



**POLÍTICA INSTITUCIONAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y SERVICIO AL
CIUDADANO**

**SECRETARÍA GENERAL
GIT DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

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

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	3
1. JUSTIFICACIÓN	4
2. OBJETIVOS DEL DOCUMENTO DE POLÍTICA	4
3. ESTRUCTURA DOCUMENTAL DE LA POLÍTICA INSTITUCIONAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y SERVICIO AL CIUDADANO	4
4. MARCOS DE REFERENCIA	6
4.1. Marco normativo.....	6
4.2. Marco técnico - conceptual	13
4.2.1. Participación ciudadana.....	13
4.2.2. Niveles de la participación ciudadana.....	16
4.2.3. Circulo virtuoso de la participación	17
4.2.4. Actividades de participación Ciudadana	18
4.2.5. Servicio al ciudadano.....	18
4.2.6 Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano	18
4.2.7 Ciclo de servicio al ciudadano.....	20
4.2.8 Canales de atención	21
4.2.9 Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG)	21
4.3. Marco institucional	22
4.3.1. Diagnóstico institucional de participación ciudadana y servicio al ciudadano.....	23
4.3.1.1. Fortalezas y debilidades de participación ciudadana	23
4.3.1.2. Fortalezas y debilidades de la Política de Servicio al Ciudadano en la Entidad.....	27
5 POLÍTICA INSTITUCIONAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y SERVICIO AL CIUDADANO	35
5.2 Articulación de las políticas de participación ciudadana y servicio al ciudadano.....	35
5.3 Enunciado de la Política Institucional de Participación Ciudadana y Servicio al Ciudadano	36
5.4 Atributos de la Política Institucional de Participación Ciudadana y Servicio al Ciudadano	36
5.5 Objetivos de Política Institucional de Participación Ciudadana y Servicio al Ciudadano.....	37
5.6 Alcance de la Política Institucional de Participación Ciudadana y Servicio al Ciudadano	37
6 COMPONENTES ESTRATÉGICOS PARA PROMOVER Y FORTALECER LA POLÍTICA INSTITUCIONAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y SERVICIO AL CIUDADANO	38

INTRODUCCIÓN

El Departamento Administrativo para la Prosperidad Social tiene como misión diseñar, coordinar e implementar políticas públicas para la superación de la pobreza y lograr la equidad social, con el fin de erradicar la pobreza extrema antes del 2030.

Como parte del cumplimiento de este propósito, una de las apuestas de la Entidad se focaliza en el fortalecimiento y promoción de la participación de la ciudadanía y del Servicio al ciudadano, entendidos éstos como elementos estratégicos de la administración pública que van de cara al ciudadano y que permitirán vincularlo de manera colaborativa en cada una de las fases del ciclo de gestión de los planes, programas y proyectos de la Entidad, y así mismo, facilitará al ciudadano el acceso a sus derechos mediante el despliegue de diversos y distintos canales de atención que los acerque a la oferta institucional desarrollada a través de esos mismos planes, programas y proyectos.

La apuesta del fortalecimiento y promoción de la Participación Ciudadana y del Servicio al Ciudadano fijada por la Entidad, se realizará en el marco de los lineamientos establecidos en el Cirulo Virtuoso de la Participacion propuesto por el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) y la Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio al Ciudadano (CONPES 3785 DE 2013), los cuales son recogidos y ampliados en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).

Tanto la Participación ciudadana como el Servicio al ciudadano cuentan en su implementación con elementos comunes en los que se establece como inicio y fin de su gestión al ciudadano. En este sentido, el presente documento pretende en primera instancia, fijar un contexto general, institucional y conceptual respecto a las políticas de Participación Ciudadana y del Servicio al ciudadano, para posteriormente, desarrollar el compromiso institucional frente a estas políticas y las estrategias que llevara a cabo para su promoción, fortalecimiento e implementación en el marco de los lineamientos normativos y técnicos aplicables.

1. JUSTIFICACIÓN

Dado el objeto misional de Prosperidad Social, la participación ciudadana y el servicio al ciudadano se convierten en uno de los principales elementos para su efectivo cumplimiento, toda vez que permite vincular a los ciudadanos con sus saberes, conocimientos y experiencias en la construcción, seguimiento y control de las políticas, programas, planes, proyectos, servicios y trámites que desarrolla la Entidad garantizando así su transparencia, pertinencia, oportunidad, y calidad.

Para garantizar que se dé una efectiva participación ciudadana y servicio al ciudadano en términos de incidencia en la gestión y acceso a los servicios y oferta de la Entidad, el Estado ha construido un marco de referencia denominado Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), el cual, invita a las entidades del Estado a desarrollar un proceso de gestión en el marco de las buenas prácticas administrativas, cultura de servicio, vinculación de la ciudadanía en la gestión de las entidades, todo ello, entorno al mejoramiento permanente para garantizar los derechos y satisfacer las necesidades y expectativas de los ciudadanos.

Bajo este marco, cobra vital importancia que Prosperidad Social defina una política institucional de Participación Ciudadana y Servicio al Ciudadano que establezca el horizonte hacia el cumplimiento de los requerimientos técnicos y legales existentes y que permita a la Entidad estructurar los lineamientos, procesos y procedimientos pertinentes para la real materialización de estos derechos.

2. OBJETIVOS DEL DOCUMENTO DE POLÍTICA

Este documento tiene el propósito de justificar la necesidad de Prosperidad Social de establecer una Política de Participación Ciudadana y Servicio al Ciudadano en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.

Adicionalmente, establece el enunciado, objetivos y alcance de la Política Institucional de Participación Ciudadana y Servicio al Ciudadano.

3. ESTRUCTURA DOCUMENTAL DE LA POLÍTICA INSTITUCIONAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y SERVICIO AL CIUDADANO

La Política Institucional de Participación Ciudadana y Servicio al Ciudadano se desarrolla a través de la batería documental que se ilustra a continuación. Esta batería documental está compuesta por los siguientes documentos: Documento de política, Manual Operativo, Carta de trato digno, Diagnóstico de Participación Ciudadana y Servicio al Ciudadano, Documentos técnicos de participación ciudadana y Documentos técnicos de servicio al ciudadano.

Ilustración 1. Estructura documental de la Política Institucional de Participación Ciudadana y Servicio al Ciudadano.



Cada uno de los documentos tiene el siguiente propósito:

Tabla 1. Propósito de los documentos de la batería documental

Documento	Propósito
Documento de política institucional de participación ciudadana y servicio al ciudadano	Describe las buenas intenciones de la Entidad con la participación ciudadana y el servicio al ciudadano
Manual Operativo del Modelo institucional de participación ciudadana y servicio al ciudadano	Describe los lineamientos técnicos para gestión de la participación ciudadana y el servicio al ciudadano en la Entidad.
Carta de trato digno	Describe los derechos y deberes de los ciudadanos y beneficiarios de la Entidad.
Diagnóstico de Participación Ciudadana y Servicio al Ciudadano	Describe las oportunidades de mejora y las fortalezas institucionales en temas de participación ciudadana y servicio al ciudadano.
Documentos técnicos de participación ciudadana	Describe la línea técnica para los diferentes componentes de la participación ciudadana en la Entidad.
Documentos técnicos de servicio al ciudadano.	Describe la línea técnica para los diferentes componentes del servicio al ciudadano en la Entidad.

El primer documento de la batería documental es el documento de Política Institucional de Participación Ciudadana y Servicio al Ciudadano, el cual se desarrolla continuación.

4. MARCOS DE REFERENCIA

4.1. Marco normativo

A continuación, se relacionan las principales Leyes, Decretos y demás normas que regulan la **Participación Ciudadana y el Servicio al Ciudadano**:

Tabla 2. Consolidado normativo

RECONOCIMIENTO INTERNACIONAL	
<i>Carta Democrática de la Organización de los Estados Americanos</i>	<i>Artículo 6: “Participación Ciudadana como derecho y responsabilidad.”</i>
	<i>Artículo 7: “Democracia como condición indispensable para el ejercicio de los derechos.</i>
<i>Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos</i>	<i>Artículo 25: “Participación ciudadana en la dirección de asuntos públicos.”</i>
<i>Convención Americana de Derechos Humanos</i>	<i>Artículo 23: “Amparo derechos tutelados por el Pacto Internacional”</i>
<i>Convenio 169 de la Organización Nacional del Trabajo.</i>	<i>Artículos 2: “Los gobiernos deberán asumir la responsabilidad de desarrollar, con la participación de los pueblos interesados, una acción coordinada y sistemática con miras a proteger los derechos de esos pueblos y a garantizar el respeto de su integridad.”</i>
	<i>Artículo 5: Aplicar las disposiciones: (c) deberán adoptarse, con la participación y cooperación de los pueblos interesados, medidas encaminadas a allanar las dificultades que experimenten dichos pueblos al afrontar nuevas condiciones de vida y de trabajo.</i>
	<i>Artículo 6: Aplicar las disposiciones: (a) consultar a los pueblos interesados, mediante procedimientos apropiados y en particular a través de sus instituciones representativas, cada vez que se prevean medidas legislativas o administrativas susceptibles de afectarles directamente;</i>
	<i>(b) establecer los medios a través de los cuales los pueblos interesados puedan participar libremente, por lo menos en la misma medida que otros sectores de la población, y a todos los niveles en la adopción de decisiones en instituciones electivas y organismos administrativos y de otra índole responsables de políticas y programas que les conciernan;</i>
	<i>Artículo 7: “1. Los pueblos interesados deberán tener el derecho de decidir sus propias prioridades en lo que atañe al proceso de desarrollo, en la medida en que éste afecte a sus vidas, creencias, instituciones y bienestar espiritual y a las tierras que ocupan o utilizan de alguna manera, y de controlar, en la medida de lo posible, su propio desarrollo económico, social y cultural. Además, dichos pueblos deberán participar en la formulación,</i>

