



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
3.1.1 Actividades	7
3.1.2 Indicadores	7
3.2 Línea 2. Cualificación del Talento Humano	8
3.2.1 Actividades	8
3.2.2 Indicadores	8
3.3 Línea 3. Administración y fortalecimiento de canales de atención	8
3.3.1 Actividades	8
3.3.2 Indicadores	9
3.4 Línea 4. Gestión eficiente de Trámites y Servicios	10
3.4.1 Actividades	10
3.4.2 Indicadores	10
3.5 Línea 5. Gestión eficiente de PQRSD	11
3.5.1 Actividades	11
3.5.2 Indicadores	11
3.6 Línea 6. Mejoramiento del ciclo del servicio	12
3.6.1 Actividades	12
3.6.2 Indicadores	12



SC4887-1





GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA



UNIDOS

4. PRESUPUESTO.....	13
5. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DEL PLAN DEPARTAMENTAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA.....	15
6. PLAN DE COMUNICACIONES	16



SC4887-1



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 el Modelo Integral de Atención a la Ciudadanía abordará sus acciones, a partir de las siguientes líneas estratégicas:

3.1 Línea 1. *Direccionamiento estratégico*

3.1.1 Actividades

- Crear grupo de trabajo interdisciplinario para la relación Estado Ciudadano (Art 17, Ley 2052 de 2020), entre la Secretaria 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.

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



SC4887-1



3.2 Línea 2. Cualificación del Talento Humano

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.

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	Secretaria 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	Secretaria de Talento Humano y Desarrollo Organizacional	Dirección de Atención a la Ciudadanía	Vigencia 2022 - 2027	Convocatorias - Listados de Asistencia

3.3 Línea 3. Administración y fortalecimiento de canales de atención

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.
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.



SC4887-1



3.4 Línea 4. Gestión eficiente de Trámites y Servicios

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 / Secretaria 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 / Secretaria 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.



SC4887-1



3.5 Línea 5. Gestión eficiente de PQRSD

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 Impactados 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
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
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



SC4887-1

3.6 Línea 6. Mejoramiento del ciclo del servicio

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.
- 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 (Lideres Comunitarios)	Numérico	20,000	Dirección de Atención a la Ciudadanía	Secretaria de Participación y Cultura Ciudadana	Vigencia 2022 – 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.

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 anualmente 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 Alcaldía del Departamento y de los entes descentralizados.



SC4887-1

Fecha de impresión 10/02/2023 2:05:17 p. m.



Gobernacion de Antioquia

ACTA

Oficina DIRECCIÓN DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	Nombre de Acta Reunión Extraordinaria del Comité Departamental de Atención a la Ciudadanía
Organismo SECRETARÍA DE SUMINISTROS Y SERVICIOS	Proceso Atención Ciudadana
Codificación SSS-ACI - 20	Privacidad Pública
Fecha de Creación 20/oct./2022 05:0i:00	Lugar Teams
Fecha Reunión Hora 19/oct./2022 09:0i:00	Notas Por EMMA CECILIA GONZALEZ RIOS
Proxima Reunion 30/nov./2022	Quien Cita EMMA CECILIA GONZALEZ RIOS

Asistentes

Nombre	Es Asistente	Es Copia
DIANA ELIZABETH GONZALEZ QUICENO	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
JORGE SAULO OLIVEROS	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ADRIANA MARCELA CARRANZA BLANDON	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
LIZETH ANDREA FLOREZ ACEVEDO	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
JUAN CAMILO MONTOYA OCHOA	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
JUAN PABLO RESTREPO NARANJO	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ANGELA PATRICIA GONZALEZ MORENO	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Otros Asistentes

Nombre	Es Asistente	Es Copia
José David Villa Restrepo	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Nelson Alberto Sánchez	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
María Alejandra Giraldo Rojas	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Luisa Fernanda Vélez G.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Juan Alberto Ortiz Alzate	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Representante del Dr. José Luis Noreña, Presidente de la Asamblea Departamental	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Andrés Osorno Osorio	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Érika Bermúdez, Municipio de San Jerónimo	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Amantina Rengifo A.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Wendy Vanessa Peña	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Marie Claire Cáceres T.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Natalia Berrío	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Representante Municipio de Amalfi	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Gerencia de Municipios Gobernación de Antioquia	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Marcela Monsalve	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Ver avance de las tareas de asistentes (Revisión Acta)

Objetivos de la Reunión

Objetivo
Aprobar el Plan Departamental de Atención al Ciudadano



Temas Tratados en la reunión

Nombre	Descripción
1. Verificación del Quórum	Verificar que asistan mínimo 9 integrantes del Comité para que la sesión sea válida.
2. Lectura del Acta Anterior	Recapitular los temas tratados en la sesión anterior y verificar cumplimiento de los compromisos.
3. Desarrollo de los temas - a. Lectura del Plan para hacer los ajustes sugeridos	Ajustar el Plan con los aportes recibidos para proceder con su aprobación.
3. Desarrollo de los temas - b. Aprobación del Plan Departamental de Atención al Ciudadano	Proceder con la aprobación del Plan
4. Acciones o compromisos	Se describirán las tareas pendientes producto de la sesión.

