



Teniendo en cuenta lo anterior, para apoyar el propósito de la Dirección de Atención a la Ciudadanía, se me asignaron las siguientes funciones:

- Liderar el desarrollo y consolidación del Modelo Integral de Atención a la Ciudadanía en el territorio antioqueño, para satisfacer las necesidades y expectativas de la ciudadanía y partes interesadas.
- Asegurar el cumplimiento de las políticas, planes, programas y proyectos, con el fin de fortalecer y garantizar la accesibilidad y las condiciones del servicio en los canales de atención a la ciudadanía.
- Establecer estrategias que contribuyan al mejoramiento continuo del servicio y a su eficaz y eficiente prestación en el territorio.
- Planificar procesos integrales de cualificación y sensibilización, para los servidores públicos del departamento encargados del servicio a la ciudadanía, así como desarrollar estrategias de sensibilización hacia la ciudadanía.
- Coordinar las estrategias para la prestación de los servicios, garantizando la cobertura y desconcentración de trámites y servicios en el territorio Antioqueño.
- Implementar mecanismos que garanticen la medición permanente de la calidad y oportunidad de los servicios que se ofrecen en los diferentes canales de atención al ciudadano, con el fin de establecer y mejorar los niveles de satisfacción ciudadana.
- Planear y promover estrategias de innovación de los servicios prestados a la ciudadanía, mediante el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC).
- Coordinar la operación del Centro de Atención a la Ciudadanía, asegurando la implementación de estrategias innovadoras y de tecnología.

## **COMITÉ INSTITUCIONAL DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO**

Se participó activamente en las reuniones del Comité, la Dirección presentó la gestión de PQRSD del segundo semestre 2023 el 27 de febrero de 2024 y se dejó planteada la importancia del cumplimiento de las respuestas a las peticiones según lo establecido en la ley.

## **PLAN ANTICORRUPCIÓN**

La Dirección de Atención a la Ciudadanía reportó en mayo 2024 la información para consolidar el plan anticorrupción y de atención a la ciudadanía-PACC en los componentes 2 “Racionalización”, 4 “Servicio al Ciudadano” y 5 “Transparencia”, para su publicación en



	Secretaría Servicios Administrativos	PPDAC - Relación Estado Ciudadano							
Bello	Juan David Naranjo	PPDAC - Relación Estado Ciudadano							
	Gestión Documental								
Jericó	Astrid Liliana Hernández	PPDAC - Relación Estado Ciudadano							
	Contratista MIPG								
Murindó	Juan Pablo Quejada Quejada	PPDAC - Relación Estado Ciudadano							
	Contratista SUIT								
La Ceja	Gustavo Adolfo Cardona	PPDAC - Relación Estado Ciudadano							
	Líder Planeación Estratégica								
Itagüí	Asesoría telefónica	PPDAC - Relación Estado Ciudadano							
Gómez Plata	Asesoría telefónica	PPDAC - Relación Estado Ciudadano							
Envigado	Asesoría en Gobernación	PPDAC - Relación Estado Ciudadano							
Copacabana	Alejandra Gil	PPDAC - Relación Estado Ciudadano							

## GESTION DE PQRSD

### Indicador de oportunidad

A continuación se presenta tabla con la descripción del indicador de oportunidad pormenorizado por mes, y el porcentaje que le corresponde.

Mes	% Oportunidad
Enero	96%
Febrero	95%
Marzo	91%
Abril	90%
Mayo	92%
Junio	96%
Julio	98%
Agosto	96%

Durante los primeros seis meses del año, el indicador de oportunidad en la respuesta de PQRSD de la Gobernación de Antioquia ha evidenciado una disminución importante mes a mes, llegando a estar en el límite de tolerancia inferior del 90%, este comportamiento se ha presentado por situaciones principalmente operativas dentro de las diferentes Dependencias, las cuales se enmarcan en las falencias con el personal necesario para dar respuesta, la alta rotación de contratistas y oportunidades de mejora en el manejo del gestor documental mercurio.

Al evidenciar la baja en los porcentajes de oportunidad, desde la Dirección de Atención a la Ciudadanía se han generado estrategias encaminadas a la mejora de la oportunidad en la respuesta de las diferentes Dependencias, las cuales son:

- Se han realizado reuniones con las dependencias donde se reportaron mayores porcentajes de inoportunidad durante el primer semestre del año, informando a los directivos correspondientes del estado de sus despachos y los riesgos que se tienen con la falta de respuesta a las PQRSD.

En la siguiente tabla, se detalla las dependencias con las cuales se realizaron reuniones administrativas.

<b>Dependencia</b>
Asuntos Institucionales, Paz y No Violencia
Infraestructura Física
Inclusión Social y Familia
Seguridad y Justicia

- Se han enviado requerimientos escritos mediante los cuales se ha alertado a las diferentes dependencias de la inoportunidad en las respuestas y los riesgos que esto conlleva, además de requerimientos para la adecuada gestión del proceso de PQRSD.

A continuación, se adjunta tabla con la descripción de los organismos de la Gobernación de Antioquia que fueron requeridos por escrito, y se relaciona el motivo de ello:

<b>Organismo</b>	<b>Motivo</b>
Secretaría de Educación	Solicitud de adecuación normativa
Secretaría de Educación	Solicitud acción de mejora enlace de correspondencia
Secretaría de Salud	Solicitud acción de mejora enlace de correspondencia
Secretaría de Educación	Usuarios de SAC usado por terceros no autorizados
Archivo General de Nación	Concepto técnico sobre dependencia radicadora de PQRSD
Departamento Administrativo Función Pública	Concepto técnico sobre dependencia radicadora de PQRSD

Dirección de Gestión Documental	Reporte de novedades equipo de radicación
Dirección de Gestión Documental	Designación de Enlace
Secretaría de Educación	Requerimiento de vencidos de SAC
Secretaría de Gestión Humana	Requerimiento por PQRSD vencidas
Secretaría de Educación	Requerimiento por PQRSD vencidas
Secretaría de Infraestructura Física	Requerimiento por PQRSD vencidas
Secretaría de Seguridad y Justicia	Requerimiento por PQRSD vencidas
Secretaría de Hacienda	Requerimiento por PQRSD vencidas
Gerencia de Catastro	Requerimiento por PQRSD vencidas
Secretaría de Salud	Requerimiento por PQRSD vencidas
Gerencia de Servicios Públicos	Requerimiento por PQRSD vencidas
Secretaría de Inclusión Social y Familia	Requerimiento por PQRSD vencidas
Dirección de Gestión Documental	Reporte novedades Gestor Documental Mercurio

- Se han realizado 9 capacitaciones virtuales convocadas de manera masiva a través de correos electrónicos instruccionales, a las cuales se han conectado 443 personas entre servidores y contratistas.

Por lo cual se anexa tabla gráfica donde se describen las fechas de las capacitaciones y el número de personas que asistieron:

<b>Fecha</b>	<b>Asistencia</b>
31 de enero de 2024	98
15 de febrero de 2024	54
29 de febrero de 2024	60
14 de marzo de 2024	24
21 de marzo de 2024	36
25 de abril de 2024	46
9 de mayo de 2024	59
23 de mayo de 2024	25
13 de junio de 2024	41
03 de julio de 2024	49
18 de julio de 2024	32
15 de agosto de 2024	88

- Teniendo en cuenta la necesidad puntual y particular de algunas dependencias, se han generado 3 capacitaciones presenciales, las cuales se han programado de manera específica y convocado al interior de algunos organismos esto con el fin

de abarcar temas procedimentales y operativos de la gestión de las PQRSD, adaptándonos a la necesidad de los servidores y contratistas.

