



**La equidad
es de todos**

**Prosperidad
Social**

**DIAGNÓSTICO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN PROSPERIDAD SOCIAL
2018**

**Departamento Administrativo para la Prosperidad Social
Bogotá, abril 2019**

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	4
1. RESULTADO DEL DIAGNÓSTICO DE GESTION DE LA POLITICA DE PARTICIPACION CIUDADANA EN LA ENTIDAD.....	5
CATEGORÍA 1: Realizar el diagnóstico del estado actual de la participación ciudadana en la Entidad:.....	5
CATEGORÍA 2: Identificación de actividades que involucran procesos de participación.....	6
CATEGORÍA 3: Definir la estrategia para la ejecución del plan de participación ciudadana en la gestión pública.....	6
CATEGORÍA 4: Divulgar el Plan de participación ciudadana y retroalimentar.....	7
CATEGORÍA 5: Ejecutar el Plan de participación ciudadana.....	7
CATEGORÍA 6: Evaluación de los resultados:.....	8
CONCLUSIONES DE LA POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA.....	9
2. RESULTADO DEL DIAGNÓSTICO DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS	10
CATEGORÍA 1.1: Analizar oportunidades y amenazas del entorno para la rendición de cuentas: 10	
CATEGORÍA 1.2: Analizar las debilidades y fortalezas para la rendición de cuentas	11
CATEGORÍA 2: Identificar espacios de articulación y cooperación para la rendición de cuentas . 11	
CATEGORÍA 3: Identificación de los espacios de diálogo en los que la entidad rendirá cuentas .. 11	
CATEGORÍA 4: Definir la estrategia para implementar el ejercicio de rendición de cuentas	12
CATEGORÍA 5: Generación y análisis de la información para el diálogo en la rendición de cuentas en lenguaje claro	12
CATEGORÍA 6: Publicación de la información a través de los diferentes canales de comunicación	13
CATEGORÍA 7: Preparar los espacios de diálogo	13
CATEGORÍA 8: Convocar a los ciudadanos y grupos de interés para participar en los espacios de diálogo para la rendición de cuentas	13
CATEGORÍA 9: Realizar espacios de diálogo de rendición de cuentas.....	14
CATEGORÍA 10: Cuantificar el impacto de las acciones de rendición de cuentas para divulgarlos a la ciudadanía.....	14

CONCLUSIONES DE LA ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS	15
3. RESULTADO DEL DIAGNÓSTICO DE LA RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES.....	16
COMPONENTE 1: Portafolio de oferta institucional (trámites y otros procedimientos administrativos) identificado y difundido	16
COMPONENTE 2: Priorización participativa de Trámites a racionalizar	16
COMPONENTE 3: Estrategia de racionalización de trámites formulada e implementada	16
COMPONENTE 4: Resultados de la racionalización cuantificados y difundidos.....	17
CONCLUSIONES DE LA ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	17
4. RESULTADO DEL DIAGNÓSTICO DE SERVICIO AL CIUDADANO	18
CATEGORÍA 1: Caracterización usuarios y medición de percepción	18
CATEGORÍA 2: Formalidad de la dependencia o área	19
CATEGORÍA 3: Procesos.....	19
CATEGORÍA 4: Atención incluyente y accesibilidad	20
CATEGORÍA 5: Sistemas de información.....	21
CATEGORÍA 6: Publicación de información	22
CATEGORÍA 7: Canales de atención	23
CATEGORÍA 8: Protección de datos personales.....	24
CATEGORÍA 9: Gestión de PQRSDF	25
CATEGORÍA 10: Gestión del talento humano	26
CATEGORÍA 11: Control	26
CATEGORÍA 12: Buenas prácticas.....	26
CONCLUSIONES DE LA POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO	27

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.

Para iniciar la implementación de estas políticas, es necesario en primera instancia, establecer en la Entidad la línea base, determinando el grado de cumplimiento o no de sus requisitos.

Con este propósito, el siguiente documento consolida la información de los resultados obtenidos de la aplicación de las herramientas de autodiagnóstico suministradas por el Departamento Administrativo de la Función Pública, para las políticas de Participación Ciudadana en la Gestión, Rendición de Cuentas, 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. RESULTADO DEL DIAGNÓSTICO DE GESTION DE LA POLITICA DE PARTICIPACION CIUDADANA EN LA ENTIDAD

A continuación, se presentan las conclusiones del autodiagnóstico realizado a la gestión de la Política de Participación Ciudadana:

CATEGORÍA 1: Realizar el diagnóstico del estado actual de la participación ciudadana en la Entidad:

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ol style="list-style-type: none"> 1. Los programas misionales entrevistados que han identificado a sus beneficiarios y cuentan con información de sus características de acuerdo con las variables requeridas para su operación. 2. Los dos ejercicios de caracterización hechas por el GIT de Participación Ciudadana de los ciudadanos que presentaron peticiones a través de los canales de atención presenciales y no presenciales. 3. Los programas que han documentado cómo realizar la caracterización individual de sus beneficiarios de acuerdo con los formularios diseñados para ello. 	<p>No contar en la Entidad con:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Un diagnóstico de participación ciudadana elaborado y socializado al interior de la Entidad. 2. Un Plan de implementación de la Política de Participación Ciudadana. 3. Lineamientos técnicos que orienten a los programas misionales en la realización de la caracterización y la elaboración del consolidado en la Entidad. 4. Un diagnóstico que determine si los canales, espacios, mecanismos y medios (presenciales y electrónicos) que emplea la Entidad para promover la participación ciudadana son idóneos de acuerdo con la caracterización de ciudadanos, beneficiarios y grupos de interés de la Entidad más allá de la caracterización de los ciudadanos que presentan peticiones.

