

Medellín, 27 de diciembre de 2019

**Radicado: R 2019010500551**  
**Fecha: 2019/12/27 11:47 AM**  
Tpo: REMISION  
GLADYS JARAMILLO CARMONA



Señor:  
**CARLOS ARTURO BETACUR CASTAÑO**  
Gerente de Auditoría Interna  
Gobernación de Antioquia

Asunto: Remisión Informe de Gestión

Cordial saludo,

En razón de terminación de vinculación laboral por renuncia voluntaria al cargo de **DIRECTOR ADMINISTRATIVO** Código 009, NUC de Planta 6885, ID Planta 4487 **Dirección de Atención a la Ciudadanía** de la **Secretaría de Gestión Humana y Desarrollo Organizacional**, adscrito a la Planta Global de la Administración Departamental – Nivel Central, remito el informe de gestión para el diligenciamiento de la paz y salvo correspondiente.

*Melissa Velásquez*

**MELISSA STÉFANNY VELÁSQUEZ ACEVEDO**  
Cédula 1020414885  
Celular 3017593533

**ANEXO  
 FORMATO UNICO  
 ACTA DE INFORME DE GESTIÓN  
 (Ley 951 de marzo 31 de 2005)**

**1. DATOS GENERALES:**

- A. NOMBRE DEL FUNCIONARIO RESPONSABLE QUE ENTREGA**  
Melissa Estefany Velásquez Acevedo
- B. CARGO**  
Directora Atención a la Ciudadanía
- C. ENTIDAD (RAZON SOCIAL)**  
Gobernación de Antioquia
- D. CIUDAD Y FECHA**  
Medellín, 26 de diciembre de 2019
- E. FECHA DE INICIO DE LA GESTIÓN**  
12 de Junio de 2019
- F. CONDICIÓN DE LA PRESENTACIÓN:**  
RETIRO   X   SEPARACIÓN DEL CARGO        RATIFICACIÓN
- G. FECHA DE RETIRO, SEPARACIÓN DEL CARGO O RATIFICACIÓN**  
26 de Diciembre de 2019

**2. INFORME RESUMIDO O EJECUTIVO DE LA GESTIÓN:**

Para Antioquia Piensa en Grande, lograr cercanía con nuestros ciudadanos fue la tarea y el reto que día a día se fortaleció al interior de nuestro equipo de servidores, con una sola consigna: “Brindar un trato digno a nuestros clientes ciudadanos enmarcado en los principios de oportunidad y calidad en la atención en todos nuestros canales”. Acá una reseña de las acciones desarrolladas para tal fin:

**Atención presencial:** ciudadanos atendidos en las sedes presenciales

2016	2017	2018	2019	
Centro de Atención a la Ciudadanía	139.875	130.748	133.738	133.667
Agencia de Seguridad Vial	37.048	18.917	11.284	13.833
Dirección de Pasaportes	178.915	134.318	147.348	143.187
Gestión Documental	60.447	56.986	65.610	67.635
Secretaría de Hacienda	61.973	39.489	43.300	66.941
Secretaría de Educación	141.943	141.532	120.941	135.510
Subtotal	622.217	524.007	524.239	560.773
<i>Total de ciudadanos atendidos en el CAD</i>			226.245	

**Herramientas informáticas:** Fortalecimiento de la herramienta informática para el sistema de asignación de turnos con nuevos desarrollos y mejoras sustantivas en las herramientas para los informes estadísticos (Bussines Inteligent).

**Fortalecimiento de la plataforma SUIT:** La Gobernación de Antioquia tiene identificados en las diferentes dependencias de la Administración Departamental 118 trámites, los cuales se encuentran todos publicados.

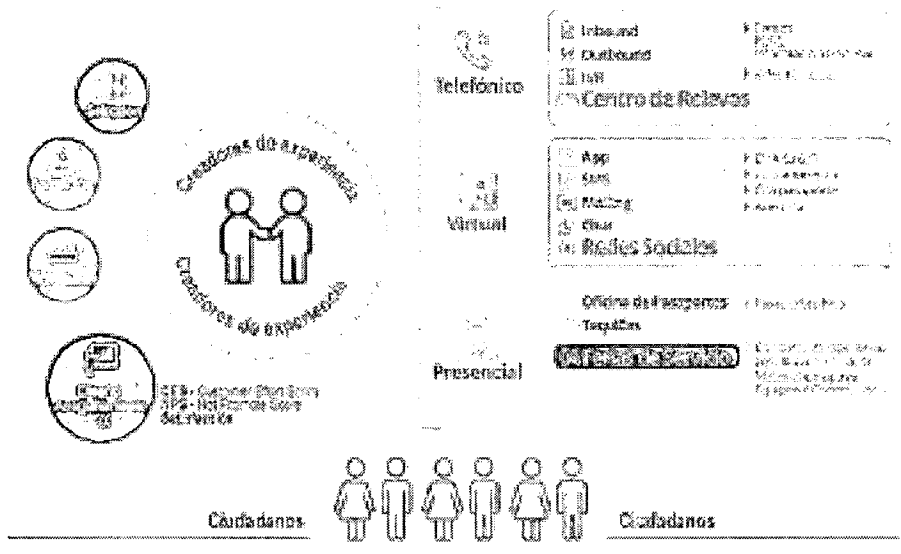
De los 32 Departamentos, Antioquia se encuentra con un indicador del 100%, ocupando el primer lugar junto con el Departamento del Putumayo.