<p>Convenio 169 de la Organización Nacional del Trabajo.</p>	<p>aplicación y evaluación de los planes y programas de desarrollo nacional y regional susceptibles de afectarles directamente. 2. El mejoramiento de las condiciones de vida y de trabajo y del nivel de salud y educación de los pueblos interesados, con su participación y cooperación, deberá ser prioritario en los planes de desarrollo económico global de las regiones donde habitan. ”....</p>	
<p>MARCO JURÍDICO NACIONAL</p>		
<p>Constitución Política de Colombia</p>	<p>Artículos:1,3,23,39,40,45,49,52,68,78,79,88,103,104,106,107,133,153,155,170,258,270,330,375,376,377 y 378.</p>	
<p>Leyes:</p>		
<p>Ley 134 de 1994</p>	<p>“Por la cual se dictan normas sobre mecanismos de participación ciudadana”</p>	<p>Todo el articulado.</p>
<p>Ley 190 de 1995</p>	<p>“Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la administración pública y se fijan disposiciones con el de erradicar la corrupción administrativa”</p>	<p>Artículos 48, 50, 51, 54, 55, 57, 58, 76, 77, 78 y 79.</p>
<p>Ley 324 de 1996</p>	<p>“Por la cual se crean algunas normas a favor de la población sorda”</p>	<p>Artículos 4,5 y 7.</p>
<p>Ley 361 de 1997</p>	<p>“Por la cual se establecen mecanismos de integración social de las personas en situación de discapacidad”</p>	<p>Artículos 39,43,44,46,47,48,50,53,56,57,58, 66,67,69.</p>
<p>Ley 403 de 1997</p>	<p>“Por la cual se establecen estímulos para los sufragantes”</p>	<p>Artículos 1,2,3,4,5 y 6.</p>
<p>Ley 388 de 1997</p>	<p>Armonizar y actualizar las disposiciones contenidas en la Ley 9 de 1989 con las nuevas normas establecidas en la Constitución Política.</p>	<p>Artículo 4</p>
<p>Ley 489 de 1998</p>	<p>“Por la cual se dictan normas sobre organización y funcionamiento de las entidades de orden nacional, entre otras disposiciones”</p>	<p>Artículos 3, 32, 33, 34, 35 y 37</p>
<p>Ley 472 de 1998</p>	<p>“Por la cual se desarrolla el artículo 88 de la Constitución Política de Colombia en relación con el ejercicio de las acciones populares y de grupo, y se dictan otras disposiciones”</p>	<p>Todo el articulado.</p>
<p>Ley 594 de 2000</p>	<p>“Por medio de la cual se dicta la Ley General del Archivo y se dictan otras disposiciones”</p>	<p>Artículos 4, 5, 28</p>
<p>Ley 720 de 2001</p>	<p>“Por medio de la cual se reconoce, promueve y regula la acción</p>	<p>Artículos 1,2,3,4,5,6,7,8,9,10,11.</p>

	<i>voluntaria de los ciudadanos colombianos”</i>	
Ley 734 de 2002	<i>“Por la cual se expide el Código Disciplinario Único” (vigente cuatro meses después de emitida la Ley 1952 del 28 de enero 2019).</i>	<i>Artículo 34</i>
Ley 762 de 2002	<i>“Por medio de la cual se aprueba la Convención Interamericana para la eliminación de todas las formas de discriminación contra las personas con discapacidad, suscrita en Guatemala el siete (7) de Junio de mil novecientos noventa y nueve (1999).</i>	<i>Artículos 2 y 3</i>
Ley 850 de 2003	<i>“Ley de Veedurías Ciudadanas por medio de la cual se establece el derecho de estas organizaciones sociales a obtener información para ejercer vigilancia en la gestión pública”</i>	<i>Todo el articulado.</i>
Ley 982 de 2005	<i>“Por la cual se establecen normas tendientes a la equiparación de oportunidades para las personas sordas y sordociegas y se dictan otras disposiciones”</i>	<i>Artículos 8, 13, 15, 16.</i>
Ley 962 de 2005	<i>Reglamentada parcialmente por el Decreto Nacional 4669 de 2005, Reglamentada parcialmente por el Decreto Nacional 1151 de 2008</i> <i>"Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos."</i>	<i>Todo el articulado</i>
Ley 1145 de 2007	<i>“Por la cual se organiza el Sistema Nacional de Discapacidad y se dictan otras disposiciones”</i>	<i>Artículos 1, 2 y 3</i>
Ley 1171 de 2007	<i>“Por la cual se establecen beneficios a las personas adultas mayores”</i>	<i>Artículo 9</i>
Ley 1251 de 2008	<i>“Por la cual se dictan normas tendientes a procurar la protección, promoción y defensa de los derechos de los adultos mayores”</i>	<i>Artículos 1, 2, 4, 6, 12.</i>

Ley 1275 de 2009	<i>“Por la cual se establecen lineamientos de política pública nacional para las personas que presentan enanismo y se dictan otras disposiciones”</i>	Artículos 1, 3, 4, 6.
Ley 1341 de 2009	<i>“Por la cual se definen principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las tecnologías de la información y las comunicaciones”</i>	Artículos 1, 2, 3, 4, 6.
Ley 1437 de 2011	<i>“Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y lo Contencioso Administrativo”</i>	Todo el articulado.
Ley 1474 de 2011	<i>“Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”</i>	Artículos: 10, 64, 65, 66, 67, 68, 70, 72, 73, 74, 75, 76, 77, 78, 79, 80, 121 y 129.
Ley 1581 de 2012	<i>Reglamentada parcialmente por el Decreto Nacional 1377 de 2013.</i> <i>“Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales”.</i>	Todo el articulado
Ley 1622 de 2013	<i>“Por la cual se adopta el Estatuto de Ciudadanía Juvenil”</i>	Artículos: 1, 2, 3, 5, 7, 8, 10, 11, 14, 17, 33 y 34
Ley 1712 de 2014	<i>“Por medio de la cual se crea la ley de Transparencia y del derecho de acceso a la información pública Nacional y se dictan otras disposiciones”</i>	Todo el articulado.
Ley 1755 de 2015	<i>“Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición, entre otros”</i>	Todo el articulado.
Ley 1757 de 2015	<i>“Por la cual se dictan disposiciones para la promoción y protección de la participación ciudadana en Colombia”</i>	Todo el articulado.
Ley 1952 de 2019	<i>“Por medio de la cual se expide el código general disciplinario se derogan la ley 734 de 2002 y algunas disposiciones de la ley 1474 de 2011, relacionadas con el derecho disciplinario.”</i>	Artículo 38.

<u>Decretos</u>		
Decreto Ley 2150 de 1995	<i>"Por medio del cual se suprime y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios existentes en la Administración Pública".</i>	Artículos 1, 2, 10, 11, 12, 13, 15, 16, 18.
Decreto 1538 de 2005	<i>Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 361 de 1997.</i> <i>"Por la cual se establecen mecanismos de integración social de las personas con limitación y se dictan otras disposiciones"</i>	Todo el articulado.
Decreto 2623 de 2009	<i>"Por medio del cual se crea el Sistema Nacional de servicio al ciudadano".</i>	Todo el articulado.
Decreto Ley 019 de 2012	<i>"Por medio del cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública"</i>	Artículos: 1 a 41 (Capítulo 1).
Decreto 2641 de 2012	<i>"Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la ley 1474 de 2011".</i> <i>Lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano de que trata el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, la establecida en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano contenida en el documento "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano".</i>	Todo el articulado
Decreto 2364 de 2012	<i>"Por medio del cual se reglamenta el artículo 7° de la Ley 527 de 1999, sobre la firma electrónica y se dictan otras disposiciones.</i>	Todo el articulado
Decreto 1377 de 2013	<i>"Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012" Ley de Habeas Data.</i>	Todo el articulado
Decreto 1083 de 2015	<i>"Por medio del cual se expide el <u>Decreto Único Reglamentario</u> del Sector de Función Pública"</i>	Compila el Decreto 1499 de 2017 <i>Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015</i>

		2.2.22.1.1, 2.2.22.1.4, 2.2.22.1.5, 2.2.22.2.1, 2.2.22.3.1, 2.2.22.3.2, 2.2.22.3.3.
		Compila el Decreto 4669 de 2005 Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 962 de 2005. <i>Regular el procedimiento que debe seguirse para establecer y modificar los trámites autorizados por la ley y crear las instancias para los mismos efectos.</i>
		2.2.24.1., 2.2.24.2, 2.2.24.4, 2.2.24.6, 2.2.24.7.
Decreto 1081 de 2015	<i>“Por el cual se expide el <u>Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República</u>”</i>	Compila el Decreto 124 de 2016 <i>Por el cual se sustituye el Título IV de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”</i>
		2.1.4.1, 2.1.4.2, 2.1.4.3, 2.1.4.4, 2.1.4.5, 2.1.4.6, 2.1.4.7, 2.1.4.8, 2.1.4.9.
		Compila el Decreto 103 de 2015 <i>Disposiciones generales en materia de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional.</i> <i>Parte 1, Título 1.</i>
		Artículos del 2.1.1.1.1 al 2.1.1.6.1
Decreto 1078 de 2015	<i>“Por medio del cual se expide el <u>Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones</u>”</i>	Compila el Decreto 2573 de 2014 <i>Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea, se reglamenta parcialmente la Ley 1341 de 2009 y se dictan otras disposiciones.</i>
		<i>Título 9, Capítulo 1</i> <i>2.2.9.1.1 al 2.2.9.1.4.3</i>
Decreto 1077 de 2015	<i>Por medio del cual se expide el <u>Decreto Único Reglamentario del Sector Vivienda, Ciudad y Territorio</u></i>	Artículo: 2.2.2.1.1.3. y 2.2.2.1.2.1
Decreto 1166 de 2016	<i>Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, <u>Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente</u></i>	Todo el articulado

Conpes	
CONPES 3649 de 2010	<i>“Por la cual se establece la Política Nacional de Servicio al Ciudadano”.</i>
CONPES 3650 de 2010	<i>Por la cual se establece la importancia Estratégica de la Estrategia de Gobierno en Línea”.</i>
CONPES 3654 de 2010	<i>“Por la cual se establece la política de rendición de cuentas de la Rama Ejecutiva a los ciudadanos”.</i>
CONPES 3785 de 2013	<i>“Por la cual se establece la política Nacional De Eficiencia Administrativa Al Servicio Del Ciudadano y concepto favorable a la Nación para contratar un empréstito externo con la Banca Multilateral hasta por la suma de USD 20 millones destinado a financiar el proyecto de Eficiencia al Servicio del Ciudadano”</i>

Este marco de referencia normativo refleja la evolución de las leyes, decretos y normas que regulan la participación ciudadana y el servicio al ciudadano desde un enfoque de derechos, siendo de gran importancia la Constitución Política de 1991 en la que, desde el Artículo 1, se define a Colombia como un *“Estado social de derecho organizado en forma de República unitaria, descentralizada, con autonomía de sus entidades territoriales, democrática, **participativa** y pluralista ...”* (resaltado fuera de texto). Asimismo, en su Artículo 2, plantea como uno de los fines esenciales del Estado *“(…) facilitar la **participación** de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, **administrativa** y cultural de la Nación”* (resaltado fuera de texto).

