

# FORMATO UNICO DE ACTA DE INFORME DE GESTION

(Ley 951 de marzo 31 de 2005)

## **A. DATOS GENERALES:**

NOMBRE DEL FUNCIONARIO RESPONSABLE QUE ENTREGA: Diana González Quiceno

CARGO: Directora técnica de Atención a la Ciudadanía

ENTIDAD (RAZON SOCIAL): Gobernación de Antioquia

CIUDAD Y FECHA: Medellín, 17 de enero de 2024

FECHA DE INICIO DE LA GESTION: 12 de noviembre de 2021

FECHA DE FINALIZACIÓN DE LA GESTION: 11 de enero de 2024

## **B. INFORME RESUMIDO O EJECUTIVO DE LA GESTION:**

La Ordenanza N° 17 del 15 de agosto de 2018 por medio de la cual se adopta la Política Pública de Atención a la Ciudadanía para el Departamento de Antioquia, ordena 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 garantizar 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 le 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.

Gracias a la adecuada gestión de este conjunto de funciones se han conseguido importantes logros para la Dirección como se listan a continuación:

1. Racionalización de los 116 trámites y OPA de la Gobernación de Antioquia.
2. Se cumplió la meta establecida en el plan de desarrollo de 72 trámites racionalizados, superando la meta del cuatrienio.
3. Asistencia técnica y asesoría (presencial y virtual) en la implementación de la Política de Atención a la Ciudadanía en 72 municipios, de los cuales 18 municipios cuentan con Acto Administrativo de Adopción de Política Institucional de Servicio al Ciudadano.
4. Implementación del Equipo BackOffice con el fin de re-direccionar de forma oportuna y de acuerdo a la competencia, todas las PQRSD que ingresan a la Entidad.
5. Implementación del Plan Padrino por parte de la Dirección de Atención a la Ciudadanía para acompañar a las dependencias en la gestión oportuna de las PQRSD.
6. Medición de la calidad a las respuestas que generan las diferentes Secretarías a las PQRSD.
7. Creación de tablero de control para el seguimiento y control de las PQRSD de la Entidad (Link de Ingreso).

<https://app.powerbi.com/view?r=eyJrljoiYmU1MzJmNzctNTZmMi00ZTQ2LWJhZWltYjliN2VkYmYyMTQyIiwidCI6ImM4NjU1ODNjLWQ1ZGÉtNDNmNC1iZjc4LWWM3YmEwNjVmZjcxMlsmMiOjR9>

8. Se superó la meta del indicador de oportunidad en la respuesta de PQRSD en su ejecución llegando al 96% en el mes de julio y agosto de 2023.
9. Avance en la conformación de la oficina o grupo de trabajo de relación Estado-Ciudadano-art.17 Ley 2052/2020.
10. Elaboración del documento para la caracterización de los grupos de valor.
11. Reactivación del Comité Departamental de Atención al Ciudadano.
12. Designación del defensor ciudadano.
13. Apertura y funcionamiento del punto de atención Aburrá Sur en el Municipio de Sabaneta, descentralizando la oferta institucional.
14. Implementación de un Chatbot con el fin de brindar a la ciudadanía información de fácil acceso, rápida y oportuna, sin la interacción con un agente de servicio.

15. Implementación de videochat en lenguaje de señas colombiano como canal único para la atención de población sorda.
16. Desarrollo de IVR Transaccional para el agendamiento de citas de pasaportes, facilitando así el acceso a la ciudadanía y así mitigar el uso de tramitadores o terceros.
17. Apertura de nuevo canal de atención a través de la red social WhatsApp, mediante el cual se brindará información a la ciudadanía de los programas, proyectos, trámites y servicios de la Gobernación de Antioquia. Se pretende, además, generar una mesa de ayuda para resolver en primer contacto inquietudes relacionadas con fallas técnicas en el primer pago del trámite de pasaporte y la asignación de cita, esto toda vez que, actualmente estos requerimientos se están gestionado a través de PQRS, lo que genera más retrasos para el ciudadano. Este canal estará disponible a partir del 01 de octubre de 2023.
18. Ejecución de las 16 campañas comunicacionales consignadas en el plan de desarrollo departamental y tres restantes se encuentran ejecutadas.
19. Apoyo en diseño y comunicación a la Secretaría General, a la oficina de Seguridad, Dirección de Gestión Documental y a la Oficina de Comunicaciones.
20. Diseño de la señalética de emergencias y marcación de oficinas con base en la norma NTC6047 (Aprobadas por comunicaciones, discapacidad y seguridad y salud en el trabajo). Se encuentran en proceso de estudios de mercado.
21. Construcción y puesta en funcionamiento del puesto de información.
22. Apoyo a la gestión de Atención a la Ciudadanía con talento humano en las secretarías de Educación, Infraestructura, Talento Humano y Hacienda.
23. Actualización del proceso de Atención a la Ciudadanía (Procedimientos, Formatos, Instructivos, Manuales y Caracterización).
24. La Dirección de Atención a la Ciudadanía viene realizando acciones para el cumplimiento de la resolución 1519 en las piezas comunicacionales publicadas en las redes sociales de la entidad
25. Actualizar Procedimientos, Formatos, Manuales e Instructivos con cada uno de los líderes (trámites, PQRS, Canales y Política Pública).
26. Actualizar Caracterización del proceso de Dirección de Atención a la Ciudadanía. Trabajo que se realizó en varias sesiones con todo el equipo de trabajo (Dirección y cada uno de los responsables de los diferentes procedimientos que ejecuta la Dirección).
27. Creación del equipo de Relación Estado-Ciudadano. Creación de Caracterización de ciudadanos y Matriz y concurso de nuevos espacios.
28. Revisión y actualización de la Matriz de Riesgos de gestión y de corrupción.
29. Revisión y actualización de Matriz DOFA y Matriz Multicriterio o de oportunidades.