Por lo cual se anexa tabla gráfica donde se describen los organismos capacitados:

<b>Organismo</b>
Asuntos Institucionales - Derechos Humanos
Gerencia de Seguridad Vial
Inclusión Social y Familia

- A fin de avanzar en la cualificación de la clasificación de PQRSD que realiza el BackOffice, la Dirección de Atención a la Ciudadanía realizó, en corresponsabilidad de todas las Dependencias, la actualización de la matriz de tipificación documental, detallando cada uno de los temas que son de competencia de los organismos y definiendo su ruta en el gestor documental Mercurio.

Para tal fin, se enviaron requerimientos a 47 organismos de la Administración Departamental, los cuales se proceden a describir en las tablas anexas, detallando cada una de las Secretarías oficiadas, con sus respectivas direcciones:

Secretaría Seccional de Salud:

<b>SECCIONAL DE SALUD</b>
Dirección de Asuntos Legales
Dirección Administrativa y Financiera
Dirección de Salud Ambiental y Factores de Riesgo
Dirección de Salud Colectiva
Dirección Laboratorio Departamental de Salud Pública
Dirección de Aseguramiento y Prestación de Servicios de Salud
Dirección de Calidad y Redes de Servicios de Salud
Subsecretaría de Planeación para la Atención en Salud
Subsecretaría Salud Pública
Subsecretaría Prestación y Desarrollo de Servicios de Salud

A continuación, la Secretaría de Hacienda:

<b>HACIENDA</b>
Subsecretaría de Ingresos
Subsecretaría de Tesorería
Subsecretaría Financiera
Dirección de Presupuesto
Dirección de Contabilidad

Secretaría de Asuntos Institucionales, Paz y No violencia:

<b>ASUNTOS INSTITUCIONALES, PAZ Y NOVIOLENCIA</b>
Dirección de Paz y No Violencia
Dirección de Derechos Humanos
Dirección de Pasaportes

Secretaría de Inclusión Social:

<b>INCLUSIÓN SOCIAL Y FAMILIA</b>
Gerencia de Infancia y Adolescencia
Gerencia de Afrodescendientes
Gerencia Indígena
Gerencia de Personas Mayores
Gerencia de Personas con Discapacidad
Maná

Secretaría de Infraestructura Física:

<b>INFRAESTRUCTURA FÍSICA</b>
Dirección Administrativa y Financiera
Dirección de Asuntos Legales
Dirección de Estructuración de Proyectos
Dirección de Gestión Social y Ambiental
Dirección de Instrumentos de Financiación
Dirección de Proyectos Especiales
Dirección de Desarrollo Físico

Secretaría General:

<b>SECRETARIA GENERAL</b>
Dirección de Defensa Jurídica
Dirección de Asesoría Legal y de Control
Dirección de Asesoría Jurídica Contractual

Secretaría de Talento Humano:

<b>TALENTO HUMANO Y DESARROLLO ORGANIZACIONAL</b>
Subsecretaría de Desarrollo Organizacional
Subsecretaría de Talento Humano
Dirección de Desarrollo del Talento Humano
Dirección de Personal

Dirección de Compensación y Sistema Pensional
---

Secretaría de Suministros y Servicios:

<b>SUMINISTROS Y SERVICIOS</b>
Dirección de Gestión Documental
Subsecretaría de Cadena de Suministros
Dirección de Planeación y Aseguramiento Contractual
Dirección de Abastecimiento
Subsecretaría de Servicios Administrativos
Dirección de Servicios Generales
Dirección de Seguridad Interna
Dirección de Bienes y Seguros

Es importante tener en cuenta que se realizó la apertura de la acción preventiva 1776, mediante la cual se han documentado las diferentes actividades que se han realizado a fin de aumentar el porcentaje de oportunidad en la Entidad.

#### **Indicador de Calidad en la Respuesta**

S anexa tabla gráfica donde se describe el mes sobre el cual se realizó la medición del indicador, la cantidad de respuestas analizadas, y el porcentaje de calidad evidenciado:

<b>Mes</b>	<b>Cantidad</b>	<b>% Calidad</b>
Enero	893	86%
Febrero	1030	87%
Marzo	776	84%
Abril	1093	87%
Mayo	1024	84%
Junio	863	85%

En cuanto al indicador de calidad en la respuesta, si bien, durante estos primeros seis meses se ha dado cumplimiento a la meta establecidas, desde la Dirección se han generado espacios con algunas dependencias a fin de socializar los resultados y las observaciones encontradas. Esto ha permitido alcanzar algunas mejoras en el proceso de la respuesta a las peticiones de los ciudadanos.

Las dependencias intervenidas mediante socialización, se detallan en la tabla anexa, la cual describe los organismos impactados mediante esta estrategia:

<b>Organismo</b>
Dirección de Pasaportes
Gerencia Municipios
Gerencia de Seguridad Vial
Inclusión Social y Familia

## CIFRAS

El equipo BackOffice del proceso de PQRSD delegó por competencia a las diferentes dependencias de la Gobernación de Antioquia 32.376 radicados, los cuales se distribuyeron así:

Se adjunta tabla descriptiva con el mes del año, y la cantidad de radicados distribuidos por el equipo del BackOffice:

<b>Mes</b>	<b>Cantidad</b>
enero	2,597
febrero	3,630
marzo	3,549
abril	5,899
mayo	3,863
junio	2,646
Julio	4.186
Agosto	3.979
Septiembre	2.027
<b>Total</b>	<b>32.376</b>

Asimismo, el equipo de aseguramiento de la calidad en la clasificación ha venido realizando un control diario de la labor realizada en la delegación de las PQRSD, esto con el fin de cerrar las brechas que se puedan generar por errores involuntarios desde el BackOffice.

Estas se revisión se detalla de la siguiente manera:

### Cancelados:

Se adjunta tabla descriptiva con el mes del año, y la cantidad de radicados cancelados por el equipo del BackOffice:

<b>Mes</b>	<b>Cantidad de Radicados</b>
Febrero	755
Marzo	1457

Abril	1377
Mayo	1058
Junio	430
Julio	319
Agosto	845
Septiembre	498
<b>Total</b>	<b>6.739</b>

En este mismo sentido, desde la Dirección de Atención a la Ciudadanía se implementó la estrategia de Solución en Primer Contacto, la cual busca apoyar la gestión de la respuesta de las PQRSD en diferentes dependencias que se resuelven a partir de guiones o respuestas previamente establecidas, logrando así disminuir la carga de las dependencias para las mismas se enfoquen en las respuestas complejas y técnicas.

A continuación, se adjunta tabla descriptiva con la dependencia a la cual se le apoyó con la solución en primer contacto, y la cantidad de comunicaciones emitidas:

<b>Organismo</b>	<b>Cantidad</b>
Gerencia de Seguridad Vial	217
Subsecretaría de Ingresos	4552
Dirección de Pasaportes	386

## **SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO – SAC**

Teniendo en cuenta la responsabilidad de la Dirección de Atención a la Ciudadanía de clasificar los radicados que ingresan a través del aplicativo SAC, el cual es exclusivo para los docentes del Departamento, se ha dispuesto del personal necesario para dicha labor durante este primer semestre del año.

