



GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA



Medellín, 16/03/2020

Doctor
HENRY HORACIO CHAVES PARRA
Jefe Oficina Comunicaciones
Gobernación de Antioquia

Asunto: respuesta a derecho de petición con radicado N° 2020010080351

Cordial saludo Doctor Chaves,

La Dirección de Atención a la Ciudadanía de la Secretaría de Gestión Humana y Desarrollo Organizacional, dando respuesta a la solicitud respetuosa planteada por el servidor público de la Administración en torno a las medidas preventivas a adoptar para afrontar la actual situación de la inminente llegada del Coronavirus Covid-19 a Colombia y Medellín y más específicamente en las que a continuación se describen como de competencia de esta Dirección, se describirán las acciones implementadas para intervenir la incertidumbre.

- **¿Cuáles son los canales de comunicación habilitados para atender las inquietudes de la ciudadanía con relación?**

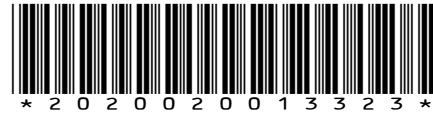
Típicamente se tienen establecidos los siguientes canales de interacción con la ciudadanía:

 Canal Telefónico		
 Línea Gratuita 018000419000 Desde Medellín 409 90 00 www.antioquia.gov.co	Horario de atención <ul style="list-style-type: none">• Lunes a viernes: 7:30 a.m. a 5:30 p.m. (jornada continua).• Sábados: 8:00 a.m. a 12:00 p.m.	Línea de WhatsApp:  300 305 0295 Numeral abreviado: #774





GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA



Adicionalmente se incrementó la disponibilidad de horarios de atención extendiéndose en el caso de la línea telefónica todos los días hasta las 10:00 p.m. y fines de semana.

Se fortalecieron las competencias de los funcionarios encargados de atender las llamadas con un protocolo especial para asesorar a los ciudadanos que demanden inquietudes derivadas del tema del Coronavirus.

Finalmente, con el área de comunicaciones se fortalecieron las publicaciones en medios masivos en torno al tema, con tips generales para la prevención y difusión de los canales habilitados para la ciudadanía.

- **¿Cómo será la interacción con la ciudadanía en las taquillas?**

Se realizó un recorrido por las diferentes sedes donde se atiende de manera presencial al ciudadano en compañía con la Dirección de Desarrollo Humano, donde se impartieron unas medidas preventivas en torno al relacionamiento con el ciudadano en la atención, haciendo énfasis en unos protocolos establecidos por el Ministerio de Salud a través de una Circular informativa y que establece unas prácticas de asepsia por parte de los servidores públicos en su interactuar con el ciudadano. Se adjunta registro fotográfico de dichas jornadas.

- **Con relación a los eventos en el hall, ¿se ha pensado en NO hacer eventos con aglomeración de personas para evitar cúmulo de ciudadanos al interior de la Administración?**

La Administración Departamental se acogió al estado de Emergencia declarado por la Presidencia de la República y en torno a ello procedió conforme a la no realización de eventos masivos con aglomeración de personas a través de Resolución N° 385 del 12/03/2020, emitida por el Ministerio de Salud y Protección Social.





GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA



- **¿Han pensado en suspender las Ferias de Servicio en los municipios una vez se materialice el virus en Colombia?**

Conforme el anterior numeral se procedió de igual manera en relación con eventos por fuera del Centro Administrativo Departamental incluyendo todas las intervenciones en los diferentes Municipios del Departamento de Antioquia. En tal sentido las Jornadas de Vida y Equidad están suspendidas.

Cordialmente,

LUZ STELLA CASTANO VELEZ

LUZ STELLA CASTANO VELEZ
Directora de Atención a la Ciudadanía

LCASTANOVE

Anexo: registro fotográfico