**1.1 Bienes Muebles e Inmuebles:** La Dirección de Atención a la Ciudadanía cuenta con un inventario de 82 bienes, tal como se detallan en la siguiente tabla.

Supranúmero de AF	Activo fijo	Denominación del activo fijo	Número de serie	Número de inventario
43743570	1108559	COMPUTADOR ALL IN ONE 8 GB RAM(2017PCCG0100)	MXL7462DMD	G100027542
43743570	1108574	COMPUTADOR ALL IN ONE 8 GB RAM(2017PCCG0115)	MXL7462DPQ	G100027557
43743570	1108617	COMPUTADOR ALL IN ONE 8 GB RAM(2017PCCG0158)	MXL7462D6F	G100027600
43743570	1109785	COMPUTADOR ALL IN ONE 8 GB RAM(2017PCCG1221)	MXL7462DFS	G100028763

43743570	1118564	CAMARA CANNON REBEL EOS T7I	312071018913	G100032688
43743570	1118565	CAMARA CANNON REBEL EOS T7I	312071018918	G100032689
43743570	1118580	MICROFONO LAVALIER EW 10063	4269027041-4279046	4269027041
43743570	1118581	MICROFONO LAVALIER EW 10063	4269027034-4279046	4269027034
43743570	1118778	COMPUTADOR DE ESCRITORIO DELL D11S (2018PCCG0001)	5PDRCP2	G100032919
43743570	1120352	TELEVISOR A COLOR DE 42	407RMVBLB031	G100010147
43743570	1120358	TELEVISOR A COLOR DE 42	486RMFTA811(2646)	G100012752
43743570	1121065	ESTABILIZADOR DE CÁMARA	3N6SHC4R062UR5	G100034366
43743570	1121066	ESTABILIZADOR DE CÁMARA	3N6SHBTR062M7S	G100034367
43743570	1121095	WORK STATION TS P320 CI7-7700 1TB(2017WSCG0002)	MJ054V39	G100027340
43743570	1121810	COMPUTADOR HP AIO 400 G6 I7-1TB (2022PCCG0048)	8CN20608NL	G100034844
43743570	1123032	PORTATIL MAC BOOK AIR(2017PTCG0002)	SC1MTN1ZAH3QD	G100026256
43743570	8000076	MARCOS ABATIBLES EN ALUMINIO (TABLERO)	SIN SERIE	8000076
43743570	8001965	ESCRITORIO	NPSTAS2466	G100002132
43743570	8007058	TABLERO	NPSTAS2773	G028822
43743570	8010307	TELEFONO DIGITAL	721504897	G015661
43743570	8010385	TELEFONO DIGITAL - ALCATEL - 4018	FCN00721504103	G002208
43743570	8017099	TABLERO	NPSTAS3414	G100003194
43743570	8023460	SILLA ERGONOMICA	SIN SERIE	G100026610
43743570	8023464	SILLA ERGONOMICA	SIN SERIE	G100026614
43743570	8023472	SILLA ERGONOMICA	SIN SERIE	G100026622
43743570	8023474	SILLA ERGONOMICA	SIN SERIE	G100026624
43743570	8030463	CAFETERA BUNN	2013BB220065	G100005807
43743570	8034384	COMPUTADOR TODO EN UNO-LENOVO-(2012PC00927)	MJXDAPD	G100001324
43743570	8034859	COMPUTADOR TODO EN UNO -LENOVO-(2013PCCG0341)	MJ06DWD	G100006540
43743570	8035288	COMPUTADOR TODO EN UNO-LENOVO (2013PCCG0722)	MJ06CZD	G100009049
43743570	8037262	COMPUTADOR TODO EN UNO-LENOVO (2012PC00740)	MJXCBPA	G100001021
43743570	8040609	DISCO DURO PORTABLE ADATA AHD650	1J2820243775	G100032690
43743570	8040610	DISCO DURO PORTABLE ADATA AHD650	1J2520297322	G100032691
43743570	8040916	COMPUTADOR TODO EN UNO - (2012PC00568)	MJXCCLC	G100000829
43743570	8045179	SILLA ERGOOMICA SST	SIN SERIE	G100034500
43743570	8045180	SILLA ERGOOMICA SST	SIN SERIE	G100034501
43743570	8045182	SILLA ERGOOMICA SST	SIN SERIE	G100034502
43743570	8045183	SILLA ERGOOMICA SST	SIN SERIE	G100034503
43743570	8045191	SILLA ERGOOMICA SST	SIN SERIE	G100034504
43743570	8045252	SILLA ERGOOMICA SST	SIN SERIE	G100034248
43743570	8045253	SILLA ERGOOMICA SST	SIN SERIE	G100034249
43743570	8045254	SILLA ERGOOMICA SST	SIN SERIE	G100034250
43743570	8045265	SILLA ERGOOMICA SST	SIN SERIE	G100034365
43743570	8045267	SILLA ERGOOMICA SST	SIN SERIE	G100034363
43743570	8045268	SILLA ERGOOMICA SST	SIN SERIE	G100034364

