

A background image showing three people in a professional setting. In the foreground, a man with glasses and a light blue shirt is seen in profile, looking towards the right. Behind him, another man with glasses and a dark jacket is also looking right. To the right, a woman with long brown hair, wearing a light blue button-down shirt, is gesturing with her right hand while looking towards the men. The background is slightly blurred, showing what appears to be a modern office or meeting space with wooden stools.

POLÍTICA PÚBLICA

ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

Vigencia 2023

CONTRALORÍA
GENERAL DE ANTIOQUIA

A horizontal bar at the bottom of the page, divided into three segments: green, yellow, and green.



CONTRALORÍA

GENERAL DE ANTIOQUIA

Informe de la evaluación a la Política Pública:

“Atención a la Ciudadanía”

Ordenanza N°17 del 15 de agosto de 2018
“Por medio de la cual se adopta la Política Pública de
atención a la ciudadanía para el Departamento de Antioquia y
se toman otras decisiones”

Vigencia evaluada: 2023

Comisión evaluadora:

Jefe de área: Natalia Trujillo González

Supervisor: Carlos Arturo Castro Gutiérrez

Evaluador: Fabián Albeiro González Londoño

Observaciones

La evaluación de la política pública indica que ha logrado una focalización del 60.5% de los municipios del departamento, lo que, aunque es un avance significativo, sugiere que hay un margen considerable para expandir su alcance. En términos de eficiencia anual para 2023, se destaca el indicador de servidores capacitados, que ha aumentado notablemente de cero en la línea base a más del 14.609%, superando ampliamente la meta cuatrienal de 130 servidores. Este crecimiento sugiere que podría haber problemas en la recopilación de datos, afectando la eficiencia final.

También se identificó un error en el reporte sobre 'Trámites racionalizados en el SUI', aunque la ejecución física de esta actividad superó las expectativas, alcanzando un cumplimiento del 175.6%. En cuanto a los recursos financieros, estos sobrepasaron lo establecido en la ordenanza, con un recaudo final de \$8.129.683.903, un incremento superior al 97% respecto al presupuesto inicial de \$4.124.162.814. La ejecución financiera total del proyecto también fue positiva, superando en un 129.6% lo presupuestado. Esto se debe en gran medida al indicador de "Servidores capacitados en atención al ciudadano", que superó su asignación en más de un 1000%. Además, los "Trámites racionalizados en el SUI" tuvieron una ejecución de \$7.318.371.913, lo que representa un 302.9% del presupuesto original.

Sin embargo, la implementación de las acciones de la política pública mostró desigualdades entre los municipios. En 52 localidades no hubo intervención, en 28 se realizó solo una, y en 11 se adoptó la política en su totalidad, reflejando la necesidad de un enfoque más equitativo en la ejecución territorial.

A continuación, se enlistan los principales resultados del proceso evaluativo

Criterio evaluado	Resultado
Integralidad de la adopción desde la ordenanza	95%
Integralidad de la adopción desde la ejecución	100%
Focalización de la población beneficiada	60,50%
Pertinencia y utilidad de la política	90,75%
Cobertura poblacional neta	128%
Eficacia acumulada promedio	100,0%
Eficiencia acumulada promedio	77,1
Efectividad acumulada promedio	94,4
Ejecución financiera acumulada	129,60

1. COMPONENTE DE PREPARACIÓN

1-1. Sectores y programas que desarrolla la política pública

Sectores	Programas
Sector 45 Gobierno territorial	Fortalecimiento a la gestión y dirección de la administración pública territorial
Sector 23 TIC	Facilitar el acceso y uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en todo el territorio nacional

1-2. Cursos de acción de la política pública

Enfoques	Principios	Líneas
De Derecho	Buen Gobierno	Normatividad y Procedimientos
Diferencial	Excelencia	Infraestructura y canales de atención
Territorial	Transparencia	Talento humano
Atención de Cara a la Ciudadanía	Función Pública efectiva	Estructura y Adecuación Institucional
	Participación	Atención directa
	Vocación de Servicio	Cobertura
	Trato digno y humano	Satisfacción Ciudadana
	Corresponsabilidad	
	Inclusión, Accesibilidad y diseño Universal	
	Oportunidad	

