



POLÍTICA PÚBLICA
ATENCIÓN A LA
CIUDADANÍA
2024

CONTRALORÍA
GENERAL DE ANTIOQUIA

An aerial photograph of a wide river flowing through a valley. The river is light brown, possibly due to sediment. The surrounding hills are covered in dense green forest. The sky is overcast with soft, grey clouds. The overall tone is natural and scenic.

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

Ejecutor de la política pública: Secretaria de Talento Humano
y Servicios Administrativos

Vigencia evaluada: 2024

Comisión evaluadora:

Jefe de área: Natalia Trujillo González
Supervisor: Yonny Sebastián Marín Soto
Evaluador: Asdrúbal Gutiérrez Valdés

Antecedentes de la Política Pública

La gestión efectiva del servicio al ciudadano requiere que las entidades públicas adopten una visión integral, en la que el nivel directivo asuma un compromiso claro con la mejora continua de la percepción y satisfacción de la ciudadanía. Esto implica garantizar el ejercicio pleno de sus derechos y un acceso real, oportuno y equitativo a la oferta institucional, en consonancia con los principios de igualdad, eficiencia y transparencia. En este contexto, la Política Pública de Atención a la Ciudadanía en Antioquia, creada mediante la Ordenanza 17 de 2018, se consolida como una herramienta estratégica para unificar procedimientos y lineamientos de atención en todo el departamento.

La política no se limita a regular la interacción entre el ciudadano y la entidad, sino que propone un modelo integral que incorpore calidad, equidad, accesibilidad y oportunidad en la prestación de servicios. Este modelo busca que cada dependencia actúe con la convicción de mejorar la gestión pública, reconociendo que la atención al ciudadano es un eje transversal para fortalecer la confianza y la legitimidad del Estado.

Para lograrlo, la Gobernación de Antioquia dispuso que el modelo sea guía para todas las entidades departamentales y municipales, articulándose con las políticas nacionales y la normativa vigente como el Decreto 2482 de 2012. De esta forma, se establece un mecanismo de mejora continua y un estándar de calidad que impulsa la innovación, la modernización administrativa y la construcción de un servicio público más cercano, eficiente y confiable.

Observaciones:

1. En la identificación del problema es necesario profundizar en cómo se interrelacionan las causas mencionadas, diferenciando con mayor claridad las brechas entre los contextos urbanos y rurales. Además, es necesario incorporar elementos adicionales, como la capacidad de gestión de los gobiernos municipales y el papel que cumple la digitalización en la búsqueda de una mayor equidad territorial.
2. La cobertura frente a la población de referencia fue limitada, alcanzando apenas el 8%, lo que restringe el impacto y alcance transformador de la política en términos de acceso y calidad de la atención para los 2,5 millones de ciudadanos estimados. Además, se evidenció que el criterio de focalización carece de una definición clara, y que el modelo de atención bajo demanda, aunque no constituye una falla estructural, sí representa una limitación inherente ya que no diferencia entre los tipos de población impactada, evidenciando restricciones en la cobertura hacia otros segmentos de la población y presentando dificultades metodológicas en la estimación de beneficiarios, debido a que se combinan unidades de medida distintas, como personas y entidades, lo que afecta la precisión del análisis.
3. En 2024, tanto la cobertura bruta como la cobertura neta alcanzaron el 161,5 % de la meta cuatrienal, superándola ampliamente. Sin embargo, al desagregar los resultados por grupos poblacionales, se observa que este logro responde principalmente al buen desempeño del indicador de personas atendidas, el cual superó de manera notable la población proyectada. En contraste, el indicador correspondiente a entidades públicas asistidas alcanzó únicamente una cobertura bruta y neta del 32,2%.
4. Resulta indispensable avanzar en la implementación de los sistemas de información CRM y en la digitalización de trámites, con el fin de fortalecer este indicador y garantizar la modernización tecnológica como un eje transversal de la política. De esta manera, se complementaría el progreso alcanzado en atención ciudadana y asistencia técnica, asegurando un cumplimiento integral de las metas propuestas para el cuatrienio.

