



**DIAGNÓSTICO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN PROSPERIDAD SOCIAL  
2019**

**Departamento Administrativo para la Prosperidad Social  
Bogotá, enero 2020**

**TABLA DE CONTENIDO**

<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>4</b>
<b>1. DIAGNÓSTICO DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS POLÍTICAS DE SERVICIO AL CIUDADANO, PARTICIPACION CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA Y RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES.....</b>	<b>5</b>
<b>1.1 POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO .....</b>	<b>5</b>
<b>1.1.1 Principales Brechas en la Implementación de la Política de Servicio al Ciudadano .....</b>	<b>7</b>
<b>1.1.2 Estrategia de Servicio al Ciudadano.....</b>	<b>7</b>
<b>1.2 POLÍTICA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA.....</b>	<b>8</b>
<b>1.2.1 Principales Brechas en la Implementación de la Política de Participación Ciudadana en el Ciclo de Gestión Pública .....</b>	<b>10</b>
<b>1.2.2 Estrategia de Participación Ciudadana en el Ciclo de Gestión Pública .....</b>	<b>11</b>
<b>1.3 POLÍTICA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES .....</b>	<b>12</b>
<b>1.3.1 Principales Brechas en la Implementación de la Política de Racionalización de Trámites.....</b>	<b>13</b>
<b>1.3.2 Estrategia de Racionalización de Trámites.....</b>	<b>13</b>

## TABLA DE ILUSTRACIONES

<b>Ilustración 1 Metas de Gestión y Desempeño Prosperidad Social.....</b>	<b>5</b>
<b>Ilustración 2 Puntaje desempeño 2018 Política de Servicio al Ciudadano .....</b>	<b>6</b>
<b>Ilustración 3 Índices de la Política de Servicio al Ciudadano 2018.....</b>	<b>6</b>
<b>Ilustración 4 Puntaje desempeño 2018 Política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública.....</b>	<b>9</b>
<b>Ilustración 5 Índices de la Política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública 2018.....</b>	<b>9</b>
<b>Ilustración 6 Puntaje desempeño 2018 Política de Racionalización de Trámites .....</b>	<b>12</b>
<b>Ilustración 7 Índices de la Política de Racionalización de Trámites 2018 .....</b>	<b>13</b>

## INTRODUCCIÓN

El Gobierno Nacional ha definido un marco de referencia denominado Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG para que las entidades públicas dirijan, planeen, ejecuten, hagan seguimiento, evalúen y controlen su gestión con miras a responder al plan de desarrollo y a las necesidades y problemáticas que la ciudadanía presenta.

Este Modelo (MIPG) 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, todo ello, entorno al mejoramiento permanente para garantizar los derechos, satisfacer las necesidades y expectativas de los ciudadanos.

El Modelo Integrado de Planeación y Gestión desarrolla su propósito a través de la formulación de siete dimensiones operativas a saber: a) Talento Humano, b) Direccionamiento estratégico y Planeación, c) Gestión con valores para el resultado, d) Evaluación para el resultado, e) Información y Comunicación, f) Gestión del Conocimiento y la Innovación y g) Control Interno.

A su vez, estas dimensiones se materializan a través de diecisiete políticas de gestión:

1. Planeación Institucional
2. Gestión presupuestal y eficiencia del gasto público.
3. Talento Humano
4. Integridad
5. Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción.
6. Fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos.
7. **Servicio al ciudadano**
8. **Participación Ciudadana en la gestión pública**
9. **Racionalización de trámites**
10. Gestión Documental
11. Gobierno digital
12. Seguridad digital
13. Defensa Jurídica
14. Gestión del conocimiento y la innovación
15. Control interno
16. Seguimiento y evaluación del desempeño institucional
17. Mejora normativa

Cada una de estas políticas plantea una serie de requisitos que le indican a las entidades públicas hacia donde debe estar orientada su gestión de modo que los resultados que produzcan generen el valor y el impacto deseado.

