

# RENDICIÓN DE CUENTAS

Gerencia de Atención a la Ciudadanía

# 2018



# 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”.***



# Canal presencial

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**

# Canal presencial

## Turno Fácil

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.



# Fortalecimiento de la plataforma SUIT

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

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 26 jornadas de feria en los territorios, capacitar a **339** servidores.



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

# Sistema Integrado de Gestión:

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

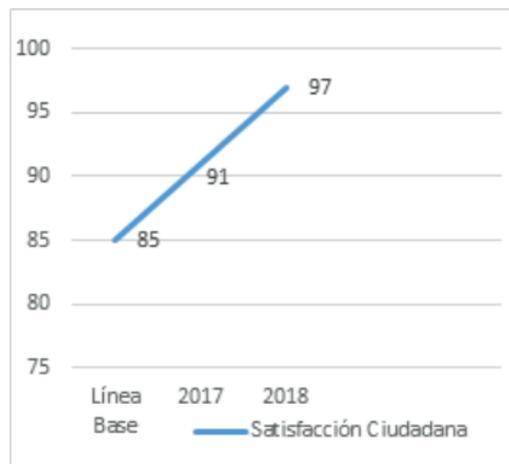
- Se realizó seguimiento, actualización y las acciones de mejora los indicadores del **Sistema Integrado de Gestión - SIG**.
- Se fortaleció el **canal virtual** de denuncias asociadas a hechos de corrupción y denuncias por presuntas rentas ilegales y la publicación de los botones y formularios para la radicación en el micro-sitio de **Atención a la Ciudadanía**.



Tercer Encuentro de Integrantes de Equipos de Mejoramiento.

# 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.



En el primer semestre se obtuvo una medición del 93.5% , creciendo de esta manera 2.5 puntos **porcentuales** con respecto al año anterior.

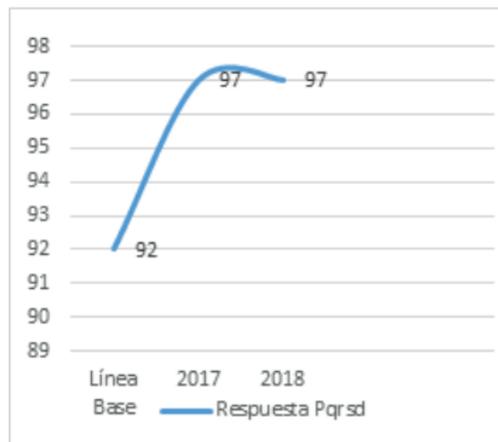
El segundo semestre con un 95,7% de satisfacción en los 3 canales, se obtiene un crecimiento de 3.5 puntos **porcentuales** con respecto al año anterior.

# PQRSD

La Gerencia de Atención a la Ciudadanía es la competente de monitorear el nivel de respuesta de PQRSD en la Administración Departamental.

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 36.412 PQRSD con un nivel de respuesta del 96% y un 81% de ellas fueron respondidas a tiempo.



RENDICIÓN  
DE CUENTAS



# Redes sociales

- 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.

En la aplicación móvil se registran **5.465** descargas.

- En este 2018 creamos la cuenta en **Instagram: @antioquiacercana**.
- **45.643** interacciones de Facebook y Twitter
- Mejoramiento del micrositio de **Atención a la Ciudadanía**



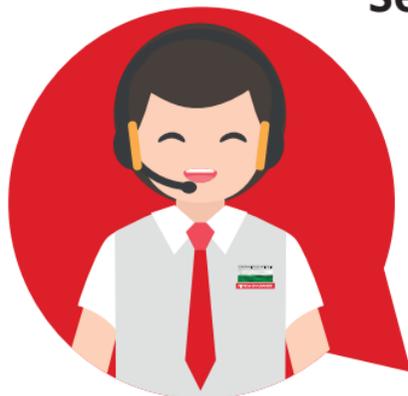
# Logros obtenidos con el contrato Emtelco

**Durante el año 2018 - \$3.675.448.000**

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"

En el marco de dicho contrato se han atendido los tres canales de atención a la ciudadanía: Presencial, telefónico y virtual

**Se ha ejecutado al 31 de diciembre: \$3.625.545.510**



---

Atención de 74.000 llamadas de ciudadanos con una eficacia del 95%

---

Atención de 2.293 ciudadanos atendidos por el canal virtual a través del chat, con una eficacia del 96%

---

26 Ferias de Servicios Antioquia Cercana.

# 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.



Feria de Servicios Antioquia Cercana, municipio de Dabeiba.

\$1.217.199.716 invertidos

26 ferias de servicios

88.015 ciudadanos atendidos

98 municipios impactados

9.722.699.008 ahorrados por la ciudadanía

# Ferias de Servicios Antioquia Cercana

## Datos para resaltar

Se capacitaron a **339 servidores** en temas relacionados con SUIT y SIGEP en alianza con el DAFP

**830** servidores en **SECOP II**

**3428 RUT** tramitados con la **DIAN**

**4547** personas atendió **Unidad para las Víctimas**

**Colpensiones** ha realizado **825** activaciones de **BEPS**

**1306** entre caninos y felinos vacunados

**Secretaría de Medio Ambiente** ha sembrado **6991** árboles

**Dirección de Pasaportes** tramitó **3530** pasaportes en la Feria



Feria de Servicios Antioquia Cercana, municipio de Dabeiba.



RENDICIÓN  
DE CUENTAS

GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA

PIENSA EN GRANDE