



**DIAGNÓSTICO DE LAS POLÍTICAS DE SERVICIO AL CIUDADANO Y DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA 2022**

**Departamento Administrativo para la Prosperidad Social  
Bogotá, febrero 2023**



## TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN .....	4
1. RESULTADOS DEL DESEMPEÑO INSTITUCIONAL .....	5
2. DIAGNÓSTICO DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS POLÍTICAS DE SERVICIO AL CIUDADANO Y PARTICIPACION CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA.....	7
2.1 POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO .....	8
2.1.1. Principales Brechas en la Implementación de la Política de Servicio al Ciudadano.....	10
2.1.2 Estrategia de Servicio al Ciudadano.....	11
2.2 POLÍTICA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA .....	14
2.2.1. Principales Brechas en la Implementación de la Política de Participación Ciudadana en el Ciclo de la Gestión Pública .....	17
2.2.2. Estrategia de Participación Ciudadana en el Ciclo de Gestión Pública .....	19



## ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

**Ilustración 1.** Resultados Generales - índice de desempeño Institucional 2021 Prosperidad Social

**Ilustración 2.** Índices de las dimensiones de gestión y desempeño 2021

**Ilustración 3.** Índices de las políticas de gestión y desempeño 2021

**Ilustración 4.** Resultados 2018-2021 Política de Servicio al Ciudadano.

**Ilustración 5.** Índices de la Política de Servicio al Ciudadano 2021

**Ilustración 6.** Resultado índice de desempeño política de participación ciudadana en la gestión pública 2021.

**Ilustración 7.** Resultados comparativos nación - sector 2021 Política de Participación Ciudadana en la gestión Pública.

**Ilustración 8.** Resultados 2018-2021 Política de Participación Ciudadana en la gestión pública.

**Ilustración 9.** Índices de la Política de participación ciudadana 2021

**Ilustración 10.** Recomendaciones DAFP Política de participación ciudadana 2021



## INTRODUCCIÓN

El presente documento consolida la información obtenida del ejercicio de diagnóstico del estado de la implementación de las políticas de Servicio al Ciudadano y Participación Ciudadana en la Gestión pública del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).

El diagnóstico se elabora a partir de los resultados obtenidos en la evaluación realizada a través del Formulario Único de Reporte de Avances de la Gestión (FURAG) del año inmediatamente anterior, las recomendaciones emitidas en el informe final del FURAG, los formatos de autodiagnóstico suministrado por el Departamento Administrativo de la Función Pública y los resultados obtenidos de las estrategias implementadas en cada vigencia.

Para el caso del presente diagnóstico, se toman los resultados del FURAG 2021 dado que los resultados del 2022 se presentan en el 2023.

A partir de este diagnóstico se complementan las estrategias para el año 2023, con el fin de aportar en el cierre de las brechas identificadas, y así 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 DESEMPEÑO INSTITUCIONAL

Teniendo en cuenta que las políticas que son objeto del presente diagnóstico 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 del acceso a la información, a la transparencia, las buenas prácticas administrativas, cultura de servicio, la vinculación de los grupos de valor, grupos de interés y la ciudadanía en general en la gestión pública, con el objetivo de garantizar los derechos, satisfacer las necesidades y expectativas de estas partes interesadas y lograr así un mejoramiento permanente de su gestión; a continuación presentamos las metas y los resultados del Desempeño Institucional<sup>1</sup>, el cual se mide anualmente, a través del Formulario Único de Reporte de Avances de la Gestión (FURAG)<sup>2</sup>:

**Ilustración 1.** Resultados Generales - índice de desempeño Institucional 2021 Prosperidad Social



**Nota 1:** El promedio del sector administrativo corresponde al promedio de puntajes de las entidades que hacen parte de dicho sector. Este valor solo se visualiza cuando se filtra o consulta una sola entidad.

