



# PLAN DE DESARROLLO “ANTIOQUIA PIENSA EN GRANDE 2016-2019”

GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA



**PIENSA EN GRANDE**

## Informe de Gestión

**Secretaría de Gestión Humana y Desarrollo  
Organizacional**

**Enero 2016 a diciembre 2019**



## INFORME DE GESTIÓN 2016 – 2019

### Secretaría de Gestión Humana y Desarrollo Organizacional

Los componentes y programas responsabilidad de esta Secretaría están considerados en el Plan de Desarrollo “Antioquia piensa en grande” en la línea estratégica 7 “Gobernanza y Buen gobierno” en los componentes de “Fortalecimiento Institucional” y corresponden a los siguientes: Desarrollo del Capital Intelectual y Organizacional, Fortalecimiento y articulación entre el modelo de operación por procesos (Sistema Integrado de Gestión) y estructura organizacional, Prácticas de Excelencia y Gestión del Empleo Público; “Planeación y gestión de las tecnologías de información y comunicación” con el siguiente programa: Fortalecimiento de las TIC en la Administración Departamental; “Bienestar laboral y calidad de vida” con los siguientes programas: Fortalecimiento del bienestar laboral y calidad de vida y Gestión de la seguridad y la salud en el trabajo; “Gobierno de cara a la ciudadanía” con el programa Fortalecimiento del modelo integral de atención a la ciudadanía.

### **PROGRAMA 1. FORTALECIMIENTO DEL CAPITAL INTELECTUAL Y ORGANIZACIONAL**

#### *Proyecto Fortalecimiento de las Competencias Laborales*

Los principales logros fueron las siguientes:

- Diseño e implementación de talleres de fortalecimiento de competencias propias tales como orientación al usuario y al ciudadano, trabajo en equipo, liderazgo, creatividad, orientación al resultado, manejo de la información, etc.
- Realización de talleres de 20 horas cada uno con la siguiente asistencia:  
Competencia de Liderazgo: 104 personas.  
Competencia de Trabajo en Equipo: 36 personas.  
Competencia de Orientación al usuario y al ciudadano: 132 personas
- 587 servidores intervenidos con el Modelo Betesa, lo que implica aplicación, construcción de informe, retroalimentación individual, construcción de mapas de equipo y sesiones de talleres para el fortalecimiento de las competencias.





- 359 servidores con certificación en la norma de orientación al usuario y al ciudadano, cumpliendo con los requisitos establecidos desde el SENA.
- 283 servidores capacitados en Gestión de Archivos y 163 certificados en la norma "Organización de archivos de gestión", aportando así al cumplimiento de la normativa de gestión documental en la entidad.
- 27 sesiones con 1.077 servidores beneficiados que desarrollaron la capacidad de identificar las competencias comunes y de nivel que aplican a los empleos públicos, según el Decreto 815 de 2018.
- Certificación del equipo de trabajo en "Metodologías de Facilitación Empresarial", ampliando la cobertura de servidores en el fortalecimiento de sus competencias y optimizando el recurso público al realizar estos talleres con el recurso humano interno.

#### *Proyecto de Fortalecimiento de la Cultura y el Cambio Organizacional*

Entre las principales actividades se destacan las siguientes:

- Dinamización de la cultura organizacional a través del diagnóstico, la construcción de la cultura meta y el plan de cierre de brechas culturales. Consolidación como práctica organizacional del diseño e implementación de agendas de cambio en diversos proyectos.
- Participación de 1.722 servidores públicos en la medición de la cultura organizacional en los años 2017 y 2019, como insumo del plan de cierre de brechas que se está implementando.
- Diseño de "caja de herramientas pedagógicas" para acompañar solicitudes de los organismos en temas relacionados con el desarrollo organizacional.
- 14 servidores certificados en Desarrollo Organizacional, de manera que la entidad define sus proyectos en esta materia con arreglo a las prácticas vigentes y probada solidez técnica.
- Proceso de fortalecimiento y liderazgo a 104 directivos.
- Diseño de un modelo de liderazgo a nivel institucional, como apoyo a las políticas del Modelo Integrado de





Planeación y Gestión, específicamente la Dimensión de Direccionamiento Estratégico y Planeación.

- Apoyo el fortalecimiento de las condiciones de gestión a través del modelo Betesa en las Secretarías de Hacienda, General, Productividad, Salud, Gestión Humana, la Gerencia de Auditoría Interna, la Oficina de Comunicaciones y el equipo de Gestión del Cambio.
- Diseño y puesta en marcha de módulo virtual de liderazgo, que en dos cohortes contó con la participación de 55 servidores.
- Avance en la declaración e incorporación del Decálogo de Conducta, adoptado mediante Ordenanza 11 del 20 de junio de 2016.
- Certificación Internacional de un equipo de servidores en Gestión del Cambio, por medio del cual se diseñan y acompañan los cambios al interior de la Gobernación, a través de las "Agendas de Cambio".
- Diseño e implementación de agendas de cambio en:

-Asamblea Departamental: Acompañamiento a la modernización física de las instalaciones, con el fin de disminuir los impactos negativos de dicha intervención.

Apoyo al diseño de piezas gráficas necesarias para la difusión de la información relacionada tanto con público interno como externo, además de reuniones informativas.

-Implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión: Avanzada por cada uno de los pisos del edificio del CAD, con puesta en escena y entrega de plegable informativo sobre los aspectos básicos del modelo.

-Modernización de ingreso y salida del CAD: Acompañamiento a las Direcciones de Informática y Seguridad Interna en la puesta en marcha del nuevo sistema de registro del ingreso y salida al edificio.

-Mesa de ayuda 8900: Acompañamiento a la Dirección de Informática en la modernización de la mesa de soporte informático de la entidad.

-Software para procesos de Asesoría y Asistencia Técnica: Acompañamiento a la Dirección de Informática con la puesta en funcionamiento





del nuevo software de soporte a los procesos de asesoría y asistencia técnica que llevan a cabo diversos organismos departamentales.

-Implementación Decreto 815: Difusión a servidores públicos departamentales de los cambios en la gestión de las competencias comportamentales con la entrada en vigencia de este nuevo decreto.

-Implementación SECOP II: Acompañamiento a la Secretaría General en el uso correcto de la nueva versión del portal único de contratación estatal – Secop II.

-Convocatoria No. 429 de la Comisión Nacional del Servicio Civil: Para acompañar el proceso de salida e ingreso de nuevos servidores con ocasión de esta Convocatoria, cuyos datos más relevantes son:

-42 directivos en la reunión informativa para dar inicio a las acciones de la agenda de cambio.

-1 jornada de activación en el hall del primer piso y 50 plegables de la ruta de protección al cesante de Comfama.

-146 servidores asistentes a charlas informativas

-78 hojas de vida registradas en el portal de empleo público.

-59 citas de orientación ocupacional efectivas

-12 talleres de competencias comportamentales con la participación de 335 servidores públicos.

-5 talleres de manejo del estrés, de 20 horas de duración cada uno, con participación de 126 servidores públicos.

