MANUAL
PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LOS ESCENARIOS DE RELACIONAMIENTO CON LOS GRUPOS DE VALOR, GRUPOS DE INTERÉS Y CIUDADANÍA EN GENERAL

Departamento Administrativo para la Prosperidad Social
Bogotá, diciembre 2022

Prosperidad Social como titular de esta obra permite la distribución, remezcla, retoque, y creación de nuevos documentos a partir de este, de modo no comercial, siempre y cuando den crédito a los autores y al titular de este, y establezcan estas mismas condiciones a sus nuevas creaciones.

La copia controlada de este documento reposa en el aplicativo del Sistema de Gestión de Prosperidad Social, toda copia impresa se considera documento no controlado y por tanto no se garantiza su vigencia.

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN 5
2. OBJETIVOS 8
   2.1 OBJETIVO GENERAL 8
   2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS 8
3. ALCANCE 8
4. DEFINICIONES Y SIGLAS 9
   4.1 DEFINICIONES 9
   4.2 SIGLAS 17
5. REFERENCIAS NORMATIVAS 18
6. DOCUMENTOS EXTERNOS RELACIONADOS 20
7. POLÍTICAS DE OPERACIÓN 21
8. ROLES Y RESPONSABILIDADES 21
9. DESARROLLO DEL DOCUMENTO 24
   9.1 POLÍTICA INSTITUCIONAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y SERVICIO AL CIUDADANO - DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO PARA LA PROSPERIDAD SOCIAL 24
   9.2 DESCRIPCIÓN DEL MODELO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LOS ESCENARIOS DE RELACIONAMIENTO CON LOS GRUPOS DE VALOR, GRUPOS DE INTERÉS Y CIUDADANÍA EN GENERAL, EN EL MARCO DE LAS POLÍTICAS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN EL CICLO DE GESTIÓN PÚBLICA Y DE SERVICIO AL CIUDADANO. 25
      9.2.1 POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA 28
         9.2.1.1 ESCENARIO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN EL CICLO DE GESTIÓN PÚBLICA – LINEAMIENTOS PARA EL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO PARA LA PROSPERIDAD SOCIAL 28
            9.2.1.1.1 IDENTIFICACIÓN Y RECONOCIMIENTO DE BUENAS PRÁCTICAS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA 37
            9.2.1.1.2 MENÚ PARTICIPA PÁGINA WEB PROSPERIDAD SOCIAL 41
         9.2.1.2 ESCENARIO DE RENDICIÓN DE CUENTAS 42
      9.2.2 POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO 44
         9.2.2.1 ESCENARIO DE GESTIÓN DE PQRSDF 44
            9.2.2.1.1 LINEAMIENTOS TÉCNICOS PARA PROSPERIDAD SOCIAL SOBRE EL DESARROLLO DEL ESCENARIO DE GESTIÓN DE PQRSDF 44
         9.2.2.2 ESCENARIO DE TRÁMITES Y SERVICIOS 51
      9.2.3 ESCENARIO TRANSVERSAL ACCESO A LA INFORMACIÓN 52
   9.3 RELACIÓN DEL MODELO INSTITUCIONAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y SERVICIO AL CIUDADANO CON EL SISTEMA DE GESTIÓN DE PROSPERIDAD SOCIAL 53
10. DOCUMENTOS INTERNOS RELACIONADOS 56

BIBLIOGRAFÍA 59

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Roles y Responsabilidades 21
Tabla 2 Escenarios de Relacionamiento Política de Servicio al Ciudadano 27
Tabla 3 Escenarios de Relacionamiento Política de Servicio al Ciudadano 27
Tabla 4 Atributos para identificar las buenas prácticas de participación ciudadana 37
Tabla 5 Esquema de monitoreo, seguimiento y evaluación 56
Tabla 6 Documentos Internos Relacionados 56

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1 Modelo para la implementación de los escenarios de relacionamiento con los grupos de valor, grupos de interés y ciudadanía en general 25

Ilustración 2 Círculo Virtuoso de la Participación Ciudadana 28

Ilustración 4 Etapa de Consolidación 43

Ilustración 6 Canales de Atención 49

Ilustración 7 Relación de los escenarios de relacionamiento con las Políticas de Participación Ciudadana y Servicio al Ciudadano 53

Ilustración 8 Relación de los escenarios de relacionamiento con el Mapa de Procesos de Prosperidad Social 54

Ilustración 9 Esquema de monitoreo, seguimiento y evaluación 55

1. INTRODUCCIÓN

Mediante el Decreto 1083 de 2015 (Decreto único del Sector Función Pública), modificado por el Decreto 1499 de 2017, el Gobierno Nacional actualizó el modelo de gestión para las entidades públicas, articulando en el *Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG*) el anterior Sistema de Desarrollo Administrativo, el de Gestión de la Calidad y el Sistema de Control Interno.

Siendo el propósito de MIPG *"Dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de las entidades y organismos públicos, con el fin de generar resultados que atiendan los planes de desarrollo y resuelvan las necesidades y problemas de los ciudadanos, con integridad y calidad en el servicio"*[1], el Gobierno Nacional invita a las entidades del Estado a desarrollar un proceso de gestión en el marco de la transparencia, buenas prácticas administrativas, cultura de servicio, vinculación de la ciudadanía, los grupos de valor y grupos de interés en la gestión de las entidades.

Lo anterior busca fomentar el mejoramiento permanente en la gestión pública para garantizar los derechos y satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de valor, grupos de interés y ciudadanía en general.

Este modelo de gestión se desarrolla a través de tres (3) componentes, los cuales son:

- Institucionalidad
- Operación
- Medición

La **Institucionalidad** es el conjunto de instancias que trabajan coordinadamente para establecer las reglas, condiciones, políticas, metodologías para que el Modelo funcione y logre sus objetivos previamente establecidos; dentro de estas instancias están los Comités Sectoriales, Territoriales e Institucionales de Gestión y Desempeño.

La **Operación** de MIPG se da a través del desarrollo de siete (7) dimensiones que agrupan las políticas de gestión y desempeño institucional a saber: Talento Humano, Direccionamiento estratégico y Planeación, Gestión con valores para resultados, Evaluación de resultados, Información y Comunicación, Gestión del Conocimiento y la Innovación y Control Interno.

[1] Modelo Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión. Consejo para la gestión de desempeño institucional, versión 4. Pág. 8.

Estas dimensiones se desarrollan a través de veinte políticas de gestión, las cuales son:

1. Planeación Institucional
2. Gestión Presupuestal y Eficiencia del Gasto Público.
3. Compras y Contratación Pública
4. Integridad Motor de MIPG
5. Talento Humano
6. Integridad
7. Transparencia, Acceso a la Información Pública y Lucha contra la Corrupción
8. Fortalecimiento Organizacional y Simplificación de Procesos.
9. Servicio al Ciudadano
10. Participación Ciudadana en la Gestión Pública
11. Racionalización de Trámites
12. Gobierno Digital
13. Seguridad Digital
14. Defensa Jurídica
15. Mejora Normativa
16. Gestión del Conocimiento y la Innovación
17. Gestión Documental
18. Gestión de la Información estadística
19. Seguimiento y Evaluación del Desempeño Institucional
20. Control Interno

La **Medición** se hace con el fin de establecer el avance en el cumplimiento e implementación de las veinte políticas y del Sistema de Control Interno implementado a través del Modelo Estándar de Control Interno (MECI).

De las veinte políticas señaladas, cinco (5) convergen directamente en la perspectiva "Relación Estado – Ciudadano" de la Dimensión 3 Gestión con Valores para Resultados, las cuales son: i) Transparencia, Acceso a la Información Pública y Lucha Contra la Corrupción; ii) Servicio al Ciudadano; iii) Racionalización de Trámites; iv) Participación Ciudadana en la Gestión Pública y v) Gobierno Digital.

Esta perspectiva "Relación Estado – Ciudadano" o también llamada "ventanilla hacia afuera", hace referencia a "*las políticas que permiten a las entidades mantener una constante y fluida interacción con la ciudadanía de manera transparente y participativa, prestando un servicio de excelencia y facilitando la garantía del ejercicio de los derechos ciudadanos, a través de la entrega efectiva de productos, servicios e información*"[2],

[2] Ibid. Pág. 72

En el marco de estas cinco políticas, el Departamento Administrativo de la Función Pública establece los lineamientos generales que orienta a las entidades en la definición y mejora de los **escenarios de relacionamiento con el ciudadano**, los cuales son:

- Consulta de información
- Acceso a Tramites y servicios de la entidad
- Gestión de peticiones, quejas, reclamos y demás requerimientos existentes
- Participación ciudadana en la gestión de la Entidad
- Rendición de cuentas

El Departamento Administrativo para la Prosperidad Social, siendo cabeza de sector de la Inclusión Social y la Reconciliación, se compromete con el desarrollo de las políticas y los escenarios de relacionamiento con los grupos de valor, los grupos de interés y ciudadanía en general, a través del cumplimiento de las políticas de MIPG referenciadas anteriormente.

Este compromiso inicia con la definición de la Política Institucional de Participación Ciudadana y Servicio al Ciudadano a través de la cual, Prosperidad Social manifiesta su intención de implementar y fortalecer un diálogo activo con sus grupos de valor y grupos de interés con el fin de promover la incidencia de éstos en la gestión de los planes, programas y proyectos de la Entidad y facilitar los procesos de interacción de forma transparente y participativa.

La Política Institucional de Participación Ciudadana y Servicio al Ciudadano documentada por Prosperidad Social se convierte en el referente bajo el cual se despliegan los lineamientos que facilitan el ejercicio pleno del derecho al acceso a la información, al derecho de petición y al derecho a la participación ciudadana de los grupos de valor y los grupos de interés de la Entidad.

