



Medellín, 30/12/2024

Formato Único de Acta de Informe de Gestión
(Ley 951 de marzo 31 de 2005)

A. Datos Generales:

Nombre del funcionario responsable que entrega: Sergio Andrés Vélez Upegui.

Cargo: Director Atención a la Ciudadanía.

Entidad (razón social): Secretaría de Suministros y Servicios - Gobernación de Antioquia.

Ciudad y fecha: Medellín, 31 de diciembre de 2024.

Fecha de inicio de la gestión: 24 de septiembre de 2023.

Motivo de la presentación del acta:

Retiro ☒ Separación N/A ☐ Ratificación N/A ☐

Fecha de retiro, separación o ratificación del cargo: 31 de diciembre de 2024.

B. Informe resumido o ejecutivo de la gestión:

Dirección Atención a la Ciudadanía. Propósito principal: La Gestión de la Dirección de Atención a la Ciudadanía, se sustentó en lo establecido en la Ordenanza No.17 del 15 de agosto de 2018, que adoptó la Política Pública de Atención a la Ciudadanía para el Departamento de Antioquia y ordenó adoptar un Modelo Integral de Atención a la Ciudadanía que apunte a cubrir las necesidades identificadas por los grupos de valor intervenidos en la construcción de dicha Política, el ámbito de aplicación son todos los organismos y entidades de la Administración Pública Departamental, y conforme con su línea estratégica número 2, se debe garantizar la infraestructura física y tecnológica mediante las cuales se presta el servicio, la atención a la ciudadanía y, se garantiza a los usuarios un acceso universal a todos los trámites y servicios en condiciones de equidad y no discriminación.





El nuevo Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), establece el proceso “Atención Ciudadana”, el cual tiene como objetivo gestionar el Modelo Integral de Atención a la Ciudadanía en el Departamento de Antioquia, con el fin de satisfacer las necesidades de la población y sus requerimientos, mediante la implementación de políticas de servicio y protocolos de atención a

través de los diferentes canales (presencial, telefónico y virtual), con calidad, oportunidad y en cumplimiento de la normatividad vigente.

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

1. 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.
2. 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.
3. Establecer estrategias que contribuyan al mejoramiento continuo del servicio y a su eficaz y eficiente prestación en el territorio.
4. 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.
5. Coordinar las estrategias para la prestación de los servicios, garantizando la cobertura y desconcentración de trámites y servicios en el territorio Antioqueño.
6. 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.
7. 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).





8. Coordinar la operación del Centro de Atención a la Ciudadanía, asegurando la implementación de estrategias innovadoras y de tecnología.

LOGROS 2024

La Dirección de Atención a la Ciudadanía, de la Secretaría de Suministros y Servicios está ubicada en el **PLAN DE DESARROLLO: Por Antioquia Firmes 2024 - 2027** LÍNEA ESTRATÉGICA: 5 - Autonomía desde la Gobernanza COMPONENTE: 5.2 # Fortalecimiento institucional, PROGRAMA: 5.2.3 – **Relacionamiento Estado – Ciudadanía**.

A continuación, se relacionan los logros del año 2024 (diciembre 31) de cada una de las áreas enunciadas:

- **JORNADA CONTINUA PARA EL CENTRO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA:**

Debido a las filas generadas por el horario discontinuo implementado en el Centro de Atención a la Ciudadanía (sótano externo) y a las constantes solicitudes de los ciudadanos, se tomó la decisión de volver a prestar el servicio en jornada continua.

Esta modificación tuvo un impacto positivo en la atención a la ciudadanía, ya que permitió reducir las filas y los tiempos de espera, además de agilizar significativamente la prestación del servicio. El nuevo horario facilita la sinergia con las demás entidades presentes en el sótano, lo que permite a los ciudadanos realizar pagos, sacar copias y gestionar todos los trámites necesarios en un mismo lugar de manera más eficiente.

- **MODERNIZACIÓN Y RESTAURACIÓN DE LA SEÑALIZACIÓN EN EL CENTRO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA:**

Al realizar la ampliación de la Dirección de Pasaportes y todo lo relacionado a la señalética se ve la necesidad de actualizar el Centro de Atención a la Ciudadanía del sótano externo con el fin de generar un mayor impacto para la comunidad, beneficiando la comunicación con el Estado Ciudadano.





• COMITÉ INSTITUCIONAL DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO:

La Dirección de Atención a la Ciudadanía participó activamente en las reuniones del Comité. El 12 de diciembre de 2024, se presentó la gestión de PQRSDf correspondiente al segundo semestre del año, logrando establecer, en conjunto con la Dirección Jurídica de la Gobernación de Antioquia, un plan de trabajo para identificar las causas de las respuestas inoportunas. Como resultado, se propuso la creación de plantillas generales para las respuestas de primer contacto, con el visto bueno de la Dirección Jurídica, con el objetivo de reducir el riesgo jurídico asociado a la falta de respuestas oportunas.

Así mismo, en cuanto a la participación en el Comité, la Dirección reafirmó su compromiso de asistir activamente a cada reunión. Adicionalmente, se estableció que, en caso de que el directivo no pueda asistir, se delegará su representación, mediante oficio, al Departamento de Planeación, quien asumirá su rol en el encuentro.

• PLAN ANTICORRUPCIÓN:

La gestión de la Dirección durante los tres cuatrimestres de la vigencia 2024 fue documentada y dispuesta en las carpetas compartidas por la Subdirección de Planeación Institucional y Seguimiento a la Gestión. Así mismo, se cumplió con la entrega del proyecto del Plan Anticorrupción para el año 2025, con el propósito de su publicación en la página web de la Gobernación, a cargo de la misma Subdirección. Esta publicación deberá estar disponible hasta enero de 2025, con el fin de recibir observaciones de la ciudadanía y los grupos de valor.

En cuanto a las revisiones realizadas al Plan Anticorrupción, no se presentaron observaciones relevantes por parte de la Gerencia de Auditoría Interna, entidad encargada del seguimiento correspondiente.

• GESTIÓN DEL PROCESO Y EQUIPO DE MEJORAMIENTO:

Para gestionar el Proceso de Atención Ciudadana, la Dirección cuenta con un Equipo de Mejoramiento, conformado por los servidores de la Dirección y los enlaces de los organismos responsables de los 121 trámites que la Gobernación ofrece a la ciudadanía. Durante el año 2024, se llevaron a cabo 12 reuniones en las que se ajustaron los seis procedimientos fundamentales del proceso:

- Atención de PQRSDf.
- Gestión de Trámites.