43743570	8045270	SILLA ERGOOMICA SST	SIN SERIE	G100034360
43743570	8045271	SILLA ERGOOMICA SST	SIN SERIE	G100034267
43743570	8045272	SILLA ERGOOMICA SST	SIN SERIE	G100034268
43743570	8045273	SILLA ERGOOMICA SST	SIN SERIE	G100034269
43743570	8045283	SILLA ERGOOMICA SST	SIN SERIE	G100034377
43743570	8045594	TANDEM METÁLICO Y PAÑO NEGRO DE 3 PUESTOS	SIN SERIE	G100034509
43743570	8045595	TANDEM METÁLICO Y PAÑO NEGRO DE 3 PUESTOS	SIN SERIE	G100034510
43743570	8045596	TANDEM METÁLICO Y PAÑO NEGRO DE 3 PUESTOS	SIN SERIE	G100034511
43743570	8045597	ARCHIVADOR PARA CARPETA - 2 CAJONES	SIN SERIE	G100034754
43743570	8045598	SILLA INTERLOCUTORA PAÑO NEGRO	SIN SERIE	G100034755
43743570	8045599	SILLA INTERLOCUTORA PAÑO NEGRO	SIN SERIE	G100034756
43743570	8045600	SILLA INTERLOCUTORA PAÑO NEGRO	SIN SERIE	G100034757
43743570	8045601	SILLA INTERLOCUTORA PAÑO NEGRO	SIN SERIE	G100034758
43743570	8045602	SILLA INTERLOCUTORA PAÑO NEGRO	SIN SERIE	G100034759
43743570	8045603	SILLA INTERLOCUTORA PAÑO NEGRO	SIN SERIE	G100034760
43743570	8045604	SILLA INTERLOCUTORA PAÑO NEGRO	SIN SERIE	G100034761
43743570	8045605	SILLA INTERLOCUTORA PAÑO NEGRO	SIN SERIE	G100034762
43743570	8045606	SILLA INTERLOCUTORA PAÑO NEGRO	SIN SERIE	G100034763
43743570	8045607	SILLA INTERLOCUTORA PAÑO NEGRO	SIN SERIE	G100034764
43743570	8045608	SILLA INTERLOCUTORA PAÑO NEGRO	SIN SERIE	G100034765
43743570	8045609	SILLA INTERLOCUTORA PAÑO NEGRO	SIN SERIE	G100034766
43743570	8045610	SILLA INTERLOCUTORA PAÑO NEGRO	SIN SERIE	G100034767
43743570	8045611	SILLA INTERLOCUTORA PAÑO NEGRO	SIN SERIE	G100034768
43743570	8045612	SILLA INTERLOCUTORA PAÑO NEGRO	SIN SERIE	G100034769
43743570	8045613	SILLA INTERLOCUTORA PAÑO NEGRO	SIN SERIE	G100034770
43743570	8045614	SILLA INTERLOCUTORA PAÑO NEGRO	SIN SERIE	G100034771
43743570	8045615	SILLA INTERLOCUTORA PAÑO NEGRO	SIN SERIE	G100034772
43743570	8045616	SILLA INTERLOCUTORA PAÑO NEGRO	SIN SERIE	G100034773
43743570	8045617	SILLA INTERLOCUTORA PAÑO NEGRO	SIN SERIE	G100034774
43743570	8045618	SILLA INTERLOCUTORA PAÑO NEGRO	SIN SERIE	G100034775
43743570	8045767	NVR 16 CH DS-7616NIQ2/ 16P 2 SATA HIKVIS	J10746848	J10746848
43743570	8045768	CAMARA TIPO DOMO 4MP DS-2CD1143G0- I2.8 H	J13308962	J13308962
43743570	8045769	CAMARA TIPO DOMO 4MP DS-2CD1143G0- I2.8 H	J13308388	J13308388
43743570	8045770	CAMARA TIPO DOMO 4MP DS-2CD1143G0- I2.8 H	J13308960	J13308960
43743570	8045771	CAMARA TIPO DOMO 4MP DS-2CD1143G0- I2.8 H	J13309012	J13309012

43743570	8045772	CAMARA TIPO DOMO 4MP DS-2CD1143G0- I2.8 H	J13309121	J13309121
43743570	8045773	DISCO DURO 8T PURPLE ST8000VE0004 SEAGAT	CA11UJXK	CA11UJXK

### 1.3 Recurso humano:

Profesional Universitario grado 3

Profesional Universitario grado 1

Auxiliar administrativo grado 4 (Préstamo en la Secretaría General)

Auxiliar administrativo grado 3 (Préstamo en el Despacho piso 12)

Auxiliar administrativo grado 1

Auxiliar administrativo grado 3

Auxiliar administrativo grado 2

Auxiliar administrativo grado 2

Auxiliar administrativo grado 4 (Pertenece a la Gerencia de Catastro)

Profesional Universitario grado 2 (Pertenece a la Secretaría de Productividad)

Técnico operativo grado 2 (Préstamo en la Secretaría de TIC)

## 2. REGLAMENTOS, MANUALES Y PROCEDIMIENTOS

Modelos: 1

Manuales: 5

Procedimientos: 6

Instructivos: 2

Formatos: 21

## 3. CONTRATACIÓN

En la siguiente tabla se describe la contratación actual de la Dirección de Atención a la Ciudadanía

<b>NUMERO CONTRATO</b>	4600015546
<b>FECHA DE SUSCRIPCIÓN</b>	10/05/2023
<b>FECHA DE INICIO</b>	13/05/2023
<b>MODALIDAD DE SELECCIÓN</b>	SELECCIÓN ABREVIADA EN MODALIDAD DE SUBASTA INVERSA
<b>OBJETO</b>	Prestación de servicios de contact center y BPO para la atención a la ciudadanía del Departamento de Antioquia
<b>ORGANISMO CONTRATANTE</b>	SECRETARÍA DE SUMINISTROS Y SERVICIOS
<b>CONTRATISTA</b>	ANDES BPO S.A.S