1-3. Clasificación de la política

Criterio	Tipo de política
Tipo de intervención	Asistencial
Participación del Estado	Políticas facilitadoras
Funcionalidad	La política constitutiva o constituyente
Elaboración	Participativa
Planificación	De reacción
Grado de innovación	Sin Grado de Innovación

1-4. Evaluación de los elementos de la ordenanza

Elemento	Ordenanza	Ejecutor
Refiere anexos o estudios específicos previos a la adopción	Si	Si
Incluye proceso de participación previos a la formulación	Si	Si
Define conceptos básicos	No	Si
Define un órgano responsable de la ejecución	Si	Si
Define los actores de la política	Si	Si
Define un órgano consultivo y asesor	Si	Si
Define instrumentos específicos	Si	Si
Define mecanismos de transversalidad para la ejecución	Si	Si
Define enfoques	Si	Si
Define principios	Si	Si
Define ODS	No	Si
Determina financiación pública	Si	Si
Define mecanismo para la rendición de cuentas	Si	Si
Define el mecanismo para la participación ciudadana	Si	Si
Define mecanismos de divulgación de la política	Si	Si
Define ámbito de aplicación	Si	Si
Define objetivo general	Si	Si
Define objetivos específicos	Si	Si
Establece cursos de acción: ejes, estrategias o líneas	Si	Si
Define periodicidad o contenidos mínimos de evaluación	Si	Si
Define indicadores de evaluación	Si	Si
	Resultado ordenanza: 95%	Resultado ejecutor: 100%

Después de analizar los elementos de la preparación de la política pública de Atención al Ciudadano, se concluye:

- La política cuenta con una estructura bien definida, incluyendo sectores, programas y líneas estratégicas que apuntan al cumplimiento de sus objetivos.
- El ejecutor cumple con todos de los requisitos establecidos en la ordenanza, demostrando un compromiso con la implementación.
- No obstante, la política no establece una vinculación explícita con los Objetivos de Desarrollo Sostenible.
- La ordenanza no define explícitamente conceptos básicos
- La ordenanza que adopta esta política obtiene una calificación de 95%, lo que evidencia el cumplimiento de la mayoría de los elementos. No obstante, el ejecutor, la Secretaría de Suministros y Servicios - Dirección de Atención a la Ciudadanía, en la ejecución ha incorporado los elementos faltantes a la ordenanza, logrando una calificación de 100%

2. COMPONENTE DE FORMULACIÓN

2-1. Definición y evolución de los problemas sociales

Óptica	Problema público	Causas
Ordenanza	Deficiente confianza en la relación entre la ciudadanía y los organismos, entidades de la administración pública en todo el territorio departamental.	Débil interlocución entre el ente territorial y la ciudadanía
PD* 2016-2019	Débil solución en la oportunidad de las respuestas y capacidad de las solicitudes, trámites y demandas, durante esta que fue la etapa de la implementación de la Política.	Deficiente calidad en las respuestas y la capacidad de las solicitudes de trámites y demandas.
PD* 2020-2023	Insuficiencia en el modelo integral de atención a la ciudadanía por lo tanto se debe pasar a la etapa de consolidación de este.	Débil prestación de los servicios en los canales de atención.