5. En 2024, la ejecución presupuestal anual de los indicadores de producto alcanzó en promedio un 75,4%, lo que refleja un desempeño medio -alto frente a lo planeado. En particular, el indicador de “Personas atendidas con oferta institucional articulada” registró dicha ejecución, mientras que los indicadores de “Entidades, organismos y dependencias asistidos técnicamente” y “Sistemas de información CRM y digitalización de trámites implementados” reportaron un 0%.
6. Se evidencia que, a pesar de los avances reportados, la cobertura de entidades asesoradas sigue siendo limitada en relación con el universo potencial definido en el Plan de Desarrollo Departamental y los criterios de la política pública, especialmente considerando que además de las alcaldías deben incluirse ESE y entidades descentralizadas municipales. Asimismo, la baja frecuencia de asesorías (1 o 2 por entidad) restringe el alcance de un acompañamiento continuo que permita generar transformaciones estructurales en la gestión de la atención ciudadana. Finalmente, resulta necesario revisar las razones por las cuales la focalización excluye a la ciudad de Medellín y la forma en que se están priorizando las actividades e intervenciones

A continuación, se enlistan los principales resultados del proceso evaluativo

Criterio evaluado	Resultado
Integralidad de la adopción desde la ejecución	100%
Focalización de la población beneficiada	8%
Pertinencia y utilidad de la política	95%
Cobertura poblacional neta	161,5%
Eficacia acumulada promedio	66,1%
Eficiencia acumulada promedio	50%
Efectividad acumulada promedio	100%
Ejecución financiera acumulada	32,9%

1. COMPONENTE DE PREPARACIÓN

1-1. Identificación la política pública

Nombre de la política	Atención a la Ciudadanía
Ordenanza que la rige	Ord_17_15_agosto_2018

1-2. Sectores y programas que desarrolla la política pública

Sector	Programa
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

1-3. Cursos de acción de la política pública

Enfoques	Principios	Líneas / Componente
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	

1-4. Factores determinados por la política

Tipo	Descripción
Entrega en especie	La ordenanza contempla transferencia de conocimiento y lecciones aprendidas para fortalecer el servicio al ciudadano en el territorio, actualmente se gestionan convenios con 30 municipios de categorías 5a y 6a para implementar la política de servicio al ciudadano.

1-5. Clasificación de la política

Criterio	Tipo de política
Tipo de intervención	Promocional
Naturaleza de la Política Publica	Políticas facilitadoras
Funcionalidad	Política distributiva
Elaboración	Participativa
Planificación	De reacción
Grado de Innovación	Sin grado de innovación

1-6. Evaluación de los elementos de la ordenanza

Elemento	Ejecutor
Refiere anexos o estudios específicos previos a la adopción	Sí
Incluye proceso de participación previos a la formulación	Sí
Define conceptos básicos	Sí
Define un órgano responsable de la ejecución	Sí
Define los actores de la política	Sí
Define un órgano consultivo y asesor	Sí
Define instrumentos específicos	Sí
Define mecanismos de transversalidad para la ejecución	Sí
Define enfoques	Sí
Define principios	Sí
Define ODS	Sí
Determina financiación pública	Sí
Define mecanismo para la rendición de cuentas	Sí
Define el mecanismo para la participación ciudadana	Sí
Define mecanismos de divulgación de la política	Sí
Define ámbito de aplicación	Sí
Define objetivo general	Sí
Define objetivos específicos	Sí
Establece cursos de acción: ejes, estrategias o líneas	Sí
Define periodicidad o contenidos mínimos de evaluación	Sí
Define indicadores de evaluación	Sí

Resultado ejecutor: **100%**

De las conclusiones, se resalta:

- Su implementación combina acciones de transferencia de conocimiento y acompañamiento institucional, destacando convenios con municipios de categorías 5ª y 6ª para fortalecer capacidades locales y garantizar soluciones sostenibles con enfoque territorial y de equidad. La política es promocional, distributiva y facilitadora, pues ofrece servicios y lineamientos para mejorar la planeación y atención al ciudadano, aunque mantiene enfoques tradicionales con bajo grado de innovación en su planificación reactiva.
- La política cumple con los estándares de formulación y ejecución, alcanzando el 100% en los aspectos evaluados y contando con diagnósticos previos, participación ciudadana y financiación pública específica. Su articulación con los ODS, junto con procesos de rendición de cuentas e indicadores de seguimiento, la consolida como un referente regional en la gestión de la atención ciudadana y la modernización administrativa.