Desde sus primeros artículos, la Constitución Política del 91 establece los mandatos para la configuración de la participación ciudadana como un derecho fundamental, y de igual manera, identifica y establece una serie de garantías y mecanismos que le permiten al ciudadano ejercer libre y activamente este derecho en los temas que le afectan e interesan.

Posterior a la Constitución de 1991, se dictaron las normas sobre los mecanismos de participación ciudadana (Ley 134 de 1994), se reglamentaron las veedurías ciudadanas (Ley 850 de 2003) entendidas como el mecanismo democrático de representación que les permite a los ciudadanos o a las diferentes organizaciones comunitarias, ejercer vigilancia sobre la gestión pública, facilitando el ejercicio del control social de los ciudadanos sobre la administración del Estado.

En el año 2015 se expidió la Ley Estatutaria número 1757 la cual dictó las disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática, estableciendo las reglas comunes a los mecanismos de participación ciudadana, el alcance y el desarrollo de la rendición de cuentas y finalmente, regulando todo el ejercicio de la participación ciudadana en el país.

Respecto a Servicio al Ciudadano, entre los años 80 y 90 surgió el modelo denominado la *nueva gerencia pública*, donde el ciudadano era concebido como un cliente a quien se le suministraban unos bienes y/o servicios conforme a lo que él requería. La principal característica de este modelo es que el servicio que se le prestaba a los ciudadanos se centró en la precisión y rapidez, dejando de lado aspectos como la calidad, efectividad, economía, etc.

A partir del año 2000 surge un nuevo modelo denominado el *nuevo servicio público* donde se concibe al ciudadano como un socio en la administración pública. Este modelo hacía énfasis en el empoderamiento al ciudadano con el fin de que cada individuo tome

conciencia y control sobre los procesos relacionados con la gestión pública y el quehacer de las entidades del Estado.

En el año 2010 se da inicio al actual modelo de servicio al ciudadano, el cual se identifica como *Gerencia Colaborativa y Gobernabilidad en Red - E-Government*; en este modelo se concibe al ciudadano como socio y cliente, basando la rapidez y la precisión del servicio en la interacción y colaboración entre el Estado y los ciudadanos de manera activa y permanente. De igual forma, el Estado colombiano ha venido adelantando un programa liderado por el Departamento Nacional de Planeación identificado como el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano, el cual se enmarca en el Modelo Gestión Pública Eficiente de Servicio al Ciudadano establecido en el CONPES 3785 de 2013. La política desarrollada por este programa enfoca sus esfuerzos en garantizar el acceso de todos los ciudadanos, a los trámites y servicios de la Administración Pública a través de distintos canales dispuestos para este fin.

Colombia ha realizado importantes avances normativos y técnicos respecto a la participación ciudadana y servicio al ciudadano, siendo ahora las entidades públicas las llamadas a organizar y estructurar el funcionamiento de la administración de la entidad bajo un modelo de gestión estratégica que le permita vincular activamente a los ciudadanos en su labor y dar respuesta satisfactoria a las necesidades y demandas de la sociedad.

4.2. Marco técnico - conceptual

Dado que el presente documento pretende sustentar la necesidad de la formulación de una línea de Política Institucional de Participación Ciudadana y Servicio al Ciudadano, se requiere establecer conceptos claros que determinen la postura de la Entidad respecto a estos temas tomando como referencia los marcos jurídicos y conceptuales aplicables.

En los siguientes apartados, se retoman los conceptos existentes de participación ciudadana y Servicio al Ciudadano desde lo jurídico y lo técnico, y junto con las propuestas hechas por las Direcciones Regionales y Dependencias en las mesas de trabajo (numeral 2.2.2), se proponen las definiciones conceptuales propias de Prosperidad Social acordes a su misión y dinámica institucional.

4.2.1. Participación ciudadana

Alrededor de la participación ciudadana existen diversos conceptos, definiciones e interpretaciones generadas desde la evolución misma de la dinámica de la participación en el mundo y en el país, así como desde los desarrollos alcanzados en la búsqueda de la democratización de la administración y la gestión pública.

Siendo el Departamento Administrativo para la Prosperidad Social la cabeza del sector para la Inclusión Social y la Reconciliación es la participación ciudadana una de sus principales apuestas estratégicas para la formulación, desarrollo, seguimiento, evaluación y control de su gestión realizada a través de la ejecución de planes, programas y proyectos que deben garantizar la incidencia de sus beneficiarios y ciudadanía en general para alcanzar el cumplimiento de sus propósitos y su misión.

En este sentido, cobra vital importancia establecer el referente conceptual sobre el cual se definirá la línea técnica de participación ciudadana en la Entidad, para lo cual se abordará el tema desde los desarrollos normativos existentes.

Carta Democrática de la Organización de los Estados Americanos y Constitución Política de Colombia.

En el marco del artículo 6 de la *Carta Democrática de la Organización de los Estados Americanos* del año 2001, se establece la participación ciudadana como:

*“Artículo 6: La participación de la ciudadanía en las decisiones relativas a su propio desarrollo es un **derecho y una responsabilidad**. Es también una condición necesaria para el pleno y efectivo ejercicio de la democracia. Promover y fomentar diversas formas de participación fortalece la democracia.”¹*

Desde la Organización de Estados Americanos, de la cual Colombia hace parte, se plantea la participación ciudadana como derecho y como deber, lo cual es aplicable tanto para quien participa como para quien debe garantizar el ejercicio de la participación.

En el Artículo 1 de la Constitución Política, Colombia es concebida como un *“Estado social de derecho, organizado en forma de República unitaria, descentralizada, con autonomía de sus entidades territoriales, democrática, **participativa** (...)”²*

En el Artículo 2 se establece como un fin esencial del estado:

Artículo 2. Son fines esenciales del Estado: *“(...) facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, **administrativa** y cultural de la Nación (...)”³*

La participación ciudadana como deber, está consagrada en el Artículo 95 de la Constitución política, numeral 5:

“La calidad de colombiano enaltece a todos los miembros de la comunidad nacional. Todos están en el deber de engrandecerla y dignificarla. El ejercicio de los derechos y libertades reconocidos en esta Constitución implica responsabilidades:(...)”

5. Participar en la vida política, cívica y comunitaria del país;”⁴

La Participación Ciudadana como derecho, está relacionado a la potestad que tienen los ciudadanos de incidir y decidir sobre los asuntos que afectan su propio desarrollo y bienestar. Para ejercer esta potestad deben existir las condiciones requeridas que le permitan a la ciudadanía materializarla, esto es, poder consultar los asuntos que le interesan, estar informado, acceder a la información pública, hacer las preguntas, expresarse libremente, plantear iniciativas, opinar, proponer, debatir los asuntos que le afectan, etc.

En este mismo sentido, la posibilidad de ejercer este derecho por el ciudadano implica la intervención activa de los otros actores de la participación, es decir, de los actores que administran la información, responden las consultas o preguntas, publican los datos, escuchan las opiniones, analizan las iniciativas, hacen parte del debate. En la

¹ Carta Democrática de la Organización de los Estados Americanos. Art. 6.

² Constitución Política de Colombia 1991. Art. 1.

³ Constitución Política de Colombia 1991. Art. 2

⁴ Constitución Política de Colombia 1991. Art. 95

administración pública, estos otros actores corresponden a las entidades y organismos públicos, cuya principal obligación y responsabilidad es permitirle a la ciudadanía ejercer plenamente su derecho a la participación, con alcances decisorios en el ámbito económico, político, administrativo y cultural que implica una práctica consciente y activa del ciudadano que involucra a otros, es decir, a familias, vecinos, comunidades, ciudadanos en general, instituciones públicas, sector privado y, todos los actores que constituyen y construyen lo social.

Es por ello, que se requiere de la acción responsable y comprometida de las entidades administradoras de lo público para estar preparados en el fomento y promoción de la participación ciudadana corresponsable, no solo desde los mecanismos de participación existentes (Ley 134 de 1994) sino desde las actividades de participación que las entidades públicas desarrollan en el cotidiano ejercicio de su quehacer.

El Departamento Administrativo de la Función Pública, siendo cabeza del sector **Gestión Pública**, y específicamente, la Dirección de Participación, Transparencia y Servicio al Ciudadano, en cumplimiento de su función *de proponer, diseñar, ejecutar y evaluar políticas de Participación Ciudadana en la gestión pública*, plantea la definición de participación ciudadana específicamente a la gestión que realizan las entidades públicas, definiéndola como:

*“**Interlocución** entre el estado, la ciudadanía y sus organizaciones con el fin de garantizar que estos intervengan en el ciclo de formulación, implementación- ejecución, control y evaluación, de las políticas, planes proyectos, programas o trámites de las entidades públicas para incidir en las decisiones públicas en función del interés general”.*⁵

En esta definición, el Departamento Administrativo de la Función Pública plantea un ejercicio de interlocución que supone un diálogo, una conversación entre varios actores en la que es posible intervenir en el ciclo de gestión de las entidades públicas, es decir, intervenir en los procesos de planificación, implementación, seguimiento y evaluación, control y, mejora. En este marco, es una prioridad que las personas, en su calidad de ciudadanos desarrollen y potencialicen sus capacidades, fortalezcan habilidades ciudadanas y se *entrenen “para la compleja labor participativa”*⁶ con el fin último de crear escenarios en los que sea posible formular las preguntas, plantear las propuestas, debatir los puntos de vista, ser escuchado, escuchar, participar en la toma de decisiones, generar confianza en la institucionalidad y construir tejido social.