- Gestión de Trámites en el SUI.
- Atención a la Ciudadanía a través de los Canales Virtual y Telefónico.
- Atención a la Ciudadanía a través del Canal Presencial.
- Implementación del Modelo Integral de Atención a la Ciudadanía en los Municipios.

Además, se actualizó el Manual de Servicio al Ciudadano, incluyendo los protocolos de atención y se renovó la Carta de Trato Digno.

En términos de mejora continua, se ajustaron los riesgos del proceso conforme a la versión 6 de la Función Pública, y se actualizaron tanto la matriz DOFA como la identificación de las partes interesadas del proceso.

- **COMITÉ INSTITUCIONAL DE PROTECCIÓN DE DATOS:**

La Dirección de Atención a la Ciudadanía lidera activamente las reuniones del Comité, donde se ha participado en capacitaciones externas sobre la importancia de la protección de datos, e igualmente en el plan anual de adquisiciones de la Dirección se dispuso la necesidad y el requerimiento de designación o realizar la contratación del Oficial de Protección de Datos, con el objetivo de dar cumplimiento a lo establecido en la ley 1581 de 2012.

- **AMPLIACIÓN DIRECCIÓN PASAPORTES:**

Ante la demanda que se ha venido presentando durante los últimos años para expedición del pasaporte y teniendo en cuenta las diferentes quejas de los ciudadanos frente a la complejidad para la realización del primero pago y la obtención de las citas; se plantea la necesidad de ampliar la operación de la Dirección de Pasaportes, con una proyección de aumento, del 100%, es decir, pasar de 28 a 56 taquillas de formalización.

Teniendo en cuenta esa proyección, se hizo necesario entonces la ampliación física de la oficina, instalando nuevas taquillas que alcanzan a sumar 28 cubículos más de los actuales, además del crecimiento adicional de las taquillas en la oficina de entregas.

En este sentido, con la ampliación física de la Oficina de Pasaportes, se requiere entonces el crecimiento en personal para dar cubrimiento a la nueva capacidad operativa de la oficina, además de las jornadas descentralizadas que realizamos en el territorio, detallándose así:





A continuación, se adjunta una tabla con la información detallada de los perfiles y la cantidad de personas:

Perfil	Cantidad
Formalizadores (Auxiliares Administrativos)	28
Información Externa (Auxiliares Administrativos)	4
Información interna (Auxiliares Administrativos)	2
Orientador de sala (Auxiliares Administrativos)	2
Autorizaciones (Auxiliares Administrativos)	4
Entregas (Auxiliares Administrativos)	3
Técnicos Administrativos	3
Apoyo Operativo (Auxiliares Administrativos)	3
Total	50

Esta ampliación operativa de la Oficina de Pasaportes proyecta generar recursos para el Departamento por un valor aproximado mensual de COP 4.919.200.000 los cuales, teniendo en cuenta lo dispuesto en la Ordenanza 17 de 2018, se distribuyen de la siguiente forma:

A continuación, se adjunta una tabla con la información detallada de la distribución para cada ítem con su correspondiente valor.

Política Pública de Atención a la Ciudadanía	COP 858.000.000
Estampilla Pro - Electrificación	COP 2.030.600.000
Impuesto de Timbre	COP 2.030.600.000
Total	COP 4.919.200.000

Es importante mencionar que esta ampliación, aporta al cumplimiento de las metas planteadas por el Plan de Desarrollo Departamental - Antioquia Firme 2024 - 2027; pues su finalidad es mejorar la prestación del servicio e impacta de forma directa la satisfacción ciudadana.





Por otro lado, cabe resaltar oficio **S-GALJI-24-031975** enviado por la Cancillería que solicita disminuir el valor del pasaporte para la vigencia 2025.

• **POLÍTICA PÚBLICA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO:**

Durante el año, desde la Dirección de Atención a la Ciudadanía se ha brindado asesoría y asistencia técnica a 16 municipios del Departamento de Antioquia y a 2 Empresas Sociales del Estado (ESE). Este trabajo ha permitido realizar un seguimiento detallado a la implementación de la política pública a la vez se ha escuchado a las entidades las inquietudes que plantean desde su gestión en cuanto al avance en cada una de las líneas estratégicas del modelo.

Así mismo, se han llevado a cabo diagnósticos del estado actual de los procesos del sistema de atención a la ciudadanía en los municipios, con el propósito de resolver dudas, atender inquietudes, y orientar capacitaciones y socializaciones de información. Estas acciones han incluido la entrega de estrategias adaptadas a las necesidades específicas de cada entidad.

A continuación, se adjunta una tabla con la información detallada de la política ciudadana, el objetivo de la visita, la subregión, los municipios y las entidades, con su correspondiente fecha de intervención.

Política Ciudadanía	Visita a las entidades de los municipios	Subregión	Municipio	Entidad intervenida por		Capacitación 2024
				Alcaldía	Unidad Hospitalaria	
Difundir de manera efectiva los objetivos, compromisos e indicadores de la Política Pública de Atención a la Ciudadanía en el Departamento de Antioquia,	En este segundo momento se proyectará una capacitación, asesoría en el territorio, donde se desplazará el equipo de la Dirección de Atención a la Ciudadanía y los contratistas	VALLE DE ABURRÁ	ENVIGADO	X		13/08/2024
		VALLE DE ABURRÁ	ENVIGADO		X	13/08/2024
		SUROESTE	AMAGÁ	X		4/10/2024
		OCCIDENTE	ARMENIA	X		7/10/2024
		ORIENTE	EL PEÑOL	X		10/10/2024
		ORIENTE	EL PEÑOL		X	11/10/2024
		VALLE DE ABURRÁ	ITAGÚÍ	X		15/10/2024
		ORIENTE	LA CEJA	X		17/10/2024
		VALLE DE ABURRÁ	BARBOSA	X		21/10/2024





tanto internamente dentro de la gobernación como externamente hacia la ciudadanía.	que nos acompañan en los diferentes temas, canales de atención, trámites y servicios PQRSD, además se plantearán encuentros con grupos de valor para la gobernación donde se pueda brindar la información oportuna y veraz que la entidad en el relacionamiento con los ciudadanos, en aras de brindar un excelente servicio. Se hace la invitación a otras entidades de la gobernación como, Participación, Organismos Comunes entre otros.	VALLE DE ABURRÁ	COPACABANA	X		21/10/2024
		ORIENTE	EL RETIRO	X		22/10/2024
		NORTE	GÓMEZ PLATA	X	X	24/10/2024
		VALLE DE ABURRÁ	GIRARDOTA	X		31/10/2024
		OCCIDENTE	HELICONIA	X		6/11/2024
		SUROESTE	JÉRICO	X		14/11/2024
		ORIENTE	SONSON	X		19/11/2024
		VALLE DE ABURRÁ	BELLO	X		20/11/2024
		ORIENTE	LA UNIÓN	X		26/11/2024
		VALLE DE ABURRÁ	SABANETA	X		16/12/2024
		ORIENTE	RIONEGRO	X		19/12/2024

