

## GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA

### SECRETARIA DE GESTIÓN HUMANA Y DESARROLLO ORGANIZACIONA

#### Atención a la ciudadanía

Para “Antioquia Piensa en Grande” lograr cercanía con los ciudadanos es la tarea y el reto de cada día con un solo propósito: brindar un trato digno a los clientes ciudadanos enmarcado en los principios de oportunidad y calidad en la atención en todos nuestros canales. Las acciones desarrolladas para este fin son las siguientes:

*Visibilización:* Acciones de choque para fortalecer la imagen corporativa de la Administración Departamental, actualizando la imagen visual de las informaciones en los diferentes canales de atención a los clientes ciudadanos, con especial énfasis en el canal presencial.

*Cobertura:* En el período 2016 – 2017 se han atendido en el Centro de Atención a la Ciudadanía 261.579 ciudadanos (135.233 en el 2016 y 126.346 en el 2017) con una participación sobre el total del tráfico de la Gobernación cercana al 21% y un promedio mensual de 11.000 atenciones presenciales. El nivel de percepción de la satisfacción respecto a la atención es del 92.1 % reportado por un porcentaje que supera el 14% de los ciudadanos que nos visitaron.

*Proactividad de los organismos:*

Los organismos que atienden trámites y servicios en el Centro de Atención a la Ciudadanía desarrollan acciones encaminadas al mejoramiento de la atención, en particular:

\* Oficina de Valorización: Realizó estrategia de rotación de su personal buscando con ello fortalecer las competencias de varios integrantes del equipo, de forma que tuvieran la posibilidad de experimentar la atención a los clientes en taquilla.

\* Tutelas de Salud: La dirección de asuntos legales reestructuró el procedimiento de recepción y respuesta de requerimiento de tutelas de salud, digitalizando la información para contribuir con la reducción de los tiempos de respuesta y requisitos por parte de nuestros clientes ciudadanos. Hoy los ciudadanos que interponen tutelas se demoran menos en la resolución de sus inquietudes.

\* Taquillas de Catastro: Se fortalecieron las competencias laborales del equipo de Catastro, complementando su conocimiento para evitar la suspensión de los servicios y apropiándolos de las diferentes tareas. Se ha aplicado así el principio de polivalencia.

\* Registro de Títulos de Salud: Con la implementación del Registro Único de Talento Humano en Salud, se fortaleció la asesoría a los usuarios y se eliminaron procesos para el registro e inscripción de profesionales para poder ejercer la profesión en el departamento

de Antioquia. Adicionalmente, se fortaleció el proceso con la cualificación del talento humano necesario para cubrir eventualidades y picos en la atención.

*Herramientas Informáticas:* Fortalecimiento de la herramienta informática para el sistema de asignación de turnos con nuevos desarrollos y mejoras sustantivas en las utilizadas para los informes estadísticos (Bussines Inteligent). Se está implementando la aplicación (APP) para dispositivos celulares llamada "Turno Fácil", que mejorará la movilidad de nuestros clientes ciudadanos, con la cual se contribuirá al buen uso del tiempo de espera.

*Fortalecimiento de la plataforma SUIT que administra los trámites de la Gobernación de Antioquia:* En las diferentes dependencias se tienen identificados 125 trámites, todos publicados. Esto ha sido fundamental para que Antioquia y el Putumayo ocupen el primer lugar entre los 32 departamentos del país con un indicador del 100% de los trámites publicados en esta plataforma.

*Desconcentración de la oferta institucional:* Para llevar a los territorios del departamento, a través de las ferias "Antioquia Cercana", la mayor parte de la oferta institucional, buscando facilitar la realización de los diferentes trámites, lo que les permite a los ciudadanos ahorro de tiempo y dinero. Esta estrategia ganó reconocimientos a nivel nacional en el 2017 por buenas prácticas de gobierno abierto, además de que hace más fácil la relación ciudadano-Estado.

