



**GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA**  
República de Colombia

**CONTEXTO ESTRATEGICO**

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCION AL CIUDADANO**

**GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA – 2020**

**INTRODUCCIÓN**

El programa de gobierno del señor Gobernador Anibal Gaviria Correa, para el periodo 2020-2023, “Es el momento de Antioquia, Una nueva Agenda”, será insumo para la formulación del Plan de desarrollo, como herramienta que permite direccionar la acción de la gestión pública departamental. Dicho programa, plantea como unos de sus principios, “la integridad como una forma de superar la noción de buen gobierno para convertirse en la base de la cultura de la legalidad. Por eso somos un libro abierto. Nos comportamos igual en público y en privado. Honramos la palabra. Defendemos la transparencia y luchamos contra la corrupción”.

En la Línea Estratégica 5: Nuestra Gobernanza, se propone construir Una Nueva Agenda, en un marco de legalidad democrática y transparencia, para la planeación del desarrollo integral y sostenible que responda a los retos vigentes y futuros de Antioquia. Es el momento de la unión, de aprovechar los capitales tangibles e intangibles del departamento; desde un modelo de gobernanza multisectorial, participativa y transparente, para alcanzar mayores niveles de bienestar, equidad y sostenibilidad.

Dicha Línea, mediante el Componente de Transparencia y probidad, busca fortalecer el marco jurídico, político, ético y organizativo de la administración pública que rige las actuaciones de instituciones y servidores en Antioquia. El cual, bajo el principio de transparencia fundamenta la debida gestión de los asuntos y bienes públicos, en la integridad y en la obligación de rendir cuentas, evidenciando oportunamente las actuaciones realizadas desde la toma de decisiones, la planeación, la ejecución y la evaluación de planes, programas y resultados.

Igualmente, es importante resaltar el Componente “Es el momento de un buen gobierno de cara a la ciudadanía”, donde se señala la necesidad del cultivo de la ciudadanía, indispensable para configurar la gobernabilidad democrática, para el respeto de los Derechos Humanos, libertades fundamentales de las personas y acompañamiento al bienestar de las comunidades. El buen gobierno se traduce en eficiencia, transparencia y concertación ciudadana para planificar y concretar el desarrollo humano que permita la ampliación de oportunidades y capacidades de las personas.

Está línea desarrolla en algunos de sus componentes, programas específicos relacionados con la construcción de ciudadanía activa para la corresponsabilidad ciudadana en los asuntos públicos y la interacción con la institucionalidad, la cultura del buen relacionamiento como acción colectiva, la



## GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA

República de Colombia

gestión pública visible y disponible que permita el acceso a la ciudadanía, de información veraz y oportuna, con procesos de rendición de cuentas, así como una institución sólida con un sistema de control interno que integre los métodos de gestión, riesgo y control, de manera armónica, enfocado al logro de los objetivos.

Estos Programas son la base para la construcción de nuestro Plan de Desarrollo, el cual permitirá concretar en acciones, las diferentes estrategias que soportan el **Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano en la entidad para la vigencia 2020**.

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

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

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

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

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

*Proponer acciones estratégicas enmarcadas en cada uno de los componentes del Plan para la **vigencia 2020**, orientadas a la prevención de actos de corrupción, al mejoramiento de la atención y el servicio al ciudadano, el mejoramiento del acceso y la calidad de la información pública y la realización de los seguimientos periódicos acorde con lo establecido en la normatividad vigente.*



**GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA**  
República de Colombia

**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 los 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.

Así mismo, es la **Dirección de Control Interno Disciplinario**, la dependencia responsable de la investigación y sanción de las conductas disciplinables por parte de servidores y ex servidores públicos del Departamento de Antioquia, tiene en el marco de su competencia dentro del nivel central de la administración, la Fábrica de Licores y Alcoholes de Antioquia y los Docentes y Directivos Docentes de los 117 Municipios “no certificados” pagados con los recursos del SGP.