• **GESTIÓN DE PQRSD:**

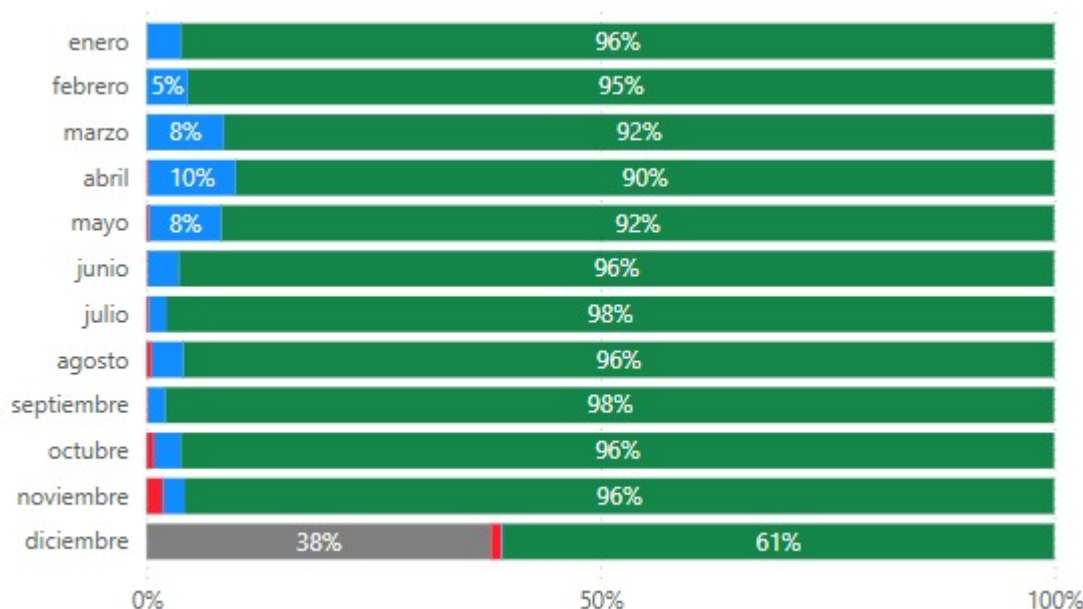
Cabe mencionar que se incluyó la letra **(F)** dentro de la sigla PQRSD, la inicial de felicitaciones, la cual dentro de la estructura de atención a la ciudadanía de la Gobernación de Antioquia no estaba incluida, por consiguiente, se procede a agregarla y actualizar en los diferentes canales con la nueva sigla **PQRSDF**.





- **INDICADOR DE OPORTUNIDAD:**

A continuación, se adjunta tabla con la información a través de la cual se describe desde enero hasta diciembre de 2024 el porcentaje para el indicador de oportunidad detallado por cada mes así:



Indicador de oportunidad general por mes

La información anteriormente expuesta, se genera desde el 01 enero hasta el 31 de diciembre de 2024, durante este periodo se han radicado **31.375** solicitudes, de las cuales a **29.290.**, solicitudes las diferentes dependencias les dieron respuesta oportuna dentro de los términos legales establecidos.

Puede notarse que, en todos los meses se ha cumplido con la meta fijada correspondiente al **90%**, cabe resaltar que, durante este periodo se alcanzó un porcentaje acumulado corresponde al **95%**, relacionado con la gestión y cumplimiento en los tiempos de respuesta de conformidad a la ley 1755 de 2015, no obstante, es necesario continuar realizando seguimiento, acompañamiento, formación y capacitación a las diferentes dependencias, con el fin de mantener e incrementar el porcentaje del indicador de oportunidad.

La Dirección de Atención a la Ciudadanía, ha evidenciado que algunas causas por las cuales se afecta el porcentaje de oportunidad, corresponden a situaciones principalmente operativas dentro de las diferentes dependencias, las cuales se contextualizan en que no tienen el personal necesario para dar respuesta a todas





las solicitudes, por otra parte, se debe a la alta rotación de contratistas, situación que afecta directamente la eficiencia y eficiencia, donde la curva de aprendizaje y puesta a punto del personal impacta directamente los indicadores, de igual forma, se observan oportunidades de mejora en el manejo del gestor documental MERCURIO.

Por lo anterior, la Dirección de Atención a la Ciudadanía ha dispuesto diferentes estrategias encaminadas a la mejora de la oportunidad en la respuesta de las diferentes dependencias, las cuales se mencionan a continuación así:

Reunión de seguimiento: Se han realizado reuniones con las dependencias donde se reportaron mayores porcentajes de oportunidad, informando a los directivos correspondientes sobre el estado de la gestión de las PQRSDf para cada dependencia, donde se enfatiza sobre los riesgos que se tienen con las respuestas extemporáneas.

Respecto a estos espacios con el nivel directivo se han logrado el mejoramiento del indicador en la Secretaría de Infraestructura Física donde se actualizó la hoja de ruta como también, se apoyó en la creación de un equipo de PQRSDf que atendería los vencimientos y la oportunidad desde la creación de un tablero de control hasta la atención de todos los derechos de petición de manera oportuna.

Alertas Tempranas: Consiste en generar oficios y correos electrónicos, por medio de los cuales se les informa a las Secretarías y Direcciones sobre el estado de la gestión de las PQRSDf, esta estrategia tiene como finalidad recordar para priorizar en la respuesta con relación al vencimiento de los términos.

Plan Padrino: Consiste en que un funcionario del Centro de Atención a la Ciudadanía realiza el acercamiento y acompañamiento para cada Secretaría y Dirección, con el fin de apoyar de forma oportuna, clara y de fondo en la resolución de la respuesta a las solicitudes, previniendo el vencimiento de términos y la afectación directa de los indicadores de gestión.

