



La equidad
es de todos

Prosperidad
Social

DIAGNÓSTICO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN PROSPERIDAD SOCIAL 2020

Departamento Administrativo para la Prosperidad Social
Bogotá, febrero 2021



TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	4
1. RESULTADOS DEL DESEMPEÑO INSTITUCIONAL.....	5
2. DIAGNÓSTICO DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS POLÍTICAS DE SERVICIO AL CIUDADANO, PARTICIPACION CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA Y RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	6
2.1 POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO	7
2.1.1. Principales Brechas en la Implementación de la Política de Servicio al Ciudadano	9
2.1.2 Estrategia de Servicio al Ciudadano	9
2.2 POLÍTICA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA.....	10
2.2.1. Principales Brechas en la Implementación de la Política de Participación Ciudadana en el Ciclo de la Gestión Pública.....	11
2.2.2. Estrategia de Participación Ciudadana en el Ciclo de Gestión Pública	13
2.3. POLÍTICA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES.....	14
2.3.1. Principales Brechas en la Implementación de la Política de Racionalización de Trámites	15
2.3.2. Estrategia de Racionalización de Trámites	16



TABLA DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1 Índice de Desempeño Institucional 2018 Vs 2019.....	5
Ilustración 2 Metas de Gestión y Desempeño Prosperidad Social 2019 – 2022.....	6
Ilustración 3 Resultado índice de desempeño política de servicio al ciudadano 2018 vs 2019	7
Ilustración 4 Índices de la política de servicio al ciudadano 2018 vs 2019	8
Ilustración 5 Resultado índice de desempeño política de participación ciudadana en la gestión pública 2018 vs 2019.....	10
Ilustración 6 Índices de la Política de participación ciudadana en el ciclo de la gestión pública 2018 vs 2019	11
Ilustración 7 Resultado índice de desempeño política de Racionalización de Trámites 2018 vs 2019.....	14
Ilustración 8 Índices de la Política de Racionalización de Trámites 2018 vs 2019	15



INTRODUCCIÓN

El presente informe consolida la información de los resultados obtenidos del ejercicio de diagnóstico del estado actual de la implementación de las políticas: servicio al ciudadano, participación ciudadana en la gestión y racionalización de trámites en Prosperidad Social.

El diagnóstico fue elaborado a partir de los resultados obtenidos en la evaluación realizada a través del Formulario Único de Reporte de Avances de la Gestión – FURAG, las recomendaciones emitidas en el informe final del FURAG y los resultados obtenidos de las estrategias implementadas durante la vigencia 2020.

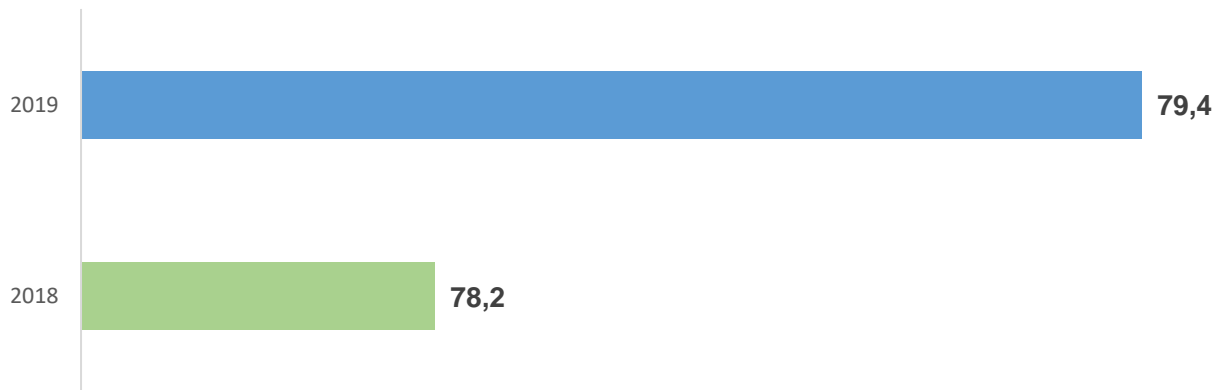
A partir de este diagnóstico se plantearán estrategias para la vigencia 2021 que permitan cerrar las brechas identificadas con el fin de dar cumplimiento a los requisitos de cada política y orientar la gestión institucional de modo que los resultados que produzcan generen el valor y el impacto deseado.