Comentarios Relevantes

Nombre	Descripción
1. Verificación del Quórum	Se verificó el Quórum y se identificó que como mínimo asistieron 9 integrantes con voz y voto para tomar decisiones, por lo tanto se desarrolló la reunión.
2. Lectura del Acta anterior	Se dio lectura de los temas tratados en el acta anterior y del cumplimiento de los compromisos de dicha reunión. Solo quedó pendiente Iniciar la difusión de la reglamentación del Defensor del Ciudadano, la cual se realizará después de que sea publicado el Decreto aprobado en la sesión anterior del Comité.
Intervención antes de desarrollar los temas	Antes de iniciar la lectura del Plan Departamental de Atención al Ciudadano, Ángela González socializa el Modelo Integral de Atención al Ciudadano y el Decreto que lo adoptó, con el fin de tener más claridad cuando se muestren los ajustes durante la lectura del Plan, comenta la compañera que este modelo se generó como una necesidad luego del análisis de la Política Pública de Atención a la Ciudadanía, en él se recopilan las líneas estratégicas que orientan el cumplimiento de la misma, recopila igualmente la parte normativa y técnica que lo rige. A renglón seguido se da lectura del Decreto 2021070002928 del 11/08/2021 por medio del cual se adopta el MIAC para el Departamento de Antioquia, el cual tiene como marco de referencia todos los servidores públicos de la Gobernación, y se definen las líneas de acción que deben ser conocidas y aplicadas por todos durante el servicio y bajo las Políticas Nacionales de Atención al Ciudadano. Estos dos documentos se les compartirán a todos los integrantes del Comité.
3. Desarrollo de los temas - a. Revisión del Plan Departamental de Atención al Ciudadano-PDAC	José Villa procede con la lectura del Plan con los aportes de la Secretaría de Participación y Cultura Ciudadana, al mismo tiempo se dará lectura del ajuste considerado por la Dirección de Atención a la Ciudadanía, bien para corregir o para sostener el contenido del Plan. Un aspecto importante que se aclara por parte de José con respecto a la confusión entre los términos de Política Pública, el Modelo y Plan es que la Política es lo macro es la hoja de ruta a nivel departamental, el Modelo es la materialización de lo que dice la Política y el Plan es el medio por el cual se le va a dar cumplimiento a las líneas estratégicas, son tres términos distintos, pero se complementan. Reconociendo el aporte y el interés prestado para ajustar el PDAC se vota por todos los asistentes con voto del Comité a faavor de acoger la sugerencia de Juan Camilo Montoya en el sentido de escribir una breve definición de cada línea estratégica, aunque se aclaró que estas definiciones se encuentran detalladas en el documento que se compartió luego de la anterior reunión sobre el Estado del Arte, esto por practicidad para facilitar la lectura de quien se acerque a esta temática y porque el Plan por sí mismo debe permitir conocer qué se va a hacer y cuál es la forma de medición y no tener que remitirse a otros documentos adicionales para verificar el cumplimiento de la ejecución del PDAC, como lo especifica Juan Camilo. Se hicieron todas las aclaraciones a las demás sugerencias presentadas.
3. Desarrollo de los temas - b. Votación para la aprobación del Plan	A continuación, se inicia la votación para aprobar el Plan en esta reunión, no obstante quedar pendiente el ajuste de hacer una breve definición o descripción de qué es cada línea estratégica del Plan, tarea que se reitera hacerla en compañía del proponente con los funcionarios de la Dirección de Atención al Ciudadano, después de realizar el ajuste se les compartirá en versión definitiva a todos los integrantes del Comité. Se aprueba el Plan Departamental de Atención a la Ciudadanía con los votos a favor de los siguientes integrantes: Directora de Atención a la Ciudadanía o su delegado-Presidente del Comité Coordinado del Centro Integrado de Atención a la Ciudadanía-Secretario del Comité Director de la Oficina de Pasaportes o su delegado Representante de la Dirección Departamental de Derechos Humanos Representante de Comunicaciones de la Dirección de Atención a la Ciudadanía Representantes de los grupos de interés o particulares que tiene presencia en los Centros de Atención o que tienen injerencia en la prestación de un servicio o la realización de un trámite Representante de la Secretaría de Participación Ciudadana-Dirección de Organismos Comunales Alcaldes como representantes de los municipios del departamento, Municipio de San Jerónimo Presidente de la Asamblea Departamental de Antioquia o su delegado. La Dirección de Atención a la Ciudadanía finaliza la sesión recordando que el Comité se reactivó y avanzó durante la vigencia para poner en práctica lo que se quiere desde la Gobernación para fortalecer el relacionamiento Estado-Ciudadano, se requiere que la actividad sea constante y se informa que se va a definir otra sesión para que cuando el Plan esté ajustado se puedan definir responsables para hacer el seguimiento a las actividades y a los indicadores de cada una de las líneas del Plan a las dependencias que conforman el Comité.
4. Acciones o compromisos	En la sección siguiente se dejan consignadas las tareas pendientes.

