



GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA
República de Colombia

PLAN DEPARTAMENTAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

2022 - 2027



Centro Administrativo Departamental José María Córdova (La Alpujarra)
Calle 42 B No. 52 - 106 - Línea de Atención a la Ciudadanía: 604 409 9000
Medellín - Colombia.



SC4887-1





GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA
República de Colombia

Control de Cambios al Documento

Fecha de aprobación	Cambios introducidos
	Versión Inicial del documento
28/11/2024	Versión 2



Centro Administrativo Departamental José María Córdova (La Alpujarra)
Calle 42 B No. 52 - 106 - Línea de Atención a la Ciudadanía: 604 409 9000
Medellín - Colombia.



SC4887-1





GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA
República de Colombia

PLAN DEPARTAMENTAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

Versión 2

Comité Departamental de Atención a la Ciudadanía



Centro Administrativo Departamental José María Córdova (La Alpujarra)
Calle 42 B No. 52 - 106 - Línea de Atención a la Ciudadanía: 604 409 9000
Medellín - Colombia.



SC4887-1





CONTENIDO

1.	GENERALIDADES	5
1.	Objetivo	5
2.	Objetivos específicos	5
3.	Alcance	5
2.	POLÍTICA PÚBLICA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	5
3.	COMPONENTES RELACIÓN ESTADO CIUDADANO	6
3.1	Línea 1. Direccionamiento estratégico	6
3.1.1	Actividades	7
3.1.2	Indicadores	8
3.2	Línea 2. Cualificación del Talento Humano	8
3.2.1	Actividades	9
3.2.2	Indicadores	10
3.3	Línea 3. Administración y fortalecimiento de canales de atención	10
3.3.1	Actividades	11
3.3.2	Indicadores	12
3.4	Línea 4. Gestión eficiente de Trámites y Servicios	12
3.4.1	Actividades	13
3.4.2	Indicadores	13
3.5	Línea 5. Gestión eficiente de PQRSDF	14
3.5.1	Actividades	15
3.5.2	Indicadores	15
3.6	Línea 6. Mejoramiento del ciclo del servicio	16
3.6.1	Actividades	16
3.6.2	Indicadores	17
4.	PRESUPUESTO	17
5.	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DEL PLAN DEPARTAMENTAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	19
6.	PLAN DE COMUNICACIONES	19





GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA
República de Colombia

1. GENERALIDADES

1. Objetivo

Implementar y consolidar el Modelo Integrado de Atención a la Ciudadanía en el Departamento de Antioquia en la vigencia 2022 – 2027.

2. Objetivos específicos

- Liderar la implementación del Modelo Integral de Atención a la Ciudadanía en los 115 Municipios del Departamento de Antioquia.
- Gestionar recursos para el desarrollo de iniciativas que propendan por el mejoramiento de la relación Estado ciudadano en todo el Departamento de Antioquia.
- Hacer seguimiento y evaluación a la implementación del Modelo Integral de Atención a la Ciudadanía en las entidades públicas del Departamento de Antioquia.

3. Alcance

Este documento aplica para todos los organismos y entidades de la administración pública departamental, Municipal y Entes Descentralizados (Gobernación, Alcaldía, servidores públicos y particulares que llevan a cabo funciones administrativas).

2. POLÍTICA PÚBLICA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

La Gobernación de Antioquia a través de la Ordenanza 17 de 2018, adopta la Política Pública de Atención a la Ciudadanía para el Departamento de Antioquia, como parte del Modelo Integral de Atención a la Ciudadanía de la entidad, y designa a la Dirección de Relación Estado Ciudadano como la dependencia articuladora de la Política que busca fortalecer la presencia institucional de la administración



Centro Administrativo Departamental José María Córdova (La Alpujarra)
Calle 42 B No. 52 - 106 - Línea de Atención a la Ciudadanía: 604 409 9000
Medellín - Colombia.



SC4887-1





GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA
República de Colombia

departamental en todo el territorio antioqueño y afianzar las relaciones de confianza con la ciudadanía, mediante el acercamiento y la oportuna y eficiente prestación de servicios y funciones administrativas, garantizando así la satisfacción ciudadana.

Esta política aplica a todos los organismos y entidades de la administración pública departamental, a sus servidores públicos y particulares que llevan a cabo funciones administrativas, en las condiciones permitidas por el ordenamiento jurídico.