1. RESULTADOS DEL DESEMPEÑO INSTITUCIONAL

Teniendo en cuenta que las políticas de servicio al ciudadano, participación ciudadana en la gestión pública y racionalización de trámites, hacen parte del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, y que dicho modelo invita a las entidades del Estado a desarrollar un proceso de gestión en el marco de la transparencia, buenas prácticas administrativas, cultura de servicio, vinculación de la ciudadanía y grupos de interés en la gestión de las entidades, para garantizar los derechos, satisfacer las necesidades y expectativas de los ciudadanos y lograr un mejoramiento permanente de su gestión, a continuación presentamos los resultados del Desempeño Institucional¹, el cual se mide anualmente a través del Formulario Único de Reporte de Avances de la Gestión – FURAG:

Ilustración 1 Índice de Desempeño Institucional 2018 Vs 2019



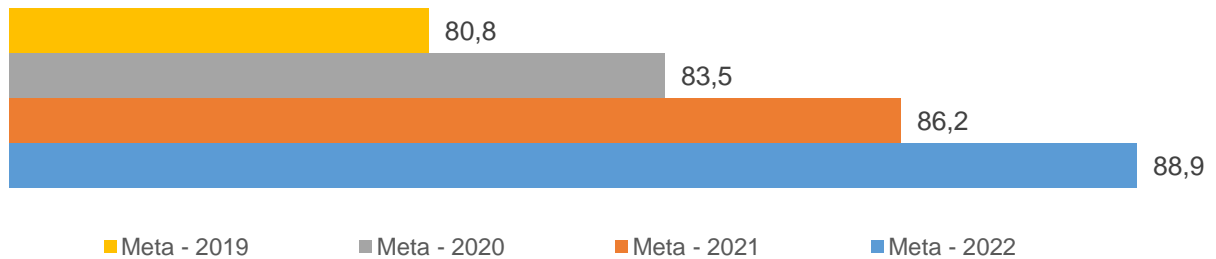
Fuente: Creación propia con base en información del Departamento Administrativo de la Función Pública – Resultados FURAG

Como se observa en el gráfico, Prosperidad Social cuenta con un Índice de Desempeño Institucional de 79,4 en el año 2019, reflejando un leve aumento con respecto al año 2018, lo que significa que la Entidad debe aumentar sus esfuerzos de gestión para dar cumplimiento a la meta propuesta para el cuatrienio, a saber:

¹ La Medición del **Desempeño Institucional** es una operación estadística que mide anualmente la gestión y **desempeño** de las entidades públicas, proporcionando información para la toma de decisiones en materia de gestión.



Ilustración 2 Metas de Gestión y Desempeño Prosperidad Social 2019 – 2022



Fuente: Departamento Administrativo para la Prosperidad Social

Prosperidad Social, tiene como meta para el año 2022, alcanzar un puntaje de 88.9 en la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG para lo cual debe emprender las acciones necesarias para la implementación de todas las políticas que integran el Modelo.

2. DIAGNÓSTICO DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS POLÍTICAS DE SERVICIO AL CIUDADANO, PARTICIPACION CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA Y RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

Las políticas de servicio al ciudadano, participación ciudadana en la gestión pública y racionalización de trámites, pertenecen a la tercera dimensión del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG denominada Gestión con Valores para Resultados, cuyo propósito es permitirle a la entidad realizar las actividades que la conduzcan a lograr los resultados propuestos y a materializar las decisiones plasmadas en su planeación institucional, en el marco de los valores del servicio público. Cada política que conforma esta dimensión tiene un propósito específico que aporta al cumplimiento del objetivo. Para el caso de las políticas que nos competen en el presente documento el propósito es el siguiente:

- Servicio al ciudadano: Facilitar el acceso de los ciudadanos a sus derechos, mediante los servicios de la entidad, en todas sus sedes y a través de los distintos canales. El servicio al ciudadano se enmarca en los principios de información completa y clara, de igualdad, moralidad, economía, celeridad, imparcialidad, eficiencia, transparencia, consistencia, calidad y oportunidad, teniendo presente las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano.
- Racionalización de trámites: reducir los costos de transacción en la interacción de los ciudadanos con el Estado, a través de la racionalización, simplificación y automatización de los trámites; de modo que los ciudadanos accedan a sus derechos, cumplan obligaciones y desarrollen actividades comerciales o económicas de manera ágil y efectiva frente al Estado.