-8 talleres de gestión del conocimiento, de 4 horas de duración cada uno, con asistencia de 175 servidores públicos.

-7 talleres de cultura financiera, de 4 horas de duración cada uno, con asistencia de 137 servidores públicos.

-1 taller de proyecto de vida, de 20 horas de duración, que contó con la participación de 21 servidores públicos.

-Ritual de bienvenida institucional al momento de toma de posesión de 346 nuevos servidores públicos (registro fotográfico, entrega de un regalo de bienvenida, presentación



del posesionado ante la dependencia donde va a desarrollar sus labores y entrega de oficio del Secretario de Gestión Humana y Desarrollo Organizacional para reforzar el compromiso que todos los servidores con el proceso institucional).

### *Proyecto de Consolidación del Modelo de Gestión del Conocimiento*

Las acciones más relevantes desarrolladas fueron las siguientes:

- Consolidación del Modelo de Gestión del Conocimiento de la entidad para gestionar el conocimiento y la innovación a nivel institucional, que contiene acciones de sensibilización y socialización a servidores públicos por medio de hábitos del conocimiento, identificación de conocimientos críticos organizacionales, conservación de la información y aplicación de conocimientos en beneficio de la institución.
- Realización de 3 seminarios de Gestión del Conocimiento con asistencia de 564 servidores públicos departamentales, donde se trabajaron temáticas relativas a las exigencias del Modelo Integrado de Planeación y Gestión frente al tema.
- Obtención de Certificación Internacional en modelo de gestión del conocimiento "Belly Knowledge Management International" para la entidad y cuatro responsables del tema, lo cual le permitió compararse con entidades de talla mundial en sus prácticas de gestión del conocimiento.
- Certificación de servidores públicos en normas de competencia laboral con el SENA.
- Avance en la implementación de la política de gestión del conocimiento del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, con base en el autodiagnóstico establecido por el Departamento Administrativo de la Función Pública y según los ejes exigibles.
- Atención de solicitudes de referenciamiento de Gestión del Conocimiento de seis organizaciones: Alcaldía de Medellín, Ciudad Don Bosco, Indeportes, Área Metropolitana, ISVIMED y Colanta.

## **PROGRAMA 2. FORTALECIMIENTO Y ARTICULACIÓN ENTRE EL MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS (SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN) Y ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL**



### **Sistema Integrado de Gestión -SIG-:**

Con el Sistema integrado de Gestión se mantienen y mejoran los procesos de la Gobernación de Antioquia para que se conviertan en herramientas claves para cumplir con los propósitos trazados en el plan de desarrollo y con las competencias de ley, garantizando la vigencia del certificado de calidad en la norma ISO 9001 otorgado a la entidad desde el año 2007.

Durante el cuatrienio 2016 – 2019 se atendieron los siguientes frentes de trabajo:

#### *Auditorías Internas de Calidad:*

- Planificación y coordinación con la Gerencia de Auditoría Interna de cuatro auditorías internas de calidad para los 23 procesos del SIG, realizadas por auditores líderes del grupo Regional ISO de la Universidad de Antioquia y 60 auditores acompañantes formados por la Administración Departamental, las cuales permitieron miradas externas sobre los procesos, independencia en el proceso auditor, mayor conocimiento de las normas y experticia en las tareas de auditoría, así como la generación de valor agregado para la entidad.
- Apoyo para la elaboración de planes e informes de auditoría.
- Coordinación de reuniones de apertura y cierre.
- Apoyo y acompañamiento para el tratamiento de los hallazgos en los distintos procesos

#### *Revisión por la Dirección*

- Realización de cuatro revisiones por la dirección al Sistema Integrado de Gestión
- Elaboración de cuatro informes de Revisión por la Dirección con su respectiva presentación ante líderes y gestores.
- En cada una de las cuatro vigencias y como producto de esta revisión, creación de acciones de mejoramiento asociadas a los distintos procesos.

#### *Auditorías externas*

- Atención de cuatro auditorías externas con el objeto de efectuar la renovación (años 2016 y 2019) o el seguimiento (años 2017 y 2018) a los certificados en las normas técnicas de calidad ISO 9001





y NTC GP 1000 (esta última fue auditada en 2016, 2017 y 2018) obtenidos por la Administración Departamental desde el año 2007. Previo al ciclo de auditorías, se realizó el acompañamiento y preparación a los distintos procesos.

- Seguimiento detallado de las oportunidades de mejora indicadas por el Icontec en cada una de las auditorías anuales.
- Coordinación de la logística de las auditorías externas (el tema precontractual, contractual y poscontractual, agendamiento de auditados, reuniones de apertura y cierre, publicación de artículos en Intranet al inicio y al cierre, socialización a los servidores sobre los resultados de las mismas y acompañamiento a los distintos procesos para la toma de las acciones respectivas).

#### *Rediseño de procesos*

- Ajuste de los cinco procesos: Fortalecimiento Institucional y de la Participación Ciudadana, Gestión de la Seguridad, Convivencia Ciudadana y Derechos Humanos, Gestión de la Prestación del Servicio Educativo y Planeación del Desarrollo.
- Articulación de los procesos con el Plan de Desarrollo, con la incorporación de indicadores de los programas y proyectos del Plan y documentación de varios temas del Plan a los procesos.

#### *Eventos académicos*

- Realización de cuatro eventos académicos del Sistema Integrado de Gestión, con la asistencia de 150 a 200 integrantes de equipos de mejoramiento continuo y participación de ponentes externos a la Administración Departamental. Las ponencias tuvieron relación directa con los temas de calidad y del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.
- Realización de tres encuentros de integrantes de equipos de mejoramiento del Sistema Integrado de Gestión, cuyo objetivo es estimular el trabajo de mantenimiento y mejoramiento de los procesos.



### *Capacitación*

- 500 servidores capacitados en diversos temas relacionados con el Sistema de Gestión de Calidad (Técnicas de auditoría, Habilidades del auditor, Norma ISO 9001:2015, software Isolución, Modelo Integrado de Planeación y Gestión, Riesgos, Diseño de Indicadores).

### *Referenciación con otras entidades*

- Atención de solicitudes de referenciamiento de otras entidades, particularmente con las gobernaciones de Caldas y del Valle, Municipio de Medellín y Agencia Local de Desarrollo del Municipio de Itagüí.

### *Riesgos*

- Identificación, análisis y valoración de los riesgos de los distintos procesos del Sistema Integrado de Gestión en el último trimestre de cada vigencia, según las directrices establecidas por el Departamento Administrativo de la Función Pública.
- Identificación de los riesgos de corrupción como insumo fundamental para el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, formulado en enero de cada año de manera conjunta con la Gerencia de Auditoría Interna y el Departamento Administrativo de Planeación.
- Elaboración y publicación en la página web de la entidad de 16 informes (cuatro por cada vigencia) de los riesgos de corrupción de los procesos del Sistema Integrado de Gestión, en cumplimiento de las disposiciones de ley definidas para el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

### *Indicadores*

- Revisión continua los indicadores de los 23 procesos del Sistema Integrado de Gestión para medir el objetivo de los mismos.
- Integración de los indicadores de producto y resultado del plan de desarrollo con los de los distintos procesos del Sistema.