CATEGORÍA 2: Identificación de actividades que involucran procesos de participación

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ol style="list-style-type: none"> 1. El Trabajo realizado en el 2018 del GIT de Participación Ciudadana con los programas misionales a través del desarrollo de mesas de trabajo. 2. Las capacitaciones realizadas sobre participación ciudadana en las que participaron 60 servidores (3 capacitaciones). 3. Los programas que tienen identificadas y documentadas las actividades de su operación, y en éstas, aquellas en las que se debe involucrar a sus beneficiarios. 4. Los programas entrevistados que tienen identificado y documentado su ciclo de gestión, y en dicho ciclo se identifican las actividades en las que deben involucrar a los actores relacionados con su operación. 5. La existencia de espacios de participación ciudadana conformados legalmente y otros que no lo están, pero que cuentan con lineamientos y metodologías para su desarrollo y son reconocidos en territorio. 6. Programas que han vinculado a sus grupos de interés a por lo menos una fase de su ciclo de gestión. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Falta de formalización de un equipo de trabajo institucional de participación ciudadana que incluya de forma permanente a las áreas misionales, a las áreas estratégicas y de apoyo. 2. No asistencia de los servidores que participaron en las mesas de trabajo a las capacitaciones de participación ciudadana. 3. Programas que no han identificado a los demás actores involucrados en su operación diferentes a sus beneficiarios. 4. No clasificar a todos los grupos de interés por las actividades de participación ciudadana. 5. Faltan programas por documentar su ciclo de gestión y clasificar las actividades de participación ciudadana por las fases del ciclo. 6. No en todas las fases del ciclo de gestión de los programas participan los beneficiarios o grupos de interés.

CATEGORÍA 3: Definir la estrategia para la ejecución del plan de participación ciudadana en la gestión pública.

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ol style="list-style-type: none"> 1. Programas entrevistados que han documentado el desarrollo metodológico de sus actividades de participación ciudadana. 2. Programas Misionales y Direcciones Regionales que realizan acciones de capacitación a sus beneficiarios y grupos de interés sobre participación ciudadana en el marco de las actividades propias de su operación. 3. Programas misionales con recursos para el desarrollo de sus actividades 	<ol style="list-style-type: none"> 1. No todas las actividades de participación ciudadana que se desarrollan en la Entidad cuentan con la metodología de implementación documentada. 2. No existen lineamientos institucionales que orienten a los programas y áreas sobre el desarrollo de procesos de cualificación dirigida a los beneficiarios y grupos de interés en temas de participación ciudadana en la gestión pública. 3. No contar con un plan específico para promover y fortalecer la participación



<p>operativas, entre las que se encuentran las actividades de participación ciudadana.</p> <ol style="list-style-type: none"> 4. Reporte de espacios de participación ciudadana publicado semestralmente. 5. Programas misionales que elaboran su programación incluyendo las actividades de participación ciudadana. 6. Contar con mecanismos de comunicación interna y externa que se usan para divulgar la gestión de la entidad y la de sus programas, entre la que se incluye información de las actividades de participación ciudadana. 	<p>ciudadana en la gestión pública al que se le puedan designar recursos, definir responsables y roles.</p> <ol style="list-style-type: none"> 4. No se cuenta con orientaciones técnicas para los programas respecto al reporte, consolidación y publicación de la programación de las actividades de participación ciudadana. 5. Existe un reporte de espacios de participación ciudadana unificado más no consolidado de las actividades de participación que realizan los diferentes programas de la Entidad. Reporte al que le falta incluir información que la Política de Participación Ciudadana solicita. 6. Falta una estrategia de comunicación específica para informar la actividad participativa de los programas de acuerdo con el ciclo de gestión.
--	--

CATEGORÍA 4: Divulgar el Plan de participación ciudadana y retroalimentar.

FORTALEZAS	DEBILIDADES
	<ol style="list-style-type: none"> 1. La no existencia de un plan institucional para promover la participación ciudadana en la gestión pública. 2. No cumplir con los requisitos de divulgación del plan de participación ciudadana, validación, ajuste y socialización con la ciudadanía dado que el Plan aún no existe. 3. No divulgar por parte de los programas la programación de actividades de participación ciudadana para ser retroalimentada por la ciudadanía.

CATEGORÍA 5: Ejecutar el Plan de participación ciudadana.

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ol style="list-style-type: none"> 1. Los programas misionales que preparan y socializan previamente la información que se entregará a los grupos de interés en el desarrollo de las actividades de participación ciudadana. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Falta de lineamientos institucionales que clarifiquen las acciones de preparación de la información, socialización y convocatoria a las actividades de participación ciudadana.

<ol style="list-style-type: none"> 2. Uso de diversos mecanismos (página Web, redes sociales, canales del Centro de Contacto, cogestores, líderes sociales, voz a voz, radio y prensa local entre otros) para realizar la convocatoria a las actividades de participación ciudadana. 3. Escuchar en las actividades de participación ciudadana las sugerencias y comentarios de los participantes frente al desarrollo del programa y la gestión de la Entidad. 4. Publicar a través de la página web los documentos y propuestas que se consideran deben ser consultados y retroalimentados por la ciudadanía. 5. Documentar, por parte de la Dirección de Inclusión Productiva el proceso de sistematización de sus ejercicios de participación Ciudadana a través de la Guía de Control Social. 6. Contar con el reporte semestral de espacios de participación ciudadana. 	<ol style="list-style-type: none"> 2. Falta que algunos programas documenten el proceso de preparación, socialización de la información y convocatoria a las actividades de participación ciudadana. 3. No todos los programas cuentan con un mecanismo de consulta y retroalimentación de la gestión del programa que sea realizado de forma periódica y sistemática. 4. No se cuenta con orientaciones para los programas sobre el proceso de sistematización de las actividades de participación ciudadana desarrolladas y sus resultados. 5. Faltan lineamientos sobre el proceso de análisis de la viabilidad de las sugerencias dadas por la ciudadanía en las actividades de participación sobre la gestión del programa. 6. Reporte de espacios de participación ciudadana al que le falta incluir información que la Política de Participación Ciudadana solicita. 7. Falta de lineamientos, en el marco de los requisitos de la Política de Participación Ciudadana, que orienten a los programas sobre el registro y reporte de las actividades/espacios de participación ciudadana ejecutados.
--	--

CATEGORÍA 6: Evaluación de los resultados:

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ol style="list-style-type: none"> 1. Contar con un reporte semestral de espacios de participación ciudadana que es publicado en la página web de la Entidad. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. No se cuenta con la evaluación del Plan de Participación Ciudadana (el plan no se ha formulado, por lo tanto, no se puede evaluar) 2. Reporte de espacios de participación ciudadana al que le falta incluir información que la Política de Participación Ciudadana solicita. 3. Falta de un documento de análisis consolidado sobre los resultados del reporte de espacios de participación ciudadana.