<b>VALOR INICIAL</b>	\$5.892.528.328 IVA INCLUIDO
<b>ADICION 1</b>	COP 500.000.000
<b>PORCENTAJE DE ADICIÓN</b>	8,49%
<b>VALOR TOTAL</b>	COP 6.392.528.328 IVA INCLUIDO
<b>CUPO PARA ADICIONAR</b>	<b>COP 2.741.502.942 IVA INCLUIDO</b>
<b>PLAZO INICIAL</b>	SIETE (7) MESES Y DIECIOCHO (18) DIAS CONTADOS A PARTIR DE LA SUSCRIPCIÓN DEL ACTA DE INICIO, SIN SUPERAR EL 31 DE DICIEMBRE DE 2023
<b>PRORROGA 1</b>	CUARENTA Y TRES (43) DÍAS CONTADOS A PARTIR DEL 01 DE ENERO HASTA EL 12 DE FEBRERO DE 2024 AMBAS FECHAS INCLUIDAS
<b>NUEVA FECHA TERMINACIÓN</b>	12/02/2024
<b>EJECUCIÓN FISICA (NOV)</b>	86,60%
<b>EJECUCIÓN FINANCIERA (NOV)</b>	74,80%
<b>VALOR EJECUTADO</b>	COP 4.782.596.934
<b>VALOR SIN EJECUTAR</b>	COP 1.609.931.394

### 3.1 Relación de Personal Contratista

En la siguiente tabla se describe la contratación actual de la Dirección de Atención a la Ciudadanía

<b>PERSONAS BPO</b>		
<b>DEPENDENCIA</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PERFIL</b>
<b>INFRAESTRUCTURA FÍSICA (Apoyo)</b>	1	PROFESIONAL UNIVERSITARIO
	1	TECNICO ADMINISTRATIVO
<b>GESTIÓN HUMANA (Apoyo)</b>	1	AUXILIAR ADMINISTRATIVO
<b>SECRETARÍA DE HACIENDA (Apoyo)</b>	6	AUXILIAR ADMINISTRATIVO
	1	TECNICO ADMINISTRATIVO
<b>GESTIÓN DOCUMENTAL (Apoyo)</b>	2	AUXILIAR ADMINISTRATIVO
	1	TECNICO ADMINISTRATIVO
<b>SUMINISTROS Y SERVICIOS (Apoyo)</b>	1	PROFESIONAL UNIVERSITARIO
<b>EDUCACIÓN (Apoyo)</b>	2	PROFESIONAL UNIVERSITARIO
	11	AUXILIAR ADMINISTRATIVO
<b>PASAPORTES</b>	3	TECNICO ADMINISTRATIVO
	53	AUXILIAR ADMINISTRATIVO
<b>ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</b>	2	PROFESIONAL ESPECIALIZADO
	6	PROFESIONAL UNIVERSITARIO
	7	TECNICO ADMINISTRATIVO

	6	AUXILIAR ADMINISTRATIVO
<b>TOTAL</b>		<b>104</b>

Nota 1: Los ítems que referencian la palabra apoyo corresponden a las dependencias que aportan de sus propios recursos al contrato.

Nota 2: Atención a la Ciudadanía hace referencia al recurso humano que cumple con actividades relacionadas con las funciones propias de la Dirección.

Nota 3: Pasaportes hace referencia al recurso humano correspondiente a la Dirección de Pasaportes, los cuales son contratados dando cumplimiento a la ordenanza 17 de 2018.

#### **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.

##### **2021**

Asignado: COP 4.990.888.000

Ejecutado: COP 3.409.366.551

##### **2022**

Asignado: COP 7,123,912,035

Ejecutado: COP 6.287.040.189

##### **2023**

Asignado: COP 10.567.857.124

Ejecutado: COP 8.624.162.814

Nota: no se relaciona recurso 2020 ya que la Dirección no estaba en la estructura administrativa de la Gobernación de Antioquia.

#### **5. RELACIÓN JURÍDICA**

5.1 La Dirección de Planeación y Aseguramiento Contractual no presenta ninguna Relación de sentencias y demandas, juicios o deudas jurídicas

5.2 Planes de Mejoramiento a cargo de la Dirección y que quedan en estado abierto descritos en la siguiente tabla.

Tipo	Núm.	Enviar A	Fecha Hallazgo	Descripción
------	------	----------	----------------	-------------

No Conformidad AV	17	DIANA ELIZABETH GONZALEZ QUICENO	07-feb-22	<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>
No Conformidad AV	20	DIANA ELIZABETH GONZALEZ QUICENO	07-feb-22	<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>
No Conformidad AV	21	DIANA ELIZABETH GONZALEZ QUICENO	07-feb-22	<p>Criterio: NTC 6047 30. Bancos y módulos para recaudo. 20. Módulos de Atención de pie o sentado. Áreas de recepción, mostradores y escritorios. 20.4 Altura: El nivel del mostrador debe estar entre 740mm a 800mm desde el suelo. El espacio libre por debajo de las rodillas debe ser mínimo de 700mm Condición: Las taquillas de los establecimientos bancarios ubicados dentro de las sedes de impuestos y pasaportes no cumplen con las alturas del mobiliario requerido para la atención de forma incluyente para accesibilidad de personas con discapacidad.</p>
No Conformidad AV	24	DIANA ELIZABETH GONZALEZ QUICENO	07-feb-22	<p>Criterio: NTC 6047 Numeral 45.4 Niveles de información: La información debería ser clara, concisa, exacta y oportuna. La claridad de la información se puede definir como información legible y de fácil comprensión. Por tanto, la claridad de la información presupone que las personas estén en capacidad de distinguir entre los diferentes tipos de información que reciben nivel1: información de seguridad, nivel 2: información general, nivel 3: Información de anuncios. Toda la información debe ser completa y concisa. Es difícil que las personas retengan información en exceso. Toda la información suministrada debería ser exacta y consistente. 45.9.1 Ubicación fuera de la edificación y D.5 Aspectos de comunicaciones: Cambiar la señalización cuando sea necesario, c) suministrar información precisa sobre las instalaciones antes de la llegada, d) Suministrar servicios de descripción de audio. e) Suministrar toda la literatura pertinente y revisarla/actualizarla cuando sea necesario. G) Actualizar los mapas de las edificaciones. Condición: El informador empleado en La Secretaría de Educación presenta comunicaciones que requieren el cumplimiento de la norma.</p>
1. No Conformidad Potencial - GOBANT	1590	EMMA CECILIA GONZALEZ RIOS	21-jun-22	<p>El proceso Atención Ciudadana, de acuerdo a los resultados del FURAG 2021-2022, aún no ha implementado en su totalidad la política de Servicio al Ciudadano que hace parte del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, con el riesgo de incumplir dicho modelo a la luz del Decreto Nacional 1499 de septiembre 11 de 2017 y el cual se ve reflejado a través del índice de Desempeño Institucional- IDI.</p>