Adicionalmente, el 11 de agosto de 2021 mediante el Decreto Departamental 2021070002928 se adopta el Modelo Integral de Atención a la Ciudadanía para el Departamento de Antioquia como el marco de referencia para todos los servidores públicos en el que se definen las líneas de acción para una adecuada prestación del servicio.

La coordinación, implementación, seguimiento y evaluación de la Política Pública estará a cargo de la Dirección de Relación Estado Ciudadano, así como del Comité Departamental de Atención a la Ciudadanía, que será la instancia encargada de articular e implementar la Política Pública de Atención a la Ciudadanía para el Departamento de Antioquia.

3. COMPONENTES RELACIÓN ESTADO CIUDADANO

Para cumplir con los objetivos propuestos del Plan Departamental de Atención a la Ciudadanía, se abordarán sus acciones a partir de las siguientes líneas estratégicas del Modelo Integral de Atención a la Ciudadanía:

3.1 Línea 1. Direccionamiento estratégico

Desde el Direccionamiento Estratégico se define la ruta organizacional que debe efectuar cada entidad para mejorar su gestión del servicio a la ciudadanía, alineando la misión, visión y los objetivos estratégicos de la entidad con el servicio.

Esta línea marca el camino para que las Entidades Públicas estructuren en su interior la Oficina de Servicio al Ciudadano conforme a las directrices dadas desde el nivel nacional, que les permita ejecutar sus funciones de forma ordenada y sistemática.



Centro Administrativo Departamental José María Córdova (La Alpujarra)
Calle 42 B No. 52 - 106 - Línea de Atención a la Ciudadanía: 604 409 9000
Medellín - Colombia.



SC4887-1



GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA
República de Colombia

Para ello, se hace necesario la formulación de planes de acción y estratégicos donde se establezcan los objetivos y estrategias a implementar para la gestión adecuada del servicio que apunten a la perdurabilidad, sostenibilidad y crecimiento de una estructura sólida y confiable para el desarrollo de las actividades relacionadas con el ciudadano.

Contiene también, los lineamientos de referencia y el fortalecimiento de los arreglos institucionales por medio de la optimización de guías, estrategias, planes, procesos y procedimientos para la coordinación institucional e implementación del Modelo Integral de Atención a la Ciudadanía en la entidad.

3.1.1 Actividades

- Crear grupo de trabajo interdisciplinario para la relación Estado Ciudadano (Art 17, Ley 2052 de 2020), entre la Secretaría de Participación y Cultura Ciudadana, Departamento Administrativo de Planeación, la Dirección de Atención a la Ciudadanía y las demás que tengan relación directa con el servicio al ciudadano.

Puesta en marcha de la Dirección de Relación Estado Ciudadano acorde a las directrices emanadas por la Función Pública en la Caja de transformación institucional: herramientas para la relación del Estado con la ciudadanía y al Decreto Departamental 202407003913 “Por el cual se determina la Estructura Administrativa de la Administración departamental, se definen las funciones de sus organismos y dependencias y se dictan otras disposiciones”, artículo 187°. Dirección de Relación Estado Ciudadano.

- Adoptar el Modelo Integral de Atención a la Ciudadanía y su manual de implementación.

Fortalecer las asesorías a los municipios y entidades públicas del departamento para la adopción de la política del servicio al ciudadano con la propuesta del Modelo Integral de Atención a la Ciudadanía.

- Adoptar la figura del defensor del ciudadano.
Difundir en los grupos de valor la figura del defensor del ciudadano y que pueda intervenir en la defensa de su derecho de acceso a la información pública.
- Consolidar el comité Departamental de Atención a la Ciudadanía.
- Evaluación y seguimiento al Plan Departamental.





GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA
República de Colombia

3.1.2 Indicadores

Nombre del indicador	Unidad de medida	Meta	Responsable	Corresponsable	Tiempo	Evidencia
Grupo Interdisciplinario Creado	Numérico	1	Departamento Administrativo de Planeación	Dirección de Relación Estado Ciudadano	Vigencia 2023	Acto Administrativo
Modelo Integral de Atención a la Ciudadanía Implementado	Numérico	115	Comité Departamental	Dirección de Relación Estado Ciudadano	Vigencia 2022 - 2027	Acto Administrativo
Defensor del Ciudadano Nombrado	Numérico	1	Comité Departamental	Dirección de Relación Estado Ciudadano	Vigencia 2022	Decreto
Comité Departamental de Atención a la Ciudadanía en Desarrollo de sus Funciones	Numérico	1	Dirección de Relación Estado Ciudadano	N/A	Vigencia 2022 - 2027	Actas de Sesiones Ordinarias y Extraordinarias
Evaluación al Plan Departamental	Numérico	3	Comité Departamental de Atención a la Ciudadanía	N/A	Vigencia 2022 - 2027	Actas de Sesiones Ordinarias y Extraordinarias
Seguimiento al Plan Departamental	Numérico	6	Comité Departamental de Atención a la Ciudadanía	N/A	Vigencia 2022 - 2027	Actas de Sesiones Ordinarias y Extraordinarias

