



RESUMEN DE LOS APORTES Y SUGERENCIAS REALIZADAS AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA - 2018

En la etapa de construcción del “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, 2018” de la Gobernación de Antioquia, se abrió el espacio para que las diferentes organizaciones sociales y comunales, espacios e instancias de participación, instituciones académicas y ciudadanía en general, realizaran sus aportes, sugerencias y/o recomendaciones para ser incluidas en este instrumento para la prevención y lucha contra la corrupción.

Convocatoria a nivel interno:

Se convocó a los servidores de la Administración Departamental y comunidad a través de la página web de la Gobernación, mediante la publicación de las noticias “Participa en la construcción del Mapa de Riesgos del Departamento” y “Contra la corrupción luchamos todos”, desde el 23 de enero hasta 30 de enero de 2018, allí se invitaba a que los funcionarios y la comunidad en general, expresaran su opinión sobre el Plan y el Mapa de Riesgos de corrupción e hicieran los aportes, sugerencias y recomendaciones que consideraran pertinentes.





Centro Administrativo Departamental José María Córdova (La Alpujarra) - Calle 42 B 52 - 106 Piso 11, oficina 1101 - Teléfono: (4) 383 80 21
 Línea de atención a la ciudadanía: 018000 419 00 00 - Medellín - Colombia





Dicha publicación se hizo tanto, en el home de la Gobernación como en Intranet, buscando con ello motivar a servidores públicos y a la comunidad en general, para que descargaran el “Plan Anticorrupción y de Atención a la Ciudadanía - Preliminar”, lo consultaran y respondieran la encuesta adjunta, haciendo sus aportes. Se creó un link para consultar el Plan y se habilitó una encuesta con las siguientes preguntas:

PROPUESTA DE ENCUESTA
Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano
Gobernación de Antioquia, 2018.

La Gobernación de Antioquia se encuentra en proceso de construcción de su “**Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano**”, para la vigencia 2018 con el fin de garantizar una propuesta que cumpla con las necesidades del Departamento, lo invitamos a **participar con su opinión y aportes en esta encuesta.**

1. *¿De las estrategias presentadas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2018, cuáles de ellas, considera usted serían más efectivas para enfrentar la corrupción?*

- El mapa de riegos de la entidad y los mecanismos para minimizarlos.
- Estrategias anti trámites – Racionalización de trámites
- Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano
- Mecanismos de rendición de cuentas
- Transparencia y acceso a la información
- Todas las anteriores
- Otra iniciativa, especificar cuál: _____

2. *¿Teniendo en cuenta los trámites más demandados por la Comunidad y que se realizan en la Gobernación de Antioquia, ¿Cuál trámite considera usted que puede presentar mayor riesgo de corrupción? (Por favor señale un sólo trámite)*

1. Impuesto de vehículo automotor
2. Impuesto de registro
3. Pasaporte de Lectura Mecánica y Pasaporte Ejecutivo
4. Cambio de propietario o poseedor de un bien inmueble -
5. Certificados de poseer o no propiedad inmueble
6. Certificaciones por contribución de valorización del Departamento de Antioquia
7. Tornaguías de movilización
8. Tornaguía de Tránsito en el Departamento de Antioquia



