



# RENDICIÓN DE CUENTAS

## Gerencia de Atención a la Ciudadanía



RENDICIÓN  
DE CUENTAS

GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA



PIENSA EN GRANDE

## FORTALECIMIENTO DEL MODELO INTEGRAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA DEPARTAMENTO DE ANTIOQUIA

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:

### Logros obtenidos en el canal presencial

#### Visibilización:

El equipo de comunicaciones de la Gerencia, procuró el desarrollo de acciones de choque para fortalecer la imagen corporativa de la Administración actualizando la imagen visual de las informaciones en los diferentes canales de Atención a nuestros clientes - ciudadanos, con especial énfasis en el canal presencial *"Hoy el ciudadano reconoce y valora este espacio"*.

#### Cobertura:

En lo corrido del año 2018 se han atendido en las diferentes Sedes del canal presencial 509.635 ciudadanos representados de la siguiente manera:

- Centro de Atención a la Ciudadanía: 109.910
- Dirección de Pasaportes: 124.970
- Secretaría de Educación: 102.405
- Secretaría de Hacienda: 42.509
- Agencia de Seguridad Vial: 11.916
- Gestión Documental: 53.816
- Impuesto vehicular: 64.109



RENDICIÓN  
DE CUENTAS



## 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).

Está en proceso la implementación de una aplicación para dispositivos celulares que mejorará la movilidad de nuestros clientes ciudadanos llamada "Turno Fácil",

con ello se contribuirá con el ciudadano para el buen uso del tiempo de espera.

Dicha herramienta tiene garantizada su ejecución con la renovación del contrato hasta diciembre del 2018.

## Logros obtenidos en el fortalecimiento de la plataforma SUIT que administra los trámites de la Gobernación

La Gobernación de Antioquia tiene identificados en las diferentes dependencias de la Administración Departamental 125 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 Gerencia 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, logró durante 24 jornadas de feria en los territorios, fortalecer la batería 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.

En el Año 2017 se capacitaron 228 servidores en la plataforma SUIT y para presente vigencia se han logrado capacitar 289 servidores públicos



RENDICIÓN  
DE CUENTAS

GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA



PIENSA EN GRANDE

## Logros obtenidos con el contrato Emtelco



Durante el año 2018 se ha comprometido un presupuesto de **\$3.675.448.000** de los cuales se han ejecutado al 31 de octubre de 2018 **\$3.270.545.510**. Recursos de inversión con los cuales se realizó un proceso de contratación directa con **Emtelco** cuyo objeto contractual es: *“Prestar a la Gobernación de Antioquia, los servicios de relacionamiento con la ciudadanía a través de los canales de Contact Center y BPO, brindando una experiencia diferenciadora en cada interacción telefónica, presencial o virtual, apoyando así la actividad institucional del Departamento de Antioquia en el fortalecimiento de sus relaciones con la comunidad”*.

En el marco de dicho contrato se han atendido los tres canales de atención a la ciudadanía: **Presencial, telefónico y virtual**, y se ha fortalecido la estrategia de desconcentración de trámites con la realización de 25 **Ferias de Servicios Antioquia Cercana**.

## Logros obtenidos por la gerencia

### Sistema integrado de Gestión:

Se contribuyó en la organización y participación de los equipos de mejoramiento del proceso de atención ciudadana, lo cual repercutió positivamente en la certificación en la norma por parte del Icontec a la nueva versión **ISO 9001 versión 2015**.

Se realizó seguimiento y actualización a los indicadores del sistema integrado de gestión **SIG**, y las acciones de mejora.

Se fortaleció el canal virtual de denuncias asociadas a hechos de corrupción y denuncias por presuntas rentas ilegales y la publicación de los botones y formularios para la radicación en el micro-sitio de **Atención a la Ciudadanía**.



RENDICIÓN  
DE CUENTAS

GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA



PIENSA EN GRANDE

## Ferias de Servicios Antioquia Cercana

Estrategia Ganadora y 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.



Feria de Servicios Antioquia Cercana, municipio de Dabeiba.

Hasta la fecha se han realizado 25 ferias en las diferentes subregiones del Departamento, donde se han atendido 87,515 ciudadanos y se han impactado 69 municipios.

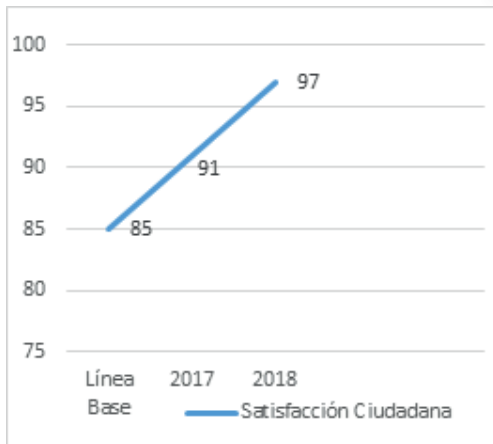
En el marco de la Feria se han capacitado a 327 servidores públicos de los municipios en temas relacionados con SUIT y SIGEP en alianza con el Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP; la Dirección de informática y la Secretaría General a capacitado a 742 servidores públicos en SECOP II.

Se han tramitado 3428 RUT con la DIAN; Se han atendido 4427 personas víctimas del conflicto armado con la Unidad para las Víctimas; Colpensiones ha realizado 816 activaciones de

BEPS; La Dirección de Catastro Departamental ha atendido a 314 ciudadanos; la Secretaría Seccional de Salud y Protección Social ha vacunado a 1306 entre caninos y felinos; la Secretaría de Medio Ambiente ha sembrado 6991 árboles; Secretaría de Educación ha capacitado a 503 ordenadores del gasto rural en temas de Fondo de Servicios Educativos; se han capacitado 151 servidores públicos en el Régimen de Control Interno Disciplinario. La Dirección de Pasaportes tramitó 3493 pasaportes en la Feria.