### *Comité Institucional de Gestión y Desempeño*

- Modificación de funciones, integrantes y nombre del Consejo del Sistema Integrado de Gestión (Decreto Departamental 1078 del 24 de abril de 2018), dando cumplimiento al Decreto Nacional 1499 de septiembre 11 de 2017 que ordena adoptar el Modelo Integrado de Planeación y Gestión y crear los Comités Departamental e Institucional de Gestión y Desempeño.
- Apoyo a las reuniones mensuales del Comité Institucional de Gestión y Desempeño, que lidera la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión en la entidad.

### *Implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión –MIPG- (Decreto 1499 de septiembre 11 de 2017)*

- Constitución por el Decreto Departamental 1078 de abril 24 de 2018, de los comités Departamental e Institucional de Gestión y Desempeño, con definición de funciones e integrantes de cada uno.
- Realización de reuniones mensuales del Comité Institucional de Gestión y Desempeño, desde mayo de 2018 hasta la fecha.
- Realización de evento de socialización del modelo (22 de noviembre de 2017 con la participación de 200 servidores de la Gobernación de Antioquia y de los institutos descentralizados.
- Realización de encuentro sobre el Modelo con participación de 240 servidores de la Alcaldía de Medellín y la Gobernación de Antioquia (120 por cada entidad).
- Realización del Sexto Evento Académico del Sistema Integrado de Gestión, con 5 ponencias de expertos sobre cinco dimensiones del Modelo.
- Diplomado del Modelo Integrado de Gestión y Planeación con duración de 120 horas y participación de 60 servidores.
- Diligenciamiento del Formulario Único de Reporte de Avance en la Gestión – FURAG- en dos ocasiones: prueba piloto en noviembre de 2017 que arrojó un resultado de 81.0% y en febrero de 2019 del 77.6%.





- Diligenciamiento de los autodiagnósticos de 16 de las 17 políticas del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (la política de mejora normativa no cuenta con autodiagnóstico).
- Asociación de las políticas del Modelo a los distintos procesos del Sistema Integrado de Gestión y asignación de responsabilidades a los gestores de los mismos para el cierre de brechas en las políticas con más baja calificación.
- Realización de cuatro reuniones de acompañamiento a las entidades descentralizadas del orden departamental para el cumplimiento de las funciones asignadas al Comité Departamental de Gestión y Desempeño.

*Otros frentes de trabajo:*

*Evaluación del Modelo Estándar de Control Interno:*

- Participación con otras dependencias y bajo la coordinación de la Gerencia de Auditoría Interna, en la evaluación del Modelo Estándar de Control Interno en la entidad.
- Definición de cuatro planes de cierre de brechas (uno por año), con acciones asignadas a los procesos correspondientes.

*Evaluación del Índice de Transparencia Departamental:*

- Participación en la evaluación a este índice, en conjunto con la Gerencia de Auditoría Interna y otras dependencias.

*Evaluación del Sistema de Calidad:*

- Participación en la evaluación al Sistema de Gestión de Calidad en la entidad, en conjunto con la Gerencia de Auditoría Interna y otras dependencias, lo cual arrojó para cada vigencia resultados por encima del 90% en el grado de implementación.

*Divulgación de la Política de Calidad:*

- Diseño de piezas comunicacionales publicadas en la intranet con el propósito de que los servidores conocieran y comprendieran cómo aplicar en sus puestos de trabajo la política de calidad.



- Realización de concurso entre servidores sobre la política de calidad.

*Plan de Mejoramiento Institucional:*

- Formulación del Plan de Mejoramiento Institucional en cada una de las vigencias del cuatrienio, de manera conjunta con la Gerencia de Auditoría Interna, líderes y gestores de los procesos responsables de los hallazgos más relevantes o repetitivos identificados en las auditorías internas y externas de los entes de control, con el fin de definir acciones de mejora gestionadas por los responsables.

*Aplicativo Isolución:*

- Soporte en el manejo del software durante el cuatrienio.
- En el 2019, inicio del cambio a la versión 4.8 en la web, más amigable y gráfica.
- Realización de 15 sesiones anuales de capacitación a los usuarios en el manejo del aplicativo.

*Comunicaciones del Sistema de Gestión de Calidad:*

- Elaboración y ejecución en cada vigencia del plan de comunicaciones para el Sistema Integrado de Gestión.

## **PROGRAMA 2. FORTALECIMIENTO Y ARTICULACIÓN ENTRE EL MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS (SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN) Y LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL**

Busca la integración institucional de los modelos de gestión de calidad y estructura organizacional, a través de la adopción de estrategias que articulen los diferentes componentes del sistema organizacional, siendo los más representativos la estructura funcional, los procesos y los planes como herramientas integradoras para la gestión administrativa y la toma de decisiones. Las acciones más significativas desarrolladas durante el cuatrienio 2016 – 2019 fueron las siguientes:



### *Ajustes a la estructura orgánica*

- Elaboración de análisis y estudios técnicos para la creación de las siguientes dependencias: Gerencia de Paz, Agencia de Seguridad Vial, ajuste a la estructura de la Secretaría de Educación, supresión de la Imprenta Departamental, cambio de nombre de la Gerencia de Control Interno por el de Gerencia de Auditoría Interna y de la Gerencia de Negritudes por el de Gerencia de Afrodescendientes.
- Ajuste a las funciones de la Dirección de Asesoría Legal y de Control
- Supresión de la Dirección de Sistemas de Información y Catastro y creación de la Gerencia de Catastro adscrita al Departamento Administrativo de Planeación
- Estudios y análisis para la creación de la Dirección de Atención a la Ciudadanía, intervención a la Fábrica de Licores y Alcoholes de Antioquia, cambio de nombre de la Casa Fiscal de Antioquia por Casa Antioquia y adscripción de la misma a la Oficina de Comunicaciones.

### *Incremento salarial*

- Elaboración de decretos de incremento salarial para cada año.

### *Novedades de planta de cargos y manuales de funciones*

Realización de cambios relacionados con experiencia profesional de los cargos del grado 01 del nivel profesional; estandarización de las funciones de representación legal del Departamento para los profesionales universitarios abogado grado 04 y 05; nivelación salarial a los trabajadores oficiales que cumplen funciones de chofer; creación de cargos para atender fallos de tutela de trabajadores oficiales y cargos de trabajadores oficiales por fallo de la Corte Suprema de Justicia; actualización de manuales específicos de funciones en lo atinente a las competencias funcionales y comportamentales conforme a la normativa; creación de cargos de carácter temporal en cada vigencia; y en razón de las necesidades planteadas por los organismos, realización de movimientos (creaciones y traslados en la planta de cargos).



### *Convocatoria 429 – 2016 Antioquia*

- Análisis y cargue de información del reporte de 1060 plazas de cargos en vacancia definitiva para el concurso de méritos en el sistema de información SIMO.
- Ajustes a los cargos reportados en el sistema de información SIMO.
- Definición de ejes temáticos de los cargos ofertados, de los cuales se construyeron 178 adicionales a los propuestos por la Comisión, para un total de 243 ejes temáticos.
- Propuesta de pruebas a aplicar a cada empleo reportado.
- Apoyo al proceso de nombramiento de los ganadores de la convocatoria 429 -2016 Antioquia.