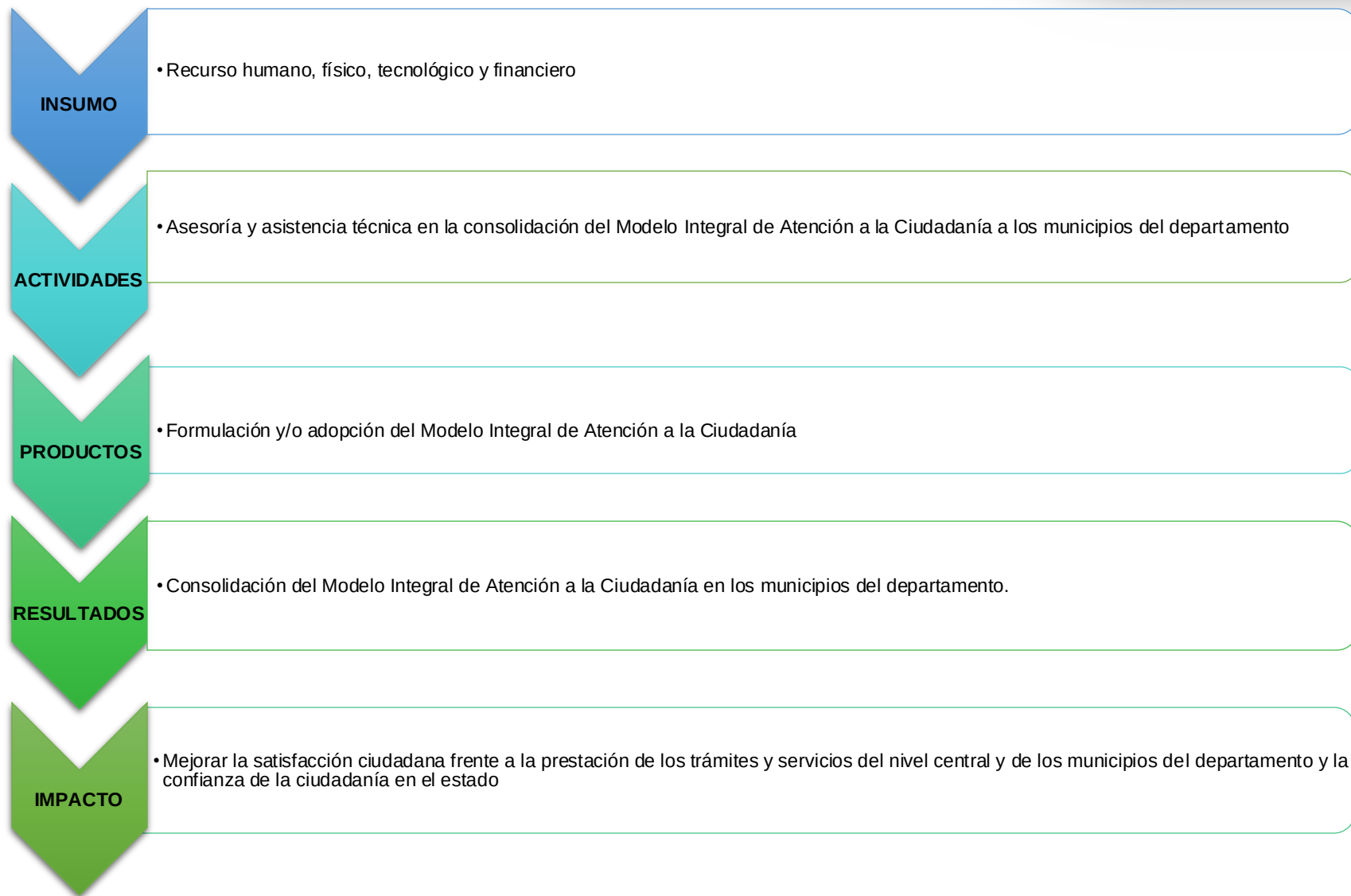
2-2. Normas relacionadas con la política

Tipo de norma	Nombre norma
Decreto	2623 DE 2009
CONPES	3649 DE 2010
Ley	1581 DE 2012
CONPES	3785 DE 2013
Ordenanza	17 DE 2018
Ley	1474 de 2011
Decreto	2019070000743 DE 2019
Decreto	2019070003439 DE 2019
Decreto	2020070002402 DE 2020
Artículo constitucional	Constitución Política de Colombia, arts. 1, 2, 83, 84, 209 y 333

2-3. Actores de la política

Actor	Rol
Academia	Cooperante
Administración departamental	Ejecutor
Administración municipal	Ejecutor
Asamblea departamental	Otro
Ente de control	Otro
Organización no gubernamental	Otro
Profesional experto en temática	Otro
Sociedad civil	Beneficiario
Organismo internacional	Otro