Las instituciones públicas responsables de la formulación e implementación de las políticas públicas, deben estar preparadas para permitir que el ciudadano ejerza su derecho y deber de participar, para ello, deben aportar en el fortalecimiento del quehacer del ciudadano estableciendo los medios, mecanismos, procesos, procedimientos, herramientas e instrumentos requeridos para pasar de la participación teórica a la práctica, respondiendo preguntas como: ¿sobre qué participar?, ¿Cómo participar? ¿Cuándo participar?...

De acuerdo a los conceptos señalados, para responder a estas preguntas y desarrollar la línea técnica de participación ciudadana en la Entidad, el Departamento Administrativo para la Prosperidad Social, entenderá la participación ciudadana como: **derecho fundamental mediante el cual los ciudadanos ejercen un diálogo activo con Prosperidad Social, con el fin de intervenir y contribuir en la toma de**

⁵ Departamento Administrativo de la Función Pública. Presentación *Participación Ciudadana* 2017. Diapositiva 11.

⁶ Procuraduría general de la Nación. Guía de la Participación Ciudadana. Pág. 3.

decisiones institucionales dentro del ciclo de la gestión pública (identificación de necesidades, planeación, ejecución, evaluación y control) de las políticas, programas proyectos, trámites y servicios que la Entidad pone a disposición del ciudadano y que afectan sus intereses particulares y generales.

Bajo este concepto de Participación Ciudadana, la Entidad busca garantizar el reconocimiento de los ciudadanos como individuos con derechos y deberes, capacidades, habilidades, experiencias, conocimientos y saberes, que pueden y deben involucrarse en el quehacer de la Entidad, fomentando así la transparencia, la eficacia y la eficiencia en la prestación de los servicios y la ejecución con calidad de las políticas públicas.

4.2.2. Niveles de la participación ciudadana

Para que se dé un efectivo proceso de Participación Ciudadana tal como se propone en el marco de la definición dada, es necesario retomar los niveles de la Participación Ciudadana desarrollados por el Departamento Administrativo de la Función Pública:

- **Información:** *“Consiste en el suministro de información pública de forma proactiva, focalizada en los intereses de los ciudadanos y en la atención efectiva de las peticiones de los ciudadanos con la intención de facilitar y promover la participación ciudadana en la gestión pública.*

En este nivel la Entidad debe centrarse específicamente en la información accesible, que los interesados perciben como más útil y conducente a la acción, y que podría integrarse a su vida diaria.

Para que la ciudadanía participe en la gestión, requiere de información pública, por ello en cumplimiento del principio de transparencia establecido en la Ley 1712 de 2014, la entidad debe proporcionar y facilitar el acceso a información de calidad, en lenguaje comprensible y en formatos accesibles; de igual forma debe garantizar que se utilicen varios canales de comunicación y formatos para divulgar la información pública, sobre programas, servicios y procedimientos de la entidad”⁷.

- **Consulta:** *“Es un instrumento que pueden utilizar las entidades para conocer las opiniones ciudadanas con el fin de priorizar problemáticas o temas para rendición de cuentas, mejorar trámites y disposiciones legales, seleccionar o evaluar programas, obras o proyectos de Inversión, en cualquier momento del ciclo de la gestión pública (diseño, implementación, evaluación)”⁸.*
- **Formulación Participativa:** *“Es la incidencia de los ciudadanos en la formulación de política pública, planes, programas, proyectos, servicios y trámites. En este nivel los ciudadanos tienen la posibilidad de dialogar y debatir con las entidades en diversos espacios e influir en las decisiones públicas con sus opiniones, argumentos y propuestas. En este caso se pueden implementar, mecanismos como el diagnóstico participativo, la planeación participativa y presupuesto participativo.*

La formulación participativa abre las puertas para que la ciudadanía intervenga en la toma de decisiones públicas”⁹.

⁷ Departamento Administrativo de la Función Pública. Niveles de la Participación Ciudadana 2017. Recuperado de http://www.funcionpublica.gov.co/eva/es/niveles_participacion_2017 (noviembre de 2017).

⁸ Ídem.

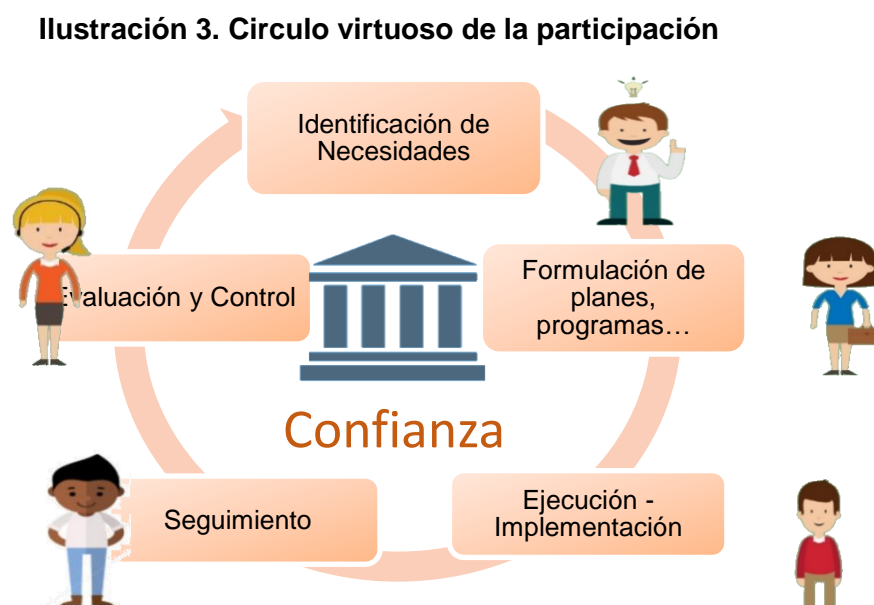
⁹ Ídem.

- **Ejecución o implementación participativa:** “Es el trabajo conjunto entre las entidades del Estado y los actores de la sociedad para que éstos últimos puedan ser productores, creadores, desarrolladores y proveedores de los bienes y servicios públicos que van a recibir como parte de un programa o proyecto gubernamental, aportando para su efectividad con su conocimiento, experiencia y habilidades. Los actores de la sociedad corresponden a toda persona, grupo u organización que no pertenezca o sea remunerada por las instituciones públicas. Es involucrar a la ciudadanía a convertirse en protagonista o productora de sus propias soluciones”¹⁰.
- **Control y Evaluación:** “Es el derecho de los ciudadanos a participar en la vigilancia de la gestión pública y sus resultados y, a la vez es una obligación de las Entidades y organismos públicos de responder, rindiendo cuentas, ante los ciudadanos sobre las responsabilidades encomendadas, el avance y el resultado de la gestión, así como sobre la garantía de derechos.

Este control puede ser realizado por iniciativa de los ciudadanos con el fin de vigilar y evaluar, o por las entidades en respuesta al control ciudadano (rendición de cuentas)”¹¹.

4.2.3. Círculo virtuoso de la participación

El Departamento Administrativo de la Función Pública presenta una propuesta de gestión de la **participación ciudadana en la gestión** a través del Círculo Virtuoso de la Participación:



Fuente: Departamento Administrativo de la Función Pública. Presentación Participación Ciudadana 2017.

El **CÍRCULO VIRTUOSO DE PARTICIPACIÓN** representa las fases o etapas de gestión de las políticas, planes, programas, proyectos, trámites y servicios de las entidades públicas en los cuales se debe dar la participación ciudadana. Esto significa, responder a la pregunta *¿sobre qué se participa?* En este sentido, de acuerdo con el círculo, la ciudadanía participa en la Identificación de necesidades, identificación de requisitos, en la caracterización de los ciudadanos que son o serán beneficiarios o interesados por la

¹⁰ Ídem.

¹¹ Ídem.

gestión de la entidad; participa en la formulación de las políticas, en su ejecución, seguimiento, evaluación y control. Así las cosas, las entidades públicas deben contar con los instrumentos, mecanismos y actividades necesarias para que esta participación sea efectivamente práctica y real a lo largo de todo el ciclo.

Tanto los Niveles de Participación Ciudadana como el Círculo Virtuoso de la Participación, orientan a las entidades públicas respecto a las instancias y actividades de participación apropiadas y pertinentes que serán necesarias definir e implementar para el desarrollo y cumplimiento de las demandas que actualmente exige el proceso de modernización de las entidades respecto a la democratización de lo público.

Estos elementos son recogidos por el Departamento Administrativo para la Prosperidad Social en el Modelo de Participación Ciudadana y Servicio al Ciudadano que se presenta más adelante.

4.2.4. Actividades de participación Ciudadana

Respondiendo a los principios de transparencia, eficacia y eficiencia en la gestión pública, y, en el marco de la definición de Participación Ciudadana planteada, Prosperidad Social debe definir y estructurar las actividades pertinentes tanto para cumplir su quehacer misional, como para responder a los Niveles de participación y al Círculo Virtuoso de la Participación Ciudadana que plantea el Departamento Administrativo de la Función Pública.

