

ORDENANZA		 ASAMBLEA DEPARTAMENTAL DE ANTIOQUIA
CÓDIGO: PM-02-R05	VERSIÓN: 03	VIGENTE DESDE: 08/11/2016

Nro. **17**

Fecha: (**15 AGO. 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”

LA ASAMBLEA DEPARTAMENTAL DE ANTIOQUIA en uso de sus facultades constitucionales y legales, en especial las contenidas en el artículo 300, numerales 4, 7 y 9 de la Constitución Política de Colombia

ORDENA:

**CAPÍTULO PRIMERO
MARCO GENERAL**

ADOPCIÓN DE LA POLÍTICA PÚBLICA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

ARTÍCULO PRIMERO: ADOPCIÓN: Adóptese 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 Gobernación de Antioquia.

ARTÍCULO SEGUNDO: ÁMBITO DE APLICACIÓN: Esta ordenanza se 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.

PARÁGRAFO: Las reglas relativas a la política pública de atención a la ciudadanía establecidas en esta ordenanza, serán el marco de referencia para los municipios y sus entidades y organismos al momento de adoptar la política de atención a la ciudadanía a nivel municipal

CAPÍTULO SEGUNDO:

ENFOQUES

ARTÍCULO TERCERO: la Política Pública de Atención a la Ciudadanía se construye y ejecuta con base en un enfoque de derechos, diferencial, territorial y de Atención de Cara a la Ciudadanía.

Derechos: el enfoque de derechos, como instrumento normativo, retoma los fundamentos de los Derechos Humanos, pretende la promoción, garantía y protección de los mismos y se convierte en una herramienta que busca el desarrollo humano. La Política, concebida en el marco del enfoque de derechos, reconoce al ciudadano

Radicado: R 201810000934
Fecha: 2018/08/16 9:51 AM
Tpo: OFICIO
Asu: REMISORIO ORDENANZA N. 17



Calle 42 No. 52 - 186 CAD La Alpujarra
Teléfono: **3839646** Fax: 3839603
Medellín - Colombia
www.asambleadeantioquia.gov.co

ORDENANZA		 ASAMBLEA DEPARTAMENTAL DE ANTIOQUIA
CÓDIGO: PM-02-R05	VERSIÓN: 03	VIGENTE DESDE: 08/11/2016

como titular de derechos y deberes en todo el proceso de atención ciudadana, buscando siempre el desarrollo humano y mejorar las condiciones del servicio, garantizando un acceso efectivo y el goce pleno de los derechos.

Diferencial: en aras de promover el principio de equidad y no discriminación de todas las personas que habitan el territorio antioqueño, la Política de Atención a la Ciudadanía adopta un enfoque diferencial para el desarrollo de sus estrategias en pro de la equidad y la no discriminación. Para que éstas sean efectivas, el reconocimiento, el respeto, la protección, la garantía de derechos y el trato, deben estar acordes a las particularidades de cada persona, sin discriminar por su condición económica, género, grupo étnico, edad, discapacidad, salud, orientación sexual o creencia política o religiosa.

En cuanto a la atención a extranjeros en nuestro territorio, se aplicarán las directrices y normatividad nacional, y los convenios internacionales suscritos al respecto sin detrimento de los principios universales en cuanto a Derechos Humanos.

Lo anterior, promueve una prestación del servicio y atención ciudadana inclusiva, no discriminatoria y reconocedora de la diversidad, pluralidad, interculturalidad y condiciones socioeconómicas de la población que habita el territorio antioqueño. Es por ello que los grupos de especial atención, en el marco de la Política, son los siguientes: 1. Por ciclo vital (niños, niñas y adolescentes, adultos mayores); 2. Por discapacidad y las asimiladas a esta por el ordenamiento jurídico (personas con discapacidad o delicada condición de salud); 3. Por pertenencia étnica (afrodescendientes, raizales, palenqueros, gitanos, room, otros); 4. Por género 5. Poblaciones vulneradas (Víctimas del conflicto armado).

Territorial: la Política de Atención a la Ciudadanía asume la territorialidad como uno de sus ejes fundamentales, puesto que el objetivo primordial es fortalecer la presencia institucional de la administración departamental en todo el territorio antioqueño, mediante el acercamiento y mejoramiento de la atención y oferta de trámites y servicios a la ciudadanía.

Para ello, es necesario que se construyan herramientas y estrategias basadas en los sentires de los habitantes de cada uno de los territorios en los que se pretende implementar y desarrollar la Política. De manera que se conciba el territorio como un elemento en el que convergen características propias de lo económico, lo social, lo político, lo cultural y lo simbólico que requieren de acciones diferenciadas y enfocadas a la satisfacción y garantía de derechos de cada una de las poblaciones que los habitan, respetando las dinámicas propias del territorio.