A continuación, se adjunta tabla descriptiva con el mes del año, y la cantidad de radicados distribuidos:

<b>Mes</b>	<b>Cantidad</b>
Enero	10,190
Febrero	7,920
Marzo	5,177
Abril	6,020
Mayo	5,546
Junio	4,273
Julio	8,252

Agosto	8,369
Septiembre	2,968
<b>Total</b>	<b>39,126</b>

Asimismo, la Dirección de Atención a la Ciudadanía implementó también la estrategia de Solución en Primer Contacto en el Sistema SAC, la cual busca apoyar la dependencia en la gestión de la respuesta de las PQRSD que se resuelven a partir de guiones, logrando así disminuir la carga operativa con el fin de que se enfoquen en las respuestas complejas y técnicas.

A continuación, se adjunta tabla descriptiva con el mes del año, y la cantidad de soluciones en primer contacto emitidas:

<b>Mes</b>	<b>Cantidad</b>
Febrero	374
Marzo	277
Abril	357
Mayo	291
Junio	196
Julio	314
Agosto	168
<b>Total</b>	<b>1,495</b>

## **GESTIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS**

En el primer semestre del año, desde este componente, se han generado estrategias para avanzar en la actualización de la información de los trámites en el Sistema Único (SUIT), generando mesas de trabajo con diferentes Dependencias para la revisión de tarifas, normativa, requisitos y posibles racionalizaciones o mejoras a los trámites.

Para avanzar en la debida documentación y actualización de los tramites, al inicio del año se envió un requerimiento de información para cada una de las dependencias que cuentan con trámites ya inscritos en el SUIT, a fin de recibir información actualizada sobre ellos.

A continuación, se adjunta tabla con la relación de requerimientos de información enviados, identificando a los servidores, y a los organismos de los cuales hacen parte:

<b>Servidor</b>	<b>Organismo</b>
Carlos Humberto Garcia Velasquez	Secretaría de Participación Ciudadana
Néstor Fernando Zuluaga Giraldo	Secretaría General
Eugenio Enrique Prieto Soto	Secretaría de Hacienda

Andres Camilo Perez	Subsecretaría de Tesorería
Yeison Fernando Miranda Restrepo	Gerencia de Catastro
Juan Felipe Rendon Sanchez	Secretaría de Educación
Raúl Humberto Berrio Posada	Secretaría de Educación
Catalina Castrillón Torres	Gerencia de Seguridad Vial
Leonor Eugenia Suarez Flórez	Secretaría Seccional de Salud
Adriana Patricia Gaviria Monsalve	Secretaría Seccional de Salud
Luis Eduardo Martinez Guzmán	Secretaría de Gobierno Paz y No Violencia
Marta Cecilia Ramirez Orrego	Secretaría Seccional de Salud

Asimismo, se han generado espacios para analizar e identificar posibles nuevos trámites al interior de la entidad, avanzando así en la revisión continua del portafolio y la oferta institucional.

Con el fin de continuar en el proceso de mejora de los trámites, se ha logrado crear y establecer rutas en el Gestor Documental Mercurio, para la gestión de los trámites de contribución por valorización y certificado de deuda para declaración de renta para valorización de la Secretaría de Infraestructura Física.

Para efectos prácticos, se adjunta imagen en la cual se puede observar gráficamente la ruta creada para el trámite de contribución por valorización:



Para efectos prácticos, se adjunta imagen en la cual se puede observar gráficamente la ruta creada para el trámite de Certificado de Deuda Declaración de Renta:



Adicionalmente, se ha trabajado en la construcción de 7 rutas, las cuales se encuentran en proceso de creación a fin de implementarlas y ponerlas en producción.

Para efectos prácticos, se adjunta imagen en la cual se puede observar gráficamente la creación de ruta de trámites que se encuentra en curso:

N°	Trámite	Asunto	N. de Ruta
1	Autorización sanitaria favorable para la concepción de aguas de consumo humano	AACH11	504
2	Habilitación de oferentes para capacitación sanitaria para piscineros y administración de piscinas	OCSP5	500
3	Habilitación de oferentes para capacitación sanitaria para salvar vidas	OCSS25	498
4	Capacitación y manipulación de alimentos	CMA123	501
5	Registro de sujetos pasivos o responsables del impuesto	RSP01	502
6	Señalización de productos gravados		
7	Autorización para licores destilados		

En este periodo de tiempo, se han inscrito dentro del inventario de la oferta institucional de la entidad 5 trámites.

Para efectos prácticos, se adjunta tabla en la cual se puede observar gráficamente las secretarías que poseen los trámites, el nombre de cada uno de ellos y, el canal por medio del cual se realiza la atención:

N°.	Organismo	Nombre	Canal de Atención
1	Secretaría de Gobierno	Certificación existencia y representación legal de Cuerpos de Bomberos Voluntarios	Presencial
2	Secretaría de Gobierno	Creación de personerías jurídicas	Presencial
3	Secretaría de Gobierno	Registro de Actualización de Estatutos de Cuerpo de Bomberos Voluntarios	Presencial
4	Secretaría de Gobierno	Registro de dignatarios cuerpo de Bomberos voluntarios	Presencial
5	Secretaría de Gobierno	Registro de Revisor Fiscal Cuerpo de Bomberos Voluntarios	Presencial

Asimismo, se ha realizado la actualización de la información de 40 trámites del inventario de la entidad.

Para efectos prácticos, se adjunta tabla en la cual se puede observar gráficamente el número consecutivo, número del trámite, nombre del trámite, y la fecha en que fue registrado en SUIT.

<b>Gestión de Trámites en el SUIT 2024</b>			
Consecutivo	No. Trámite	Nombre del Trámite	Fecha de Registro
1	14993	registro del formato integrado de migración Impuesto al consumo de cervezas, sifones, refajos y mezclas nacionales	14/03/2024
2	16883	Señalización de los productos gravados con el impuesto al consumo	14/03/2024
3	21463	Licencia de funcionamiento para las instituciones promovidas por particulares que ofrezcan el servicio educativo para el trabajo y el desarrollo humano	14/03/2024
4	15071	registro del formato integrado de migración Licencia de funcionamiento para establecimientos educativos promovidos por particulares para prestar el servicio público educativo en los niveles de preescolar, básica y media	14/03/2024
5	15867	registro del formato integrado de migración Registro o renovación de programas de las instituciones promovidas por particulares que ofrezcan el servicio educativo para el trabajo y el desarrollo humano	14/03/2024

6	24606	Certificado de existencia y representación legal de las instituciones de educación para el trabajo y el desarrollo humano	14/03/2024
7	15061	registro del formato integrado de migración Cambio de sede de un establecimiento educativo	14/03/2024
8	11190	registro del formato integrado de migración Autorización sanitaria para la concesión de aguas para el consumo humano	7/03/2024
9	14990	registro del formato integrado de migración Impuesto al consumo de licores, vinos, aperitivos y similares de origen nacional	28/02/2024
10	71006	Licencia de prácticas industriales, veterinarias o de investigación para el uso de equipos generadores de radiación ionizante	28/02/2024
11	71005	Licencia de prácticas médicas para el uso de equipos generadores de radiación ionizante	28/02/2024
12	16758	Impuesto al consumo de licores, vinos, aperitivos y similares de origen extranjero	28/02/2024
13	11186	registro del formato integrado de migración Refrendación del carné de aplicador de plaguicidas	28/02/2024
14	11191	registro del formato integrado de migración Registro y autorización de títulos en el área de la salud	28/02/2024
15	16745	Impuesto al consumo de cigarrillos y tabaco elaborado de origen extranjero	28/02/2024
16	16536	registro del formato integrado de migración Impuesto al consumo de cervezas, sifones, refajos y mezclas de origen extranjero	28/02/2024
17	16462	registro del formato integrado de migración Registro de los sujetos pasivos o responsables del impuesto al consumo	28/02/2024
18	14996	registro del formato integrado de migración Impuesto al consumo de cigarrillos y tabaco elaborado de origen nacional	28/02/2024
19	14986	registro del formato integrado de migración Tornaguía de tránsito	26/02/2024
20	2278	Anulación de las tornaguías	26/02/2024
21	2276	Legalización de las tornaguías	23/02/2024
22	15697	registro del formato integrado de migración Inscripción, renovación, ampliación o modificación para el manejo de medicamentos de control especial	19/02/2024
23	78453	Expedición de planos	15/02/2024

