



GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA



PLAN DEPARTAMENTAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

2022-2027



GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA



UNIDOS

Control de Cambios al Documento

Fecha de aprobación	Cambios introducidos
	Versión Inicial del documento



SC4887-1





GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA



UNIDOS

PLAN DEPARTAMENTAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

Versión 1

Comité Departamental de Atención a la Ciudadanía



SC4887-1



TABLA DE CONTENIDO

1. GENERALIDADES.....	5
1.1 Objetivo.....	5
1.2 Objetivos específicos.....	5
1.3 Alcance	5
2. POLÍTICA PÚBLICA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA.....	6
3. COMPONENTES RELACIÓN ESTADO CIUDADANO	7
3.1 Línea 1. Direccionamiento estratégico	7
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.	7
3.1.1 Actividades	7
3.1.2 Indicadores	8
3.2 Línea 2. Cualificación del Talento Humano.....	8
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.	8
3.2.1 Actividades	9
3.2.2 Indicadores	9
3.3 Línea 3. Administración y fortalecimiento de canales de atención.....	10
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.	10
3.3.1 Actividades	11
3.3.2 Indicadores	11
3.4 Línea 4. Gestión eficiente de Trámites y Servicios.....	12
Los trámites y servicios son la forma que tienen los ciudadanos para acceder a un derecho, cumplir	
	con una



SC4887-1



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 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. 12

3.4.1 Actividades 12

3.4.2 Indicadores 13

3.5 Línea 5. Gestión eficiente de PQRSD..... 13

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 PQRSD conforme al inciso primero del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, que establece que:..... 13

3.5.1 Actividades 14

3.5.2 Indicadores 14

3.6 Línea 6. Mejoramiento del ciclo del servicio 15

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. 15

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. 15

3.6.1 Actividades 15

3.6.2 Indicadores 16

4. PRESUPUESTO 17

5. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DEL PLAN DEPARTAMENTAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA 19

6. PLAN DE COMUNICACIONES 20

1. GENERALIDADES

1.1 *Objetivo*

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

1.2 *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.

1.3 *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).



SC4887-1

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. Siendo la Gobernación de Antioquia por medio de la Dirección de Atención a la Ciudadanía la articuladora de la Política se busca fortalecer la presencia institucional de la administración departamental en todo el territorio antioqueño y 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 Atención a la Ciudadanía, así como también 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.



SC4887-1

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.

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.
- Adoptar el Modelo Integral de Atención a la Ciudadanía y su manual de implementación.
- Adoptar la figura del defensor del ciudadano.



- Consolidar el comité Departamental de Atención a la Ciudadanía.
- Evaluación y seguimiento al Plan Departamental.

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 Atención a la Ciudadanía	Vigencia 2023	Acto Administrativo
Modelo Integral de Atención a la Ciudadanía Implementado	Numérico	115	Comité Departamental	Dirección de Atención a la Ciudadanía	Vigencia 2022 - 2027	Acto Administrativo
Defensor del Ciudadano Nombrado	Numérico	1	Comité Departamental	Dirección de Atención a la Ciudadanía	Vigencia 2022	Decreto
Comité Departamental de Atención a la Ciudadanía en Desarrollo de sus Funciones	Numérico	1	Dirección de Atención a la Ciudadanía	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



SC4887-1

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 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.

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 Desarrollo Organizacional	Dirección de Atención a la Ciudadanía	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 Desarrollo Organizacional	Dirección de Atención a la Ciudadanía	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 Desarrollo Organizacional	Dirección de Atención a la Ciudadanía – Asuntos Institucionales Paz y No	Vigencia 2022 - 2027	Convocatorias - Listados de Asistencia



SC4887-1

Nombre del indicador	Unidad de medida	Meta	Responsable	Corresponsable	Tiempo	Evidencia
Violencia						

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.

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.
- Viabilizar la creación de Centros de Atención a la Ciudadanía – CAC.
- Desconcentración del portafolio de trámites y servicios del Departamento de Antioquia por medio de Ferias de Servicios, Unidad Móvil y Jornadas Especiales.
- Inclusión de información de Municipios de 5ta Y 6ta Categoría que lo requieran en el Contact Center de la Gobernación de Antioquia.
- Implementación de Taquillas Virtuales en los Municipios del Departamento de Antioquia.
- Brindar asesoría a los Municipios del Departamento de Antioquia en los diferentes Canales de Atención.

3.3.2 Indicadores

Nombre del indicador	Unidad de medida	Meta	Responsable	Corresponsable	Tiempo	Evidencia
Centros integrados de Servicio Viabilizados	Numérico	9	Dirección de Atención a la Ciudadanía	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 Atención a la Ciudadanía	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 Atención a la Ciudadanía	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 Atención a la Ciudadanía	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 Atención a la Ciudadanía	Alcaldía de cada Municipio	Vigencia 2022 - 2027	Reporte por Atención.



