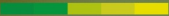


POLÍTICA PÚBLICA
ATENCIÓN
AL CIUDADANO

CONTRALORÍA
GENERAL DE ANTIOQUIA
 *Transparente y eficiente*



CONTRALORÍA GENERAL DE ANTIOQUIA

 *Transparente y eficiente*

“POLÍTICA PÚBLICA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA PARA EL DEPARTAMENTO DE ANTIOQUIA”

Ordenanza No. 17 del 15 de agosto de
2018

Vigencia: 2021

Evaluator: Jorge Iván Bolívar Guerra

Aspectos Preliminares

ANTECEDENTES

•El índice de la política de servicio a la ciudadanía es la capacidad de la entidad pública para garantizar el acceso efectivo, oportuno y de calidad de los ciudadanos a sus derechos en todos los escenarios de relacionamiento con el Estado, garantizando: la accesibilidad de los ciudadanos a la oferta de servicios de las entidades, atendiendo a sus características y necesidades particulares, la prestación del servicio con servidores idóneos y comprometidos y la retroalimentación e incidencia ciudadana (DAFP, 2019)

La XIII Cumbre Iberoamericana de Jefes de Estado y de Gobierno, respaldaron los principios y orientaciones de la "Carta Iberoamericana de la Función Pública",

2003

La XVI Cumbre Iberoamericana de Jefes de Estado y de Gobierno, respaldaron las iniciativas del "Código Iberoamericano de Buen Gobierno"

2006

La XVI Cumbre Iberoamericana de Jefes de Estado y de Gobierno, respaldaron la "Carta Iberoamericana del Gobierno Electrónico"

2007

2009

El Decreto 2623 creó el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano el cual se constituyó en instancia de coordinación de la calidad y excelencia en el servicio al ciudadano en la Administración Pública del Orden Nacional

CONPES 3649 mediante el cual se establecen los lineamientos generales y el alcance de la Política Nacional de Servicio al Ciudadano.

2010

2013

CONPES 3785 adoptó el Modelo de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano definiendo dos áreas de intervención principales: la ventanilla hacia adentro y la ventanilla hacia afuera

El decreto 1499 modifica el modelo integrado de Planeación y gestión, integra los Sistemas de Desarrollo Administrativo, Gestión de Calidad y de Control Interno en un único modelo MIPG (Modelo Integrado de Planeación y Gestión)

2017

- La Constitución Política de Colombia, en su Artículo 2, menciona los fines esenciales del Estado, entre los que está, servir a la comunidad, facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación.
- La adopción de Colombia de la “Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública”, reconoce el derecho de los ciudadanos a una gestión pública de calidad y los empodera para que puedan exigir a la Administración Pública, la mejora continua de la gestión pública en su beneficio, tema que, según dicho documento, es aplicable a cualquier persona natural o jurídica que requiera relacionarse con la Administración y se encuentre en el territorio del país correspondiente, o posea el derecho a hacerlo aunque se encuentre fuera de éste.
- Al Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano “**SNSC**”, se le asignaron funciones de coordinación de la implementación de la política pública de servicio al ciudadano en la Administración Pública del Orden Nacional y la adopción e implementación de los marcos teóricos, conceptuales y metodológicos, establecidos para una adecuada prestación de servicios al ciudadano, por parte de las entidades de la Administración Pública del Orden Nacional, entre otras.

ASPECTOS PRELIMINARES

ASPECTOS	
Fundamento Legal	Artículo 267 de la Constitución Resoluciones 2021500000475 del 11 de febrero de 2021 y 202150001033 del 19 de mayo de 2021, las cuales adoptan respectivamente el proceso y la metodología de evaluación de Políticas Públicas.
Política Pública	“Atención a la Ciudadanía para el Departamento de Antioquia”.
Adopta	Ordenanza 17 del 15 de agosto de 2018
Aspectos Evaluados	Cumplimiento normativo, las inversiones realizadas y las acciones desarrolladas. Criterios de eficacia, eficiencia y efectividad.
Vigencia	Se Evalúa la vigencia 2021, con datos acumulados de 2020.
Ente Evaluado	Atención a la ciudadanía