### *Levantamiento de cargas de trabajo*

- Levantamiento de cargas de trabajo en la Gerencia de Afrodescendientes; Dirección de Desarrollo Humano adscrita a la Secretaría de Gestión Humana y Desarrollo Organizacional; Departamento Administrativo del Sistema de Prevención, Atención y Recuperación de Desastres – DAPARD; Dirección de Control Interno Disciplinario y Gerencia de Auditoría Interna.

## **PROGRAMA 3 PRÁCTICAS DE EXCELENCIA**

El propósito general es incorporar a la Administración Departamental los mejores estudiantes de las universidades públicas, privadas y de las instituciones de educación para el trabajo y el desarrollo humano con presencia en el departamento, para que aporten al fortalecimiento de la gestión de los diferentes organismos de la Administración Departamental y a la ejecución de los proyectos del Plan de Desarrollo.

Este programa considera varias modalidades: Prácticas de excelencia, Estado joven, pasantías internacionales, prácticas servidores públicos y prácticas especiales. Las principales realizaciones de este programa fueron las siguientes:



### *Prácticas de excelencia*

- Incorporación de 1.589 estudiantes que realizaron su práctica laboral apoyando diferentes proyectos y programas del Plan de Desarrollo “Antioquia Piensa en Grande”.
- Asignación de 328 de ellos a las 9 subregiones del departamento como gestores de los Ecosistemas de Innovación en la Secretaría de Educación y de paz en la Gerencia de Paz y Postconflicto, haciendo presencia con el programa en todo el territorio.
- Suscripción de 139 contratos con las instituciones de educación, 97 de prestación de servicios con las instituciones privadas, 42 interadministrativos con las instituciones públicas y 39 resoluciones de vinculación formativa para la incorporación de los estudiantes.

### *Prácticas Estado joven*

- Incorporación de 2015 estudiantes bajo esta modalidad liderada por el Ministerio del Trabajo en coordinación con el Departamento Administrativo de la Función Pública y operada por la Caja de Compensación Familiar Comfama.

### *Pasantías internacionales*

- Gestión del apoyo de 16 pasantes internacionales provenientes de Canadá, Estados Unidos, India, Italia, Reino Unido, Suiza, Francia y Nueva Zelanda, asignados a los siguientes organismos: Secretaría de Infraestructura Física, Departamento Administrativo de Planeación, Secretaría de Educación, Secretaría de Productividad y Competitividad, Secretaría de las Mujeres de Antioquia, Secretaría de Gobierno, Secretaría Seccional de Salud y al programa Antioquia Joven.

### *Práctica para servidores públicos*

- Once (11) servidores públicos que se encontraban adelantando estudios de pregrado y postgrado adscritos a las secretarías de Gestión Humana, Educación, Salud, General, Hacienda y la Gerencia de Auditoría Interna realizaron su práctica con esta modalidad.



### *Prácticas especiales*

- Cuarenta (40) estudiantes de instituciones de educación de niveles técnicos, tecnológicos o de postgrado realizaron su práctica en las secretarías de Gestión Humana y Desarrollo Organizacional, Educación, General, Gobierno, Minas, Salud y la Gerencia Indígena.

### *Eventos*

- Realización de 42 eventos con practicantes (inducción, encuentro de tutores, de experiencias y de certificación) para brindarles conocimiento de la cultura organizacional, fortalecer el proyecto de prácticas, conocer las experiencias adquiridas y las propuestas de mejora realizadas por los estudiantes durante su periodo de práctica.

### *Ferias y charlas de prácticas en las universidades:*

Organización y realización de 18 ferias y charlas con universidades para dar a conocer y promocionar el proyecto.

### *Sitio web centro de prácticas*

- Creación de un sitio web con la información de las diferentes modalidades de práctica, espacio en el que se incluye también el componente de gestión del conocimiento donde reposan los relatos y las propuestas de mejoramiento.

## **PROGRAMA 5. GESTIÓN DEL EMPLEO PÚBLICO**

En particular se trabajó en los siguientes frentes:

### *Gestión del empleo:*

- Expedición de actos administrativos relacionados con la terminación de provisionalidades, terminación de encargos o renuncias a encargos; revocatorias y derogatorias; retiro del servicio





y declaración de insubsistencia; ejecución de sanción disciplinaria; declaración de vacantes; comisiones de servicio; períodos de prueba; prórrogas, posesiones y modificación a períodos de estudio. Así, en el período 2016 – 2019 se expidieron 5.941 actos administrativos relacionados con los asuntos indicados.

*Administración de las relaciones con las organizaciones sindicales.*

- Expedición de 454 permisos sindicales a las diferentes organizaciones sindicales y a la Asociación de servidores públicos departamentales y municipales de Antioquia -ADEA-, SINALTRALIC y SINTRABECOLICAS.

*Procesos internos de selección:*

- Realización de convocatorias internas; definición de empleos ofertados; revisión de historias laborales de los servidores postulados en esas convocatorias; revisión de solicitudes presentadas; análisis de cargos con elegibles para encargo con nombramiento en temporalidad, así como los cargos desiertos por no postulación.

*Conformación y administración de las historias laborales:*

- Gestión de historias laborales nuevas o con reingreso; avance en su organización y digitalización; verificación de títulos e ingreso de las mismas al aplicativo G+ y Kactus.

*Evaluación del desempeño:*

- Asesoría y capacitación para la evaluación del desempeño y los acuerdos de gestión; revisión de formularios y devolución de los que presentaron fallas para su revisión y corrección.

*Trámites de situaciones administrativas:*

Respuesta a solicitudes (derechos de petición y PQRSD, oficios o expedición de constancias); exhortos a juzgados y tribunales (oficios a juzgados y órganos de control y tutelas); y respuestas a requerimientos de los organismos de control.



*Expedición de certificados laborales y bonos pensionales:*

- Expedición de certificados relacionados con las diferentes áreas de administración de personal.

*Otras actividades:*

- Expedición de oficios para la CNSC o el DAFP; conceptos jurídicos; validación de hojas de vida en el SIGEP; verificación de declaración de bienes y rentas en el SIGEP y actualización e inscripción en el registro público de carrera administrativa.

Es importante anotar que para dar cumplimiento al Decreto 1083 de 2015, incisos cuarto y quinto del artículo 2.2.6.34, se destinaron \$1.577.319.220 para proveer de manera definitiva mediante concurso público de méritos empleos de carrera administrativa, ofertando mil sesenta (1.060) vacantes existentes en la planta de personal de la entidad.

