



**DEPARTAMENTO DE ANTIOQUIA  
GOBERNACIÓN**

**Radicado: D 2019070000734**

**Fecha: 12/02/2019**

Tipo: DECRETO  
Destino:



“Por medio del cual se crea la Dirección de Atención a la Ciudadanía adscrita a la Secretaría de Gestión Humana y Desarrollo Organizacional y se modifica parcialmente el artículo 17 de la Ordenanza 8 de 2013.”

**EL GOBERNADOR DEL DEPARTAMENTO DE ANTIOQUIA,**

En uso de sus atribuciones constitucionales y legales, en especial las conferidas por la Ordenanza número 17 de 2018, y

**CONSIDERANDO QUE:**

1. La Ordenanza número 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 y se toman otras decisiones”, autoriza al Gobernador del Departamento para realizar una modernización institucional, en la Secretaría de Gestión Humana y Desarrollo Organizacional, con el objetivo de dotar a dicha secretaría, de la figura, unidad o dependencia administrativa necesaria según el caso, responsable de la coordinación e implementación de la Política Pública de Atención a la Ciudadanía para el Departamento de Antioquia.
2. De conformidad con las autorizaciones conferidas por la citada Ordenanza, le corresponde al Gobernador del Departamento expedir normas con fuerza de Ordenanza para realizar los ajustes correspondientes.
3. La Constitución Política de Colombia establece en el artículo 2° como uno de los fines esenciales del Estado el servicio a la comunidad. Para dar cumplimiento a este mandato Constitucional, la Gobernación de Antioquia debe poner a disposición los instrumentos, canales y recursos necesarios para interactuar con la ciudadanía y satisfacer sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias bajo principios de racionalidad, eficiencia, eficacia, oportunidad y transparencia garantizando el goce efectivo de sus derechos.
4. En razón de lo anterior y como resultado del estudio técnico, se creará la Dirección de Atención a la Ciudadanía adscrita a la Secretaría de Gestión

*"Por medio del cual se crea la Dirección de Atención a la Ciudadanía adscrita a la Secretaría de Gestión Humana y Desarrollo Organizacional"*

Humana y Desarrollo Organizacional: enfocada en derechos, diferencial, territorial y de atención de cara a la ciudadanía, basada en los principios de buen gobierno, excelencia, transparencia, gestión pública efectiva, participación, vocación de servicio, trato digno y humano, corresponsabilidad, inclusión, accesibilidad, diseño universal y oportunidad.

5. En consecuencia, se modifica el artículo 17° de la Ordenanza 8 de 2013, que definen las funciones y la estructura orgánica de la Secretaria de Gestión Humana y Desarrollo Organizacional.

En mérito de lo expuesto,

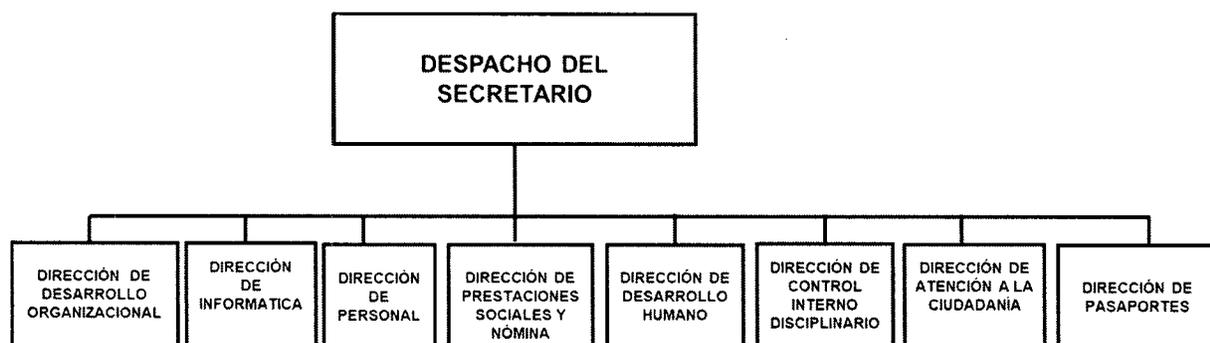
**DECRETA:**

**ARTÍCULO 1°. CREACIÓN.** Crear la Dirección de Atención a la Ciudadanía, como una dependencia adscrita a la Estructura Orgánica de la Secretaria de Gestión Humana y Desarrollo Organizacional.