## Satisfacción Ciudadana:

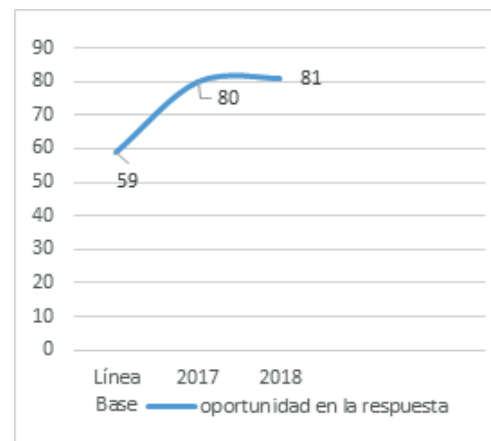
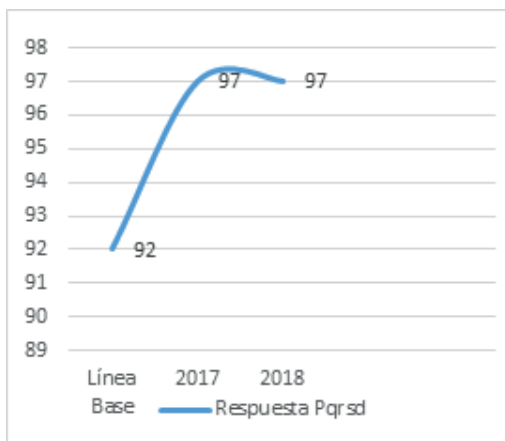
La Gerencia tiene como tarea primordial medir el nivel de Satisfacción Ciudadana en términos de la atención que ella recibe a través de los tres canales. Para ello cuenta con una herramienta de medición dentro del sistema integrado de Gestión y la cual arrojó los siguientes resultados: Para el 2017 la Percepción de Satisfacción Ciudadana tuvo una calificación del 91 %. Para el presente año en el primer semestre se obtuvo una medición del 93.5%, creciendo de esta manera 2.5 puntos porcentuales con respecto al año anterior. Y en lo corrido del segundo semestre con un 75% de la muestra aplicada se tiene un dato preliminar de satisfacción del 97%.



Se espera cerrar este segundo semestre con esta misma tendencia en el nivel de Percepción de la Satisfacción Ciudadana, lo que representará un incremento de 3.5 puntos porcentuales con respecto al año anterior.

## Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias

La Gerencia de Atención a la Ciudadanía es la competente 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 monitorea mensual 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 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 2017 y lo corrido de 2018:



En el 2017 ingresaron **26.790 PQRSD** con un nivel de respuesta del **97%** y un **80%** de ellas fueron respondidas a Tiempo. En lo corrido del 2018 han ingresado **20.527 PQRSD** con un nivel de respuesta del **97%** y un **81%** de ellas fueron respondidas a tiempo.



RENDICIÓN  
DE CUENTAS

GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA



PIENSA EN GRANDE

## Comunicaciones

Teniendo en cuenta que nuestro objetivo es administrar de forma efectiva las comunicaciones de la Gerencia de Atención a la Ciudadanía en sus diferentes canales, mediante estrategias que contribuyan a mejorar y fortalecer los procesos comunicativos que se ejecutan al interior de la Administración, y que permitan visibilizar su gestión, de acuerdo a los objetivos estratégicos de **Antioquia Piensa en Grande**, se desarrollaron las siguientes actividades:

### Capacitación de servicio

A través del equipo de mejoramiento del proceso de atención ciudadana, se realizaron sesiones de capacitación orientadas principalmente para 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.

### Redes sociales

La Gerencia de Atención a la Ciudadanía maneja el Instagram de Antioquia Cercana, en esta red se mueve información oportuna para la ciudadanía como cambios de horarios, capacitaciones, campañas externas, seminarios y toda la información de Ferias.

En este 2018 hemos implementado para las redes sociales de la Gobernación, secretarías y municipios los siguientes hashtag:  
#AhorreTiempoYDinero #PasaporteKids  
#AntioquiaCercana #TúNosImportas

Se diseñó la nueva interfaz de la APP, la cual fue aprobada e instalada posteriormente, para el 2019 se tiene planeado un relanzamiento de la APP.

### Micrositio

Se diseñó una propuesta de diseño para el mejoramiento de los micrositos de Atención a la Ciudadanía.

Se logró cumplir a cabalidad con la normatividad establecida en la línea 7 de Gobernanza y Buen Gobierno subiendo al micrositio los siguientes productos: Portafolio de Trámites y Servicios, Carta de Trato Digno, Protocolo de Servicio, Política de Gestión Integral, los Informes de Satisfacción de las vigencias 2017 y 2018 y los botones de Denuncias Ciudadanas por Rentas Ilegales o Hechos de Corrupción.

### Campaña pasaportes

Se continuó con la estrategia de Pasaporte Kids, que consiste en transformar la oficina de pasaportes en un lugar más agradable para el trámite de los niños. Además, creamos Tu Pasaporte Al Día, jornada que se realiza en las entidades descentralizadas de la Gobernación y municipios del Departamento como en el Tecnológico de Antioquia, Politécnico Colombiano Jaime Isaza Cadavid, Edificio Coltejer, alcaldía de Apartadó, alcaldía de Jericó, entre otras.



RENDICIÓN  
DE CUENTAS

GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA



PIENSA EN GRANDE