*Proyecto Capacitación para el fortalecimiento de la gestión institucional*

Para fortalecer estratégicamente el talento humano del Departamento de Antioquia promoviendo la creatividad, identidad, participación y seguridad laboral de los servidores públicos, así como la eficacia, eficiencia y efectividad para el cumplimiento de las metas institucionales se desarrollaron las siguientes acciones:

- Implementación del Plan Institucional de Capacitación –PIC- para el cuatrienio 2016-2019, el cual se basó en las necesidades de formación de las dependencias.
- 10.809 servidores capacitados, superando la meta con un porcentaje de 200% ,en temas transversales relacionados con el ejercicio de la función pública, la formación en la modalidad de educación formal y la inducción para involucrar al nuevo servidor público en la cultura organizacional (interventoría, supervisión, vigilancia, control y liquidación de contratos estatales, finanzas públicas, actualización en tributaria con énfasis en la ley de financiamiento, código único disciplinario, actualización en empleo público, ley de carrera administrativa, Modelo Integrado de Planeación y Gestión, normas ISO y riesgos entre otros). Especial énfasis se dio a la formación de los servidores en el desarrollo de





competencias funcionales, capacitación de cara al concurso de la Convocatoria 429 de la CNSC.

- Continuación de la ejecución del Convenio Interadministrativo Departamento de Antioquia –ICETEX para cualificar a los servidores públicos y mejorar sus competencias en lo relacionado con la educación formal (conducente a título) a través de créditos educativos condonables por prestación de servicios al Departamento.
- Inducción y reinducción a los nuevos servidores.
- 90% de los servidores públicos fortalecidos en sus competencias funcionales.

## **COMPONENTE PLANEACIÓN Y GESTIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN TIC**

### **PROGRAMA 1 FORTALECIMIENTO DE LAS TIC EN LA ADMINISTRACIÓN DEPARTAMENTAL**

Las acciones realizadas están enmarcadas en la Estrategia Gobierno Digital y se presentan por cada uno de los 6 dominios del marco de referencia de arquitectura empresarial para la gestión de TI en el estado colombiano.

#### *Dominio de Estrategia de TI.*

- Elaboración del entendimiento estratégico a partir del Plan Nacional de Desarrollo, el Plan Departamental “Antioquia Piensa en Grande”, el Sistema Integrado de Gestión y las directrices emanadas por MinTIC haciendo uso de la metodología IT4+® y el marco de referencia de la arquitectura empresarial para la gestión de las tecnologías de la información y las comunicaciones del Estado.
- Formulación y publicación del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información – PETI 2016-2019, alineándolo con el Plan Nacional de Desarrollo 2018 – 2022, haciendo énfasis en la Política de Gobierno Digital y la Política de Seguridad Digital, y la ejecución de las actividades en atención a la nueva Estrategia de Integración Digital del Estado - GOV.CO.
- Publicación del Plan de Seguridad y Privacidad de la Información y el Plan de Tratamiento de riesgos de





Seguridad y Privacidad de la Información en la página Web de la Entidad  
[www.antioquia.gov.co](http://www.antioquia.gov.co).

### *Dominio de Gobierno de TI.*

- Optimización de las inversiones y disminución del costo de soporte, mantenimiento y actualización, con las siguientes estrategias:
  - Consolidación de un mínimo de sistemas de información (dato único), fusionando e interconectando sistemas de información.
  - Inclusión de nuevas necesidades en los sistemas desarrollados internamente
  - Inclusión de nuevas necesidades en los sistemas licenciados por terceros, maximizando la inversión.
  - Adquisición de sistemas sólo después de agotar las tres directrices anteriores.
- Formulación de estrategia de TI alineada a las necesidades del Plan de Desarrollo Departamental y a los requerimientos de los procesos, así como al cumplimiento de la política de Gobierno Digital.
- Gobernabilidad de las TIC con base en la arquitectura empresarial y por ende, en las arquitecturas de negocio, de información, de sistemas de información y de servicios tecnológicos.

### *Dominio de Información*

- Acuerdo de licenciamiento corporativo denominado ELA - Enterprise License Agreement, cuyo objetivo es fortalecer una única plataforma geoespacial, a partir de la cual se consolida transversalmente toda la información geográfica de las distintas dependencias. Lo anterior ha permitido a la Gobernación de Antioquia:
  - Disponer de un único sitio de datos geográficos.
  - Consolidar y mantener vigente la información geoespacial de la administración departamental.
  - Potencializar el uso de las herramientas GIS, las cuales sirven de apoyo para realizar el análisis y la toma de decisiones.





- Apoyar proyectos asociados con requerimientos geográficos.
  - Lograr empoderamiento en cada una de las dependencias en el manejo de su información geográfica.
  - Diseño del portal geográfico donde se visualiza la información geográfica para que pueda ser consultada y utilizada por la comunidad en general.
  - Conexión con la base de datos geográfica de la Gerencia de Catastro para ser consultada en línea por parte de todas las dependencias de la entidad.
  - Elaboración de aplicativos geográficos como herramienta de apoyo fundamental para la entidad, permitiendo almacenar, procesar y desplegar información geográfica, que serán un referente de consulta a nivel regional y nacional.
- Mejoramiento de la calidad de los conjuntos de datos, utilizando herramientas para corregir errores, agregando en algunos casos columnas de coordenadas para georeferenciar los datos y en otros casos, se unificaron varios conjuntos de datos que tenían información desagregada, en un solo conjunto consolidado. También se crearon visualizaciones para facilitar la comprensión de los datos por parte de los usuarios.
  - Obtención de sellos de excelencia en Gobierno Digital en las sedes de los establecimientos educativos, el directorio de las ESE Hospitales con coordenadas, la mortalidad anual por desnutrición en menores de cinco años y la cobertura anual de vacunación en los municipios de Antioquia desde el 2007, con lo cual se garantiza y certifica la alta calidad de los mismos.
  - Publicación en el portal web antioquia.gov.co de los siguientes instrumentos de gestión: Registro de Activos de Información, Índice de Información Clasificada y Reservada, Esquema de publicación de información, Programa de Gestión Documental, Plan Institucional de Archivos - PINAR. Tablas de Retención Documental, Cuadro de Clasificación Documental, entre otros, en cumplimiento a la Ley 1712 de 2014 de transparencia y acceso a la información pública.

#### *Dominio de Sistemas de Información.*

- Identificación de la arquitectura actual y de solución de los sistemas de información, plasmándolas en el Plan Estratégico de Tecnologías de la Información - PETI.