Capacitación de la plataforma SUIT en alianza con el DAFP - Departamento Administrativo de la Función Pública. Municipio de Buriticá.

La Dirección de Atención a la Ciudadanía en el marco de las Ferias de Servicios Antioquia Cercana y como parte de una estrategia de nivelar el indicador departamental de trámites inscritos en el SUIT, ha logrado durante 84 jornadas de feria en los territorios, fortalecer el portafolio de trámites de las diferentes entidades de los 125 municipios, obteniendo como resultado incrementar los indicadores de las administraciones municipales, E.S.E Hospitales, E.S.P.D y Personerías del departamento de Antioquia.

	2018	2019
CAPACITADOS	228	243
<b>TOTAL DE CAPACITADOS</b>	<b>760</b>	

**Contrato de contact center y bpo:**



## Modelo de servicio

**Línea de Atención a la Ciudadanía:** Con la contratación de los servicios de Contact Center y BPO se fortaleció la línea nacional gratuita, a la cual los ciudadanos se pueden comunicar desde cualquier lugar del territorio nacional para recibir orientación sobre todos los trámites, servicios, proyectos, programas de la Gobernación y cualquier otra información institucional de interés de la comunidad. De igual forma, se unificó el conmutador de la Gobernación con la línea local y se implementó el numeral abreviado #774.

Esta línea de atención recibe más de 8.500 llamadas mensuales con una eficacia superior al 95%.

**Pasaportes:** En la oficina de Pasaportes donde se realiza uno de los trámites de mayor demanda en el Departamento, se logró incrementar la productividad en un 80%, suministrando el personal especializado para atender una alta demanda que se presenta en Antioquia.

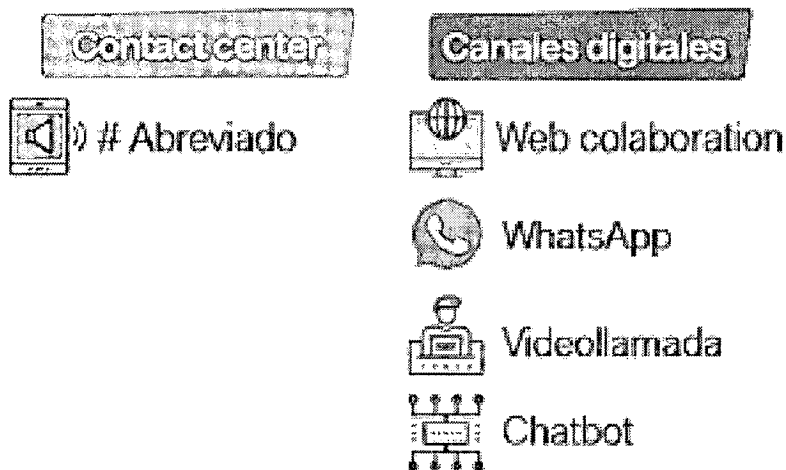
Con la contratación de estos servicios la Oficina de Pasaportes tiene una capacidad de emitir en promedio 12.400 Pasaportes mensualmente, representándole a la Gobernación con el recaudo del impuesto de timbre, el impuesto pro ancianos, el proyecto de fortalecimiento del modelo de atención a la ciudadanía y la proelectrificación rural, un ingreso de más de \$700 millones mensual o \$8.400 millones anuales.

Además, entra en operación el aplicativo móvil, la ventanilla de pago virtual y la estrategia Tu pasaporte al día con jornadas de expedición del documento en empresas de Medellín.

También estamos atendiendo los puntos de información y orientación de la Agencia de Seguridad Vial, El Centro de Atención a la Ciudadanía, los puntos de información de la Secretaría de Educación, Secretaría de Hacienda, las taquillas del Banco de la Gente y PQRSD del Centro Administrativo.

**Canal Virtual:** Se habilitó el chat de atención a la ciudadanía y la aplicación móvil oficial de la Gobernación de Antioquia. Se implementa la Sede Electrónica, redes sociales y micrositos alojados en el home de la Gobernación con información de trámites y servicios.

Para esta nueva vigencia se incluyen los siguientes canales y/o servicios con el objetivo de continuar mejorando la experiencia brindada a los antioqueños.



**Sistema integrado de gestión:** Proceso De Atención Ciudadana fortalecido y con alto grado de madurez, en armonía con los nuevos lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión y con cierre de brechas en la adopción de la nueva norma ISO 9000 versión 2015.

Contribución del proceso de Atención Ciudadana en la articulación con las entidades descentralizadas para la adopción de la Política de Servicio al ciudadano a la luz del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.

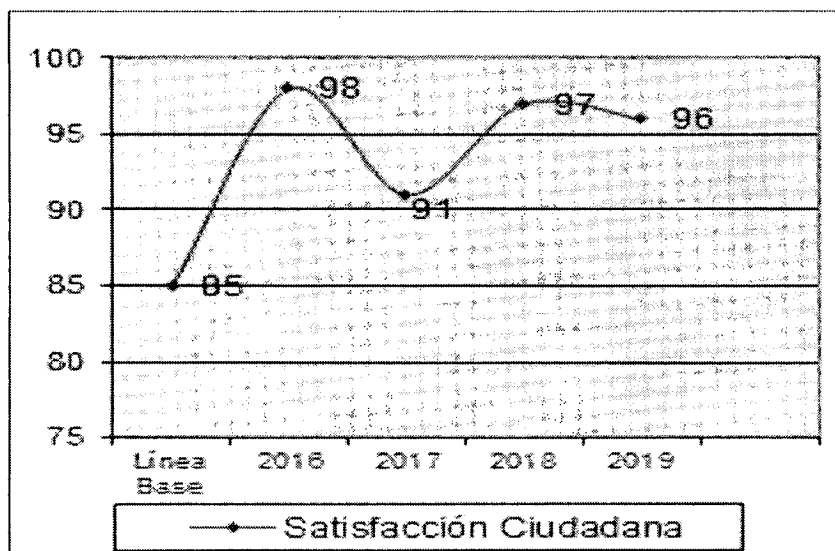
En esta vigencia se logró documentar a categoría de manual la Estrategia de Desconcentración de la oferta institucional denominada "Ferias de Servicios Antioquia Cercana".