NORMATIVA

Norma
Constitución Política de 1991
Ley 489 de 1998
Decreto 2150 de 1995
Acuerdo 060 de 2001
Ley 872 de 2003
Ley 962 de 2005
Decreto 4669 de 200
Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública de 2008
Circular Conjunta 004 de 2009
Decreto Nacional 2623 del 2009 - Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano
Decreto 235 de 2010
Decreto 2280 de 2010
Documento CONPES 3649 de 2010 - Política Nacional de Servicio a la Ciudadanía
Ley 1474 de 2011
NTC 5854 de 2011
Ley 1581 de 2012

NORMATIVA

Norma

Documento CONPES 3785 de 2013 - Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano

NTC 6047 de 2013

Ley 1680 de 2013

Ley 1712 de 2014

NTC-ISO 9001:2015

Ley 1755 de 2015

Decreto 1078 de 2015

Decreto 1083 de 2015

Resolución 3564 de 2015

Resolución 455 de 2021

Decreto 1413 de 2017

Resolución 390 de 2017

Decreto 1499 de 2017 - Modelo Integral de Planeación y Gestión

Directiva Presidencial 7 de 2018

Decreto 815 de 2018

Resolución 0667 de 2018

NORMATIVA

Norma

Decreto Nacional 1008 de 2018

Ordenanza 17 de 2018 - Política Pública Departamental de Atención a la Ciudadanía

Ley 1952 de 2019

Ley 1955 de 2019

Decreto Ley 2106 de 2019

Directiva Presidencial 02 de 2019

Directiva Presidencial 07 de 2019

Manual de Gobierno Digital 2019

Decreto 620 de 2020

Ley 2052 de 2020 - Oficina de Relacionamento Estado Ciudadano

Resolución 002160 de 2020

Decreto 088 de 2022- Digitalización y automatización de trámites

Evaluación de la Ordenanza

ESTADO DE LA ORDENANZA

ELEMENTO	ORDENANZA	DESARROLLO EJECUTOR
Anexos técnicos y/o estudios específicos	NO	-
¿Define Conceptos Básicos.?	SI	-
¿Define el Mecanismo para la Rendición de Cuentas?	SI	-
¿Define el mecanismo para la Participación Ciudadana?	SI	-
¿Define un Órgano Consultivo y Asesor?	SI	-
¿ Define mecanismos y acciones de Transversalidad para la ejecución?	SI	-
¿ Define instrumentos específicos	SI	-
¿ Identifica el Problema Central	NO	-
Define un Instrumento de Monitoreo y Seguimiento	SI	-
¿Ámbito de Aplicación.?	SI	-
¿Objetivo General.?	SI	-
¿Específicos.?	SI	-
¿Ejes Estratégicos?	SI	-
¿Líneas de Acción	SI	-
¿Define Enfoques y Principios	SI	-
¿Determina una Fuente Directa de Financiamiento.?	SI	-

ESTADO DE LA ORDENANZA

Enfoques:	De derechos Territorial Diferencial Otros: Atención de cara a la ciudadanía
Principios:	Buen Gobierno Excelencia , Transparencia Gestión Publica Efectiva Participación Vocación de Servicio Trato Digno y Humano Corresponsabilidad Inclusión Accesibilidad y Diseño Universal Oportunidad
Programas:	Plan de Desarrollo 2019 – 2022, nos articulamos con el artículo 147, 148, 333 y la nueva Ley Anti-trámites, Decreto 2106 de 2019, que exige de la Administración Pública, trabajar arduamente en la racionalización de trámites disponiéndolos de forma tecnológica, comprometiendo la eliminación y/o supresión de trámites que pueden transformarse en consultas de información pública de manera virtual y gratuita. Plan de Desarrollo Departamental 2020 – 2023 de la actual Administración Departamental en cabeza del Doctor Aníbal Gaviria Correa, estamos integrados en el Línea 5. Nuestra Gobernanza. Componente: Es hora de un buen gobierno de cara a la Ciudadanía. Programa: “Consolidación del Modelo Integral de Atención a la Ciudadanía para el Departamento de Antioquia.”