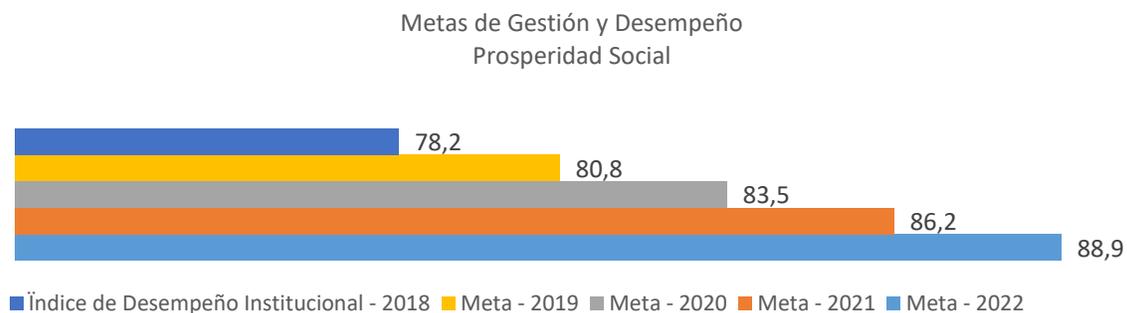
Con este propósito, el siguiente documento consolida la información de los resultados obtenidos en la evaluación realizada a través del Formulario Único de Reporte de Avances de la Gestión - FURAG y los formatos de Autodiagnóstico, herramientas establecidas por el Departamento Administrativo de la Función Pública, para las políticas de Participación Ciudadana en la Gestión Pública, Servicio al Ciudadano y Racionalización de Trámites,

constituyéndose en el punto de partida para la identificación de acciones tendientes al cierre de brechas entre lo que las políticas requieren y lo que la Entidad está haciendo en esta materia.

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

Como resultado de la evaluación realizada a través del Formulario Único de Reporte de Avances de la Gestión – FURAG, Prosperidad Social cuenta con un Índice de Desempeño Institucional de 78.2 en el año 2018, que constituye la línea base de implementación de las políticas del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.

### *Ilustración 1 Metas de Gestión y Desempeño Prosperidad Social*



Fuente: Departamento Administrativo de la Función Pública

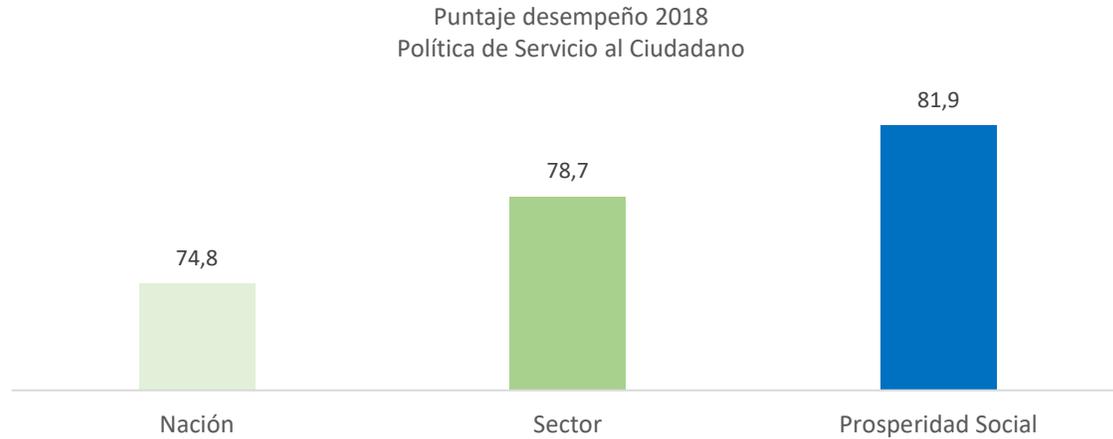
Prosperidad Social, tiene como meta para el año 2022, alcanzar un puntaje de 88.9 en la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG para lo cual debe emprender las acciones necesarias para la implementación de todas las políticas que integran el Modelo.

### 1.1 POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

Esta política tiene como propósito facilitar el acceso de los ciudadanos a sus derechos, mediante los servicios de la Entidad, en todas sus sedes y a través de los diferentes canales de atención.

En términos de la evaluación para la construcción de la línea base del FURAG, Prosperidad Social obtuvo un puntaje de desempeño en la Política de Servicio al Ciudadano de 81.9, situándose por encima del promedio Nacional (74.8) y Sectorial (78.7), como se observa en el siguiente gráfico.