Atención de Cara a la Ciudadanía: el enfoque de atención de cara a la ciudadanía, consiste en la prestación de una atención con calidad, oportunidad y en cumplimiento del ordenamiento jurídico, respetando y reconociendo la dignidad humana de los ciudadanos que accede a sus derechos en la gobernación de Antioquia; una atención

2



Calle 42 No. 52 - 186 CAD La Alpujarra
Teléfono **3839646** Fax: 3839603
Medellín - Colombia
www.asambleadeantioquia.gov.co

ORDENANZA 17		 ASAMBLEA DEPARTAMENTAL DE ANTIOQUIA
CÓDIGO: PM-02-R05	VERSIÓN: 03	VIGENTE DESDE: 08/11/2016

que, basada en los principios de buen gobierno del código iberoamericano, busca la materialización del interés general, aceptando el gobierno del pueblo, la equidad política y legal de la ciudadanía y el respeto y promoción de las entidades públicas departamentales hacia la misma; generando, a su vez, mayores niveles de comunicación entre la ciudadanía y la Administración y devolviendo la confianza a la ciudadanía sobre sus instituciones.

CAPITULO TERCERO

PRINCIPIOS Y OBJETIVOS

ARTÍCULO CUARTO:

Los principios que rigen la formulación e implementación de esta política son los siguientes:

Buen Gobierno: hace referencia a las acciones que emprende la administración departamental, con el fin de llevar a cabo las Buenas prácticas de la Gestión Pública. Basada en el Plan de Desarrollo, la Política de Atención a la Ciudadanía, retoma este principio con el fin de desarrollar toda su acción a partir de elementos como la rendición de cuentas y audiencias públicas, la coordinación y articulación institucional y la rigurosidad en el manejo de los recursos. En ese sentido, los principios orientadores del Buen Gobierno son la transparencia, la gestión pública efectiva, la participación y el servicio a la ciudadanía, la vocación por el servicio público y las estrategias de lucha contra la corrupción.

Excelencia: la excelencia en el servicio es un principio holístico, que recoge los estándares de calidad establecidos en la Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública. Parte de la necesidad de involucrar a todos los actores del servicio: la administración departamental, sus servidores públicos, sus productos, su infraestructura, sus canales de atención y sus recursos y herramientas con la ciudadanía, en un proceso de atención que busca constantemente la consecución de sus objetivos, metas y estándares, orientados a la satisfacción de las necesidades y expectativas de la ciudadanía; así como la optimización de los resultados alcanzados con relación a los recursos disponibles e invertidos en ello.

Transparencia: refiere a las prácticas de buen gobierno que se realizan desde la administración departamental de cara a la ciudadanía, garantizando el acceso a la información pública y estableciendo estrategias de rendición de cuentas a la población de todo el territorio antioqueño; es decir, una gestión abierta, tolerante a la crítica y permeable a las propuestas de cambio propuestas por la ciudadanía.

Gestión Pública Efectiva: la gestión pública efectiva y de calidad es un derecho de la ciudadanía, puesto que se encuentra alineada con los fines de un gobierno democrático, esto es, una gestión de lo público centrada en el servicio a la ciudadanía. Por lo tanto, implica valores éticos orientadores de la atención, tales como



ORDENANZA		 ASAMBLEA DEPARTAMENTAL DE ANTIOQUIA
CÓDIGO: PM-02-R05	VERSIÓN: 03	VIGENTE DESDE: 08/11/2016

la vocación de servicio y la universalización, eliminando barreras arquitectónicas, temporales, virtuales, actitudinales y de la información. A su vez, contempla los principios de eficiencia y eficacia en la atención.

Participación: la participación de la ciudadanía, antes que un derecho, es un fin esencial del Estado colombiano. Por lo tanto, la administración departamental en su ejercicio democrático de gobierno, integra e involucra a la ciudadanía en los procesos de toma de decisiones que les afectan. Se entiende como la intervención de los ciudadanos en la esfera pública para velar por el interés general, de modo que la participación es la forma en que la ciudadanía incide, bajo mecanismos legales y legítimos, en las decisiones públicas.

Vocación de Servicio: es uno de los principios fundamentales del Buen Gobierno; a su vez, se fundamenta en una concepción del talento humano al servicio de la ciudadanía y del Estado. El Código de Integridad del Servicio Público de la Función Pública establece como principios básicos del servidor, la honestidad, el respeto, el compromiso, la diligencia y la justicia. De manera que la vocación de servicio de la administración departamental, se define como la actitud de los servidores públicos orientada al servir hacia la ciudadanía y de estar a disposición de los requerimientos de la población y de la institucionalidad misma.

