadanía y enlaces de los procesos de cada dependencia	16/12/2016	
	1.3	Actividad 1.3: Documentar y socializar Portafolio de trámites y OPAS (Otros procesos administrativos).	Portafolio de trámites y OPAS, diseñado, publicado y socializado en medios de acceso al cliente ciudadano y a los servidores públicos.	Recursos de funcionamiento	Gerencia de Atención al Ciudadano y enlaces de las diferentes dependencias de la Administración Departamental.	30/11/2016	

Componente 2: Racionalización de trámites

Subcomponente/Procesos	N°	Actividades	Meta producto	Recursos asignados	Responsable	Fecha programada	Anotaciones
Subcomponente 1 IDENTIFICACIÓN DE TRÁMITES	1.4	Actividad 1.4: Establecer Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS) entre las dependencias y la Gerencia de Atención a la Ciudadanía donde se establezca de manera formal, los trámites, servicios, OPAS, Manejo y seguimiento de las PQRSD, Manejo de taquillas, horarios de Atención al público, indicadores de eficacia y eficiencia en la prestación del Servicio y Mecanismos para la Medición de la Satisfacción Ciudadana.	22 Acuerdos de Niveles de servicio socializados y firmados con las dependencias de la Administración Departamental (Secretarías, Gerencias, Dptos Administrativos)	Recursos de funcionamiento	Gerencia de Atención al Ciudadano y enlaces de las diferentes dependencias de la Administración Departamental.	15/12/2016	
Subcomponente 2 PRIORIZACIÓN DE TRÁMITES A RACIONALIZAR	2.1	Actividad 2.1: Realizar diagnóstico de factores externos e internos de los trámites a priorizar de Racionalización, según demanda del servicio por parte del ciudadano. (Según metodología de Estrategia para la construcción del plan anticorrupción y de Atención Ciudadano versión 2-2015)	Diagnóstico de trámites a racionalizar según criterios de racionalización y demanda potencial del ciudadano.	Recursos de funcionamiento	Gerencia de Atención al Ciudadano y enlaces de las diferentes dependencias de la Administración Departamental.	30/09/2016	
	2.2	Actividad 2.2: Elaborar acciones de mejora de acuerdo al diagnóstico de priorización para racionalización de trámites teniendo presente los criterios de simplificación, estandarización, eliminación y automatización.	Acciones de mejora de trámites a racionalizar con las Dependencias	Recursos de funcionamiento	Gerencia de Atención al Ciudadano y enlaces de las diferentes dependencias de la Administración Departamental.	30/10/2016	

Componente 2: Racionalización de trámites

Subcomponente/Procesos	N°	Actividades	Meta producto	Recursos asignados	Responsable	Fecha programada	Anotaciones
Subcomponente RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES Normativa 1	3.1	Actividad 3.1: Realizar seguimiento a las Acciones de mejora, resultado de los análisis de priorización de trámites a racionalizar	Trámites racionalizados en el año según criterios establecidos	Recursos de funcionamiento	Gerencia de Atención al Ciudadano y enlaces de las diferentes dependencias de la Administración Departamental.	31/12/2016	
	3.2	Actividad 3.2: Retomar proyecto de ordenanza para eliminación de costos de certificados en la Administración Departamental según priorización efectuada con la Secretaría de Hacienda en el 2015.	Proyecto de Ordenanza en Asamblea Departamental	Recursos de funcionamiento	Gerencia de Atención al Ciudadano, Directivos de las Dependencias involucradas en la eliminación de costos de certificados y enlaces de apoyo de las dependencias.	30/06/2016	
Administrativa 2	3.3	Actividad 3.3: Fortalecimiento de los canales de atención: Presencial, virtual y telefónico.	3 Canales de Atención operando de manera óptima.	Recursos de funcionamiento	Gerencia de Atención a la Ciudadanía y Dependencias de la Administración Departamental.	Mensual - Permanente	
	3.4	Actividad 3.4: Revisión y análisis de horarios de atención en las taquillas de servicio de acuerdo a las necesidades de los ciudadanos de los Municipios.	Horarios de Atención fusionados y/o reestructurados procurando la atención oportuna de la ciudadanía de los Municipios de Antioquia.	Recursos de funcionamiento	Gerencia de Atención al Ciudadano y Dependencias que cuentan con taquillas de atención directa al ciudadano.	31/07/2016	