Fuente: Departamento Administrativo de la Función Pública

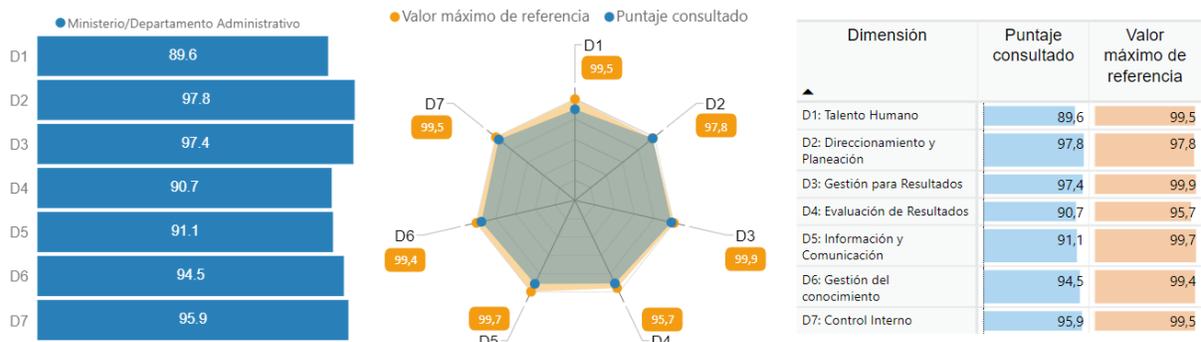
<sup>1</sup> La Medición del **Desempeño Institucional** es una operación estadística que mide anualmente la gestión y desempeño de las entidades públicas, proporcionando información para la toma de decisiones en materia de gestión.

<sup>2</sup> Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), recuperado 8 de febrero de 2023, de <https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjojZTgwYTg4NGMtZGZhMy00YmE0LWI0ZWItN2FjYmUxMDQ1MwYyIiwidCI6IjU1MDNhYWMyLTdhMTUtNDZhZi00NTIwLTJhNjc1YWQxZGYxNiIsImMiOiJ9&pageName=ReportSection396d1cd03a850a004c59>



El desempeño institucional en promedio del Sector de la Inclusión Social y la Reconciliación durante la vigencia 2021 (de la cual ya se cuenta con la información y los resultados finales) fue de 94,3, mientras que el Departamento Administrativo para la Prosperidad Social fue de 95,6, tal como se puede evidenciar en la gráfica anterior.

**Ilustración 2. Índices de las dimensiones de gestión y desempeño 2021**



Fuente: Departamento Administrativo de la Función Pública

Frente al desempeño de las dimensiones del MIPG se encontró que Prosperidad Social tiene los más altos índices de desempeño en la dimensión Direccionamiento y Planeación con un 97,8, seguida por Gestión para Resultados con un 97,4 y por Control Interno con un 95,9; frente a la dimensión de Información y Comunicación se evidencia que está en 91,1.

**Ilustración 3. Índices de las políticas de gestión y desempeño 2021**



Nota 1: La Política de Gestión Presupuestal y Eficiencia del Gasto Público (POL04) presentó ajustes en su medición y, por tanto, sus resultados no son comparables con las mediciones anteriores.  
Nota 2: Los colores en este gráfico representan un ranking de las políticas según los puntajes obtenidos. No necesariamente determinan un alto o bajo desempeño.

- POL01: Gestión Estratégica del Talento Humano
- POL02: Integridad
- POL03: Planeación Institucional
- POL04: Gestión Presupuestal y Eficiencia del Gasto Público
- POL05: Fortalecimiento Organizacional y Simplificación de Procesos
- POL06: Gobierno Digital
- POL07: Seguridad Digital
- POL08: Defensa Jurídica
- POL09: Transparencia, Acceso a la Información y Lucha contra la Corrupción
- POL10: Servicio al ciudadano
- POL11: Racionalización de Trámites
- POL12: Participación Ciudadana en la Gestión Pública
- POL13: Seguimiento y Evaluación del Desempeño Institucional
- POL14: Gestión Documental
- POL15: Gestión del conocimiento
- POL16: Control Interno

Fuente: Departamento Administrativo de la Función Pública



Las cuatro políticas con los más altos índices de desempeño en el Departamento Administrativo para la Prosperidad Social son Servicio al Ciudadano (98,7), Seguridad Digital (97,9), Planeación Institucional (97,7) y Participación Ciudadana en la Gestión Pública (97,6).

## **2. DIAGNÓSTICO DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS POLÍTICAS DE SERVICIO AL CIUDADANO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA.**

Las Políticas de Servicio al Ciudadano y Participación Ciudadana en la Gestión Pública están enmarcadas en 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.

Las políticas abordadas en este diagnóstico tienen un propósito específico que aporta al cumplimiento del objetivo general de la dimensión a la que responden. Estos propósitos son:

- **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 de atención. El servicio al ciudadano se enmarca en los principios de información completa, en lenguaje claro, de igualdad, moralidad, economía, celeridad, imparcialidad, eficiencia, transparencia, consistencia, calidad y oportunidad, teniendo presente las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano.
- **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 en 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, grupos de interés y la ciudadanía en general; por lo tanto, en los últimos años el Departamento Administrativo para la Prosperidad Social la ha fortalecido realizando una serie de ajustes razonables y mejora de los 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 las partes interesadas.