Registros(3)

Nombre	Tamaño	Fecha	Responsable
 <u>Decreto 2020070002402 modifica integrantes del Comité</u>	320 KB	20/oct./2022 06:25i:00	EMMA CECILIA GONZALEZ RIOS
 <u>Decreto 2021070002928 que adopta el MIAC</u>	254 KB	20/oct./2022 05:56i:00	EMMA CECILIA GONZALEZ RIOS
 <u>Modelo Integral de Atención a la Ciduananía</u>	12 MB	20/oct./2022 05:54i:00	EMMA CECILIA GONZALEZ RIOS

Acciones

Descripción	Responsable	FECHA DE COMPROMISO	% Avances	Comentarios
Enviar por correo el Modelo Integral de Atención al Ciudadano y el Decreto que lo adopta.	EMMA CECILIA GONZALEZ RIOS	19/oct./2022	100	El acta quedó aprobada. No se presentaron observaciones por parte de los asistentes e integrantes del Comité Departamental de Atención al Ciudadano.
Ajustar el Plan de Atención a la Ciduananía con la mejora convenida en la reunión propuesta por Juan Camilo Montoya	ANGELA PATRICIA GONZALEZ MORENO	31/oct./2022	100	Ok
Citar a la próxima reunión del Comité posiblemente antes de cerrar el año 2022	EMMA CECILIA GONZALEZ RIOS	30/nov./2022	100	Queda pendiente para de común acuerdo entre los integrantes se defina una reunión de cierre de actividades del año. De acuerdo al reglamento ya se se cumplió con la realización dos reuniones al año.

Ver avance de las tareas de asistentes (Actividades)

Evaluación y Cierre De La Reunión

Se logró el objetivo	Referencia de logro de los objetivos planteados
SI	

Revisiones y/o Comentarios al acta

Fecha Acta	Fecha Revisión	Estado Revisión	Comentario Respecto al Acta	Responsable
27/10/2022 11:29:34 a. m.	3/11/2022 8:22:26 a. m.	Cerrada	Aprovado	JUAN PABLO RESTREPO NARANJO
27/10/2022 11:29:34 a. m.		Abierta	Sin avances	ADRIANA MARCELA CARRANZA BLANDON
21/10/2022 8:23:08 a. m.	22/10/2022 7:51:10 p. m.	Cerrada	OK	JORGE SAULO OLIVEROS
21/10/2022 8:23:08 a. m.	27/10/2022 11:29:35 a. m.	Cerrada	se cierra debido a la codificacion del acta	JUAN CAMILO MONTOYA OCHOA
27/10/2022 11:29:34 a. m.		Abierta	Sin avances	DIANA ELIZABETH GONZALEZ QUICENO
27/10/2022 11:29:34 a. m.		Abierta	Sin avances	LIZETH ANDREA FLOREZ ACEVEDO
27/10/2022 11:29:34 a. m.	27/10/2022 3:37:33 p. m.	Cerrada	Ok	ANGELA PATRICIA GONZALEZ MORENO
21/10/2022 8:23:08 a. m.	27/10/2022 11:29:34 a. m.	Cerrada	se cierra debido a la codificacion del acta	ADRIANA MARCELA CARRANZA BLANDON
27/10/2022 11:29:34 a. m.	28/10/2022 9:56:50 a. m.	Cerrada	OK	JORGE SAULO OLIVEROS
27/10/2022 11:29:34 a. m.		Abierta	Sin avances	JUAN CAMILO MONTOYA OCHOA
21/10/2022 8:23:08 a. m.	27/10/2022 11:29:35 a. m.	Cerrada	se cierra debido a la codificacion del acta	JUAN PABLO RESTREPO NARANJO
21/10/2022 8:23:08 a. m.	27/10/2022 11:29:34 a. m.	Cerrada	se cierra debido a la codificacion del acta	DIANA ELIZABETH GONZALEZ QUICENO
21/10/2022 8:23:08 a. m.	21/10/2022 8:41:59 a. m.	Cerrada	Aprobada	ANGELA PATRICIA GONZALEZ MORENO
21/10/2022 8:23:08 a. m.	27/10/2022 11:29:34 a. m.	Cerrada	se cierra debido a la codificacion del acta	LIZETH ANDREA FLOREZ ACEVEDO

Nombre: DIANA ELIZABETH GONZALEZ QUICENO
Identificación : 43743570

Nombre: JORGE SAULO OLIVEROS
Identificación :

Nombre: ADRIANA MARCELA CARRANZA BLANDON
Identificación : 21467478

Nombre: LIZETH ANDREA FLOREZ ACEVEDO
Identificación : 1039455441

Nombre: JUAN CAMILO MONTOYA OCHOA
Identificación : 1017125865

Nombre: JUAN PABLO RESTREPO NARANJO
Identificación : 1039465750

Nombre: ANGELA PATRICIA GONZALEZ MORENO
Identificación : 41943684