3.2 Línea 2. Cualificación del Talento Humano

Los servidores públicos son considerados a la luz de MIPG, como el activo más importante con el que cuentan las entidades, ya que contribuyen con su trabajo, dedicación y esfuerzo al cumplimiento de la misión estatal, a garantizar el acceso a los derechos y al cumplimiento de los deberes de la ciudadanía. Ellos son los que, desde su cotidianidad, representan a sus entidades y generan una percepción sobre la ciudadanía con la que interactúan a diario.

Independientemente si se encuentran de cara a la ciudadanía para la prestación del servicio o si hacen parte de la ventanilla hacia dentro; es decir, se encargan de gestionar o apoyar directa o indirectamente las solicitudes de los ciudadanos; todos los servidores públicos hacen parte de la cadena de valor para la prestación del servicio, por lo que es importante que cuenten con habilidades, destrezas y



Centro Administrativo Departamental José María Córdova (La Alpujarra)
Calle 42 B No. 52 - 106 - Línea de Atención a la Ciudadanía: 604 409 9000
Medellín - Colombia.



SC4887-1





GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA
República de Colombia

competencias específicas, dirigidas a cumplir con el principal objetivo de la Administración Pública, servir a la comunidad.

La línea de acción Cualificación del Talento Humano, está enfocada a la implementación de esquemas de sensibilización en las entidades, que fortalezcan las competencias de los servidores públicos garantizando el compromiso de ellos con la excelencia en la atención.

3.2.1 Actividades

- Capacitar a los servidores en temas relacionados con servicio al ciudadano.
 - Capacitar a los servidores en temas de inclusión social y trato diferencial.
 - Capacitar a los servidores en lenguaje claro y comunicación asertiva.
 - Capacitar a los grupos de interés (servidores ciudadanos y tomadores de decisiones) en enfoque basado en derechos humanos.
-
- Capacitar a los servidores en temas relacionados con servicio al ciudadano, como:
 - Protocolo de servicio y relacionamiento con la ciudadanía para todos los canales de atención.
 - Normatividad de servicio a la ciudadanía.
 - Prevención temprana y suspensión de la estigmatización de las personas en proceso de reincorporación y reintegración.
 - Evaluación del servicio y medición de la experiencia ciudadana.
 - Gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones. (PQRSDF)
 - Capacitar a los servidores en temas de inclusión social y trato diferencial, tales como:
 - Accesibilidad y de relacionamiento con personas en situación con discapacidad.
 - Enfoque diferencial.
 - Servicio ciudadano incluyente.
 - Capacitar a los servidores en lenguaje claro, comunicación asertiva, y lenguaje de señas.
 - Capacitar a los grupos de interés (servidores ciudadanos y tomadores de decisiones) en enfoque basado en derechos humanos, así como:
 - Prevención y lucha contra la corrupción
 - Caracterización de ciudadanía y grupos de valor





GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA
República de Colombia

3.2.2 Indicadores

Nombre del indicador	Unidad de medida	Meta	Responsable	Corresponsable	Tiempo	Evidencia
Capacitaciones Realizadas en la Gobernación de Antioquia en servicio al ciudadano	Numérico	168	Secretaría de Talento Humano y Servicios Administrativos	Dirección de Relación Estado Ciudadano	Vigencia 2022 - 2027	Convocatorias - Listados de Asistencia
Capacitaciones Realizadas en la Gobernación de Antioquia en inclusión social y trato diferencial	Numérico	6	Secretaría de Talento Humano y Servicios Administrativos	Dirección de Relación Estado Ciudadano	Vigencia 2022 - 2027	Convocatorias - Listados de Asistencia
Capacitaciones Realizadas en la Gobernación de Antioquia en enfoque basado en derechos humanos	Numérico	12	Secretaría de Talento Humano y Servicios Administrativos	Dirección de Relación Estado Ciudadano – Dirección de Asuntos Institucionales	Vigencia 2022 - 2027	Convocatorias - Listados de Asistencia