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 2021 obtuvo un puntaje de 98,7, mientras que en 2020 se alcanzó un puntaje de 98,2, lo que representó un pequeño incremento en el cumplimiento de la política de 0,5 puntos; sin embargo, el avance desde 2018 a 2021 ha sido significativo, toda vez que inició con 81,9 puntos, tal como se puede evidenciar en el siguiente gráfico:

**Ilustración 4.** Resultados 2018-2021 Política de Servicio al Ciudadano.

Índice	2018	2019	2020	2021
POL01: Gestión Estratégica del Talento Humano	78,3	77,1	93,7	94,4
POL02: Integridad	69,3	73,7	75,3	79,7
POL03: Planeación Institucional	72,9	79,7	98,4	97,7
POL04: Gestión Presupuestal y Eficiencia del Gasto Público	68,4	63,1	78,9	65,5
POL05: Fortalecimiento Organizacional y Simplificación de Procesos	67,5	64,8	77,9	84,7
POL06: Gobierno Digital	76,3	77,8	89,0	95,5
POL07: Seguridad Digital	80,3	81,0	95,1	97,9
POL08: Defensa Jurídica	85,1	80,8	77,0	87,3
POL09: Transparencia, Acceso a la Información y lucha contra la Corrupción	78,1	78,1	87,8	91,7
<b>POL10: Servicio al ciudadano</b>	<b>81,9</b>	<b>86,9</b>	<b>98,2</b>	<b>98,7</b>
POL11: Racionalización de Trámites	80,9	75,6	73,5	79,7
POL12: Participación Ciudadana en la Gestión Pública	73,9	82,2	98,0	97,6
POL13: Seguimiento y Evaluación del Desempeño Institucional	75,1	73,7	89,8	90,7
POL14: Gestión Documental	66,2	66,8	74,9	84,4
POL15: Gestión del conocimiento	76,1	76,1	87,4	94,5
POL16: Control Interno	81,6	77,7	90,0	95,9

Fuente: Departamento Administrativo de la Función Pública



Un hecho importante a resaltar es que para la medición que es objeto de análisis se evidencia que la Política de Servicio al Ciudadano es la de mayor puntaje en el Departamento Administrativo de la Prosperidad Social y la razón por la que se ha logrado este resultado es por el compromiso y la gestión realizada por la Secretaría General - GIT de Participación Ciudadana en los últimos años.

A continuación, se detallan los índices de gestión y desempeño de la Política de Servicio al Ciudadano:

**Ilustración 5. Índices de la Política de Servicio al Ciudadano 2021**

Índices detallados por política de gestión y desempeño institucional	Puntaje consultado	Valor máximo de referencia
SERVICIO AL CIUDADANO: Accesibilidad	89,3	99,8
SERVICIO AL CIUDADANO: Acceso a la oferta institucional (accesibilidad)	90,4	99,8
SERVICIO AL CIUDADANO: Acceso a oportunidades laborales y condiciones de trabajo (accesibilidad)	86,6	99,8
SERVICIO AL CIUDADANO: Conocimiento al servicio del ciudadano	89,5	89,5
SERVICIO AL CIUDADANO: Evaluación de gestión y medición de la percepción ciudadana	92,6	96,8
SERVICIO AL CIUDADANO: Fortalecimiento del talento humano al servicio del ciudadano	88,8	96,0
SERVICIO AL CIUDADANO: Gestión del relacionamiento con los ciudadanos	97,1	99,4
SERVICIO AL CIUDADANO: Planeación estratégica del servicio al ciudadano	93,7	95,9

Fuente: Departamento Administrativo de la Función Pública

Tal como se muestra en la gráfica anterior se puede evidenciar que la Política de Servicio al Ciudadano tiene puntajes altos en varios de los ítems que se evalúan; sin embargo, en cada uno de ellos está por debajo del valor máximo de referencia, razón por la cual es necesario que Prosperidad Social siga comprometida con los ajustes razonables y la gestión de la política, de tal manera que se logre aumentar el puntaje al máximo posible.