24	11247	registro del formato integrado de migración Licencia para prestación de servicios en seguridad y salud en el trabajo	14/02/2024
25	86522	Creación de personerías jurídicas Cuerpos de Bomberos Voluntarios	12/02/2024
26	86521	Registro de dignatarios cuerpo de Bomberos voluntarios	12/02/2024
27	86520	Registro de Revisor Fiscal Cuerpo de Bomberos Voluntarios	12/02/2024
28	86519	Registro de Actualización de Estatutos de Cuerpo de Bomberos Voluntarios	12/02/2024
29	21427	Ficha predial	25/01/2024
30	20191	Certificado catastral	25/01/2024
31	20179	Rectificación de áreas y linderos	25/01/2024
32	17219	Certificado plano predial catastral	25/01/2024
33	2186	Revisión de avalúo catastral de un predio	25/01/2024
34	2085	Contribución por valorización	25/01/2024
35	85766	Licencia de prestación de servicios de protección radiológica y control de calidad.	25/01/2024
36	15019	registro del formato integrado de migración Autorización para capacitar a manipuladores de alimentos	25/01/2024
37	11189	registro del formato integrado de migración Credencial de expendedor de drogas	25/01/2024
38	26508	Impuesto de loterías foráneas y sobre premios de lotería	24/01/2024
39	86496	Certificado de Existencia y Representación de Cuerpo de Bomberos Voluntarios	16/01/2024
40	15645	Inscripción de profesionales para participar en el sorteo de plazas de servicio social obligatorio	11/01/2024

Se han racionalizado 12 trámites del portafolio de la Gobernación de Antioquia.

Para efectos prácticos, se adjunta tabla en la cual se puede observar gráficamente el nombre del trámite y la mejora implementada.

<b>NOMBRE TRÁMITE</b>	<b>MEJORA IMPLEMENTADA</b>
Inscripción de dignatarios de las fundaciones, corporaciones y/o asociaciones de utilidad común y/o sin ánimo de lucro	El trámite se convierte en parcialmente en línea

Registro de libros de fundaciones, corporaciones y/o asociaciones de utilidad común y/o sin ánimo de lucro	El trámite se convierte en Parcialmente en línea
Reforma de estatutos de fundaciones, corporaciones y/o asociaciones de utilidad común y/o sin ánimo de lucro	El trámite se convierte en Parcialmente en línea
Auxilio funerario por fallecimiento de un docente pensionado	El trámite se convierte en Parcialmente en línea
Seguro por muerte a beneficiarios de docentes oficiales	El trámite se convierte en Parcialmente en línea
Sustitución pensional para docentes oficiales	El trámite se convierte en Parcialmente en línea
Reconocimiento de personería jurídica de fundaciones, corporaciones y/o asociaciones de utilidad común y/o sin ánimo de lucro	El trámite se convierte en Parcialmente en línea
Reliquidación pensional para docentes oficiales	El trámite se convierte en Totalmente en línea
Pensión de jubilación para docentes oficiales	El trámite se convierte en Totalmente en línea
Pensión post-mortem para beneficiarios de docentes oficiales	El trámite se convierte en Parcialmente en línea
Pensión de retiro de invalidez para docentes oficiales	El trámite se convierte en Totalmente en línea
Pensión de retiro por vejez para docentes oficiales	El trámite se convierte en Totalmente en línea

### Indicador de Oportunidad de Trámites

Para efectos prácticos, se adjunta tabla en la cual se puede observar gráficamente el mes que fue medido, y el porcentaje arrojado.

Mes	Porcentaje
Enero	99%
Febrero	98%
Marzo	98%
Abril	99%
Mayo	98%
Junio	98%

## **CANALES DE ATENCIÓN**

En estos primeros seis meses del año, la Administración Departamental ha dispuesto todos los recursos necesarios para garantizar a la ciudadanía el acceso a la oferta institucional por los diferentes canales de atención, logrando dar amplia cobertura para toda la población del Departamento.

Con el fin de mejorar la prestación del servicio tanto desde las taquillas como desde los procesos internos administrativos, se realizaron adecuaciones físicas en nuestro de Centro de Atención a la Ciudadanía, logrando mejorar las condiciones de los servidores y contratistas que desempeñan sus funciones allí, además de ampliar las zonas de movilización de los ciudadanos, permitiendo así dar cumplimiento a la norma técnica de accesibilidad 6047.

En este mismo sentido, se realizó la revisión operativa y jurídica del Centro de Atención a la Ciudadanía ubicado en el Parque Comercial Aves María, tomando finalmente la decisión de cerrar la sede. Esta decisión se basó en la cantidad de atenciones que recibía de manera diaria esta sede y la mitigación del riesgo jurídico por no contar con la debida autorización de la cancillería para tener una sede adicional donde se expidan pasaportes.

Asimismo, se ha cubierto de manera permanente la prestación del servicio del punto de información del hall del Centro Administrativo Departamental, informando, asesorando y orientado a los ciudadanos dentro del edificio.

Durante este semestre, la Dirección ha dispuesto el personal necesario para la atención de la Oficina de Pasaportes, garantizando así una atención oportuna, eficiente y eficaz.

### **Indicador de Nivel de Servicio Presencial**

Para efectos prácticos, se adjunta tabla en la cual se puede observar gráficamente el mes que fue medido, y el porcentaje arrojado.

<b>Mes</b>	<b>Porcentaje</b>
Enero	83%
Febrero	71%
Marzo	73%
Abril	79%
Mayo	79%
Junio	77%
Julio	74%
Agosto	75%

El indicador de nivel de servicio del canal presencial ha evidenciado que los tiempos de espera en sala de los ciudadanos que realizan trámites o acceden a servicios en el Centro

de Atención a la Ciudadanía han aumentado, lo que ha generado mayores colas y retrasos en la atención de las taquillas.

Lo anterior, se dio en gran parte por el cambio de anualidad que, sumado al cambio de administración, ha generado movimientos importantes a nivel general de muchos de los procesos internos de la Administración departamental, causando afectaciones directas en la atención de las taquillas.

En algunos de los trámites y servicios ofertados a la ciudadanía, no se ha contado con el personal suficiente para dar cobertura a la demanda de ciudadanos, pues muchas dependencias se quedaron inicialmente sin personal contratista y han suplido la necesidad con servidores de planta, que no pueden dedicarse de manera completa a los procesos de atención. En este mismo sentido, se ha evidenciado también la contratación de personas nuevas, las cuales, al encontrarse en proceso de aprendizaje, no cuentan con la experticia y agilidad para dar cumplimiento a los tiempos establecidos.