3.3 Línea 3. Administración y fortalecimiento de canales de atención

Los canales de atención son el mecanismo para que los ciudadanos puedan interactuar con las entidades, garantizando su efectivo acceso a los derechos y al cumplimiento de sus deberes. Estos permiten el fortalecimiento de las relaciones de confianza entre la ciudadanía con el Estado, favoreciendo que sus procesos y procedimientos sean más eficaces y transparentes. Además, implica la promoción de una mayor participación de la sociedad civil en decisiones que les conciernen.

La interacción entre los ciudadanos y las Entidades Públicas se puede realizar por medio de canales presenciales como lo son las oficinas o centros integrados de atención, bien sean de carácter estático o móviles como las ferias de servicio; por medio del canal telefónico que incluye la telefonía fija y móvil (voz y datos), y canales electrónicos como página web, correo electrónico, chat y redes sociales.

Es importante tener en cuenta que independientemente del canal por donde se interactúe, las Entidades Públicas del Departamento, deben garantizar una atención incluyente y en condiciones de igualdad para toda la ciudadanía, y promover la integración de todos los canales dispuestos para el acceso a la información y la prestación de los servicios facilitando la relación de la ciudadanía con la Administración Pública.



Centro Administrativo Departamental José María Córdova (La Alpujarra)
Calle 42 B No. 52 - 106 - Línea de Atención a la Ciudadanía: 604 409 9000
Medellín - Colombia.



SC4887-1





GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA
República de Colombia

Las entidades deberán dar cumplimiento a los lineamientos que se encuentran establecidos en la norma técnica colombiana NTC 6047 “Accesibilidad al medio físico; espacios de servicio al ciudadano en la administración pública”, que establece los criterios y requisitos generales de accesibilidad y señalización al medio físico requeridos en los espacios de acceso al ciudadano, en especial, a aquellos puntos presenciales destinados a brindar atención al ciudadano, en construcciones nuevas y adecuaciones.

Igualmente, se debe dar cumplimiento a los lineamientos de la norma técnica colombiana NTC 5854 “Accesibilidad a páginas web” cuyo objeto es definir los estándares básicos que debe cumplir una página web para ser accesible a cualquier tipo de usuario, especialmente a personas con algún tipo de discapacidad, con el propósito de que estas puedan entender, navegar e interactuar en el sitio, con facilidad y total entendimiento del contenido.

3.3.1 Actividades

- Viabilizar la creación de Centros Integrados de Servicio – CIS.
No se priorizó en el Plan Desarrollo continuar esta actividad, requiere inversión y alianzas.
- Viabilizar la creación de Centros de Atención a la Ciudadanía – CAC.
Podría continuar si es posible ubicar un municipio estratégico para desconcentrar trámites en alguna de las subregiones. Pero se puede **plantear la desconcentración de la oferta institucional mediante jornadas itinerantes en el territorio.**
- Desconcentración del portafolio de trámites y servicios del Departamento de Antioquia por medio de Ferias de Servicios, Unidad Móvil y Jornadas Especiales.
Debería continuar y validar la posibilidad de desarrollar las jornadas itinerantes con otros organismos.
- Inclusión de información de Municipios de 5ta y 6ta Categoría que lo requieran en el Contact Center de la Gobernación de Antioquia.
Vender mejor la idea a los municipios para que se acojan.
- Implementación de Taquillas Virtuales en los Municipios del Departamento de Antioquia.
Viabilizar la posibilidad de contar con la ventanilla virtual interactiva que realice el trámite.
- Brindar asesoría a los Municipios del Departamento de Antioquia en los diferentes Canales de Atención.





GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA
República de Colombia

3.3.2 Indicadores

Nombre del indicador	Unidad de medida	Meta	Responsable	Corresponsable	Tiempo	Evidencia
Centros integrados de Servicio Viabilizados	Numérico	9	Dirección de Relación Estado Ciudadano	Dependencias del Departamento de Antioquia / Alcaldía de cada Municipio	Vigencia 2022 - 2027	Documento Técnico
Municipios Impactados por la Desconcentración del Portafolio de Trámites y Servicios del Departamento	Numérico	80	Dirección de Relación Estado Ciudadano	Dependencias del Departamento de Antioquia / Alcaldía de cada Municipio	Vigencia 2022 - 2027	Listado de Asistencia – Registro Fotográfico – Comunicaciones en los medios oficiales.
Centros de Atención a la Ciudadanía Viabilizados	Numérico	9	Dirección de Relación Estado Ciudadano	Dependencias del Departamento de Antioquia / Alcaldía de cada Municipio	Vigencia 2022 - 2027	Documento Técnico
Inclusión de los Municipios de 5ta y 6ta Categoría que lo requieran en el Contact Center de la Gobernación	Número	60	Dirección de Relación Estado Ciudadano	Alcaldía de cada Municipio	Vigencia 2023 - 2027	Base de Datos por interacción en el Contact Center
Taquillas Virtuales implementadas para realizar trámites de la Gobernación de Antioquia.	Número	18	Dirección de Relación Estado Ciudadano	Alcaldía de cada Municipio	Vigencia 2022 - 2027	Reporte por Atención.
Asesorías a los diferentes Municipios del Departamento de Antioquia en Canales de Atención	Número	115	Dirección de Relación Estado Ciudadano	Alcaldía de cada Municipio	Vigencia 2022 - 2027	Listados de Asistencia – Actas de Reuniones – Material entregado.

3.4 Línea 4. Gestión eficiente de Trámites y Servicios

Los trámites y servicios son la forma que tienen los ciudadanos para acceder a un derecho, cumplir con una obligación y ejercer una actividad que se encuentra debidamente controlada, con la finalidad de obtener un producto o un servicio, al cumplir con las condiciones establecidas en las normas existentes. Este acercamiento e interacción entre



Centro Administrativo Departamental José María Córdova (La Alpujarra)
Calle 42 B No. 52 - 106 - Línea de Atención a la Ciudadanía: 604 409 9000
Medellín - Colombia.



SC4887-1





GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA
República de Colombia

los ciudadanos y el Estado requiere ser regulado, para evitar posibles hechos de corrupción y una indebida gestión de los trámites por desconocimiento de las actividades a realizar, ya sea por parte del ciudadano o de la entidad.

Las Entidades del Departamento de Antioquia deberán cumplir con los lineamientos establecidos en la Política de Racionalización de Trámites que se encuentra en MIPG, con el propósito de facilitar al ciudadano el acceso a los trámites y otros procedimientos administrativos que brinda la Administración Pública.

Asimismo, las entidades deberán implementar procesos de automatización y digitalización de la gestión interna de los trámites conforme a los lineamientos y criterios establecidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública y el Ministerio de Tecnologías de la información y las Comunicaciones, promoviendo en la ciudadanía el uso de los canales virtuales.

3.4.1 Actividades

- Aplicación del Decreto 088 de 2022, digitalización del 30% de los Trámites de la Gobernación de Antioquia
- Automatización del 10% de los Trámites de la Gobernación de Antioquia
- Adelantar procesos de interoperabilidad interna y externa para la realización de los Trámites de la Gobernación de Antioquia
- Inscribir el 50% de los Trámites Automatizados en la Carpeta Ciudadana
- Acompañamiento en Política de Racionalización de Trámites a los Municipios del Departamento

3.4.2 Indicadores

Nombre del indicador	Unidad de medida	Meta	Responsable	Corresponsable	Tiempo	Evidencia
Digitalizar trámites de la Gobernación de Antioquia	Porcentual	30%	Dirección de Relación Estado Ciudadano	Dependencias del Departamento de Antioquia / Dirección de Gestión Documental y Dirección Gestión Territorial	Vigencia 2022 - 2027	Sistemas de Información Implementados
Automatizar trámites de la Gobernación de Antioquia	Porcentual	10%	Dirección de Relación Estado Ciudadano	Dependencias del Departamento de Antioquia / Dirección de Gestión Documental y	Vigencia 2022 - 2027	Sistemas de Información Autogestionables



Centro Administrativo Departamental José María Córdova (La Alpujarra)
Calle 42 B No. 52 - 106 - Línea de Atención a la Ciudadanía: 604 409 9000
Medellín - Colombia.