9. Tornaguía de Reenvíos en el Departamento de Antioquia
 10. Certificado de Existencia y Representación Legal de Organismos Comunales
 11. Impuesto de degüello
 12. Licencia de Conducción
 13. Autorización de Títulos en el Área de la Salud en Antioquia
 14. Traspaso de propiedad de un vehículo automotor
 15. Incorporación de obras físicas en los predios sometidos o no sometidos al régimen de propiedad horizontal
 16. Englobe o des englobe de dos o más predios
 17. Registro de libros de organismos comunales de 1er y 2do grado
 18. Reporte de novedades en el registro especial de prestadores de servicios de Salud
 19. Impuesto de consumo a vinos, aperitivo, licores y similares
 20. Revisión del avalúo
3. ¿Qué acciones específicas considera usted que puede implementar la Gobernación de Antioquia para mejorar la Atención al ciudadano? **(Por favor señale una sola acción, aquella que considere más importante)**
- a) Capacitación permanente a los servidores que atienden público.
 - b) Automatización de trámites que eviten a los usuarios el desplazamiento hasta la entidad.
 - c) Puesto de información, con herramientas tecnológicas que permita ubicar las personas, guiar al usuario e informar sobre los diferentes trámites y programas que realiza la entidad.
 - d) Otra, favor especifique cuál: _____
4. La Gobernación de Antioquia a través del **portal web antioquia.gov.co**, publica información permanente de interés para la comunidad. ¿A través de qué otros medios le gustaría estar informado de la gestión y servicios de la Gobernación? **(Por favor señale las opciones que considere más importantes)**
- a) Redes sociales
 - b) Correo electrónico
 - c) Documentos impresos, como boletines, plegables, cartillas, etc
 - d) Audiencias y reuniones con diferentes grupos de interés
 - e) Medios masivos como prensa, radio y televisión.
 - f) Otros canales o medios, ¿cuáles?: _____



5. ¿En caso de que usted llegara a conocer un hecho de corrupción o fraude en la Gobernación de Antioquia, qué canal considera le facilitaría la labor de denunciar o hacer conocer dicho hecho ante las instancias correspondientes?

- a) Página web de la Gobernación, denuncias de hechos de corrupción, link <http://www.antioquia.gov.co/index.php/denuncias-asociadas-a-hechos-de-corrupci%C3%B3n>.
- b) Página web de la Gobernación, denuncias de rentas ilegales, <http://www.antioquia.gov.co/index.php/denuncias-asociadas-a-rentas-ilegales>
- c) Canal telefónico (Línea de atención a la ciudadanía 4099000 -para llamadas desde el Área Metropolitana o Línea nacional gratuita 018000419000.
- d) Chat - Página web de la Gobernación de Antioquia, link: <http://servicio.asistenciachat.com/website/gobantioquiachat/default.aspx>
- e) Fiscalía General de la Nación
- f) No denunciaría el hecho
- g) Otro, favor especificar cuál: _____

Convocatoria externa:

Como estrategia de convocatoria al público externo para participar con aportes a la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la Gobernación de Antioquia, se realizó invitación a través de la página de la Gobernación, mediante la publicación de la noticia “Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, 2018”, desde el 23 de enero hasta 30 de enero de 2018.

Adicionalmente, la Mesa de Trabajo consideró importante hacer **invitación directa** mediante correos electrónicos a aproximadamente 50 organizaciones, entre consejos municipales de participación ciudadana, presidentes de Asocomunal, comités afro, asambleas y veedurías. Hasta la fecha, sólo se obtuvo respuesta del Consejo de Participación Ciudadana de la Ceja y posteriormente envían comunicación en caso de ser necesario. Lo anterior, evidencia la necesidad de repensar una nueva estrategia al respecto.

De igual manera y por considerarlo pertinente, la Mesa de Trabajo realizó convocatoria directa mediante oficios a organismos tales como: Asamblea departamental, Contraloría General de Antioquia, Procuraduría General de la Nación y Cámara de Comercio de Medellín para Antioquia. Sólo se recibe respuesta del señor Procurador Regional de Antioquia, doctor Edgar Alfonso Fandiño Prieto, quien informa que “después de haber leído el proyecto de Plan Anticorrupción y Atención al ciudadano, de la Gobernación de Antioquia esta Procuraduría Regional estará atenta al desarrollo y cumplimiento del mismo, por parte de las Dependencias responsables enunciadas en el formato enviado por ustedes”.



Se puede decir que la participación tanto de servidores como de la comunidad en general, fue mínima, dado que a través de la encuesta sólo se recibieron un total de 16 comentarios.

Dichas respuestas fueron direccionadas a un correo electrónico para su recepción y consolidación. No es posible identificar la persona que diligenció la encuesta. Los aportes fueron revisados por los responsables de cada componente y se verificó que estuviesen incluidos en alguna de las estrategias del Plan.