En este sentido, respondiendo a la pregunta *¿Cómo participar?*, para Prosperidad Social se entenderá como actividades de participación ciudadana: ***las acciones planificadas, organizadas, ejecutadas y evaluadas dentro el ciclo de gestión en las que se vincula a los ciudadanos, beneficiarios y grupos de interés, para que opinen, retroalimenten y contribuyan en la gestión y administración de los planes, programas, proyectos, trámites y servicios que oferta la Entidad.***

4.2.5. Servicio al ciudadano

Desde los desarrollos realizados por la Entidad respecto a este componente y de acuerdo a los lineamientos planteados por el Departamento Nacional de Planeación a través del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano (PNSC), se entenderá en Prosperidad Social por servicio al ciudadano el ***Conjunto de iniciativas y actividades propias del quehacer de Prosperidad Social por medio de las cuales se hacen los ajustes institucionales, técnicos y de talento humano necesarios para gestionar y dar respuesta satisfactoria en términos de calidad, cobertura y cumplimiento a las peticiones y requerimientos que los ciudadanos presentan.***

4.2.6 Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano

La Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano representa el compromiso y responsabilidad que el Estado ha asumido durante las últimas décadas para avanzar hacia la modernización y mejoramiento de la gestión de las entidades públicas, fortaleciendo la relación de confianza con el ciudadano, los mecanismos de interlocución e interacción con éste y la percepción de satisfacción respecto a los servicios prestados por la administración pública.

El objetivo de esta Política Nacional es *“mejorar la efectividad, la colaboración y la eficiencia de las entidades de la Rama Ejecutiva del orden nacional, y sus capacidades*

para atender oportunamente y con calidad los requerimientos de los ciudadanos¹², para su cumplimiento, la Política propone el **Modelo de Gestión Pública Eficiente al Servicio del Ciudadano**, el cual busca fortalecer las capacidades institucionales, técnicas y operativas de las entidades -*Ventanilla hacia adentro*-, para que puedan cumplir las expectativas de los ciudadanos en materia de cobertura, cumplimiento y calidad en el servicio –*Ventanilla hacia afuera*–.

Ilustración 4. Modelo de Gestión Pública Buen Gobierno



Fuente: Documento CONPES 3785 de 2013 Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano.

Para el fortalecimiento de las capacidades institucionales desde la *Ventanilla hacia adentro*, el Modelo de Gestión Pública Eficiente al Servicio del Ciudadano plantea tres áreas de trabajo: 1) Mejora en los arreglos Institucionales; 2) Efectividad e Innovación en los Procesos y procedimientos; 3) Compromiso de los Servidores Públicos. Respecto a la *Ventanilla hacia afuera*, se trabajan las siguientes áreas: 1) Cobertura y Fortalecimiento de los canales de acceso; 2) Cumplimiento y experiencia de servicio; 3) Certidumbre y lenguaje claro.

Estas seis estrategias que plantea la Política Nacional orientan a las entidades públicas sobre las acciones que deben ser emprendidas para responder satisfactoriamente a las demandas de la ciudadanía en el marco de una gestión eficaz y bajo principios de colaboración, transparencia y calidad.

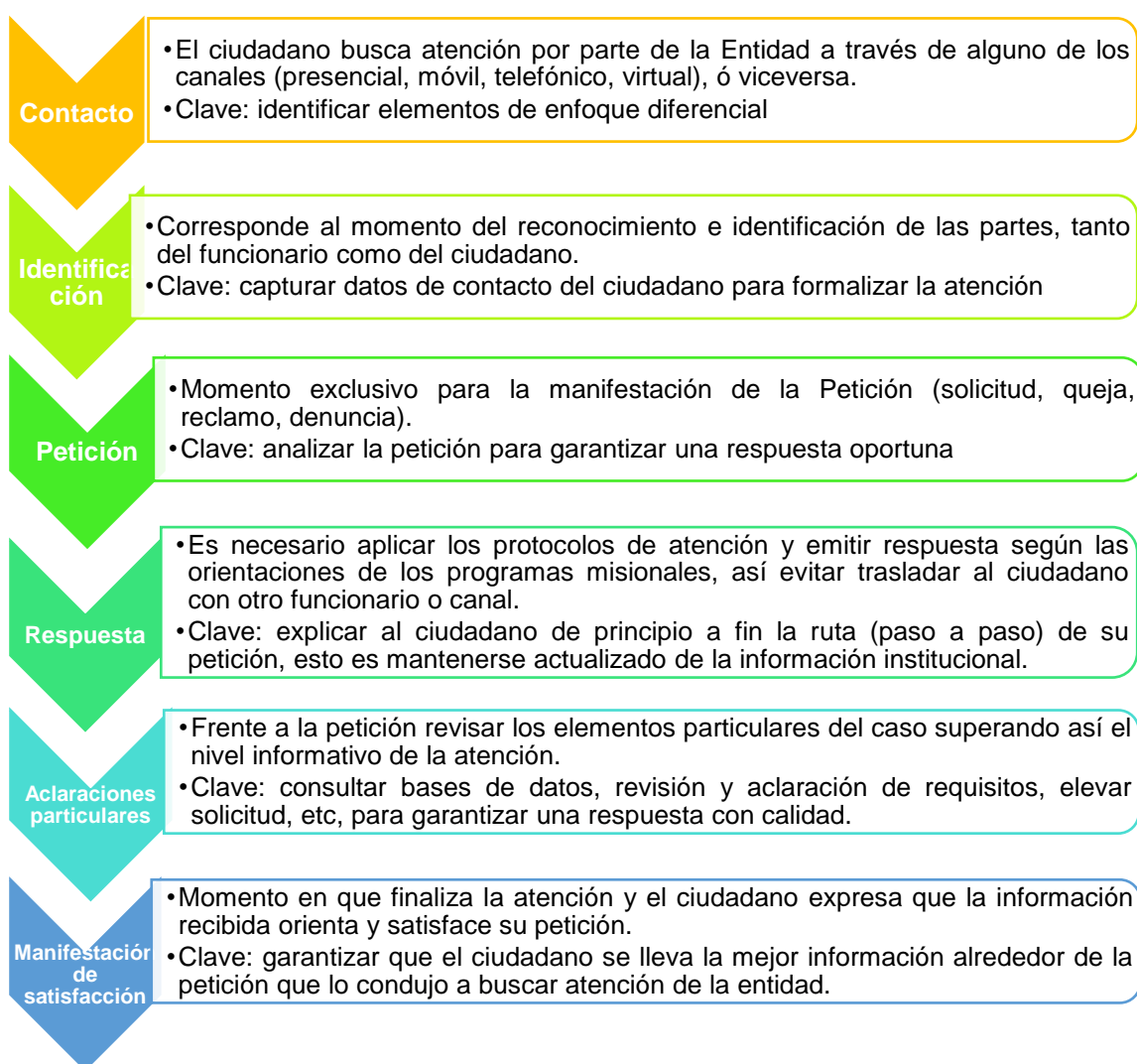
¹² Documento CONPES 3785 de 2013 Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano. Pag.2

La apropiación e implementación de estas estrategias en Prosperidad Social serán desarrolladas en el Modelo de Participación Ciudadana y Servicio al Ciudadano que se presentará más adelante.

4.2.7 Ciclo de servicio al ciudadano

El Ciclo de Servicio al Ciudadano representa los momentos de atención mediante los cuales Prosperidad Social tiene la oportunidad de mejorar y fortalecer la confianza ciudadana en la Entidad y su imagen institucional. El contacto, la identificación, la petición, la respuesta, las aclaraciones particulares y la manifestación de satisfacción son las fases principales de los momentos de atención que deben ser potencializados por los funcionarios y colaboradores que prestan la atención al ciudadano, generando una satisfactoria experiencia de servicio.

Ilustración 5. Ciclo de servicio al ciudadano



Fuente: Departamento Administrativo para la Prosperidad Social. Protocolo de Atención y Servicio al Ciudadano.

4.2.8 Canales de atención

Son canales de atención los medios a través de los cuales los ciudadanos pueden comunicarse con Prosperidad Social y presentar sus requerimientos. La Entidad tiene a disposición de los usuarios y ciudadanos los siguientes canales de atención:

- Canal presencial: 35 Direcciones Regionales, 4 Centros de Atención a Víctimas y 12 puntos de atención en la red CADES Y SUPERCANDES en Bogotá.
- Canal telefónico: Conformado por Línea Gratuita Nacional 018000 951100, la línea local en la ciudad de Bogotá 5954410, mensajes de texto al 85594 y Chat SMS Código 85594.
- Canal virtual: Chat web y Video llamada.
- Canal Escrito: Correo electrónico servicioalciudadano@prosperidadsocial.gov.co, formulario de peticiones <http://www.prosperidadsocial.gov.co/tys/paginas/pqr.aspx> y Ventanilla de Radicación en Bogotá y Direcciones Regionales.

Los conceptos y definiciones abordados se constituyen en el marco conceptual sobre el cual Prosperidad Social desarrollará su línea técnica para materializar la participación ciudadana en la Entidad.

4.2.9 Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG)

El Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) es una herramienta de gestión pública definida por el Estado 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.

MIPG 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

Específicamente respecto a las políticas de Participación Ciudadana y Servicio al Ciudadano, el Modelo recoge y amplía los lineamientos establecidos al respecto en el *Cirulo Virtuoso de la Participación* propuesto por el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) y la *Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio al Ciudadano* (CONPES 3785 DE 2013) respectivamente. Es así entonces como MIPG se convierte en un importante referente en el cual la Entidad debe basarse para formular e implementar su política institucional de participación ciudadana y servicio al ciudadano.

4.3. Marco institucional

De acuerdo con lo establecido en el documento de Plan de Acción vigencia 2019 - 2022, la estrategia superior del Departamento Administrativo para la Prosperidad Social es “Coordinar las acciones del Estado para que 3.5 millones de colombianos superen la Pobreza Extrema a través de una ruta institucional cuya puerta de entrada es la Estrategia Unidos”.

Para tal fin la Entidad ha definido un nuevo enfoque estratégico que se describe a continuación:

Ilustración 6. Enfoque estratégico 2019 - 2022



Para el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la Entidad para el periodo 2019 – 2022 es importante la articulación de la “Ruta de superación de la pobreza” con las políticas de participación ciudadana y servicio al ciudadano definidas en el marco del

Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG. Ya que garantizan el cumplimiento del derecho constitucional a la participación ciudadana y el enfoque del servicio al ciudadano en la población objeto de la “Ruta de superación de la pobreza”.