Frente a la Política de Servicio al Ciudadano el Departamento Administrativo de la Función Pública<sup>3</sup> (DAFP) hace una serie de recomendaciones, las cuales son:

1. Construir formalmente una dependencia o grupo de trabajo para la relación Estado-Ciudadano.
2. Implementar en la Entidad programas de cualificación en atención preferente e incluyente a personas con discapacidad física o con movilidad reducida.
3. Implementar en la Entidad programas de cualificación en atención preferente e incluyente a personas con discapacidad psicosocial.
4. Implementar en la Entidad programas de cualificación en atención preferente e incluyente a personas con discapacidad intelectual.

<sup>3</sup> Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), recuperado 9 de febrero de 2023, de [https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoizTgwYTg4NGMtZGZlMy00YmE0LWI0ZWltN2FjYmUxMDQIMWYyIiwidCI6IjU1MDNhYWMyLTdhMTUtNDZhZi0iNTIwLTJhNjc1YWQxZGYxNiIsImMiOiJR9&pageName=ReportSection3\\_96d1cd03a850a004c59](https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoizTgwYTg4NGMtZGZlMy00YmE0LWI0ZWltN2FjYmUxMDQIMWYyIiwidCI6IjU1MDNhYWMyLTdhMTUtNDZhZi0iNTIwLTJhNjc1YWQxZGYxNiIsImMiOiJR9&pageName=ReportSection3_96d1cd03a850a004c59)



5. Implementar en la Entidad programas de cualificación en atención preferente e incluyente a personas desplazadas o en situación de extrema vulnerabilidad.
6. Implementar señalización inclusiva (ejemplo: alto relieve, braille, pictogramas, otras lenguas, entre otros) para garantizar las condiciones de acceso a la infraestructura física de la Entidad.
7. Instalar señalización de alto relieve en la Entidad.
8. Instalar señalización de braille en la Entidad.
9. Instalar señalización con imágenes en lengua de señas en la Entidad.
10. Instalar señalización en otras lenguas o idiomas en la Entidad.
11. Aprobar recursos para realizar ajustes razonables en la infraestructura física de la Entidad, para facilitar el acceso de personas con discapacidad y atender las necesidades particulares, con el fin de promover la accesibilidad.

En cuanto a la primera recomendación es necesario precisar que el Departamento Administrativo para la Prosperidad Social actualmente cuenta con un grupo interno de trabajo conformado de manera oficial a través de la Resolución 1493 de 2022, el cual hace parte de la Secretaría General de la Entidad.

### **2.1.1 Principales Brechas en la implementación de la Política de Servicio al Ciudadano en Prosperidad Social**

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. El grupo interno de trabajo que lidera en la Entidad la Política de Servicio al Ciudadano no cuenta con el nivel jerárquico requerido para integrar y alinear este escenario con los demás *escenarios de relacionamiento con el ciudadano* establecidos en MIPG.

2. Falta fortalecer la sensibilización, cualificación y/o capacitación en temas relacionados con el servicio al ciudadano al interior de la Entidad, dentro de los temas a reforzar se deben priorizar los siguientes:

Atención preferente e incluyente a personas con discapacidad física o con movilidad reducida, psicosocial, intelectual, desplazados o en situación de extrema vulnerabilidad.

3. Falta fortalecer la estrategia de divulgación y comunicación de la oferta institucional y de la información de interés de los grupos de valor, grupos de interés y ciudadanía en general.



4. Hace falta continuar con los ajustes razonables con el fin de garantizar la accesibilidad a los espacios físicos con los que cuenta la Entidad, conforme a lo establecido en la Norma Técnica Colombiana NTC 6047.
5. Hace falta habilitar la consulta en línea de todas las bases de datos de uso público y de interés de los grupos de valor, grupos de interés y la ciudadanía en general.
6. Falta instalar señalización que permita el acceso a toda la población sin importar su condición, dentro de esta señalización se resalta la siguiente: en alto relieve, braille, con imágenes en lengua de señas y en otras lenguas o idiomas.
7. Hace falta aprobar y destinar más recursos para realizar ajustes razonables en la infraestructura física de la Entidad, y así facilitar el acceso de personas con discapacidad y atender sus necesidades particulares.
8. Hace falta caracterizar todos los documentos dispuestos para los grupos de valor, grupos de interés y ciudadanía en general, de tal manera que permita evaluar su complejidad y si está escrito con lenguaje claro.
9. Hace falta traducir a lenguaje claro todos los manuales y normas que estén a disposición de los grupos de valor, grupos de interés y ciudadanía en general.
10. Hace falta incluir a los grupos de valor y ciudadanía en general en los ejercicios de simplificación de documentos a lenguaje claro que la Entidad realice.