Al realizar el análisis a las respuestas obtenidas a través de la encuesta, se concluye lo siguiente:

Sobre la pregunta 1, relacionada con efectividad de las estrategias presentadas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para promover la lucha contra la corrupción, las personas que diligenciaron la encuesta consideran que el Plan es una herramienta de gran utilidad para ello. La herramienta más mencionada es la de Transparencia y acceso a la información, seguida de los Mecanismos de rendición de cuentas, el mapa de riegos de la entidad y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

En la opción “Otras”, se resaltan las siguientes opiniones:

- Que haya vigilancia web,
- No hacer contrataciones de profesionales sin idoneidad que duplican funciones de servidores públicos,
- Las auditorías internas de gestión y las de entes externos,
- Tener servidores honestos y transparentes, empezando por el Gobernador y el Gabinete.

Con relación a la pregunta 2, las respuestas hacen referencia al principal trámite que los servidores consideran pueden presentar un mayor riesgo de corrupción en la entidad, destacándose lo siguiente:

- *Impuesto de vehículo automotor, con un 31%
- *Incorporación de obras físicas en los predios sometidos o no sometidos al régimen de propiedad horizontal, con un 25%
- *Cambio de propietario o poseedor de un bien inmueble, 12.5%
- *Licencia de Conducción, con un 6.25%
- *Impuesto de consumo a vinos, aperitivo, licores y similares, con un 6.25%
- *Revisión del avalúo, con un 6.25%
- *Certificados de poseer o no propiedad inmueble, con un 6.25%
- *Reporte de novedades en el registro especial de prestadores de servicios de Salud, con un 6.25%



En cuanto a la pregunta 3, relacionada con las estrategias que considera pueden ser implementadas por la Gobernación de Antioquia para mejorar la Atención al ciudadano, las respuestas estuvieron enfocadas a los siguientes aspectos:

- *Automatización de trámites que eviten a los usuarios el desplazamiento hasta la entidad, con un 56.25%
- *Capacitación permanente a los servidores que atienden público, con un 12.5%
- *Puesto de información, con herramientas tecnológicas que permita ubicar las personas, guiar al usuario e informar sobre los diferentes trámites y programas que realiza la entidad, con un 12.5%,
- *Exigencia vigilada al funcionario para el buen y eficaz servicio al usuario, con un 6.25%
- *Implementación de la estrategia de clientes incognitos en diferentes periodos y para diferentes trámites, con un 6.25%
- Rotar el personal que atiende a la comunidad, con un 6.25%

En la pregunta 4, se busca conocer además de la página de la Gobernación, con qué otros medios, le gustaría estar informado de la gestión y servicios de la Gobernación (Por favor señale las opciones que considere más importantes), se encuentran las siguientes respuestas, en orden de importancia:

- *Medios masivos como prensa, radio y televisión.
- *Redes sociales,
- *Audiencias y reuniones con diferentes grupos de interés,
- *Correo electrónico

En cuanto a la opción de “otros canales”, las personas proponen principalmente la utilización de aplicaciones del celular. Aunque “otras respuestas” apuntan a no más canales, puesto que ya todos se utilizan y podrían saturar. Igualmente, señalan que los informes no sean maquillados.

La pregunta 5, orientada a conocer el canal que facilitaría la labor de denunciar o hacer conocer hechos de corrupción ante las instancias correspondientes, obtuvo las siguientes respuestas:

En primer lugar, el Canal telefónico (Línea de atención a la ciudadanía 4099000 -para llamadas desde el Área Metropolitana o Línea nacional gratuita 018000419000 con un 37.5%

En segundo lugar y con un 18.5%, se tiene el Chat - Página web de la Gobernación de Antioquia, link: <http://servicio.asistenciachat.com/website/gobantioquiachat/default.aspx> y la opción de acudir a la Fiscalía General de la Nación.



En tercer lugar, con un 12.5%, está la Página web de la Gobernación para denuncias de hechos de corrupción y de rentas ilegales, con su respectivo link.

Por último y con un 6.25% cada una, se pide la posibilidad de contar con algún medio que facilite el anonimato y el rastreo digital, para evitar represalias, además expresan que no denunciarían el hecho.

Teniendo en cuenta la información anterior, la Mesa de Trabajo tendrá en cuenta los aportes recibidos públicamente.

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

Fecha: Enero 31 de 2018.