4.3.1. Diagnóstico institucional de participación ciudadana y servicio al ciudadano

4.3.1.1. Fortalezas y debilidades de participación ciudadana

Durante la vigencia 2018, el GIT de Participación Ciudadana lideró el desarrollo de una serie de mesas de trabajo y revisión documental con los programas misionales, Direcciones Regionales y otras dependencias de la Entidad, con el propósito de obtener información respecto al estado de cumplimiento de los requisitos de la política de Participación Ciudadana en la gestión pública que plantea el Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG-. Como resultado de este ejercicio, se identificaron las fortalezas y debilidades por cada una de las fases de implementación de esta política, las cuales se presentan a continuación:

Tabla 3. Descripción de fortalezas y debilidades de Participación Ciudadana por fase.

FASE 1: Diagnóstico del estado actual de la participación ciudadana en la Entidad:

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ol style="list-style-type: none"> 1. 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. 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.

FASE 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.

Fase 3: 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 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 operativas, entre las que se encuentran las actividades de participación ciudadana. 4. Reporte de espacios de participación ciudadana publicado semestralmente. 	<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 ciudadana en la gestión pública al que se le puedan designar recursos, definir responsables y roles.

<p>5. Programas misionales que elaboran su programación incluyendo las actividades de participación ciudadana.</p> <p>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>	<p>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.</p> <p>5. No existen un reporte consolidado de las actividades de participación ciudadana que realizan los diferentes programas de la Entidad.</p> <p>6. Reporte de espacios de participación ciudadana al que le falta incluir información que la Política de Participación Ciudadana solicita.</p> <p>7. Falta una estrategia de comunicación específica para informar la actividad participativa de los programas de acuerdo con el ciclo de gestión.</p>
---	--

Fase 4: Divulgación del Plan de participación ciudadana y retroalimentación por la ciudadanía.

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.

Fase 5: Ejecución del 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. 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 	<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. 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

<p>participantes frente al desarrollo del programa y la gestión de la Entidad.</p> <ol style="list-style-type: none"> 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. 	<p>programa que sea realizado de forma periódica y sistemática.</p> <ol style="list-style-type: none"> 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.
--	--

Fase 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. 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. 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.

4.3.1.2. Fortalezas y debilidades de la Política de Servicio al Ciudadano en la Entidad.

La Política de Servicio al Ciudadano hace parte de la dimensión operativa del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) identificada como Gestión con Valores para Resultados, la cual está compuesta además de esta política, por otras que le permite a las organizaciones realizar las actividades que la lleven a alcanzar las metas, objetivos o resultados propuestos en el direccionamiento estratégico, en la planeación institucional y a su vez materializar las decisiones tomadas en esta misma instancia, todo esto en el marco de los valores del servicio público y la integridad institucional.

El Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) en esencia está orientado a los resultados, así que para alcanzarlos se hace necesario que las entidades públicas conozcan los derechos, las necesidades y los problemas de los beneficiarios, ciudadanos y grupos de interés, con el fin de que orienten sus actividades en ese sentido y logren así la satisfacción de estos.

Los resultados y el impacto esperado solo se logran si el ciudadano es el referente principal en la gestión de las entidades y se tiene identificado como el inicio y el fin último de la gestión pública de estas. Así las cosas, la Política de Servicio al Ciudadano busca facilitar el acceso de los ciudadanos, beneficiarios y grupos de interés a los derechos que les asiste, a través de los servicios que ofrece la Entidad en todas sus sedes y mediante todos los canales que se dispongan en la organización para este fin.

La Política de Servicio al Ciudadano en MIPG cuenta con unas categorías en las cuales se enmarcan los requisitos de esta, dentro de los que están los siguientes:

- Caracterización usuarios y medición de percepción.
- Formalidad de la dependencia o área.
- Procesos.
- Atención incluyente y accesibilidad.
- Sistemas de información.
- Publicación de información.
- Canales de atención.
- Protección de datos personales.
- Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias, Felicitaciones (PQRSDF).
- Gestión del talento humano.
- Control.
- Buenas prácticas.

Frente a la Política de Servicio al Ciudadano el Departamento Administrativo para la Prosperidad Social actualmente cuenta con unas debilidades y fortalezas que se relacionan a continuación:

Tabla 4. Fortalezas y Debilidades de Servicio al Ciudadano por categoría.

Categoría: Caracterización usuarios y medición de percepción.

FORTALEZAS	DEBILIDADES
El GIT de Participación Ciudadana realiza mediciones de percepción frente a la atención prestada a los ciudadanos,	No todas las áreas misionales realizan mediciones de la percepción de manera sistemática, periódica e intencionada, acerca de los servicios ofrecidos y los

beneficiarios o grupos de interés, a través de los canales dispuestos para este fin.	trámites y procedimientos habilitados para el ciudadano; sino que se hace por alguna necesidad en particular de la dependencia o el programa.
	Con los resultados de la medición es necesario tomar acciones de mejora que se requieran.
	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.
Algunos de los programas misionales y el GIT de Participación Ciudadana realizan ejercicios de caracterización de acuerdo con sus necesidades y criterios.	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.
	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.
	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: Formalidad de la dependencia o área.

FORTALEZAS	DEBILIDADES
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.	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.
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.	
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.	

Categoría: Procesos.

FORTALEZAS	DEBILIDADES
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.	Está documentado un procedimiento para el manejo de las PQRSDF electrónicas, el cual a la fecha es obsoleto.
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.	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.
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).	

Categoría: Atención incluyente y accesibilidad.

FORTALEZAS	DEBILIDADES
Se han efectuado algunos ajustes razonables en algunas de las sedes con las que cuenta la Entidad.	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.
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	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>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>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>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>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> <p>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> <p>Para el programa Jóvenes en Acción se encuentra la implementación de la ruta de enfoque diferencial.</p>
<p>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>	<p>Hace falta disponer más presupuesto para garantizar el acceso real y efectivo de las personas con discapacidad a los servicios que ofrece la Entidad.</p>

Categoría: Sistemas de información.

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<p>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.</p>	<p>No se cuenta con ventanillas únicas virtuales.</p>
<p>El sistema cuenta con un responsable de la administración de este, el cual es la Oficina de Tecnologías de la Información.</p>	<p>No se tiene organizada la información relacionada con los trámites y servicios a través de ventanillas únicas virtuales.</p>
<p>El sistema permite adjuntar archivos y/o documentos.</p>	<p>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</p>

	telefónico y el canal virtual (chat Web y video llamadas).
El sistema brinda opciones para que el ciudadano pueda elegir el medio por el cual quiere recibir la respuesta.	El sistema o el formulario para la radicación de las PQSRDF no cuenta con un enlace de ayuda en donde se detallan las características, requisitos y plazos de respuesta de cada tipo de solicitud, pero sí hay un enlace en la sección de servicio al ciudadano de la página Web de la Entidad.
El sistema permite la protección de los datos personales de los usuarios.	No se tiene habilitado la consulta en línea de bases de datos con información relevante para el ciudadano.
El sistema emite mensaje de confirmación del recibido por parte de la Entidad.	El sistema no emite mensaje por fallas, propio del aplicativo, indicando el motivo de esta y la opción con la que cuenta el peticionario.
El sistema permite hacer seguimiento al ciudadano del estado de la petición, queja, reclamo y denuncia que radica.	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).
El sistema permite monitorear la recepción y respuesta oportuna de peticiones, quejas, reclamos y denuncias radicadas en la Entidad.	

Categoría: **Publicación de información.**

FORTALEZAS	
Se publica la información en la página Web sobre el quehacer de la Entidad, sobre la gestión de los trámites y los servicios, sobre la oferta institucional y demás información relevante para los ciudadanos, beneficiarios y grupos de interés.	
En lugares visibles diferentes al medio electrónico (puntos de atención) la Entidad publica la siguiente información: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Localización física de la sede central y regionales. ▪ Horarios de atención de la sede central 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. 	
Se cuenta con una sección de transparencia y acceso a la información pública en la página Web de la Entidad.	
En la sección de transparencia y acceso a la información pública de la página Web de la Entidad se publica la siguiente información: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Mecanismos para la atención al ciudadano. ▪ 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). ▪ Mecanismos para presentar quejas y reclamos en relación con omisiones o acciones de la Entidad. 	

<ul style="list-style-type: none"> Informe de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de acceso a la información.
La página Web de la Entidad cuenta con información dirigida a diferentes grupos de población.
La información sobre la oferta Institucional en los diferentes canales de atención se actualiza cada vez que se requiere.

Categoría: Canales de atención.

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<p>Se cuenta con los siguientes canales de atención:</p> <ul style="list-style-type: none"> Presencial: Puntos CADES y SUPERCANES, 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@prosperidadsocial.gov.co y ventanilla de radicación en Bogotá y en las Direcciones Regionales. 	<p>No se tiene establecido un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio en algunas de las sedes que se requiere.</p>
<p>Los canales de atención anteriormente señalados cuentan con protocolos de servicio.</p>	
<p>Se presta la atención al ciudadano a través de los canales dispuestos para este fin, durante más de 40 horas.</p>	<p>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>
<p>La carta de trato digno se publica y actualiza cada que se requiere o mínimo una vez al año.</p>	

Categoría: Protección de datos personales

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<p>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.</p>	<p>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.</p>
<p>La política de tratamiento de datos personales se publica en la página Web de la Entidad mediante un aviso de privacidad.</p>	
<p>El formulario de las PQRSDP solicita la autorización a los ciudadanos y/o beneficiarios para la recolección de los datos personales.</p>	
<p>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.</p>	

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.	
El ciudadano y/o beneficiario puede solicitar la actualización, rectificación o supresión de sus datos personales en cualquier momento que lo desee.	

Categoría: Gestión de PQRSDf.