Estos lineamientos se presentan y desarrollan en el presente documento denominado *Manual para la Implementación de los Escenarios de Relacionamiento con los Grupos de Valor, los Grupos de Interés y la Ciudadanía en General,* para cuya construcción se tuvieron en cuenta los resultados de las mesas técnicas realizadas con las direcciones misionales de la Entidad durante 2018 y 2019, los resultados de la aplicación de las herramientas del Autodiagnóstico de MIPG, los aportes realizados por el GIT Enfoque Diferencial y la Oficina Asesora de Planeación a través del GIT Mejoramiento Continuo durante 2022.

2. OBJETIVOS

2.1 OBJETIVO GENERAL

Definir los lineamientos técnicos en el marco de los requisitos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) para implementar las Políticas de Participación Ciudadana en el ciclo de gestión pública, Servicio al Ciudadano, Rendición de Cuentas y Racionalización de Trámites.

2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Definir los lineamientos técnicos que permitan a Prosperidad Social vincular a sus grupos de valor y grupos de interés de manera activa en ejercicios de participación ciudadana, de modo que puedan incidir en el desarrollo del ciclo de gestión de los planes, programas y proyectos de la Entidad; de tal manera que se mejoren permanentemente y respondan a las necesidades identificadas y características propias de dichos grupos.

- Generar los lineamientos técnicos que permitan a Prosperidad Social desarrollar ejercicios de diálogo y retroalimentación en el marco de la rendición de cuentas en los que los grupos de valor y grupos de interés puedan ejercer de manera activa su derecho a la vigilancia y control social sobre la gestión de la Entidad.

- Establecer los lineamientos técnicos que orienten a Prosperidad Social sobre la gestión satisfactoria en términos de calidad, cobertura y cumplimiento de las respuestas a las peticiones y requerimientos que los grupos de valor y grupos de interés presentan.

Generar los lineamientos técnicos que orienten a la Entidad en la identificación, desarrollo y racionalización de los trámites y servicios que faciliten a los grupos de valor y grupos de interés el acceso a sus derechos de forma simplificada y óptima.

3. ALCANCE

El Manual para la Implementación de los Escenarios de Relacionamiento con los Grupos de Valor, Grupos de Interés y Ciudadanía en General va dirigido a todas Dependencias y Direcciones Regionales del Departamento Administrativo para la Prosperidad Social y puede constituirse en referente para las entidades que conforman el Sector de la Inclusión Social y la Reconciliación.

4. DEFINICIONES Y SIGLAS

4.1 DEFINICIONES

Los siguientes términos y definiciones se consideran relevantes para la aplicación y comprensión de los lineamientos técnicos desarrollados en el presente documento.

Actividades del ciclo de la gestión pública: conjunto de acciones interrelacionadas entre sí dentro de las fases del ciclo de la gestión pública (diagnóstico, formulación, implementación, seguimiento y evaluación) que se realizan para desarrollar los planes, programas y proyectos de la Entidad en el cumplimiento de su propósito.[3]

Actividades de participación ciudadana: acciones planificadas, organizadas, ejecutadas y evaluadas dentro del ciclo de gestión de los planes, programas y proyectos del Departamento Administrativo para la Prosperidad Social, por medio de las cuales se vincula a los grupos de valor y grupos de interés, para que opinen, retroalimenten y contribuyan en la gestión institucional.[4]

Atributo: cada una de las cualidades o propiedades de un ser.[5]

Para efectos del presente documento, se considerarán atributos (cualidad, propiedad o característica) de una Buena Práctica de Participación Ciudadana las siguientes: a) Método; b) Documentación; c) Incidencia; d) Organización; e) Accesibilidad; f) Efectividad; g) Sistematización; h) Innovación i) Herramientas tecnológicas y j) Evaluación y mejora.

Estos atributos están relacionados con el desarrollo de una actividad o espacio de Participación Ciudadana, las cuales estarán organizadas en dos categorías: categoría base y categoría integral.

Buena Práctica de Participación Ciudadana: experiencia de participación ciudadana en la que los grupos de valor o Grupos de interés de la Entidad logran incidir, mediante la interacción y diálogo activo, en el ciclo de gestión y la mejora de una política, programa, proyecto o servicio de Prosperidad Social obteniendo beneficios para sí mismos y para la comunidad.[6]

[3] Creación propia GIT Participación Ciudadana - Prosperidad Social.
[4] Ibid.
[5] Tomado de la Real Academia de la Lengua Española. Recuperado julio 2022 de https://dle.rae.es/atributo
[6] Creación propia GIT Participación Ciudadana – Prosperidad Social.

Nota: las experiencias de participación ciudadana serán consideradas como tal, en la medida en que, de manera progresiva, se acerquen al cumplimiento de los atributos.

Caracterización de las actividades de participación ciudadana: ejercicio referido a la obtención de información sobre las características de las actividades de participación ciudadana que desarrolla la Entidad.[7]

Caracterización de usuarios: ejercicio en el que se deben identificar las características, las necesidades, los intereses, las expectativas y las preferencias de los grupos de valor o grupos de interés con los cuales interactúa Prosperidad Social; con el fin de agruparlos según sus variables comunes o atributos similares. A partir de ahí se pueden gestionar acciones para diseñar, rediseñar o ajustar la oferta institucional; identificar el lenguaje que se debe usar con cada uno de los grupos identificados; establecer estrategias de mejora de la comunicación, de los canales, del manejo de la información; implementar y evaluar correctamente los planes, programas y proyectos; fortalecer la confianza de los ciudadanos; entre otros.[8]

Ciclo de la gestión pública: es un conjunto de fases relacionadas de manera secuencial fundamentadas en el ciclo PHVA (planear, hacer, verificar y actuar) donde se identifican las necesidades, se planea, se ejecuta, se hace seguimiento y se evalúa un programa, proyecto, trámite, servicio o producto que ofrece Prosperidad Social. Dentro de cada una de estas fases, se incluyen una serie de actividades que en conjunto permiten el cumplimiento del propósito de éstas.[9]

Círculo Virtuoso de la participación ciudadana: representa las etapas o las fases del ciclo de gestión pública con enfoque participativo, es decir, que todas las fases incluyen actividades de participación ciudadana.[10]

Ciudadano: persona natural que tenga nacionalidad colombiana ya sea por nacimiento o porque fue adquirida y pueden ser mayores o menores de edad (Infancia, juventud, adulto

[7] Ibid.
[8] Adaptada de la definición emitida en la Guía de Caracterización de Ciudadanos, Usuarios e Interesados. Págs, 10 y 11 por el Gobierno Colombiano. Recuperado julio de 2022 de: https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Programa%20Nacional%20del%20Servicio%20al%20Ciudadano/guia-de-caracterizacion-de-ciudadanos-usuarios-e-interesados_web.pdf
[9] Creación propia GIT Participación Ciudadana - Prosperidad Social.
[10] Adaptado de la Política Institucional de Participación Ciudadana y Servicio al Ciudadano. Departamento Administrativo para la Prosperidad Social. Julio 2022

mayor, grupos étnicos, cabeza de familia, persona en condición de discapacidad, miembros de las fuerzas militares y de policía, desplazados, víctimas, adulto).[11]

Enfoque Basado en Derechos Humanos (EBDH): comprende un marco conceptual y metodológico cuyo fundamento se desarrolla a partir de normatividad y estándares internacionales. Operativamente se dirige a la promoción, protección y efectiva materialización de los Derechos Humanos, tomando como eje central la Dignidad humana a través de la formulación y puesta en marcha de iniciativas administrativas, gubernamentales y/o estatales, las cuales pueden verse reflejadas en políticas públicas (aunque no necesariamente se reducen a éstas) teniendo como fin último el goce efectivo de derechos.

Este enfoque se caracteriza por abordar los Derechos Humanos de manera integral: inherentes, inalienables, interdependiente e indivisibles. Es decir, la afectación o concreción de un derecho particular tiene, en consecuencia, impacto sobre los demás. Identifica dos tipos de actores claves en su propio desarrollo – titulares de derechos y detentores de deberes o portadores de obligaciones – y, a partir de esto, posibilita el abordaje de las realidades sociales profundizando en las causas del incumplimiento de los derechos y sus posibles manifestaciones.

Por lo tanto, este marco conceptual y metodológico no solo busca identificar la multiplicidad de problemáticas de los actores identificados, también procura que los programas/políticas desarrollen esquemas de responsabilidad diferenciada junto con el fortalecimiento de sus capacidades, a partir de las cuales los/las titulares de derechos fortalecen la formulación de sus pretensiones y los/las portadores de obligaciones potencian el cumplimiento de sus obligaciones. [12]

Enfoque diferencial: Prosperidad Social reconoce el enfoque diferencial como el instrumento jurídico idóneo para garantizar que todos los ciudadanos del país tengan, de forma equitativa, acceso a las mismas oportunidades y al goce efectivo de derechos; afrontando la realidad nacional marcada por actores, procesos y hechos históricos que propiciaron condiciones de discriminación, desigualdad y exclusión social que, a su vez, han obstaculizado dicho goce a diversos sectores sociales (grupos étnicos, mujeres, personas con Orientaciones Sexuales e Identidades de Género Diversas – OSIGD –, niños, niñas, adolescentes, personas en situación de discapacidad, desplazamiento, entre otras vulnerabilidades).

[11] Tomado de la definición emitida en la Guía de Caracterización de Ciudadanos, Usuario e Interesados. Pág. 20, por el Gobierno Colombiano. Recuperado de https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Programa%20Nacional%20del%20Servicio%20al%20Ciudadano/guia-de-caracterizacion-de-ciudadanos-usuarios-e-interesados_web.pdf

[12] Tomado de la Guía Conceptual Enfoque Diferencial para Prosperidad Social, Código G-DAP-4, versión 2. 2021. Págs. 6 y 7.

Este enfoque integra una doble funcionalidad, por un lado, como *herramienta de análisis* busca visibilizar las condiciones de discriminación y vulnerabilidades específicas de individuos o colectividades a través del análisis de variables. Es decir, emplear el enfoque diferencial trae consigo el diagnóstico e identificación de múltiples vulnerabilidades que atraviesan a una sola persona o sector social en particular, lo que llevaría, a su vez, a identificar las causas que originan la vulnerabilidad, orientando la focalización, planeación y evaluación en la gestión pública.