En el marco de este programa y como una estrategia para nivelar el indicador departamental de trámites inscritos en el SUIT, la Gerencia de Atención a la Ciudadanía logró fortalecer la batería de trámites de las diferentes entidades de los municipios, obteniendo como resultado un mejoramiento de los indicadores de las administraciones municipales, las empresas sociales del Estado –ESE- Hospitales, las Empresas de Servicios públicos domiciliarios -E.S.P.D- y las personerías del departamento de Antioquia.

## **Logros:**

Algunos de los datos más relevantes para los años 2016 y 2017 son:

-175.074 ciudadanos atendidos efectivamente en la línea de atención telefónica; 10.146 interactuaron a través del chat virtual. 320.521 pasaportes formalizados en los dos años

-Implementación del canal virtual de denuncias asociadas a hechos de corrupción o por presuntas rentas ilegales, así como publicación de los botones y formularios para la radicación en el micro-sitio de atención a la ciudadanía.

-Realización de 19 ferias "Antioquia cercana" en diferentes subregiones del departamento, atendiendo a 55.622 ciudadanos e impactando a 65 municipios. En el marco de las mismas se han realizado capacitaciones en temas relacionados con SUIT, SIGEP y MECI, se tramitaron 3.205 pasaportes, se realizaron más de 1.100 descargas de la APP y se ha logrado impactar un promedio de 3.000 estudiantes de grados 10° y 11° con los programas

y proyectos de la Secretaría de Educación. La feria cuenta con una oferta financiera de entidades de ahorro y crédito del municipio sede y una académica por parte de universidades e institutos de educación para el trabajo y el desarrollo humano.

-Contribución con otras secretarías y entidades: Acompañamiento a gobernaciones de Cundinamarca, Valle, Guainía y los municipios de Sabaneta y Apartadó en referenciación a temas de servicio al ciudadano.

Para el 2016 la percepción de satisfacción ciudadana recibió una calificación del 98 % sólo en el canal presencial, dado que para esa vigencia no fue posible medir los canales telefónico y virtual. Para el año 2017 esta medición presentó una modificación en la frecuencia pasando de ser anual a semestral, obteniendo calificaciones del 91% (primer semestre) y 95.6% (segundo semestre) y logrando esta vez medir los tres canales (presencial, virtual y telefónico).

En el 2016 ingresaron 32.981 PQRSD (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias) con un nivel de respuesta del 94%, un 67% de ellas respondidas a tiempo. Para el 2017 ingresaron 26.790 con un nivel de respuesta del 96% y un 74% oportunamente respondidas.

Para administrar de forma efectiva la comunicación de los diferentes canales con la ciudadanía, utilizando estrategias que contribuyan a mejorar y fortalecer los procesos se desarrollan las siguientes actividades:

-Capacitación: Sesiones orientadas principalmente a los servidores que están de cara a la ciudadanía, con el objetivo de reforzar sus protocolos de atención y servicio, a través de un espacio de consciencia personal y autoconocimiento, además de identificar los puntos claves y de máximo potencial para el liderazgo.

-Publicación: De todos los contenidos requeridos por Gobierno en línea en la página web.

-Canal virtual: Se desarrolló propuesta gráfica para permitir a la ciudadanía fácil acceso a los trámites y servicios de la Administración Departamental. Adicionalmente, se subieron al micrositio los siguientes productos:

\*Portafolio de trámites y servicios: Se realizó el diseño de la cartilla que contiene todos los trámites y servicios prestados por la Gobernación, además de sedes, horarios e información relevante. Esta cartilla está en proceso de actualización por los nuevos costos de los trámites debido al cambio de vigencia.

\*Carta de Trato Digno, Protocolo de Servicio y Política de Gestión Integral

\*Diseño e implementó la estrategia de Pasaporte Kids

\*Nueva interfaz de la APP para la atención a la ciudadanía.