	<p>4. No existencia de lineamientos que oriente a los programas sobre la publicación y divulgación de los acuerdos desarrollados en cada una de las actividades de participación ciudadana según las fases del ciclo de gestión y el nivel de incidencia de los grupos de interés.</p> <p>5. Falta de una definición institucional sobre lo que se considere debe ser una buena práctica en materia de participación ciudadana en la gestión pública.</p>
--	---

CONCLUSIONES DE LA POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Retomando la información y análisis generado a partir del Reporte de Espacios de Participación, de las mesas de trabajo y del instrumento diagnóstico de Participación Ciudadana aplicados en el 2018, se pueden establecer las siguientes conclusiones:

1. En el marco de los requisitos de la Política de Participación Ciudadana de Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG, Prosperidad Social debe establecer con claridad los retos y desafíos que pretende alcanzar en este tema y definir las orientaciones técnicas necesarias para alcanzarlos.
2. Uno de los principales insumos para el cumplimiento de los requisitos de la Política de Participación Ciudadana de MIPG es contar con la caracterización de los ciudadanos, beneficiarios, y partes interesadas. Sin embargo, una de las principales debilidades identificadas es la falta de orientación y lineamientos en la Entidad sobre esta materia, por lo que se constituye en una prioridad, definir la instancia responsable que liderara este tema y la definición de los lineamientos técnicos requeridos para su realización y seguimiento.
3. La Entidad cuenta con avances importantes en el cumplimiento de los requisitos de la Política de Participación Ciudadana de MIPG, sin embargo, existe una gran debilidad en documentar lo que se está haciendo, lo que se debe hacer y cómo hacerlo, por ello la necesidad de priorizar, en el marco de un plan de trabajo, el proceso de documentación en esta materia.
4. La línea técnica que desarrolle la Entidad sobre Participación Ciudadana debe permitir al ciudadano vincularse a todas las etapas del ciclo de gestión, desde la Planeación hasta la mejora, para ello, deben ser claras en cada etapa las formas y mecanismos intervención e incidencia de los ciudadanos, beneficiarios y grupos de interés.
5. Es importante identificar y diferenciar la participación en la operación del programa y la participación ciudadana en el ciclo de gestión, la primera está relacionada a la participación implícita de los beneficiarios en cada actividad para que ésta se pueda llevar a cabo, es decir, sin la participación de los beneficiarios las actividades no se podrían realizar, lo que podría

denominarse **participación operativa**. Por otra parte, la participación ciudadana en el ciclo de gestión implica la vinculación de los ciudadanos, beneficiarios y partes interesadas en la planificación, ejecución, seguimiento y evaluación del programa, es decir, va más allá de la participación operativa e implica un rol activo y decisorio del ciudadano y beneficiario en la gestión del programa. A esta última participación es la que apuntan los requisitos de MIPG y es a la que la Entidad debe dirigir sus esfuerzos con miras a dar cumplimiento a la política de participación ciudadana.

6. En las mesas de trabajo desarrolladas con las áreas misionales se evidenció como uno de los puntos a resaltar que las dependencias y los grupos asistentes tienen un gran interés en este tema y en su implementación. Este compromiso permitiría aunar esfuerzos para alcanzar el reto institucional que tenemos en el sentido de fortalecer la participación ciudadana en Prosperidad Social, logrando así una gestión pública participativa y eficiente.

2. RESULTADO DEL DIAGNÓSTICO DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS

Para elaborar el diagnóstico se realizó un análisis del entorno en que se lleva a cabo el proceso de rendición de cuentas, tomando como referencia condiciones de tipo social, económico, político, cultural y ambiental, en cuanto a las oportunidades y las amenazas a las que se enfrenta la Entidad.

CATEGORÍA 1.1: Analizar oportunidades y amenazas del entorno para la rendición de cuentas:

OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<ol style="list-style-type: none"> 1. Trayectoria organizativa de las comunidades y sectores sociales. 2. Apropiación del territorio por parte de las comunidades. 3. Estrategias de comunicación externa desarrolladas por la Entidad para informar a la población sujeto de atención 4. Disponibilidad de nuevas herramientas tecnológicas que facilitan la gestión y la interacción con el ciudadano. 5. Disponibilidad de estándares para la realización de ejercicios de rendición de cuentas 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Uso de los eventos de rendición de cuentas como escenarios de tipo político. 2. Falta de conocimiento por parte de los grupos de valor de los espacios de rendición de cuentas establecidos por la Entidad. 3. Baja participación de las comunidades y ciudadanía en general en los ejercicios de rendición de cuentas. 4. Factores ambientales, sociales y políticos que afecten la programación y desarrollo de los eventos de rendición de cuentas presenciales. 5. Diversidad étnica, cultural y de lenguas de los grupos de valor que dificultan la comunicación y el desarrollo de los eventos de rendición de cuentas

CATEGORÍA 1.2: Analizar las debilidades y fortalezas para la rendición de cuentas

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ol style="list-style-type: none"> 1. Planeación oportuna de la estrategia de rendición de cuentas 2. Constitución de un equipo de trabajo para la coordinación de la audiencia pública de rendición de cuentas 3. La información cumple con los parámetros establecidos para la rendición de cuentas 4. Canales de comunicación internos y externos como Intranet, correos institucionales, carteleras virtuales, correo electrónico, página web, call center, redes sociales. 5. Soporte tecnológico oportuno, a través de una mesa de ayuda a nivel nacional y territorial que soporta la plataforma tecnológica. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Falta identificación y documentación de los espacios de diálogo con los ciudadanos y grupos de interés. 2. Falta de lineamientos y metodologías para estandarizar los ejercicios de rendición de cuentas 3. Insuficiente disposición de espacios para que la ciudadanía opine y retroalimente los ejercicios de la entidad 4. Falta de conocimiento de los servidores públicos del impacto que tienen los ejercicios de rendición de cuentas en la gestión de la Entidad y en la mejora institucional. 5. Limitados incentivos para la participación ciudadana en los ejercicios de rendición de cuentas.