De otra parte, el enfoque diferencial es una *guía para la acción institucional*, orientada a partir del ejercicio de análisis previo, lo cual implica una transversalización de sus lineamientos en los planes, programas, proyectos y políticas de Prosperidad Social que se materializan a través de *acciones afirmativas* (intervención del Estado que busca mejorar o superar una situación de discriminación e injusticia particular) y *ajustes razonables* (modificaciones y adaptaciones necesarias y adecuadas que deben realizar las entidades, para garantizar a población vulnerable y/o en situaciones de discriminación el goce y ejercicio pleno de derechos). En conjunto, la correcta aplicabilidad, acciones, ajustes y medición del enfoque diferencial tienen como fin último la superación de barreras de acceso, inclusión, vulnerabilidad diferenciada, reducción de brechas entre grupos poblacionales. [13].

Escenarios de relacionamiento con los grupos de valor, grupos de interés y ciudadanía en general: son los entornos o espacios de interacción y relacionamiento implementados por el Departamento Administrativo para la Prosperidad Social con los grupos de valor, grupos de interés y ciudadanía en general, en los que confluyen procesos de comunicación y de contacto (presencial, y/o virtual) que tiene un propósito específico y le permiten a la Entidad afianzar su relación con sus grupos de valor y la ciudadanía en general, para así propiciar confianza en el desarrollo de su gestión.[14]

Para el presente Manual, los propósitos específicos de estos entornos o escenarios de interacción y relacionamiento son: gestión de trámites y servicios, gestión de peticiones, participación en la gestión de la Entidad y la rendición de cuentas.

Grupos de valor: son los beneficiarios o usuarios de los programas, proyectos, servicios y trámites ofertados por el Departamento Administrativo para la Prosperidad Social.[15]

Grupos de interés: son personas u organizaciones que afectan, se ven afectados o están interesados en la gestión, por los programas, proyectos, servicios y trámites que oferta el

[13] Ibid. Págs. 9 y 10.
[14] Creación propia GIT Participación Ciudadana – Prosperidad Social.
[15] Ibid.

Departamento Administrativo para la Prosperidad Social, ejemplo, ONG, organizaciones públicas o privadas, proveedores, personas naturales, entre otros.[16]

Espacios de participación ciudadana: es un escenario físico o virtual que, a pesar de no estar conformado por una norma legal vigente, tiene definido como mínimo un propósito, integrantes y actividades a desarrollar, para fomentar el diálogo y la interacción con los grupos de valor y grupos de interés con el propósito de opinar, retroalimentar y contribuir en la gestión de la Entidad.

Instancia de participación: es un escenario físico o virtual amparado y oficializado por normas legales vigentes, el cual tiene definido como mínimo un propósito, integrantes y actividades a desarrollar, para fomentar el diálogo y la interacción con los grupos de valor y grupos de interés con el propósito de opinar, retroalimentar y contribuir en la gestión de la Entidad.

Interseccionalidad: Se comprende como un enfoque, marco conceptual y de análisis que contiene categorías (raza, clase, orientación sexual, sexo, género, desplazamiento, discapacidad) que, aplicadas a determinadas poblaciones y contextos, dan cuenta de las causas y situaciones de violencia y discriminaciones múltiples a las que se enfrenta la ciudadanía. Es decir, sus componentes amplían la noción de igualdad para evidenciar los diferentes niveles y formas de violencia, inequidad, barreras, etc. Que potencialmente podría experimentar un sector social en específico siendo más susceptibles a no gozar plenamente de sus derechos.[17]

Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG): es un marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de las entidades y organismos públicos, con el fin de generar resultados que atiendan a los planes de desarrollo y resuelvan las necesidades y problemas de los ciudadanos, con integridad y calidad en el servicio.[18]

Niveles de participación: grados en los que se puede ejercer la participación ciudadana:

Información: "*Consiste en el suministro de información pública de forma proactiva, focalizada en los intereses de los grupos de valor y grupos de interés y en la atención efectiva de sus peticiones con la intención de facilitar y promover la participación ciudadana en la gestión pública.*

[16] Ibid.
[17] Adaptado de Corte Constitucional, sentencia T – 141 – 15 M.P. Maria Victoria Calle Correa y ONU. (2006). Estudio a fondo sobre todas las formas de violencia contra la mujer. RefWord. Recuperado 6 de octubre de 2022, de https://www.refworld.org.es/docid/484e7a992.html
[18] Decreto 1499 de 2017. Art 2.2.22.3.2

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"

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 (planeación, ejecución, evaluación y control)"*

Formulación Participativa: "*Es la incidencia de los ciudadanos en la formulación de política pública, planes, programas, proyectos, servicios y trámites. En este nivel los grupos de valor y grupos de interés 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*."

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*"

Control y Evaluación: "*Es el derecho de los grupos de valor y grupos de interés 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 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)"[19]

Participación ciudadana: derecho fundamental mediante el cual los grupos de valor y grupos de interés ejercen un diálogo activo con Prosperidad Social, con el fin de intervenir y contribuir en la toma de decisiones institucionales dentro del ciclo de la gestión pública (planeación, ejecución, evaluación y control) de las políticas, programas, proyectos, trámites y servicios que la Entidad pone a su disposición y que afectan sus intereses particulares y generales.[20]

Petición: es toda actuación que inicia cualquier persona, de interés general o particular ante las autoridades, implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo en el contenido del mismo. Mediante este, entre otras actuaciones, se podrá solicitar: el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones.

El ejercicio del derecho de petición es gratuito y puede realizarse sin la necesidad de representación a través de abogado o con abogado según criterio del ciudadano, o de persona mayor cuando se trate de niños, niñas, adolescentes y jóvenes en relación con las entidades dedicadas a su protección o formación.[21]

Plan: documento que recoge de manera detallada lo que una entidad desea hacer para cumplir un propósito incorporando aspectos como rutas de trabajo (estratégicas u operativas), objetivos, cronogramas, responsables, indicadores, recursos, riesgos y controles.[22]

---

[19] Departamento Administrativo de la Función Pública. Niveles de la Participación Ciudadana. Recuperado en julio 2022 de: https://www.funcionpublica.gov.co/web/eva/niveles-de-participacion-ciudadana

[20] Política Institucional de Participación Ciudadana y Servicio al Ciudadano. Departamento Administrativo para la Prosperidad Social. Julio 2022. Pag. 20.

[21] Guía con Protocolo de Atención y Servicio al Ciudadano. Departamento Administrativo para la Prosperidad Social. Julio 2022. Pag. 2.

[22] Tomada de: Departamento Administrativo de la Función Pública. Glosario Sistema de Gestión. Modelo Integrado de Planeación y Gestión (versión 3). Pág.8. Recuperado julio 2022 de https://www.funcionpublica.gov.co/documents/28587410/34112007/Glosario+MIPG+Versi%C3%B3n+2.pdf/1a29696a-4029-5aef-b2db-ad1c8d1d64f8#:~:text=Plan%3A%20documento%20que%20recoge%20de,%2C%20recursos%2C%20riesgos%20y%20controles

Peticionario. se denomina peticionario al ciudadano, grupo de valor y grupo de interés que presenta ante la Entidad una petición, queja, reclamo, sugerencia, denuncia, y felicitación (PQRSDF).[23]

Programa: es concebido como la intervención del Estado que permite resolver un problema o potencialidad y materializa los objetivos de las políticas públicas, se convierte en el eje a través del cual se relaciona la planeación institucional, sectorial, territorial y nacional. Llevando a la realidad los objetivos de la Planeación Estratégica mediante el desarrollo de productos y servicios de las diferentes entidades del Estado.[24]

Proyecto: unidad operacional que vincula recursos, actividades y productos durante un período determinado y con una ubicación definida para apoyar el cumplimiento de un programa en el marco de acción establecido por la respectiva unidad de gestión.[25]

Rendición de cuentas: por rendición de cuentas se entiende el proceso conformado por un conjunto de normas, procedimientos, metodologías, estructuras, prácticas y resultados mediante los cuales, las entidades de la administración pública del nivel nacional y territorial y los servidores públicos informan, explican y dan a conocer los resultados de su gestión a los ciudadanos, la sociedad civil, otras entidades públicas y a los organismos de control, a partir de la promoción del diálogo.[26]

Servicio: es el conjunto de acciones o actividades de carácter misional diseñadas para incrementar la satisfacción del usuario, dándole valor agregado a las funciones de la entidad.[27]

Servicio al ciudadano: conjunto de actividades dirigidas a ofrecer y entregar a los grupos de valor y ciudadanos en general, trámites y servicios (tangibles e intangibles) con calidad integral y accesibilidad; que aporten a sus objetivos generando satisfacción y memoria positiva de la Entidad.[28]

---

[23] Resolución No. 02041 de 2019 "por la cual se establece el Reglamento Interno para el Trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones del Departamento Administrativo para la Prosperidad Social y el Fondo de Inversión para la Paz - FIP y se adoptan otras disposiciones"

[24] Tomada de: Departamento Administrativo de la Función Pública. Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (versión 4) Pág 41. Recuperado julio 2022 de https://www.funcionpublica.gov.co/documents/28587410/34112007/Manual+Operativo+MIPG.pdf/ce5461b4-97b7-be3b-b243-781bbd1575f3

[25] Tomada de: Departamento Nacional de Planeación, Glosario. Recuperado julio 2022 de https://www.dnp.gov.co/atencion-al-ciudadano/glosario/Paginas/P.aspx

[26] Ley 1757 de 2015. Art 48.

[27] Tomada de: Departamento Administrativo de la Función Pública. Glosario. Recuperado julio de 2022 de https://www.funcionpublica.gov.co/glosario/

[28] Adaptada de la Guía con Protocolo de Atención y Servicio al Ciudadano. Departamento Administrativo para la Prosperidad Social. Julio 2022. Pag. 3.