1. No Conformidad Potencial - GOBANT	1746	EMMA CECILIA GONZALEZ RIOS	26-jul-23	De acuerdo con el procedimiento PR-M5-P2-003 Atención de Petición, Quejas, Reclamos, Sugerencias y denuncias, en su actividad 5 Gestionar la pqrds por parte de las dependencias responsables, con la trazabilidad realizada a la denuncia (radicado 20230101487739 en el Gestor documental Mercurio), con estado "pendiente" en el paso de "reparto y aprobación", y un tiempo de 52 días. Esta situación podría traer consigo, el riesgo de no gestionar de forma oportuna la respuesta al ciudadano conforme a los procedimientos que se tengan definidos en el interior de la entidad y los lineamientos del proceso de Atención ciudadana; y no cumplir la meta del indicador de oportunidad en respuesta a las pqrds. Lo anterior podría implicar el riesgo de incumplimiento de requisitos e ineficiencia. Requisito potencialmente incumplido ISO 9001:2015. 9.1.1. y procedimiento PR-M5-P2-003 Atención de Petición, Quejas, Reclamos, Sugerencias y denuncias.
No Conformidad	3607	DIANA ELIZABETH GONZALEZ QUICENO	07-feb-22	3. Pasillos Internos Criterio: NTC 6047 7.4 PASILLOS INTERNOS: El ancho mínimo no obstruido de los corredores debe ser de 1.200mm, pero se recomienda un ancho de 1.800mm. Cuando un corredor mide menos de 1.800mm de ancho, debe tener lugares de cruce de 1.800mm de ancho y al menos 1.800mm de longitud a intervalos razonables. Los pasillos internos se pueden reducir a un ancho de 900mm para pasillos rectos y cortos de máximo 2.000 mm de longitud, En donde sea posible, el ancho de este pasillo interno se debería incrementar a 1.200mm. La central de liquidación de impuestos vehiculares, atención a la ciudadanía (sótano1) y atención a usuarios en el área de gestión de pasaportes incluyendo el acondicionamiento de las nuevas oficinas en el piso uno (1) no cumple las condiciones de ancho mínimo establecido de corredores internos.
Resultados de auditorías internas de calidad	2030	EMMA CECILIA GONZALEZ RIOS	24-ago-23	El proceso Atención Ciudadana con el cruce de variables de su matriz DOFA no ha identificado oportunidades de mejora para aquellos aspectos nuevos identificados dentro del cruce de Fortalezas y oportunidades y a la vez no ha aprovechado las estrategias que surgieron del cruce de debilidades y amenazas para fortalecer los controles de sus riesgos actuales.
Resultados de auditorías internas de calidad	2033	JOSE DAVID VILLA RESTREPO	24-ago-23	El proceso de Atención Ciudadana en el marco de su misionalidad en los territorios ha realizado encuestas de evaluación de satisfacción frente a sus intervenciones en temas de implementación del modelo integral de Atención a la Ciudadanía. Sin embargo, no ha evaluado el impacto de dichas intervenciones en los municipios atendidos.

## 6. 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"

## 7. SITUACIÓN ADMINISTRATIVA

7.1 La Dirección de Atención a la Ciudadanía lidera el Comité Departamental de Atención a la Ciudadanía él 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.

7.2 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, de 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. LISTADOS DE TRÁMITES GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA

En la siguiente tabla se enumeran los trámites de la Gobernación de Antioquia y su estado actual, totalmente en línea, parcialmente en línea o presencial.