FORTALEZAS	DEBILIDADES
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.	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.
Existe un mecanismo para que los ciudadanos, beneficiarios y grupos de interés le puedan hacer seguimiento a sus PQRSDf.	
Se cuenta con un formulario en la página Web de la Entidad para la recepción de las peticiones, quejas, reclamos sugerencias, denuncias (PQRSDf).	
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.	
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.	<p>En los informes de las PQRSDf no se incluyen los siguientes elementos de análisis:</p> <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>
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.	
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.	
Se da trámite bajo los términos legales a las PQRSDf anónimas que radiquen los ciudadanos, beneficiarios y grupos de interés.	

Categoría: Gestión del talento humano.

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<p>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.</p> <p>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.</p>	<p>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.</p>

Categoría: Control.

FORTALEZAS
<p>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.</p>

Categoría: Buenas prácticas.

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<p>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.</p> <p>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.</p> <p>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 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>	<p>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>

5 POLÍTICA INSTITUCIONAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y SERVICIO AL CIUDADANO

5.2 Articulación de las políticas de participación ciudadana y servicio al ciudadano de MIPG.

La Política de Participación Ciudadana en la gestión pública y la Política de Servicio al Ciudadano del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), contribuyen en el desarrollo e implementación de la dimensión de *Gestión con Valores para resultados*. Esta Dimensión busca que las entidades mantengan una constante y permanente interacción y contacto con la ciudadanía de manera que pueda generarse una relación de intercambio de información, dialogo, comunicación fluida que otorgue transparencia a la gestión de la Entidad y que genere confianza en el ciudadano respecto a su desempeño, fortaleciendo así la relación CIUDADANO – ESTADO.

Para cumplir con este propósito, la dimensión incluye las políticas pertinentes que afianzan esta relación. Para la política de Participación Ciudadana y la Política de Servicio al ciudadano, tal como lo enuncian sus nominaciones, el centro de su gestión **es el ciudadano** mismo:

- La política de participación ciudadana busca que el ciudadano se vincule de manera activa en cada una de las fases del ciclo de gestión de la entidad.
- La política de servicio al ciudadano busca garantizar el acceso de éste a sus derechos mediante los servicios de la Entidad a través de una atención eficiente, eficaz y digna.

Para el cumplimiento de estos propósitos, alrededor de cada una de estas políticas se generan unos escenarios de interacción cuyas dinámicas presenta características similares como:

- **Posibilidad de un dialogo directo con el ciudadano:** La participación ciudadana y el servicio al ciudadano implica en sí mismas establecer un diálogo directo con el ciudadano haciendo uso de los diferentes actividades y canales existentes para ello.
- **Acceso a la información de la entidad:** A través de las actividades de participación ciudadana y el servicio al ciudadano, éste puede acceder a la información de la entidad, recurso que es usado por el ciudadano para ejercer sus derechos plenamente.
- **Posibilidad del ciudadano de expresarse y ser escuchado:** El principio esencial tanto de la participación ciudadana como del servicio al ciudadano es escuchar, sin la escucha, no es posible el dialogo, no es posible el acceso a la información, la opinión, control social, la rendición de cuentas.
- **Posibilidad de vincular al ciudadano en los asuntos de la Entidad:** La participación ciudadana pretende que el ciudadano asuma un rol activo en la gestión de la entidad a través de las actividades que se desarrollen para ello; en el servicio al ciudadano, el ciudadano se vincula a través del ejercicio del derecho a la petición haciendo uso de los canales que se han dispuesto con este fin. En ambos casos, el ciudadano retroalimenta, aporte, construye.

- **Trato humano y digno hacia el ciudadano:** El desarrollo de ambas políticas exigen de manera contundente una relación basada en la dignidad y respeto hacia el ciudadano en su condición de ser humano.
- **Concepción del ciudadano como actor activo de la administración de la entidad:** Tanto la política de participación ciudadana como la de servicio al ciudadano requieren de concebir al ciudadano como sujeto activo en la coadministración de la Entidad, facultado para opinar y decidir.
- **Apropiación y generación de confianza:** Tanto la política de participación ciudadana como la de servicio al ciudadano deben generar como resultado de su implementación, CONFIANZA. Confianza del ciudadano hacia la gestión que realiza la Entidad en términos de transparencia, eficacia, calidad, oportunidad, respuesta real a sus necesidades y expectativas.

Pueden existir muchos otros elementos comunes en la dinámica de implementación de estas dos políticas, los antes mencionados son considerados relevantes en la interacción de la Entidad con el ciudadano y por estas razones, las políticas de participación ciudadana y servicio al ciudadano no pueden ser asumidas por separado, requieren de una postura institucional unificada respecto al compromiso de la entidad en el cumplimiento y desarrollo de éstas, es por esto que Prosperidad Social ha formulado su compromiso (enunciado) de POLÍTICA INSTITUCIONAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y SERVICIO AL CIUDADANO junto con los atributos integradores.

5.3 Enunciado de la Política Institucional de Participación Ciudadana y Servicio al Ciudadano

POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y SERVICIO AL CIUDADANO

Como líder del Sector de la Inclusión Social y la Reconciliación, Prosperidad Social se compromete con la ciudadanía en general y en particular con sus beneficiarios y grupos de interés a desarrollar procesos de promoción de la participación ciudadana y del servicio al ciudadano de manera incluyente, diferencial, transparente, constructiva, eficaz, organizada y empática que les permitan contribuir en los procesos de decisión implícitos en la gestión de las políticas, planes, programas, proyectos, servicios y trámites de la Entidad.

5.4 Atributos de la Política Institucional de Participación Ciudadana y Servicio al Ciudadano

Teniendo en cuenta el contexto analizado y la experiencia del GIT Participación Ciudadana se proponen los siguientes atributos para la Política de Participación y Servicio al Ciudadano:

- **Incluyente:** que integra a los ciudadanos sin exclusión ni discriminación alguna.
- **Diferencial:** que reconoce las diversidades y particularidades propias de los ciudadanos, las comunidades y los territorios.
- **Transparente:** que se implemente de la manera prevista en las normas, que sea clara, confiable y verificable.

- **Constructiva:** que aporta de manera propositiva al desarrollo de los planes, programas, proyectos y servicios que ofrece la Entidad.
- **Eficaz:** que obtiene resultados de acuerdo con lo planificado.
- **Organizada:** que tiene un propósito definido, es planificada, y metódica.
- **Empática:** que reconoce y valora al ser humano y se pone en su lugar.

5.5 Objetivos de Política Institucional de Participación Ciudadana y Servicio al Ciudadano

General:

Promover el ejercicio de la participación ciudadana y el servicio al ciudadano en cumplimiento de los requisitos normativos y técnicos existentes, que permitan la incidencia de la ciudadanía en el ciclo de gestión de los planes, programas y proyectos de Prosperidad Social y facilitar el acceso de los ciudadanos, beneficiarios y grupos de interés a los derechos que les asiste, a través de los servicios que ofrece la Entidad.

Específicos:

- Establecer las orientaciones y lineamientos técnicos de Participación Ciudadana y Servicio al Ciudadano que permitan la implementación en la Entidad de esta política institucional.
- Desarrollar procesos de cualificación y acompañamiento a las diferentes áreas de la Entidad respecto a las orientaciones técnicas que permitan la implementación de la Política de Participación Ciudadana y Servicio al Ciudadano.
- Desarrollar procesos de cualificación dirigidos a la ciudadanía sobre el ejercicio de la Participación Ciudadana y el Servicio al Ciudadano en el marco de las orientaciones técnicas construidas.
- Fortalecer el uso de las herramientas tecnológicas para promover el ejercicio de la participación ciudadana y el servicio al ciudadano.
- Desarrollar proceso de articulación intersectorial desde el nivel nacional para fortalecer los procesos de Participación Ciudadana y Servicio al Ciudadano en la Entidad.
- Promover una cultura de servicio al ciudadano y de participación ciudadana al interior de la Entidad.

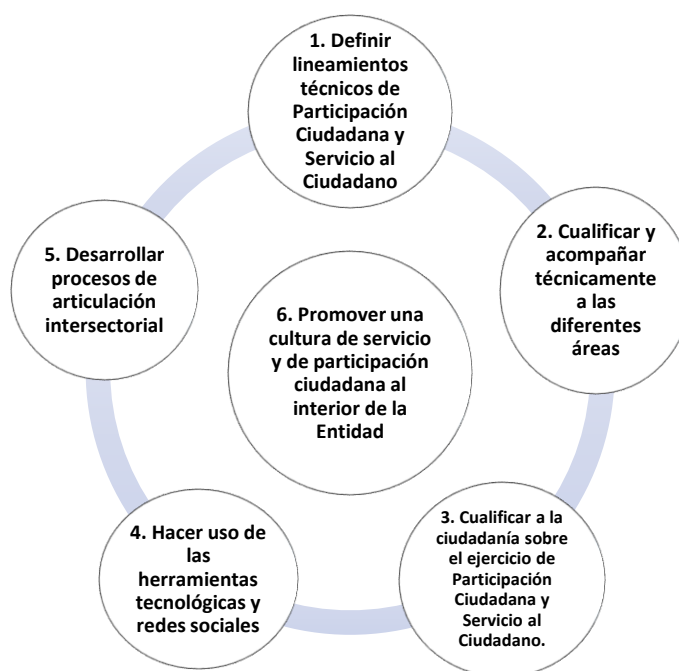
5.6 Alcance de la Política Institucional de Participación Ciudadana y Servicio al Ciudadano

La Política Institucional de Participación Ciudadana y Servicio al Ciudadano del Departamento Administrativo para la Prosperidad Social aplica a todas las Dependencias, Grupos Internos de Trabajo y Direcciones Regionales de la Entidad que desarrollen acciones de participación ciudadana y servicio al ciudadano.

6 COMPONENTES ESTRATÉGICOS PARA PROMOVER Y FORTALECER LA POLÍTICA INSTITUCIONAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y SERVICIO AL CIUDADANO

Con el propósito de fortalecer y promover la participación ciudadana y el servicio al ciudadano al interior de la Entidad, se presentan a continuación las líneas o componentes estratégicos que se han considerado necesarios desarrollar de manera articulada y sistemática para garantizar la materialización y sostenibilidad de la Política Institucional de Participación Ciudadana y Servicio al Ciudadano.