Sistema de Gestión Documental: hace referencia al Sistema de Información empleado por la Entidad para la gestión de peticiones y correspondencia.[29]

Sujetos de especial protección constitucional: "personas que debido a su condición física, psicológica o social particular merecen una acción positiva estatal para efectos de lograr una igualdad real y efectiva. Así, ha considerado que entre los grupos de especial protección constitucional se encuentran: los niños, los adolescentes, los ancianos, los disminuidos físicos, síquicos y sensoriales, las mujeres cabeza de familia, las personas desplazadas por la violencia y aquellas que se encuentran en extrema pobreza"[30], así como los grupos étnicos.

Trámite: conjunto de requisitos, pasos o acciones, que están regulados por el Estado dentro de un procedimiento administrativo misional, que deben realizar los ciudadanos o beneficiarios ante Prosperidad Social; con el fin de hacer efectivo un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la ley, cuyo resultado es un producto o un servicio.[31]

Usuario: persona que usa habitualmente un servicio.[32]

4.2 SIGLAS

AGA: Alianza para el Gobierno Abierto.
CADES Y SUPERCADES: Centros de Atención Distrital Especializados.
DAFP: Departamento Administrativo de la Función Pública.
DNP: Departamento Nacional de Planeación.
EIPC: Equipo Institucional de Participación Ciudadana.
FURAG: Formulario Único de Reporte de Avance a la Gestión
GIT: Grupo Interno de Trabajo.
MIPG: Modelo Integrado de Planeación y Gestión.
OAP: Oficina Asesora de Planeación.
PAAC: Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
PQRSDF: Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones. Para claridad en el lenguaje la Entidad adopta el término *petición* como Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones.

[29] Guía para la gestión de peticiones. Departamento Administrativo para la Prosperidad Social. Julio 2022. Pag. 3.
[30] Tomada de la Corte Constitucional, Sentencia T – 167 de 2011, 11 de marzo de 2011, Magistrado Ponente, Juan Carlos Henao Pérez.
[31] Tomada de: Departamento Administrativo de la Función Pública. Glosario. Recuperado julio de 2022 de https://www.funcionpublica.gov.co/glosario/
[32] Guía para la caracterización de grupos de valor y grupos de interés. Departamento Administrativo para la Prosperidad Social.2017. Julio 2022. Pág 5.

SGC: Sistema de Gestión de la Calidad
SUIT: Sistema Único de Información de Trámites.
TIC: Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

5. REFERENCIAS NORMATIVAS

Carta Democrática de la Organización de los Estados Americanos: artículo 6 “Participación Ciudadana como derecho y responsabilidad.

Convenio 169 de la Organización Internacional del Trabajo: artículos 2, 5, 6 y 7. Ratificado por la Ley 21 de 1991.

Constitución Política de Colombia 1991: artículos 1, 2, 6, 7, 13, 23, 40, 43, 44, 45, 49, 78, 79, 88, 103, 104, 106, 107, 123, 133, 153, 155, 170, 258, 270, 330, 375, 376, 377 y 378.

Ley 134 de 1994. Por la cual se dictan normas sobre mecanismos de participación ciudadana.

Ley 190 de 1995. Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa. Artículos 50, 51, 54, 55, 57, 58, 76, 77, 78 y 79.

Ley 962 de 2005. Reglamentada parcialmente por el Decreto Nacional 4669 de 2005, Reglamentada parcialmente por el Decreto Nacional 1151 de 2008 "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". Artículos 8, 10, 11, 14, 15 y 24

Ley 1437 de 2011. “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y lo Contencioso Administrativo”.

Ley 1474 de 2011. 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. Artículos: 10, 64, 65, 66, 67, 68, 70, 72, 73, 74, 75, 76, 77, 78, 79, 80, 121 y 129.

Ley 1581 de 2012. Reglamentada parcialmente por el Decreto Nacional 1377 de 2013. Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.

Ley 1755 de 2015. Por medio de la cual de regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Ley 1757 de 2015. Por la cual se dictan disposiciones para la promoción y protección de la participación ciudadana en Colombia.

Ley 2052 de 2020. "Por medio de la cual se establecen disposiciones transversales a la Rama Ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones." Todos los artículos.

Decreto Ley 019 de 2012. "Por medio del cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública". Artículos: 9, 11, 12, 13, 14, 16 y 36.

Decreto 2623 de 2009. Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.

Decreto 1377 de 2013. Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012. Ley de Habeas Data.

Decreto 103 de 2016. Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones.

Decreto 1166 de 2016. Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.

Decreto 2106 de 2019. Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública

Resolución interna 1796 de 2018. Por medio de la cual se establece la aplicación del Enfoque Diferencial dentro del Departamento Administrativo para la Prosperidad Social.

Resolución interna 01997 de 2019. Por medio de la cual se adopta el Código de Integridad del Departamento Administrativo para la Prosperidad Social y se establecen otras disposiciones.

Resolución Interna No. 02041 de 31 de julio de 2019. "Por la cual se establece el Reglamento Interno para el Trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y

Felicitaciones del Departamento Administrativo para la Prosperidad Social y el Fondo de Inversión para la Paz – FIP y se adoptan otras disposiciones"

Por último y para precisar, además del marco normativo señalado anteriormente, para este Manual se toma como referencia el normograma general de Departamento Administrativo para la Prosperidad Social https://prosperidadsocial.gov.co/transparencia/normativa/

6. DOCUMENTOS EXTERNOS RELACIONADOS

CONPES 3649 de 2010. Por la cual se establece la Política Nacional de Servicio al Ciudadano.

CONPES 3650 de 2010. "Importancia Estratégica de la Estrategia de Gobierno en Línea".

CONPES 3654 de 2010. Por la cual se establece la política de rendición de cuentas de la Rama Ejecutiva a los ciudadanos.

CONPES 3785 de 2013. 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.

CONPES 3854 DE 2016. "Política Nacional de Seguridad Digital"

CONPES 4070 de 2021. Lineamientos de política para la implementación de un modelo de estado abierto.

CONPES 4080 de 2022. "Política Pública de Equidad de Género para las Mujeres: Hacia el Desarrollo Sostenible del País"

Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, versión 4. Departamento Administrativo de la Función Pública. Bogotá - Colombia, marzo de 2021.

Norma Técnica Colombiana. NTC 6047. Accesibilidad al medio físico. Espacios de Servicio al Ciudadano en la Administración Pública. Requisitos. Bogotá – Colombia, 2013.

Manual Único de Rendición de Cuentas (MURC), versión 2. Departamento Administrativo de la Función Pública. Bogotá - Colombia, febrero 2019

7. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

- A pesar de ser cuatro escenarios de relacionamiento con la ciudadanía con propósitos particulares, deben operar de manera articulada y sincronizada teniendo en cuenta que incluyen en su operación procesos transversalizados de cara a los grupos de valor y grupos de interés.

- La operación de los escenarios de relacionamiento con la ciudadanía debe realizarse en el marco del enfoque de derechos y transversalizar en su acción el enfoque diferencial.

- Cada uno de los escenarios de relacionamiento debe incluir en su operación ejercicios que permitan la comunicación y diálogo activo con los grupos de valor y grupos de interés de la Entidad de modo que aporten en la gestión y mejora de los procesos incluidos en estos escenarios.

- Se debe garantizar el acceso a la información pública a los grupos de valor y grupos de interés para el correcto ejercicio de sus derechos y uso de los diferentes escenarios de interacción y relacionamiento con los que cuenta Prosperidad Social.

- Debe existir un compromiso en toda la Entidad empezando por la Alta Dirección para el desarrollo y fortalecimiento de los escenarios de relacionamiento con los grupos de valor, grupos de interés y la ciudadanía en general.

8. ROLES Y RESPONSABILIDADES

Tabla 1 Roles y Responsabilidades

PROCESOS RELACIONADOS	ROLES ASOCIADOS	RESPONSABILIDAD
Procesos Líder: Participación y Servicio al Ciudadano Direccionamiento Estratégico	Oficina Asesora de Planeación	* Liderar la definición de los lineamientos para la implementación de los siguientes escenarios de relacionamiento con los grupos de valor, grupos de interés y la ciudadanía en general: a) Rendición de Cuentas

PROCESOS RELACIONADOS	ROLES ASOCIADOS	RESPONSABILIDAD
		b) Racionalización de Trámites. c) Transparencia y Acceso a la Información Pública. * Orientar a los procesos en el desarrollo de los siguientes escenarios de relacionamiento con los grupos de valor, grupos de interés y la ciudadanía en general: a) Rendición de Cuentas. b) Racionalización de Trámites. c) Transparencia y Acceso a la Información Pública.
	Secretaría General GIT de Participación Ciudadana	* Liderar la definición de los lineamientos para la implementación de los siguientes escenarios de relacionamiento con los grupos de valor, grupos de interés y la ciudadanía en general: a) Gestión de PQRSDF. b) Participación Ciudadana en la Gestión Pública. * Orientar a los procesos en el desarrollo de los siguientes escenarios de relacionamiento con los grupos de valor, grupos de interés y la ciudadanía en general: a) Gestión de PQRSDF. b) Participación Ciudadana en la Gestión Pública.

PROCESOS RELACIONADOS	ROLES ASOCIADOS	RESPONSABILIDAD
	Equipo Institucional de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas	Contribuir en la construcción e implementación de los lineamientos operativos de los escenarios de relacionamiento con la ciudadanía relacionados a la participación ciudadana en el ciclo de gestión pública y a la rendición de cuentas.
Otros procesos Todos los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC)	Lideres de proceso	Asegurar en sus procesos la implementación de los lineamientos operativos de los escenarios de relacionamiento con los grupos de valor, grupos de interés y ciudadanía en general.
	Enlaces de los procesos/programas	* Actuar como canal de comunicación directo entre los procesos y los procesos líderes de los escenarios de relacionamiento con los grupos de valor, grupos de interés y ciudadanía en general. * Actuar como multiplicadores al interior de sus procesos, de los lineamientos operativos de los escenarios de relacionamiento con los grupos de valor, grupos de interés y ciudadanía en general.