**Satisfacción ciudadana:** La Dirección tiene como tarea primordial medir el nivel de Satisfacción Ciudadana en términos de la atención que ella recibe a través de los

tres canales. Para ello cuenta con una herramienta de medición dentro del Sistema Integrado de Gestión y la cual arrojó los siguientes resultados.

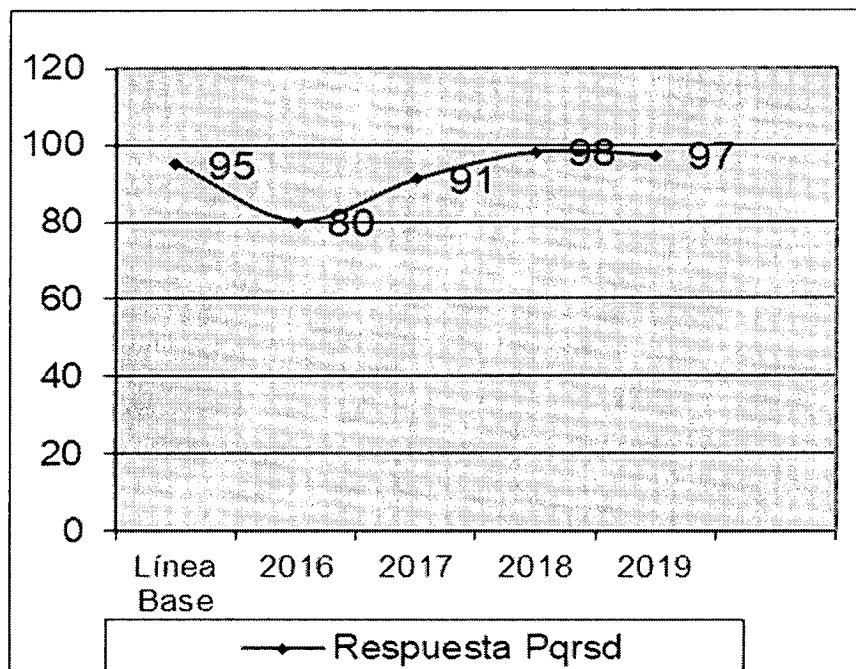
Para el 2016 la percepción de satisfacción ciudadana tuvo una calificación del 98%, durante el 2017 la percepción de satisfacción ciudadana tuvo una calificación del 91%; en el año 2018 se obtuvo una medición del 97%, creciendo de esta manera 6 puntos porcentuales con respecto al año anterior.

Para el año el 2019 se hace un cierre con el 96% en el nivel de percepción de la satisfacción ciudadana, lo que representará una mejora visible en la imagen institucional de la Gobernación de Antioquia durante la administración Piensa en Grande.



**PQRSD:** La Dirección de Atención a la Ciudadanía es la responsable de monitorear el nivel de respuesta de PQRSD en la Administración Departamental. Desde Junio de 2016 implementó la actividad de plan padrino con el fin de darle continuidad a las capacitaciones y asesorías a los enlaces y las diferentes personas encargadas de dar trazabilidad a las PQRSD que ingresan por los tres canales: presencial, virtual y telefónico.

Esta actividad se realiza mensualmente y trimestralmente con cada una de las secretarías, y se envía la trazabilidad al correo de cada enlace con la alerta para que se trate de brindar oportunamente las respuestas a la ciudadanía y logre estabilizar el indicador, tanto de respuesta como de oportunidad, a la hora de realizar el corte final. Acá datos relevantes de esta gestión:



### **Política Pública De Atención A La Ciudadanía:**

La Ordenanza N° 17 del 15 de agosto de 2018 adopta la Política Pública de Atención a la Ciudadanía para el Departamento de Antioquia; en el parágrafo del artículo segundo de la citada Ordenanza se instituye que “Las reglas relativas a la política pública de atención a la ciudadanía establecidas en esta ordenanza, serán el marco de referencia para los municipios y sus entidades y organismos al momento de adoptar la política de atención a la ciudadanía a nivel municipal.” Y cuyos objetivos específicos son:

1. Implementar, fortalecer y sostener el Modelo Integral de Atención a la Ciudadanía en el territorio antioqueño.
2. Fortalecer y garantizar la accesibilidad y las condiciones del servicio en los canales de atención a la ciudadanía.
3. Cualificar y capacitar en la vocación del servicio, orientación y formación del talento humano que se encuentra de cara a la ciudadanía.
4. Mejorar el cumplimiento de normas, procesos, procedimientos, manuales y protocolos de atención a la ciudadanía, mediante estrategias de consolidación, difusión y socialización.
5. Garantizar la cobertura y desconcentración de trámites y servicios en el territorio antioqueño, a través de la estrategia de las ferias de servicio.
6. Afianzar los niveles de satisfacción ciudadana con la calidad en la oferta de trámites y servicios.