- Intervención de los diferentes sistemas de información que habilitan los procesos de la Administración Departamental y entes descentralizados para cumplir con los cambios normativos y garantizar su actualización, soporte y mantenimiento.
- Adición al sistema SAP de la facturación que habilita de forma integral los procesos financieros y logísticos de la Gobernación (nivel central, Salud, Asamblea Departamental y FLA), nuevas funcionalidades: Material Ledger (Gestión de costos) para la FLA e implementación de la versión New GL y las políticas contables NICSP - Normas Internacionales Contables del Sector Público.
- Con el fin de garantizar la integridad de la información, migración de sistemas de información tales como: Fondo de vivienda de Salud, Créditos educativos del fondo Gilberto Echeverry y cartera de calamidad doméstica de la Secretaría de Gestión Humana y Desarrollo Organizacional.
- Implementación de soluciones de gestión de recaudo y cobro coactivo e integraciones con el Sistema misional QX TRANSITO.
- Adecuación del módulo de denuncias del Programa de Alimentación Escolar –PAE- en SISMANA.
- Implementación de los siguientes sitios web: Portal de las Mujeres, Antioquia Honesta y Banco de la Gente.
- Desarrollo de los siguientes sistemas de información:
  - Asesoría y asistencia técnica de la Gobernación de Antioquia: Automatización del procedimiento de Asesoría o Asistencia Técnica del proceso de Fortalecimiento Institucional y de la participación ciudadana.
  - Consolidación de información fiscal y financiera para las entidades territoriales del Departamento de Antioquia –SIFMA: Permite hacer seguimiento a los 125 municipios del departamento en la ley 617, donde se dictan normas tendientes a fortalecer la descentralización y la racionalización del gasto público nacional.
  - Sistema de Información Educativo de la Gobernación de Antioquia: Integra la información relevante de la Secretaría de Educación, matrícula, recursos educativos, infraestructura tecnológica, infraestructura educativa, docentes y pruebas Saber.
  - Sistema de información integral para el Fondo de la Vivienda: Integra todo el proceso del Fondo de la Vivienda desde la publicación hasta la terminación del crédito.





- SIMON Móvil para las denuncias del Plan de alimentación Escolar –PAE-: Permite realizar denuncias por parte de la ciudadanía sobre el PAE.

#### *Dominio de Servicios Tecnológicos.*

- Ejecución de proyectos para optimizar la plataforma tecnológica, habilitando apropiadamente los procesos que llevan a cabo las distintas secretarías, dependencias y entes descentralizados de orden departamental, posibilitando el procesamiento y acceso a la información y por ende, la eficacia en los servicios prestados.
- Modernización de la red corporativa de datos, el centro de procesamiento y almacenamiento, los sistemas de información, las estaciones de trabajo y los equipos utilizados en la seguridad y privacidad de la información.

#### *Seguridad de la Información:*

- Consolidación del riesgo como eje principal de la gestión de la seguridad de la información.
- Documentación del portafolio de servicios de seguridad de la información y definición de instructivos formales orientados a la estandarización del tratamiento de incidentes, la operación de la seguridad y la gestión de la vulnerabilidad técnica.
- Aplicación de controles de acuerdo a la norma ISO/IEC 27001.
- Avance en gestión administrativa en el análisis de GAP del modelo de privacidad y seguridad de la información.
- Actualización del "Manual de lineamientos de Seguridad de la Información.
- Implementación de un Sistema de Protección Web Application Firewall para 11 Sitios web expuestos.
- Adquisición de una herramienta de protección de seguridad, implementada en 20 servidores.
- Implementación de la auditoria de directorio activo, archivos y Firewall.
- Solución de antivirus y antimalware para brindar protección al usuario final.





- Disponibilidad de protección perimetral de correo electrónico para Phishing (suplantación de identidad) y malware Avanzado.
- Dispositivo de seguridad de prevención de intrusiones para identificar tráfico anómalo en la red.
- Identificación de brechas de seguridad en la plataforma tecnológica.
- Implementación del sistema de reconocimiento facial para garantizar la seguridad y el cuidado integral de la ciudadanía que ingresa al Centro Administrativo Departamental y la Contraloría General de Antioquia con el registro y control de 8.000 personas que acceden diariamente.

#### *Internet:*

Disposición de 4 canales para el servicio de Internet: Navegación: 250 Mb; servicios: 150 Mb; redes sociales: 100 Mb; y visitantes: 60 Mb. Para la Fábrica de Licores y Alcoholes de Antioquia se dispone de 1 canal independiente con 50 Mb.

#### *Infraestructura:*

- Adquisición de 160 equipos de comunicación para modernizar la red de datos.
- Implementación de tecnologías hiperconvergentes definidas por software para consolidación y optimización de servidores.
- Actualización de las plataformas en clúster de alta disponibilidad para bases de datos críticos Oracle y SQL. Adicionalmente, actualización de la plataforma del ambiente de producción SAP.
- Adquisición de 1700 computadores, 1200 licencias Office Estándar 2016, 2000 Licencias Call de Windows, 16 licencias de Windows Server External Conector, 48 licencias de Windows Server Estándar por Core, para renovar hardware y software de oficina que presentaban obsolescencia tecnológica.
- Renovación de 2 sistemas de almacenamiento y ampliación de su capacidad.
- Consolidación y renovación de la plataforma de respaldo de la información corporativa ubicada en los servidores del





centro de cómputo del CAD, adquiriendo el sistema Dataprotector con respaldo a disco StoreOnce con 134TB de capacidad con re-duplicación y compresión.

#### *Conectividad para instituciones educativas*

- Para contribuir con el programa de erradicación del analfabetismo y facilitar el acceso al bachillerato y a la universidad digital, se ejecutó el proyecto denominado: “Tecnologías en zonas rurales, para facilitar el conocimiento”, logrando la construcción de una red propia, utilizando la tecnología TV White Spaces, recientemente regulada en Colombia, y conocida como “Espacios en Blanco de Televisión”, dado que hace uso de forma eficiente del espectro electromagnético, sin incurrir en costos de licenciamiento, para suministrar los servicios de internet y el acceso a contenidos educativos, con lo cual se impactó positivamente a 9 Subregiones, 34 municipios, 110 sedes educativas rurales y 8.944 estudiantes, así como al personal administrativo y de profesores.

#### *Mesa de servicios:*

- Atención de los requerimientos de TI en el Centro Administrativo Departamental - C.A.D y sus sedes externas tales como: Fábrica de Licores de Antioquia FLA, Palacio de la Cultura (Archivo Histórico), Cárcel de Yarumito, Centro Regulador, Laboratorio Departamental, el Almacén de la Secretaría de Salud, el Hangar 71 del Aeropuerto Olaya Herrera sede de Salud y Dapard y la Casa Antioquia en la ciudad de Bogotá.

A través de la mesa de servicios de Informática –CSI se prestaron los siguientes servicios:

- Técnico oportuno para los 4221 usuarios de las diferentes herramientas de (hardware y software) informáticas de la Gobernación de Antioquia.
- Especializados para atender las necesidades del día a día, relacionados con la plataforma tecnológica, así como proyectos que se ejecutan en las diferentes secretarías, departamentos administrativos y gerencias de la Gobernación de Antioquia.





- De hosting para la Secretaría de Salud de Antioquia, Secretaría de Educación, Secretaría de Agricultura, Gerencia de Comunicaciones y Secretaría General.
- De conectividad para las sedes educativas, que hacen parte del programa de bachillerato digital.

#### *Dominio de Uso y Apropiación de TI.*

- Capacitaciones en sitio para el uso y apropiación masiva de las TIC por parte de la ciudadanía, en el marco de desconcentración de trámites y servicios del programa "Antioquia Cercana", lo cual implicó el desplazamiento de servidores públicos a los diferentes municipios del departamento de Antioquia para dar solución a las necesidades de la ciudadanía.