Trato Digno y Humano: de acuerdo con lo establecido en el artículo 7 de la Ley 1437 de 2011, para la prestación de servicios públicos, las autoridades institucionales tienen el deber de brindar un trato considerado, diligente y respetuoso a todas las personas.

Corresponsabilidad: así como la administración departamental tiene el deber de prestar una atención de calidad a la ciudadanía, ésta como portadora de derechos es, a su vez, titular de deberes, entre ellos, participar en la vida política, cívica y comunitaria del país de acuerdo al artículo 95 de la Constitución Política de Colombia. El principio de corresponsabilidad, se encuentra alineado a la nueva Gestión Pública, en la que la participación de la ciudadanía en la planeación del Desarrollo y del territorio, es pilar fundamental para la garantía de la democracia en el país. Por lo tanto, la corresponsabilidad hace referencia a acciones y estrategias de responsabilidad solidaria entre el Gobierno Nacional, el Departamental, Metropolitano y Municipal, para contribuir a la implementación efectiva de la Política de Atención a la Ciudadanía.

Inclusión, Accesibilidad y Diseño Universal: una administración democrática, de cara a la ciudadanía, concibe el principio fundamental de inclusión de toda la población de su territorio en la oferta de trámites y servicios y promueve una atención que respeta la diversidad, la multiculturalidad y las características propias de su ciudadanía. Para lograrlo, lo hace garantizando el acceso universal de toda la población, mediante la eliminación de todo tipo de barreras que dificulten o impidan el acceso; esto es, arquitectónicas, actitudinales, de la información y de la



ORDENANZA 17		 ASAMBLEA DEPARTAMENTAL DE ANTIOQUIA
CÓDIGO: PM-02-R05	VERSIÓN: 03	VIGENTE DESDE: 08/11/2016

comunicación. Las estrategias para garantizar los estándares de accesibilidad a todos los ámbitos descritos, se caracterizarán por el diseño de productos, entornos, programas y servicios que puedan utilizar todas las personas.

Oportunidad: la oportunidad como principio de la atención ciudadana, es la condición de responder oportunamente y dentro de los términos de calidad (eficiencia, eficacia, efectividad), a las necesidades y requerimientos de la ciudadanía.

ARTÍCULO QUINTO. OBJETIVOS:

Objetivo General.

Contribuir al fortalecimiento de las relaciones de confianza entre la ciudadanía y los organismos y entidades de la administración pública en todo el territorio Antioqueño, a través del mejoramiento de la prestación de servicios y funciones administrativas, garantizando la satisfacción ciudadana.

La Política Pública de Atención a la Ciudadanía, de la mano de las estrategias de la Política Nacional de Eficiencia Administrativa, el plan nacional Anticorrupción, las Leyes Antitrámites y las Políticas de Transparencia y Buen Gobierno, tiene el propósito de ser pilar fundamental para el cumplimiento de los niveles e indicadores de servicio eficiente y una atención de calidad en Antioquia y evitar la duplicidad de funciones.

Objetivos específicos.

- Implementar, fortalecer y sostener el Modelo Integral de Atención a la Ciudadanía en el territorio antioqueño, liderado por el Programa de la Gerencia de Atención a la Ciudadanía de la Gobernación de Antioquia.
- Fortalecer y garantizar la accesibilidad y las condiciones del servicio en los canales de atención a la ciudadanía.
- Cualificar y capacitar en la vocación de servicio, orientación y formación del talento humano que se encuentra de cara a la ciudadanía.
- Mejorar el cumplimiento de normas, procesos, procedimientos, manuales y protocolos de atención a la ciudadanía, mediante estrategias de consolidación, difusión y socialización.
- Garantizar la cobertura y desconcentración de trámites y servicios en el territorio antioqueño, a través de la estrategia de las Ferias de Servicio.
- Afianzar los niveles de satisfacción ciudadana con la calidad en la oferta de trámites y servicios.
- Desarrollar estrategias para la adecuación organizacional y administrativa, con el fin de consolidar una unidad administrativa encargada de la implementación y coordinación de la Política de Atención a la Ciudadanía.