9. DESARROLLO DEL DOCUMENTO

9.1 POLÍTICA INSTITUCIONAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y SERVICIO AL CIUDADANO - DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO PARA LA PROSPERIDAD SOCIAL

Prosperidad Social establece como Política Institucional de Participación Ciudadana y Servicio al Ciudadano lo siguiente:

POLÍTICA INSTITUCIONAL 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 grupos de valor 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.

Este enunciado de política institucional se sustenta técnicamente en el documento "Política Institucional de Participación Ciudadana y Servicio al Ciudadano" que está publicado en la página Web de la Entidad, exactamente en el Menú Participa; en este documento se fija un contexto general, institucional y conceptual respecto a la participación ciudadana en el ciclo de gestión pública y al servicio al ciudadano y/o grupos de valor.

La participación ciudadana en el ciclo de gestión se fundamenta en el Cirulo Virtuoso de la Participación propuesto por el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), en cuanto al servicio al ciudadano y/o grupos de valor se cimenta en la Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano (CONPES 3785 DE 2013) liderado en sus inicios por el Departamento Nacional de Planeación (DNP), ambos temas retomados en las políticas del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).

Desde el marco de esta Política Institucional de Participación Ciudadana y Servicio al Ciudadano y de las políticas de gestión que contempla, se identifican los escenarios de relacionamiento con los grupos de valor, grupos de interés y la ciudadanía en general, de los

cuales surge la propuesta de un modelo de articulación el cual se ha denominado *"Modelo para la Implementación de los Escenarios de Relacionamiento con los Grupos de Valor, Grupos de Interés y la Ciudadanía en General"*, que se describe a continuación.

9.2 DESCRIPCIÓN DEL MODELO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LOS ESCENARIOS DE RELACIONAMIENTO CON LOS GRUPOS DE VALOR, GRUPOS DE INTERÉS Y CIUDADANÍA EN GENERAL, EN EL MARCO DE LAS POLÍTICAS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN EL CICLO DE GESTIÓN PÚBLICA Y DE SERVICIO AL CIUDADANO.

Ilustración 1 Modelo para la implementación de los escenarios de relacionamiento con los grupos de valor, grupos de interés y ciudadanía en general

Fuente: elaboración propia

El modelo para la implementación de los escenarios de relacionamiento con los grupos de valor, grupos de interés y la ciudadanía en general que aquí se propone, pretende, mediante la definición de orientaciones y lineamientos técnicos generales, la operacionalización de la *Política Institucional de Participación Ciudadana y Servicio al Ciudadano* formulada por la Entidad, tomando como fundamento el Círculo Virtuoso de la Participación Ciudadana (DAFP) y la Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano (DNP).

Siendo la participación ciudadana en la gestión pública, el servicio al ciudadano, la racionalización de trámites y la transparencia, acceso a la Información pública y lucha contra la corrupción cuatro políticas cuyo centro de atención son los grupos de valor y los grupos de interés de la Entidad, el presente Manual, en concordancia con MIPG, ha planteado cuatro escenarios de interacción con la ciudadanía que buscan fortalecer la relación Estado – Ciudadano, Estos escenarios son:

- Trámites y Servicios.
- Gestión de PQRSDF
- Participación ciudadana en el ciclo de gestión pública.
- Rendición de Cuentas.

Estos escenarios están de cara a los grupos de valor y ciudadanía en general y representan los contextos en los cuales Prosperidad Social establece una interacción, un diálogo y un relacionamiento directo con estos; fortaleciendo la comunicación y la confianza mutua para el desarrollo de la gestión de la Entidad.

En cada uno de estos escenarios, el presente Manual establece los lineamientos técnicos que orientan a la Entidad hacia el cumplimiento de los requisitos que cada una de estas políticas formula.

En el marco del presente documento se entenderá por escenarios de interacción y relacionamiento, los espacios de contacto (presencial y/o virtual) y comunicación activa que le permiten a Prosperidad Social afianzar su relación con los grupos de valor y ciudadanía en general y así generar confianza para el desarrollo de su gestión.

Los cuatro escenarios de interacción y relacionamiento se han organizado en las políticas de gestión así:

Tabla 2 Escenarios de Relacionamiento Política de Servicio al Ciudadano

Servicio al Ciudadano	
* Escenario de Gestión de PQRSDF	
* Escenario de Gestión de Trámites y Servicios	

Tabla 3 Escenarios de Relacionamiento Política de Servicio al Ciudadano

Participación Ciudadana	
* Escenario de Participación Ciudadana en el Ciclo de Gestión Pública	
* Escenario de Rendición de Cuentas	

En estos escenarios, según el propósito de cada uno, los grupos de valor y grupos de interés pueden participar, hacer control social, presentar sus PQRSDF, realizar los trámites y obtener los servicios que ofrece el Departamento Administrativo para la Prosperidad Social.

Como eje transversal de los escenarios de interacción y relacionamiento se ubica el *acceso a la información*, dado que constituye una dimensión articuladora de los escenarios donde la comunicación, divulgación y socialización de la información permite una gestión transparente y accesible para los grupos de valor, grupos de interés y ciudadanía en general.

A continuación, se describen cada uno de los escenarios de interacción con los lineamientos técnicos propuestos.

9.2.1 POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

9.2.1.1 ESCENARIO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN EL CICLO DE GESTIÓN PÚBLICA – LINEAMIENTOS PARA EL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO PARA LA PROSPERIDAD SOCIAL

Contexto Técnico General (Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP)

En el marco de la ley 1757 de 2015, del Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG (versión 4) y de las orientaciones técnicas emitidas por el Departamento Administrativo para la Función Pública para promover la implementación de la Política de Participación Ciudadana en la gestión pública, a continuación se presentan los lineamientos generales para el cumplimiento de dicha política en Prosperidad Social de acuerdo con las fases del Círculo Virtuoso de la Participación planteado por el DAFP:

Ilustración 2 Círculo Virtuoso de la Participación Ciudadana

Fuente:
https://www.funcionpublica.gov.co/documents/28587425/38023044/Paac_integridad_participacion.pdf/c1b572f8-ccf1-5710-91b4-772fd7eaa683?version=1.0&t=1612196252638 - Departamento Administrativo de la Función Pública 2022

Etapa o fase de Identificación de necesidades

Diagnóstico de Participación Ciudadana: elaborar durante los dos primeros meses de cada año, entre el GIT de Participación Ciudadana de la Secretaría General y el GIT de Mejoramiento Continuo de la Oficina Asesora de Planeación, el diagnóstico de la implementación de la Política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública, que dé cuenta del cumplimiento de sus requisitos en la Entidad. Para ello se tienen en cuenta los siguientes insumos:

- Información proveniente de los programas misionales sobre los ejercicios de participación ciudadana y rendiciones de cuentas que estos realizan con sus grupos de valor y grupos de interés.
  Para recoger esta información se recomienda a los programas misionales que incluyan variables tanto poblacionales como territoriales en sus instrumentos de gestión y bases de datos que permitan hacer desagregación de información con enfoque diferencial, de manera transversal e interseccional.
- Los resultados de la aplicación del Formulario Único Reporte de Avances de la Gestión (FURAG), que permita identificar las brechas respecto al cumplimiento de los requisitos de la política.
- Los instrumentos de autodiagnósticos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).

La información obtenida se procesa, clasifica, organiza y analiza de tal manera que se identifiquen las principales brechas que se presentan para la implementación de la política; se generan las recomendaciones para la definición de la estrategia de fortalecimiento de la Política de Participación Ciudadana y se facilite el cierre de las brechas identificadas.

Esta información se consigna en un documento que se publica anualmente en la Intranet de Prosperidad Social en la sección de Participación Ciudadana. El diagnóstico se debe actualizar cada año, dado que éste se constituye en el insumo primario para la definición de las acciones que hacen parte la estrategia de promoción y fortalecimiento de la participación ciudadana en la Entidad.

Equipo Institucional de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas (EIPACyRD): ratificar y/o actualizar cada año los delegados que hacen parte del Equipo Institucional de Participación Ciudadana y Rendición de cuentas, el cual apoya la gestión de la Política de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas en la Entidad y está constituido por

representantes de los procesos estratégicos, misionales y de apoyo. El EIPACyRD es coordinado por Secretaría General a través del GIT de Participación Ciudadana, y por la Oficina Asesora de Planeación a través del GIT de Mejoramiento Continuo.

Durante cada vigencia se capacita a los integrantes del Equipo con el fin de fortalecer los lineamientos y conceptos técnicos existentes y sus actualizaciones de manera que sean replicados en los programas misionales y dependencias que representan.

Etapa o fase de Planeación

Planeación de las actividades de participación ciudadana: establecer las acciones que se requieran para reducir las brechas existentes en la implementación de la política de participación ciudadana en el ciclo de gestión, partiendo de los resultados del diagnóstico. Esta planeación se registra en el Plan de Anticorrupción y Atención al Ciudadano (PAAC) y el Plan de Acción de la Secretaría General, puntualmente en la del GIT Participación Ciudadana.

Las acciones definidas se registran en el componente 6 *Iniciativas Adicionales* del Plan de Anticorrupción y Atención al Ciudadano (PAAC) de la Entidad en cada vigencia, en el cual se establecen las actividades, las metas, los indicadores, los tiempos de cumplimiento y los responsables. En el Plan se incluyen acciones de fortalecimiento y promoción de la participación ciudadana tanto a nivel interno como externo de la Entidad.

Validación por parte de la ciudadanía de la planeación sobre participación ciudadana: publicar en la página Web de la Entidad por parte de la OAP, el PAAC y el Plan de Acción con las acciones de Participación Ciudadana a desarrollar en el año, y recibir a través de las herramientas que se han dispuesto para ello, las opiniones y sugerencias de la ciudadanía. Con las sugerencias recibidas se determina la viabilidad de su aplicación, se hacen los ajustes correspondientes a los planes, y se publican nuevamente. Con las sugerencias que no son viables se da la respuesta respectiva al ciudadano mediante comunicación a través de los canales de atención existentes.