ESTADO DE LA ORDENANZA

Programas:	La Dirección de Atención a la Ciudadanía se vincula anualmente a la formulación y ejecución del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de acuerdo a lo establecido en la ley 1474 de 2011 por medio de la cual todas las Entidades Públicas anualmente deben formular dicho plan para enfrentar retos de lucha contra la corrupción. En dicho plan la Política Pública de Atención a la Ciudadanía se ve inmersa en el Componente 2 (Racionalización de Trámites), en el Componente 4 (Servicio al Ciudadano) y de manera Tangencial en el Componente 5 (Transparencia y Acceso a la información Pública).
¿Determina?	Impuestos- Otros Recursos Propios
Objetivos del Desarrollo Sostenible de la ONU	ODS No. 16 Paz, Justicia e instituciones sólidas, en la medida que se busca la construcción de una sociedad más equitativa, participativa y con mayor garantía de derechos y acceso a la justicia. Alianza para lograr los objetivos, por cuanto la Gobernación hace parte de un sistema integrado no solo de entidades públicas, sino también por la empresa privada, la academia, las organizaciones de la sociedad civil y la ciudadanía en general, para dinamizar de manera holística e integral, los alcances de la gestión del Departamento.
Clasificación:	Asistencial
Nivel de preparación Ordenanza	Excelente

Evaluación de la Política Pública

EVALUACION – EFICACIA

N°	INDICADORES DE PRODUCTO	Meta 2021	Logro 2021	Eficacia 2021	Lectura 2021	Meta 2020-2023	Logro 2020-2023	Eficacia 2020-2023	Lectura Cuatrienio
		A	B	C	D	E	F	G	H
								F/E	
01	Percepción de la Satisfacción ciudadana	94	92	0,98	Ineficaz	380	182	0,48	Ineficaz
02	Servidores capacitados en temas de servicio al ciudadano	30	73	2,43	Mas que eficaz	130	194	1,49	Mas que eficaz
03	Herramientas Tecnológicas de canales virtuales	1	2	2,00	Mas que eficaz	4	3	0,75	Ineficaz
04	Trámites Racionalizados en el SUIT	18	32	1,78	Mas que eficaz	72	70	0,97	Ineficaz
05	Población Impactada por fuera del CAD	70.000	52.672	0,75	Ineficaz	250000	53087	0,21	Ineficaz
06	Campañas comunicacionales de Atención a la Ciudadanía	4	4	1,00	Eficaz	16	10	0,63	Ineficaz

Fuente: Aplicativo METOEVA con información suministrada por el ente evaluado, 2021. Cifras en la unidad de medida de cada indicador.

EVALUACION EFICIENCIA

N°	INDICADORES DE PRODUCTO	Eficacia 2021	Costo Programado	Costo Real 2021	Eficiencia 2021	Lectura 2021
		A	(CP)	(CR)	B	
01	Percepción de la Satisfacción ciudadana	0,98	0	0		
02	Servidores capacitados en temas de servicio al ciudadano	2,43	0	0		
03	Herramientas Tecnológicas de canales virtuales	2,00	919.819.279	919.819.279	2,00	Más que eficiente
04	Trámites Racionalizados en el SUIT	1,78	0	0		
05	Población Impactada por fuera del CAD	0,75	4.071.068.721	3.045.081.232	1,01	Más que eficiente
06	Campañas comunicacionales de Atención a la Ciudadanía	1,00	0	0		

Fuente: Aplicativo METOEVA con información suministrada por el ente evaluado, vigencia 2021.
Valores del índice en base 1.

EVALUACION EFICIENCIA

Nº	INDICADORES DE PRODUCTO	Eficacia 2020-2023	Costo Programado	Costo Real	Eficiencia	Lectura Cuatrienio
		A	(CP)	(CR)	B	
01	Percepción de la Satisfacción ciudadana	0,48				
02	Servidores capacitados en temas de servicio al ciudadano	1,49	86.691.323			
03	Herramientas Tecnológicas de canales virtuales	0,75	4.280.632.923	919.819.279	3,49	Más que eficiente
04	Trámites Racionalizados en el SUIT	0,97	2.860.813.644	0		
05	Población Impactada por fuera del CAD	0,21	13.461.603.078	3.045.081.232	0,94	Ineficiente
06	Campañas comunicacionales de Atención a la Ciudadanía	0,63	86.691.320	0		

Fuente: Aplicativo METOEVA con información suministrada por el ente evaluado, vigencia 2021.