ORDENANZA		 ASAMBLEA DEPARTAMENTAL DE ANTIOQUIA
CÓDIGO: PM-02-R05	VERSIÓN: 03	VIGENTE DESDE: 08/11/2016

CAPÍTULO CUARTO DIMENSIONES

ARTÍCULO SEXTO. Para efectos de la presente política, los ámbitos de intervención abarcan las siguientes dimensiones:

Ciudadanía: es la condición que los miembros de una comunidad adquieren por efectos de nacimiento, sangre o adopción, lo cual les reviste de derechos y deberes dentro de las lógicas y dinámicas sociales, políticas, simbólicas y culturales de un territorio determinado. La ciudadanía del Departamento de Antioquia, tiene la responsabilidad de actuar a partir del principio de corresponsabilidad de la gestión pública. Por lo tanto, la política de atención a la ciudadanía, contempla estrategias que van encaminadas a fortalecer este principio en los procesos que van de la ventanilla hacia afuera, especialmente en el tema de relacionamiento con la ciudadanía.

Servidor Público: la Constitución de Colombia define a los Servidores Públicos como los miembros de las corporaciones públicas, los empleados y trabajadores del Estado y de sus entidades descentralizadas territorialmente y por servicios. Los servidores públicos están al servicio del Estado y de la comunidad; ejercerán sus funciones en la forma prevista por la Constitución, la ley y el reglamento. A su vez, son una parte esencial en los componentes de esta política, pues su interacción con el servicio se da en ambos, esto es: en la ventanilla hacia adentro y de la ventanilla hacia afuera. Los servidores públicos, en el marco de la atención a la ciudadanía, son los encargados de recibir las necesidades de la ciudadanía y de entregar las respuestas respectivas.

Entidades y Organismos de la Administración Departamental: sí bien todas las entidades y organismos públicos se deben a la ciudadanía, aquellas que ejercen funciones de carácter misional tienen especial injerencia en la atención a la ciudadanía. Sobre este supuesto, las entidades de la administración departamental que prestan servicios a la ciudadanía, son parte transversal en el proceso de implementación de la Política Pública de Atención a la Ciudadanía de Antioquia.

Alta Dirección: Según los parámetros establecidos en la Guía de Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, las entidades departamentales deberán implementar acciones que visibilicen la importancia de la atención a la ciudadanía ante la Alta Dirección, entendida como el máximo estamento al interior de la Administración Departamental de Antioquia. Además, habrán de establecer y construir mayores canales de información entre ésta y la instancia formal que lidera la atención y el servicio a la ciudadanía, pues las directrices que se den en esta materia, deberán contar con aprobación directa de la Alta Dirección, en tanto es de interés general del Gobierno, mejorar los niveles de satisfacción ciudadana con los



ORDENANZA 17		 ASAMBLEA DEPARTAMENTAL DE ANTIOQUIA
CÓDIGO: PM-02-R05	VERSIÓN: 03	VIGENTE DESDE: 08/11/2016

servicios y la atención prestados por parte de la Administración, así como de fortalecer el acercamiento y la relación ciudadanía - Estado.

Parágrafo: De acuerdo con el parágrafo del artículo 4 del Decreto Ley 785 del 2005 “Se entiende por alta dirección territorial, los Diputados, Gobernadores, Concejales, Alcaldes Municipales o Distritales, Alcalde Local, Contralor Departamental, Distrital o Municipal, Personero Distrital o Municipal, Veedor Distrital, Secretarios de Despacho, Directores de Departamentos Administrativos, Gerentes de Unidades Administrativas Especiales y Directores, Gerentes o Presidentes de entidades descentralizadas”.

Grupos de interés: se definen como aquellos grupos que tienen presencia e injerencia en la cadena de prestación de servicios y de atención a la ciudadanía en las instancias de la Gobernación de Antioquia y sus territorios. Por lo tanto, las acciones y lineamientos en materia de atención a la ciudadanía, deberán contemplar estrategias para la cooperación de estos grupos y la Administración Departamental para contar con una gestión pública eficiente y de calidad.

CAPÍTULO QUINTO: COMPONENTES Y LÍNEAS ESTRATÉGICAS

ARTÍCULO SÉPTIMO. COMPONENTES: de acuerdo con el Modelo de Gestión Pública Eficiente al Servicio del Ciudadano, creado por el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano, la Política Pública de Atención a la Ciudadanía en aras de cumplir con los objetivos que se ha propuesto, aborda las problemáticas encontradas en el diagnóstico participativo de la misma, a partir de dos componentes: 1. La ventanilla hacia adentro; 2. La ventanilla hacia afuera; entendiendo que los componentes son los elementos centrales que constituyen el esquema de intervención que se pretende implementar en el Departamento.

Componente 1. Ventanilla hacia adentro: comprende todas las acciones que se generan en la administración departamental para la prestación de un servicio de calidad, ágil, oportuno, transparente, eficiente y eficaz, la cual abarca elementos como la estructura administrativa, el direccionamiento estratégico, talento humano, canales de atención, lo normativo y lo procedimental.