**ARTÍCULO 2°.-**Modificar parcialmente el artículo 17° de la Ordenanza 8 de 2013:

**ESTRUCTURA ORGÁNICA DE LA SECRETARÍA DE GESTIÓN HUMANA Y DESARROLLO ORGANIZACIONAL**

1. **DESPACHO DEL SECRETARIO**
  - 1.1. **DIRECCIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL**
  - 1.2. **DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA**
  - 1.3. **DIRECCIÓN DE PERSONAL**
  - 1.4. **DIRECCION DE PRESTACIONES SOCIALES Y NOMINA**
  - 1.5. **DIRECCIÓN DE DESARROLLO HUMANO**
  - 1.6. **DIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO**
  - 1.7. **DIRECCIÓN DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA**
  - 1.8. **DIRECCIÓN DE PASAPORTES**



**1.7. DIRECCIÓN DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA**

Funciones Generales:

1. Liderar el desarrollo y consolidación del Modelo Integral de Atención a la Ciudadanía en el territorio antioqueño, mediante la ejecución de los diferentes

*"Por medio del cual se crea la Dirección de Atención a la Ciudadanía adscrita a la Secretaría de Gestión Humana y Desarrollo Organizacional"*

programas y proyectos, para satisfacer las necesidades y expectativas de la ciudadanía y partes interesadas.

2. Asegurar el cumplimiento de las políticas, planes, programas y proyectos, de acuerdo a la normatividad vigente, 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 con las diferentes entidades públicas y privadas, estrategias para la prestación de los servicios que a cada una compete, 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 analizar 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, para asegurar la implementación de estrategias innovadoras y de tecnología, encaminadas a la agilidad en la gestión de los trámites y servicios

**ARTÍCULO 3°.** El Gobernador del Departamento conformará una planta de cargos ágil, moderna y fundamentada en el conocimiento, adscrita a la estructura a la que se refiere este Decreto, y distribuirá e incorporará, de acuerdo con las necesidades del Departamento, los servidores públicos una vez entre en vigencia el mismo.

**ARTÍCULO 4°.** Para facilitar que la dependencia que conforma la estructura organizacional alcance sus objetivos y cumpla con las funciones establecidas, el Gobernador hará uso de los instrumentos organizacionales que estime convenientes, tales como la conformación de grupos o equipos internos de trabajo, sedes operativas, o equipos operativos, traslados internos, cambios de sede, entre otros.

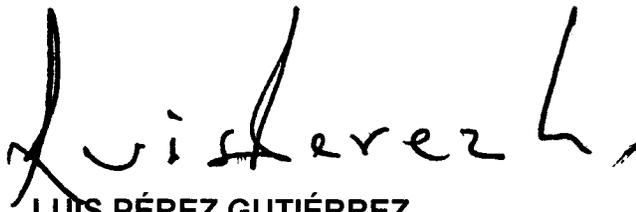
"Por medio del cual se crea la Dirección de Atención a la Ciudadanía adscrita a la Secretaría de Gestión Humana y Desarrollo Organizacional"

**ARTÍCULO 5°.** El Gobernador del Departamento de Antioquia efectuará los traslados presupuestales necesarios que demande el cumplimiento y la aplicación del presente decreto.

**ARTÍCULO 6°.** El presente Decreto Ordenanzal rige a partir de su publicación y deroga todas aquellas disposiciones que le sean contrarias.

**PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE**

Dado en Medellín,



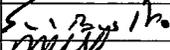
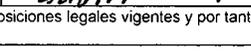
**LUIS PÉREZ GUTIÉRREZ**  
Gobernador



**CARLOS ARTURO PIEDRAHITA CARDENAS**  
Secretario General (E)



**JAIRO ALBERTO CANO PABÓN**  
Secretario de Gestión Humana  
y Desarrollo Organizacional

	Nombre	Cargo/rol	Firma	Fecha
Aprobó	Gustavo Adolfo Restrepo	Subsecretario Jurídico (E)		05/02/19
Revisó	Natalia Patricia Sierra P	Director de Desarrollo Organizacional(E)		23-01-19
Revisó	Carmen Elvira Restrepo	Profesional Universitario		01-23
Proyectó	María Victoria Londoño T	Profesional Universitaria		01-23

Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y por tanto, bajo nuestra responsabilidad lo presentamos para la firma.

23/01/2019