SC4887-1





GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA
República de Colombia

			Dirección Gestión Territorial			
Procesos de Interoperabilidad Viabilizados	Porcentual	10%	Dirección de Relación Estado Ciudadano	Dependencias del Departamento de Antioquia / Dirección de Gestión Documental y Dirección Gestión Territorial	Vigencia 2022 - 2027	Convenios y Bases de Datos Compartidas
Trámites Automatizados Inscritos en la Carpeta Ciudadana	Porcentual	50%	Dirección de Relación Estado Ciudadano	Dependencias del Departamento de Antioquia / Dirección de Gestión Documental y Dirección Gestión Territorial	Vigencia 2022 - 2027	Carpeta Ciudadana
Municipios Impactados con la Política de Racionalización de Trámites	Número	115	Dirección de Relación Estado Ciudadano	Alcaldía de cada Municipio	Vigencia 2022 - 2027	Listados de Asistencia – Actas de Reuniones – Material entregado – Reporte por Atención.

3.5 Línea 5. Gestión eficiente de PQRSDF

Todas las entidades del Estado tienen por deber ofrecer atención y gestión a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias por actos de corrupción en adelante PQRSDF conforme al inciso primero del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, que establece que:

“En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad”.

Asimismo, la Ley 1755 de 2015 “por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición” indica que “las autoridades reglamentarán la tramitación interna de las peticiones que le corresponda resolver, y la manera de atender las quejas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo”.

En obediencia a estas disposiciones, las entidades del Departamento deberán garantizar la calidad en el proceso de recepción, clasificación, gestión y resolución de las peticiones interpuestas por los ciudadanos dando una respuesta oportuna, completa, clara, congruente y eficaz.



Centro Administrativo Departamental José María Córdova (La Alpujarra)
Calle 42 B No. 52 - 106 - Línea de Atención a la Ciudadanía: 604 409 9000
Medellín - Colombia.



SC4887-1





GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA
República de Colombia

Los procesos de radicación y gestión de las peticiones deberán encontrarse alineados con el Sistema de Gestión Documental que tiene la entidad y dar cumplimiento a los lineamientos que desde el Archivo General de la Nación se dan en materia de recepción y gestión de las comunicaciones oficiales que ingresan por parte de los grupos de valor o de interés y que se generan para dar respuesta a estos.

3.5.1 Actividades

- Asistencia Técnica en la Gestión de PQRSDF a los Municipios del Departamento
- Evaluar la calidad de las 5 etapas (Radicación, Clasificación, Gestión de la PQRSDF, Respuesta y Notificación) del proceso de PQRSDF de la Gobernación de Antioquia
- Dar respuesta oportuna a las PQRSDF de la Gobernación de Antioquia
- Implementar estrategia de solución de primer contacto (cuando aplique) a las PQRSDF de la Gobernación de Antioquia
- Implementar la delegación de la competencia de las PQRSDF a través de matrices de decisión (temas) en las Dependencias de la Gobernación de Antioquia
- Mejorar los canales de recepción de PQRSDF de la Gobernación de Antioquia

3.5.2 Indicadores

Nombre del indicador	Unidad de medida	Meta	Responsable	Corresponsable	Tiempo	Evidencia
Municipios atendidos con la asistencia técnica en la gestión de PQRSDF	Númérico	115	Dirección de Relación Estado Ciudadano	Alcaldía de cada Municipio	Vigencia 2022 - 2027	Listados de Asistencia de las capacitaciones realizadas
Etapas del proceso de PQRSDF Evaluadas en la Gobernación de Antioquia	Porcentual	100%	Dirección de Relación Estado Ciudadano	N/A	Vigencia 2022 - 2027	Reportes de Medición de PQRSDF
Cumplimiento de los tiempos de respuesta a PQRSDF	Porcentual	95%	Dirección de Relación Estado Ciudadano	N/A	Vigencia 2022 - 2027	Reportes de Medición de PQRSDF
Secretarías Impactadas con Respuestas En Primer Contacto	Númérico	30	Dirección de Relación Estado Ciudadano	Dependencias de la Gobernación de Antioquia	Vigencia 2022 - 2027	Reportes de Medición de PQRSDF



Centro Administrativo Departamental José María Córdova (La Alpujarra)
Calle 42 B No. 52 - 106 - Línea de Atención a la Ciudadanía: 604 409 9000
Medellín - Colombia.



SC4887-1



GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA
República de Colombia

Matrices de Decisión	N/A	N/A	Dirección de Relación Estado Ciudadano	Dependencias de la Gobernación de Antioquia	Vigencia 2022 – 2027	Informe de avances de la actividad
Mejora en los canales de recepción de PQRSDF	N/A	N/A	Dirección de Relación Estado Ciudadano	Dependencias de la Gobernación de Antioquia	Vigencia 2022 – 2027	Informe de avances de la actividad

3.6 Línea 6. Mejoramiento del ciclo del servicio

Conocer las necesidades, expectativas y percepciones de los ciudadanos respecto a la prestación del servicio, es uno de los insumos más importantes que permite identificar oportunidades de mejora y tener retroalimentación sobre el desempeño institucional en torno al servicio al ciudadano.