2. COMPONENTE DE FORMULACIÓN

2-1. Definición y evolución de los problemas sociales

Óptica	Problema público	Causas
Ordenanza	Falta de mecanismos institucionalizados para garantizar una atención ciudadana efectiva, transparente y participativa.	Ausencia de una política pública formal que articule los esfuerzos de atención al ciudadano con los principios de buen gobierno, eficiencia administrativa y participación.
PD* 2020-2023 (anterior)	Insuficiencia en el modelo integral de atención a la ciudadanía por lo tanto se debe pasar a la etapa de consolidación de este.	La política fue adoptada en 2018, pero no se integró de forma estructural en el diseño de los programas del cuatrienio 2020-2023. Débil prestación de los servicios en los canales de atención.
PD* 2024-2027 (vigente)	Débil caracterización de la ciudadanía con poca facilidad de acceso a información y a la oferta institucional (Trámites y Servicios), lo que genera falta de visibilidad e integración de la política pública de atención ciudadana en los planes de desarrollo	Falta de herramientas tecnológicas que permitan una caracterización de los grupos de valor de la Gobernación para satisfacer sus necesidades y facilitar su interacción con la Administración disponiendo medios virtuales que acerquen al ciudadano.

*PD: Plan de desarrollo

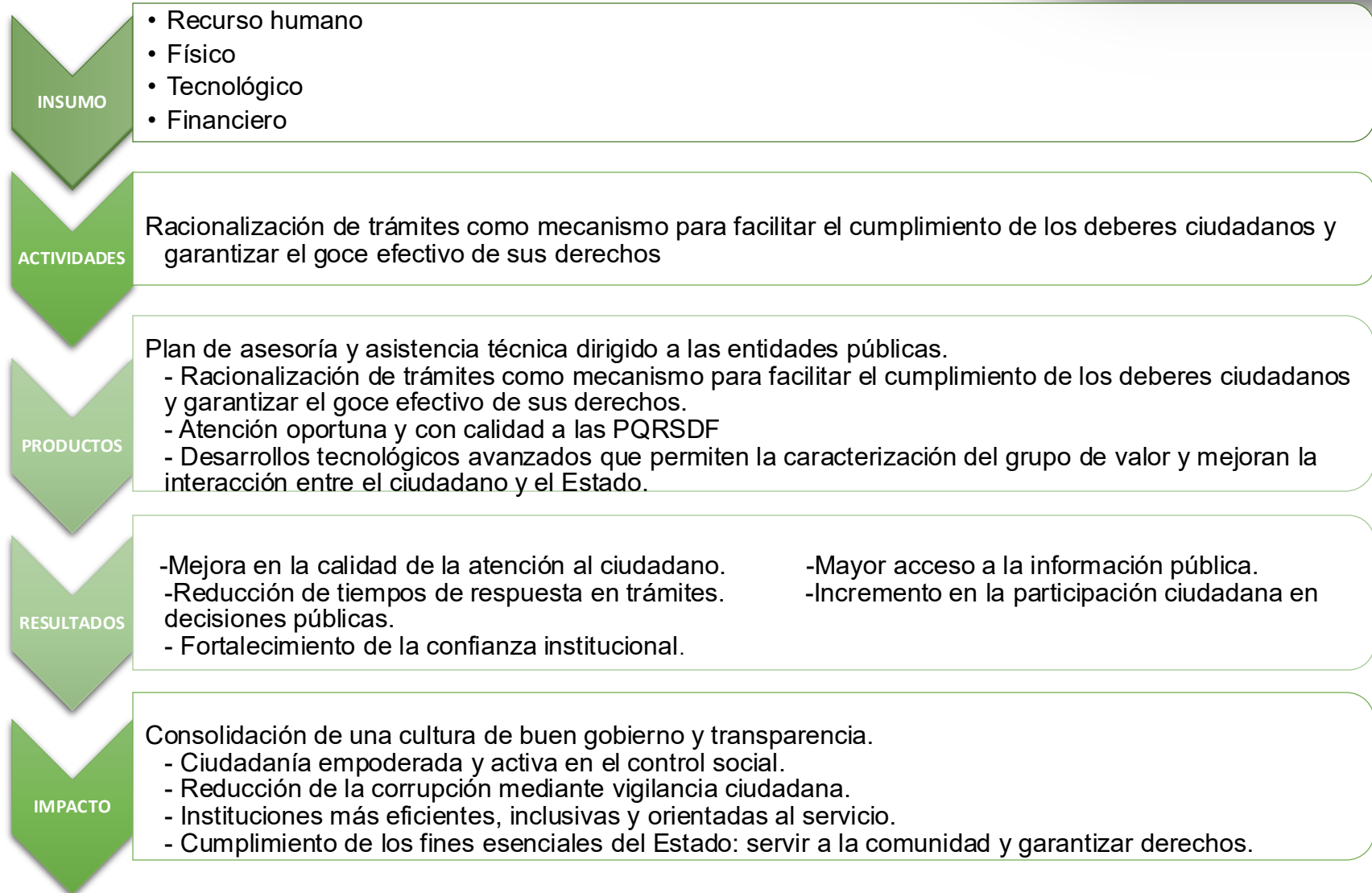
2-2. Normas relacionadas con la política