Componente 2: Racionalización de trámites

Subcomponente/Procesos	N°	Actividades	Meta producto	Recursos asignados	Responsable	Fecha programada	Anotaciones
Tecnologica 3	3.5	Actividad 3.5: Revisar en compañía de la Dirección de Tránsito y Transportes Departamental, la posibilidad de implementar la consulta del impuesto vehicular por medio de la Aplicación Móvil.	Consulta del estado el impuesto vehicular por medio de la Aplicación Móvil	Recursos de funcionamiento	Contratista de Aplicación Móvil, Dirección de Tránsito y Gerencia de Atención al Ciudadano.	31/12/2016	
	3.6	Actividad 3.6: Revisar con Mercurio la posibilidad de facilitar la extracción de Informes de PQRSD por dependencias, tipificación, procesos y cliente interno o externo.	Facilidad en el acceso a los informes de Mercurio sin generar desgaste ni contratiempos de demora a los servidores.	Recursos de funcionamiento	Gerencia de Atención al Ciudadano.	30/08/2016	
	3.7	Actividad 3.7: Revisión e integración de espacios para el ciudadano en la página web de la administración departamental. (Micrositio, chat de atención ciudadana, correos de radicación, radicación de PQRSD, información de canales de atención; facilitar el acceso a la información por parte del ciudadano)	Facilidad de acceso a las plataformas de atención virtual dispuestas para la ciudadanía, módulos amables y entendibles	Recursos de funcionamiento	Diferentes dependencias que tengan aplicativos o módulos para atender al ciudadano, Dirección de Informática y Gerencia de Atención al Ciudadano.	30/06/2016	
Subcomponente 4 INTEROPERABILIDAD	4.1	Actividad 4.1: Realizar un diagnóstico de las cadenas de trámites existentes en la Gobernación y levantar un inventario de las posibles cadenas de trámites a gestionar que nos permitan facilitar el acceso de los ciudadanos a los servicios del estado.	Cadenas de trámites identificadas en la Administración Departamental, beneficios y facilidades para el ciudadano. Socialización de las mismas.	Recursos de funcionamiento	Dependencias de la Administración Departamental y Gerencia de Atención al Ciudadano.	30/11/2016	

Componente 2: Racionalización de trámites

Subcomponente/Procesos	N°	Actividades	Meta producto	Recursos asignados	Responsable	Fecha programada	Anotaciones
Subcomponente 4 INTEROPERABILIDAD	4.2	Actividad 4.2: Realizar alianzas estratégicas con la Alcaldía de Bogotá, Supercades, Municipio de Medellin y el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano con el fin de intercambiar experiencias exitosas y mejorar la Atención al Ciudadano e implementar estrategias de benchmarking.	Alianzas estratégicas que permitan mejorar la atención al ciudadano e implementar nuevas prácticas administrativas que permitan maximizar los recursos en beneficios y satisfacción del ciudadano	Recursos de funcionamiento	Gerencia de Atención a la Ciudadanía.	30/11/2016	