Como acciones de mejora para mitigar el impacto generado por lo anteriormente mencionado, se han generado las siguientes acciones:

1. Se generaron alertas a las Dependencias responsables de la atención, solicitando el compromiso de garantizar la prestación del servicio de manera permanente y con el personal adecuado.
2. Se realizó una prueba piloto cambiando el horario del Centro de Atención, con el fin de ampliar los tiempos de cobertura de la sede y garantizar que, los servidores dispuestos para la prestación del servicio estén durante dicho horario.
3. Se realizó la restricción de la cantidad de tramites a solicitar por turno, evitando así que un ciudadano en una sola atención radique o gestione una gran cantidad de tramites, los cuales generan cola y demoras en los tiempos de atención.
4. Se ha enviado reportes de novedades y requerimientos a las dependencias que han tenido oportunidades de mejora con respecto a sus procesos de atención de taquillas.

Para efectos prácticos, se adjunta tabla en la cual se puede observar gráficamente el organismo al cual se envió requerimientos y el motivo de ellos:

<b>Organismo</b>	<b>Motivo</b>
Secretaría de Hacienda	Novedad atención de taquillas
Secretaría de Salud	Traslado de archivo físico
Secretaría de Infraestructura Física	Novedad atención de taquillas
Aves Maria Parque Comercial	Cancelación servicios públicos Aves Maria

Secretaría de Infraestructura Física	Novedad atención de taquillas
Secretaría de Hacienda	Dimensionamiento Oficina de Pasaportes
Dirección de Talento Humano	Solicitud de información servidores atendidos
Gerencia de Catastro	Información cambio de horario Centro de Atención
Secretaría de Educación	Información cambio de horario Centro de Atención
Secretaría de Infraestructura Física	Información cambio de horario Centro de Atención
Secretaría de Salud	Información cambio de horario Centro de Atención
Secretaría de Hacienda	Novedad atención de taquillas
Secretaría de Infraestructura Física	Novedad atención de taquillas
Secretaría de Gestión Humana	Solicitud para suplir vacantes de la Dirección

### Indicador de Nivel de Servicio Telefónico

Se adjunta tabla en la cual se puede observar gráficamente el mes que fue medido, y el porcentaje arrojado.

Mes	Porcentaje
Enero	97%
Febrero	98%
Marzo	97%
Abril	95%
Mayo	94%
Junio	96%
Julio	96%
Agosto	98%

El indicador de nivel de servicio del canal telefónico ha cumplido la meta establecida del 85% durante los primeros seis meses del año, evidenciando una buena administración del canal y el cumplimiento de la promesa de servicio con el ciudadano de ser oportunos y eficaces en la respuesta de dicho canal.

### CIFRAS

#### Canal Presencial

Se adjunta tabla en la cual se puede observar gráficamente el lugar de prestación del servicio, y la cantidad de personas atendidas:

Mes	Cantidad
Centro de Atención a la Ciudadanía	24,419

Gerencia de Seguridad Vial	3,377
Secretaría de Hacienda	22,057
Secretaría de Educación	18,000
Gestión Documental	8,939
Taquilla del Servidor	2,995
<b>Total</b>	<b>79,787</b>

### Canal Telefónico

Se adjunta tabla en la cual se puede observar gráficamente el mes que fue medido, y la cantidad atendida.

<b>Mes</b>	<b>Cantidad</b>
Enero	16,420
Febrero	12,454
Marzo	9,714
Abril	12,338
Mayo	9,704
Junio	8,131
Julio	16,133
Agosto	13,482
<b>Total</b>	<b>98,376</b>

### Canal Virtual

Se adjunta tabla en la cual se puede observar gráficamente el mes que fue medido, y la cantidad atendida.

<b>Mes</b>	<b>Cantidad</b>
Enero	787
Febrero	608
Marzo	620
Abril	917
Mayo	531
Junio	437
Julio	585
Agosto	585
<b>Total</b>	<b>5.070</b>

## WhatsApp

Se adjunta tabla en la cual se puede observar gráficamente el mes que fue medido, y la cantidad atendida.

<b>Mes</b>	<b>Cantidad</b>
Enero	948
Febrero	581
Marzo	446
Abril	536
Mayo	397
<b>Total</b>	<b>2,908</b>

## COMPONENTE JURIDICO

### **Propuesta de racionalización de trámites.**

En atención a los conceptos dados por el Departamento Administrativo de la Función Pública, se procedió a realizar una propuesta de racionalización de trámites en la cual se busca reducir los costos asociados de cara al ciudadano, y consecuentemente, cumplir con la normatividad vigente.

Asimismo, se ha realizado control y seguimiento al indicador de oportunidad en los trámites ofertados por las diferentes Direcciones, propendiendo por el mejoramiento de la experiencia ciudadana.

### **Propuesta de modificación a la Política Pública de Atención a la Ciudadanía.**

Se realizó una propuesta técnica y estructurada para buscar la modificación de la Ordenanza 17 de 2018, en la cual se pretende actualizar la Política Pública de Atención a la Ciudadanía, y ampliar el recaudo de los recursos destinados a su cumplimiento, pues de esta manera, se ampliaría la cobertura de los servicios, e impactaría cada vez a más Antioqueños.

### **Propuesta de reestructuración administrativa.**

Se estructuró propuesta técnica, económica y jurídica, para adecuar la estructura administrativa de la Gobernación de Antioquia, a lo recomendado por el Departamento Administrativo de la Función Pública, en tanto que se propuso crear la Oficina de Relación Estado Ciudadano, esto es, que la Dirección de Atención a la Ciudadanía, se adapte a la regulación vigente, y se fortalezca de forma funcional y jerárquica

### **Terminación de contrato de comodato.**

La Gobernación de Antioquia tenía vigente un contrato de Comodato con Aves María Centro Comercial P.H., el cual fungía como una sede externa de atención a la ciudadanía y de expedición de pasaportes, lo cual, infringe lo dispuesto por la Cancillería, pues actualmente sólo se tiene autorizada legalmente una sede de expedición centralizada. Por lo anterior, se solicitó la terminación anticipada del contrato comodato.

### **Creación de formatos tipo.**

La Dirección de Atención a la Ciudadanía, ha creado modelos de respuestas jurídicas las cuales podrán ser utilizadas por toda la entidad, y de esta manera se parametriza el lenguaje de respuesta frente a las remisiones por competencia, ampliación de información, ampliación de términos, respuesta a peticiones oscuras y respuesta a peticiones reiterativas.

### **Formatos de resolución de Desistimiento Expreso y Tácito.**

La Dirección de Atención a la Ciudadanía, proyectó y presentó ante la Secretaría General, formatos de resolución de desistimiento expreso y desistimiento tácito de PQRSD, los cuales estructuran el debido proceso administrativo para finalizar las peticiones a los que los ciudadanos desisten expresamente, o las peticiones que requieran cumplir un requisito de gestión el cual el ciudadano no complete.

De esta manera, se da cumplimiento a lo establecido en el artículo 17 de la Ley 1437 de 2011 sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015.

### **Formato de compromiso de nivel de servicio para cumplimiento de PQRSD.**

Se presentó ante el Comité de Mejoramiento de la Gobernación de Antioquia, propuesta de compromiso de nivel de servicio frente a las PQRSD, lo cual es una estrategia para que las dependencias que tengan falencias en la gestión de las mismas adquieran unas obligaciones específicas de mitigación y prevención a incumplimientos.

Con su aprobación, se generaron estrategias que contribuyen al mejoramiento continuo del servicio, y a una prestación más eficiente y eficaz.

### **Circular de Enlaces de Correspondencia.**

En compañía de la Dirección de Gestión Documental, se generó una Circular para los Enlaces de Correspondencia y Enlaces de PQRSD de toda la entidad, la cual contiene aspectos técnicos y jurídicos sobre la debida gestión que debe llevarse a cabo en este rol.