Tipo de norma	Nombre norma	Descripción
Artículo constitucional	1, 2, 83, 84 y 209	Constitución Política de Colombia. Estado social de derecho, fines del estado servir a la comunidad, servidores actuar de buena fe, no exigir requisitos adicionales, funciones al servicio de los intereses generales.
Ley	1474 de 2011	Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción
Ley	1437 de 2011	Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo - Derecho de petición.
CONPES	3649 de 2010	Política Nacional de Servicio al Ciudadano.
CONPES	3785 de 2013	Política nacional de eficiencia administrativa al servicio del ciudadano y concepto favorable a la nación para contratar un empréstito externo con la banca multilateral hasta por la suma de USD20 millones destinado a financiar el proyecto de Eficiencia al Servicio del Ciudadano.
Ordenanza	17 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.
Decreto	2623 de 2009	Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano
Decreto	2019070003439 de 2019	Conforma Comité Departamental Atención a la Ciudadanía en el Departamento de Antioquia y se establecen lineamientos frente a la Política Departamental de Atención a la Ciudadanía.
Decreto	2020070002402 de 2020	Modifica art.2 de Decreto 2019070003439 que conformó el Comité Deptal Atención a Ciudadanía y establece lineamientos para Política de Atención a la Ciudadanía.
Decreto	202407003913-	Por el cual se determina la estructura administrativa de la Administración Departamental, se definen las funciones de sus organismos y dependencias y se dictan otras disposiciones.