A continuación, se adjunta tabla con la descripción de las dependencias con el número de ingresos de PQRSDf, durante el segundo semestre del 2024:





DEPENDENCIA	RADICADOS
SECRETARÍA DE SALUD	7.896
PASAPORTES	5.908
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	4.419
GERENCIA DE CATASTRO	3.339
SEGURIDAD VÍAL	2.044
SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA FÍSICA	1.270
SUB SECRETARÍA DE INGRESOS	621
SEGURIDAD Y JUSTICIA	560
BACK OFFICE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	557
SECRETARÍA GENERAL	546
ASUNTOS INSTITUCIONALES PAZ Y NO VIOLENCIA	505
DAGRAN	505
TALENTO HUMANO	484
HACIENDA DESPACHO	351
SUMINISTROS Y SERVICIOS	325
INCLUSIÓN SOCIAL Y FAMILIA	297
DIRECCIÓN DE PERSONAL	256
PLANEACIÓN	236
MEDIO AMBIENTE	208
PARTICIPACIÓN CIUDADANA	151
TESORERÍA	145
SECRETARÍA DE LAS MUJERES	138
SERVICIOS PÚBLICOS	119
AGRICULTURA	97
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	81
SECRETARÍA MINAS	65
OFICINA PRIVADA	44
PRODUCTIVIDAD Y COMPETITIVIDAD	43
GERENCIA DE MUNICIPIOS	40
OFICINA DE COMUNICACIONES	34
TURISMO	29
TIC	27
AUDITORIA INTERNA	20
SECRETARIA DE LA JUVENTUD	12
DAÑO ANTIJURIDICO	3
TOTAL	31.375





- **INDICADOR DE CALIDAD EN LA RESPUESTA:**

Para la Dirección de Atención a la Ciudadanía es importante monitorear y realizar seguimiento a la calidad en la respuesta, a fin de cumplir con los principios de eficacia y eficiencia.

Se adjunta tabla donde se describe los meses de julio y agosto con la cantidad seleccionada para el análisis de las PQRSDF, relacionado con la calidad en la respuesta para cada mes y el respectivo porcentaje de gestión.

MES	CANTIDAD	% DE CALIDAD
Julio	1310	86%
Agosto	1341	87%

Se adjunta tabla donde se detalla los meses de septiembre, octubre y noviembre con cantidad y el número de muestras analizadas relacionado con la gestión de calidad en las respuestas:

MES	CANTIDAD	MUESTRA
Septiembre	2.554	1.256
Octubre	2.769	872
Noviembre	1.923	776
Diciembre	1.085	562

El indicador de calidad en la respuesta, durante el segundo semestre alcanzo el **87%** en el cumplimiento, cabe mencionar que la meta establecida corresponde al **80%**, es decir que se superó en un **7%** el cumplimiento, sin embargo, es necesario que algunas dependencias mejoren el indicador, por consiguiente, la Dirección de Atención a la Ciudadanía ha generado espacios con algunas dependencias a fin de socializar los resultados y las observaciones encontradas, proporcionando estrategias para alcanzar algunas mejoras en el proceso relacionado con la calidad de las respuestas a las peticiones de los ciudadanos.

Se adjunta tabla donde se detalla las dependencias intervenidas mediante socialización y se describe las dependencias impactadas por medio de la estrategia planteada:





Inclusión social y de familia
Catastro
Seguridad Vial
Educación
Ingresos
Pasaportes
Gerencia de Municipios

- **GESTIÓN DEL EQUIPO BACK OFFICE**

El Back Office es un equipo implementado por la Dirección de Atención a la Ciudadanía, el sistema tiene como finalidad centralizar en un equipo de trabajo capacitado para clasificar las PQRSDF que ingresan a través de los robots a cargo de los correos, así como a través de los radicadores en taquilla; dicho equipo de trabajo clasifica nuevamente las solicitudes recibidas verificando si realmente corresponden a una PQRSDF, o por el contrario debieron remitirse por destinatario y proceder con tal cambio, en igual sentido está instruido para distribuir las PQRSDF a las dependencias competentes para que estas respondan de manera oportuna.

Además, el personal del Back Office maneja una Hoja de Ruta en la que las diferentes dependencias de la Entidad a través del gestor deben definir, unificar y clasificar con relación a la temática de acuerdo con la competencia y según sea el responsable.

Por lo anterior, la Dirección de Atención a la Ciudadanía realiza de forma permanente una revisión sobre la pertinencia y creación de nuevos temas, donde formula sugerencias sobre posibles modificaciones que aporten a la eficiencia del proceso.

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

La Dirección de Atención a la Ciudadanía, apoya la atención de la Secretaría de Educación Departamental por medio de la gestión inicial de las peticiones que ingresan por medio del Sistema de Atención al Ciudadano SAC, la cual ha afrontado una inmensa contingencia al inicio del cuatrienio, desde enero al 27 de diciembre de 2024, han ingresado **81.535** solicitudes.





Se adjunta tabla numérica donde se describe los meses de enero hasta diciembre del año 2024, con las correspondientes solicitudes recibidas para cada mes así:

Meses	Solicitudes Recibidas
Enero	10.32
Febrero	7.306
Marzo	5.272
Abril	6.663
Mayo	5.218
Junio	5.571
Julio	5.433
Agosto	10.104
Septiembre	5.283
Octubre	10.923
Noviembre	6.395
Diciembre	3.208
Total	81.696

Se adjunta tabla numérica con las solicitudes gestionadas por la Secretaría de Educación Departamental para cada mes, con sus correspondientes valores los cuales suman **81.696** solicitudes recibidas, de las cuales se gestionaron **71.959** solicitudes distribuidas así.

Meses	Solicitudes gestionadas
Enero	9.065
Febrero	5.929
Marzo	3.889
Abril	6.194
Mayo	4.748
Junio	5.251
Julio	5.242
Agosto	9.815
Septiembre	4.986
Octubre	10.571
Noviembre	4.074
Diciembre	2.195
Total	71.959





Se adjunta tabla numérica de la Secretaría de Educación con fecha del 31 de diciembre de 2024, donde se evidencia **cero** requerimientos abiertos vencidos y por vencer **32**, los cuales deben quedar cerrados el 31 de diciembre de 2024.

Requerimientos	Cantidad
Abiertos vencidos	0
Abiertos por vencer	32
Total	32

• INFORMACIÓN CONSOLIDADA

A continuación, se adjunta tabla con la descripción de la gestión de las PQRSDF y de SAC, donde se tiene un total consolidado de **111.940** requerimientos radicados, de los cuales **100.193** se cerraron de manera oportuna.

GESTIÓN	PQRSDF	SAC
Radicados	31.375	81.696
Cerrados Oportunos	29.290	71.959
Cerrados Inoportunos	1.462	10.364
Abiertos en términos	509	0
Abiertos vencidos	114	32
CUMPLIMIENTO	95%	90%

• FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN

Durante mi gestión, se realizaron tres capacitaciones virtuales convocadas de manera masiva a través de correos electrónicos instruccionales, a las cuales se han conectado 231 personas entre servidores y contratistas.

Así mismo, se realizaron dos capacitaciones presenciales convocadas de manera masiva a través de correos electrónicos instruccionales, a las cuales asistieron 35 personas entre servidores y contratistas.