- Participación ciudadana en la gestión pública: permitir que las entidades garanticen la incidencia efectiva de los ciudadanos y sus organizaciones en los procesos de planeación, ejecución, evaluación -incluyendo la rendición de cuentas- de su gestión, a través de diversos espacios, mecanismos, canales y prácticas de participación ciudadana.

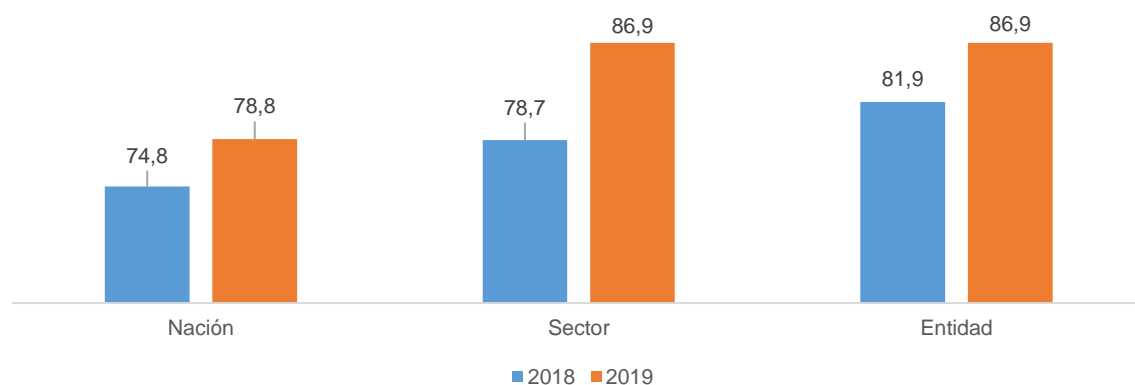
Para el logro de estos objetivos, Prosperidad Social formula estrategias para cada política que permitan cumplir los objetivos planteados para cada una.

2.1 POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

Esta política establece una serie de requisitos que se deben tener en cuenta para la correcta prestación de los servicios a los grupos de valor y grupos de interés, por lo tanto, el Departamento Administrativo para la Prosperidad Social ha venido fortaleciendo la política realizando los ajustes razonables y mejora de sus procesos, procedimientos y demás actividades propias de la gestión pública que permiten la mejora continua en esta política, lo que se traduce en una mejora en la prestación de los servicios a los grupos de valor y grupos de interés.

Frente a la evaluación que se realiza a través del Formulario Único de Reporte y Avance de Gestión (FURAG) la Política de Servicio al Ciudadano en Prosperidad social durante el 2019 obtuvo un puntaje de 86.9, mientras en que en 2018 se alcanzó un puntaje de 81.9, lo que representa un incremento en el cumplimiento de la política de 5 puntos, tal como se observa en la siguiente gráfica:

Ilustración 3 Resultado índice de desempeño política de servicio al ciudadano 2018 vs 2019



Fuente: Creación propia con base en información del Departamento Administrativo de la Función Pública