### **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 2023, 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 la conformación de la dependencia u Oficina de Relacionamiento con la ciudadanía que permita una gestión integrada y alineada de todos los escenarios de relacionamiento.



2. Socializar en la sede central y en las Direcciones Regionales los lineamientos existentes de la Política de Servicio al Ciudadano.
3. Continuar con la presentación ante el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, de la información sobre la gestión en la implementación de la política de servicio al ciudadano en la Entidad y su contribución a la gestión institucional.
4. Continuar acompañando la implementación de las acciones de mejora, ajustes razonables 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. Continuar con el diseño permanente de piezas de comunicación y divulgación respecto al cumplimiento de la Política de Servicio al Ciudadano.
6. Continuar con el fortalecimiento de los módulos de autogestión en el desarrollo del servicio al ciudadano en la Entidad.
7. Fortalecer la estrategia de lenguaje claro en Prosperidad Social.
8. Continuar con el fortalecimiento de los canales de atención con los que cuenta la Entidad.
9. Implementar acciones que permitan el avance hacia el cumplimiento de la estrategia de Enfoque Diferencial en la Entidad.
11. Realizar ejercicios o actividades de cualificación y/o capacitación en temas relacionados con el servicio al ciudadano al interior de la Entidad, dentro de los temas a reforzar, se deben priorizar los siguientes: atención preferente e incluyente a personas con discapacidad física o con movilidad reducida, psicosocial, intelectual, desplazados o en situación de extrema vulnerabilidad.
12. Fortalecer la estrategia de difusión de los canales de atención dispuestos por la Entidad dirigida a los grupos de valor, grupos de interés y ciudadanía en general.
13. Habilitar la consulta en línea de todas las bases de datos de uso público y de interés de los grupos de valor, grupos de interés y la ciudadanía en general.
14. Instalar señalización en las sedes de Prosperidad Social que permita el acceso a toda la población sin importar su condición, dentro de esta señalización se resalta la siguiente: en alto relieve, braille, con imágenes en lengua de señas y en otras lenguas o idiomas.
15. Aprobar y destinar más recursos para realizar los ajustes razonables en la infraestructura física de la Entidad, con el fin de facilitar el acceso de personas con discapacidad y atender sus necesidades particulares de manera satisfactoria.
16. Caracterizar todos los documentos dispuestos para los grupos de valor, grupos de interés y ciudadanía en general, de tal manera que permita evaluar su complejidad y si está escrito con lenguaje claro.



- 17.** Traducir a lenguaje claro todos los manuales y normas que estén a disposición de los grupos de valor, grupos de interés y ciudadanía en general.
- 18.** Incluir a los grupos de valor y ciudadanía en general en los ejercicios de simplificación de documentos a lenguaje claro que la Entidad realice.

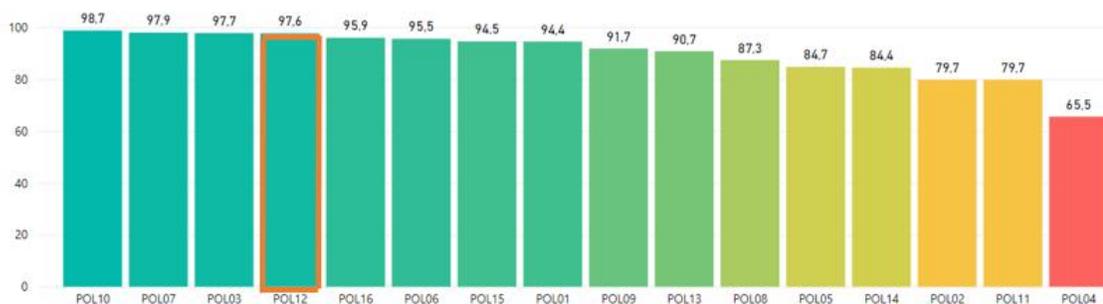


## 2.2. POLÍTICA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA

La Política de Participación Ciudadana en la Gestión busca que las entidades y organismos de la administración pública promuevan el desarrollo de ejercicios y espacios de diálogo con los grupos de valor, grupos de interés y ciudadanía en general que garantice su incidencia efectiva en el ciclo de gestión de sus políticas, planes, programas y proyectos.

En cumplimiento de este objetivo, la evaluación que se realiza de esta política a través del Formulario Único de Reporte y Avance de Gestión (FURAG) arroja que Prosperidad Social obtuvo un puntaje de 97,6 en el 2021, ubicándola en el cuarto puesto dentro del **Índice de las políticas de Gestión y Desempeño** de la Entidad, tal como se observa en la siguiente ilustración.