Ilustración 6. Estrategias para la implementación y sostenibilidad de la Política de Participación Ciudadana y Servicio al Ciudadano



5.1 Estrategia No. 1: Definir los lineamientos técnicos de Participación Ciudadana y Servicio al Ciudadano: Modelo de Participación ciudadana y Servicio al Ciudadano.

Prosperidad Social requiere de una Política Institucional que establezca los desafíos y retos en materia de participación ciudadana y servicio al ciudadano en cumplimiento de los requisitos jurídicos y técnicos existentes.

Partiendo de la política institucional se deben establecer los lineamientos técnicos que orienten a las diferentes áreas en el desarrollo del ejercicio de la participación y servicio al ciudadano, esto es, definir el concepto de participación ciudadana, las actividades de participación, los objetivos, alcances, las metodologías de implementación, los resultados de las actividades de participación, el uso de los resultados de participación en el ciclo de gestión de la entidad, los impactos de la participación ciudadana, el seguimiento y la evaluación del ejercicio de participación ciudadana en la Entidad, las herramientas de la ciudadanía para acceder a las actividades de participación, para hacer seguimiento y control social en la gestión de la Entidad, y todos aquellos aspectos que deben ser tenidos en cuenta para garantizar el efectivo ejercicio de la participación de la ciudadanía y su incidencia en la gestión de la Entidad.

Actividades del componente estratégico 1.

- Identificar requisitos jurídicos y técnicos aplicables (Matriz de requisitos).
- Realizar mesas de trabajo consultivas con las dependencias/áreas sobre participación ciudadana.
- Elaborar propuesta de estructura del Modelo Institucional de Participación Ciudadana y Servicio al Ciudadano.
- En el marco del documento de Política y la estructura del Modelo de Participación y Servicio al Ciudadano aprobado, realizar mesas de trabajo con las dependencias de la Entidad para obtener insumos e información sobre el desarrollo de estos temas del Modelo.
- Elaborar los lineamientos técnicos que orienten a la Entidad en el ejercicio de la Participación Ciudadana y Servicio al Ciudadano con los insumos obtenidos en las mesas de trabajo y en el marco de la estructura del Modelo de Participación Ciudadana y Servicio al ciudadano aprobado por la Entidad.
- Hacer un pilotaje de los lineamientos técnicos elaborados (definición de las dependencias/áreas del pilotaje, cronograma del pilotaje, implementación del cronograma, elaboración de informe de resultados).
- Ajustar los lineamientos técnicos elaborados de acuerdo con los resultados del pilotaje.

5.2 Estrategia No. 2: Cualificar y acompañar técnicamente a las diferentes áreas y Direcciones Regionales sobre la implementación del Modelo de Participación Ciudadana y Servicio al Ciudadano.

Una de las principales demandas manifestadas por las áreas y las Direcciones Regionales de la Entidad, es la necesidad de acompañamiento técnico respecto a Participación Ciudadana desde aspectos conceptuales, hasta orientaciones para la implementación de las actividades de participación ciudadana, objetivos, alcances, metodologías, etc., que permitan a las diferentes áreas dialogar con un mismo lenguaje en este tema sin interpretaciones equivocadas de lo que la Entidad ha concebido como participación ciudadana y servicio al ciudadano.

El marco de esta cualificación y acompañamiento a las áreas es la Política Institucional de Participación y Servicio al Ciudadano y la línea técnica diseñados previamente.

Actividades del componente estratégico 2.

- Definir metodología de cualificación para todas las áreas y Direcciones Regionales de la Entidad.
- Definir un cronograma de implementación del proceso de cualificación con las diferentes áreas y Direcciones Regionales.
- Definir un cronograma de acompañamiento a las áreas y Direcciones Regionales sobre la implementación de la línea técnica desarrollada sobre Participación y Servicio al ciudadano.
- Implementar el proceso de cualificación y acompañamiento a las áreas de acuerdo con el cronograma elaborado.
- Evaluar los resultados del proceso de cualificación y acampamiento técnico realizado a las áreas y Direcciones Regionales.
- Según los resultados del proceso de cualificación y acompañamiento técnico, identificar las oportunidades de mejora tanto en la implementación de la línea técnica como en los documentos técnicos que la desarrollan y hacer los ajustes correspondientes.

5.3 Estrategia No. 3: Cualificar a la ciudadanía sobre el ejercicio de la Participación y Servicio al Ciudadano de acuerdo con el modelo definido para tal fin para la Entidad.

El principal actor en el ejercicio de la participación ciudadana y el servicio al ciudadano es en sí el ciudadano, sin embargo, para cumplir los propósitos definidos desde la normatividad vigente, para que el ciudadano participe al interior de las entidades públicas e incida en su gestión administrativa, es necesario que éste esté cualificado y educado para ello, esto implica, conocer la Entidad, conocer el ciclo de gestión, las actividades existentes para participar, las herramientas para intervenir e incidir, mecanismos para hacer seguimiento a los resultados de la participación y ejercer control social, entre otros aspectos. Para ello, la línea técnica desarrollada por la Entidad debe responder a estas inquietudes y orientar al ciudadano respecto a su real implementación, por lo tanto, los procesos de cualificación y acompañamiento que se realicen deben responder a esta línea técnica desarrollada.

Actividades del componente estratégico 3.

- Definir las dependencias claves a involucrar en el proceso de cualificación y acompañamiento a los ciudadanos sobre el ejercicio de la Participación y Servicio al ciudadano de acuerdo con la Política y lineamientos técnicos construidos al respecto.
- Definir estrategias y metodología de cualificación al ciudadano.
- Definir cronograma de cualificación al ciudadano.
- Implementar el proceso de cualificación a los ciudadanos de acuerdo con el cronograma elaborado.
- Evaluar el proceso de cualificación desarrollado con los ciudadanos e identificar las oportunidades de mejora.

5.4 Estrategia No. 4: Hacer uso de las herramientas tecnológicas y redes sociales para promover y realizar proceso de la participación ciudadana y servicio al ciudadano en la Entidad.

Unas de las principales herramientas con las que actualmente cuenta la ciudadanía en general, el sector educativo, de servicios, la industria, la cultura, el entrenamiento, y todos los espacios, sectores e instancias en los que el ser humano interactúa, es el uso de las herramientas tecnológicas que hoy en día facilitan el contacto, la comunicación, la interacción entre las diferentes naciones, empresas y personas. Estas herramientas se constituyen en una de las principales oportunidades que tiene hoy el ciudadano y las entidades públicas para ejercer el derecho a la participación y servicio al ciudadano.

Más allá de publicar o proporcionar información, la Entidad tiene el reto de permitir que el ciudadano intervenga e incida en el proceso de gestión de la entidad y la toma de decisiones sin que medie un espacio físico o infraestructura específica para ello, mediante el uso de las herramientas tecnológicas con las que cuenta la Entidad. En este sentido, esta estrategia requiere de propuestas innovadoras y diferentes que rompan con esquemas tradicionales de participación y que permitan cumplir con la garantía de este derecho pasando los límites físicos, presentando alternativas menos costosas y más prácticas en su desarrollo e implementación a las convencionales, pero que tengan en cuenta las características de la población objeto de atención en la Entidad.

Actividades del componente estratégico 4.

- Definir las áreas claves de la Entidad a involucrar en el desarrollo de este componente.
- Identificar juntamente con las áreas definidas, estrategias novedosas de participación ciudadana a través de las tecnologías y redes sociales.
- Definir Plan de trabajo.
- Implementar el Plan de trabajo

- Evaluar el desarrollo y resultados del Plan de Trabajo.

5.5 Estrategia No. 5: Desarrollar procesos de articulación intersectorial desde el nivel nacional para fortalecer los procesos de Participación Ciudadana y Servicio al Ciudadano en la Entidad.

Dado que la participación ciudadana y el servicio al ciudadano son políticas de carácter nacional que todas las entidades públicas deben adoptar y cumplir, existen entidades a quienes se les ha dado la responsabilidad de orientar y dar línea técnica para el desarrollo de estas políticas en el país, así mismo, también hay entidades nacionales y territoriales que cuentan con desarrollos importantes en la implementación de estas políticas que pueden ser tomados como referencia para fortalecer el ejercicio al interior de la Entidad.

Actividades del componente estratégico 5.

- Identificar las necesidades específicas de articulación de Prosperidad Social con otras entidades respecto a Participación Ciudadana.
- Identificar las entidades a nivel nacional y territorial con las que la Entidad puede articular.
- Elaborar un Plan de trabajo de articulación.
- Ejecutar el Plan de trabajo.
- Evaluar los resultados del Plan de trabajo.

5.6 Estrategia No. 6: Promover una cultura de servicio al ciudadano y de participación ciudadana al interior de la Entidad.

Uno de los componentes transversales y primordiales para la implementación y fortalecimiento de la Participación Ciudadana y Servicio al ciudadano, es la promoción de una cultura al interior de la Entidad en la que se adopten valores y actitudes de reconocimiento de la participación y el servicio como pilares misionales aplicables desde el nivel directivo, profesional, técnico y de servicios.

Generar una cultura de servicio y participación ciudadana implica un reconocimiento permanente del ciudadano como ser humano que requiere satisfacer una necesidad, que tiene derechos y que es el centro de la gestión de las entidades públicas.

Actividades del componente estratégico 6.

- Identificar las áreas de la Entidad que es necesario vincular para el desarrollo de este componente.
- Identificar con las áreas vinculadas, las actividades estratégicas para promover una cultura de servicio al ciudadano y participación ciudadana.
- Definir las estrategias y el Plan de Trabajo.
- Implementar el Plan de Trabajo.
- Evaluar los resultados del Plan de trabajo y las oportunidades de mejora.

Por último, es importante tener presente que cada una de las estrategias se desarrolla de acuerdo con las fases de implementación de la Política Institucional de Participación Ciudadana y Servicio al Ciudadano. La articulación entre las estrategias y las fases de implementación de la política se observa en la siguiente ilustración.

Ilustración 2. Articulación entre las estrategias y las fases de implementación de la política