2-3. Actores de la política

Actor	Rol	Papel que desempeña	Impacto si el actor clave falla con el cumplimiento de su rol
Academia	Cooperante	Desempeña un rol relevante dentro del Comité por el aporte técnico que puede ofrecer y hace parte integral del mismo con voz y voto.	Desfavorece las alianzas de capacitación sobre el servicio al ciudadano en territorio.
Administración departamental	Ejecutor	A través de la Dirección de Relación Estado Ciudadano da lineamientos para cumplir la política al interior y hacia las entidades públicas del Departamento.	Población insatisfecha y desatendida en cuanto al cumplimiento de sus deberes y el goce de sus derechos.
Administraciones municipales	Ejecutor	Adaptar y adoptar la política de servicio al ciudadano con base en la Política Pública Departamental a través de acto administrativo o formular una nueva política a través del acuerdo municipal.	Población insatisfecha y desatendida en cuanto al cumplimiento de sus deberes y el goce de sus derechos.
Asamblea departamental	Otro	Realiza el control político a las actividades a ejecutar descritas en la Política.	Falta de actuación del Ente Territorial frente a la implementación de acciones de mejora físicas y/o virtuales para prestar el servicio a la ciudadanía.
Ente de control	Otro	Garantizan el cumplimiento de las acciones de la Política Pública desde la vigilancia, inspección y control.	Posibilidad de que la Administración falle en su misión frente a la ciudadanía por falta de acciones eficientes, eficaces, equitativas, efectivas y ecológicas.
Organismo internacional	Otro	Podría ser un invitado especial para un tema de interés del Comité y que apoye con conocimiento y/o recursos la gestión eficiente de cara al ciudadano	No sería tan determinante su ausencia en la gestión de la política pública de Atención al Ciudadano, pero se perdería una oportunidad de cooperación.
Organización no gubernamental	Otro	Contar con la cooperación de un grupo de interés como éste, coadyuvaría con la gestión Departamental eficiente de servicio al ciudadano.	No sería tan determinante su ausencia en la gestión de la política pública de Atención al Ciudadano, pero se perdería una oportunidad de cooperación con un actor que desarrolla actividades de cara al servicio al ciudadano.
Profesional experto en temática	Otro	Podría ser invitado por el Comité para tratar un tema específico que sea de interés de los temas que conforman la Política y que pueda enriquecer los saberes del grupo.	Se perdería la oportunidad de enriquecer el servicio al ciudadano desde otra óptica del conocimiento.
Sociedad civil	Beneficiario	Es la beneficiaria directa de la materialización de las acciones de la Política Pública a través de los servicios y trámites que ofrece la Entidad.	Si la sociedad no reclama la satisfacción de sus necesidades a la Administración, entonces ésta se ha desligado por completo de la misión para la que fue creada y merece investigación por parte de los entes de control.

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 públicas del Departamento de Antioquia, excepto el Distrito Medellín	Administraciones municipales	124	90	Municipios con puntaje más bajo especialmente en las políticas de servicio al ciudadano y racionalización de trámites y otras entidades que requieran asesoría.	72,6%
Población atendida con oferta institucional	Persona	2.500.000	200.000	informe de personas con barreras de acceso por condiciones socioeconómicas, ubicación geográfica o limitaciones digitales,	8,0%
	Suma	2.500.124	200.090	Total	8,0%

De las conclusiones, se resalta:

- El diagnóstico del problema de atención a la ciudadanía en Antioquia muestra coherencia a través de la ordenanza y los planes de desarrollo, que evidencian carencias en la institucionalización, integración y prestación de servicios, así como la falta de caracterización de la ciudadanía y de herramientas tecnológicas que faciliten el acceso a la información. Aunque el marco normativo nacional y departamental es sólido y respalda la política pública, aún se requiere profundizar en la relación entre las causas identificadas y en la diferenciación de las brechas urbano-rurales. La política involucra una red de actores —gobiernos, academia, sociedad civil, entes de control y organismos internacionales— cuyo trabajo coordinado es esencial para garantizar su efectividad y sostenibilidad.
- La cadena de valor integra recursos humanos, físicos, tecnológicos y financieros para racionalizar trámites, asesorar entidades y fortalecer la atención al ciudadano, con el objetivo de mejorar la confianza institucional y el buen gobierno. No obstante, persisten limitaciones en la definición y segmentación de la población objetivo, pues la cobertura total alcanza solo el 8%, afectando el alcance transformador de la política. Si bien la focalización prioriza municipios con mayores debilidades, el modelo bajo demanda y la falta de criterios claros restringen el impacto sobre los 2,5 millones de ciudadanos de referencia.