Logramos mediante decreto N° 2019070000734 del 12 de febrero de 2019 “Por medio del cual se crea la Dirección de Atención a la Ciudadanía adscrita a la Secretaría de Gestión Humana y Desarrollo Organizacional y se modifica parcialmente el artículo 17 de la ordenanza 8 de 2013”, dejando así una unidad administrativa como pilar importante en la entidad para garantizar el desarrollo satisfactorio de los objetivos específicos de la Política Pública en beneficio de toda la comunidad antioqueña.

La política pública contribuye al fortalecimiento de la confianza entre la ciudadanía y el Estado, mejora la prestación del servicio y la garantía de la satisfacción ciudadana en las instituciones públicas.

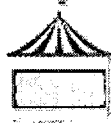
Con este propósito, se decide compartirla y socializarla en los entes territoriales para que adopten e implementen la política.

La Dirección de Atención a la Ciudadanía a través de las Ferias de Servicio Antioquia Cercana, hace la invitación a todos los municipios del Departamento y se logra socializar la Política Pública de Atención a la Ciudadanía en los municipios de Necoclí, La Ceja, Cocorná, Santa Fe de Antioquia, Bello, Caldas, Itagüí, Marinilla, Carepa, Donmatías, Medellín.

**Ferias De Servicio Antioquia Cercana:**

Estrategia que ha representado en el año 2018 reconocimientos a nivel nacional por buenas prácticas de Gobierno abierto. Estrategia que básicamente consiste en llevar a los territorios del Departamento la mayor parte de la oferta institucional buscando con ello facilitar a los ciudadanos la realización de los diferentes trámites ahorrando tiempo y dinero y por ende hacer más fácil la relación ciudadano-Estado.





**84** ferias de servicios y trámites.



**213.734** ciudadanos atendidos.



**\$ 28.560.588.236** se ha ahorrado la ciudadanía.



**10.412** Pasaportes



**1.520** vinculaciones, **Colpensiones** brindó vinculaciones, capacitaciones y asesorías en BEPS.



**11.741** árboles sembrados por la **Secretaría de Medio Ambiente.**



**9.340** población víctima atendida en la **Unidad para las Víctimas.**



**900** proyectos productivos, acompañaron la Feria



**2.850** ciudadanos atendidos en asesoría de temas relacionados con la libreta militar



**2.850** caninos y felinos vacunados por la **Secretaría Seccional de Salud y Protección Social.**



**3.219** servidores capacitados en **municipios con SUIT, SIGEP, SECOP II,**



**4.311** RUT tramitados por la **DIAN.**

Dirección de Atención a la Ciudadanía

GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA



### 3. SITUACIÓN DE LOS RECURSOS: NO APLICA

### 4. PLANTA DE PERSONAL:

Concepto	Total números de cargos de la planta	Número de cargos provistos	Números de cargos vacantes
Cargos De Carrera Administrativa			

A la fecha de inicio de la gestión	7	7	0
A la fecha de retiro	7	7	0
Separación del cargo o ratificación	0	0	0
Variación porcentual			
<b>Contratistas</b>			
A la fecha de inicio de la gestión	53	53	0
A la fecha de retiro	53	53	0
Separación del cargo o ratificación	0	0	0
Variación porcentual			

## 5. PROGRAMAS, ESTUDIOS Y PROYECTOS:

VIGENCIAS		1/01/2016	HASTA	31/12/2019
DENOMINACION	DESCRIPCION	ESTADO		VALOS ASIGNADO (MILLONES DE PESOS)
		EJECUTADO	EN PROCESO	
<b>Fortalecimiento Del Modelo Integral De Atención A La Ciudadanía</b>	Para lograr una transformación social, abrir la puerta de las oportunidades y cerrar la de la ilegalidad, se debe tener una interacción constante y fluida con la ciudadanía, bajo los principios de respeto, confianza, legalidad, calidad y oportunidad de la información para todos, independientemente del lugar del departamento donde se encuentren y de sus condiciones particulares.	X		\$ 12.170.584.774.

## 6. OBRAS PÚBLICAS NO APLICA

## 7. EJECUCIONES PRESUPUESTALES

Dentro de los rubros presentados a continuación se encuentran relacionados los de la Dirección de Atención a la Ciudadanía