Dicha circular es el inicio de un paquete de herramientas en las cuales se planea generar jornadas de capacitaciones al personal de la entidad, las cuales producirán mejores indicadores en la oportunidad y calidad de la gestión.

### **Actualización de matriz documental.**

La Dirección de Atención a la Ciudadanía, propuso un modelo de matriz documental en el cual se está actualizando todos los ejes temáticos que atienden cada una de las Direcciones de la Gobernación de Antioquia, con el fin de gestionar el conocimiento que se tiene en cada una de las dependencias, actualizar las rutas por medio de las cuales reciben la información, y establecer estrategias que contribuyan a que este conocimiento se pueda distribuir entre cada uno de los servidores públicos.

Esta actualización garantiza que el Back Office y cada uno de los enlaces de correspondencia tenga un acceso más fácil y rápido al conocimiento de la entidad, por lo que se realizará una distribución de la información de forma más rápida y eficaz, maximizando los tiempos de atención que tiene cada servidor para realizar la debida gestión.

### **Comité Departamental de Protección de Datos Personales.**

Se activó el Comité Departamental de Protección de Datos Personales, en el cual se desarrollará lo contenido en el Decreto [D2022070004096](#) del 28 de junio de 2022 *“Por el cual se adopta la Política y el Manual de Protección de Datos Personales y se crea el Comité Técnico Departamental de Protección de Datos Personales”*

## **C. ANEXOS**

### **SITUACION DE LOS RECURSOS:**

A continuación, presente el detalle pormenorizado sobre la situación de los recursos, por cada una de las vigencias fiscales cubiertas por el período entre la fecha de inicio de la gestión y la fecha de retiro, separación o ratificación del cargo, así:

#### **1.1 Recursos Financieros:**

### **PRESUPUESTO**

#### **2024**

Se adjunta tabla en la cual se puede observar gráficamente el presupuesto comprometido en Certificados de Disponibilidad Presupuestal y Registro Presupuestal de Compromiso, junto con los valores detallados.

<b>Presupuesto Comprometido (CDP y RPC)</b>	
<b>Ítem</b>	<b>Valor</b>
ADICIÓN N° 2 Y PRORROGA N° 2 AL CONTRATO 4600015546 CUYO OBJETO ES: "OBJETO: PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE CONTACT CENTER Y BPO PARA LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA DEL DEPARTAMENTO	COP 2,356,419,378.00
APOYAR LA OPERACIÓN LOGÍSTICA DE EVENTOS Y ACTIVIDADES AFINES DE LOS PROYECTOS Y PROGRAMAS DE LA GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA, QUE REQUIERAN PRESENCIA INSTITUCIONAL.	COP 525,000,000.00
ADICIÓN AL CONTRATO 4600014816 SOPORTE MANTENIMIENTO CORRECTIVO PREVENTIVO Y MEJORAMIENTO DEL ACTUAL SISTEMA "VISION CENTER WEB". SOPORTE Y MEJORAMIENTO DEL SISTEMA VISION	COP 10,705,100.00
PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE CONTACT CENTER Y BPO PARA LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA DEL DEPARTAMENTO DE ANTIOQUIA.	COP 5,384,856,921.00
ADICIÓN CONTRATO 4600017066 "PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE CONTACT CENTER Y BPO PARA LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA DEL DEPARTAMENTO DE ANTIOQUIA"	COP 1,025,000,000.00
ADQUISICIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN TURNOS PARA LA GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA INCLUYENDO INSTALACIÓN, CONFIGURACIÓN, SOPORTE, MANTENIMIENTO Y ACTUALIZACIÓN.	COP 244,780,552.00
<b>TOTAL</b>	COP <b>9,546,761,951.00</b>

Se adjunta tabla en la cual se puede observar gráficamente el presupuesto disponible, discriminado por ítem, junto con los valores detallados.

<b>Presupuesto Disponible</b>	
<b>Ítem</b>	<b>Valor</b>
DESCONCENTRAR OFERTA EN LOS TERRITORIOS A TRAVÉS DE LAS JORNADAS DESCENTRALIZADAS, LLEVANDO LA OFERTA INSTITUCIONAL DE TRÁMITES Y SERVICIOS ARTICULADA	COP 1,122,594,558.00
OPTIMIZAR LA HERRAMIENTA MERCURIO PARA ADECUARLA NORMATIVAMENTE EN LA GESTIÓN DE PQRSD	COP 30,000,000.00
CAPACITAR — ASESORAR-ASISTIR EN LA IMPLEMENTACIÓN DE LA POLÍTICA PÚBLICA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA A LAS ENTIDADES PÚBLICAS	COP 300,000,000.00
<b>TOTAL</b>	COP <b>1,452,594,558.00</b>

**1.2 Bienes Muebles e Inmuebles:** La Dirección de Atención a la Ciudadanía cuenta con un inventario de 80 bienes, tal como se detalla en el anexo adjunto al presente informe

**1.3 Recurso humano:**

## **2. REGLAMENTOS, MANUALES Y PROCEDIMIENTOS**

Modelos: 1

Manuales: 5  
Procedimientos: 6  
Instructivos: 2  
Formatos: 21

### **3. CONTRATACIÓN**

- Mediante proceso de subasta inversa se adjudicó al contratista ANDES BPO el contrato 4600017066, el cual tuvo inicio el 04 de junio de 2024. El contrato se firmó por valor de CINCO MIL TRESCIENTOS OCHENTA Y CUATRO MILLONES OCHOCIENTOS CINCUENTA Y SEIS MIL NOVECIENTOS VEINTIÚN PESOS (\$5.384.856.921) incluido IVA y tiene una duración de siete (7) meses contados a partir de la firma del acta de inicio. De este proceso contractual se proveen actualmente 54 auxiliares administrativos que se encargan de la formalización, autorización y entrega del trámite de pasaportes.
- Se realizó la liquidación del contrato de comodato numero 2021-CD-174H-0022 con el parque comercial Aves María, el cual fue finalizado en cuerdo de las dos partes, antes de la fecha de terminación, teniendo en cuenta la disminución en la cantidad de atenciones y los costos mensuales que el local generaba para Gobernacion de Antioquia y para el Parque Comercial Aves María.
- El 23 de mayo de 2024 se culminó el contrato numero 4600014816 con el contratista SISTEMAS SENTRY, mediante el cual se realizaba el soporte y mantenimiento del sistema de turnos actual de la Gobernacion de Antioquia. El contrato se encuentra en proceso de liquidación pues se estaba a la espera de realizar el ultimo pago de la ejecución contractual.
- Se firmó contrato número 4600017411 con el contratista Medvision por valor de \$159.997.998. Se realizó proceso de subasta inversa para la elección del oferente, el cual deberá realizar el cambio del sistema de turnos de la Gobernacion de Antioquia, con el propósito de modernizar el software y el hardware, además de dar cumplimiento a la norma técnica de accesibilidad 6047 y la Ley 982 de 2005, las cuales regulan el acceso a la oferta institucional de las personas en situación de discapacidad.
- Se inicia el proceso de liquidación del contrato 4600015546 el cual finalizó el día 31 de mayo de 2024. El ultimo pago correspondiente a la ejecución de mayo de 2024, se realizó el 25 de junio, por lo que se procederá con la solicitud del estado de cuenta para avanzar en le terminación del mismo.