**Ilustración 6.** Resultado índice de desempeño política de participación ciudadana en la gestión pública 2021



**Nota 1:** La Política de Gestión Presupuestal y Eficiencia del Gasto Público (POL04) presentó ajustes en su medición y, por tanto, sus resultados no son comparables con las mediciones anteriores.  
**Nota 2:** Los colores en este gráfico representan un ranking de las políticas según los puntajes obtenidos. No necesariamente determinan un alto o bajo desempeño.

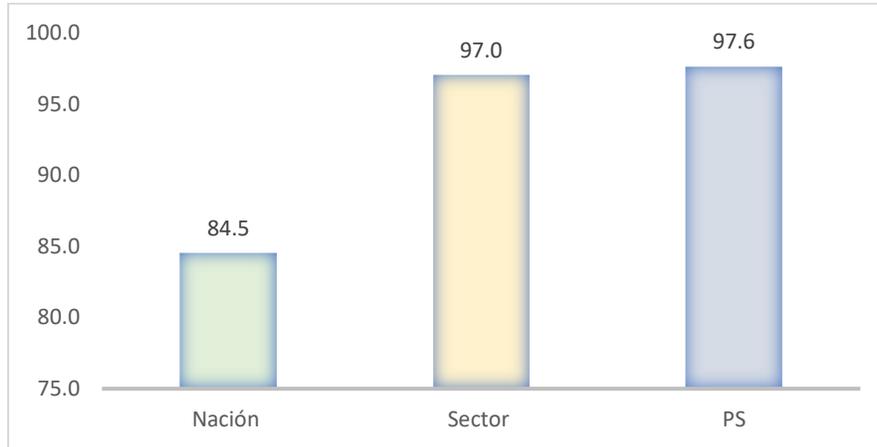
POL01: Gestión Estratégica del Talento Humano	POL05: Fortalecimiento Organizacional y Simplificación de Procesos	POL09: Transparencia, Acceso a la Información y Lucha contra la Corrupción	POL13: Seguimiento y Evaluación del Desempeño Institucional
POL02: Integridad	POL06: Gobierno Digital	POL10: Servicio al ciudadano	POL14: Gestión Documental
POL03: Planeación Institucional	POL07: Seguridad Digital	POL11: Racionalización de Trámites	POL15: Gestión del conocimiento
POL04: Gestión Presupuestal y Eficiencia del Gasto Público	POL08: Defensa Jurídica	POL12: Participación Ciudadana en la Gestión Pública	POL16: Control Interno

Fuente: Departamento Administrativo de la Función Pública

Comparando los resultados obtenidos de la Entidad con valores a nivel de Nación y del sector, se logra observar que el puntaje de la Política de Participación Ciudadana en la gestión pública en Prosperidad Social está por encima de la nación 13,1 puntos, y levemente por encima del sector 0,6 puntos, tal como se observa en la ilustración 7.



**Ilustración 7.** Resultados comparativos nación - sector 2021 Política de Participación Ciudadana en la gestión Pública.



Fuente: Creación propia con base en información del Departamento Administrativo de la Función Pública<sup>4</sup>

Estos resultados permiten destacar el avance de la implementación de esta política en la Entidad, lo cual se confirma con los resultados del último cuatrienio.

**Ilustración 8.** Resultados 2018-2021 Política de Participación Ciudadana en la gestión pública.

Índice	2018	2019	2020	2021
POL01: Gestión Estratégica del Talento Humano	78,3	77,1	93,7	94,4
POL02: Integridad	69,3	73,7	75,3	79,7
POL03: Planeación Institucional	72,9	79,7	98,4	97,7
POL04: Gestión Presupuestal y Eficiencia del Gasto Público	68,4	63,1	78,9	65,5
POL05: Fortalecimiento Organizacional y Simplificación de Procesos	67,5	64,8	77,9	84,7
POL06: Gobierno Digital	76,3	77,8	89,0	95,5
POL07: Seguridad Digital	80,3	81,0	95,1	97,9
POL08: Defensa Jurídica	85,1	80,8	77,0	87,3
POL09: Transparencia, Acceso a la Información y Lucha contra la Corrupción	78,1	78,1	87,8	91,7
POL10: Servicio al ciudadano	81,9	86,9	98,2	98,7
POL11: Racionalización de Trámites	80,9	75,6	73,5	79,7
<b>POL12: Participación Ciudadana en la Gestión Pública</b>	<b>73,9</b>	<b>82,2</b>	<b>98,0</b>	<b>97,6</b>
POL13: Seguimiento y Evaluación del Desempeño Institucional	75,1	73,7	89,8	90,7
POL14: Gestión Documental	66,2	66,8	74,9	84,4
POL15: Gestión del conocimiento	76,1	76,1	87,4	94,5
POL16: Control Interno	81,6	77,7	90,0	95,9