CATEGORÍA 2: Identificar espacios de articulación y cooperación para la rendición de cuentas

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ol style="list-style-type: none"> 1. Constitución de un equipo de trabajo para la coordinación de la audiencia pública de rendición de cuentas 2. Espacios de rendición de cuentas coordinados sectorialmente 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Falta de articulación con los organismos de control para su participación en los espacios de rendición de cuentas 2. Necesidad de fortalecimiento de conocimientos del equipo que lidera los ejercicios de rendición de cuentas.

CATEGORÍA 3: Identificación de los espacios de diálogo en los que la entidad rendirá cuentas

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ol style="list-style-type: none"> 1. Se cuenta con dos espacios exitosos de rendición de cuentas en la Entidad: Audiencia pública y auditorías visibles 2. Realización de espacios de diálogo y rendición de cuentas en programas misionales 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ausencia de información consolidada de los grupos de valor. 2. Falta de clasificación y estandarización de los espacios de diálogo 3. No hay una clara correlación entre la planeación institucional y los derechos que se están garantizando.

<p>3. La entidad definió y cumplió el reto, los objetivos y metas para el desarrollo de la audiencia pública de rendición de cuentas</p>	<p>4. Falta de un cronograma que consolide la información de los espacios de diálogo realizados por la entidad.</p>
--	---

CATEGORÍA 4: Definir la estrategia para implementar el ejercicio de rendición de cuentas

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ol style="list-style-type: none"> 1. La entidad cuenta con una estrategia de rendición de cuentas definida en su Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano validada con la ciudadanía 2. Prosperidad Social dispone de mecanismos y canales virtuales como página web, redes sociales, centros de atención telefónica y número único nacional 3. Constitución de un equipo de trabajo para la coordinación de la audiencia pública de rendición de cuentas 	<ol style="list-style-type: none"> 1. La información de los aspectos relacionados con la rendición de cuentas se encuentra publicada en diferentes sitios de la página web, dificultando la consulta por parte de la ciudadanía.

CATEGORÍA 5: Generación y análisis de la información para el diálogo en la rendición de cuentas en lenguaje claro

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ol style="list-style-type: none"> 1. La Entidad realiza consulta virtual sobre los temas de interés ciudadano para ser incluidos en la audiencia pública de rendición de cuentas 2. La entidad prepara y actualiza permanentemente información sobre presupuesto, metas, informes de gestión, contratación, compromisos acuerdos de paz, evaluaciones de impacto 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Poco relacionamiento en la información publicada con los derechos que se garantizan y los ODS

CATEGORÍA 6: Publicación de la información a través de los diferentes canales de comunicación

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ol style="list-style-type: none"> 1. Se cuenta con un micrositio de transparencia y acceso a la información en la página web, donde se publica y divulga información actualizada sobre su gestión 2. Prosperidad Social dispone de mecanismos y canales virtuales y físicos como redes sociales, centros de atención telefónica y número único nacional, oficinas de atención presencial, correo institucional, formulario electrónico para PQRDS. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Poco relacionamiento con los derechos que se garantizan y los ODS en la información publicada 2. La Entidad no dispone de mecanismos suficientes y adecuados para que los grupos de interés colaboren en la generación, análisis y divulgación de la información para la rendición de cuentas. 3. Falta fortalecer los mecanismos para la difusión masiva de los informes de rendición de cuentas y coordinación de espacios de diálogo.

CATEGORÍA 7: Preparar los espacios de diálogo

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ol style="list-style-type: none"> 1. La entidad incluye actividades de diálogo en doble vía con la ciudadanía en la formulación de la estrategia de rendición de cuentas definida en su Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. 2. Se realizan encuestas previas a los eventos de rendición de cuentas que permitan conocer y priorizar los temas de interés de los grupos de valor. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. La Entidad no ha evaluado si los espacios de diálogo y los canales de publicación y divulgación de información que empleó para la rendición de cuentas respondieron a las características de los ciudadanos, usuarios y grupos de interés 2. No se cuenta con lineamientos claros y estandarizados para la realización de espacios de diálogo en los eventos de rendición de cuentas.

CATEGORÍA 8: Convocar a los ciudadanos y grupos de interés para participar en los espacios de diálogo para la rendición de cuentas

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ol style="list-style-type: none"> 1. La Entidad implementa un Plan de Comunicaciones, a través de los diferentes canales que dispone la Entidad como: Página WEB, redes sociales, prensa, emisoras locales y regionales, Intranet, para la 	<ol style="list-style-type: none"> 1. No se han llevado a cabo reuniones preparatorias con líderes de organizaciones sociales y/o grupos de interés para la definición de espacios de diálogo y mecanismos de convocatoria a los mismos.

convocatoria y la difusión de la información de la audiencia pública de rendición de cuentas.	
---	--

CATEGORÍA 9: Realizar espacios de diálogo de rendición de cuentas

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ol style="list-style-type: none"> 1. Se publica y divulga con anticipación el informe de gestión para la audiencia pública con base en los temas priorizado por los ciudadanos con el fin de facilitar su participación en este espacio. 2. Se implementan canales y mecanismos que complementan las acciones de diálogo definidas para la audiencia pública de rendición de cuentas. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. No se cuenta con lineamientos claros y estandarizados para la realización de los diferentes espacios de diálogo en los eventos de rendición de cuentas.

CATEGORÍA 10: Cuantificar el impacto de las acciones de rendición de cuentas para divulgarlos a la ciudadanía

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ol style="list-style-type: none"> 1. La entidad publica los informes de seguimiento del PAAC, el cual integra la estrategia de rendición de cuentas 2. Se publica un informe de resultados de la estrategia de rendición de cuentas y el informe de evaluación realizado por la Oficina de Control Interno a la audiencia pública 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Falta documentar las buenas prácticas, con el fin de replicarlas en otros procesos de la Entidad 2. Falta fortalecer y realizar mayor seguimiento a las preguntas y respuestas realizadas por los ciudadanos en los diferentes espacios de rendición de cuentas 3. La entidad no cuenta con informes de evaluación sobre los espacios de diálogo y participación ciudadana que permita la toma de decisiones y el mejoramiento de su gestión

CONCLUSIONES DE LA ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS

Como resultado del anterior análisis, se pueden establecer las siguientes conclusiones y aspectos por mejorar en materia de rendición de cuentas en Prosperidad Social:

1. Una de las principales fortalezas de la entidad es la estructuración de una estrategia de rendición de cuentas planeada y oportuna, sin embargo, se requiere consolidar la información relacionada con los grupos de valor e interés, como insumo para orientarla y mejorarla, de tal manera que responda a sus características y necesidades.
2. En el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG, Prosperidad Social debe establecer lineamientos y metodologías para estandarizar los ejercicios de rendición de cuentas, los espacios de diálogo y la definición de responsabilidades y roles.
3. La Entidad implementa un Plan de Comunicaciones, a través de diferentes canales como: Página WEB, redes sociales, prensa, emisoras locales y regionales, Intranet, para la convocatoria y la difusión de la información de la audiencia pública de rendición de cuentas. Como complemento a estas actividades, se requiere el establecimiento de cronogramas de ejecución de los espacios de diálogo presenciales y virtuales en el nivel nacional y regional, con el fin de promover el conocimiento y participación de los grupos de valor en los espacios de rendición de cuentas establecidos por la Entidad.
4. Si bien es cierto que la Entidad divulga y dispone de la información necesaria para que los ciudadanos y grupos de valor puedan realizar seguimiento y control a la gestión institucional, ésta se encuentra publicada en diferentes sitios de la página web, dificultando su consulta y acceso, por lo que sería conveniente crear un micrositio exclusivo para este propósito.
5. La Entidad debe evaluar si los espacios de diálogo y los canales de publicación y divulgación de información que empleó para la rendición de cuentas respondieron a las características de los ciudadanos, usuarios y grupos de interés para adelantar las acciones de mejora pertinentes.
6. Es importante que la Entidad consolide y realice un mayor seguimiento a los compromisos adquiridos en los diferentes espacios de diálogo de rendición de cuentas para garantizar su cumplimiento. Igualmente, que se lleve el control de respuesta a todos los requerimientos que se presentan en los diferentes espacios de rendición de cuentas.
7. Es necesario fortalecer el conocimiento a nivel institucional y de los grupos de valor y de interés en el tema de rendición de cuentas, destacando su importancia y la forma como se puede participar en estos escenarios.
8. Para los eventos de rendición de cuentas, se requiere diseñar y aplicar encuestas que permitan determinar las prioridades e intereses de los ciudadanos y grupos de valor.

3. RESULTADO DEL DIAGNÓSTICO DE LA RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

COMPONENTE 1: Portafolio de oferta institucional (trámites y otros procedimientos administrativos) identificado y difundido

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ol style="list-style-type: none"> 1. La Entidad cuenta con un inventario de trámites y otros procedimientos administrativos identificados, clasificados y cargados en el SUIIT 2. Prosperidad Social realiza la gestión de trámites y OPAs en un trabajo articulado con el DAFP 	

COMPONENTE 2: Priorización participativa de Trámites a racionalizar

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ol style="list-style-type: none"> 1. La entidad identificó y priorizó el trámite a racionalizar de manera participativa al interior de la entidad y con las madres cabeza de familia asistentes a la asamblea de familias en acción 	<ol style="list-style-type: none"> 1. La Entidad no ha analizado la cantidad de PQRDS que se reciben en el trámite acceso y permanencia en programa familias en acción. 2. No se cuenta con encuestas de percepción del servicio a los ciudadanos beneficiarios del trámite de acceso y permanencia en el programa familias en acción

COMPONENTE 3: Estrategia de racionalización de trámites formulada e implementada

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ol style="list-style-type: none"> 1. La Entidad formuló la estrategia de racionalización de trámites como componente integral del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 	<ol style="list-style-type: none"> 1. La entidad no ha establecido lineamientos sobre aspectos logísticos del proceso de inscripción al programa Familias en Acción 2. Reiterada solicitud de documentación para el pago del ingreso condicionado de Familias en Acción 3. Las entidades del nivel nacional y territorial del sector salud y educación,

	no suministran la información actualizada a la fecha de corte al Programa Familias en Acción, lo cual dificulta la participación de los hogares en el Programa.
--	---

COMPONENTE 4: Resultados de la racionalización cuantificados y difundidos

FORTALEZAS	DEBILIDADES
1. Divulgación permanente del pago del ingreso condicionado del programa Familias en Acción	1. La Entidad no ha implementado mecanismos que permitan cuantificar los beneficios de la racionalización hacia los usuarios.

CONCLUSIONES DE LA ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

1. En un trabajo articulado con el Departamento Administrativo de la Función Pública, Prosperidad Social ha realizado el inventario de trámites y otros procedimientos administrativos, los cuales están clasificados y cargados en el SUIT.
2. Producto del ejercicio participativo para la racionalización de trámites efectuado a través de la Estrategia Estado Simple Colombia Ágil, se pudo evidenciar un alto nivel de requerimientos en torno a los aspectos logísticos del proceso de inscripción al programa Familias en Acción, por lo anterior, es necesario el establecimiento de lineamientos para la mejora de dicho trámite.
3. Así mismo el resultado de las encuestas efectuadas a los beneficiarios del Programa Familias en Acción, mostró que otro de los inconvenientes que causa demoras en el trámite a realizar, es la reiterada solicitud de documentación para el pago del ingreso condicionado, para lo cual es necesario establecer mecanismos que permitan el cruce de bases de datos entre entidades.
4. Teniendo en cuenta que la base para el buen funcionamiento y agilidad del trámite Acceso y Permanencia en el Programa Familias en Acción depende del suministro de la información actualizada en las fechas de corte de las entidades del nivel nacional y territorial del sector salud y educación, es necesario fortalecer la corresponsabilidad de las entidades, para el suministro de la información requerida

4. RESULTADO DEL DIAGNÓSTICO DE SERVICIO AL CIUDADANO

A continuación, se presentan las fortalezas y debilidades identificadas a través de la aplicación de la herramienta de autodiagnóstico de servicio al ciudadano del Departamento Administrativo de la Función Pública con respecto a la implementación de la Política.