N°	Organismo	Nombre	Canal de Atención
1	Secretaría Seccional de Salud - SSSA	Apertura de los centros de estética y similares	Totalmente en línea
2	Secretaría de Educación	Certificado de existencia y representación legal de las instituciones de educación para el trabajo y el desarrollo humano	Parcialmente en línea
3	Gerencia de Catastro-Planeación	Cambios producidos por la inscripción de predios o mejoras por edificaciones no declaradas u omitidas durante el proceso de formación o actualización del catastro	Totalmente en línea
4	Gerencia de Catastro-Planeación	Englobe o des englobe de dos o más predios	Totalmente en línea
5	Gerencia de Catastro-Planeación	Cambio de propietario o poseedor de un bien inmueble	Totalmente en línea
6	Gerencia de Catastro-Planeación	Incorporación de obras físicas en los predios sometidos o no sometidos al régimen de propiedad horizontal	Totalmente en línea
7	Dirección de Ingresos - Secretaría de Hacienda	Señalización de los productos gravados con el impuesto al consumo	Parcialmente en línea
8	Secretaría de Educación	Registro o renovación de programas de las instituciones promovidas por particulares que ofrezcan el servicio educativo para el trabajo y el desarrollo humano	Parcialmente en línea
9	Secretaría de Educación	Autorización de calendario académico especial	Totalmente en línea
10	Secretaría de Educación	Registro de firmas de rectores, directores y secretario(a)s de establecimientos educativos	Parcialmente en línea
11	Gerencia de Catastro-Planeación	Auto estimación del avalúo catastral	Totalmente en línea
12	Secretaría de Educación	Licencia de funcionamiento para establecimientos educativos promovidos por particulares para prestar el servicio público educativo en los niveles de preescolar, básica y media	Parcialmente en línea
13	Dirección de Organismos Comunales-Participación Ciudadana	Inscripción o reforma de estatutos de las organizaciones comunales de primero y segundo grado	Totalmente en línea
14	Dirección de Organismos Comunales-Participación Ciudadana	Inscripción de dignatarios de las organizaciones comunales de primero y segundo grado	Totalmente en línea
15	Dirección Administrativa y Financiera de Infraestructura - Valorización	Certificado de deuda para declaración de renta	Totalmente en línea
16	Dirección de Ingresos - Secretaría de Hacienda	Impuesto de registro	Totalmente en línea
17	Gerencia de Catastro-Planeación	Certificado plano predial catastral	Totalmente en línea
18	Secretaría de Educación	Licencia de funcionamiento para las instituciones promovidas por particulares que ofrezcan el servicio educativo para el trabajo y el desarrollo humano	Parcialmente en línea
19	Dirección Administrativa y Financiera de Infraestructura - Valorización	Certificado de paz y salvo y certificaciones por contribución de valorización	Totalmente en línea
20	Gerencia de Seguridad Vial	Regrabación de motor de un vehículo automotor	Presencial
21	Gerencia de Seguridad Vial	Renovación de la licencia de conducción	Presencial

22	Gerencia de Seguridad Vial	Traspaso de propiedad a persona indeterminada de un vehículo automotor	Presencial
23	Gerencia de Seguridad Vial	Cambio de placas de un vehículo automotor	Presencial
24	Gerencia de Seguridad Vial	Cambio de servicio de un vehículo	Presencial
25	Gerencia de Seguridad Vial	Re matrícula de un vehículo automotor	Presencial
26	Gerencia de Seguridad Vial	Re categorización de la licencia de conducción	Presencial
27	Gerencia de Seguridad Vial	Conversión a gas natural de un vehículo automotor	Presencial
28	Gerencia de Seguridad Vial	Cancelación de matrícula de un vehículo automotor	Presencial
29	Gerencia de Seguridad Vial	Duplicado de la licencia de conducción	Presencial
30	Gerencia de Seguridad Vial	Traslado de la matrícula de un vehículo automotor	Presencial
31	Gerencia de Seguridad Vial	Cambio de color de un vehículo automotor	Presencial
32	Gerencia de Seguridad Vial	Licencia de conducción	Presencial
33	Dirección Administrativa y Financiera de Infraestructura - Valorización	Autorización para el registro de escrituras pública	Totalmente en línea
34	Dirección de Organismos Comunales-Participación Ciudadana	Certificación de la personería jurídica y representación legal de las organizaciones comunales de primero y segundo grado	Totalmente en línea
35	Gerencia de Seguridad Vial	Blindaje de un vehículo automotor	Presencial
36	Gerencia de Seguridad Vial	Matrícula de vehículos automotores	Presencial
37	Gerencia de Seguridad Vial	Cambio de carrocería de un vehículo automotor	Presencial
38	Secretaría Seccional de Salud - SSSA	Aprobación y renovación de plazas para el servicio social obligatorio	Totalmente en línea
39	Gerencia de Seguridad Vial	Duplicado de placas de un vehículo automotor	Parcialmente en línea
40	Gerencia de Seguridad Vial	Duplicado de la licencia de tránsito de un vehículo automotor	Presencial
41	Gerencia de Seguridad Vial	Inscripción de personas ante el Registro Único Nacional de Tránsito - RUNT	Presencial
42	Dirección de Ingresos - Secretaría de Hacienda	Sobretasa departamental a la gasolina motor	Totalmente en línea
43	Secretaría Seccional de Salud - SSSA	Inscripción de profesionales para participar en el sorteo de plazas de servicio social obligatorio	Totalmente en línea
44	Secretaría de Educación	Cambio de sede de un establecimiento educativo	Parcialmente en línea
45	Secretaría Seccional de Salud - SSSA	Credencial de expendedor de drogas	Parcialmente en línea
46	Dirección Administrativa y Financiera de Infraestructura - Valorización	Contribución por valorización	Totalmente en línea
47	Secretaría Seccional de Salud - SSSA	Licencia para prestación de servicios en seguridad y salud en el trabajo	Totalmente en línea
48	Gerencia de Seguridad Vial	Certificado de libertad y tradición de un vehículo automotor	Parcialmente en línea
49	Secretaría Seccional de Salud - SSSA	Habilitación de oferentes de capacitación sanitaria a piscineros y administradores de instalaciones acuáticas y estructuras similares	Totalmente en línea
50	Dirección de Ingresos - Secretaría de Hacienda	Impuesto al consumo de licores, vinos, aperitivos y similares de origen extranjero	Totalmente en línea
51	Dirección de Ingresos - Secretaría de Hacienda	Impuesto al consumo de cigarrillos y tabaco elaborado de origen extranjero	Totalmente en línea
52	Dirección de Ingresos - Secretaría de Hacienda	Impuesto al consumo de cervezas, sifones, refajos y mezclas de origen extranjero	Totalmente en línea
53	Dirección de Ingresos - Secretaría de Hacienda	Impuesto al consumo de cigarrillos y tabaco elaborado de origen nacional	Totalmente en línea