Recursos para planeación de la participación ciudadana: establecer los recursos necesarios (humanos, físicos, económicos, etc.) para desarrollar las acciones de participación ciudadana definidas en el PAAC y el Plan de Acción Institucional. Esto incluye acciones de gestión y articulación interinstitucional por parte del GIT de Participación Ciudadana con entidades públicas y/o privadas que contribuyan al cumplimiento, fortalecimiento y promoción de la Política de Participación Ciudadana en Prosperidad Social.

En este aspecto también se incluye la identificación de los recursos que las áreas encargadas de realizar las actividades de participación ciudadana asignan y ejecutan para su desarrollo,

información que posteriormente suministran al GIT Participación Ciudadana a través del *Reporte de las Actividades de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas F-PC-5* para su publicación.

Estrategia de participación ciudadana en la gestión pública: definir y establecer la estrategia de implementación de la Política de Participación Ciudadana, en la cual se publican las actividades y/o espacios de participación ciudadana que se realizarán en el año, el objetivo, grupos convocados, modalidad de ejecución, entre otros datos, con el fin de divulgar la información de manera activa a los grupos de valor, grupos de interés y ciudadanía en general y promover así la participación ciudadana en la gestión del Departamento Administrativo para la Prosperidad Social.

Para la estructuración de la estrategia de participación ciudadana, el GIT de Participación Ciudadana solicita al inicio de cada año a los programas y dependencias que desarrollan actividades de participación ciudadana la información de las actividades que llevaran a cabo durante la vigencia, consolida la información y gestiona su publicación en la página Web de la Entidad, para ello usa el formato *Estrategia de Participación Ciudadana en la Gestión Pública*.

Programación mensual de las actividades de participación ciudadana: Consolidar y publicar las actividades de participación ciudadana a desarrollar cada mes en la Entidad. Para ello, basados en la *Estrategia de Participación Ciudadana en la Gestión Pública,* cada programa misional y dependencia envía al GIT de Participación Ciudadana las actividades que realizará; el GIT de Participación Ciudadana consolida la información y gestiona su publicación en la página Web, para ello, hace uso del formato *de Programación mensual de las actividades de participación ciudadana F-PC-13.*

Cualificación sobre participación ciudadana en el ciclo de gestión a los grupos de valor y grupos de interés: realizar procesos de cualificación dirigidos a los grupos de valor y los grupos de interés de la entidad sobre el ejercicio de participación ciudadana y control social de la gestión , para ello, los programas misionales, que son quienes están en contacto directo con los grupos de valor y los grupos de interés, definen las estrategias y metodologías para planificar y desarrollar los procesos de cualificación haciendo no solo uso de los actuales escenarios y canales de interacción con la ciudadanía sino además de otras herramientas tecnológicas.

El GIT de Participación Ciudadana por su parte, aporta a los procesos de cualificación mediante la publicación de piezas comunicativas, infografías, videos, entre otros, promoviendo la participación de los grupos de valor, grupos de interés y la ciudadanía, en los espacios existentes. El GIT de Participación ciudadana consolida en *el Reporte Semestral de ejecución*

de las actividades de participación ciudadana F-PC-5 la información de los procesos de cualificación desarrollados, el cual se publica en la página Web de la Entidad.

Estrategia de comunicación interna y externa de la participación ciudadana en el ciclo de gestión: diseñar y ejecutar una estrategia de comunicación interna y externa sobre el desarrollo de la participación ciudadana de Prosperidad Social. Para ello, el GIT de Participación Ciudadana define los contenidos temáticos prioritarios para promover la participación ciudadana entre los grupos de valor y los grupos de interés de la entidad, como lo son las programaciones de las actividades, la agenda de eventos, los reportes de ejecución de los ejercicios de participación y sus resultados, los lineamientos de la Entidad para el desarrollo del ejercicio de la participación ciudadana, entre otra información.

Junto con la Oficina Asesora de Comunicaciones se definen los medios de divulgación de la información, el diseño de las piezas comunicativas, la publicación de las piezas, herramientas de retroalimentación ciudadana, entre otros aspectos. Igualmente, se definen los contenidos y medios para promover la política de participación ciudadana al interior de la Entidad haciendo énfasis en el carácter transversal de la política.

Identificación del ciclo de gestión de los planes, programas, proyectos y las actividades de participación ciudadana en el ciclo: identificar las fases del ciclo de gestión de cada plan, programa, proyecto de la Entidad, las actividades por cada fase del ciclo estableciendo cuales de estas corresponden a actividades de participación ciudadana y sus características (objetivo de la actividad, grupos a la que va dirigida, modalidad de ejecución, si se realiza a través de instancia o no, nivel de participación, etc.).

Esta acción la realizan los programas misionales y las dependencias que desarrollan actividades de participación ciudadana tomando como referencia la *Guía para la identificación y caracterización de las actividades de participación ciudadana en el ciclo de gestión* y el formato *Ficha de Identificación y Caracterización de las Actividades de Participación Ciudadana* F-PC-7 construidos por el GIT de Participación Ciudadana.

Cada una de las Fichas de identificación y caracterización elaboradas por los programas por cada una de sus actividades de participación ciudadana son revisadas y actualizadas cada año. Igualmente, si surge una nueva actividad de participación ciudadana, el programa responsable de su ejecución procede a elaborar la correspondiente *Ficha de identificación y caracterización*, formalizando así su ingreso a la relación de actividades de participación ciudadana de la Entidad.

Definición metodológica de las actividades de participación ciudadana: definir y documentar las acciones de planificación, ejecución, seguimiento y evaluación a realizar en el

Antes, Durante y Después del desarrollo de las actividades de participación ciudadana, contemplando aspectos como programación, cronograma, aspectos logísticos, convocatoria, espacios de escucha y dialogo, recepción de observaciones y sugerencias, análisis de la viabilidad de sugerencias, resultado de las actividades de participación ciudadana, divulgación de resultados, entre otros aspectos.

Para orientar metodológicamente a los programas misionales y a las dependencias que realizan actividades de participación ciudadana, el GIT de Participación Ciudadana construyó la Guía *para el desarrollo metodológico de las actividades de participación ciudadana* G-PC-5*,* cuyos lineamientos sirven de insumo para la inclusión de estos requisitos en la documentación propia de cada programa (manuales operativos- guías) ajustado a las características de sus actividades.

Etapa o fase de Implementación

Implementación de las acciones de promoción y fortalecimiento de la participación ciudadana del PAAC y del Plan de Acción: ejecutar por parte del GIT de Participación Ciudadana las acciones de promoción y fortalecimiento de la política de participación ciudadana registradas en el PAAC y en el Plan de Acción de acuerdo con los tiempos señalados.

Desarrollo de las actividades de participación ciudadana con los grupos de valor y grupos de interés: realizar las actividades de participación ciudadana por parte de los programas misionales y dependencias correspondientes de acuerdo con el referente metodológico documentado - *Guía para el desarrollo metodológico de las actividades de participación ciudadana G-PC-5,* la estrategia de participación ciudadana construida y la *programación mensual de actividades de participación ciudadana F- PC-13* publicadas.

Realización de la convocatoria de las actividades de participación ciudadana con los grupos de valor y grupos de interés: realizar las convocatorias identificando con claridad los actores a convocar, el propósito de la actividad, uso de los canales apropiados y disponibles en el territorio para la convocatoria, alistamiento de los recursos logísticos, entre otros aspectos. La realización de la convocatoria es responsabilidad de cada programa misional y dependencia que desarrolla las actividades de participación ciudadana y se realiza de acuerdo con las orientaciones establecidas en la *Guía para el desarrollo metodológico de las actividades de participación ciudadana G-PC-05.*

Retroalimentación y aportes de la ciudadanía: generar en el desarrollo de las actividades de participación ciudadana momentos para que los participantes pregunten, opinen, retroalimenten y sugieran sobre la actividad misma, el programa, proyecto o plan. Los programas misionales y las dependencias correspondiente resolverán las preguntas que surjan

en el desarrollo de la actividad, si esto no es posible, quedarán registradas en el formato *Formular preguntas en el desarrollo de actividades de participación ciudadana F-PC-10* y será tratada como una petición escrita en el marco de la *Guía para la Gestión de Peticiones G-PC-3*.

Prosperidad Social garantiza los medios y mecanismos necesarios para que los grupos de valor, grupos de interés y ciudadanía en general registren sus opiniones y sugerencias de los planes, programas, proyectos, habilitando para ello canales presenciales y virtuales. La implementación de las actividades de participación ciudadana se realizará de acuerdo con las orientaciones establecidas en la *Guía para el desarrollo metodológico de las actividades de participación ciudadana G-PC-05*.

Incidencia - análisis de la viabilidad de los aportes recibidos y realización de ajustes: evaluar la viabilidad de las propuestas y sugerencias que surgieron en el desarrollo de las actividades de participación ciudadana revisando su pertinencia jurídica, técnica, económica y operativa.

Los programas misionales y dependencias correspondientes darán respuesta a los comentarios y observaciones hechos por los grupos de valor y grupos de interés a través de los medios y canales definidos, de acuerdo con los términos que estipula la ley y al análisis de viabilidad realizado a las propuestas presentadas por los participantes con respecto al programa, proyecto, tema, etc.

Los programas misionales y dependencias harán los ajustes a los que haya lugar al programa o proyecto de acuerdo con el análisis de viabilidad adelantado y finalmente publicar los ajustes realizados.

De acuerdo con el Formulario Único de Reportes y Avances de Gestión (FURAG) de MIPG, la incidencia de la participación de la ciudadanía puede clasificarse en las siguientes opciones:

- Elaboración de normatividad.
- Formulación de la Planeación.
- Formulación de políticas, programas, proyectos.
- Operación de programas, proyectos y servicios.
- Rendición de Cuentas.
- Racionalización de trámites.
- Ejercicios de innovación abierta para la solución de problemas.
- Promoción del control social y veedurías ciudadanas

En este sentido, para identificar los resultados de las actividades de participación ciudadana en Prosperidad Social, los programas misionales y dependencias correspondientes señalan en el

formato de *Reporte Semestral de Actividades de Participación Ciudadana F-PC-5 la* opción que corresponda según la actividad desarrollada. El GIT de Participación Ciudadana por su parte realiza el consolidado de respuestas y elabora los reportes y publicaciones requeridos.