3. COMPONENTE DE EVALUACIÓN

3-1. Población beneficiada

Tipo de población	Población programada	Población beneficiada en la vigencia			
		2024	2025	2026	2027
Entidades públicas del Departamento de Antioquia, excepto el Distrito Medellín	90	29	-	-	-
Población atendida con oferta institucional	200.000	323.068	-	-	-
Total	200.090	323.097	-	-	-

3-2. Cobertura poblacional

	Cobertura bruta				Cobertura neta			
	2024	2025	2026	2027	2024	2025	2026	2027
	32,2%	-	-	-	32.2%	-	-	-
	161,5%	-	-	-	161,5%	-	-	-
Cobertura Total	161,5%				161,5%			

3-3. Actividades específicas de la Ordenanza

#	Artículo ordenanza	Actividad	Ejecución	Descripción
1	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.
2	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.
3	Artículo 18	Reglamentar la ordenanza	Ejecutado: operativo	Se tiene adelantado un proyecto de ordenanza para actualizar la Ordenanza 17 de 2018 en la definición de términos y cambio de destinación de recursos.

Tabla 3-4. Eficacia de la ejecución de los indicadores de producto

#	Indicador de producto	Eficacia anual (%)				Eficacia acumulada (%)			
		2024	2025	2026	2027	2024	2025	2026	2027
1	Sistemas de información CRM y digitalización de trámites implementados	-	-	-	-	-	-	-	-
2	Personas atendidas con oferta institucional articulada	100	-	-	-	100	-	-	-
3	Entidades, organismos y dependencias asistidos técnicamente en atención a la ciudadanía	100	-	-	-	32,2	-	-	-
Promedio		100,0	-	-	-	66,1	-	-	-

Tabla 3-5. Eficiencia de la ejecución de los indicadores de producto

#	Indicador de producto	Eficiencia anual (%)				Eficiencia acumulada (%)			
		2024	2025	2026	2027	2024	2025	2026	2027
1	Sistemas de información CRM y digitalización de trámites implementados	-	-	-	-	-	-	-	-
2	Personas atendidas con oferta institucional articulada	100	-	-	-	100	-	-	-
3	Entidades, organismos y dependencias asistidos técnicamente en atención a la ciudadanía	-	-	-	-	0	-	-	-
Promedio		100,0	-	-	-	50	-	-	-

Tabla 3-6. Efectividad de la ejecución

Indicador de resultado	Meta cuatrienio	Tendencia	Línea base	Ejecución del indicador				Efectividad neta			
				2024	2025	2026	2027	2024	2025	2026	2027
Percepción de la Satisfacción ciudadana	97,0	Incrementar	93,5	97,0	-	-	-	100	-	-	-
Promedio								100	-	-	-

Tabla 3-7. Fuentes de financiación específica

#	Artículo	Fuente de destinación específica	2024		2025		2026		2027	
			Valor Presupuestado	Valor Recaudado	Valor Presupuestado	Valor Recaudado	Valor Presupuestado	Valor Recaudado	Valor Presupuestado	Valor Recaudado
1	15	SMMLV/30* 0.7 de la tarifa por la expedición del pasaporte	10.464.855.114	15.004.808.373	-	-	-	-	-	-
Total			\$10.464.855.114	\$15.004.808.373	-	-	-	-	-	-

Tabla 3-8. Ejecución financiera

#	Indicador de producto	Ejecución presupuestal anual (%)				Ejecución presupuestal acumulada (%)			
		2024	2025	2026	2027	2024	2025	2026	2027
1	Sistemas de información CRM y digitalización de trámites implementados	-	-	-	-	-	-	-	-
2	Personas atendidas con oferta institucional articulada	75,4	-	-	-	32,9	-	-	-
3	Entidades, organismos y dependencias asistidos técnicamente en atención a la ciudadanía	-	-	-	-	-	-	-	-
Total		75,4	0,0	0,0	0,0	32,9	0,0	0,0	0,0

De las conclusiones, se resalta:

- En 2024, primer año de ejecución del cuatrienio 2024–2027, la Política Pública de Atención a la Ciudadanía en Antioquia superó ampliamente las metas programadas, alcanzando un 161,4% de la población beneficiaria prevista y un 97% en la percepción de satisfacción ciudadana, con avances operativos como la creación del Comité Departamental y el diseño del Plan Departamental. Sin embargo, persisten limitaciones en la cobertura total, la definición metodológica de beneficiarios y la actualización normativa necesaria para garantizar sostenibilidad y coherencia en la destinación de recursos.
- En términos de eficiencia y ejecución presupuestal, aunque los costos unitarios se mantuvieron en línea con lo planeado y hubo un recaudo 43,4% superior al proyectado, la ejecución financiera promedio fue del 75,4%, con rezagos en componentes como la digitalización de trámites y la asistencia técnica a entidades. Si bien la eficacia anual alcanzó el 100% en indicadores clave, la acumulada fue de solo 66,1%, lo que muestra la necesidad de fortalecer la gestión financiera, tecnológica y normativa para asegurar la sostenibilidad y el impacto de la política durante el cuatrienio.

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	5
	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.	
2. Articulación con el Plan de Desarrollo Nacional o con el CONPES	1. Desde el objetivo general	5
	2. Desde los objetivos específicos	
	3. Desde las líneas de acción	
	4. Desde los principios o enfoques	
	5. Desde la concepción del problema público	
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.		5
8. Grado de participación comunitaria en el ciclo de la Política: agenda, formulación y ejecución		5

4-1. Criterios de pertinencia de la política pública

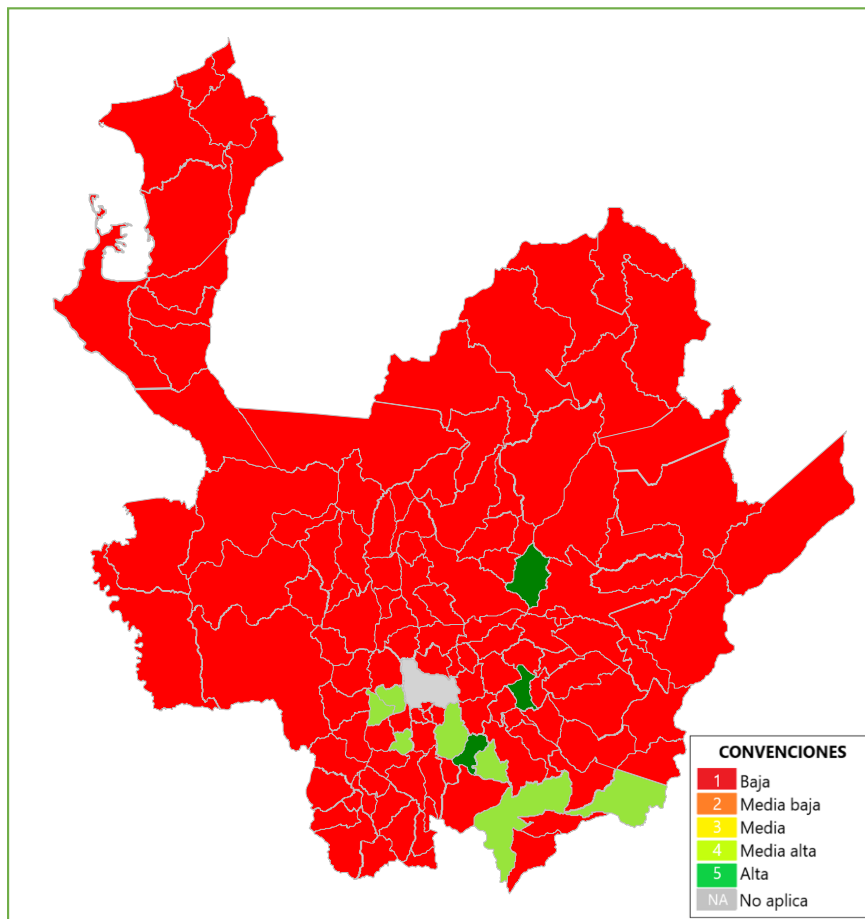
Criterio	Elementos del criterio	Puntaje
9. Articulación con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la ONU.	1. Fin de la pobreza	5
	2. Hambre cero	
	3. Salud y bienestar	
	4. Educación de calidad	
	5. Igualdad de género	
	6. Agua limpia y saneamiento	
	7. Energía asequible y no contaminante	
	8. Trabajo 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	
10. ¿Con cuales DDHH se articula la política?		5
11. Articula o implementa estrategias que garantiza la Inclusión y la Igualdad de Género, la protección de las personas frente a la discriminación promueve la equidad, la diversidad y el respeto por la identidad o fomenta un enfoque incluyente que asegura el acceso a derechos y oportunidades en condiciones de igualdad.		5
12. Grado de articulación de las líneas definidas en la ordenanza con el problema social		5
13. 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
14. Grado de articulación de las líneas definidas con los indicadores de producto el Plan de Desarrollo		5
15. Grado de articulación de las líneas definidas con los indicadores de resultado el Plan de Desarrollo		5