2-4. Cadena de valor



2-5. Focalización de la población

Tipo de población	Unidad de medida	Población de referencia	Población objetivo	Criterio de focalización	Focalización
Entidades territoriales municipales	Administraciones	124	75	La Política Pública de Atención a la Ciudadanía en su condición de transversalidad impacta las entidades municipales del Departamento, excepto Medellín-Distrito.	60,5%
	Suma	124	75	Total	60,5%

Tras analizar el componente de formulación de la política pública de Atención al Ciudadano, se pueden destacar varios hallazgos importantes. En primer lugar, la desconfianza ciudadana hacia la administración pública es un problema recurrente, identificado en la política y en los planes de desarrollo, atribuida a una percepción de debilidad institucional para atender efectivamente las necesidades de la ciudadanía.

La política se sustenta en un marco jurídico sólido, que incluye la Constitución y normas como la Ley 1474 de 2011 y varios decretos, como los CONPES 3649 y 3785, que establecen el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano. Además, se define claramente la relación entre los actores involucrados: la sociedad civil, como principal beneficiaria, interactúa con las administraciones departamental y municipal, responsables de garantizar la accesibilidad de los servicios y

la cadena de valor del diseño cumple con los requisitos para satisfacer las necesidades de los ciudadanos, los resultados hasta ahora se limitan a la implementación del modelo integral de atención. Es necesario realizar un análisis más profundo para evaluar su impacto real en la satisfacción ciudadana. Según la información proporcionada, la política ha logrado una focalización del 60.5% de los municipios del departamento, abarcando todos los municipios excepto Medellín.

3. COMPONENTE DE EVALUACIÓN

3-1. Actividades específicas de la Ordenanza

Artículo ordenanza	Actividad	Ejecución	Descripción
Artículo 12	Crear el comité departamental de atención al ciudadano	Ejecutado: operativo	Se creó el Comité como instancia encargada de articular la Política Pública de Atención a la Ciudadanía para el Departamento de Antioquia y se encuentra ejecutando sus funciones.
Artículo 14	Diseñar el plan departamental de atención a la ciudadanía	Ejecutado: operativo	Se diseñó Plan con objetivos, componentes, líneas estratégicas, actividades, indicadores, presupuesto, responsables y tiempos ejecución que den cumplimiento de la Política. Seguimiento semestral.
Artículo 18	Reglamentar la ordenanza	En ejecución	Se tiene adelantado un proyecto de ordenanza para actualizar la Ordenanza 17 de 2018 en la definición de términos y cambios establecidos por la Ley 2052 de 2020 en lo concerniente a MIPG.

3-2. Cobertura poblacional

Tipo de población	Población programada	Población beneficiada					Cobertura bruta				Cobertura neta			
		2020	2021	2022	2023	Tipo de acumulación	2020	2021	2022	2023	2020	2021	2022	2023
Entidades territoriales municipales	75	13	11	46	26	No acumulado	17,3%	32,0%	93,3%	128,0%	17,3%	32,0%	93,3%	128,0%
Total	75	13	11	46	26	Coberturas Promedio	17,3%	32,0%	93,3%	128,0%	17,3%	32,0%	93,3%	128,0%

3-3. Eficacia de la ejecución de los indicadores de producto

#	Indicador de producto	Eficacia anual (%)				Eficacia acumulada (%)			
		2020	2021	2022	2023	2020	2021	2022	2023
1	Campañas comunicacionales de atención a la ciudadanía ejecutadas	100,0	100,0	100,0	50,0	37,5	62,5	93,8	100,0
2	Nuevas herramientas tecnológicas de canales virtuales implementadas	100,0	100,0	0,0	100,0	25,0	100,0	100,0	100,0
3	Servidores capacitados en temas de servicio atención al ciudadano	100,0	100,0	100,0	100,0	93,1	100,0	100,0	100,0
4	Trámites racionalizados en el SUIT.	100,0	100,0	100,0	100,0	52,8	97,2	100,0	100,0
5	Población impactada en la atención de trámites por fuera del Centro Administrativo Departamental	-	75,2	100,0	87,7	0,2	21,2	53,5	100,0
Promedio		80,0	95,0	80,0	87,5	41,7	76,2	89,5	100,0