#### **3.2 Relación de Obra Pública**

La Dirección de Atención a la Ciudadanía no es responsable de las obras realizadas en la Secretaría de Suministros y Servicios, por lo que no se relaciona ninguna obra pública.

#### 4. PROGRAMAS, ESTUDIOS Y PROYECTOS

La Dirección de Atención a la Ciudadanía cuenta con un proyecto de inversión denominado “Consolidación del Modelo de Atención a la Ciudadanía”, el cual recibe los recursos de destinación específica determinados en la Ordenanza 17 de 2018, los cuales son recibidos por cada pasaporte que expida la Gobernación de Antioquia.

#### 5. RELACIÓN JURÍDICA

5.1 La Dirección de Atención a la Ciudadanía no presenta ninguna relación de sentencias y demandas, juicios o deudas jurídicas.

5.2 Planes de Mejoramiento a cargo de la Dirección y que quede es estado abierto.

A continuación, se anexa una tabla en la cual se discriminan los tipos de acciones del plan de mejoramiento, el número de ellas, y la descripción de las mismas:

N°	Tipo	Num.	Descripción
1	Acciones para abordar riesgos y oportunidades	1449	Como consecuencia de la revisión del riesgo actual de corrupción del proceso Atención Ciudadana y acorde a lo establecido como directriz en el procedimiento de Administración de los Riesgos, se registra la siguiente acción con el fin de monitorear y prevenir la materialización de dicho riesgo. El riesgo de corrupción quedó codificado con el Número ACI_R1380 "Trámites sin el cumplimiento de los requisitos o cobro por trámites que no tienen costo.
2	No Conformidad	3698	El indicador del proceso de Atención Ciudadana Nivel de servicio en el canal presencial, durante las mediciones de febrero hasta junio 2024 no ha cumplido la meta propuesta del 80%, en los meses de febrero y marzo estuvo por debajo del límite inferior de tolerancia determinado en el 75%.
3	1. No Conformidad Potencial - GOBANT	1776	Para el mes de marzo de 2024 se obtuvo un resultado del 91% en la oportunidad de la respuesta de las PQRSD, incumpliendo la meta propuesta del 95%. Se observa una disminución en las dependencias que cumplieron con más del 90% de Oportunidad en las respuestas. La mayor causa de inoportunidad se debe a los cambios de personal que se están generando con motivo de la nueva Administración en la Gobernación. Secretarías como Educación y Hacienda se encuentran con una mayor rotación del personal contratista. El proceso de Atención Ciudadana establecerá una acción preventiva tendiente a buscar la causa de la inoportunidad en los Organismos anteriormente mencionados
4		2105	

	Resultados de auditorías internas de calidad		Si bien el proceso de Atención Ciudadana cuenta con un indicador de medición de la calidad de la respuesta a PQRSD, dicho instrumento de medición aun no contempla un instructivo que formalice su metodología en la caracterización del proceso y con ello contribuir en fortalecer el conocimiento explícito y por ende la mejora del proceso.
5	Resultados de auditorías internas de calidad	2106	Actualmente el proceso de Atención Ciudadana presenta inconsistencias en la descripción de los objetivos de proceso presentado en la matriz de los riesgos. Lo que podría ocasionar riesgo en la coherencia de la información documentada del mismo.
6	Resultados de auditorías internas de calidad	2107	Actualmente el proceso de Atención Ciudadana presenta algunas barreras para garantizar que los organismos den respuesta a las PQRSD desde el gestor documental de Mercurio y no desde los correos institucionales y que contribuya a la trazabilidad de la PQRSD.
7	Resultados de auditorías internas de calidad	2108	En el procedimiento de gestión de trámites la actualización de la normatividad aplicada a los mismos no se ve sincrónicamente reflejada en la ficha de trámites que es consultada por la ciudadanía

8	Observación	3395	<p>CONDICIÓN: (Inobservancia de la política de tratamiento de datos y habeas data) Se constató en la carpeta de OneDrive, donde se almacena los documentos soportes presentados por las ESE para la viabilización del proyecto por parte de la SSSA, la existencia de listados de usuarios con información considerada como datos sensibles, referente a: identificación de entidad promotora de salud, nombre de usuario, teléfono, cédula, ubicación y diagnóstico médico; generando visualización abierta a los usuarios que tienen acceso de la información de la carpeta compartida de la Dirección de Calidad y Redes de Servicios de Salud, la Subsecretaría de Planeación para la Atención Salud y contratistas de Apoyo a la Gestión. CRITERIOS: • LEY ESTATUTARIA 1581 DE 2012 “Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales”. “Artículo 5°. Datos sensibles. Para los propósitos de la presente ley, se entiende por datos sensibles aquellos que afectan la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como aquellos que revelen el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos o que promueva intereses de cualquier partido político o que garanticen los derechos y garantías de partidos políticos de oposición así como los datos relativos a la salud, a la vida sexual y los datos biométricos.” “Artículo 17. Deberes de los Responsables del Tratamiento. Los Responsables del Tratamiento deberán cumplir los siguientes deberes, sin perjuicio de las demás disposiciones previstas en la presente ley y en otras que rijan su actividad: a) Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data; b) Solicitar y conservar, en las condiciones previstas en la presente ley, copia de la respectiva autorización otorgada por el Titular; [...] d) Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento; [...]” • Decreto departamental 2022070004096 del 28 de junio de 2022 “Por el cual se adopta la Política y el Manual de Protección de Datos Personales y se crea el Comité Técnico Departamental de Protección de Datos Personales” “ARTÍCULO SEGUNDO. SUJETOS OBLIGADOS: Todas las personas naturales y jurídicas que tengan algún vínculo con la GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA, los servidores públicos, practicantes, contratistas, operadores y terceros que en el ejercicio de sus actividades o funciones deban recolectar datos personales para ser ingresados a las bases de datos o archivos que se encuentren en poder de la Entidad, están obligadas a cumplir con los lineamientos dados en el Manual de Implementación; [...]” • MANUAL PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES versión 1 del 19 de junio de 2022 numeral 4.2. Deberes del responsable y/o encargado del tratamiento. La Gobernación de Antioquia como responsable del tratamiento, debe cumplir con los deberes establecidos por el artículo 17 de Ley 1581 de 2012, la Ley 2157 de 2021 y demás normas complementarias, dentro de los que se</p>
---	-------------	------	--

			<p>encuentran: Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.[...]"</p> <p>"Anonimizar los datos personales de los titulares siempre que estos sean de carácter semiprivados, privados o sensibles, así como los datos de los niños, niñas y adolescentes de cualquier tipo; [...]"</p> <p>POSIBLES CAUSAS: • Desconocimiento por parte de los servidores públicos y/o de contratistas de las obligaciones legales y reglamentarias para la protección y/o anonimizar datos reservados, sensibles y/o clasificados. • Ausencia de lineamientos y directrices en materia de manejo de la información reservada y clasificada recibida de las ESE sobre los soportes de los proyectos remitidos a la SSSA. • D</p>
9	Observación	3392	<p>Oportunidad en la respuesta a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (Proceso: Atención Ciudadana). CRITERIOS: Ley 1437 de 2011(modificada por la ley 1755 de 2015) "Por la cual se expide el código de procedimiento y de lo contencioso administrativo" Artículo 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. "Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los 15 días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones: (...)" Resolución S201500301227 del 19 de octubre de 2015 expedida por la Gobernación de Antioquia, "Por medio de la cual se reglamenta el trámite del derecho de petición en el Departamento de Antioquia". Artículo 7. Términos para resolver las distintas modalidades de petición. "Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los 15 días siguientes a su recepción (...)"</p> <p>CONDICIÓN: En las siguientes PQRSD del cuarto trimestre del 2023 se pudo evidenciar que no se le dio respuesta al peticionario: 2023010436901, 2023010452266, 2023010453253, 2023010456946, 2023010480004, 2023010490304, 2023010490843, 2023010513036, 2023010572780. POSIBLES CAUSAS: • Deficiencia en los controles internos sobre los términos legales en las respuestas a las PQRSD en el organismo auditado. • Desconocimiento normativo para dar respuesta a las PQRSD. POSIBLES CONSECUENCIAS: • Afectación de la imagen reputacional de la entidad • Deficiente trazabilidad en el seguimiento a las PQRSD</p>
10	Observación	3390	<p>En las siguientes PQRSD de la vigencia 2023 relacionadas con temas de migración, se observó (ver documento anexo)</p>