- **INGRESOS, VIGENCIA 2019**

INGRESOS			
CONCEPTO DE INGRESOS	VALOR PRESUPUESTADO (MILLONES DE PESOS)	VALOR RECAUDADO (MILLONES DE PESOS)	PORCENTAJE DE RECAUDO
<b>VIGENCIA FISCAL</b>	2019		
<b>ENTRE</b>	1/01/2019		
<b>HASTA</b>	31/10/2019		
<b>APORTES DE LA NACION</b>			
1-2527 FONPET SIN SITUACION	-100.000.000	0	0
1-2528 FONPET CUO PARTES SF	-19.946.837.114	0	100,00%
<b>RECURSOS PROPIOS</b>			
0-2060 FDO ROT PREST CALAM	-224.972.800	-19.261.554	91,44%
0-2110 AL FONDO DE LA VIVIENDA (1%)	-6.902.560.313	-2.956.717.827	57,16%
0-2120 CUOTA FDO VIVIENDA	-12.890.751.120	-13.511.105.330	-4,81%
0-2512 CUOT PART MES PENS	-4.200.118.542	-2.827.003.080	32,69%
0-2514 C.PARTES PENSION.10%	-14.812.820.880	-13.921.647.397	6,02%
0-2530 Mesadas Pensionales	-120.569.955.542	-231.454.997.897	-91,97%
0-2531 ATENCION A LA CIUDAD	-3.041.161.200	-2.476.194.868	18,58%
4-2060 FDO ROT PREST CALAM	-711.251.384	-711.251.384	0,00%
4-2110 AL FONDO DE LA VIVIENDA (1%)	-6.637.135.474	-6.637.135.474	0,00%
4-2120 CUOTA FDO VIVIENDA	-1.979.914.359	-1.979.914.359	0,00%
4-2175 APOSTILLA-O.13 PASAP	-15.276.718	-15.276.718	0,00%
4-2512 CUOT PART MES PENS	-3.893.932.634	-3.893.932.634	0,00%
4-2514 C.PARTES PENSION.10%	-1.611.991.841	-1.611.991.841	0,00%
4-2530 Mesadas Pensionales	-6.946.068.316	-6.946.068.316	0,00%
4-2531 ATENCION A LA CIUDAD	-2.066.848	-2.066.848	0,00%
6-2110 AL FONDO DE LA VIVIENDA (1%)	-943.490.339	-943.490.339	0,00%
6-2120 CUOTA FDO VIVIENDA	-2.171.462.139	-2.171.462.139	0,00%