CATEGORÍA 1: Caracterización usuarios y medición de percepción

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ol style="list-style-type: none"> 1. El GIT de Participación Ciudadana realiza mediciones de percepción frente a la atención prestada a los ciudadanos, beneficiarios o grupos de interés, a través de los canales dispuestos para este fin. 2. Algunos de los programas misionales y el GIT de Participación Ciudadana realizan ejercicios de caracterización de acuerdo con sus necesidades y criterios. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. No todas las áreas misionales realizan mediciones de la percepción de manera sistemática, periódica e intencionada, acerca de los servicios ofrecidos y los trámites y procedimientos habilitados para el ciudadano; sino que se hace por alguna necesidad en particular de la dependencia o el programa. 2. Con los resultados de la medición es necesario tomar acciones de mejora que se requieran. 3. Hace falta unificar los criterios para la aplicación de encuestas de satisfacción en la Entidad, dado que no se ha establecido un lineamiento estándar a nivel institucional. 4. Frente a la caracterización de los ciudadanos, beneficiarios y grupos de interés, la Entidad tiene pendiente estandarizar los criterios con el fin de obtener una caracterización con variables mínimas estándar en cada una de las Áreas Misionales. 5. Hace falta realizar y/o documentar las mejoras a que haya lugar en los canales de atención con los que cuenta la Entidad con base en las caracterizaciones que se realizan. 6. No hay un líder definido en la Entidad que se encargue de emitir la línea técnica en cuanto a la caracterización de los ciudadanos, beneficiarios y grupos de interés.

CATEGORÍA 2: Formalidad de la dependencia o área

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ol style="list-style-type: none"> 1. Existe una Dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las peticiones, quejas, reclamos sugerencias y denuncias que los ciudadanos formulan a través de los diferentes canales de atención con los que se cuenta actualmente. Esta dependencia es la Secretaría General quien es la que ejecuta estas actividades a través del Grupo Interno de Trabajo de Participación Ciudadana. 2. El GIT de Participación Ciudadana suministra información a los ciudadanos, beneficiarios y grupos de interés acerca de los trámites y servicios que ofrece la Entidad y la Oficina Asesora de Planeación junto con las áreas misionales son las que orientan o establecen los lineamientos del trámite actualmente establecido en la Entidad (Acceso y permanencia en el programa Más Familias en Acción) y de los diferentes programas, proyectos y servicios que oferta la Entidad. 3. Al Comité Institucional de Gestión y Desempeño se han llevado temas relacionados con el Servicio al Ciudadano, conforme se ha ido necesitando, dándole así la validez institucional que se requiere a este tema. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. La Política de Transparencia, Participación Ciudadana y Servicio al Ciudadano no está incluida de manera explícita y determinante en la planeación estratégica sectorial e institucional de la Entidad.

CATEGORÍA 3: Procesos

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ol style="list-style-type: none"> 1. Existe un Proceso caracterizado en el que se menciona el manejo de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias, felicitaciones y demás requerimientos que los ciudadanos pueden radicar a través de los canales de atención dispuestos para este fin. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Está documentado un procedimiento para el manejo de las PQRSDF electrónicas, el cual a la fecha es obsoleto.

<p>1. Se cuenta con la caracterización de los procesos misionales que responden al trámite implementado en la Entidad y a los demás programas misionales que desarrollan la oferta institucional.</p> <p>3. No hay un procedimiento establecido para el manejo de las peticiones incompletas, pero sí se emitió un acto administrativo en el cual se establece lo que se debe hacer en caso de recibir una petición incompleta (Por la cual se establece el Reglamento Interno para el Trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias del Departamento Administrativo para la Prosperidad Social y el Fondo de Inversión para la Paz - FIP y se adoptan otras disposiciones).</p>	<p>2. No existe un procedimiento documentado para el manejo de la totalidad de las PQRSDF que radican los ciudadanos, beneficiarios y grupos de interés de la Entidad.</p>
--	--

CATEGORÍA 4: Atención incluyente y accesibilidad

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<p>1. Se han efectuado algunos ajustes razonables en algunas de las sedes con las que cuenta la Entidad.</p> <p>2. Se han implementado acciones para garantizar una atención accesible, contemplando las necesidades de la población con discapacidades como: visual, auditiva, cognitiva, mental, sordoceguera, múltiple y física o motora; a través de la adopción de un acto administrativo por medio de la cual se establece la aplicación del Enfoque Diferencial en la Entidad (Resolución 1796 de 2018), la construcción de una guía con los lineamientos para la atención a población con discapacidad, la instalación de las licencias tecnológicas identificadas como “Convertic” en 19 sedes regionales y ajustes en algunos sitios de la página Web en los cuales se cuenta con interpretación en lengua de señas colombiana.</p>	<p>1. En la Entidad no se conoce ampliamente la Norma Técnica Colombiana NTC 6047 de 2013 relacionada con la accesibilidad al medio físico, espacios de servicio al ciudadano en la administración pública y sus requisitos.</p> <p>2. Hace falta realizar un diagnóstico del estado actual de los espacios físicos de atención al ciudadano con los que cuenta la Entidad, con el fin de identificar las condiciones de accesibilidad en el marco de la NTC 6047.</p> <p>3. En el plan estratégico institucional 2019-2022 no se encuentran acciones específicas para garantizar el acceso real y efectivo de las personas con discapacidad, sin embargo, se menciona el enfoque diferencial en estas acciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Apuesta No. 2 los programas de Transferencias Monetarias Condicionadas: en el rediseño de Familias en Acción dentro de los hitos del cuatrienio se encuentra la incorporación del enfoque diferencial.