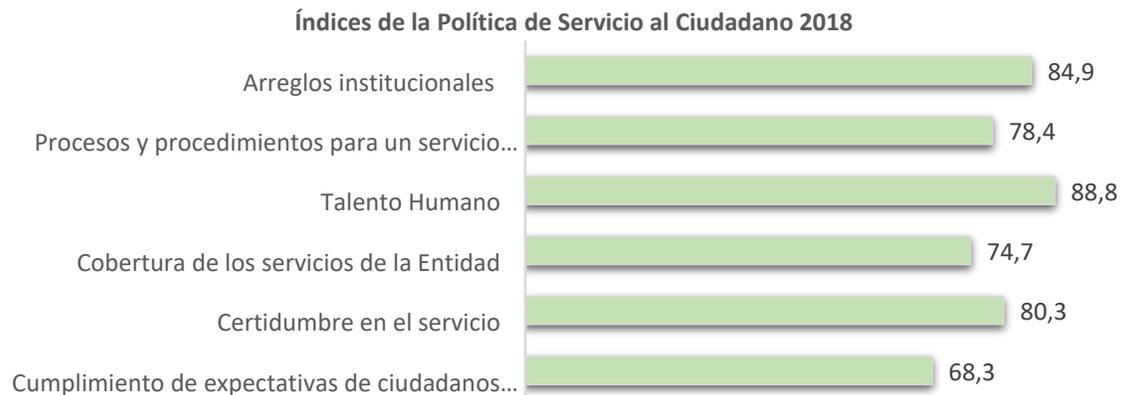
**Ilustración 2 Puntaje desempeño 2018 Política de Servicio al Ciudadano**



Fuente: Departamento Administrativo de la Función Pública

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

**Ilustración 3 Índices de la Política de Servicio al Ciudadano 2018**



Fuente: Departamento Administrativo de la Función Pública

Se destacan los puntajes obtenidos por los índices relacionados con Talento Humano (88,8), Arreglos Institucionales (84,9) y Certidumbre en el Servicio (80,3).

El índice que registró el puntaje más bajo es el cumplimiento de expectativas de los ciudadanos con 68,3. Este índice se relaciona con el conocimiento que debe tener la Entidad de las características, necesidades preferencias y expectativas de los ciudadanos frente a la oferta

institucional, canales de atención, horarios, comunicaciones y en general los aspectos de prestación del servicio.

### **1.1.1 Principales Brechas en la Implementación de la Política de Servicio al Ciudadano**

Del análisis anterior 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. Los lineamientos u orientaciones para la elaboración e implementación de encuestas de percepción y/o satisfacción, de los diferentes programas y servicios no están definidos, documentados y estandarizados.
2. Facilitar el acceso a la información a las personas que les aplica el enfoque diferencial (por ejemplo, lengua de señas y lenguas nativas).
3. Centralizar las PQRSDF que ingresan a la Entidad a través del canal telefónico y el canal virtual (chat Web y video llamadas).
4. Facilitar a los ciudadanos y grupos de valor el seguimiento de las PQRSDF que radican en la Entidad.
5. Incluir en los informes de gestión de las PQRSDF la totalidad de la información que se establece en los requisitos de la Política de Servicio al Ciudadano.
6. Ampliar la oferta de capacitación y cualificación en temas relacionados con Servicio al Ciudadano al interior de la Entidad.
7. Desconocimiento y falta de apropiación en la Entidad de la Política de Servicio al Ciudadano.
8. Identificar 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.

### **1.1.2 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 2020, tales como el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, 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. Documentar y divulgar un documento con las orientaciones generales para la elaboración e implementación de encuestas de satisfacción de los programas y servicios de la Entidad.
2. Gestionar con las instancias que se requieran la traducción de información básica para la presentación de peticiones en las lenguas nativas que sea viable hacerlo.
3. Gestionar con las instancias que se requieran la traducción de información básica para la presentación de peticiones en lengua de señas.