Esta Dependencia recibió durante el año 2019 un total de 517 informes y/o quejas de las cuales 69 se relacionan por hechos, en principio, asociados a corrupción. De las 69, tenemos que 20 fueron atendidas, es decir, se tomó una decisión de fondo a saber:

<b>Decisión</b>	<b>Cantidad</b>
Inhibitorios	12
Remisiones a otras entidades	6
Prescripciones y/o caducidad	1
Archivo	1
<b>Total</b>	<b>20</b>

De lo anterior, se puede indicar entonces que hay activos un total de 49 procesos por conductas que aparentemente tienen aspectos relacionados con la corrupción, de ellas: 41 se encuentran en proceso de estudio para determinar la pertinencia de iniciar la acción disciplinaria correspondiente, 6 se encuentran en investigación disciplinaria formal y 2 en indagación preliminar, sin embargo es importante recalcar que en la actual administración no se ha presentado un hecho de tal magnitud que conlleve a poner en riesgo la estabilidad administrativa.



**GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA**  
República de Colombia

Debe indicarse que para el presente contexto se tomaron en cuenta los informes y quejas presentados para el año 2019, sin embargo, esta dependencia ha realizado un sinnúmero de actividades para dar más celeridad a las actuaciones de la Dirección y lograr así de acuerdo a la carga operativa resolver los asuntos en el orden en que ingresaron a la dirección; teniendo en cuenta que de las quejas e informes de años anteriores relacionados con casos de corrupción, se han proferido adicionalmente 3 fallos sancionatorios, por falsedad en títulos o documentos que no corresponden a la realidad (2 para posesionarse o ascender en el escalafón y 1 fallo por falsedad en incapacidades médicas), dichos fallos fueron materializados con destitución e inhabilidad que oscilan entre los 10 años y 12 años y no tuvieron apelación.

Finalmente, se debe señalar que esta Dependencia viene trabajando de forma articulada dentro de las Ferias de “Antioquia Cercana” brindando espacios de capacitación logrando para el año 2019 un total de 1.857 Servidores públicos capacitados en temas de responsabilidad disciplinaria de los servidores públicos en todo el Departamento, los cuales corresponden:

\*1000 Docentes

\*150 capacitados en Feria de servicios “Antioquia más cercana”

\*300 Capacitación a Funcionarios públicos Gobernación de Antioquia ingresados por la 429

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

La Dirección de Atención a la Ciudadanía, en su ejercicio Misional de Fortalecer el Modelo Integrado de Atención a la Ciudadanía en el Departamento de Antioquia, ha venido implementando y creando estrategias que permiten dar cumplimiento a las metas establecidas por el Gobierno Nacional en lo concerniente a la lucha frontal contra la corrupción y la atención y servicio a la ciudadanía. Sobre esta base, en años anteriores, la Gerencia establece y diseña una estrategia de identificación de Trámites, Servicios y Otros Procedimientos Administrativos –OPAs-, con el fin de rectificar las acciones dispuestas y propuestas en la Guía metodológica de Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano.

Ahora bien, el ejercicio realizado en el marco de la formulación del Plan Anticorrupción en el Componente Número 2: **Racionalización de Trámites**, consiste en la aplicación de un Instrumento en el que se identifica la oferta institucional de trámites de la Gobernación en dos momentos, así:

El primero, en el que se logra encontrar en las dependencias de carácter misional un total de 219 trámites y OPAs; un segundo momento, en el que se realiza la identificación en aquellas dependencias No misionales y en los Organismos de apoyo de la Gobernación; encontrando como resultado, que no prestan servicios o realizan trámites. Cabe señalar que, actualmente, se tienen identificados 118 trámites publicados en el Sistema Único de Información de Trámites –SUIT- de la Función Pública, lo cual deja entrever que, del total de trámites y OPAs identificados en el primer



## GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA

República de Colombia

ejercicio, 11 corresponden a OPAs o gestiones que realizan las entidades misionales que no necesariamente califican como trámites.

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

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

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

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

Evidenciada la necesidad de fortalecer los canales de transparencia de la función y gestión pública, la actual Administración se propone, una nueva meta para los años 2020 - 2023 de 72 trámites racionalizados en razón de 9 trámites por cada uno de los ocho semestres.



## GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA

República de Colombia

En la misma línea, la Dirección de Atención a la Ciudadanía ha logrado desconcentrar trámites y servicios mediante la estrategia “Ferias de Servicio Antioquia Cercana”. Hecho que responde a una racionalización de tipo administrativo, puesto que, a partir del acercamiento de la Oferta de Servicios de la Administración Departamental a los Municipios de las regiones de Antioquia, se logra una reducción bastante significativa de los tiempos de duración del trámite y los costos del mismo. Cabe resaltar que, en el cuatrienio anterior, se logra realizar 84 ferias con la participación de 98 municipios en las diferentes regiones del Departamento. Allí se contó con la participación de 213.734 ciudadanos, se realizaron capacitaciones a 3.219 Servidores Públicos en temas relacionados con SUIT, SIGEP y MECI y en SECOP II. Así mismo, dentro de los servicios y trámites gestionados, se tramitan 10.412 pasaportes, 4.311 Rut tramitados con la DIAN, 9.340 personas atendidas por la unidad de víctimas de la Secretaría de Gobierno y la secretaría de medio Ambiente con la siembra de 11.741 árboles, entre otros.

De acuerdo con lo anterior, es imperiosa la necesidad de continuar fortaleciendo las estrategias, de manera que sea posible alcanzar las metas propuesta y, de esta forma, cumplir con lo establecido dentro del Plan Anticorrupción y atención al ciudadano de la vigencia 2020, el cual se encuentra orientado a racionalizar trámites mediante la gestión interinstitucional, aplicación de la Guía de la Función Pública, medición y gestión del indicador y acercamiento y desconcentración de trámites.

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

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

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

El portal Web es en sí mismo una herramienta que posibilita la rendición permanente de cuentas de la administración hacia sus ciudadanos.



**GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA**  
República de Colombia

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

**El Modelo Integral de Atención a la Ciudadanía** es una estrategia que se viene implementando bajo el liderazgo de la Dirección de Atención a la Ciudadanía. Como es sabido, el Gobierno Departamental tiene un firme propósito de acercar la Administración Departamental a la Ciudadanía de todo el territorio Antioqueño, con el fin de que se fortalezcan los vínculos entre la ciudadanía y el Estado y se logren satisfacer las necesidades de la población y su desarrollo humano.

De acuerdo con el diagnóstico de la situación de la atención y servicio a la ciudadanía desarrollado, desde las recientes mediciones tanto de los autodiagnósticos presentados a la luz de la implementación del Modelo integrado de Gestión MIPG, las mediciones desarrolladas a través del formulario único de planeación que determinan Sistema De Gestión Y Desempeño en el Territorio FURAG II, y el Reciente Diagnóstico realizado por el programa nacional de Servicio a la Ciudadanía (PNSC) a través de su Herramienta Asistec, A continuación, se describen de manera general las Brechas y oportunidades de mejora encontradas en el proceso de Atención Ciudadana del Departamento de Antioquia:

1. **Arreglos Institucionales**, institucionalidad y relevancia del tema de servicio al ciudadano al interior de la entidad, representado en el compromiso de la Alta Dirección para el desarrollo de estrategias, programas y proyectos para la mejora del servicio al ciudadano. En la actualidad, se cuenta con un plus en la medida en que, a través la adopción de la Política pública de Atención a la Ciudadanía para el Departamento de Antioquia, se pudo dar vía libre a la creación de la Dirección de Atención a la Ciudadanía como unidad Administrativa y con inyección de recursos de destinación específica para su implementación.
2. **Procesos y Procedimientos**, La Entidad cuenta con su respectivo mapa de procesos del sistema integrado de Gestión, donde en la cadena de valor como proceso Misional se encuentra anclado el proceso de Atención Ciudadana. Este proceso se apalanca en dos grandes procedimientos, Gestión de Trámites y Gestión de PQRSD. Ambos procedimientos con un alto grado de madurez en su desarrollo y contribución hacia el logro de las metas del proceso.
3. **Servidores Públicos**: La Dirección de Atención a la Ciudadanía desde el marco de adopción de su política pública ha propendido por fortalecer dentro de su modelo de Atención la Cualificación del Talento Humano en competencias sobre servicio al Ciudadano. En articulación con la dirección de Desarrollo Humano y de manera proactiva viene impactando con charlas informativas y socializaciones a los nuevos servidores que llegan a la Administración departamental con ocasión del concurso de méritos de la CNSC en su convocatoria 429.
4. **Cobertura**: Gestión y fortalecimiento de los canales de servicio con los que cuenta la entidad para interactuar con los ciudadanos y ofrecer información, gestionar trámites, servicios y atender de forma adecuada los requerimientos. La Gobernación de Antioquia bien fortaleciendo canales alternativos para darle mayores y mejores mecanismos a los ciudadanos con ocasión de



**GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA**  
República de Colombia

la demanda de Trámites y Servicios. Esto último con especial énfasis en la puesta a producción de Canales Virtuales con tecnología de vanguardia.

5. **Certidumbre**, que el ciudadano obtenga información completa, clara y precisa sobre las condiciones de tiempo, modo y lugar en que se atenderá su requerimiento o se gestionará su trámite, involucrando las acciones relacionadas con la publicación proactiva y con calidad de la información. En la Administración Departamental se cuenta con desarrollos tecnológicos de vanguardia para ese relacionamiento con el Ciudadano, La SEDE ELECTRÓNICA es un buen ejemplo de los avances en esta materia.
6. **Cumplimiento de Expectativas**: En la Gobernación desde el año 2013, se viene desarrollando un ejercicio periódico de indagación hacia las partes interesadas de cómo es su percepción frente a la prestación de los servicios en términos de satisfacción. Desde el año 2018, la Dirección de Atención a la ciudadanía ha modificado el criterio de las preguntas en los instrumentos de medición incorporando el concepto de Cumplimiento de Expectativas. Esto último, con nuevos resultados y que preliminarmente se califican como favorables.

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

**Servicio al Ciudadano:**

- **Estructura Administrativa y Direccionamiento Estratégico:**

La Dirección de Atención a la Ciudadanía, tiene como tarea primordial medir el nivel de Satisfacción Ciudadana en términos de la atención que recibe a través de los tres canales. Para ello cuenta con una herramienta de medición dentro del sistema integrado de Gestión que arrojó los siguientes resultados: Para el año 2016, la percepción de satisfacción Ciudadana tuvo una calificación del 98 % en el canal presencial, dado que para esta vigencia no fue posible medir el canal telefónico y el Virtual. Para el Año 2018, los criterios de medición fueron modificados respecto a la frecuencia, pasando de mediciones anuales a semestrales; las cuales obtuvieron calificaciones del 93.5 % y 95.7 respectivamente y, logrando esta vez, medir los Tres Canales (Presencial, Virtual y Telefónico). Finalmente, para la vigencia 2019, se continuó con la tendencia en los resultados, arrojando porcentajes del 95% y 96.7%, respectivamente.

Partiendo del compromiso institucional de ser oportunos en la respuesta a los requerimientos por parte de la Ciudadanía, consagrados en el artículo 23 de la constitución Política de Colombia que aborda el derecho fundamental de petición, la Dirección de Atención a la Ciudadanía, como competente en el monitoreo del nivel de respuesta de PQRSD en la Administración Departamental,



**GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA**  
República de Colombia

resalta los siguientes datos que hacen parte de los informes que se generan mediante el sistema de PQRSD:

En el 2016 ingresaron 32.981 PQRSD con un nivel de respuesta del 94% y un 67% de ellas fueron respondidas a Tiempo. Para el Año 2017, ingresaron 26.790 con un nivel de respuesta del 96% y un 74% de ellas fueron respondidas a tiempo. En la vigencia 2018 se reformuló el indicador buscando medir sólo la oportunidad evitando riesgos de incumplimiento y sanciones por la no oportunidad en la respuesta a los Ciudadanos y cuyos resultados evidenciaron una ostensible mejora ubicando el nivel de respuesta en el 96 % y la oportunidad de respuesta en el 83%. Para la vigencia 2019, la administración Departamental con ocasión de la Convocatoria 429 experimentó un clima de incertidumbre en muchos de sus procedimientos, situación que no fue ajena para el Tema de PQRSD con resultados no favorables del 85% en Respuesta y el 70% en oportunidad. Se espera para la vigencia de 2020, cerrar las brechas tanto en el nivel de respuesta como en la gestión oportuna de las mismas con el reacomodo del Talento Humano derivado de la Convocatoria 429.