3-4. Eficiencia de la ejecución de los indicadores de producto

#	Indicador de producto	Eficiencia anual (%)				Eficiencia acumulada (%)			
		2020	2021	2022	2023	2020	2021	2022	2023
1	Campañas comunicacionales de atención a la ciudadanía ejecutadas	100,0	100,0	100,0	25,0	28,8	80,0	100,0	10,6
2	Nuevas herramientas tecnológicas de canales virtuales implementadas	100,0	100,0	0,0	0,0	19,1	100,0	100,0	100,0
3	Servidores capacitados en temas de servicio atención al ciudadano	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
4	Trámites racionalizados en el SUIT	100,0	100,0	100,0	100,0	57,0	100,0	100,0	74,7
5	Población impactada en la atención de trámites por fuera del Centro Administrativo Departamental	-	56,6	100,0	76,9	0,0	11,2	32,0	100,0
Promedio		80,0	91,3	80,0	60,4	41,0	78,2	86,4	77,1

3-5. Efectividad de la ejecución

Indicador de Resultado	Meta del Cuatrenio	Tendencia	Línea Base	Ejecución del Indicador				Efectividad			
				2020	2021	2022	2023	2020	2021	2022	2023
Percepción de la Satisfacción ciudadana	98,0	Incrementar	92,5	90,4	92,3	98,4	97,7	-38,2	-4,5	107,3	94,4
Promedio								-38,2	-4,5	107,3	94,4

3-6. Fuentes de financiación específica

#	Artículo	Fuente de destinación específica	2020		2021		2022		2023	
			Valor Presupuestado	Valor Recaudado	Valor Presupuestado	Valor Recaudado	Valor Presupuestado	Valor Recaudado	Valor Presupuestado	Valor Recaudado
1	15	Tarifa de pasaportes por concepto de automatización	\$3.234.504.000	\$1.110.009.146	\$3.345.989.921	\$3.229.275.521	\$3.708.812.042	\$6.567.399.897	\$4.124.162.814	\$8.129.683.903
Total			\$ 3.234.504.000	\$1.110.009.146	\$3.345.989.921	\$3.229.275.521	\$3.708.812.042	\$6.567.399.897	\$4.124.162.814	\$8.129.683.903

3-7. Ejecución financiera

#	Indicador de producto	Ejecución presupuestal anual (%)				Ejecución presupuestal acumulada (%)			
		2020	2021	2022	2023	2020	2021	2022	2023
1	Campañas comunicacionales de atención a la ciudadanía ejecutadas	100,0	0,0	0,0	100,0	48,8	48,8	48,8	1000,1
2	Nuevas herramientas tecnológicas de canales virtuales implementadas	100,0	100,0	100,0	100,0	32,6	54,1	65,8	85,1
3	Servidores capacitados en temas de servicio atención al ciudadano	100,0	0,0	100,0	100,0	48,8	48,8	57,5	8441,9
4	Trámites racionalizados en el SUIT	100,0	0,0	0,0	100,0	48,8	48,8	48,8	77,7
5	Población impactada en la atención de trámites por fuera del Centro Administrativo Departamental	100,0	100,0	100,0	100,0	10,1	40,3	89,5	95,6
Total		100,0	100,0	100,0	100,0	20,4	44,4	78,7	129,6

La evaluación de la política pública muestra un incremento notable en su implementación, con una cobertura poblacional neta del 128%, beneficiando a más municipios de los 75 programados para el cuatrienio. En cuanto a la eficacia, se logró un cumplimiento del 100%, destacando el impacto positivo de las campañas comunicacionales, la capacitación de servidores públicos y la racionalización de trámites en el SUIT. Sin embargo, algunos indicadores presentan fluctuaciones en su eficacia, especialmente en el uso de nuevas herramientas tecnológicas y la atención a trámites fuera del Centro Administrativo Departamental.

En cuanto a la eficiencia, los indicadores con mejor desempeño para 2023 incluyen “Trámites racionalizados en el SUIT” y “Nuevas herramientas tecnológicas”, ambos con un cumplimiento del 100%. En términos de efectividad, se alcanzó un 94.4%, con un indicador clave, “Percepción de la satisfacción ciudadana”, logrando un 97.7%. A pesar de estos avances, en 2020 y 2021 se registró una tendencia a la baja en este indicador, lo que representa un desafío en relación con la meta cuatrienal de 98%.