El mejoramiento del ciclo del servicio deberá ser aplicado tanto por los actores internos que hacen parte de la entidad, como por externos que busquen garantizar el cumplimiento del ciclo del servicio y el ejercicio de los derechos de los ciudadanos.

Como actores internos, se puede considerar como primera instancia de la gestión del servicio, al representante legal, seguido de la alta dirección, el líder de la Oficina de Atención al Ciudadano, y en general todos los servidores públicos que intervienen en la prestación del servicio.

Es importante indicar que la Ley 872 de 2003 y la Norma Técnica de Calidad ISO 9001 establecen que las entidades deben implementar procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para optimizar continuamente la efectividad de su sistema de gestión; así como también deben realizar seguimiento a la percepción de los ciudadanos respecto al cumplimiento de la entidad.

3.6.1 Actividades

- Viabilizar la implementación de un sistema integral (Omnicanal) de Atención a la Ciudadanía PQRSDF + CRM + Trámites.
- Medir la experiencia del Usuario en los canales de atención.
- Asesorar en la Implementación de la figura del Defensor del Ciudadano a los nivel central y entes descentralizados de la Gobernación de Antioquia.



Centro Administrativo Departamental José María Córdova (La Alpujarra)
Calle 42 B No. 52 - 106 - Línea de Atención a la Ciudadanía: 604 409 9000
Medellín - Colombia.



SC4887-1





GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA
República de Colombia

- Implementar estrategia del cliente incognito/oculto en los canales de atención de la Gobernación de Antioquia.
- Capacitar a la ciudadanía en temas relacionados con política de servicio al ciudadano y control social.

3.6.2 Indicadores

Nombre del indicador	Unidad de medida	Meta	Responsable	Corresponsable	Tiempo	Evidencia
Sistema Integral de atención en CRM + PQRS + Trámites Viabilizado	Numérico	1	Dirección de Relación Estado Ciudadano	Dirección de Gestión Documental y Dirección Gestión Territorial de las TIC	Vigencia 2023 - 2027	Documento Técnico
Experiencia del usuario en los canales de atención (Semestral)	Porcentual	80%	Dirección de Relación Estado Ciudadano	N/A	Vigencia 2022 - 2027	Reportes de Medición
Figura del Defensor Ciudadano Implementada en la Gobernación de Antioquia y Entes Descentralizados	Porcentual	100%	Dirección de Relación Estado Ciudadano	Entes Descentralizados	Vigencia 2022 - 2027	Acto Administrativo
Estrategia de cliente Incognito/Oculto Implementada (Por Canal)	Numérico	11	Dirección de Relación Estado Ciudadano	N/A	Vigencia 2022 - 2027	Informe Técnico
Capacitación a la ciudadanía sobre la política del Servicio al Ciudadano y Control Social (Líderes Comunitarios)	Numérico	20,000	Dirección de Relación Estado Ciudadano	Dirección de Participación Comunitaria y Ciudadana	Vigencia 2023 - 2027	Listados de Asistencia - Registro Fotográfico - Actas de reunión

4. PRESUPUESTO

Conforme a lo establecido en la Ordenanza 17 de 2018, el Fortalecimiento del Modelo Integral de Atención a la Ciudadanía será financiado con el presupuesto designado anualmente a la Dirección de Relación Estado Ciudadano, dependencia creada para la coordinación e implementación de la Política en la Gobernación de Antioquia.



Centro Administrativo Departamental José María Córdova (La Alpujarra)
Calle 42 B No. 52 - 106 - Línea de Atención a la Ciudadanía: 604 409 9000
Medellín - Colombia.