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PARA LA VIGENCIA 2016

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

ENTIDAD: GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA

VIGENCIA: 2016

PUBLICACIÓN: MARZO 31 DE 2016

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano							
GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA							
Componente 3: Rendición de cuentas							
Subcomponente/Procesos	N°	Actividades	Meta producto	Recursos asignados	Responsable	Fecha programada	Anotaciones
Subcomponente 1 /Proceso 1 Información de calidad y en lenguaje comprensible	1.1	Actividad 1.1: Definición de una estrategia de Rendición de cuentas del señor Gobernador a la comunidad y organismos de control, acorde con la normatividad vigente.	Estrategia de rendición de cuentas elaborada.	Recursos de funcionamiento	Departamento Administrativo de Planeación y Oficina de Comunicaciones	Agosto 31 de 2016	Se está en proceso de elaboración del plan de desarrollo departamental, el cual servirá de insumo para la construcción de la estrategia.
	1.2	Actividad 1.2: Implementación, socialización y difusión de la estrategia de Rendición de cuentas de la administración departamental	Estrategia implementada, socializada y difundida a los diferentes actores internos y externos.	Recursos de inversión: \$40.000.000	Departamento Administrativo de Planeación y Oficina de Comunicaciones.	Diciembre 31 de 2016.	Por ser el primer año de gobierno y dado que el plan es aprobado entre los meses de mayo y junio por la asamblea departamental, la primera rendición de cuentas se realizará acorde con lo que quede establecido en la ordenanza del Plan.
Subcomponente 2 /Proceso 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1	Actividad 2.1: Definición de espacios institucionales para acercar la administración departamental y la ciudadanía.	Espacios institucionales definidos.	Recursos de funcionamiento	Departamento Administrativo de Planeación y Oficina de Comunicaciones.	Agosto 31 de 2016	
Subcomponente 3 /Proceso 3 Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	3.1	Actividad 3.1: Definición de una estrategia de movilización a la ciudadanía para motivar su participación en la gestión pública departamental.	Estrategia de movilización a la ciudadanía definida.	Recursos de funcionamiento	Departamento Administrativo de Planeación y Oficina de Comunicaciones.	Agosto 31 de 2016	Se debe coordinar entre la Oficina de Comunicaciones y la Dirección de Informática, la habilitación de canales electrónicos para la rendición de cuentas.
Subcomponente 4 /Proceso 4 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4.1	Actividad 4.1: Aplicación de encuesta de satisfacción a la ciudadanía sobre la rendición de cuentas y análisis de los resultados.	Resultados de la encuesta de satisfacción a la ciudadanía.	Recursos de funcionamiento	Departamento Administrativo de Planeación y Oficina de Comunicaciones.	Diciembre 31 de 2016	

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PARA LA VIGENCIA 2016

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

ENTIDAD: GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA

VIGENCIA: 2016

PUBLICACIÓN: MARZO 31 DE 2016

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano							
GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA							
Componente 4: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano							
Subcomponente/Procesos	N°	Actividades	Meta producto	Recursos asignados	Responsable	Fecha programada	Anotaciones
Subcomponente 1 /Proceso 1 Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	1.1	Actividad 1.1: Creación de la Unidad de Atención al Ciudadano y creación del equipo de trabajo en la Planta Departamental. Ya que hoy día somos un proyecto adscrito al despacho que no cuenta con planta administrativa ni presupuesto de funcionamiento.	Creación de la propuesta y puesta en marcha del proyecto, Unidad de Atención al Ciudadano.	Recursos de funcionamiento	de Secretaria de Gestión Humana, Asamblea Departamental y Gerencia de Atención al Ciudadano.	20/12/2016	
Subcomponente 2 /Proceso 2 Fortalecimiento de los canales de atención	2.1	Actividad 2.1: Intervenir los puntos de atención presencial en la administración departamental con el fin de evaluar y fortalecer mecanismos para facilitar el acceso a los servicios a la población discapacitada, con movilidad reducida, madres gestantes, adulto mayor y menores de edad. Lo anterior teniendo presente la normatividad vigente en tanto a señalización y en materia de accesibilidad.	Señalización, información y socialización de estrategias para atender la población con discapacidad, movilidad reducida, madres gestantes, adulto mayor y menores de edad en los puntos de atención presencial.	Recursos de funcionamiento	de Lidera: Gerencia de Atención al Ciudadano. Participan: Dependencias de la administración departamental, Secretaría de Gestión Humana, Personal de seguridad de la administración.	16/12/2016	
Subcomponente 2 /Proceso 2 Fortalecimiento de los canales de atención	2.2	Actividad 2.2: Revisar y estudiar la viabilidad de ajustar los horarios de las taquillas de atención al ciudadano en el edificio del CAD a los horarios de atención del Centro de Servicios y la Dirección de Pasaportes- Jornadas continuas.	Estudio de viabilidad para ajustar horarios de atención al ciudadano con el fin de facilitar el acceso a los servicios a los ciudadanos de los municipios al medio día.	Recursos de funcionamiento	de Lidera: Gerencia de Atención Ciudadana Participan: Dependencias de la Administración, Dirección de Seguridad	31/07/2016	