Etapa o fase de Seguimiento

Seguimiento al PAAC y al Plan de Acción: determinar el avance en el cumplimiento de las actividades de promoción y fortalecimiento de la política de participación ciudadana registradas en el PAAC y el Plan de Acción a través del seguimiento periódico que se realiza desde la Oficina Asesora de Planeación a estos planes. Igualmente, el GIT de Participación Ciudadana elabora tanto los reportes e informes requeridos internamente por Prosperidad Social en esta materia, como los establecidos por el DAFP y los Entes de Control. En estos reportes, se identifican los avances obtenidos, las dificultades presentadas y las acciones de mejora a implementar para cumplir con las metas propuestas.

Seguimiento de la Programación de actividades de participación ciudadana: realizar reportes semestrales respecto a la ejecución de las actividades de participación ciudadana programadas mensualmente. Para ello, el GIT de Participación Ciudadana solicita en los meses de julio y enero, a los programas misionales y a las dependencias correspondientes, la información sobre el desarrollo de las actividades realizas en los últimos seis meses, incluyendo aspectos como: actividades realizadas, grupos convocados, número de asistentes, lugar de realización de las actividades, recursos ejecutados, resultados obtenidos, entre otros.

Los reportes consolidados son publicados en la página Web de Prosperidad Social por el GIT de Participación Ciudadana con el propósito de informar a los grupos de valor, grupos de interés y ciudadanía en general el avance en la ejecución de la programación de las actividades de participación ciudadana. El seguimiento a la ejecución de las actividades se realiza a través del formato *Reporte Semestral de Actividades de Participación Ciudadana F-PC-5*.

Etapa o fase de Evaluación

Reporte final del PAAC y Plan de Acción: presentar ante la Oficina Asesora de Planeación el reporte final del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y el Plan de Acción. Para ello, el GIT de Participación Ciudadana informa el avance de cumplimiento de las actividades de participación ciudadana planificadas, el porcentaje de cumplimiento final y las evidencias que soportan el avance reportado.

Análisis del reporte de ejecución de las actividades de participación ciudadana: elaborar un documento de análisis de la ejecución de las actividades de participación ciudadana realizadas en la vigencia inmediatamente anterior. Para ello, el GIT de Participación Ciudadana

retoma la información de los reportes de ejecución publicados semestralmente y realiza el consolidado anual de cada una de las variables que el reporte desarrolla: actividades de participación ciudadana realizadas, fase del ciclo de gestión predominante, número de actividades realizadas, numero de asistente totales, resultados de las actividades, asignación presupuestal, objetivos institucionales a los que respondieron las actividades de participación desarrolladas, entre otros aspectos.

De acuerdo con los resultados se generan las conclusiones generales del análisis y recomendaciones. Este documento se publica en la página Web de Prosperidad Social para consulta de la ciudadanía.

Formulario Único de Reporte de Avances de la Gestión (FURAG): aplicar anualmente el instrumento FURAG, de acuerdo con las indicaciones dadas por la Oficina Asesora de Planeación para determinar el nivel de cumplimiento de la Política de Participación Ciudadana en el ciclo de gestión. A medida que se aplica el instrumento, el GIT de Participación Ciudadana identifica las brechas existentes y define las acciones de mejora a implementar, siendo este resultado insumo para la elaboración del diagnóstico anual.

Evaluación de las actividades de participación ciudadana: determinar por parte de los programas misionales y las dependencias correspondientes el cumplimiento de los objetivos de las actividades de participación ciudadana, la pertinencia de la metodología implementada, los resultados obtenidos en términos de incidencia en la gestión del programa o proyecto, y hacer los ajustes de mejorar pertinentes.

Sistematizar el ejercicio de participación ciudadana: documentar por parte de los programas misionales y las dependencias correspondientes el ejercicio de la participación ciudadana en el ciclo de gestión de un plan, programa o proyecto teniendo en cuenta las siguientes consideraciones:

- Proceso realizado.
- Resultados obtenidos en términos de la incidencia de la participación ciudadana en el ciclo de gestión del programa/proyecto.
- Dificultades identificadas.
- Lecciones aprendidas.

9.2.1.1.1 IDENTIFICACIÓN Y RECONOCIMIENTO DE BUENAS PRÁCTICAS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Siendo la participación ciudadana un derecho constitucional que la Entidad debe fortalecer y promover en busca de la efectiva incidencia de los grupos de valor y los grupos de interés en la gestión de sus políticas, programas, proyectos y servicios; constituye una oportunidad de movilización y posicionamiento de esta política, la identificación y reconocimiento de las experiencias exitosas en esta materia, permitiendo a la vez, el fortalecimiento de las relaciones de confianza y colaboración con los grupos de valor y grupos de interés.

a. ATRIBUTOS PARA IDENTIFICAR BUENAS PRÁCTICAS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Tabla 4 Atributos para identificar las buenas prácticas de participación ciudadana

ATRIBUTOS DE BUENAS PRÁCTICAS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	ALCANCE DEL ATRIBUTO	PARAMETRO DE IDENTIFICACIÓN
Método	Identificar del modo o forma apropiada de realizar una acción, actividad, preso o servicio.	Aplicar en la actividad de participación ciudadana, métodos que propicien la interacción, el diálogo abierto y la deliberación entre la Entidad, los Grupos de Valor y/o Grupos de interés.
Documentación	Contar con documentos que expliquen u orienten el desarrollo de una actividad o proceso.	Contar con lineamientos operativos documentados que describen el desarrollo de la actividad de participación ciudadana desde el antes, durante y después.
Incidencia	Tener la posibilidad de influir sobre un asunto, tener efecto sobre algo o alguien.	Demostrar que los Grupos de Valor o Grupos de Interés incidieron en la toma de decisiones realizada en el desarrollo de la actividad o espacio de participación ciudadana.
		Demostrar que las decisiones tomadas de forma conjunta con los Grupos de Valor o los Grupos de Interés en el desarrollo de la actividad de

ATRIBUTOS DE BUENAS PRÁCTICAS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	ALCANCE DEL ATRIBUTO	PARAMETRO DE IDENTIFICACIÓN
		participación ciudadana incidieron en la gestión del plan, programa, proyecto, servicio o trámite de la Entidad.
Organización	Preparar y ordenar los pasos y/o elementos requeridos para desarrollar una actividad, proceso, producto o servicio.	Demostrar la correcta planeación de la actividad de participación ciudadana en la que se contemplen los siguientes aspectos: objetivo, alcance, resultados esperados, calidad y pertinencia de la información previa, reglas para su desarrollo, convocatoria, disponibilidad de recursos, logística, entre otros.
Herramientas tecnológicas	Usar nuevas herramientas tecnológicas para agilizar, mejorar una actividad, proceso, producto o servicio.	Hacer uso de herramientas tecnológicas para mejorar el desarrollo de las actividades de participación ciudadana en cualquiera de sus fases (antes, durante, después).
Sistematización	Contar con información organizada en algún aplicativo, sistema o documento que dé cuenta del desarrollo de una actividad, proceso y sus resultados.	Documentar el desarrollo de la actividad de participación ciudadana y sus resultados.
Efectividad	Cumplir los objetivos propuestos de un plan, programa, proyecto o servicio impactando positivamente el entorno y a la comunidad.	Demostrar que mediante la incidencia de los Grupos de Valor o Grupos de Interés mejoró un plan, programa, proyecto, trámite o servicio de la Entidad.
		Demostrar que esa mejora del plan, programa, proyecto trámite o servicio beneficia a los Grupos de Valor o Grupos de Interés y/o a la comunidad en general.
		Promover la participación y la vinculación de diferentes grupos sociales, organizacionales, académicos (ONG, Universidades, Entes de Control, etc.) o sus representantes, en el

ATRIBUTOS DE BUENAS PRÁCTICAS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	ALCANCE DEL ATRIBUTO	PARAMETRO DE IDENTIFICACIÓN
Accesibilidad	Facilitar y posibilitar la participación, el acceso, el ingreso sin barreras a personas, grupos y sectores sociales con características diferenciales a un espacio, proceso, actividad o servicio.	desarrollo de la actividad de participación ciudadana.
		Promover la participación de sujetos de especial protección constitucional (personas mayores, mujeres en estado de embarazo, personas desplazadas o en situación de extrema vulnerabilidad, grupos étnicos, etc.) en el desarrollo de la actividad de participación ciudadana.
		Posibilitar el acceso a personas con discapacidad (discapacidad visual, auditiva, cognitiva, psicosocial, física o motora o con movilidad reducida) en el desarrollo de la actividad de participación ciudadana
Evaluación y Mejora	Determinar el cumplimiento o no de los requisitos de una actividad, de un proceso, de un producto o servicio, y definir las acciones de mejora.	Contar con métodos e instrumentos para evaluar la actividad de participación ciudadana.
		Demostrar la aplicación de métodos e instrumentos para evaluar la actividad de participación ciudadana.
		Demostrar la mejora de la actividad de participación ciudadana (a la que haya lugar) como resultado de la evaluación.
Innovación	Generar propuestas creativas y novedosas desde aspectos tecnológicos, metodológicos, técnicos, normativos entre otros, aplicables a la solución de los problemas y necesidades propios de una realidad dinámica y cambiante.	Desarrollar la actividad de Participación Ciudadana de forma innovadora, desde el punto de vista tecnológico, metodológico u operativo.

b. PROCEDIMIENTO PARA LA IDENTIFICACIÓN Y RECONOCIMIENTO DE LAS BUENAS PRÁCTICAS

Socialización de atributos de calidad y del proceso de identificación

Se realiza una reunión con el Equipo Institucional de Participación Ciudadana (EIPC) para socializar los atributos definidos y los parámetros de identificación de una buena práctica de participación ciudadana. Se solicita a cada una de las Direcciones Misionales y Dependencias del EIPC, identificar, de las actividades de participación ciudadana que desarrollan, la que se acerca a una buena práctica según el cumplimiento de la mayor cantidad de los atributos establecidos.