54	Dirección de Ingresos - Secretaría de Hacienda	Impuesto al consumo de cervezas, sifones, refajos y mezclas nacionales	Totalmente en línea
55	Dirección de Ingresos - Secretaría de Hacienda	Impuesto al consumo de licores, vinos, aperitivos y similares de origen nacional	Totalmente en línea
56	Dirección de Ingresos - Secretaría de Hacienda	Tornaguía de reenvíos	Totalmente en línea
57	Gerencia de Catastro-Planeación	Expedición de planos	Presencial
58	Secretaría Seccional de Salud - SSSA	Licencia de prácticas industriales, veterinarias o de investigación para el uso de equipos generadores de radiación ionizante	Totalmente en línea
59	Secretaría Seccional de Salud - SSSA	Licencia de prácticas médicas para el uso de equipos generadores de radiación ionizante	Totalmente en línea
60	Dirección de Asesoría Legal y de Control	Certificado de existencia y representación legal de entidad sin ánimo de lucro educativa	Totalmente en línea
61	Dirección de Asesoría Legal y de Control	Certificado de cumplimiento normativo	Totalmente en línea
62	Secretaría Seccional de Salud - SSSA	Impuesto de loterías foráneas y sobre premios de lotería	Totalmente en línea
63	Secretaría de Educación	Pensión de retiro por vejez para docentes oficiales	Presencial
64	Secretaría de Educación	Pensión de retiro de invalidez para docentes oficiales	Presencial
65	Secretaría de Educación	Pensión post-mortem para beneficiarios de docentes oficiales	Presencial
66	Secretaría de Educación	Pensión de jubilación para docentes oficiales	Presencial
67	Secretaría de Educación	Reliquidación pensional para docentes oficiales	Presencial
68	Secretaría de Educación	Ascenso en el escalafón nacional docente	Presencial
69	Secretaría de Educación	Ascenso o reubicación de nivel salarial en el escalafón docente oficial	Parcialmente en línea
70	Secretaría de Educación	Sustitución pensional para docentes oficiales	Presencial
71	Secretaría de Educación	Seguro por muerte a beneficiarios de docentes oficiales	Presencial
72	Secretaría de Educación	Auxilio funerario por fallecimiento de un docente pensionado	Presencial
73	Dirección de Asesoría Legal y de Control	Registro de libros de fundaciones, corporaciones y/o asociaciones de utilidad común y/o sin ánimo de lucro	Presencial
74	Dirección de Asesoría Legal y de Control	Inscripción de dignatarios de las fundaciones, corporaciones y/o asociaciones de utilidad común y/o sin ánimo de lucro	Presencial
75	Secretaría Seccional de Salud - SSSA	Registro y autorización de títulos en el área de la salud	Parcialmente en línea
76	Secretaría Seccional de Salud - SSSA	Refrendación del carné de aplicador de plaguicidas	Parcialmente en línea
77	Gerencia de Catastro-Planeación	Revisión de avalúo catastral de un predio	Parcialmente en línea
78	Dirección de Ingresos - Secretaría de Hacienda	Legalización de las tornaguías	Totalmente en línea
79	Dirección de Ingresos - Secretaría de Hacienda	Anulación de las tornaguías	Totalmente en línea
80	Dirección de Organismos Comunales-Participación Ciudadana	Apertura y registro de libros de las organizaciones comunales de primero y segundo grado	Parcialmente en línea
81	Dirección de Ingresos - Secretaría de Hacienda	Impuesto sobre vehículos automotores	Totalmente en línea
82	Dirección de Ingresos - Secretaría de Hacienda	Tornaguía de movilización	Totalmente en línea
83	Dirección de Ingresos - Secretaría de Hacienda	Tornaguía de tránsito	Parcialmente en línea
84	Secretaría Seccional de Salud - SSSA	Inscripción, renovación, ampliación o modificación para el manejo de medicamentos de control especial	Totalmente en línea
85	Secretaría Seccional de Salud - SSSA	Reporte de novedades al registro especial de prestadores de servicios de salud	Presencial