- **GASTOS, VIGENCIA 2019**

GASTOS						
CONCEPTO		VALOR PRESUPUESTADO (MILLONES DE PESOS)	VALOR EJECUTADO (MILLONES DE PESOS)	PORCENTAJE DE EJECUCION		
VIGENCIA FISCAL		2019				
ENTRE		1/01/2019				
		31/10/2019				
FUNCIONAMIENTO						
0-1010	FONDOS COMUNES I.C.L.D	1-1.1.1	Sueldos de Personal de	11.462.928.211	9.062.061.713	79,06%
		1-1.1.3	Horas Extras y Dias fe	115.853.000	37.229.630	32,14%
		1-1.1.4	Primas Legales	2.888.457.064	1.310.049.986	45,35%
		1-1.1.7.1	Auxilio de Transporte	2.325.024	1.267.880	54,53%
		1-1.3.4	Servicios T,cnicos	550.000.000	550.000.000	100,00%
		1-1.4.1.1.2.1	Aporte Pension Funcion	5.183.940.000	2.815.877.093	54,32%
		1-1.4.2.1.1.1	ApSalud Funcionarios	7.121.365.000	5.176.670.544	72,69%
		1-1.4.2.1.2.1	Aporte Pension Funcion	5.183.940.000	4.403.713.553	84,95%
		1-1.4.2.1.3.1	Aporte ARP Funcionario	1.278.114.728	0	0,00%
		1-1.4.2.1.4.1	Aporte Cesantias Funci	24.022.613.163	6.586.240.860	27,42%
		1-1.4.3.1.1	Aporte SENA Funcionari	418.915.000	336.040.500	80,22%
		1-1.4.3.2.1	Aporte ICBF Funcionari	2.513.431.000	2.011.666.600	80,04%
		1-1.4.3.3.1	Aporte ESAP Funcionari	418.915.000	336.040.500	80,22%
		1-1.4.3.4.1	Cajas de compensacion	3.351.241.000	2.681.933.900	80,03%
		1-1.4.3.5.1	Institutos T,cnicos Fu	837.818.000	671.067.500	80,10%
		1-2.1.2	Materiales y suministr	3.907.400	2.669.754	68,33%
		1-2.2.11	Mantenimiento y Repara	1.276.000	747.632	58,59%
		1-2.2.2	Impresos y publicacion	56.405.000	54.452.954	96,54%
		1-2.2.5	Arrendamientos	1.276.000	0	0,00%
		1-2.2.7	Gastos Vinculacion de	41.396.000	0	0,00%
		1-2.2.8.1	Vi ticos y gastos de V	208.194.598	163.850.532	78,70%
		1-2.4	Gastos Bienestar Socia	1.841.952.000	1.353.166.592	73,46%
		1-2.90	Otros Gastos Generales	15.862.000	2.226.285	14,04%
		1-3.1	Mesadas Pensionales	70.000.000.000	0	0,00%
		1-3.2	Cuotas partes de mesad	6.000.000.000	5.378.136.377	89,64%
		1-3.50	Mesadas Pensionales	4.000.000.000	861.754.053	21,54%
		1-F.1.3.4	Servicios T,cnicos VF	1.709.041.427	1.709.041.427	100,00%
		1-F.1.4.2.1.3.1	Aporte ARP Funcionario	762.794.272	695.522.156	91,18%
		1-F.2.2.8.1	Vi ticos y gastos de V	9.328.000	9.328.002	100,00%
		1-F.2.4	Gastos Bienestar Socia	19.300.000	19.300.000	100,00%
0-2612	CUOTAS PARTES MESADA PENSIONA	1-3.2	Cuotas partes de mesad	4.200.118.542	1.623.128.828	38,64%
0-2514	CUOTAS PARTES MESADAS PEN-IMP	1-3.2	Cuotas partes de mesad	14.812.820.880	5.579.505.151	37,67%
0-2530	Mesadas Pensionales FONPET L	1-3.1	Mesadas Pensionales	120.569.955.542	89.560.631.916	74,28%
1-2527	FONPET BN SIN SITUACIÓN C Y	1-3.4.2	Pago de Bonos Pensiona	100.000.000	0	0,00%
1-2528	FONPET CUOTAS PARTES SIN SITU	1-3.2	Cuotas partes de mesad	19.946.837.114	0	0,00%
4-2175	APOSTILLA-O.13/2009 25% FSEG-2	1-2.90	Otros Gastos Generales	7.638.359	0	0,00%
4-2512	CUOTAS PARTES MESADA PENSIONA	1-3.2	Cuotas partes de mesad	3.893.932.634	0	0,00%
4-2514	CUOTAS PARTES MESADAS PEN-IMP	1-3.2	Cuotas partes de mesad	1.611.991.841	0	0,00%
4-2530	Mesadas Pensionales FONPET L	1-3.1	Mesadas Pensionales	6.946.068.316	6.946.068.316	100,00%
INVERSION						
0-1010	FONDOS COMUNES I.C.L.D	010025001	ImplementaciónDeLaSeguridadS	550.000.000	539.994.660	98,18%
		020130001	FortalecimientoIncorporación	1.162.151.868	950.433.340	81,78%
		020165001	AdministDeLFondoEducativoDep	100.000.000	100.000.000	100,00%
		070045001	CapacitacióFormacEntrenamPar	100.000.000	100.000.000	100,00%
		070076001	FortalecimientoModeloIntegra	1.368.925.396	1.368.925.396	100,00%
		100012001	FortalecimCompetenclLaboralSe	90.000.000	90.000.000	100,00%
		100013001	FortalecimCulturaYCambioOrga	260.000.000	232.214.100	89,31%
		100015001	ConsolidaciónModeloGestiónde	150.000.000	88.376.746	58,92%
		100018001	AdministraciónDelProgramaDeA	350.000.000	349.999.999	100,00%
		100021001	Capacitación para el fortale	150.000.000	150.000.000	100,00%
		100022001	MejoramientoCalidadDeVidaSer	1.901.621.989	1.786.052.184	93,92%
		100024001	ActualizaciónNormaVigenteSob	160.000.000	90.000.000	56,25%
		100025001	MejoramientoDeLaGestióDelEm	200.000.000	124.471.542	62,24%
		220040001	Fortalecimiento Sistema Inte	219.506.827	124.710.230	56,81%
		220057001	FortalecArticulEstrucOrganiz	1.248.246.012	842.902.348	67,53%
		220080001	FortalecimTecnologíasDelnfor	3.401.766.101	3.182.141.088	93,54%
0-2060	FDO ROT PRESTAMOS DE CALAMIDA	100016001	Administración del Fondo de	224.972.800	70.490.745	31,33%
0-2110	AL FONDO DE LA VIVIENDA (1%)	100014001	DistribuciónCréditViviendP'S	6.902.560.313	0	0,00%
0-2120	CUOTAS BENEFICIARIOS FONDO DE	100014001	DistribuciónCréditViviendP'S	12.890.751.120	10.596.933.637	82,21%
0-2531	POLITICA PUBLICAATENCIÓN A LA	070076001	FortalecimientoModeloIntegra	3.041.161.200	2.491.570.208	81,93%
4-1011	RECURSOS CAPITAL PROPIOS INVE	010025001	ImplementaciónDeLaSeguridadS	300.000.000	300.000.000	100,00%
		100012001	FortalecimCompetenclLaboralSe	300.000.000	0	0,00%
		100021001	Capacitación para el fortale	591.000.000	591.000.000	100,00%
		100022001	MejoramientoCalidadDeVidaSer	450.000.000	450.000.000	100,00%
		220080001	FortalecimTecnologíasDelnfor	5.500.000.000	4.735.155.264	86,09%
4-2060	FDO ROT PRESTAMOS DE CALAMIDA	100016001	Administración del Fondo de	711.251.384	61.079.333	8,59%
4-2110	AL FONDO DE LA VIVIENDA (1%)	100014001	DistribuciónCréditViviendP'S	6.637.135.474	6.631.271.370	99,91%
4-2120	CUOTAS BENEFICIARIOS FONDO DE	100014001	DistribuciónCréditViviendP'S	1.979.914.359	1.685.857.968	85,15%
4-2531	POLITICA PUBLICAATENCIÓN A LA	070076001	FortalecimientoModeloIntegra	2.066.848	0	0,00%
6-2110	AL FONDO DE LA VIVIENDA (1%)	100014001	DistribuciónCréditViviendP'S	943.490.339	0	0,00%
6-2120	CUOTAS BENEFICIARIOS FONDO DE	100014001	DistribuciónCréditViviendP'S	2.171.462.139	0	0,00%

## 8. CONTRATACIÓN:

<b>VIGENCIA</b>	2019			
<b>DÉSENDE</b>	12/06/2019			
<b>HASTA</b>	26/12/2019			
<b>MODALIDAD DE CONTRATACION</b>	<b>OBJETOS CONTRACTUALES</b>	<b>No CONTRATO EN PROCESO</b>	<b>No CONTRATO EJECUTADO</b>	<b>Suma de VALOR TOTAL (INCLUYE ADICIONES)</b>
Contratación Directa	2.1., Objeto Prestar a la Gobernación de Antioquia, los servicios de relacionamiento con la ciudadanía a través de los canales de Contacto Center y BPO, brindando una experiencia diferenciadora en cada interacción telefónica, presencial o virtual, apoyando	4600009180		\$ 4.110.000.000