Componente 4: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano

Subcomponente/Procesos	N°	Actividades	Meta producto	Recursos asignados	Responsable	Fecha programada	Anotaciones
Subcomponente 2 /Proceso 2 Fortalecimiento de los canales de atención	2.3	Actividad 2.3: Evaluar el servicio prestado en el canal telefónico - Linea de Atención al ciudadano, presencial: Centro de Servicio al Ciudadano, Dirección de Pasaportes y Punto de Información con el fin de identificar oportunidades de mejora que permitan incrementar la satisfacción del ciudadano.	Oportunidades de mejora por canal de atención.	Recursos de funcionamiento	Lidera: Gerencia de Atención al Ciudadano. Dependencias de la Administración y Gerencia de Atención al Ciudadano.	Mensualmente	
Subcomponente 3 /Proceso 3 Talento Humano	3.1	Actividad 3.1: Socializar con las dependencias de la Administración Departamental la necesidad, inicialmente de que los servidores de cara al ciudadano realicen el curso: "A la Cima de un Servicio con Calidad" mediante los módulos de la escuela virtual de Bienestar Humano. El curso virtual busca fortalecer las competencias y protocolos de atención a la ciudadanía; adicionalmente, diseñar estrategias de trabajo en equipo con la Dirección de Personal con el objeto de institucionalizar la necesidad de realizar el curso virtual como necesario en los procesos de entrenamiento con los servidores de la Gobernación de Antioquia.	Servidores que han realizado mediante la plataforma de la escuela virtual el curso; "A la cima de un Servicio con Calidad"	Recursos de funcionamiento	Lidera: Gerencia de Atención al ciudadano. Participan: Dirección de Desarrollo Humano, Desarrollo Organizacional, Dirección de Personal, dependencias de la administración	15/12/2016	

Componente 4: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano

Subcomponente/Procesos	N°	Actividades	Meta producto	Recursos asignados	Responsable	Fecha programada	Anotaciones
Subcomponente 3 /Proceso 3 Talento Humano	3.2	Actividad 3.2: Institucionalizar la buena práctica desarrollada en el Centro de Servicios, "El servidor del trimestre" en las Dependencias que tienen taquillas de atención a la ciudadanía y oficina de servicio. Buscar alianzas estratégicas con la Secretaria de Gestión Humana para gestionar incentivos a los servidores ganadores de estos reconocimientos.	Buena práctica implementada en la mayoría de puntos de atención directa al ciudadano en la administración departamental. N° de servidores merecedores del reconocimiento al igual que N° dependencias implementando estas prácticas.	Recursos de funcionamiento	Lidera: Secretaria de Gestión Humana - Gerencia de Atención al Ciudadano. Participan: Dependencias de la Administración Departamental .	30/05/2016	
	3.3	Actividad 3.3: Incluir en la página web y/o intranet un botón que redireccione a Mercurio la posibilidad de que los servidores puedan radicar sus PQRSD y se puedan identificar de manera clara con el volumen de la ciudadanía.	Ajuste en la plataforma de Mercurio y botón en la página web puesto en operación.	Recursos de funcionamiento	Lidera: Gerencia de Atención al Ciudadano. Participan: Dirección de Informática y Dirección de Gestión Documental	30/08/2016	
Subcomponente 4 /Proceso 4 Normativo y procedimental	4.1.	Actividad 4.1: Gestionar con el contratista del aplicativo Mercurio la posibilidad de que se puedan extraer informes y reportes de la tipificación, número de PQRSD, dependencias, procesos y demás de forma ágil y amigable con el servidor	Reportes de fácil acceso	Recursos de funcionamiento	Lidera: Gerencia de Atención al Ciudadano Participa: Dirección de Informática	30/10/2016	