SC4887-1





GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA
República de Colombia

Las fuentes de financiación son las siguientes:

- **Recursos propios:** destinados anualmente por la administración departamental.
- **Recursos con destinación específica:** recaudo del incremento del valor anual de los pasaportes. (Traer el dato de la ordenanza 17. Es el 0,7% smldv)

En el Plan de Desarrollo Por Antioquia Firmes 2024-2027, se aprovisionaron recursos para el financiamiento de la Política Pública, distribuidos de la siguiente manera:

Línea/Componente/Programa	Plan Plurianual de Inversión		Total Inversión
	2024	2025	
5.2.3 Consolidación del modelo de relacionamiento Estado-ciudadanía en el Departamento de Antioquia	\$10.464.855.114	\$4.292.472.149	\$14.757.327.263

Los recursos apropiados desde el Plan de Desarrollo Por Antioquia Firmes 2024-2027, se destinan al fortalecimiento institucional del Modelo Integral de Atención a la Ciudadanía, sin embargo, son insuficientes para la territorialización de la Política Pública de Atención a la Ciudadanía en las Subregiones del Departamento.

Los recursos para las vigencias 2024-2027 se deberán destinar y apropiar en el Plan de Desarrollo del nuevo Gobierno Departamental.

Con base en lo anterior, el Comité Departamental de Atención a la Ciudadanía deberá buscar fuentes de financiamiento para la implementación del Plan Departamental de Atención a la Ciudadanía, fuentes que pueden provenir a través de:

- Recursos de inversión por parte de los Organismos o Secretarías de la Gobernación de Antioquia
- Recursos de inversión nacional o internacional
- Aportes del sector privado
- Aportes de otros sectores
- Regalías
- Desarrollo de convenios con las diversas entidades públicas, privadas y no gubernamentales





GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA
República de Colombia

Así mismo, las actividades que deben desarrollar internamente los Municipios para el cumplimiento de las metas propuestas se deberán gestionar con los recursos que disponga cada entidad territorial municipal para la prestación del servicio, teniendo en cuenta que siempre debe existir un rubro para los temas asociados al servicio.

5. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DEL PLAN DEPARTAMENTAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

La Dirección de Relación Estado Ciudadano de la Gobernación de Antioquia será la dependencia responsable de definir el Plan de Acción anual para materializar los indicadores y realizar seguimiento semestral para dar cumplimiento a las metas aquí establecidas para cada una de las líneas de acción del Modelo Integral de Atención a la Ciudadanía, cuyos resultados serán llevados al Comité Departamental de Atención a la Ciudadanía para su monitoreo y control.

El Plan Departamental de Atención a la Ciudadanía deberá someterse bianualmente a revisión del Comité Departamental de Atención a la Ciudadanía, para llevar a cabo alguna modificación, se hará una evaluación parcial semestral por el mismo Comité, teniendo en cuenta los resultados del proceso de seguimiento y monitoreo.

Al finalizar los seis años de ejecución, el plan se evaluará con el fin de reformular, redefinir, y ajustar o validar la política, según se considere y conforme los resultados de evaluación.

6. PLAN DE COMUNICACIONES

La comunicación es una herramienta principal donde la organización puede sentirse en capacidad de crear vínculos comunicativos externos de manera efectiva, pues la buena comunicación interna favorece indiscutiblemente la proyección externa y una buena imagen puede traducirse en excelentes oportunidades de desarrollo y sostenibilidad para la organización. Por esto, es necesario definir y desarrollar



Centro Administrativo Departamental José María Córdova (La Alpujarra)
Calle 42 B No. 52 - 106 - Línea de Atención a la Ciudadanía: 604 409 9000
Medellín - Colombia.



SC4887-1





GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA
República de Colombia

estrategias de comunicación que acompañen y apoyen el logro coherente de los objetivos y las acciones que se emprenden.

Desde la Gobernación de Antioquia se definen las estrategias de comunicación y divulgación para que la ciudadanía reconozca y vea cuales son las líneas de acción, actividades, alcance del plan y los beneficios que se darán con la implementación del Modelo Integral de Atención a la Ciudadanía en cada uno de los municipios del territorio antioqueño, así como con el seguimiento y cumplimiento de las metas establecidas en este Plan Departamental.

De igual forma, es importante contar con un proceso pedagógico en atención al ciudadano que les permita a los servidores públicos, contratistas y la ciudadanía interactuar.

Esta información se dará a conocer a través de los diferentes canales de comunicación con los que cuenta la Gobernación de Antioquia, extendiéndose también a los mecanismos de interacción de las Alcaldías del Departamento y de los entes descentralizados.



Centro Administrativo Departamental José María Córdova (La Alpujarra)
Calle 42 B No. 52 - 106 - Línea de Atención a la Ciudadanía: 604 409 9000
Medellín - Colombia.



SC4887-1