Se adjunta tabla, donde se describen la modalidad, fecha y cantidad de asistentes capacitados:





Modalidad	Fecha	Asistencia
Virtual	17 de octubre 2024	130
Virtual	28 de noviembre 2024	42
Virtual	04 de diciembre 2024	18
Virtual	18 de diciembre 2024	41
Presencial	17 de octubre 2024	20
Presencial	17 de noviembre 2024	15
Total		266

Por parte, de la Dirección de Atención a la Ciudadanía, logra evidenciar que, la asistencia a las capacitaciones del segundo semestre de 2024 es alta, impactando una población de 266 personas, es decir que en promedio se está impartiendo dos capacitaciones mensuales.

La dependencia con mayor participación es la Secretaría de Educación, seguido de la Secretaría Suministros y Servicios. Las invitaciones se hacen de forma masiva a través del correo de capacitaciones, no obstante, dentro del análisis se logra determinar una baja participación en los espacios de capacitación para las dependencias con mayor impacto en el indicador de oportunidad en la respuesta de PQRSDF.

Se adjunta tabla, donde se describen las dependencias, con el respectivo número de asistentes capacitados:

Dependencia	Asistencia
Secretaría de Educación	61
Secretaría de Suministros y Servicios	30
Secretaría de Educación	22
Secretaría de Hacienda	19
Secretaría de Talento Humano	16
Secretaría de Infraestructura Física	12
Secretaría de Seguridad y Justicia	7
Secretaría de Agricultura	5





Departamento de Planeación	4
Secretaría de las Mujeres	4
Secretaría de las TIC	4
Despacho del Gobernador	3
Secretaría de Medio Ambiente	3
Secretaría de Productividad y Competitividad	3
Secretaría de Inclusión y Familia	2
DAGRAN	1
Gerencia de Servicios Públicos	1
Secretaría de Asuntos Institucionales Paz y No violencia	1
Secretaría de Participación Ciudadana	1
TOTAL GENERAL	199

Así mismo, realizaremos contacto personalizado con las dependencias en las cuales se evidencian falencias en el indicador de oportunidad o no conformidad, para asegurarnos de su asistencia a las próximas capacitaciones.

• CANALES DE ATENCIÓN

Durante los últimos meses del año, la Administración Departamental ha dispuesto todos los recursos necesarios para garantizar a la ciudadanía el acceso a la oferta institucional a través de los diferentes canales de atención, logrando así una amplia cobertura para toda la población del Departamento.

Con el objetivo de mejorar la prestación del servicio, tanto en las taquillas como en los procesos internos administrativos, se realizaron adecuaciones físicas en el Centro de Atención a la Ciudadanía. Estas mejoras optimizaron las condiciones laborales de los servidores y contratistas, además de ampliar las áreas de circulación para los ciudadanos, cumpliendo con la norma técnica de accesibilidad 6047.

Por otro lado, se ha garantizado de manera continua la operación del punto de información en el hall del Centro Administrativo Departamental, brindando orientación, asesoría e información a los ciudadanos dentro del edificio.





Asimismo, durante este semestre, la Dirección aseguró la asignación de personal suficiente para la atención en la Oficina de Pasaportes, garantizando un servicio oportuno, eficiente y eficaz para los usuarios.

• COMPONENTE JURIDICO

Se elaboraron y radicaron diferentes oficios para las dependencias respecto a los análisis del porcentaje con los resultados bajos en los indicadores de PQRSDF, relacionados con el incumplimiento del indicador de oportunidad en la respuesta, por lo tanto, se les oficio a la Secretaría de Educación donde se logró un resultado positivo en los últimos meses del año 2024, superando la meta propuesta del 95%. Así mismo, se oficiaron a las dependencias de Infraestructura física, Salud y Asuntos Institucionales Paz y No Violencia. Por otro lado, se enviaron diferentes oficios tanto al Ministerio de Cultura como a la Gerencia Indígena y la Secretaría de Educación; la solicitud está dirigida a la asignación de enlaces que sirvan de traductores en lengua nativa y otros idiomas diferentes al castellano para poder atender de manera ágil, oportuna y con calidad a la ciudadanía en los casos que se requieran.

Finalmente, se brindó apoyo y acompañamiento en las diferentes reuniones con el nivel directivo buscando estrategias de mejora de cara al cumplimiento de la norma con las PQRSDF de la Gobernación de Antioquia.

Así las cosas, la Dirección de Atención a la Ciudadanía, en cumplimiento de los fines esenciales del Estado, tiene el compromiso de garantizar una atención de calidad, eficiencia y eficacia para la comunidad.

• TRÁMITES Y RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

La entidad actualmente cuenta con 121 trámites inscritos en la plataforma SUIT, los cuales se distribuyen por dependencia de la siguiente manera, 115 trámites y 6 OPAs (otros procedimientos administrativos):

Se adjunta tabla, donde se describen las dependencias, con la respectiva cantidad de tramites inscritos en el SUIT:





Dependencias	Cantidad de trámites inscritos en SUIT
Gerencia de Seguridad Vial	23
Secretaría de Educación	24
Secretaría de Gobierno, Paz y No Violencia	5
Secretaría de Hacienda	23
Secretaría de Infraestructura y Valorización	5
Secretaría de Participación Ciudadana	6
Secretaría de Planeación	11
Secretaría de Salud y Protección Social	18
Secretaría General	6
TOTAL	121

De los 121 trámites que se gestionan de cara a la ciudadanía, 66 se gestionan totalmente, 33 parcialmente en línea y de manera presencial 22.

Con relación a los costos se cuentan con 79 trámites con costos y 42 sin costo.

Finalizando el 2024 se inscribió un nuevo trámite en la Secretaría de Infraestructura Física, en la Dirección de Proyectos Estratégicos Concesiones y APP, el cual se venía gestionando desde hace mucho tiempo, quedando inscrito formalmente en SUIT.

• ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

En cumplimiento de los lineamientos establecidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública, se elaboró una estrategia de racionalización de trámites al inicio de la vigencia 2024, cuyo objeto siempre es facilitar la gestión del ciudadano frente a los trámites que debe cumplir o acceder frente a la gobernación, esta estrategia tuvo una ejecución continua durante toda la vigencia y se cumplió al 100%.

Adicionalmente, se ha realizado un control y seguimiento constante al indicador de oportunidad en los trámites ofrecidos por los diferentes organismos, fomentando así





la mejora continua en la experiencia ciudadana y la eficiencia en la prestación del servicio.

Se aplicaron 30 acciones de racionalización tales como: Administrativa: disminución de costos para la gestión del trámite (Credencial de expendedor de drogas y Revisión de avalúo catastral de un predio), eliminación de formularios físicos y disminución de documentos; mejoras tecnológicas, de tal forma que los ciudadanos soliciten la gestión de los trámites de manera virtual, desde la comodidad de su hogar y sin gastar dinero en pasajes o tramitadores.