11	Observaciones- Acciones de Verificación	3	<p>CONDICIÓN (Falta de información al peticionario del estado de su solicitud): Mediante correo electrónico del 21 de marzo de 2023, se le informó al ciudadano solicitante, que la respuesta a la petición “se demora porque toca revisar toda la cuenta”; sin embargo, no se dio esta contestación antes del término legal de vencimiento para responder. Además, no se señaló el nuevo plazo para responder. CRITERIOS: Ley 1437 de 2011 (modificada por la Ley 1755 de 2015) “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”: • Artículo 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Parágrafo. “Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.” Resolución S201500301227 del 19-10-2015 expedida por la Gobernación de Antioquia, "por medio de la cual se reglamenta el trámite del derecho de petición en el departamento de Antioquia": • Artículo 30. “El empleado a quien se dirija una PQRSD, deberá resolverla si es de su competencia o darle traslado al empleado o a la dependencia competente, dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción”. POSIBLES CAUSAS: • Desconocimiento normativo POSIBLES CONSECUENCIAS: • Deficiente trazabilidad del estado de la solicitud de la petición por el peticionario • Reproceso administrativo por reiteración de la solicitud a quien no corresponde</p>
12	No Conformidad AV	17	<p>Criterio: Numeral 45.1; 45.6.3 NTC 6047: Generalidades para la señalización: Para centros de atención al ciudadano se debe tener como mínimo señalización que atienda a la población sorda, donde pueda recibir información de lenguaje de señas. Los sistemas de megafonías deberían ser audibles claramente y estar equipados con un sistema de mejora de la audición. Condición: La señalización, avisos, información visual y sistemas de alarmas luminosas deberían ser aptos para el reconocimiento por personas sordas, sordo ciegas e hipoacusias, lo cual no se está aplicando en la entidad, incluir el sistema sonoro, sistema braille en la señalética de los espacios físicos. Causa: Desconocimiento de la norma NTC 6047 de inclusión para personas con condiciones especiales Efecto: Incumplimiento de la norma para acceso al ciudadano de forma excluyente.</p>
13	No Conformidad AV	20	<p>Criterio: CTC 6047 Numeral 7.2.2 Señalización para ubicación, senderos guiados y demás información de soporte físico: Se deben usar indicadores táctiles de la superficie peatonal, para indicar específicamente la dirección cuando no hay más indicaciones, acerca del sendero a la edificación. A través de áreas grandes o abiertas, las personas con dificultades visuales necesitan una ruta táctil o línea guía para seguir. Condición: En las afueras de las instalaciones del CAD, no se cuenta con señales táctiles imprescindibles para personas con discapacidad visual, que sólo pueden detectar estos tipos de señal.</p>

## **6. GESTIÓN DOCUMENTAL**

6.1 Tablas de retención, inventarios y transferencias

## **7. INFORMES DE LEY A CARGO.**

La Dirección de Atención a la Ciudadanía reporta información para el informe de plan anticorrupción en los componentes 2 “Racionalización”, 4 “Servicio al Ciudadano” y 5 “Transparencia”

## **8. SITUACIÓN ADMINISTRATIVA**

La Dirección de Atención a la Ciudadanía lidera el Comité Departamental de Atención a la Ciudadanía el se enmarca en la Ordenanza 17 de 2018, mediante la cual se adoptó el modelo de Atención a la Ciudadanía en el Departamento de Antioquia.

Asimismo, la Dirección lidera la implementación y puesta en funcionamiento de la oficina relación estado ciudadano, la cual se enmarca en el cumplimiento del artículo 17 de la Ley 2052 de 2020.

En temas contractuales, la Dirección de Atención a la Ciudadanía considera que es necesario priorizar la continuidad del contrato de Contact Center y BPO, toda vez que, éste garantiza la prestación del servicio de los canales de atención oficiales de la Gobernación de Antioquia, además de apoyar la gestión administrativa de los procesos de atención de 8 organismos del nivel central, incluyendo allí la Oficina de Pasaportes.

### **8.3 Concepto General**

Se relaciona lo anotado en los acápites anteriores.

### **8.4 Recomendaciones y sugerencias.**

1. Fortalecer el recurso humano de la Dirección de Atención a la Ciudadanía para la implementación del modelo integral y la política de atención al ciudadano en los municipios del Departamento y al interior de la Entidad.
2. Avanzar en el cumplimiento de la Ley 2106 de 2019. En especial:

ART. 7 COBROS NO AUTORIZADOS “...Las autoridades no podrán incrementar las tarifas o establecer cobros por efectos de la automatización, estandarización o mejora de los procesos asociados a la gestión de los trámites”. En la actualidad están soportados en Ordenanzas y estas a su vez en el art 300 de la Constitución

que indica qué les corresponde a las Asambleas, la cual expresa en su numeral “4. Decretar, *de conformidad con la Ley*, los tributos y contribuciones necesarios para el cumplimiento de las funciones departamentales”.

ART. 19. DESMATERIALIZACIÓN DE CERTIFICADOS, CONSTANCIAS, PAZ Y SALVOS O CARNÉS.

3. Cumplir con la Ley 2052 de 2020 en lo relacionado con:

ART. 8. IDENTIFICACIÓN Y PRIORIZACIÓN DE CADENAS DE TRÁMITES...así como priorizar la simplificación de los trámites asociados a dichas cadenas y la interoperabilidad con las demás entidades participantes.

ART. 15. CONSULTAS DE ACCESO A INFORMACIÓN PÚBLICA. Bases de datos actualizadas permanentemente, gratuitas y de obtención inmediata.

4. Avanzar en la digitalización y automatización de los trámites para dar cumplimiento al Decreto 088 de 2022 (a la fecha hay 36 presenciales, 28 parcialmente en línea y 50 en línea. Según lo cual se sobrepasa la meta del presente decreto de tener el 30% de los trámites digitalizados para el 2026).
5. Señalética contratada e instalada en el Edificio del Centro Administrativo Departamental y sus sedes de Atención a la Ciudadanía.
6. Revisar las sugerencias del informe de auditoría interna y hacerle seguimiento a las acciones que se haya generado.
7. Revisar y dar cumplimiento a lo establecido para la Dirección de Atención a la Ciudadanía en el Plan de Desarrollo 2024-2027.
8. Tener en cuenta lo plasmado en el informe presentado a Contraloría a la auditoría de la Política Pública de Atención al Ciudadano y revisar metas propuestas.
9. Verificar la calificación de los servidores.
10. Revisar y generar acciones para el cierre de brechas de Furag 2023.



---

**CATALINA DUQUE BOTERO**  
**CC 43.608.521**