Componente 2. Ventanilla hacia afuera: se entiende por ésta, el momento en que todo el proceso de la ventanilla hacia adentro, entra en contacto y en relación con la ciudadanía. Comprende todo lo relacionado con la atención directa a los requerimientos y necesidades de la ciudadanía, cobertura de trámites y servicios en el territorio antioqueño, condiciones bajo las que se presta el servicio y la satisfacción de la ciudadanía con la atención.

ARTÍCULO OCTAVO. LÍNEAS ESTRATÉGICAS: las líneas estratégicas de la Política Pública de Atención a la Ciudadanía, son aquellas que materializan los componentes antes descritos, cada una tiene el propósito de intervenir un ámbito



ORDENANZA		 ASAMBLEA DEPARTAMENTAL DE ANTIOQUIA
CÓDIGO: PM-02-R05	VERSIÓN: 03	VIGENTE DESDE: 08/11/2016

problemático del proceso de atención. Por tal razón, cada componente cuenta con líneas estratégicas que permitirán el cumplimiento del propósito esencial de la Política.

Ventanilla hacia adentro:

- **Línea estratégica 1. Normatividad y Procedimientos.**

La Administración Departamental llevará a cabo acciones y actividades que fortalezcan la construcción, difusión y socialización de las normas, procesos, procedimientos, manuales y protocolos que hacen parte del Modelo de Atención a la Ciudadanía de Antioquia, esto es, la recepción, gestión, mejora de trámites, servicios, PQRSD, protocolos de atención, manuales de procedimientos, tratamiento de la información, formatos, actualización normativa, racionalización de trámites, desconcentración y, los que se consideren necesarios.

- **Línea estratégica 2. Infraestructura y Canales de Atención.**

La Administración Departamental garantizará que la infraestructura física y tecnológica mediante las que se presta el servicio y la atención a la ciudadanía, cumpla con los parámetros de accesibilidad establecidos por la ley, de manera que se garantice a toda la ciudadanía un acceso universal a los trámites y servicios, en condiciones de equidad y no discriminación por temas de género, discapacidad, etnia o pertenencia a algún grupo poblacional vulnerable. A su vez, mejorará los mecanismos de acceso a los trámites y servicios, esto es, plataformas virtuales, canales telefónicos, línea única y demás competentes en la prestación del servicio.

- **Línea estratégica 3. Talento Humano.**

La Administración Departamental implementará estrategias enfocadas a la formación, capacitación, sensibilización, cualificación, vocación de servicio, gestión y orientación continua del talento humano que ejerce la atención a la ciudadanía. Así mismo, deberá caracterizar, homogeneizar y evaluar los perfiles por competencias de los servidores públicos, fortaleciendo las estrategias de gestión de la calidad y de auditoría interna, con el fin de que sean atendidas todas las necesidades de la ciudadanía en términos de calidad, eficiencia, oportunidad, transparencia justicia y equidad.

- **Línea estratégica 4. Estructura y Adecuación Institucional.**

La Política de Atención a la Ciudadanía, contempla la adopción de estrategias que permiten que la actual estructura administrativa de la Gobernación, tenga una unidad administrativa para liderar las mejoras en el servicio a la ciudadanía y desarrollar modelos y competencias para la transformación de la gestión pública al servicio de la



ORDENANZA 17		 ASAMBLEA DEPARTAMENTAL DE ANTIOQUIA
CÓDIGO: PM-02-R05	VERSIÓN: 03	VIGENTE DESDE: 08/11/2016

ciudadanía en el Departamento; para ello se propone realizar una modernización institucional en la Secretaría de Gestión Humana y Desarrollo Organizacional que resulte en la creación de Unidad Administrativa que tenga bajo su responsabilidad todo el proceso de atención a la ciudadanía en el marco de los lineamientos que se establecen en esta Política.

Ventanilla hacia afuera:

- **Línea estratégica 5. Atención Directa.**

La atención directa es el proceso que se lleva a cabo de la ventanilla hacia afuera, por lo tanto, para prestar un servicio y una atención de calidad y oportuna a la ciudadanía, es necesario que el proceso de la ventanilla hacia adentro se encuentre fortalecido. A su vez, la atención directa se entiende como la interacción que tiene la administración departamental con la ciudadanía mediante sus canales de atención y sus servidores públicos; abarca temas como la cobertura, las condiciones del servicio y la satisfacción de la ciudadanía en la prestación del mismo.