Para avanzar en temas de digitalización y automatización de trámites se envió oficio a todas las Secretarías de la entidad, en el cual se les invitó a mirar la posibilidad de realizar acciones de mejoras en materia tecnológica para la gestión de los trámites de cara a la ciudadanía. De lo anterior, se recibió respuesta de la Secretaría de Hacienda de manera favorable a la invitación enviada, a la fecha se han realizado dos mesas de trabajo para buscar las alternativas de digitalización para dos trámites. Así mismo, la Secretaría de Salud solicitó acompañamiento para continuar con la digitalización de ocho trámites que ellos están adelantando.

Es importante resaltar que, para el cumplimiento de la racionalización, el equipo de trámites de la Dirección estuvo en contacto permanente con los organismos que ofrecen los trámites de cara al ciudadano, por lo que las mejoras han redundado tanto en la satisfacción de los ciudadanos como de los grupos de valor, reflejado en las respuestas de las encuestas que se les aplica en forma selectiva cada que les presta el servicio.

- **CIRCULAR DE ENLACES DE CORRESPONDENCIA.**

En conjunto con la Dirección de Gestión Documental, se elaboró una circular dirigida a los Enlaces de Correspondencia y Enlaces de PQRSDF de toda la entidad. Este documento contiene orientaciones técnicas y jurídicas sobre la adecuada gestión que debe realizarse en el desempeño de este rol.

Esta circular representa el primer paso de un conjunto de herramientas diseñadas para fortalecer la gestión institucional. En este sentido, se planea realizar jornadas de capacitación dirigidas al personal de la entidad, con el objetivo de mejorar los indicadores relacionados con la oportunidad y la 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.

- **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 del 15 de agosto de 2018, en la cual se pretende actualizar la Política Pública de Atención a la Ciudadanía, y optimizar la destinación de los recursos recaudados para su cumplimiento, pues de esta manera se ampliará la cobertura de los servicios, e impactará de forma positiva cada vez a más a los ciudadanos.

- **PROPUESTA DE MODIFICACIÓN DE ESTAMPILLA PROELECTRIFICACIÓN**

Se realizó una propuesta técnica para modificar la base gravable y la tarifa de la estampilla proelectrificación, la cual es recaudada por medio de la expedición de pasaportes. De esta manera se busca ampliar el recaudo de la estampilla y poder impactar a más comunidades del territorio Antioqueño.

- **CAJA DE HERRAMIENTAS**

Se propuso, se estructuró y se creó una caja de herramientas con formatos generales, adecuados a la normatividad vigente, los cuales se entregaron en cada una de las entidades capacitadas durante el periodo de gestión. De esta manera se garantiza que los capacitados, puedan continuar ejerciendo una atención óptima, aún después de ser apoyados con la capacitación del Gobierno Departamental.

- **PROPUESTA DE RESTRUCTURACIÓN ADMINISTRATIVA.**

Se continua con el seguimiento a la 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 lo que tiene que ver con la creación de 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

- **RELACIÓN JURÍDICA**

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

- **SITUACIÓN DE LOS RECURSOS**

A continuación, se presenta un detalle pormenorizado sobre la situación de los recursos correspondientes a cada una de las vigencias fiscales abarcadas durante el período que va desde el inicio de la gestión hasta el 20 de diciembre de 2024.

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

Presupuesto Comprometido (CDP y RPC)	
Item	Valor
APOYAR LA OPERACIÓN LOGÍSTICA DE EVENTOS Y ACTIVIDADES AFINES DE LOS PROYECTOS Y PROGRAMAS DE LA GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA, QUE REQUIERAN PRESENCIA INSTITUCIONAL.	COP 500,000,000.00
PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE CONTACT CENTER Y BPO PARA LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA DEL DEPARTAMENTO DE ANTIOQUIA	COP 5,384,856,921.00
ADQUISICIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN TURNOS PARA LA GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA INCLUYENDO INSTALACIÓN, CONFIGURACIÓN, SOPORTE, MANTENIMIENTO Y ACTUALIZACIÓN.	COP 244,780,552.00
TOTAL	COP 6.129.637.473.00
Presupuesto disponible	COP 2.526.377.888

- **BIENES MUEBLES E INMUEBLES**

La Dirección de Atención a la Ciudadanía cuenta con un inventario de 23 bienes, tal como se detalla en el anexo adjunto al presente informe.

Se adjunta tabla, donde se relaciona el número de activo, la denominación del activo, el número de serie y el número del inventario así:





Activo fijo	Denominación del activo fijo	Número de serie	Número de inventario
1108561	COMPUTADOR ALL IN ONE 8 GB RAM(2017PCCG0102)	MXL7481685	G100027544
1108574	COMPUTADOR ALL IN ONE 8 GB RAM(2017PCCG0115)	MXL7462DPQ	G100027557
1108589	LL IN ONE 8 GB RAM(2017PCCG0130)	MXL7481681	G100027572
1108631	COMPUTADOR ALL IN ONE 8 GB RAM(2017PCCG0172)	MXL7462DY0	G100027614
1109013	COMPUTADOR ALL IN ONE 16 GB RAM(2017PCCG0562)	SPC0Q48LC	G100028002
1109785	COMPUTADOR ALL IN ONE 8 GB RAM(2017PCCG1221)	MXL7462DFS	G100028763
1118564	CAMARA CANNON REBEL EOS T7I	312071018913	G100032688
1118581	MICROFONO LAVALIER EW 10063	4269027034-4279046	4269027034
1121065	ESTABILIZADOR DE CÁMARA	3N6SHC4R062UR5	G100034366
1123032	PORTATIL MAC BOOK AIR(2017PTCG0002)	SC1MTN1ZAH3QD	G100026256
8010307	TELEFONO DIGITAL	721504897	G015661
8010385	TELEFONO DIGITAL - ALCATEL - 4018	FCN00721504103	G002208
8023462	SILLA ERGONOMICA	SIN SERIE	G100026612
8023474	SILLA ERGONOMICA	SIN SERIE	G100026624
8034766	COMPUTADOR TODO EN UNO - (2013PCCG0151)	MJ06DLR	G100005988
8035352	COMPUTADOR TODO EN UNO-LENOVO(2014PCCG0070)	MJ01MW42	G100009204
8037282	COMPUTADOR TODO EN UNO-LENOVO (2012PC00583)	MJXCBTv	G100000856
8045253	SILLA ERGOOMICA SST	SIN SERIE	G100034249
8045254	SILLA ERGOOMICA SST	SIN SERIE	G100034250
8045270	SILLA ERGOOMICA SST	SIN SERIE	G100034360
8045273	SILLA ERGOOMICA SST	SIN SERIE	G100034269
8045952	SILLA INTERLOCUTORA	SIN SERIE	G100035919
8045964	SILLA INTERLOCUTORA	SIN SERIE	G100035931