EVALUACION EFECTIVIDAD

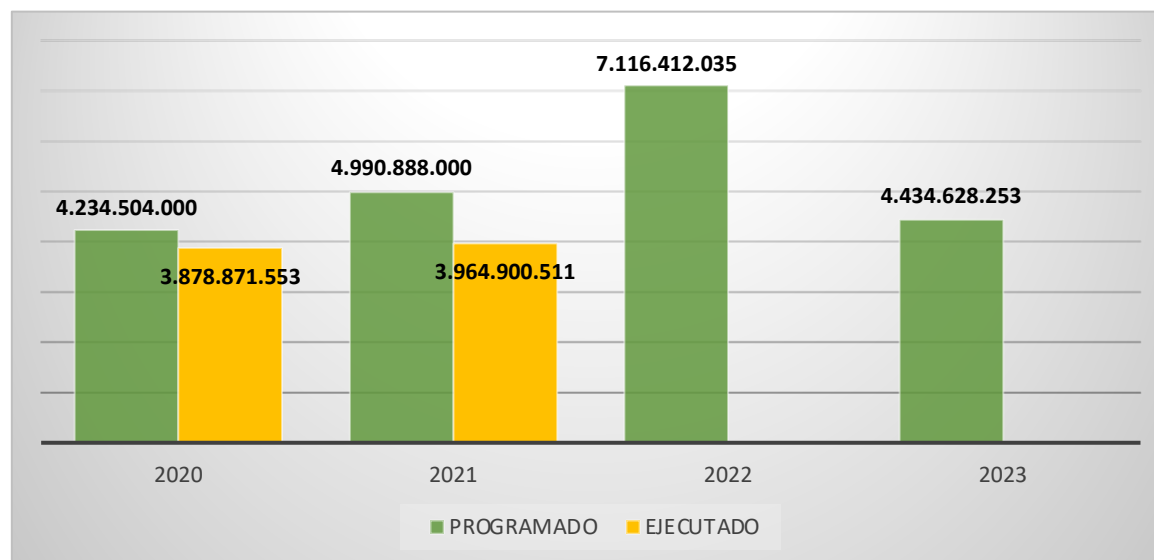
Indicador de resultado. (Objetivos Establecidos)	EFECTIVIDAD ACUMULADA				
	2020	2021	2022	2023	2020-2023
Percepción de la satisfacción ciudadana	1,00	1,00	0,00	0,00	1,00

Fuente: Aplicativo METOEVA con información suministrada por el ente evaluado, vigencia 2021, cifras en la unidad de medida del indicador.

EVALUACION RECURSOS Y PRESUPUESTO

PROGRAMA	Global Programado Años Cuatrienio	Presupuesto Inicial (\$)				Presupuesto Ejecutado (\$)				Global Ejecutado Años Cuatrienio
		2020	2021	2022	2023	2020	2021	2022	2023	
Consolidación del modelo Integral de Atención a la Ciudadanía Para el Departamento de Antioquia	20.781	4.234	4.990	7.123	4.434	3.878	3.964			7.842

Fuente: Aplicativo METOEVA con información suministrada por el ente evaluado vigencia 2021. Cifras en millones pesos del año.



Fuente: Elaboración Propia CAPE, Cifra en millones de pesos.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN REFLEXIONES CRÍTICAS.

- Objetivo de Desarrollo Sostenible N° 16, este propone configurar un nuevo marco de gobernanza pública y una renovada estructura del estado que permitan promover sociedades pacíficas e inclusivas para el desarrollo sostenible, facilitar el acceso a la justicia para todos y construir a todos los niveles instituciones eficaces, responsables e inclusivas que rindan cuentas, por intermedio de las nuevas tecnologías y la apertura de datos que anteriormente eran cerrados para el conocimiento de las comunidades.
- Bajo el enfoque de gobierno abierto se busca avanzar en la construcción de confianza a través de una nueva forma de gobernanza que ve en el ciudadano un aliado de la administración pública, pasando del paradigma del gobernar para los ciudadanos a una nueva dimensión del gobernar con los ciudadanos.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN CONCLUSIONES Y ARGUMENTOS

- En la vigencia 2021, se realizaron Jornadas de Acuerdos Municipales en cinco (5) municipios, adicional a ello se realizaron por solicitud de las administraciones municipales cuatro (4) municipios y por oferta directa dos (2) municipios, estos en las subregiones: Magdalena Medio, Occidente, Urabá y Área Metropolitana.
- Las Ferias de Trámites y Servicios en los municipios de Antioquia, permitieron la descentralización de las diferentes ofertas de servicios y por ende contribuyeron a obtener el ahorro social representado en la no generación de costos de transacción para acceder a servicios de trámites públicos.
- La Dirección de Atención a la Ciudadanía, ha socializado el Modelo Integral de Atención a la Ciudadanía, en los 11 municipios donde realizó algún tipo de intervención, a través de las siguientes capacitaciones:
 - Conceptos Generales del Modelo Integral de Atención a la Ciudadanía
 - Cualificación en PQRS
 - Fortalecimiento Organizacional
 - Accesibilidad y canales de atención a la ciudadanía
 - Protocolos de atención y Lenguaje Claro
 - Política de Racionalización de Trámites y manejo del SUI
 - Plan de Comunicaciones para atención al ciudadano.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN POBLACIÓN