Financieramente, la política superó las expectativas, con un recaudo del 97%, alcanzando \$8.129.683.903 frente a los \$4.124.162.814 presupuestados. Además, la ejecución financiera fue del 129%, con un sobrecumplimiento del 1000% en campañas comunicacionales y capacitación de servidores. Sin embargo, es llamativo que los valores de lo apropiado coinciden exactamente con lo obligado, lo que podría requerir una revisión más detallada de la gestión de los recursos.

4. COMPONENTE DE PERTINENCIA Y UTILIDAD

4-1. Criterios de pertinencia de la política pública

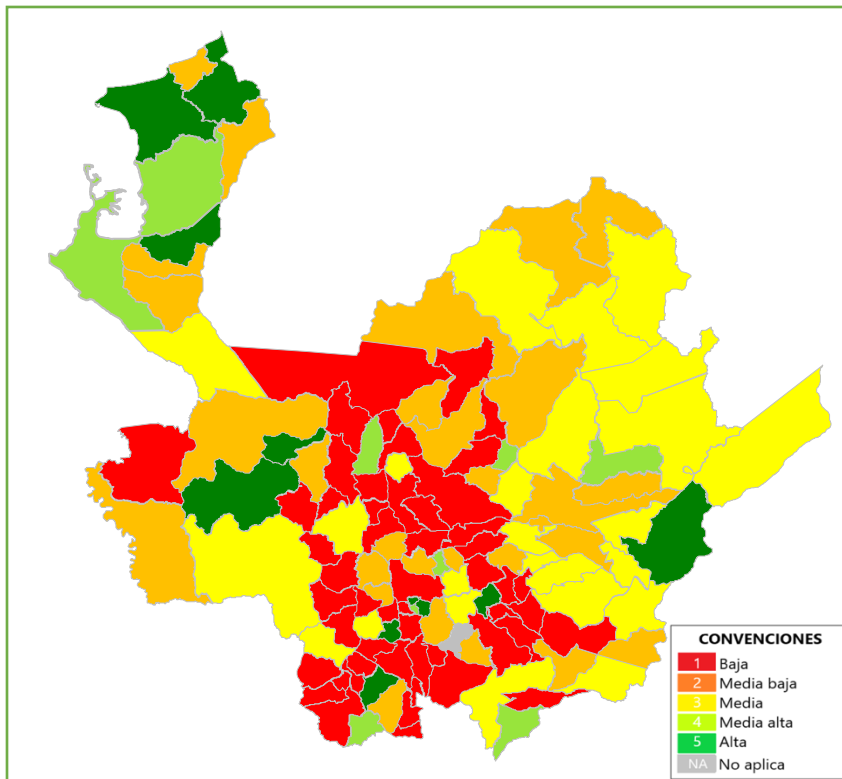
Criterio	Elementos del criterio	Puntaje
1. Articulación con los fines esenciales del Estado	1. Servir a la comunidad 2. Promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución 3. Facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación 4. Defender la independencia nacional, mantener la integridad territorial y asegurar la convivencia pacífica y la vigencia de un orden justo. 5. Las autoridades de la República están instituidas para proteger a todas las personas residentes en Colombia, en su vida, honra, bienes, creencias, y demás derechos y libertades, y para asegurar el cumplimiento de los deberes sociales del Estado y de los particulares.	4
2. Articulación con el Plan de Desarrollo Nacional o con el CONPES	1. Desde el objetivo general 2. Desde los objetivos específicos 3. Desde las líneas de acción 4. Desde los principios o enfoques 5. Desde la concepción del problema público	5
3. La política focaliza, adecuadamente, a la población objetivo		5
4. La política cuenta con inversión de recursos públicos		5
5. Hay un ente responsable claramente definido y una correcta articulación institucional		5
6. La política cuenta con organismos de coordinación y estos están activos		5
7. Grado de articulación entre el objetivo general de la política pública y las metas planteadas en el plan de desarrollo departamental vigente.		3,75
8. Grado de participación comunitaria en el ciclo de la Política: agenda, formulación y ejecución		5
9. Articulación con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la ONU.	1. Fin de la pobreza 2. Hambre cero 3. Salud y bienestar 4. Educación de calidad 5. Igualdad de género 6. Agua limpia y saneamiento 7. Energía asequible y no contaminante 8. Trabajo decente y crecimiento económico 9. Industria, innovación e infraestructura 10. Reducción de las desigualdades 11. Ciudades y comunidades sostenibles 12. Producción y consumo responsables 13. Acción por el clima 14. Vida submarina 15. Vida de ecosistemas terrestres 16. Paz, justicia e instituciones sólidas 17. Alianzas para lograr los objetivos	5
10. Grado de articulación de las líneas definidas en la ordenanza con el problema social		3,75
11. El planteamiento de la Política está enfocado a la solución a las NBI o al mejoramiento de la calidad de vida de la población objetivo.		5
12. Grado de articulación de las líneas definidas con los indicadores de producto el Plan de Desarrollo		3,75
13. Grado de articulación de las líneas definidas con los indicadores de resultado el Plan de Desarrollo		3,75
Resultado pertinencia:		90,75%