## 9. REGLAMENTOS Y MANUALES:

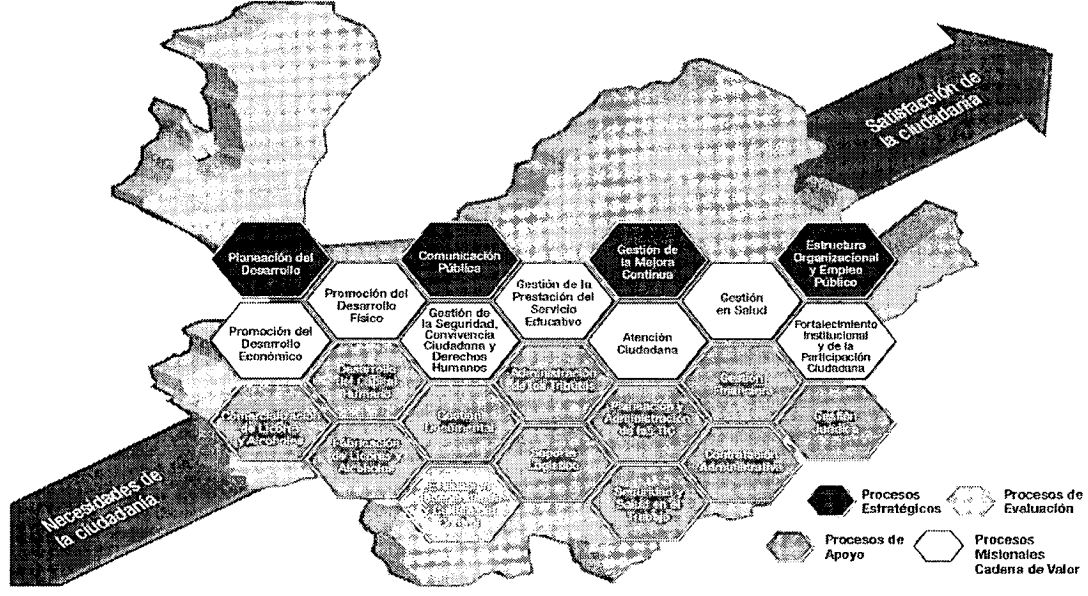
Relacione a la fecha de retiro, separación del cargo o ratificación, los reglamentos internos y/o manuales de funciones y procedimientos vigentes en la entidad.

Los Reglamentos, Manuales y Procedimientos; se encuentran en la Plataforma Isolución V4.8, por lo que se anexa la ruta para poder ser visualizados se ingresa a la plataforma Isolución y seleccionar la pestaña "Documentos", luego "Mapa de Procesos".

**solución**

Tareas	Descripción	Medición	Auditoría	Mejora	Talento humano	Riesgos	Sistemas
Est	Manuales	Subir registro de ciudad	<b>MAPA PROCESOS</b>	Listado maestro de documentos	Listado maestro de doca externos	Listado maestro de adas	Banco conocimiento (FAQ)
Mi F	Actas	Manejo de documentos	Glosario	Tablas de retención	Administración		
6							
5							
4							
3							
2							
1							
0							
	Actualizados	Desactualizados	Sin medición	Gestionadas	Cerrada		

Luego se selecciona "Atención Ciudadana".



Allí se evidencia la información de la Dirección de Atención a la Ciudadanía, la cual está adscrita a la Secretaría de Gestión Humana y Desarrollo Organizacional. En el numeral 7 se evidencian los Procesos, procedimientos y Manuales institucionales.



**CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS**  
**ATENCIÓN CIUDADANA**

Código: CA-MS-P2-001

Fecha: 7/Nov/2019

**OBJETIVO DEL PROCESO**

Atender a la ciudadanía del Departamento de Antioquia mediante la implementación de políticas de servicio y protocolos de atención a través de los diferentes canales, para satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de valor con calidad, equidad y oportunidad

**LÍDER DEL PROCESO**

Director Administrativo  
 Dirección De Atención A La Ciudadanía

**ALCANCE DEL PROCESO**

Alcance:  
 Inicia con recepción de solicitudes o acciones de los ciudadanos, el análisis de sus necesidades y expectativas, y finaliza con la entrega de estrategias y modelo de intervención para la oportuna y efectiva respuesta a los ciudadanos.

**GESTOR DEL PROCESO**

Profesional Universitario  
 Dirección De Atención A La Ciudadanía

Organismos:  
 Departamento Administrativo De Planeación, Departamento Administrativo Del Sistema De Prevención, Atención Y Recuperación De Desastres, Despacho Del Gobernador, Fábrica De Licores Y Alcoholes De Antioquia, Gerencia De Andamiaje Interno, Gerencia De Infancia, Adolescencia Y Juventud, Gerencia De Magnitudes, Gerencia De Seguridad Alimentaria Y Nutricional De Antioquia - Maná, Gerencia De Servicios Públicos, Gerencia Indígena, Secretaría Agrícola Y Desarrollo Rural, Secretaría De Educación De Antioquia, Secretaría De Medio Ambiente, Secretaría De Minas, Secretaría De Participación Ciudadana Y Desarrollo Social, Secretaría De Las Mujeres De Antioquia, Secretaría General, Secretaría Gestión Humana Y Desarrollo Organizacional, Secretaría Gobierno, Secretaría Hacienda, Secretaría Infraestructura Física, Secretaría Productividad Y Competitividad, Secretaría Seccional De Salud Y Protección Social De Antioquia, Gerencia De Atención Al Ciudadano