Componente 4: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano

Subcomponente/Procesos	N°	Actividades	Meta producto	Recursos asignados	Responsable	Fecha programada	Anotaciones
Subcomponente 4 /Proceso 4 Normativo y procedimental	4.2	Actividad 4.2: Entrega de informes trimestrales a las dependencias frente al comportamiento de las PQRSD y su efectivo cumplimiento al igual que reporte de las PQRSD más frecuentes por los ciudadanos. Al igual, socialización y publicación de estos informes y trabajo en equipos de mejoramiento para generar planes de acción que permitan mejorar la atención y oportunidad en las PQRSD.	Informes trimestrales entregados a las Secretarías y publicados anual en los canales de acceso al ciudadano.	Recursos de funcionamiento	Lidera: Gerencia de Atención al Ciudadano. Participa: Dependencias de la Administración y Dirección de Informática.	15/12/2016	
Subcomponente 4 /Proceso 4 Normativo y procedimental	4.3	Actividad 4.3: Diseñar y presentar propuesta de política pública de servicio al ciudadano de la Gobernación de Antioquia.	Propuesta de Política Pública para la Atención al Ciudadano, diseñada.	Recursos de funcionamiento	Lidera: Gerencia de Atención al Ciudadano. Participan: Dependencias de la Administración, alianzas estratégicas con otras entidades, Programa Nacional de Servicio al Ciudadano y Gerencia de Atención al Ciudadano.	31/12/2016	
Subcomponente 5 /Proceso 5 Relacionamiento con el ciudadano	5.1	Actividad 5.1: inventario e integración de los sistemas y aplicativos virtuales existentes en la administración departamental para el ciudadano en el Micrositio que hoy se llama Trámites y servicios en Atención al Ciudadano.	Facilitar el contacto del ciudadano con la administración y generar mecanismos que faciliten la accesibilidad.	Recursos de funcionamiento	Lideran: Dirección de Informática y Gerencia de Atención al Ciudadano. Participan: Dependencias de la Administración	30/06/2016	

Componente 4: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano

Subcomponente/Procesos	N°	Actividades	Meta producto	Recursos asignados	Responsable	Fecha programada	Anotaciones
Subcomponente 5 /Proceso 5 Relacionamiento con el ciudadano	5.2	Actividad 5.2: Socializar con la ciudadanía en los diferentes medios de comunicación disponibles, los resultados de la Encuesta de Atención a la Ciudadanía en el 2015	Encuesta y resultados publicados y socializados con la Ciudadanía y con los servidores	Recursos de funcionamiento	Lidera: Gerencia de Atención al Ciudadano. Participan: Dependencias de la Administración y Dirección de Comunicaciones	30/11/2016	
	5.3	Actividad 5.3: Realizar un diagnóstico de las mediciones efectuadas por las diferentes dependencias de manera independiente buscando agrupar y unificar formatos y mecanismos por canales de atención	Documento con inventario de mediciones de satisfacción efectuado por las dependencias y propuesta de formato unificado por canal de Atención.	Recursos de funcionamiento	Lidera: Gerencia de Atención al Ciudadano. Participan: Dependencias de la Administración	31/12/2016	
	5.4.	Actividad 5.4: Coordinación con los diferentes organismos para efectuar la medición de la satisfacción en el 2016.	Medición de la satisfacción ciudadana en los tres canales de atención en el 2016	Recursos de funcionamiento	Lidera: Gerencia de Atención al Ciudadano. Participan: Dependencias de la Administración	15/12/2016	
	5.5	Actividad 5.5: Actualización de formatos de PQRSD en tanto normatividad vigente- Protección de Datos	Formato actualizado y publicado.	Recursos de funcionamiento	Gerencia de Atención a la Ciudadanía.	29/02/2016	
	5.6	Actividad 5.6: Construcción y socialización de carta de derechos y deberes del ciudadano para garantizar su atención efectiva	Documento construido y publicado en los tres canales de atención al ciudadano de manera visible y de fácil acceso.	Recursos de funcionamiento	Lidera: Gerencia de Atención a la Ciudadanía Participa: Gerencia de comunicaciones	31/07/2016	