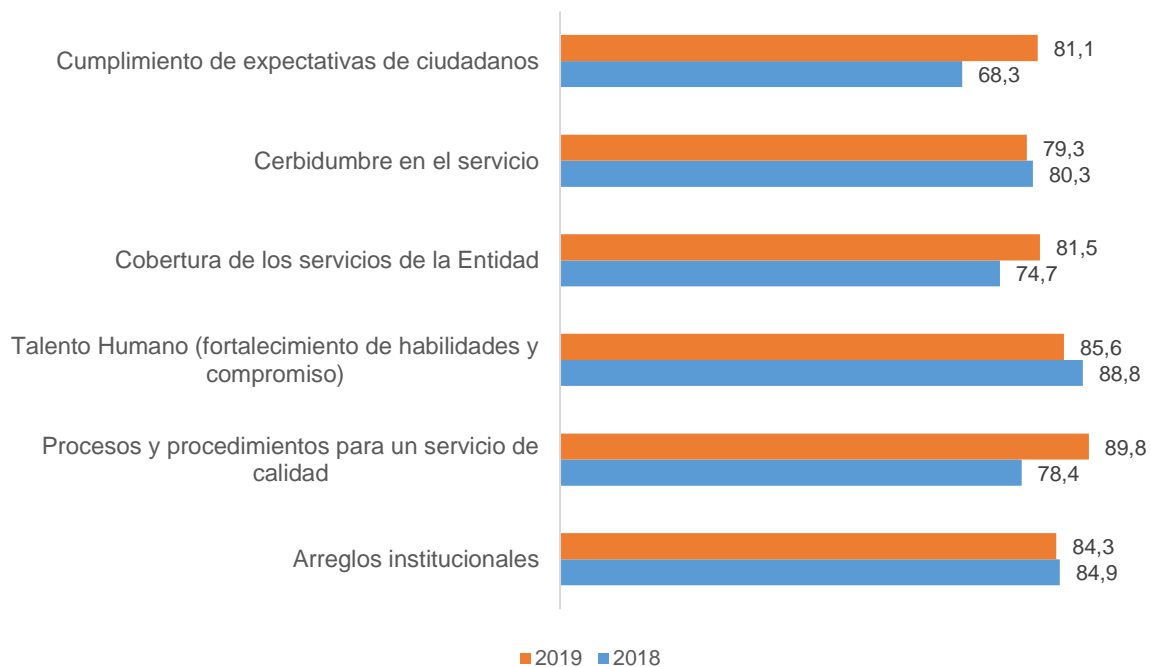
Asimismo, se puede evidenciar un incremento significativo en la Política de Servicio al Ciudadano a nivel Nación de 4 puntos, Sector de 8,2 puntos (impulsado en parte por los avances del Departamento Administrativo para la Prosperidad Social) y a nivel Entidad de



5 puntos. Durante el 2019 Prosperidad Social tuvo un desempeño en esta política superior a nivel nación e igual al nivel sector, lo que representa un avance importante en el desarrollo de esta Política.

El resultado de la evaluación de los índices que integran la Política de Servicio al Ciudadano se relaciona a continuación.

Ilustración 4 Índices de la política de servicio al ciudadano 2018 vs 2019



Fuente: Creación propia con base en información del Departamento Administrativo de la Función Pública

Se destacan los puntajes obtenidos por los índices procesos y procedimientos para un servicio de calidad, cobertura de los servicios de la Entidad y cumplimiento de expectativas de ciudadanos, que con respecto al año 2018 mejoraron su puntaje en 11.4, 6.8 y 12.8 pp respectivamente.

El índice que registró el puntaje más bajo es el de certidumbre en el servicio (79,3), el cual mide la capacidad de la entidad pública de implementar estrategias y acciones para que el ciudadano obtenga información completa, clara y precisa sobre las condiciones de tiempo, modo y lugar en que se atenderá su requerimiento o se gestionará su trámite. Incluye la publicación proactiva y clara de información sobre el quehacer de la entidad, la publicación de la política de tratamiento de datos personales, entre otros temas de interés.



2.1.1. Principales Brechas en la Implementación de la Política de Servicio al Ciudadano

Del análisis del resultado del FURAG se puede concluir que las principales brechas para alcanzar un mayor puntaje en los Índices de la Política de Servicio al Ciudadano están relacionadas con los siguientes temas:

1. Hace falta centralizar las PQRSDF que ingresan a la Entidad a través del canal telefónico y el canal virtual.
2. Se debe continuar con la ampliación de la oferta de capacitación y cualificación en temas relacionados con Servicio al Ciudadano al interior de la Entidad.
3. Aún hay desconocimiento y falta de apropiación en la Entidad de la Política de Servicio al Ciudadano.
4. Hace falta implementar las acciones de mejora y recomendaciones resultado del diagnóstico realizado de las condiciones de accesibilidad de los espacios físicos de atención al ciudadano con los que cuenta la Entidad en cumplimiento de la Norma Técnica Colombiana NTC 6047.
5. La Entidad no cuenta con una aplicación móvil para interactuar con los ciudadanos.
6. La Entidad no cuenta con módulos de autogestión (totems o similares) en los puntos de atención presencial.