• RECURSO HUMANO

Se adjunta tabla, donde se relaciona el nombre del funcionario, la denominación del empleo, el tipo de cargo, el nivel y el estado así:





Nº C.C.	NOMBRE	DENOMINACIÓN EMPLEO	TIPO CARGO	DE NIVEL	ESTADO
1 8356766	Sergio Andrés Vélez Upegui	009 (02) DIRECTOR TÉCNICO	Libre Nombramiento y Remoción	Directivo	Provisto
2 43041210	Emma Cecilia González Ríos	219 (03) PROFESIONAL UNIVERSITARIO	Carrera Administrativa	Profesional	Provisto
3 71877311	Carlos Mario Uribe Zapata	219 (02) PROFESIONAL UNIVERSITARIO	Carrera Administrativa	Profesional	Provisto
4 39171828	Érica María Duque Mosquera	219 (01) PROFESIONAL UNIVERSITARIO	Carrera Administrativa	Profesional	Provisto
5		314 (02) TÉCNICO OPERATIVO	Carrera Administrativa	Técnico	Vacante Temporal
6 42840360	Nubia López Gil	425 (06) SECRETARIO EJECUTIVO	Carrera Administrativa	Asistencial	Provisto
7		440 (04) SECRETARIO	Carrera Administrativa	Asistencial	Vacante Temporal
8 1017141186	María Verónica Tobón Ramírez	407 (04) AUXILIAR ADMINISTRATIVO	Carrera Administrativa	Asistencial	Provisto
9 42778311	Ángela Patricia Zapata León	407 (03) AUXILIAR ADMINISTRATIVO	Carrera Administrativa	Asistencial	Provisto
10 51900407	Doris Constanza Gómez Arciniegas	407 (03) AUXILIAR ADMINISTRATIVO	Carrera Administrativa	Asistencial	Provisto
11 15504999	Alberto Horacio Jiménez Builes	407 (02) AUXILIAR ADMINISTRATIVO	Carrera Administrativa	Asistencial	Provisto





12	1017165416	Lina Marcela Álzate Jaramillo	407 (01) AUXILIAR ADMINISTRATIVO	Carrera Administrativa	Asistencial	Provisto
13	1037629095	Laura Montoya Vélez	407 (02) AUXILIAR ADMINISTRATIVO	Carrera Administrativa	Asistencial	Provisto

• REGLAMENTOS, MANUALES Y PROCEDIMIENTOS

Modelos: 1

Manuales: 5

Procedimientos: 6

Instructivos: 2

Formatos: 21

CONTRATACIÓN

- Mediante la modalidad de subasta inversa se adjudicó al contratista ANDES BPO, el contrato No 4600017066, el cual 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 (COP5.384.856.921) incluido IVA y tiene una duración de siete (7) meses contados a partir de la firma del acta de inicio el cual culmina el 31 de diciembre de 2024. Se gestionó una VIGENCIA FUTURA la cual fue aprobada para la Asamblea Departamental con la Ordenanza No. 31 por valor de DOS MIL SETECIENTOS OCHENTA MILLONES TRESCIENTOS SETENTA Y SIETE MIL CIENTO SETENTA Y UN MIL PESOS (COP 2.780.377.171). Esta vigencia futura **NO SE UTILIZARÁ** debido a que se modificó el contrato No. 4600017066 por una reserva y prorroga presupuestal, por un valor de NOVECIENTOS MILLONES DE PESOS (COP 900.000.000), el término de duración sería hasta el 31 de enero de 2025. Cabe resaltar que el nuevo proveedor será VALOR +, el proceso se realizará a través de un contrato interadministrativo que facilitaría los tiempos en la contratación, con el fin de que inicie operación el lunes 3 de febrero de 2025. Por otra parte, es necesario realizar las vigencias futuras hasta el año 2027 con el fin de ser eficientes y evitar desgaste en la administración pública frente a los temas contractuales.
- El 20 de diciembre de 2024 se liquidó el contrato de manera satisfactoria con los requisitos establecidos desde la ejecución contractual. El contrato número 4600015546 fue con el contratista ANDES BPO SAS cuyo objeto es la prestación





del servicio de contact center y BPO para la atención a la ciudadanía del Departamento de Antioquia.

- El 23 de mayo de 2024 se culminó el contrato número 4600014816 con el contratista SISTEMAS SENTRY, mediante el cual se realizaba el soporte y mantenimiento del sistema de turnos actual de la Gobernación de Antioquia. El contrato fue liquidado el 12 de diciembre de 2024 de manera satisfactoria al cumplimiento de todos los requisitos establecidos desde la ejecución contractual.
- Se firmó contrato número 4600017411 con el contratista Medvision por valor de COP 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 Gobernación 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. A la fecha se lleva una ejecución física del 92,5 % y de recursos del 60%.
- El día 22 de octubre del 2024 fui asignado como supervisor técnico del contrato No. 4600016989 con la Empresa de Parques y Eventos de Antioquia – ACTIVA cuyo objeto es apoyar la operación logística de eventos y actividades afines de los proyectos y programas de la Gobernación de Antioquia a través de la Secretaria de Suministros y Servicios, con el RPC No 4500062689 # 16/04/2024, por valor de quinientos millones de pesos (COP 500.000.000)., el cual en la fecha 24 de septiembre de 2024, tenía ejecutado la suma de Doscientos siete millones ochocientos cincuenta y seis mil cuatrocientos noventa y siete pesos (COP 207.856.497), quedando pendiente por ejecutar la suma de Doscientos cuarenta y un millones trescientos cincuenta y nueve mil seiscientos veintiún pesos (COP 241.359.621). Mediante la orden de pedido 343 se realizó el evento de apertura de la ampliación de nuevas taquillas de atención a la ciudadanía para la oficina de pasaportes, esta actividad tuvo una inversión por valor de Dos millones cuatrocientos veintidós mil ochocientos cuarenta pesos (COP 2.422.840) y posteriormente se realizaron la Ferias de las Transparencia donde participaron la secretaria de salud e inclusión social, dirección atención a la ciudadanía, la secretaria de primera infancia, en los diferentes municipios tales como: Sabaneta, Bello, Girardota, Rionegro, Envigado, Copacabana y Caldas esta actividad tuvo una inversión por valor de Doscientos treinta y ocho millones novecientos treinta y seis mil setecientos ochenta y un mil pesos (COP 238.936.781), quedando ejecutado la totalidad de los recursos. El 27 de diciembre realice la entrega de supervisión del contrato y se debe asignar uno





nuevo para el acta de liquidación a la asignación como superviso técnico del contrato en mención.