Fuente: Departamento Administrativo de la Función Pública

<sup>4</sup> Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), recuperado 10 de febrero de 2023, de <https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjojZTgwYTg4NGMtZGZhMy00YmE0LWI0ZWItN2FjYmUxMDQIMWYyIiwidCI6IjU1MDNhYWMyLTdhMTUtNDZhZi0iNTIwLTJhNjc1YWQxZGYxNiIsImMiOjR9&pageName=ReportSection396d1cd03a850a004c59>



Se puede observar en la anterior ilustración una tendencia ascendente en los resultados entre el año 2018 al 2020, pasando de 73,9 puntos a 98,0 puntos respectivamente, con una leve disminución de 0,4 puntos en 2021, esto último atribuido con la completitud de la información registrada en algunas de las preguntas relacionadas con la rendición de cuentas.

Los resultados representan el importante esfuerzo realizado para promover las condiciones necesarias para desarrollar los ejercicios de rendición de cuentas y los ejercicios de participación ciudadana en las diferentes fases del ciclo de gestión pública, así como su efectividad. También es el resultado de visibilizar las distintas gestiones que la Entidad realiza en sus diferentes dependencias en el marco de la implementación de esta política.

Respecto a los resultados de la evaluación de los índices que integran la Política de Participación Ciudadana en el Ciclo de la Gestión Pública, a continuación, se ilustra:

**Ilustración 9.** Índices de la Política de participación ciudadana 2021



Fuente: Departamento Administrativo de la Función Pública



De acuerdo con los resultados presentados en la gráfica anterior, los índices de la política con mayores puntajes son: Índice de Rendición de Cuentas en la gestión pública (96,0 puntos), Calidad de la participación ciudadana en la gestión pública (93,8 puntos), Condiciones institucionales para la Rendición de Cuentas (90,5 puntos) y Eficacia de la participación ciudadana para mejorar la gestión (90,5 puntos). Por otra parte, el índice con los resultados más bajos es el relacionado con Responsabilidad por resultados con 83,0 puntos.

En este sentido, el DAFP plantea las siguientes recomendaciones para la mejora de la gestión de la política en algunos de los índices relacionados con la Rendición de Cuentas:

**Ilustración 10. Recomendaciones DAFP Política de participación ciudadana 2021**

Participación Ciudadana en la Gestión Pública



#	RECOMENDACIÓN
1	Incluir diferentes medios de comunicación, acordes a la realidad de la entidad y a la pandemia, para divulgar la información en el proceso de rendición de cuentas.
2	Implementar diferentes acciones de diálogo, acordes a la realidad de la entidad y de la pandemia, para el proceso de rendición de cuentas.
3	Incluir en los informes y acciones de difusión para la rendición de cuentas los espacios de participación presenciales que ha dispuesto la entidad para canalizar las propuestas ciudadanas.

Fuente: 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 del FURAG, las recomendaciones realizadas por el DAFP, la revisión del instrumento de Autodiagnóstico y las mesas de trabajo del Equipo Institucional de participación Ciudadana y el GIT de Participación Ciudadana, es posible identificar las principales debilidades frente al cumplimiento de algunos de los requisitos de la Política de Participación Ciudadana:

1. El grupo interno de trabajo que lidera en la Entidad la Política de Participación Ciudadana no cuenta con el nivel jerárquico requerido para integrar y alinear este escenario con los demás *escenarios de relacionamiento con el ciudadano* establecidos en MIPG.