SC4887-1

Asesorías a los diferentes Municipios del Departamento de Antioquia en Canales de Atención	Número	115	Dirección de Atención a la Ciudadanía	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 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 Atención a la Ciudadanía	Dependencias del Departamento de Antioquia / Secretaría TIC	Vigencia 2022 - 2027	Sistemas de Información Implementados
Automatizar trámites de la Gobernación de Antioquia	Porcentual	10%	Dirección de Atención a la Ciudadanía	Dependencias del Departamento de Antioquia / secretaria TIC	Vigencia 2022 - 2027	Sistemas de Información Autogestionables
Procesos de Interoperabilidad Viabilizados	Porcentual	10%	Dirección de Atención a la Ciudadanía	Dependencias del Departamento de Antioquia / secretaria TIC	Vigencia 2022 - 2027	Convenios y Bases de Datos Compartidas
Trámites Automatizados Inscritos en la Carpeta Ciudadana	Porcentual	50%	Dirección de Atención a la Ciudadanía	Dependencias del Departamento de Antioquia / Secretaría TIC	Vigencia 2022 - 2027	Carpeta Ciudadana
Municipios Impactados con la Política de Racionalización de Trámites	Número	115	Dirección de Atención a la Ciudadanía	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 PQRSD

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 PQRSD 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.

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 PQRSD a los Municipios del Departamento
- Evaluar la calidad de las 5 etapas (Radicación, Clasificación, Gestión de la PQRSD, Respuesta y Notificación) del proceso de PQRSD de la Gobernación de Antioquia
- Dar respuesta oportuna a las PQRSD de la Gobernación de Antioquia
- Implementar estrategia de solución de primer contacto (cuando aplique) a las PQRSD de la Gobernación de Antioquia
- Implementar la delegación de la competencia de las PQRSD a través de matrices de decisión (temas) en las Dependencias de la Gobernación de Antioquia
- Mejorar los canales de recepción de PQRSD 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 PQRSD	Numérico	115	Dirección de Atención a la Ciudadanía	Alcaldía de cada Municipio	Vigencia 2022 - 2027	Listados de Asistencia de las capacitaciones realizadas
Etapas del proceso de PQRSD Evaluadas en la Gobernación de Antioquia	Porcentual	100 %	Dirección de Atención a la Ciudadanía	N/A	Vigencia 2022 - 2027	Reportes de Medición de PQRSD
Cumplimiento de los tiempos de respuesta a PQRSD	Porcentual	95%	Dirección de Atención a la Ciudadanía	N/A	Vigencia 2022 - 2027	Reportes de Medición de PQRSD



SC4887-1



Secretarías Impactadas con Respuestas En Primer Contacto	Numérico	30	Dirección de Atención a la Ciudadanía	Dependencias de la Gobernación de Antioquia	Vigencia 2022 – 2027	Reportes de Medición de PQRSD
Matrices de Decisión	N/A	N/A	Dirección de Atención a la Ciudadanía	Dependencias de la Gobernación de Antioquia	Vigencia 2022 – 2027	Informe de avances de la actividad
Mejora en los canales de recepción de PQRSD	N/A	N/A	Dirección de Atención a la Ciudadanía	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 PQRSD + CRM + Trámites.
- Medir la experiencia del Usuario en los canales de atención.
- Implementar figura de Defensor del Ciudadano en el nivel central y entes descentralizados de la Gobernación de Antioquia.



SC4887-1

- 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 y control social.

3.6.2 Indicadores

Nombre del indicador	Unidad de medida	Meta	Responsable	Corresponsable	Tiempo	Evidencia
Sistema Integral de atención en SGD + PQRSD + Trámites Viabilizado	Numérico	1	Dirección de Atención a la Ciudadanía	Dirección de Gestión Documental y secretaria TIC	Vigencia 2023 - 2027	Documento Técnico
Experiencia del usuario en los canales de atención (Semestral)	Porcentual	80%	Dirección de Atención a la Ciudadanía	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 Atención a la Ciudadanía	Entes Descentralizados	Vigencia 2022 - 2027	Acto Administrativo
Estrategia de cliente Incognito/Oculto Implementada (Por Canal)	Numérico	11	Dirección de Atención a la Ciudadanía	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 Atención a la Ciudadanía	Secretaría de Participación y Cultura Ciudadana	Vigencia 2023 – 2027	Listados de Asistencia – Registro Fotográfico - Actas de reunión



SC4887-1

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 Atención a la Ciudadanía, dependencia creada para la coordinación e implementación de la Política en la Gobernación de Antioquia.

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 UNIDOS 2020-2023, se aprovisionaron recursos para el financiamiento de la Política Pública, distribuidos de la siguiente manera:

Línea/Componente/Programa	Plan Plurianual de Inversión		Total Inversión
	2022	2023	
5.3.7 Consolidación del modelo integral de atención a la ciudadanía	\$ 4.729	\$ 4.435	\$ 9.164

Los recursos apropiados desde el Plan de Desarrollo UNIDOS 2020-2023, 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

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.



SC4887-1

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

La Dirección de Atención a la Ciudadanía 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.



SC4887-1

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 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.

Es importante también, contar con un proceso pedagógico en atención al ciudadano que le 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.



SC4887-1