Contextualización de datos de Población	Cifras
Población Nacional: Fuente DANE 2018	48.258.494
Población Total Departamental: Fuente DANE 2018	6.456.763
Población de Referencia: Población Total: Fuente de Referencia	6.456.763
Población Afectada: Población Objetivo Total: Fuentes de Referencia.	6.456.763
Población No Afectada: Fuentes de Referencia.	0
Población Objetivo Beneficiaria: Fuentes de Referencia.	6.456.763
Población Beneficiaria Total: Fuentes de Referencia.	6.456.763
Población Postergada: Fuentes de Referencia.	0
Población Objetivo Atendida: POA	6.456.763
Población No Objetivo Atendida: PNOA	0
Población Objetivo Programada: POP	6.456.763

Fuente: Aplicativo METOEVA con información suministrada por el ente evaluado vigencia 2021.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN – TRAZABILIDAD

Cuántos municipios han adoptado la Política en algún año.						
No.	Municipio	Acuerdo Municipal	Año	Año	Año	Año
			2020	2021	2022	2023
1	Alejandro	X	X			
2	Amagá	X	X			
3	Amalfi	X	X			
4	Briceño	X	X			
5	Jardín	X	X			
6	Jericó	X	X			
7	San José de la Montaña	X	X			
8	Santa Rosa de Osos	X	X			
9	Sonsón	X	X			
10	Támesis	X	X			
11	Urrao	X	X			
12	Vegachí	X	X			
13	Zaragoza	X	X			
14	Cáceres	X		X		
15	Cañasgordas	X		X		

Fuente: Aplicativo METOEVA con información suministrada por el ente evaluado vigencia 2021.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN – TRAZABILIDAD

Cuántos municipios han adoptado la Política en algún año.						
No.	Municipio	Acuerdo Municipal	Año	Año	Año	Año
			2020	2021	2022	2023
16	Copacabana	Solicitud de la entidad		X		0
17	Heliconia	X		X		
18	Itagüí	Solicitud de la entidad		X		
19	Marinilla	Solicitud de la entidad		X		
20	Mutatá	Oferta Directa		X		
21	Nariño	Oferta Directa		X		
22	Puerto Berrío	Solicitud de la entidad		X		
23	Sabanalarga	X		X		
24	Salgar	X		X		

Fuente: Aplicativo METOEVA con información suministrada por el ente evaluado vigencia 2021.

El nivel de trazabilidad que alcanzó La Política Pública para la Atención a la ciudadanía en el departamento de Antioquia fue REGULAR.

BIBLIOGRAFIA Y LITERATURA

1. Información suministrada mediante oficio 202200001961 del 2 de mayo de 2022.
2. Anexos al oficio de información:
<https://drive.google.com/drive/folders/laSIHEATTSiLGe32duQbwQkwrsrMEWi?usp=sharing>
3. Anexos al oficio de información:
<https://www.antioquia.aov.co/images/PDF2/Comunicaciones/2022/22%20-marzo%20-rendicio%cc%81n-de-%20Cuentas-Asamblea%20-departamental-2022-l.pdf>
4. Constitución Política de Colombia. (20 de Julio de 1991). Constitución Política de Colombia. Bogotá, Colombia. Recuperado de
http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/constitucion_politica_1991.html.
5. Carta Iberoamericana de Gobierno Abierto. Bogotá, Colombia, 7 y 8 de Julio de 2016.
6. PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA. Plan de Desarrollo Nacional 2019 – 2022 “Pacto por Colombia, Pacto por la Equidad”, Ley 1955 de 2019.
7. GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA. Plan de Desarrollo Departamental 2020-2023 “Unidos por la Vida”, Ordenanza 06 del 16 de junio de 2.020.

A blurred background image of an open-plan office. Several people are seated at white desks, working on laptops. The office has a high ceiling with a grid of fluorescent lights and large windows on the right side. A green plant is visible on the left. The word "Gracias" is overlaid in the center in a large, bold, black font.

Gracias