Luego de analizar los criterios de pertinencia de la política pública de atención al ciudadano, se observan los siguientes aspectos relevantes:

- La política se articula con los fines esenciales del Estado observándose un compromiso con los principios fundamentales de la democracia, como la participación ciudadana, la garantía de derechos y el bienestar de la población.
- La política se encuentra vinculada con los objetivos y estrategias del Plan Nacional de Desarrollo, cuenta con coherencia con las acciones gubernamentales.
- Se evidencia un compromiso con la participación ciudadana en todas las etapas del ciclo de la política, desde su formulación hasta su ejecución.
- La política contribuye solo en 2 elementos de los Objetivos de Desarrollo Sostenible.
- La evaluación de la política pública de atención a la ciudadanía, a través de los indicadores de eficacia, eficiencia y efectividad anualidad 2023, revela un panorama donde se observa una alta eficacia (94.4%) y eficacia anual (100%), el indicador de eficiencia se ubica en un 64.7%. Estos resultados sugieren que la política está logrando sus objetivos y que cuenta con una alineación de los resultados con los objetivos de la ordenanza corrobora la pertinencia de la política y su contribución a la mejora de la calidad de vida de los ciudadanos.

5. COMPONENTE DE COBERTURA TERRITORIAL

Dentro de los aspectos que impactan del mapa de calor, se encuentran los siguientes:



Puntos	Color	Criterio calificado
1	Rojo	No se realizaron intervenciones
2	Naranja	Se realizó una intervención
3	Amarillo	Se realizaron dos intervenciones
4	Verde claro	Se realizaron tres intervenciones de apoyo
5	Verde oscuro	Se adoptó la política en su totalidad

Ahora, a partir de los resultados del mapa de calor, se pueden hacer las siguientes observaciones:

- Existe una gran disparidad en la implementación de la política a lo largo del territorio. Mientras algunas regiones presentan un alto nivel de adopción (verde oscuro), otras no han iniciado ningún tipo de intervención (rojo).
- Se observa que el Ejecutor, acorde con los criterios de focalización, define solo 75 municipios, sin embargo, las intervenciones que reporta se orientan a 96 municipios, lo que invita a revisar la planeación y el criterio de focalización que sea más coherente con la asignación de recursos y la programación de actividades que permitan tener mayor cobertura en el territorio

Tipo de población	Población programada	Población beneficiada			
		2020	2021	2022	2023
Entidades territoriales municipales	75	13	11	46	26
Total	75	13	11	46	26

- En algunas zonas se pueden apreciar desniveles de implementación entre los municipios, donde en 52 municipios no se realizó intervención, en 28 solo se realizó una, en 25 se realizaron 2 intervenciones, en solo 8 municipios se realizaron 3 intervenciones de apoyo y en 11 se adoptó la política en su totalidad.

En conclusión, este mapa de calor proporciona una visión general de la implementación de la política pública en el territorio.

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