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

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

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

Respecto al tema de accesibilidad al espacio Físico, la Dirección de Atención a la Ciudadanía con el Apoyo de la Dirección de Servicios Generales de la Secretaría General, aplicaron las guías de accesibilidad del DNP al espacio físico en el que se brinda la atención ciudadana en el Centro Administrativo Departamental, teniendo como resultado el diagnóstico de condiciones de accesibilidad del mismo. Se espera con este diagnóstico, desarrollar acciones puntuales en articulación con la dirección de Servicios Generales para corregir aquellas situaciones encontradas



**GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA**  
República de Colombia

como no conformidades. De igual manera, surge la necesidad de rendir informes a las dependencias de acuerdo con los resultados obtenidos de la aplicación de la guía.

- **Talento Humano:**

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

- **Normativo y Procedimental**

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

**F) Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública: (Responsable: Gerencia de Auditoría Interna)**

F) Con la expedición de la Ley 1712 de 2014, "Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública: que busca regular el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio de garantía de derechos y las excepciones a la publicidad de la información, la entidad inició un proceso de sensibilización y alistamiento. Desde la Gerencia de Auditoría Interna 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.



**GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA**  
República de Colombia

De acuerdo con la directiva No 006 del 14 de mayo de 2019 emitida por la Procuraduría General de la Nación, en el mes de agosto de 2019 se diligenció formulario de autodiagnóstico, el cual permitió determinar el grado de cumplimiento normativo de las obligaciones y arrojó el resultado del índice de transparencia y acceso a la información (ITA).

Producto de la evaluación, el Departamento de Antioquia obtuvo un resultado en el componente de transparencia activa de 96.5 y de transparencia pasiva de 98 para un nivel de cumplimiento de 97 sobre 100 puntos.

En transparencia activa se evaluaron las siguientes categorías:

- ✓ Mecanismo de contacto con el sujeto obligado
- ✓ Información de interés.
- ✓ Estructura orgánica y talento humano.
- ✓ Normatividad.
- ✓ Presupuesto.
- ✓ Planeación.
- ✓ Control.
- ✓ Contratación
- ✓ Trámites y servicios
- ✓ Instrumentos de gestión de información pública.

En el año 2019 la Gerencia de Auditoría Interna realizó acción de verificación al cumplimiento de los lineamientos establecidos por la Ley 1712 encontrándose que se requiere establecer mecanismos para facilitar al ciudadano la búsqueda de la información en la página WEB, situación en la que se viene trabajando.

Durante el mes de julio de 2019 la Gerencia de Auditoría Interna realizó la semana de la cultura de control, con el objetivo de promover la integridad en el personal, generar en ellos la capacidad de cumplir con sus funciones y tareas de forma efectiva; impulsando el cumplimiento de los estándares de conducta, adicionalmente con ello se pretende concientizar al Servidor Público acerca de la importancia de la aplicación de los principios de autocontrol, autogestión y autorregulación y luchar así contra los actos de corrupción.

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

Consolidó: Ana Gaviria Jaramillo – Departamento Administrativo de Planeación

Revisó: Julián Alberto Monsalve Posada, Asesor Despacho Departamento Administrativo de Planeación.

**Fecha:** Enero 30 de 2020.

**Departamento Administrativo de Planeación**  
Centro Administrativo Departamental José María Córdova (La Alpujarra)  
Calle 42 B 52 - 106 Tel: 3839170  
Línea de atención a la ciudadanía: 018000 41 9000 – 409 90 00  
Medellín - Colombia - Suramérica