86	Dirección de Asesoría Legal y de Control	Reforma de estatutos de fundaciones, corporaciones y/o asociaciones de utilidad común y/o sin ánimo de lucro	Presencial
87	Dirección de Ingresos - Secretaría de Hacienda	Registro de los sujetos pasivos o responsables del impuesto al consumo	Totalmente en línea
88	Gerencia de Catastro-Planeación	Rectificación de áreas y linderos	Parcialmente en línea
89	Gerencia de Catastro-Planeación	Certificado catastral	Totalmente en línea
90	Dirección de Asesoría Legal y de Control	Reconocimiento de personería jurídica de fundaciones, corporaciones y/o asociaciones de utilidad común y/o sin ánimo de lucro	Presencial
91	Gerencia de Catastro-Planeación	Ficha predial	Totalmente en línea
92	Gerencia de Seguridad Vial	Traspaso de propiedad de un vehículo automotor	Parcialmente en línea
93	Gerencia de Seguridad Vial	Inscripción de limitación o gravamen a la propiedad de un vehículo automotor	Presencial
94	Gerencia de Seguridad Vial	Cambio de motor de un vehículo automotor	Presencial
95	Dirección de Ingresos - Secretaría de Hacienda	Facilidades de pago para los deudores de obligaciones tributarias	Parcialmente en línea
96	Secretaría de Minas	Certificado de estado jurídico de un título minero	Parcialmente en línea
97	Dirección de Organismos Comunales-Participación Ciudadana	Reconocimiento de personería jurídica de los organismos de acción comunal de primero y segundo grado	Totalmente en línea
98	Secretaría Seccional de Salud - SSSA	Autorización sanitaria para la concesión de aguas para el consumo humano	Totalmente en línea
99	Dirección de Ingresos - Secretaría de Hacienda	Impuesto al degüello de ganado mayor	Parcialmente en línea
100	Secretaría Seccional de Salud - SSSA	Autorización para capacitar a manipuladores de alimentos	Totalmente en línea
101	Secretaría de Educación	Clausura de un establecimiento educativo	Presencial
102	Secretaría Seccional de Salud - SSSA	Inscripción en el registro especial de prestadores de servicios de salud	Parcialmente en línea
103	Dirección de Ingresos - Secretaría de Hacienda	Devolución y/o compensación de pagos en exceso y pagos de lo no debido	Presencial
104	Secretaría de Educación	Cesantías parciales para docentes oficiales	Totalmente en línea
105	Secretaría de Educación	Clasificación en el régimen de educación a un establecimiento educativo privado	Parcialmente en línea
106	Secretaría de Educación	Cesantía definitiva para docentes oficiales	Totalmente en línea
107	Dirección de Ingresos - Secretaría de Hacienda	Facilidades de pago para los deudores de obligaciones no tributarias	Parcialmente en línea
108	Dirección de Ingresos - Secretaría de Hacienda	Corrección de errores e inconsistencias en declaraciones y recibos de pago	Presencial
109	Dirección de Ingresos - Secretaría de Hacienda	Devolución y/o compensación de pagos en exceso y pagos de lo no debido por conceptos no tributarios	Presencial
110	Secretaría de Educación	Cesantías definitivas a beneficiarios de un docente fallecido	Totalmente en línea
111	Secretaría de Educación	Pensión de jubilación por aportes	Totalmente en línea
112	Dirección de Organismos Comunales-Participación Ciudadana	Cancelación de la personería jurídica de las organizaciones comunales de primero y segundo grado	Totalmente en línea
113	Secretaría de Educación	Refrendación de certificados de estudio y títulos que van para el exterior	Presencial
114	Secretaría Seccional de Salud - SSSA	Habitación de oferentes de capacitación al personal de salvavidas en estanques de instalaciones acuáticas y estructuras similares	Totalmente en línea
115	Dirección de Ingresos - Secretaría de Hacienda	Autorización para la introducción de licores destilados	Totalmente en línea
116	Secretaría Seccional de Salud - SSSA	Licencia de prestación de servicios de protección radiológica y control de calidad.	Totalmente en línea

## 9. 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.

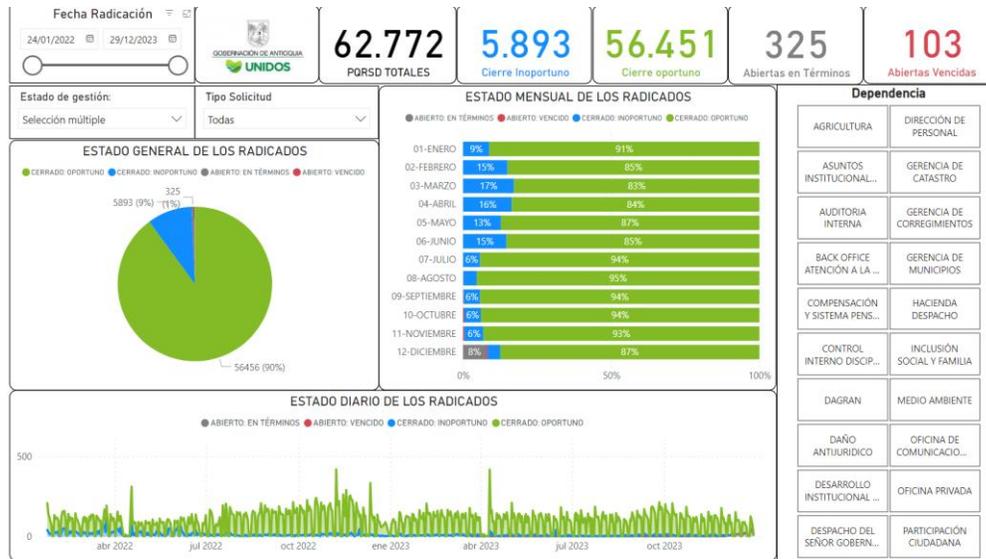
3. Cumplir con la Ley 2052 de 2020 en lo relacionado con:

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.

ART. 23. Avance en la implementación de incentivos a ciudadanos que realicen trámites en línea.

4. Aperturar un Centro Integral de Servicios-CIS en el Departamento de Antioquia.
5. 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).
6. Continuar Avanzando en la adopción e implementación del Departamento del Modelo Integral de Atención a la Ciudadanía a través de acto administrativo-Resolución en los Municipios del Departamento de Antioquia.
7. Mantener el indicador de oportunidad de las respuestas de las PQRSD por encima del 95%.
8. Información de PQRSD en la Entidad (2022 – 2023)



9. Implementación del Plan Departamental de Atención al Ciudadano con seguimiento periódico que permita avanzar en la implementación de la política pública de servicio al ciudadano en los municipios del Departamento.
10. Señalética contratada e instalada en el Edificio del Centro Administrativo Departamental y sus sedes de Atención a la Ciudadanía.
11. Cumplimiento en su totalidad la resolución 1519 de 2020.