

## CONTEXTO ESTRATEGICO

### PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCION AL CIUDADANO

#### GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA – 2019 (Actualizado Enero 21 -2019)

#### INTRODUCCIÓN <sup>1</sup>

Teniendo en cuenta el Plan de Desarrollo como el instrumento que direcciona de manera estratégica la acción del gobierno y que le permite a su vez, asignar de manera eficiente los recursos para el cumplimiento de sus objetivos misionales y promover la participación responsable de la sociedad, así como generar todos los mecanismos de participación para que las comunidades se expresen como parte activa y corresponsable de su propio desarrollo, la Administración departamental señala lo siguiente:

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.

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.

<sup>1</sup> Plan de desarrollo departamental, 2016-2019.

**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: (Responsable: Dirección de Control Interno Disciplinario)**

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.

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 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 2018 un total de 523 informes y/o quejas de las cuales 62 se relacionan por hechos, en principio, asociados a corrupción. De los cuales de las 62 tenemos que 22 fueron atendidas, es decir, se tomó una decisión de fondo a saber:

Decisión	Cantidad
Inhibitorios	9
Remisiones a otras entidades	6
Acumulaciones	2
Poder preferente	1
Prescripciones y/o caducidad	4
Total	22

<sup>1</sup> Plan de desarrollo departamental, 2016-2019.

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

La Gerencia 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. 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 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.

<sup>1</sup> Plan de desarrollo departamental, 2016-2019.

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.

**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 Gerencia de Atención a la Ciudadanía, en el marco de los objetivos del Plan de Desarrollo Departamental en su Línea Gobernanza y Buen Gobierno, particularmente en el Componente “Gobierno de Cara 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 en la Ordenanza del Plan de Desarrollo, una de las problemáticas evidenciadas es “la inadecuada interacción de la Administración Departamental con la ciudadanía, que no facilita la participación y el control a la gestión pública. Hay insuficiencia de espacios de articulación entre la entidad y la comunidad que

<sup>1</sup> Plan de desarrollo departamental, 2016-2019.

## GOBERNACION DE ANTIOQUIA

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).

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 Gerencia de Atención a la Ciudadanía, como competente en el monitoreo del nivel de respuesta de PQRSD en la Administración Departamental, 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%. Se espera para la vigencia de 2019 cerrar las brechas tanto en el nivel de respuesta como en la gestión oportuna de las mismas.

### - 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.

<sup>1</sup> Plan de desarrollo departamental, 2016-2019.

GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA

Producto de la auditoría realizada por parte de la Gerencia de Auditoría Interna a la implementación de la ley 1712 se generaron varias acciones que se han tratado y ajustado; en abril de 2018 el proceso de atención a la ciudadanía realiza nuevamente revisión de los requisitos generales establecidos en el anexo 2 de la resolución 3564 de 2015 (Por la cual se reglamentan aspectos relacionados con la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública), validando los numerales 1 y 2 , los cuales tienen que ver con el formulario electrónico para la recepción de solicitudes de información pública, dicho formulario ya se encuentra en producción y alineado con las exigencias del MINTIC.

Durante el mes de octubre de 2018 la Gerencia de Auditoría Interna realizó la semana de la cultura de control, con el objetivo de promover la integridad en el personal, 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 con ello contra los actos de corrupción.

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

Jorge Enrique Londoño de la Cruz – Gerencia de Atención a la Ciudadanía  
Diego Humberto Aguiar Acevedo – Dirección de Control Interno Disciplinario  
Beatriz Elena Arias Gómez – Gerencia de Auditoría Interna

Consolidó: Ana Gaviria Jaramillo – Departamento Administrativo de Planeación  
Revisó y aprobó: Hernando Latorre Forero – Asesor Despacho Departamento Administrativo de Planeación.

*Ana Gaviria Jaramillo*

*Hernando Latorre Forero*

**Fecha:** Enero 21 de 2019

<sup>1</sup> Plan de desarrollo departamental, 2016-2019.