2.1.2 Estrategia de Servicio al Ciudadano

En el marco de la evaluación que se realizó al cumplimiento de los índices contemplados en el FURAG y las brechas señaladas anteriormente, es necesario que Prosperidad Social defina una Estrategia de Servicio al Ciudadano, la cual se recoge en los diferentes planes de la Entidad para la vigencia 2021, tales como el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC), el Plan de Acción, el Plan de Mejoramiento de MIPG y el Mapa de Riesgos. Entre los aspectos a desarrollar en la Estrategia, están:

1. Gestionar con la Oficina de Tecnologías de la Información de la Entidad mesas de trabajo para establecer la viabilidad de la implementación de una herramienta tecnológica que permita centralizar las peticiones que radican los ciudadanos y grupos de valor por los canales virtual y telefónico.
2. Realizar jornadas de transferencia de conocimientos respecto a Servicio al Ciudadano.
3. Gestionar con la Subdirección de Talento Humano las acciones necesarias para ampliar la oferta de capacitación de los temas relacionados con la Política de Servicio al Ciudadano.
4. Presentar ante el Comité Institucional de Gestión y Desempeño Información sobre la gestión en temas servicio al ciudadano en la Entidad.
5. Gestionar con las áreas competentes la implementación de posibles acciones de mejora y recomendaciones resultado del diagnóstico realizado de las condiciones de accesibilidad de los espacios físicos de atención al ciudadano con los que cuenta la Entidad en cumplimiento de la Norma Técnica Colombiana NTC 6047.
6. Documentar e implementar el proceso por medio del cual se establece el desistimiento tácito de peticiones.

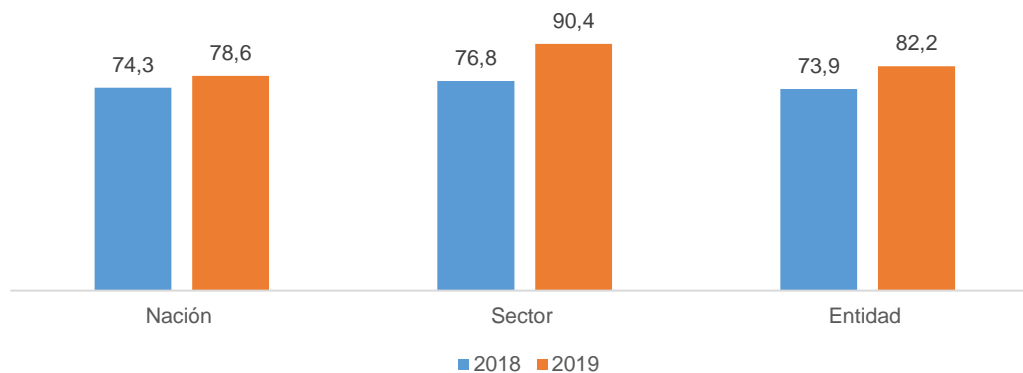


7. Documentar la operación y funcionamiento de los nuevos canales virtuales implementados en la Entidad.
8. Documentar el tratamiento de datos que se da en los canales de atención con los que cuenta la Entidad.
9. Actualizar las encuestas de satisfacción de los canales virtuales.
10. Actualizar la matriz de tipificación cargada en el sistema de gestión de peticiones DELTA.
11. Actualizar la Guía de Gestión de Peticiones.
12. Implementar los lineamientos sobre la aplicación de las nuevas encuestas de satisfacción en los canales presencial y virtual.
13. Diseñar piezas de comunicación y divulgación respecto al cumplimiento de la Política de Servicio al Ciudadano.
14. Coordinar con la Subdirección de Talento Humano la implementación del Plan de incentivos especiales para el personal de servicio al ciudadano.
15. Gestionar con las instancias internas que corresponda con el fin de obtener una decisión sobre el desarrollo e implementación de una aplicación móvil en la Entidad para la interacción con los ciudadanos.
16. Gestionar con las instancias internas que corresponda la instalación y puesta en marcha de equipos de autogestión (totems o similares) en los puntos de atención presencial.

2.2 POLÍTICA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA

Respecto de la implementación de la Política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública, Prosperidad Social obtuvo un puntaje de 82.2 en el 2019, ubicándose por encima del promedio Nación, pero por debajo del promedio del Sector.

Ilustración 5 Resultado índice de desempeño política de participación ciudadana en la gestión pública 2018 vs 2019



Fuente: Creación propia con base en información del Departamento Administrativo de la Función Pública

Se destaca el importante avance en los resultados de esta política respecto al año anterior tanto en el nivel de Nación, como el de Sector y Entidad. Resalta el avance de 13,6 puntos



para el Sector y de 8.3 puntos para la Entidad, esto, como resultado de las gestiones realizadas frente a cada una de las brechas identificadas en los diagnósticos anteriores.