2. Falta posicionar aún más la política de participación ciudadana entre los Directivos y Coordinadores de la Entidad, más aún cuando a lo largo de cada vigencia se presentan varios cambios en estos cargos.
3. Aun cuando se han desarrollado de manera continua acciones de socialización y apropiación de la política de participación ciudadana dirigidas al Equipo Institucional de participación ciudadana y rendición de cuentas, no ha sido posible vincular de manera permanente a los profesionales directos de la gestión de las actividades de participación ciudadana de los distintos programas misionales. Inclusive, en algunos casos los enlaces designados al Equipo de participación son de nivel asistencial que no conocen los procesos de participación ciudadana desarrollados por el programa o dirección.
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. No se reconoce la importancia de vincular de manera efectiva a los grupos de valor, los grupos de interés y la ciudadanía en general en el ciclo de gestión de los planes, programas y proyectos de la Entidad.
6. Falta mayor promoción de la Política de Participación ciudadana en las Direcciones Regionales de la Entidad.
7. Falta mayor promoción de la Política de Participación ciudadana entre los grupos de valor de la Entidad.
8. Falta consolidar y movilizar los espacios de participación ciudadana dispuestos en la página Web de la Entidad.
9. Es necesario fortalecer las acciones de comunicación y divulgación en los medios existentes en la Entidad, de la gestión y avances en la implementación de la política de participación ciudadana.
10. No se ha definido un mecanismo para cualificar a los grupos de valor en el ejercicio de la participación ciudadana en la Entidad.
11. No existe un mecanismo sistematizado para identificar las observaciones y aportes que formulan los grupos de valor y la ciudadanía en las actividades de participación ciudadana que realizan los programas, desconociendo a la vez el tratamiento y uso que los programas hacen de los aportes recibidos.
12. Falta consolidar en la Entidad el ejercicio de identificación de Buenas practicas de Participación Ciudadana.



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

De acuerdo con el resultado del Índice de Desempeño de esta política, de las recomendaciones del DAFP y las brechas identificadas, Prosperidad Social define un Plan de Trabajo de Participación Ciudadana para mejorar el desempeño de esta política y poder avanzar la materialización de una participación incidente de los grupos de valor, los grupos de interés y la ciudadanía en general en la gestión de los planes, programas y proyectos de la Entidad. Este Plan de trabajo se recoge en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (Componente 6: Iniciativas Adicionales), el Plan de Acción, y el documento de Estrategia de Participación Ciudadana, todos publicados en la página web de la Entidad para revisión y validación ciudadana.

Entre los aspectos a desarrollar al interior del Plan de Trabajo están:

1. Gestionar la conformación de la dependencia u Oficina de Relacionamiento con la ciudadanía que permita una gestión integrada y alineada de todos los escenarios de relacionamiento.
2. Dar continuidad a las acciones de movilización y posicionamiento de la Política de Participación Ciudadana en el ciclo de gestión pública dirigidas a los directivos de la Entidad.
3. Documentar (Guía de Control Social) y actualizar los lineamientos de la política de Participación Ciudadana (Procedimientos, guías).
4. Gestionar la vinculación al Equipo Institucional de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas de líderes de otros procesos de nivel directivo, que inciden en la implementación eficaz de los diferentes escenarios de relacionamiento con la ciudadanía.
5. Continuar con las jornadas de socialización de lineamientos y mesas de trabajo con el Equipo Institucional de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas para fortalecer la implementación de la política.
6. Coordinar con los programas misionales la realización de capacitaciones y talleres sobre los lineamientos de la Política de Participación Ciudadana con los equipos de trabajo directamente responsables del desarrollo de las actividades de participación.
7. Realizar Mesas de acompañamiento para fortalecer el desarrollo de las actividades de Participación Ciudadana con los programas que se requiera.
8. Desarrollar jornadas de socialización de lineamientos de participación ciudadana dirigidas a las Direcciones Regionales de la Entidad.
9. Gestionar encuentros de diálogo con entidades del sector de la inclusión social y/o entidades públicas de otros sectores, donde sea posible compartir experiencias y buenas prácticas en el desarrollo de las políticas de participación ciudadana.



10. Continuar con la publicación mensual de 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).
11. 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.
12. Divulgar al interior de la Entidad, en los medios y canales disponibles, información clara, pertinente y periódica sobre la gestión que se realiza en la implementación de la política de participación ciudadana (boletín interno de Participación Ciudadana)
13. Realizar campañas y piezas publicitarias para movilizar los espacios de participación ciudadana dispuestos en la página Web de la Entidad (Menú Participa).
14. Gestionar y hacer seguimiento a la actualización permanente de los espacios de participación ciudadana dispuestos en la página Web de la Entidad (Menú Participa) de acuerdo con los lineamientos existentes.
15. Diseñar el contenido de un módulo virtual de capacitación interna sobre la política institucional de Participación Ciudadana.
16. Fortalecer los procesos de cualificación a los grupos de valor sobre el ejercicio del derecho a la participación ciudadana en la Entidad (Cartilla digital).