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PARA LA VIGENCIA 2016

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

ENTIDAD: GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA

VIGENCIA: 2016

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano							
GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA							
Componente 5: Mecanismos para la transparencia y el acceso a la información							
Subcomponente/Procesos	N°	Actividades	Meta producto	Recursos asignados	Responsable	Fecha programada	Anotaciones
Subcomponente 1 /Proceso 1 Lineamientos de transparencia activa	1.1	Actividad 1.1: Apoyar la implementación de la Estrategia Gobierno en línea, aplicando los lineamientos entregados en el Decreto Nacional 2573 de 2014	Porcentaje indicado por el Ministerio de TIC para entidades territoriales de categoría especial y primera.	Recursos de funcionamiento	Dirección de Informática de Oficina de Comunicaciones	31/12/2016	
	1.2	Actividad 1.2: Actualización permanente de la sección "Transparencia y acceso a la información pública" en el portal Web.	Cumplimiento de la Ley 1712 de Transparencia y el acceso a la información pública.	Recursos de funcionamiento	Lidera: Oficina de Comunicaciones. Apoyan: Todas las dependencias que manejan información pública y la deben entregar para su publicación.	Permanente	
Subcomponente 2 /Proceso 2 Lineamientos de transparencia pasiva	2.1	Actividad 2.1: Respuesta adecuada a las solicitudes de información que se hacen a través del Módulo de PQRS. Teniendo en cuenta las directrices del decreto 1081 de 2015, en lo relacionado a la gestión de solicitud de información.	% de las solicitudes de información con respuesta adecuada y oportuna	Recursos de funcionamiento	Gerencia de Atención a la Ciudadanía.	Permanente	
Subcomponente 3 /Proceso 3 Elaboración de instrumentos de gestión de la información	3.1	Actividad 3.1: Actualización del registro o inventario de activos de la información.	Instrumento actualizado con ayuda de las otras dependencias.	Recursos de funcionamiento	Dirección de Gestión Documental en corresponsabilidad con los otros organismos.	Cada vez que se presente novedades en la información.	

Componente 5: Mecanismos para la transparencia y el acceso a la información

Subcomponente/Procesos	N°	Actividades	Meta producto	Recursos asignados	Responsable	Fecha programada	Anotaciones
Subcomponente 3 /Proceso 3 Elaboración de instrumentos de gestión de la información	3.2	Actividad 3.2: Actualización del esquema de publicación de la información en la entidad.	Tener actualizado este instrumento con ayuda de las otras dependencias.	Recursos de funcionamiento	En corresponsabilidad con la Oficina de Comunicaciones	Cada vez que se presenten novedades en la información	
	3.3	Actividad 3.3: Actualización del índice de información clasificada y reservada.	Tener actualizado este instrumento con ayuda de las otras dependencias.	Recursos de funcionamiento	En corresponsabilidad con todas las dependencias, unidades administrativas	Cada vez que se presente novedades en la información	
Subcomponente 3 /Proceso 3 Elaboración de instrumentos de gestión de la información	3.4	Actividad 3.4: Elaboración de acto administrativo para adoptar el Registro de Activos de Información, el Índice de Información Clasificada y Reservada, el Esquema de Publicación de Información y el Programa de Gestión Documental.	Tener acto administrativo de adopción elaborado.	Recursos de funcionamiento	En corresponsabilidad de Asesoría Legal y de Control	Ya está elaborado desde el 6 de marzo de 2015.	
Subcomponente 4 /Proceso 4 Criterio diferencial de accesibilidad	4.1	Actividad 4.1: Definir acciones para la divulgación de la información de la entidad en formatos alternativos comprensibles, facilitando la consulta o visualización por todo tipo de personas; incluidas aquellas en situación de discapacidad.	Información divulgada en formatos alternativos comprensibles	Recursos de funcionamiento	Oficina de Comunicaciones y Dirección de Informática	31/12/2016	