<p>3. Se tiene establecido una guía protocolo de atención y servicio al ciudadano e instituciones cliente en la cual se especifica lo que se debe hacer atención especial y preferente para infantes, personas en situación de discapacidad, embarazadas, niños, niñas, adolescentes, adulto mayor y en general de personas en estado de indefensión y o de debilidad manifiesta.</p> <p>4. De la misma manera, se emitió la Resolución 1796 de 2018 por medio de la cual se establece la aplicación del Enfoque Diferencial en el Departamento Administrativo para la Prosperidad Social, lo que permitirá efectuar los ajustes razonables en las distintas instancias de atención a la ciudadanía con los que cuenta de la Entidad, lo cual contribuirá a mejorar la atención a esta población.</p> <p>5. La Dirección de Inclusión Productiva en el 2018 dispuso en su presupuesto una partida para implementar un instrumento de atención integral para población desplazada con enfoque diferencial.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Para el programa Jóvenes en Acción se encuentra la implementación de la ruta de enfoque diferencial. • Hace falta disponer más presupuesto para garantizar el acceso real y efectivo de las personas con discapacidad a los servicios que ofrece la Entidad.
---	---

CATEGORÍA 5: Sistemas de información

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ol style="list-style-type: none"> 1. Sí se cuenta con un sistema de información para el registro ordenado y la gestión de peticiones, quejas, reclamos y denuncias que presentan los ciudadanos, beneficiarios y grupos de interés, el cual se identifica como DELTA. 2. El sistema cuenta con un responsable de la administración de este, el cual es la Oficina de Tecnologías de la Información. 3. El sistema permite adjuntar archivos y/o documentos. 4. El sistema brinda opciones para que el ciudadano pueda elegir el medio por el cual quiere recibir la respuesta. 5. El sistema permite la protección de los datos personales de los usuarios. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. No se cuenta con ventanillas únicas virtuales. 2. No se tiene organizada la información relacionada con los trámites y servicios a través de ventanillas únicas virtuales. 3. El sistema permite la centralización de todas las peticiones, quejas, reclamos y denuncias, que ingresan por los diversos medios o canales a excepción del canal telefónico y el canal virtual (chat Web y video llamadas). 4. El sistema o el formulario para la radicación de las PQSRDF no cuenta con un enlace de ayuda en donde se detallen las características, requisitos y plazos de respuesta de cada tipo de solicitud, pero



<p>6. El sistema emite mensaje de confirmación del recibido por parte de la Entidad.</p> <p>7. El sistema permite hacer seguimiento al ciudadano del estado de la petición, queja, reclamo y denuncia que radica.</p> <p>8. El sistema permite monitorear la recepción y respuesta oportuna de peticiones, quejas, reclamos y denuncias radicadas en la Entidad.</p>	<p>sí hay un enlace en la sección de servicio al ciudadano de la página Web de la Entidad.</p> <p>5. No se tiene habilitado la consulta en línea de bases de datos con información relevante para el ciudadano.</p> <p>6. El sistema no emite mensaje por fallas, propio del aplicativo, indicando el motivo de esta y la opción con la que cuenta el peticionario.</p> <p>7. El sistema asigna un número de radicado único y consecutivo de las PQRSDF y otras comunicaciones oficiales que ingresan por los diversos medios o canales a excepción del canal telefónico y el canal virtual (chat Web y video llamadas).</p>
--	--

CATEGORÍA 6: Publicación de información

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<p>1. Se publica la información en la página Web sobre el quehacer de la Entidad, la gestión de los trámites y los servicios, la oferta institucional e información relevante para los ciudadanos, beneficiarios y grupos de interés.</p> <p>2. En lugares visibles diferentes al medio electrónico (puntos de atención) la Entidad publica la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none">• Localización física de las sedes centrales y regionales.• Horarios de atención de las sedes centrales y regionales.• Teléfonos de contacto, líneas gratuitas y fax.• La carta de trato digno.• Responsable (dependencia o nombre o cargo) de la atención de peticiones, quejas, reclamos y/o denuncias.• Correo electrónico de contacto de la Entidad.• Las noticias.• Información relevante de la rendición de cuentas.	



<ol style="list-style-type: none">3. Se cuenta con una sección de transparencia y acceso a la información pública en la página Web de la Entidad.4. En la sección de transparencia y acceso a la información pública de la página Web de la Entidad se publica la siguiente información:5. Mecanismos para la atención al ciudadano.<ul style="list-style-type: none">• Localización física de las sedes regionales, horarios y días de atención al público.• Derechos de los ciudadanos y medios para garantizarlos (Carta de trato digno).6. Mecanismos para presentar quejas y reclamos en relación con omisiones o acciones de la Entidad.7. Informe de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de acceso a la información.8. La página Web de la Entidad cuenta con información dirigida a diferentes grupos de población.9. La información sobre la oferta Institucional en los diferentes canales de atención se actualiza cada vez que se requiere.	
--	--

CATEGORÍA 7: Canales de atención

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ol style="list-style-type: none">1. Se cuenta con los siguientes canales de atención:<ul style="list-style-type: none">• Presencial: Puntos CADES y SUPERCADES, Centros Regionales de Atención a Víctimas (CRAV) y 35 Direcciones Regionales.• Telefónico: Mensajes SMS (85594), línea gratuita nacional (018000951100) y en Bogotá la línea 5954410.• Virtual: Chat Web y Videollamada.• Escrito: Formulario Web, correo electrónico servicioalciudadano@prospereidadsocial.gov.co y ventanilla de	<ol style="list-style-type: none">1. No se tiene establecido un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio en algunas de las sedes que se requiere.2. No se dispone de oficinas o ventanillas únicas en donde se realice la totalidad de la actuación administrativa que implique la presencia del peticionario.



<p>radicación en Bogotá y en las Direcciones Regionales.</p> <ol style="list-style-type: none">2. Los canales de atención anteriormente señalados cuentan con protocolos de servicio.3. Se presta la atención al ciudadano a través de los canales dispuestos para este fin, durante más de 40 horas a la semana.4. La carta de trato digno se publica y actualiza cada que se requiere o mínimo una vez al año.	
--	--

CATEGORÍA 8: Protección de datos personales

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ol style="list-style-type: none">1. En la Entidad sí existe una política de tratamiento de datos personales y se tiene establecidos los lineamientos para la protección y conservación de datos personales.2. La política de tratamiento de datos personales se publica en la página Web de la Entidad mediante un aviso de privacidad.3. El formulario de las PQRSDf solicita la autorización a los ciudadanos y/o beneficiarios para la recolección de los datos personales.4. Cada vez que el ciudadano y/o beneficiario desee conocer su información que está en las bases de datos de la Entidad, se le suministra sin ningún tipo de restricción.5. La información contenida en las bases de datos de la Entidad está protegida para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.6. El ciudadano y/o beneficiario puede solicitar la actualización, rectificación o supresión de sus datos personales en cualquier momento que lo desee.	<ol style="list-style-type: none">1. A los ciudadanos o beneficiarios vía telefónica y presencial no se les menciona o informa de la existencia de la política de tratamiento de datos personales en el momento de la recolección de sus datos personales.