Realización de charlas sobre temas específicos de TIC: SECOP II, Seguridad de la Información, Office365, ArcGis, Kactus (nómina), Isolución (SIG), SAP y el conocimiento de nuevas plataformas, con el fin de promover el uso y apropiación de las TIC a nivel interno para los servidores públicos.

## **COMPONENTE BIENESTAR LABORAL Y CALIDAD DE VIDA**

### **PROGRAMA 1 FORTALECIMIENTO DEL BIENESTAR LABORAL Y MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DE VIDA**

Los programas de bienestar están orientados a atender las áreas de recreación (vacaciones recreativas; día del niño y de la juventud; club de pesca; días de sol; semana del jubilado; días de sol para jubilados; tarde silletera; días especiales: día del servidor, la secretaria, la madre, el padre, el conductor, el mensajero y de la familia; pregón navideño y novenas navideñas, turismo (excursiones, "Vamos a pueblar" ), capacitación no formal (aprovechamiento del tiempo libre, en artes y oficios, preparación para la jubilación, encuentros de parejas y convivencias), cultura (formación musical para los hijos), deportes (torneos, caminatas, formación en ligas deportivas y





gimnasios), salud mental (atención en trabajo social, toxicología, psiquiatría, terapia familiar y grupal), y auxilios dirigidos a los servidores públicos, jubilados y sus familias. Comprende además la atención por calamidad doméstica (préstamos) y fondo de la vivienda.

Las principales realizaciones son las siguientes:

- Atención de 86.521 personas, lo que corresponde al 139,9% de la meta planteada, con un porcentaje de satisfacción del 95%, indicando un alto grado de participación y satisfacción de los programas ofrecidos
- Ocho adjudicaciones de créditos de vivienda, por un valor de \$70.904.128.706, beneficiando a 1.168 servidores públicos, trabajadores oficiales, pensionados y jubilados. invalidez o jubilación.
- Inversión de \$79.004.692.411 en todos los programas de bienestar en el cuatrienio.

## **PROGRAMA 2. GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y LA SALUD EN EL TRABAJO**

De conformidad con la Ley 1562 de 2012 reglamentada por Decreto 1072 de 2015, desde el 01 de enero de 2016 se viene trabajando con el apoyo de la ARL en la implementación del Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el trabajo, bajo el cual se realizaron actividades como:

- Propuesta de implementación de proceso de Seguridad y Salud en el Trabajo, evaluación de avances en la implementación del sistema y documentación del mismo.
- Actualización de la matriz de riesgos para el Centro Administrativo Departamental – CAD-, FLA, Imprenta (hasta su cierre en el 2017), Laboratorio Departamental, Programa Aéreo de Salud –PAS-, Cárcel de Yarumito, almacén de salud, Archivo Histórico, así como, la valoración de los peligros y riesgos identificados.
- Avance en la actualización de plan de emergencias de esos organismos.
- Aplicación de los sistemas de vigilancia epidemiológica para controlar el riesgo osteomuscular, psicosocial, biológico y químico y realización de visitas de seguridad en los municipios para actualizar matriz de peligros,



capacitar a los servidores e inspeccionar puestos de trabajo.

- Coordinación de la contratación de la administradora de riesgos laborales para los servidores del Departamento, suscribiendo contrato con la Compañía Colombiana de Seguros - Positiva ARL, que a partir del 1 de mayo de 2016 empezó a atender los eventos surgidos de accidentes de trabajo y/o enfermedades laborales, además de brindar apoyo y asistencia técnica en las diferentes actividades.
- Continuidad a los programas de acondicionamiento físico a través del sistema de reembolso, en el cual también participan los servidores de las regiones. Adicionalmente, se ha brindado atención de servidores en el gimnasio ubicado en las instalaciones del sótano del C.A.D.
- 3.819 servidores públicos fueron intervenidos integralmente desde la seguridad y salud en el trabajo, cifra que con respecto a la meta del 70% corresponde en un 103.13% de cumplimiento.
- Reducción del índice de lesiones incapacitantes (indicador de tendencia negativa que mide la relación entre la frecuencia y la severidad de los accidentes de trabajo) al 0.13% lo que da un cumplimiento total del 158.74% en el cuatrienio.

## **COMPONENTE GOBIERNO DE CARA A LA CIUDADANÍA**

### **PROGRAMA 3. FORTALECIMIENTO DEL MODELO INTEGRAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA**

Para lograr una transformación social, abrir la puerta de las oportunidades y cerrar la de la ilegalidad, se decide implementar un Modelo Integral de Atención a la Ciudadanía con el objetivo de facilitar el acceso a las oportunidades (bienes y servicios) que ofrece la Gobernación, eliminando barreras burocráticas, físicas y de distancia, y garantizando la atención digna, oportuna y eficiente, haciendo especial énfasis en la atención de los canales (presencial, telefónico y virtual) por los cuales se accede a la administración

Los principales avances en esta materia son los siguientes:



### *Consolidación del canal presencial*

- Atención de un promedio mensual superior a los 11.000 ciudadanos en el Centro de Atención a la Ciudadanía, los cuales cómodamente pudieron realizar trámites de catastro, valorización, participación ciudadana, salud, tutelas de salud y minas, en un sólo lugar sin necesidad de desplazamientos innecesarios.

### *Fortalecimiento tecnológico del canal presencial*

Remodelación e implementación del sistema de turnos en las taquillas de atención: en Educación, Tránsito Departamental, Hacienda y en Gestión Documental, evidenciando en tiempo real situaciones que ameriten intervención para mitigar los picos en las demandas de público y minimizar los tiempos de espera de los ciudadanos. Adicionalmente, esta herramienta posibilita la atención preferencial a públicos que ostenten la condición de ser tratados preferentemente: población discapacitada, adultos mayores, mujeres embarazadas y/o lactantes, entre otros.

### *Ferias de Servicio: Antioquia Cercana*

Realización de 88 ferias de servicios en las 9 subregiones del departamento de Antioquia (con una cobertura cercana al 80% del universo total de municipios del departamento, teniendo en cuenta aquellos que no recibieron directamente la feria pero fueron invitados e impactados con las de los municipios aledaños).

- Atención de 209.190 ciudadanos a través de las ferias de servicios, 9.930 de los cuales realizaron el trámite de pasaporte.
- Racionalización de 11 trámites, beneficiando a 20.637 ciudadanos.
- Ahorro de \$27.882.081.236 tanto en 11 trámites racionalizados como en el resto de la oferta llevada a los territorios en las ferias, entendiéndose por ella los programas, proyectos y servicios propios de la Administración Departamental como el de donación de órganos; los programas de la Secretaría de las Mujeres; del Banco de la Gente; de Medio Ambiente y de emprendimiento de la Secretaría de Productividad y





- Competitividad; capacitación en SUIT, SIGEP, SECOP y control interno disciplinario, así como servicios de orden nacional, departamental, municipal y el sector privado.
- Alianzas con el gobierno nacional (Departamento Administrativo de Planeación, Alta Consejería para el Posconflicto, Derechos Humanos y Colombia Renace) para la realización de una feria en Necoclí en la cual se atendieron más de 7.000 ciudadanos. Además, en los municipios de El Bagre y Dabeiba se realizaron ferias con Colombia Renace y el Ministerio de Minas, atendiendo a más de 9.000 ciudadanos con la presencia de más de 80 organismos.
  - Fortalecimiento del portafolio de trámites de las entidades de los 125 municipios del departamento, como parte de una estrategia para nivelar el indicador departamental de trámites inscritos en el SUIT, obteniendo como resultado un incremento en los indicadores de las administraciones municipales, las Empresas Sociales del Estado hospitales, las empresas de servicios públicos departamentales y las personerías.
  - Capacitación de 681 ciudadanos en la plataforma SUIT en alianza con el Departamento Administrativo de la Función Pública.