4. 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.
5. Habilitar en la página Web de la Entidad un enlace o micrositio para que los peticionarios puedan realizar seguimiento a sus peticiones.
6. Elaborar los informes de la gestión de PQRSDF con los requisitos establecidos en la Política de Servicio al Ciudadano.
7. Realizar jornadas de transferencia de conocimientos respecto a Servicio al Ciudadano.
8. 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.
9. Presentar ante el Comité Institucional de Gestión y Desempeño Información sobre la gestión en temas servicio al ciudadano en la Entidad.
10. Definir e implementar una estrategia de movilización y posicionamiento en la Entidad de la Política Institucional de Participación y Servicio al Ciudadano.
11. Realizar un seguimiento permanente a las acciones de mejora formuladas en la implementación de la política de servicio al ciudadano.
12. Socializar los lineamientos de servicio al ciudadano documentados.
13. Realizar un diagnóstico institucional donde se identifiquen las condiciones de accesibilidad en los puntos de atención a nivel nacional.
14. Gestionar con la Subdirección de Operaciones las acciones necesarias para realizar los ajustes razonables para dar cumplimiento de los requisitos de las condiciones de accesibilidad en los puntos de atención con los que cuenta la Entidad.

## **1.2 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 73,9, ubicándose por debajo del promedio Nación y Sector.

**Ilustración 4 Puntaje desempeño 2018 Política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública**



Fuente: Departamento Administrativo de la Función Pública

Se destacan los índices relacionados con Información basada en resultados de gestión y en avance en garantía de derechos con 84,7 puntos; Calidad de la participación ciudadana en la gestión pública con 79,6 puntos y el Índice de Rendición de Cuentas en la Gestión Pública con 76,5 puntos.

**Ilustración 5 Índices de la Política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública 2018**



Fuente: Departamento Administrativo de la Función Pública

Por su parte, los que registraron menor puntaje de implementación fueron Responsabilidad por resultados con 61,5 y Eficacia de la participación ciudadana para mejorar la gestión institucional con 63,2 puntos.

### **1.2.1 Principales Brechas en la Implementación de la Política de Participación Ciudadana en el Ciclo de Gestión Pública**

De acuerdo con los resultados de los índices de la Política de Participación Ciudadana en el ciclo de gestión, a continuación, se relacionan algunas de las principales brechas que se presentan para el cumplimiento de dichos índices:

1. Fortalecer el rol del Equipo Institucional de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas en la gestión e implementación de la Política de Participación Ciudadana en la Entidad.
2. Desconocimiento y falta de apropiación en la Entidad de la Política de Participación Ciudadana en el Ciclo de Gestión.
3. Los servidores de la Entidad responsables de la planificación y desarrollo de las actividades de participación ciudadana desconocen los lineamientos y requisitos de la política.
4. Programas sin documentar su ciclo de gestión y clasificar las actividades de participación ciudadana en las fases del ciclo.
5. Identificar en todos los programas de Prosperidad Social, los actores involucrados en las actividades de participación ciudadana diferentes a sus beneficiarios
6. Definir y documentar una metodología que responda a los requisitos de la política de participación ciudadana.
7. Reporte de espacios de participación ciudadana al que le falta incluir información que la Política de Participación Ciudadana solicita.
8. Estrategia de comunicación específica para informar la actividad participativa de los programas de acuerdo con el ciclo de gestión.

Como resultado del puntaje obtenido por el Índice de Rendición de Cuentas (76,5), el cual 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, se pudieron identificar las siguientes debilidades:

1. Identificación y documentación de los espacios de diálogo con los ciudadanos y grupos de interés.
2. Caracterización de los grupos de valor e interés.
3. Lineamientos para estandarizar los ejercicios de rendición de cuentas.
4. Espacios para que la ciudadanía opine y retroalimente los ejercicios de la entidad
5. Conocimientos del equipo que lidera los ejercicios de rendición de cuentas de la importancia que tienen estos ejercicios en la gestión de la Entidad y en la mejora institucional.
6. Cronograma que consolide la información de los espacios de diálogo realizados por la entidad.
7. Información de los aspectos relacionados con la rendición de cuentas, publicada en diferentes sitios de la página web, dificultando la consulta por parte de la ciudadanía

8. Poco relacionamiento en la información publicada con los Derechos que se garantizan, los Objetivos de Desarrollo Sostenible – ODS y el cumplimiento del Acuerdo de Paz.