- **Línea estratégica 6. Cobertura.**

Teniendo en cuenta que una de las principales problemáticas arrojadas por el diagnóstico de la Política Pública de Atención a la Ciudadanía son las condiciones del territorio y la lejanía entre los municipios y el Centro Administrativo Departamental, la Administración deberá contemplar iniciativas y estrategias que continúen acercando y desconcentrando la oferta de trámites y servicios a la ciudadanía de todo el territorio antioqueño.

Parágrafo: para cumplir con lo anterior, se autoriza al Gobernador para crear por acto administrativo idóneo y siguiendo los lineamientos del ordenamiento jurídico, el programa “Feria de Servicios Antioquia Cercana”, como una herramienta que permite acercar el Estado en el nivel departamental a la ciudadanía en los 125 Municipios.

- **Línea estratégica 7. Satisfacción Ciudadana.**

La finalidad de la atención y el servicio, es la satisfacción de la ciudadanía con los trámites y servicios que le son prestados por la Administración. Por tal razón, la Política debe propender por la garantía de niveles óptimos de satisfacción ciudadana. Para ello, es necesario tener claridad sobre las características de la población, el territorio y el tipo de trámites y servicios a los que acceden; de la misma manera, se debe medir de manera constante la percepción de la ciudadanía en cuanto a la calidad, oportunidad, accesibilidad, transparencia y satisfacción con la oferta, la atención y el servicio recibido. En este sentido el modelo contribuye en la medición de indicadores de impacto de los diferentes procesos.



ORDENANZA		 ASAMBLEA DEPARTAMENTAL DE ANTIOQUIA
CÓDIGO: PM-02-R05	VERSIÓN: 03	VIGENTE DESDE: 08/11/2016

ARTÍCULO NOVENO. LÍNEAS TRANSVERSALES:

- **Correlación entre Ventanillas.**

La ventanilla hacia adentro debe considerar las expectativas y necesidades de los ciudadanos. Por ello, se requiere realizar los ajustes procedimentales y documentales que generen la articulación adecuada entre las hojas de vida de los diferentes trámites (ventanilla hacia afuera) y los procedimientos que realizan las dependencias responsables de su atención (ventanilla hacia adentro).

- **Articulación y Corresponsabilidad Institucional.**

La atención y el servicio a la ciudadanía son asuntos transversales a todos los procesos de la Administración Departamental. Dado que es un fin esencial del Estado servir de cara a su ciudadanía, las dependencias, entidades, y todos aquellos organismos que tuviesen relación directa e indirecta con la ciudadanía, son responsables en la creación e implementación de estrategias articuladas e interinstitucionales que permitan la ejecución efectiva de la presente Política.

- **Comunicación y Difusión.**

La comunicación y difusión es una línea transversal dentro de la Política, que la acompaña holística y sistémicamente; la comunicación está enfocada en garantizar la calidad de la información en términos de trámites y servicios y en la interacción entre Estado y Ciudadanía, con el propósito de propender por una efectiva atención, oportunidad y capacidad de respuesta. El proceso de comunicación de la política, permea la estructuración y el fortalecimiento de canales telefónico, virtual y presencial, para con ellos atender la demanda de la ciudadanía en trámites, servicios, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias; específicamente, la comunicación participa en la interacción entre la Administración y la Ciudadanía durante todo el proceso de atención, es decir, iniciando desde la ventanilla hacia adentro y terminando en la ventanilla hacia afuera, buscando siempre la satisfacción de la ciudadanía.

Desde la comunicación y la difusión, la Administración Departamental apoyará el proceso de, formulación, coordinación, articulación, implementación, evaluación y socialización de la Política de Atención a la Ciudadanía; ésta línea, a su vez, tendrá una participación activa en la formulación del plan anticorrupción y de atención al ciudadano.

ORDENANZA 17		 ASAMBLEA DEPARTAMENTAL DE ANTIOQUIA
CÓDIGO: PM-02-R05	VERSIÓN: 03	VIGENTE DESDE: 08/11/2016

- **Seguimiento, Monitoreo y Evaluación.**

Dado que uno de los objetivos de la Política de Atención a la Ciudadanía es el mejoramiento continuo de la atención en la oferta de trámites y servicios prestados por la Administración Departamental, es necesario que se diseñe una estrategia de seguimiento y monitoreo que permita evaluar la implementación de la política y los resultados de las acciones ejecutadas en el marco del Plan Departamental de Atención a la Ciudadanía. Para ello, es necesario levantar una línea base y la información necesaria para llevar a cabo de manera rigurosa todo el proceso evaluativo. De esta manera, el seguimiento permanente al Plan Departamental, arrojará las alertas con las oportunidades de mejora en el proceso de implementación de la Política.