Resultado pertinencia: **100%**

De las conclusiones, se resalta:

- La Ordenanza 017 de 2018 obtuvo una calificación del 95% en pertinencia y utilidad, lo que evidencia que la política pública evaluada mantiene una coherencia integral con los objetivos del Estado, particularmente en la prestación de servicios a la comunidad, la prosperidad general y la protección de derechos fundamentales. La articulación es amplia y consistente, abarcando desde la formulación de objetivos generales y específicos, hasta las líneas de acción, principios orientadores y la concepción del problema, lo que fortalece la claridad y solidez de la política.
- En cuanto a la población objetivo, la política asegura una identificación precisa, lo que facilita su implementación con un respaldo financiero adecuado y garantiza que las acciones se dirijan efectivamente hacia quienes más lo necesitan. La definición del ente responsable y la existencia de un organismo de coordinación —en este caso la Secretaría de Servicios Administrativos— aseguran la conducción técnica e institucional requerida.
- La política fomenta la participación ciudadana en todas las etapas del ciclo de gestión: agenda, formulación y ejecución, lo que refuerza el enfoque participativo y democrático. La articulación con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), especialmente con los 17 objetivos globales, es un avance significativo, pues vincula la política con compromisos internacionales en materia de desarrollo sostenible, equidad y derechos humanos.
- Aunque la articulación con los DDHH es adecuada, se recomienda trascender la dimensión normativa y garantizar que esta se traduzca en acciones concretas de protección, promoción y garantía de derechos en los territorios. La incorporación de enfoques de inclusión y equidad de género también se valora positivamente, así como la coherencia entre las líneas de acción, los indicadores del Plan de Desarrollo y la problemática social identificada, lo que asegura una orientación estratégica y resultados medibles.

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



Elaboración propia con base en información rendido por sujeto de control (2025)

De las conclusiones, se resalta:

- El ente ejecutor reportó solo una línea de intervención: asesoría y capacitación técnica a las alcaldías sobre los objetivos, líneas estratégicas, indicadores, gestión de PQRSDF, trámites y canales de servicio al ciudadano. En total, se atendieron 17 entidades con 1 o 2 intervenciones cada una, sumando 29 intervenciones en todo el departamento, las cuales fueron calificadas según el impacto logrado en los municipios.
- La cobertura de la Política Pública de Atención a la Ciudadanía es limitada frente al universo de entidades que deberían adoptarla, ya que no solo involucra alcaldías, sino también ESE y entidades descentralizadas.
- La baja frecuencia de asesorías —apenas una o dos por entidad— restringe el acompañamiento necesario para lograr cambios estructurales en la gestión de la atención ciudadana. Finalmente, es clave analizar las razones por las que Medellín fue excluida y cómo se están priorizando las intervenciones en el departamento.

Calificación	Porcentaje de Municipios
Bajo	118
Medio Bajo	0
Medio	0
Medio Alto	6
Alto	3

Si quieres conocer más del proceso de evaluación de esta

Política Pública, ingresa a:

[https://observatoriofiscal.contraloriadeantioquia.com/index.php/
ordenanzas/](https://observatoriofiscal.contraloriadeantioquia.com/index.php/ordenanzas/)

A blurred background image of a modern office space. Several people are seated at long 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 in the foreground on the left. The word "Gracias" is overlaid in the center in a large, bold, black font.

Gracias