El resultado de la evaluación de los índices que integran la Política de Participación Ciudadana en el Ciclo de la Gestión Pública se relaciona a continuación.

Ilustración 6 Índices de la Política de participación ciudadana en el ciclo de la gestión pública 2018 vs 2019



Fuente: Creación propia con base en información del Departamento Administrativo de la Función Pública

2.2.1. Principales Brechas en la Implementación de la Política de Participación Ciudadana en el Ciclo de la Gestión Pública

De acuerdo con los resultados de las mesas de trabajo realizadas durante el 2020 para revisar los avances a la fecha en el cumplimiento de las políticas de MIPG, fue posible identificar las principales debilidades frente al cumplimiento de algunos de los requisitos de la Política de Participación Ciudadana:

1. Falta mayor posicionamiento de la política de participación ciudadana entre los Directivos de la Entidad, de modo que pueda ser comprendida y entendida su importancia en la gestión de la Entidad y la sostenibilidad de los procesos.



2. Falta mayor empoderamiento del Equipo Institucional de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas en la gestión e implementación de la Política de Participación Ciudadana en la Entidad.
3. Falta mayor apropiación en la Entidad de la Política de Participación Ciudadana en el Ciclo de Gestión.
4. Existen debilidades respecto a la apropiación de los lineamientos y requisitos de la política de Participación Ciudadana, por parte de los servidores de la Entidad responsables de la planificación y desarrollo de las actividades de participación.
5. Se deben fortalecer las acciones de comunicación para informar la actividad participativa de los programas de acuerdo con el ciclo de gestión.
6. Falta mayor promoción de la Política de Participación ciudadana entre los grupos de valor de la Entidad.
7. No existen claridades respecto a lo que en la Entidad se pueda considerar una buena práctica en el desarrollo de las actividades de participación ciudadana, y cuáles serían los criterios de identificación, por lo tanto, en la Entidad no se identifican ni reconocen las buenas prácticas en participación ciudadana.

Teniendo en cuenta que la rendición de cuentas hace parte de las actividades de participación ciudadana y una de las obligaciones de las Entidades y de los servidores públicos es informar y explicar a los ciudadanos los avances y resultados de la gestión y la garantía de derechos a través de espacios de diálogo público y lenguaje comprensible, se resalta el **índice de rendición de cuentas el cual tuvo un avance de 3.5 pp** en la vigencia 2019 con respecto al año 2018. Este índice mide la capacidad de la Entidad de avanzar en la estrategia anual de rendición de cuentas, en la formulación de acciones para informar en lenguaje claro la gestión, los resultados institucionales y la garantía de derechos, asegurando la realización de espacios para el diálogo con grupos de interés y asumiendo la responsabilidad institucional basada en los aportes ciudadanos.

Por lo anterior y teniendo en cuenta la importancia de rendir cuentas, se realizó un análisis de los resultados del FURAG y la estrategia de rendición de cuentas implementada en la vigencia 2020, identificando las siguientes debilidades:

1. Es necesario contemplar otros espacios de participación en línea para que la entidad divulgue información en el proceso de rendición de cuentas
2. Divulgar en los espacios de rendición de cuentas los canales electrónicos a través de los cuales la entidad divulga información.
3. Identificar espacios de articulación y cooperación para la rendición de cuentas.
4. Mayor relacionamiento en la información publicada con los Derechos que se garantizan, los Objetivos de Desarrollo Sostenible – ODS y el cumplimiento del Acuerdo de Paz.



2.2.2. Estrategia de Participación Ciudadana en el Ciclo de Gestión Pública

En el marco del resultado del Índice de Desempeño de esta política y del análisis realizado en las mesas de trabajo MIPG 2020, es importante que la Entidad defina una Estrategia de Participación Ciudadana en el ciclo de gestión la cual se recoge en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (Componente 6: Iniciativas Adicionales), el Plan de Acción y el Plan de Mejoramiento de MIPG. Entre los aspectos a desarrollar al interior de la Estrategia están:

1. Dar continuidad a las acciones de movilización y posicionamiento en la Entidad de la Política de Participación Ciudadana en el ciclo de gestión que involucre a los servidores desde los niveles directivos.
2. Visibilizar la política de Participación Ciudadana en escenarios de nivel Directivo como lo es el Comité Institucional de Gestión y Desempeño.
3. Fortalecer al Equipo Institucional de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas en los lineamientos de participación ciudadana e implementación de la política mediante en las jornadas de socialización y mesas de trabajo.
4. Fortalecer el desarrollo de las jornadas de socialización de lineamientos de participación ciudadana dirigidas a los programas misionales y áreas que desarrollan actividades de participación ciudadana.
5. Vincular a los programas y áreas que desarrollan las actividades de participación ciudadana en las jornadas de capacitación que realizan las Entidades Líderes de las Políticas de MIPG (DAFP, Ministerio del Interior, MinTIC entre otras), especialmente en las relacionadas a Participación Ciudadana.
6. Fortalecer el diseño de las herramientas de reporte de las actividades de participación ciudadana de modo que incluyan toda la información que requieren tanto los requisitos de la Política de Participación Ciudadana como el FURAG, SIRECI, Contraloría etc.
7. Publicar mensualmente la programación de las actividades de participación ciudadana de modo que los grupos de valor y grupos de interés estén informados de manera oportuna de las actividades que realiza cada programa, a las cuales se pueden vincular (objetivo de la actividad, fecha y lugar).
8. Continuar con la publicación de los reportes de ejecución de las actividades de participación ciudadana para que los grupos de valor y grupos de interés puedan conocer los resultados de su implementación y hacer control social.
9. Establecer los lineamientos técnicos que permitan al interior de la Entidad definir qué es una buena práctica en participación ciudadana, los criterios para identificar una buena práctica y el proceso de identificación.
10. Identificar y otorgar reconocimiento a las buenas prácticas que se realizan en la Entidad en términos de participación ciudadana.

Así mismo, Prosperidad Social establecerá una **Estrategia de Rendición de Cuentas**, como parte integral del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, que contemple los siguientes aspectos:

1. Actualizar la caracterización de los grupos de valor para la rendición de cuentas



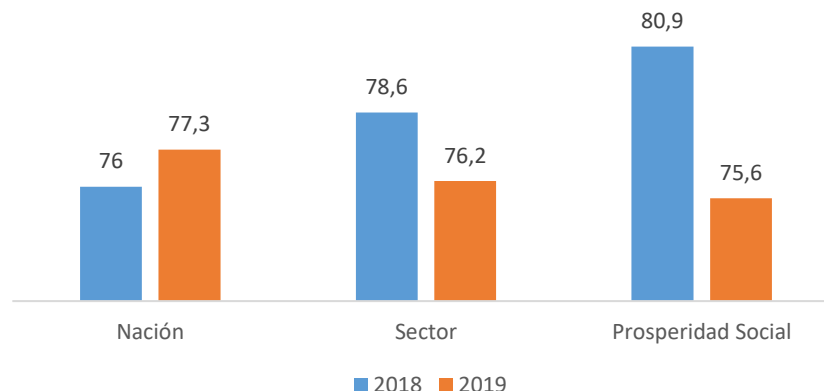
2. Identificar los temas de interés que los grupos de valor tienen sobre la gestión de la Entidad, para priorizar la información que se incluirá en los espacios de rendición de cuentas.
3. Elaborar y publicar información sobre la gestión y resultados de los espacios de diálogo
4. Elaborar y publicar el informe individual de rendición de cuentas del acuerdo de paz
5. Mantener actualizado el Micrositio de Rendición de Cuentas en la página Web de la Entidad
6. Promover la sensibilización en temas de rendición de cuentas, transparencia y lucha contra la corrupción.
7. Definir y estandarizar un instrumento para el registro de información de los Grupos de Valor e Interés, incluyendo las variables necesarias para su caracterización
8. Publicar y actualizar el cronograma de espacios de rendición de cuentas
9. Contemplar otros espacios de rendición de cuentas a partir de las necesidades identificadas
10. Evaluar y verificar el cumplimiento de la estrategia de rendición de cuentas de la Entidad

2.3. POLÍTICA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

Esta Política está orientada al desarrollo de acciones de simplificación, estandarización, eliminación, optimización y automatización de los trámites existentes y otros procedimientos administrativos para facilitar el acceso de los ciudadanos a la oferta institucional.