Para consultar los requisitos aplicables haga clic aquí

**7. INFORMACIÓN**

**Documentos**

PR-MS-P2-3	Atención de Petición Quejas Reclamos Suplencias y denuncias - PQRSD	PR-MS-P2-5	Trámites de autorizaciones
PR-MS-P2-4	Gestión de Trámites	PR-MS-P2-6	Medición de percepción de la Satisfacción de los PQRSD
		PR-MS-P2-7	Recepción de denuncias asociadas a hechos de corrupción y su tramitación
MA-MS-P2-1	Manual y Protocolos de Atención a la Ciudadanía	IN-MS-P2-1	Resoluciones
MA-MS-P2-2	Guía de Atención al Ciudadano	IN-MS-P2-2	Licencias de construcción, inicial, refinanciación y duplicados
MA-MS-P2-3	Manual de Fichas de Servicio	IN-MS-P2-3	Expedición de licencias de explotación para Comedores

[Red proceso Atención Ciudadana](#)

[DNC Atención Ciudadana](#)

[Recepción cartas interesadas AC](#)

Para Consultar los recursos haga clic aquí

Para Consultar el Listado completo de versiones haga clic aquí

**LISTA DE VERSIONES**

VERSION	NUMERAL	FECHA	DESCRIPCIÓN
ELABORÓ		REVISÓ	APROBÓ
Nombre:	SANDY MARCELA VILLA URAÑ	Nombre:	JORGE ENRIQUE LONDONO DE LA CRUZ
Cargo:	Técnico Operativo	Cargo:	Profesional Universitario
Fecha:	07/Nov/2019	Fecha:	07/Nov/2019
Nombre:	MELISSA STEFANY VELASQUEZ ACEVEDO	Cargo:	Director Administrativo
Fecha:	07/Nov/2019	Fecha:	07/Nov/2019

**10. CONCEPTO GENERAL:  
 APRECIACION PERSONAL DEL DIRECTOR**

Desde la fecha de posesión en el cargo de Directora de Atención a la Ciudadanía, periodo comprendido entre el 13 de junio del presente año a la fecha, se garantizó la prestación de los servicios en los tres canales de atención a la ciudadanía (Teléfono, presencial y virtual), mediante la ejecución del contrato con Emtelco. Se realizaron esfuerzos encaminados a fortalecer el modelo de acuerdo a las políticas de MIPG, del plan de lucha contra la corrupción y de la política pública de

atención a la ciudadanía para el Departamento de Antioquia, alcanzando una gran cobertura y altos resultados en los indicadores como se puede evidenciar en las cifras relacionadas en el punto número 2.

El servicio se encuentra apalancado en la ordenanza N° 17 del 15 de agosto de 2018, mediante la cual se adopta la política pública de atención a la ciudadanía, la cual en su artículo 17 establece que la destinación específica de los recursos que se recaudan por medio del trámite del pasaporte serán las actividades de qué trata dicha ordenanza. En virtud de lo anterior durante el mes de diciembre se gestiona la continuidad del contrato durante los dos primeros meses del próximo año, debido a que en el evento de no continuar el servicio, se generaría un alto impacto negativo a raíz de la desatención en las oficinas presenciales (Dirección de Pasaportes, Banco de la Gente y puntos de información de Centro de Atención a la Ciudadanía, Agencia de Seguridad Vial, Secretaría de Hacienda y Secretaría de Educación), ya que la Gobernación actualmente no cuenta en la planta global de cargos, con el recurso humano disponible para ejecutar dichas funciones, adicionalmente no se tiene la capacidad instalada tecnológica para implementar el Contact Center y el canal virtual.

En términos presupuestales cobra especial importancia que el recaudo Departamental proyectado para el primer bimestre del año 2020 se calcula en Tres mil setecientos dieciocho millones novecientos veinte mil pesos (\$3.718'920.000) y si no se cuenta con el apoyo del personal contratista, la Dirección de Pasaportes con su personal de planta tendría capacidad para producir 70% menos de la cifra mencionada. Así entonces se podrá garantizar la prestación de los servicios a la ciudadanía en los canales de atención presencial, telefónico y virtual, así como la descentralización de la oferta institucional a través de las ferias de servicio Antioquia Cercana dando cumplimiento a la ordenanza.

#### 11. FIRMA:



NOMBRE Y FIRMA

FUNCIONARIO SALIENTE, RESPONSABLE

(Titular o representante Legal)

#### 12. OTRAS FIRMAS: NO APLICA

En caso de muerte, incapacidad por enfermedad o ausencia injustificada de que trata el artículo 8° de la Ley 951 de 2005.

---



**NOMBRE Y FIRMA  
FUNCIONARIO DE JERARQUIA  
INMEDIATA INFERIOR**

(Autorizado)

Relación de la Autorización previa del jefe Inmediato: No. \_\_\_\_\_ Fecha.

---

**LAS FIRMAS DEL DELEGADO DE CONTROL INTERNO Y LOS TESTIGOS**

---

**NOMBRE Y FIRMA  
JEFE DE CONTROL INTERNO  
O SU DELEGADO**

---

---

**NOMBRE, CARGO, FIRMA y No. C.C.  
C.C.  
PRIMER TESTIGO**

**NOMBRE, CARGO, FIRMA y No.  
SEGUNDO TESTIGO**

---

(\*) FUENTE: Ley 951 de 2005 y articulado de la presente resolución orgánica.