Se adjunta tabla, donde se relaciona el número del pedido, el RPC, el CDP, el nombre del eventos y el total ejecutado y el valor pendiente por ejecutar:

RPC No 4500062689 # 16/04/2024 (COP 500.000.000)				
Pedido No	RPC	CDP	Evento	Total, Facturado
26	4500062689	3500053932	Encuentros de Cerca	COP 207.856.497
343	4500062689	3500053932	Anuncio de la Ampliación de la oficina de pasaportes	COP 2.422.840
351	4500062689	3500053932	Feria de servicios de la Gobernación de Antioquia	COP 238.936.781
TOTAL				COP 449.216.118

- Se firmó contrato número 4600017411 con el contratista Medvision por valor de COP159.997.998. Se realizó proceso de subasta inversa para la elección del oferente, el cual deberá realizar el cambio del sistema de turnos de la Gobernación 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. A la fecha se lleva una ejecución física del 92,5 % y de recursos del 60%.
- Se adelantaron gestiones de cotizaciones para el tema relacionados de continuar con la implementación del Programa Integral de Gestión de Datos Personales para toda la Gobernación, con la empresa CSI con la cual presento la propuesta de servicio aproximadamente por COP 265.000.000 para todas las 17 secretarías y una duración de los 12 meses. Por otro lado, con respecto al CRM se adelantó reunión con Oracle y Netmask con el fin de conocer un presupuesto aproximado para dicha necesidad. Estas necesidades quedan planteadas inicialmente en el PAA (Plan Anual de Adquisiciones) desfinanciadas.





• 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.

• PROGRAMAS, ESTUDIOS Y PROYECTOS

La Dirección de Atención a la Ciudadanía dispone de un proyecto de inversión titulado "Consolidación del Modelo de Relacionamento Estado Ciudadanía", el cual recibe recursos de destinación específica establecidos en la Ordenanza 17 de 2018. Estos recursos provienen de los pagos asociados a cada pasaporte expedido por la Gobernación de Antioquia.

La reestructuración administrativa adelantada por la Gobernación de Antioquia impactará la gestión realizada por la Dirección de Atención a la Ciudadanía en lo relacionado con los enlaces de las secretarías, subsecretarías, gerencias y direcciones.

Por otra parte, dentro de la programación ponderada para 2025, con respecto a la Dirección de Relacionamento Estado Ciudadano, se debe fortalecer la actualización de los enlaces para la recepción de PQRSDF. De esta, comprende toda la gestión desde el inicio de mesas de trabajo con cada organismo para que designe un funcionario que estará a cargo de la consolidación de la información con el objetivo de socializar y poder entregar al equipo de clasificación Back Office la hoja de ruta con la cual se podrá enviar documentos según sea la competencia.

Además, se debe generar toda la matriz de tipificación, realizar socialización trimestral con todos los enlaces de PQRSDF para generar estrategias y cambios que permitan fortalecer los procesos de clasificación. Este trabajo, contara con el acompañamiento de la Dirección de Gestión Documental quienes se integran en la matriz de clasificación al proceso de reparto.

Para cualificar las competencias de los enlaces se debe generar una circular por medio de la cual se enviará a cada organismo para que designen según la solicitud al funcionario que delegará al nivel directivo.

Finalmente, se debe buscar integrar un equipo de trabajo donde la Dirección de Estado Ciudadano por solicitud de la Función Pública, analice cada una de las sugerencias enviadas a la Entidad en el trimestre. Así, se busca encontrar las posibles mejoras de acuerdo a la reiteración y conocer como está actuando la Gobernación de Antioquia de cara a los derechos de petición y que solución se les esta dando a los ciudadanos que manifiestan sus sugerencias en aras del cumplimiento de los fines esenciales del Estado y el compromiso de garantizar una atención de calidad. eficiente y efectiva para la comunidad.





- **CONCEPTO GENERAL**

La Dirección de Atención a la Ciudadanía se ha destacado por contar con un equipo humano competente, comprometido, cualificado, orientado al logro y a la atención a sus usuarios.

- **RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS.**

Se requiere, para el óptimo funcionamiento y satisfacer la demanda, mayor presupuesto, desarrollo tecnológico y planta de personal completa es decir más profesionales universitarios y abogados de planta con el fin de que los contratistas no tengan el conocimiento para el cumplimiento de los objetivos de los programas.

Por otra parte, la Dirección de Atención a la Ciudadanía, se está preparando para trabajar de la mano con la Dirección de Gestión Documental, en la correcta implementación de la actualización del Sistema de Gestión Documental Mercurio 8.0. Por ello es necesario realizar algunos ajustes para alcanzar el mejoramiento en la gestión de las PQRSDF, al interior de la Gobernación de Antioquia:

- Suspender el botón de “cambiar condiciones”: Respecto a las reasignaciones entre dependencias, se propone determinar que cuando el enlace evidencie un error en la distribución, proceda a devolver la PQRSDF al paso 1 para reasignar al organismo competente, y no que lo pueda hacer directamente por medio del cambio de condiciones.
- Creación de un ítem o botón funcional: Al momento de realizar una prórroga de PQRSDF en el gestor documental Mercurio, se propone crear un ítem o botón sobre el cual el radicado suspenda los tiempos conforme a un acto administrativo que lo solicite y, posteriormente se reestablezca cuando haya superado el tiempo de acuerdo con la Ley 1437 de 2011 y 1755 de 2015.
- Creación de bandejas espejos: se propone la creación de bandejas espejos para el Back Office, la cual se utilizaría sólo para los casos de ampliar información, solicitudes de anexos; de igual manera, establecer un canal por el cual se reciban los documentos o aclaración que el ciudadano aporte nuevamente y generar una trazabilidad en la bandeja espejo.





- Creación de lista de tareas: se propone establecer a través de Mercurio, un check list de tareas para los trámites respecto a los requisitos que debe tener cada trámite.
- Creación de alertas: Se propone que antes de evacuar una PQRSDf, se cree una alerta emergente, que permita preguntar al servidor, si la respuesta fue notificada correctamente y el medio utilizado para ello.
- Creación de reporte de PQRSDf: Se propone crear un reporte de P.Q.R.S.D.F que permita extraer la información de todas las dependencias sin estar segregada por organismos.

Cordialmente,

SERGIO ANDRES VELEZ UPEGUI
Director de Atención a la Ciudadanía.