CATEGORÍA 9: Gestión de PQRSDF

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ol style="list-style-type: none"> 1. Se tiene definido y publicado en la página Web de la Entidad un acto administrativo para la gestión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y demás requerimientos que radican los ciudadanos, beneficiarios y grupos de interés. 2. Existe un mecanismo para que los ciudadanos, beneficiarios y grupos de interés le puedan hacer seguimiento a sus PQRSDF. 3. Se cuenta con un formulario en la página Web de la Entidad para la recepción de las peticiones, quejas, reclamos sugerencias, denuncias (PQRSDF). 4. La Entidad establece en su reglamento interno de las PQRSDF el paso a seguir cuando algún ciudadano, beneficiario o grupo de interés radique una petición en una lengua nativa. 5. Se emite y publica en la página Web de la Entidad los informes trimestrales de las PQRSDF radicadas por los ciudadanos, beneficiarios y grupos de interés. 6. Sí se cuenta con un mecanismo para dar prioridad a las peticiones relacionadas con el reconocimiento de un derecho fundamental, presentadas por menores de edad o por periodistas. 7. En el reglamento interno para el manejo de las PQRSDF se establece los lineamientos en caso de se configure un desistimiento tácito de una petición. 8. Se da trámite bajo los términos legales a las PQRSDF anónimas que radiquen los ciudadanos, beneficiarios y grupos de interés. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. No se informa de manera proactiva a los ciudadanos, beneficiarios y grupos de interés que se cuenta con un mecanismo para hacer seguimiento a sus PQRSDF. 2. En los informes de las PQRSDF no se incluyen los siguientes elementos de análisis: <ul style="list-style-type: none"> • Recomendaciones de la entidad sobre los trámites y servicios con mayor número de quejas y reclamos. • Recomendaciones de los particulares dirigidas a mejorar el servicio que preste la entidad. • Recomendaciones de los particulares dirigidas a incentivar la participación en la gestión pública. • Recomendaciones de los particulares dirigidas a racionalizar el empleo de los recursos disponibles. <p>Nota: los numerales c y d probablemente no se pueda dar cumplimiento, toda vez que en la revisión general que se hizo se encontró que los particulares no presentan recomendaciones en ese sentido.</p>

CATEGORÍA 10: Gestión del talento humano

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ol style="list-style-type: none"> 1. La Entidad si cuenta con un mecanismo o sistema periódico de evaluación de desempeño en torno al servicio al ciudadano, el cual se enmarca en las normas relacionadas con la evaluación de desempeño. 2. Dentro de la evaluación de desempeño de todos los servidores de la Entidad se tiene la opción de evaluar la competencia comportamental de orientación al usuario y al ciudadano. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pese a que dentro del Plan Institucional de Capacitación de la Entidad sí se incluyeron temas relacionados con la Política de Servicio al Ciudadano, hace falta ampliar la oferta en esta materia, toda vez que ha sido un poco reducida.

CATEGORÍA 11: Control

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ol style="list-style-type: none"> 1. La Oficina de Control Interno de la Entidad realiza el seguimiento y control al desempeño del GIT de Participación Ciudadana a través de auditorías internas e informes de seguimiento y evaluación al tratamiento de las PQRSDf que se radican en la Entidad. 	

CATEGORÍA 12: Buenas prácticas

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ol style="list-style-type: none"> 1. Se han desarrollado acciones para generar al interior de la Entidad una cultura de servicio al ciudadano, a través de entrenamientos, entrega de conocimientos y socialización del protocolo de atención al ciudadano. 2. La Entidad atiende en jornada continua y en horarios adicionales para facilitar el acceso a toda la población que no lo puede hacer en los horarios habituales de oficina o de las organizaciones. 3. Se cuenta con la posibilidad de realizar peticiones, quejas, reclamos, denuncias y demás requerimientos a través de dispositivos móviles, dado que la página Web de la Entidad y el sistema para la 	<ol style="list-style-type: none"> 1. En los dispositivos móviles el formulario de peticiones del sistema presenta algunas fallas en el cargue del contenido, por lo que se requiere tomar las acciones correctivas a que haya lugar.

<p>radicación de peticiones tiene una funcionalidad identificada como “responsive” lo que permite visualizar la página y la herramienta en cualquier dispositivo móvil independientemente de su tamaño.</p>	
---	--

CONCLUSIONES DE LA POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

1. Es necesario estandarizar con unos mínimos los instrumentos utilizados para la caracterización de usuarios y la medición de la percepción en Prosperidad Social.
2. Hace falta incluir de manera explícita en la planeación estratégica sectorial y de la Entidad la Política de Transparencia, Participación Ciudadana y Servicio al Ciudadano, con el fin de que estas sean ejecutadas dentro del marco estratégico sectorial e institucional.
3. Se recomienda apropiar más presupuesto para realizar los ajustes razonables que se requieran para así garantizar una atención incluyente en la Entidad.
4. Frente a los sistemas de información no se cuenta con ventanillas únicas virtuales para la atención a los ciudadanos, beneficiarios y grupos de interés, por lo tanto, es necesario hacer los ajustes razonables que se requieran para prestar este servicio a los ciudadanos, beneficiarios y grupos de interés.
5. En cuanto a la protección de datos personales en Prosperidad Social se adoptó una política para el tratamiento de los datos personales, sin embargo, no se le informa la existencia de esta a los usuarios de los canales de atención telefónico y presencial en el momento de la recolección de sus datos personales, por lo tanto, se debe informar de la existencia de esta política a los ciudadanos, beneficiarios y grupos de interés a través de todos los canales de atención dispuestos por la Entidad.
6. Frente a la categoría que tiene que ver con la Gestión de Talento Humano, se encontró que sí se cuenta con un sistema de evaluación de desempeño en torno al servicio al ciudadano, la cual viene establecida desde la Comisión Nacional del Servicio Civil, pero hace falta fortalecer e implementar más este tipo de evaluación. Por otro lado, hace falta desarrollar más eventos de capacitación y cualificación en materia de servicio al ciudadano en la Entidad.