El resultado obtenido para la vigencia 2019 fue de 75,6, mostrando una reducción de 5,3 frente al registrado en el año 2018.

Ilustración 7 Resultado índice de desempeño política de Racionalización de Trámites 2018 vs 2019



Fuente: Creación propia con base en información del Departamento Administrativo de la Función Pública

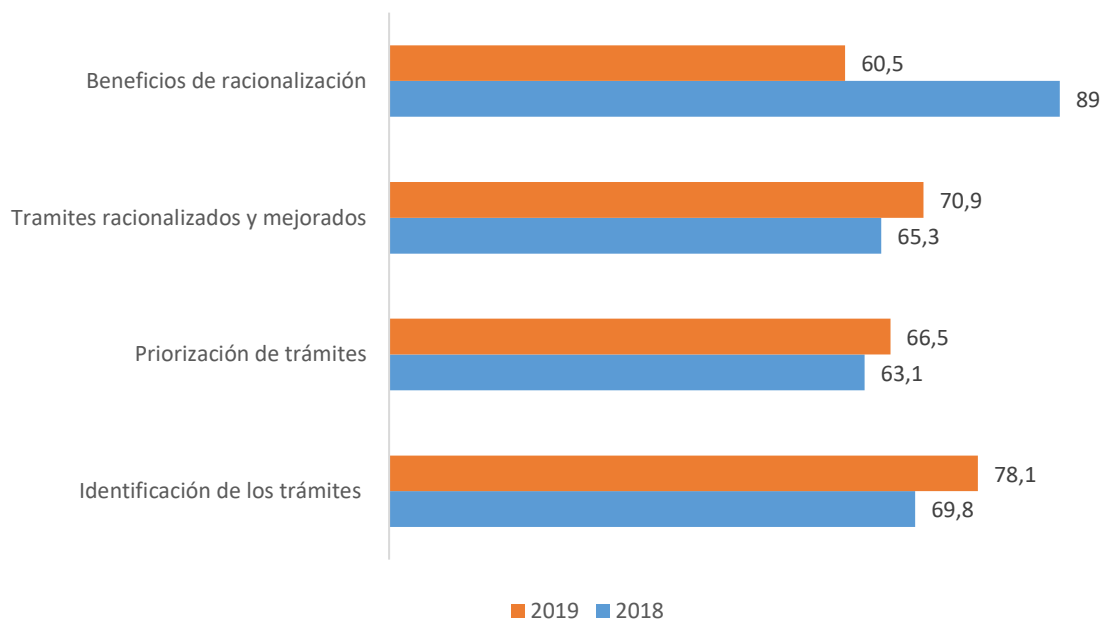


Igualmente, esta política se situó por debajo del promedio los referentes Nación (77.3) y Sector (76.2).

El anterior comportamiento se generó por el resultado de los índices que componen la Política de Racionalización de Trámites, que si bien es cierto mostraron incrementos en los indicadores de racionalización, priorización e identificación, la reducción en el índice de beneficios de racionalización tuvo un impacto negativo en el resultado general de la Política.

Es importante tener en cuenta que actualmente Prosperidad Social cuenta con sólo un trámite, el cual se encuentra debidamente registrado en el SUIT, lo cual limita las acciones de priorización y racionalización.

Ilustración 8 Índices de la Política de Racionalización de Trámites 2018 vs 2019



Fuente: Creación propia con base en información del Departamento Administrativo de la Función Pública

2.3.1. Principales Brechas en la Implementación de la Política de Racionalización de Trámites

El análisis de los resultados anteriores permite identificar las siguientes debilidades en la implementación de la Política de Racionalización de Trámites que adelanta la Entidad:

1. Como resultado del análisis de la percepción de los beneficiarios del trámite de acceso y permanencia en el Programa Familias en Acción, se evidenció incertidumbre y desconfianza frente al beneficio implementado de no solicitar certificaciones de salud y educación para el pago correspondiente.



2.3.2. Estrategia de Racionalización de Trámites

Por lo anterior, es importante establecer una Estrategia de Racionalización de Trámites como parte integral del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano que contemple los siguientes aspectos:

1. Realizar campañas de socialización dirigidas a la población focalizada sobre los requisitos y documentos necesarios para el acceso y permanencia en el Programa, haciendo especial énfasis en los certificados de salud y educación que no se requieren presentar.