*Fortalecimiento del canal telefónico (Línea 018000419000 y 4099000)*

- Atención de 345.714 llamadas entre el 1 de enero de 2016 y el 30 de agosto de 2019, muchas de ellas para interponer PQRSD – peticiones, quejas, reclamos o sugerencias/ denuncia, siendo este un canal adicional que la administración departamental pone a disposición del ciudadano para desconcentrar la información y algunos servicios.
- Apoyo a través de la línea a las diferentes dependencias con campañas de salida y promesas de servicio, con un indicador de efectividad en las llamadas por esta línea del 97%, hecho que fortalece la oportunidad de interacción del ciudadano con la administración departamental. Un aspecto importante a destacar es la solución en primera instancia del requerimiento, pues se ha logrado disminuir en el cuatrienio los traslados de llamadas hacia otras dependencias de la Gobernación.



### *Implementación del numeral abreviado: #774*

- Implementación del numeral abreviado que permite una comunicación ágil y simple para el usuario, dado que desde su teléfono celular puede comunicarse con la línea de atención de la Gobernación con solo marcar #774.
- Servicio de telecomunicaciones de cobro reversible, por lo tanto, totalmente gratuito para el usuario ya que es finalmente la Gobernación quien asume los costos de tráfico de la llamada. Desde el mes de mayo de 2019, se han atendido más de 1.000 llamadas de ciudadanos por este medio.

### *Mejoras en el canal digital*

- Inclusión de los siguientes canales y/o servicios:

-Chat de atención a la ciudadanía: Chat en línea para que de forma interactiva el ciudadano pregunte por trámites y servicios. A través de este canal digital se han atendido del 1 de enero de 2016 al 30 de agosto de 2019 un total de **14.591 consultas** de ciudadanos con información de trámites o servicios de la administración.

- WhatsApp institucional (3003050295): Mensajería instantánea para sostener conversaciones entrantes y salientes con los clientes, contando también con la opción de administrar de manera eficiente los recursos dispuestos para la gestión de estas interacciones, obtener reportes con datos que generen valor para el negocio e integrarse con otros sistemas de información para maximizar las capacidades del servicio. Desde el 20 de febrero de 2019 que se implementó este servicio, se han atendido más de 6.000 asesorías de ciudadanos con trámites y servicios del Departamento.

### *Intervención al canal virtual*

- En etapa de implementación la solución de *Web Collaboration* que permite al usuario recibir asesoría personalizada, cercana y en tiempo real sobre las transacciones o consultas que desee realizar sobre la Gobernación de Antioquia.





- En implementación el *ChatBot*, una de las más recientes innovaciones en los canales de chats que facilita la autogestión de una forma muy intuitiva y gráfica.

#### *Mejoras en el micrositio de atención a la ciudadanía*

- Micro sitio con información expedita y con conexión directa a aquellos que se pueden realizar total o parcialmente online, el cual ha contribuido en no menos de un 80% a estimular el volumen de visitas al sitio web de la Gobernación de Antioquia, aportando en la visibilización de la gestión pública a través del canal virtual.
- Creación de un micro sitio alternativo con todo el contenido de las ferias de servicios, donde además se pudo construir un histórico de las que se han realizado hasta la fecha con galería de fotos, videos, portafolios y demás.

#### *Adopción de la Política Pública de Atención a la Ciudadanía*

- Se adoptó con la Ordenanza N° 17 del 15 de agosto de 2018, uno de cuyos primeros logros fue la creación mediante Decreto Departamental de la Unidad Administrativa llamada Dirección de Atención a la Ciudadanía.

#### *Consolidación de la oficina de pasaportes*

- Incremento del 80% en la productividad en la expedición de pasaportes, suministrando el personal especializado para atender la alta demanda, ya que por la facilidad y agilidad con que se realiza el proceso se están tramitando los pasaportes de ciudadanos de otros departamentos.
- Aumento de la capacidad en la oficina de pasaportes para emitir en promedio 12.400 pasaportes al mes, generándole a la Gobernación un ingreso de más de \$700 millones mensuales o \$8.400 millones anuales en el recaudo de los impuestos de timbre y pro ancianos.
- Descentralización del trámite de pasaportes, llevándolo a diversas regiones del departamento, con el propósito de acercar el Estado a los territorios.





- Reducción significativa de la presencia de tramitadores y cobros adicionales a las personas, por medio de las citas y pagos de recaudo correspondientes al trámite vía web, que ahora es de fácil acceso al usuario y transparente.

#### *Mejoramiento del nivel de satisfacción ciudadana*

- Resultado positivo del indicador de percepción de satisfacción ciudadana que paso del 91% en el 2017 al 97% en el 2018. Para el primer semestre de 2019 el resultado continúa dentro de los parámetros y tendencias de los periodos anteriores con un 95% de favorabilidad. Y en lo corrido del segundo semestre del 2019 los datos parciales indican una satisfacción del 96%. Se espera cerrar este año con esta misma tendencia lo que representará una mejora sostenible en la imagen institucional de la Gobernación de Antioquia durante la administración "Antioquia Piensa en Grande".

#### *PQRSD*

- Monitoreo de respuesta de PQRSD en la Administración Departamental.
- Implementación del plan padrino con el fin de darle continuidad a las capacitaciones y asesorías a las personas encargadas de dar trazabilidad a las PQRSD que ingresan por los tres canales: presencial, virtual y telefónico.
- Al finalizar el cuatrienio se espera haber atendido un total de 166.916 PQRSD con una eficiencia superior al 95% y una oportunidad en la respuesta proyectada del 71%.

#### *Racionalización de trámites:*

Racionalización de 47 trámites, con acciones administrativas (27), normativas (5) y tecnológicas (15). La mayor contribución corresponde a la de tipo administrativo, fundamentada en la estrategia de desconcentración "Feria de Servicios Antioquia Cercana".





*Acciones comunicacionales adicionales:*

Para administrar de forma efectiva las comunicaciones con la ciudadanía se desarrollaron las siguientes actividades:

- Ejecución de campaña interna de socialización de la Ley antitrámites.
- Actualización de la cartilla con todos los trámites y servicios prestados por la Gobernación, además de sedes, horarios e información relevante.
- Gestión de la publicación de la Carta de Trato Digno, el Protocolo de Servicio, la Política de Gestión Integral y los informes de satisfacción
- Diseño y puesta en marcha de la nueva interfaz de la APP.

Medellín, octubre 30 de 2019