Esta responsabilidad la asumirá la figura, dependencia o unidad administrativa que se determine, de acuerdo a la Línea estratégica 4: Estructura y adecuación institucional, quien se encargará de realizar el diseño y seguimiento y monitoreo permanente de la política.

CAPÍTULO SÉXTO COORDINACIÓN, IMPLEMENTACIÓN, SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE LA POLÍTICA PÚBLICA

ARTÍCULO DÉCIMO. RESPONSABLE: la coordinación, implementación, seguimiento y evaluación de la Política Pública estará a cargo de la figura, dependencia o unidad administrativa, según el caso que determine el Gobernador del Departamento, a través de un trabajo participativo e interinstitucional que quedará especificado en el Plan Departamental de Atención a la Ciudadanía.

ARTÍCULO DÉCIMO PRIMERO. APLICACIÓN DE PRINCIPIOS DE LA FUNCIÓN PÚBLICA: en la coordinación, implementación, seguimiento y evaluación de la Política Pública, podrá hacerse uso de los mecanismos, instrumentos y actividades relacionados con los principios de la función público administrativa, en especial los de la participación como audiencias públicas, rendición de cuentas, diálogos comunitarios, informes de gestión y veedurías, entre otros.

CAPÍTULO SÉPTIMO RESPONSABLES DE LA ADOPCIÓN E IMPLEMENTACIÓN

ARTÍCULO DÉCIMO SEGUNDO. COMITÉ DEPARTAMENTAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA: créese el 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 y liderar el proceso de formulación



ORDENANZA		 ASAMBLEA DEPARTAMENTAL DE ANTIOQUIA
CÓDIGO: PM-02-R05	VERSIÓN: 03	VIGENTE DESDE: 08/11/2016

del Plan Departamental de Atención a la Ciudadanía y velando por su efectiva implementación, planeación y evaluación.

Parágrafo: dicho comité hará las veces de Secretaría técnica de la política Pública de Atención a la Ciudadanía PARA el Departamento de Antioquia.

ARTÍCULO DÉCIMO TERCERO: CONFORMACIÓN DEL COMITÉ DEPARTAMENTAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA: el Comité estará conformado por: Un delegado de la Secretaría General del Departamento, la Gerente de Atención a la Ciudadanía o su Delegado, el Coordinador del Centro Integrado de Atención a la Ciudadanía, el Director de la Oficina de Pasaportes o su delegado, un representante de la Dirección Departamental de Derechos Humanos, los representantes de los grupos de interés o particulares que tienen presencia en los Centros de Atención o que tienen injerencia en la prestación de un servicio o la realización de un trámite, un representante de la sociedad civil y otros que el Comité o la entidad coordinadora decida.

ARTÍCULO DÉCIMO CUARTO. PLAN DEPARTAMENTAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA: el Comité Departamental de Atención a la Ciudadanía, formulará y diseñará de manera coordinada, participativa, incluyente y con una visión de seis (6) años dentro de los tres (3) meses siguientes a la publicación de esta ordenanza, el Plan Departamental de Atención a la Ciudadanía, especificando los objetivos, componentes, líneas estratégicas, actividades, indicadores, presupuesto, responsables y tiempos de ejecución que den cumplimiento a la Política de Atención a la Ciudadanía. Este Plan deberá someterse a revisión del Comité cada año y en caso de ser necesario llevar alguna modificación, se hará por el mismo comité, teniendo en cuenta los resultados del proceso de seguimiento y monitoreo.

Parágrafo 1º: dentro del mismo plazo se deberá también establecer las metas que asume la administración para su desarrollo.

Parágrafo 2º: se tendrá un plazo de transición para adecuar y armonizar los cambios que exige la presente política. Dicho plazo será igual a lo que reste del período constitucional de la actual administración.

Parágrafo 3º: al finalizar los seis (6) 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.

Parágrafo 4º: el Plan Departamental de Atención a la Ciudadanía, deberá ser articulado al respectivo Plan de Desarrollo y por ende a los planes de inversión y en consecuencia a los planes de acción.

CAPÍTULO OCTAVO FINANCIACIÓN

12



Calle 42 No. 52 - 186 CAD La Alpujarra
Teléfono: **3839646** Fax: 3839603
Medellín - Colombia
www.asambleadeantioquia.gov.co

ORDENANZA 17		 ASAMBLEA DEPARTAMENTAL DE ANTIOQUIA
CÓDIGO: PM-02-R05	VERSIÓN: 03	VIGENTE DESDE: 08/11/2016

ARTÍCULO DÉCIMO QUINTO. FUENTES DE FINANCIACIÓN: para cumplir con el desarrollo integral de la presente Política Pública, la financiación se realizará de acuerdo a lo proyectado en el plan Departamental de Atención a la Ciudadanía. Fuentes de financiación:

Recursos propios: la Administración Departamental destinará anualmente los recursos para el fortalecimiento del Modelo Integral de Atención a la Ciudadana.