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PARA LA VIGENCIA 2016

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

ENTIDAD: GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA

VIGENCIA: 2016

PUBLICACIÓN: MARZO 31 DE 2016

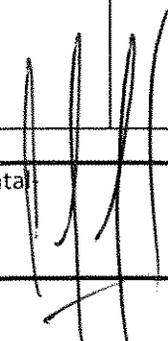
Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano							
GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA							
Componente 6: Iniciativas adicionales							
Subcomponente/Procesos	N°	Actividades	Meta producto	Recursos asignados	Responsable	Fecha programada	Anotaciones
Otras actividades: Auditorías Ciudadanas	1.1	Actividad 1.1: Realización de Auditorías Ciudadanas. Son una herramienta que facilita la comunicación directa entre la comunidad beneficiaria de un programa o proyecto y la Gobernación de Antioquia. Con esta estrategia, se quiere garantizar la Transparencia en la gestión de lo público.	5 Auditorías ciudadanas	Recursos de Inversión y se calculan \$800.000 por auditoria Ciudadana. Se ajustara de acuerdo a recursos que se asignen en Plan de Desarrollo	Gerencia de Control Interno	30/12/2016	
Otras actividades: Comité de Lucha Contra la Corrupción.	1.2	Actividad 1.2: Realizar seguimiento y control a las estrategias de la Lucha Contra la Corrupción que se establezcan en la línea 7 "Gobernanza y Prácticas de Buen Gobierno", entre otras, hacer seguimiento a las denuncias que se reciban a través de diferentes fuentes.	Seguimientos periódicos a las estrategias de lucha contra la corrupción definidas. 100% de seguimiento a las denuncias que se reciban a través de diferentes fuentes.	No aplica	Gerencia de Control Interno	Reuniones Mensuales	Es un comité y en principio no se requieren recursos.
Otras actividades: Código de Etica	1.3	Actividad 1.3: Actualización del Código de Etica de la Gobernación de Antioquia, conforme a los lineamientos de la Administración departamental y el Departamento Administrativo de la Función Pública.	Código de Etica actualizado.	Recursos de funcionamiento	Secretaria de Gestión Humana -Dirección de Desarrollo Humano	Junio de 2016	Se actualizarán los valores corporativos y el acto administrativo que soporta el Código de Etica.

Plan Anticorrupción y de Atención a l Ciudadano

GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA

Componente 6: Iniciativas adicionales

Subcomponente/Procesos	N°	Actividades	Meta producto	Recursos asignados	Responsable	Fecha programada	Anotaciones
Otras actividades: Código de Etica	1.4	Actividad 1.4: Realizar actividades de socialización y divulgación del Código de Etica a los servidores públicos departamentales y grupos de interés.	Código de Etica socializado y difundido.	Recursos de funcionamiento	Secretaría de Gestión Humana -Dirección de Desarrollo Humano	Segundo semestre 2016	
Otras actividades: Lineamientos sobre conflicto de intereses	1.5	Actividad 1.5: Análisis con la Secretaría de Gestión Humana, para determinar viabilidad de incluir el tema de "Conflicto de intereses", en el Código de Etica de la Gobernación de Antioquia.	Documento de análisis realizado	Recursos de funcionamiento	Lidera: Dirección de Control Interno Disciplinario Participan: Dirección de Desarrollo Humano y dependencias de la Mesa de Trabajo	15/05/2016	
Otras actividades: Canales de denuncia y protección al denunciante	1.6	Actividad 1.6: Análisis de viabilidad para la implementación de un canal único de denuncia, tanto para servidores públicos como para ciudadanía en general.	Documento de análisis realizado con protocolos definidos	Recursos de funcionamiento	Lidera: Dirección de Control Interno Disciplinario. Participan: Dependencias de la mesa de trabajo	Agosto 30 de 2016	
Otras actividades: Pedagogía	1.7	Actividad 1.7: Realizar actividades pedagógicas para socializar conceptos tales como: Corrupción, cohecho, concusión, tráfico de influencias, falsedad, etc.	(4) Actividades pedagógicas realizadas.	Recursos de funcionamiento	Lidera: Dirección de Control Interno Disciplinario Participan: Oficina de Comunicaciones, Dirección de Informática y Dirección de Desarrollo Organizacional.	Diciembre 15 de 2016	Todas las dependencias que conforman la mesa de trabajo, apoyarán en el desarrollo de estas actividades.

Consolidación del Documento	Cargo : Director Planeación Departamental Nombre : Carlos Mario Montoya Serna Firma: 
Seguimiento de la Estrategia	Cargo : Jefe de Control Nombre: Claudia Janet Salazar Arango Firma: 