### **1.2.2 Estrategia de Participación Ciudadana en el Ciclo de Gestión Pública**

En el marco del resultado de los índices y del análisis realizado anteriormente, 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. Vincular al Equipo Institucional de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas conformado en el 2019 en las jornadas de socialización de lineamientos de participación ciudadana e implementación de la política.
2. Diseñar e implementar una estrategia 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.
3. Desarrollar jornadas de socialización de lineamientos de participación ciudadana construidos en el 2019 dirigidas a los programas misionales y áreas que desarrollan actividades de participación ciudadana.
4. Implementar con los programas misionales y las áreas correspondientes, los lineamientos de Participación Ciudadana relacionados a la identificación del ciclo de gestión, la identificación de las actividades de participación ciudadana por las fases del ciclo, la identificación de los grupos de valor y los grupos de interés por las actividades de participación ciudadana, la definición metodológica de las actividades de participación ciudadana antes, durante y después, entre otros lineamientos.
5. Ajustes y mejora 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.
6. Publicación y permanente actualización de la programación de las actividades de participación ciudadana que permita a los grupos de valor y grupos de interés estar informados de las actividades a las cuales se pueden vincular, objetivo, fecha y lugar.

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

1. Consolidar información relacionada con los grupos de valor e interés, como insumo para orientar y mejorar los espacios de rendición de cuentas, de tal manera que responda a sus características y necesidades.
2. Establecer lineamientos para los ejercicios de rendición de cuentas, los espacios de diálogo y la definición de responsabilidades y roles.
3. Elaborar el cronograma que identifica y define los espacios de diálogo nacionales y territoriales, presenciales y virtuales, que se emplearán para rendir cuentas de la gestión, con el fin de promover el conocimiento y participación de los grupos de valor.

4. Crear un micrositio de Rendición de Cuentas en la página Web de la Entidad, para incluir información sobre la gestión institucional a nivel nacional y territorial, para facilitar el acceso de los grupos de valor y de interés.
5. Consolidar y realizar seguimiento a los compromisos adquiridos en los diferentes espacios de diálogo de rendición de cuentas para garantizar su cumplimiento.
6. Divulgar a nivel institucional y de los grupos de valor y de interés los temas de rendición de cuentas, destacando su importancia y la forma como se puede participar en estos escenarios.
7. Priorizar los temas de interés de los ciudadanos y grupos de valor para ser incluidos en los informes y espacios de rendición de cuentas.
8. Elaborar y publicar información sobre la gestión y resultados, incluyendo avances en la garantía de Derechos, Objetivos de Desarrollo Sostenible que se están garantizando y cumplimiento de los compromisos del Acuerdo de Paz.

### 1.3 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 2018, mediante la aplicación del FURAG, fue de 80,9, puntaje que se sitúa por encima de los referentes Nación (76.0) y Sector (78,6).

#### *Ilustración 6 Puntaje desempeño 2018 Política de Racionalización de Trámites*



Fuente: Departamento Administrativo de la Función Pública

El Índice de Beneficios de las Acciones de Racionalización Adelantadas, obtuvo el puntaje más alto con 89 puntos. Los Índices más bajos fueron Priorización de trámites (63,1) y Trámites racionalizados y mejorados (65,3). Es importante tener en cuenta que actualmente Prosperidad

Social cuenta con sólo un trámite registrado en el SUIT, lo cual limita las acciones de priorización y racionalización.

### **Ilustración 7 Índices de la Política de Racionalización de Trámites 2018**



Fuente: Departamento Administrativo de la Función Pública

#### **1.3.1 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. Mecanismos que permitan evaluar la percepción del servicio a los ciudadanos beneficiarios del trámite de acceso y permanencia en el Programa Familias en Acción.
2. Mecanismos que permitan cuantificar los beneficios de la racionalización hacia los usuarios.

#### **1.3.2 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. Revisar en articulación con el Departamento Administrativo de la Función Pública, el inventario de trámites y otros procedimientos administrativos, clasificados y cargados en el SUIT, para determinar su pertinencia y ajuste.
2. Realizar encuestas de percepción del programa Familias en Acción, con el fin de establecer si los ajustes realizados al proceso lograron minimizar o simplificar los documentos exigidos a los ciudadanos.
3. Implementar en el Sistema de Información de Familias en Acción, el registro de novedades de forma permanente, como: actualización escolar, cambio de Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud - IPS y graduación.