Para el año 2018, la Política de Atención a la Ciudadanía cuenta con un presupuesto de inversión de \$ 1.632.000.000, que se materializan en el Plan de Desarrollo Antioquia Piensa en Grande, en el Proyecto 070076001, "Fortalecimiento al Modelo Integral de Atención a la Ciudadanía" en la vigencia 2018.

Recursos con destinación específica: mediante la autonomía de la Gobernación para definir recaudos que garanticen la prestación de servicios se puede cobrar en el valor de cada pasaporte un pago por concepto automatización. Al respecto, se pueden realizar ajustes a las tarifas por la prestación de los servicios de pasaportes, teniendo en cuenta los costos generados por los insumos, el manejo de las bases de datos, el acceso a otros sistemas de información, su montaje y los factores de financiación, operación, tecnificación, modernización, administración, mantenimiento, sostenimiento, reparación, actualización, provisiones, cobertura, ampliación de servicios, capacitación, seguridad del sistema de información y demás gastos asociados.

Parágrafo: los recursos para funcionamiento relacionados con viáticos y transporte se destinarán de los asignados a la Secretaría de Gestión Humana y Desarrollo Organizacional.

ARTÍCULO DÉCIMO SEXTO. AUTORIZACIÓN ESPECIAL: autorizase al Gobernador del Departamento, para ajustar las tarifas de pasaportes con un incremento correspondiente a 0,7 de un salario mínimo diario legal vigente (SMDLV/30 * 0.7)

ARTÍCULO DÉCIMO SÉPTIMO. DESTINACIÓN DE LOS RECURSOS POR EL INCREMENTO: los recursos recaudados por este incremento serán destinados a las tareas, actuaciones y actividades de que trata esta ordenanza en relación con Política Pública de atención a la ciudadanía incluyendo, la Dirección de Pasaportes y que será coordinada por la Unidad, figura o dependencia Administrativa que se cree para la coordinación e implementación de la Política pública.



ORDENANZA		 ASAMBLEA DEPARTAMENTAL DE ANTIOQUIA
CÓDIGO: PM-02-R05	VERSIÓN: 03	VIGENTE DESDE: 08/11/2016

**CAPÍTULO NOVENO:
REGLAMENTACIÓN FACULTADES Y AUTORIZACIONES**

ARTÍCULO DÉCIMO OCTAVO. AUTORIZACIONES Y TRASLADOS: el Gobernador en el término de seis (6) meses, reglamentará la presente ordenanza. Igualmente queda autorizado para llevar a cabo las adecuaciones y traslados presupuestales necesarios para la puesta en marcha y la debida ejecución de esta ordenanza; en especial para el funcionamiento e implementación de la Política Pública de Atención a la Ciudadanía para el Departamento de Antioquia.

ARTÍCULO DÉCIMO NOVENO. MODERNIZACION: el Gobernador queda autorizado 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 que trata ésta ordenanza.

Parágrafo: el Gobernador, de conformidad con los numerales 7º y 9º del artículo 300 de la Constitución Política, podrá por acto administrativo idóneo, llevar a cabo las actuaciones y decisiones que se deban realizar con base en dicha modernización y en las condiciones que establezca el ordenamiento jurídico.

**CAPÍTULO DÉCIMO:
VIGENCIA**

ARTÍCULO VEINTE. La presente ordenanza rige a partir de su publicación, previa sanción y deroga las normas de carácter Departamental que le sean contrarias.

Dada en Medellín, a los 30 días del mes de julio de 2018.

 SANTIAGO MANUEL MARTÍNEZ MENDOZA Presidente	 DIEGO MAURICIO GRISALES GALLEGO Secretario General
--	--

Proyectó: Blanca C. Henao C.



Calle 42 No 52 - 186 CAD La Alpujarra
 Teléfono. **3839646** Fax. 3839603
 Medellín - Colombia
www.asambleadeantioquia.gov.co

Despacho del Gobernador



Recibido para su sanción el día 13 de agosto de 2018.

**REPÚBLICA DE COLOMBIA
GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA**

Medellín, 15 AGO. 2018

Publíquese y Ejecútese la ORDENANZA N° 17. "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".

LUIS PÉREZ GUTIÉRREZ
Gobernador de Antioquia

JAIRO ALBERTO CANO PABÓN
Secretario de Gestión Humana y Desarrollo Organizacional

JAVIER MAURICIO GARCÍA QUIROZ
Secretario General