Diligenciamiento del Formulario de Reconocimiento de Buenas Prácticas

Una vez las Direcciones Misionales y Dependencias del EIPC identifican la actividad de participación ciudadana que más se acerca al cumplimiento de los atributos descritos, proceden a diligenciar el formulario de *Reconocimiento de las Buenas Prácticas* elaborado por el GIT de Participación Ciudadana, el cual recoge información sobre el desarrollo de la actividad de participación ciudadana y el cumplimiento de los atributos.

Publicación en la página Web de la Entidad

De acuerdo con la información suministrada a través de los formularios diligenciados por las Direcciones misionales y las dependencias, el GIT Participación Ciudadana realizará la verificación y análisis de las buenas prácticas presentadas. El consolidado de experiencias serán publicadas en la página de Web de la Entidad, en la sección de Buenas Prácticas, resaltando el atributo por el que más se destaca cada una de las actividades de participación ciudadana.

Cierre

El proceso de identificación y reconocimiento de Buenas prácticas de participación ciudadana cierra una vez estas son publicadas en la página web de la Entidad para conocimiento de los grupos de valor y grupos de interés.

El GIT Participación Ciudadana definirá la periodicidad en la cual se realizará este ejercicio.

9.2.1.1.2 MENÚ PARTICIPA PÁGINA WEB PROSPERIDAD SOCIAL

Dentro de los recursos para la implementación de la política de participación ciudadana está el uso de herramientas tecnológicas que faciliten y agilicen los procesos de dialogo con los ciudadanos.

En el marco de la emergencia sanitaria ocasionada por el COVID 19, desde el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones se generaron las orientaciones para que las entidades públicas habilitaran en sus páginas Web un Menú en la barra superior (Top Bar) a través del cual los Grupos de Valor, Grupos de Interés y ciudadanía en general puedan interactuar con la Entidad y participar en el desarrollo del ciclo de gestión de sus planes, programas y proyectos.

Prosperidad Social ha dispuesto en su página Web el Menú Participa en la cual se publica información relacionada con la Política de Participación Ciudadana de la entidad; el PAAC; la Estrategia de Rendición de Cuentas, Transparencia y Acceso a la Información; la Estrategia de Participación Ciudadana; las convocatorias, la programación de las actividades de participación ciudadana; el calendario de eventos y actividades; los reportes de ejecución de las actividades de participación ciudadana; entre otra información.

En este Menú también se publican las siguientes secciones:

- **Diagnóstico de necesidades e identificación de problemas:** en esta sección se busca conocer las percepciones y experiencias sobre los problemas que viven los hogares y comunidades en pobreza y vulnerabilidad en Colombia, la cual servirá de insumo para la planeación de la Entidad.

- **Planeación participativa:** en esta sección los Ciudadanos, Grupos de Valor y Grupos de Interés se vinculan a las actividades propuestas para incidir respecto al proceso de planeación de los planes, programas, proyectos y tramites que desarrolla la Entidad.

- **Consulta ciudadana:** en esta sección los Ciudadanos, Grupos de Valor y Grupos de Interés se podrán vincular a los procesos de consulta que realiza la Entidad para conocer sus ideas, opiniones o sugerencias respecto a las normas, planes, programas, proyectos y trámites que adelanta Prosperidad Social.

- **Innovación y colaboración abierta:** a través de esta sección los ciudadanos, comunidades, beneficiarios y entidades aliadas a Prosperidad Social podrán vincularse a las actividades para recoger y analizar información sobre sus condiciones de vida, su entorno, la

identificación de las problemáticas y necesidades que los afectan, así como las potencialidades con las que cuenta el territorio.

- **Rendición de cuentas:** en esta sección Prosperidad Social informa, explica y da a conocer los resultados de su gestión, así como el avance en la garantía de derechos a los ciudadanos, organismos de control y en general a quienes tengan interés en la gestión institucional y estos a su vez piden información, explicaciones y retroalimentan a la Entidad con evaluaciones y propuestas de mejora.

- **Control ciudadano:** en esta sección los Ciudadanos, Grupos de Valor y Grupos de Interés pueden ejercer su derecho y deber del Control Social sobre la gestión de la Entidad a través de los espacios e instrumentos diseñados para ello.

Cada una de estas secciones ha sido habilitada con información y herramientas de interacción y participación que permitan recibir los aportes y retroalimentación de los Grupos de Valor, los Grupos de Interés de la Entidad y la Ciudadanía en general con el fin de dar cumplimiento al propósito de cada sección.

9.2.1.2 ESCENARIO DE RENDICIÓN DE CUENTAS

En este escenario, Prosperidad Social define e implementa la estrategia para informar y explicar su gestión a sus grupos de valor y grupos de interés a través de un ejercicio de diálogo y retroalimentación. En estas actividades, la ciudadana, en su rol de control social, tiene el derecho a solicitar la información y explicaciones que considere necesarias sobre la gestión realizada por Prosperidad Social para el cumplimiento de su misión, los resultados obtenidos y el manejo dado a los recursos asignados.

En el marco del presente documento, los lineamientos para el desarrollo del escenario de Rendición de Cuentas son los descritos en el Manual Único de Rendición de Cuentas – MURC, que emite el Departamento Administrativo de la Función Pública y que está disponible para consulta en el siguiente enlace:

https://www.funcionpublica.gov.co/web/eva/biblioteca-virtual/-/document_library/bGsp2IjUBdeu/view_file/35295770

De acuerdo con la Clasificación de Niveles de Desarrollo Institucional de la Rendición de Cuentas, resultado de la aplicación del autodiagnóstico, Prosperidad Social se encuentra ubicado en el Nivel 2 de Consolidación, es decir que cuenta con experiencia, pero se debe continuar fortaleciendo la Rendición de Cuentas según sus condiciones y características. En

este sentido, la etapa de Consolidación contiene tres elementos fundamentales: Información, Diálogo y Responsabilidad.

Ilustración 3 Etapa de Consolidación

Para la consolidación de acciones en torno a la Rendición de Cuentas, Prosperidad Social formula anualmente una Estrategia que es parte integral del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC) y que desarrolla cada uno de los elementos anteriormente descritos.

En este sentido, la Oficina Asesora de Planeación coordina y consolida la Estrategia de Rendición de Cuentas y la integra al PAAC, incluyendo cada una de las siguientes etapas: aprestamiento, diseño, preparación, ejecución y, seguimiento y evaluación. Es posible que no siempre se apliquen las 5 etapas, ya que estas dependen de la forma en que Prosperidad Social determine su esquema de rendición de cuentas.

La formulación de la Estrategia se coordina con el Equipo Institucional de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas, quienes se encargarán de identificar al interior de sus dependencias las actividades que se adelantarán durante el año con su respectivo cronograma

y responsables. La Estrategia de Rendición de Cuentas debe ser publicada antes del 31 de enero de cada vigencia, habiendo surtido previamente el proceso de apertura del espacio de participación y diálogo para comentarios y retroalimentación de los grupos de interés y grupos de valor.

Para la organización de audiencias públicas de rendición de cuentas del sector, se conformará un equipo de trabajo interinstitucional con las oficinas de planeación y comunicaciones de las entidades adscritas a Prosperidad Social, con el fin de articular y coordinar lo concerniente al evento, el cual se realizará una vez al año.

Por otra parte, los espacios de rendición de cuentas que se adelanten en desarrollo de la Estrategia de Rendición de Cuentas serán liderados y coordinados por los Directores responsables de estas actividades y sus resultados y seguimiento serán reportados según lo establecido para el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

9.2.2 POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

9.2.2.1 ESCENARIO DE GESTIÓN DE PQRSDF

9.2.2.1.1 LINEAMIENTOS TÉCNICOS PARA PROSPERIDAD SOCIAL SOBRE EL DESARROLLO DEL ESCENARIO DE GESTIÓN DE PQRSDF

Las peticiones son una herramienta o un mecanismo que tienen los ciudadanos, grupos de valor y los grupos de interés para presentar ante las entidades públicas sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, felicitaciones y demás requerimientos, con el propósito de ser escuchados, para solicitar información, para resolver sus inquietudes o inconvenientes frente al quehacer de la Entidad y de presentar cualquier otro tipo de petición que consideren pertinente y necesaria.

Las PQRSDF son una de las principales fuentes de información que tiene Prosperidad Social para tomar decisiones, para realizar acciones correctivas frente a las dificultades presentadas en el desarrollo de su gestión, funciones y en el cumplimiento de su misión. Las PQRSDF permiten a la Entidad interactuar con los ciudadanos, grupos de valor y grupos de interés para conocer su nivel de satisfacción en cuanto a los programas y servicios ofertados por la Entidad.

El área encargada de liderar la gestión de las PQRSDF en Prosperidad Social es la Secretaría General, a través del Grupo Interno de Trabajo de Participación Ciudadana; sin embargo, en esa gestión intervienen todas y cada una de las Dependencias, Grupos Internos de Trabajo y

Direcciones Regionales de la Entidad, gestionando y emitiendo la respuesta a los requerimientos que les sean asignados en términos de calidad y oportunidad.

El Departamento Administrativo de la Función Pública diseñó un instrumento que le permite a las entidades públicas realizar un autodiagnóstico frente al avance en el cumplimiento de las actividades de gestión que deben implementar en relación con la Política de Servicio al Ciudadano. Esta herramienta facilita la identificación de lo que se ha hecho, lo que está en proceso y lo que hace falta por hacer en cada una de las políticas del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG.

El autodiagnóstico está dividido en categorías lo que permite diferenciar y consolidar las actividades de gestión por temáticas, por lo tanto, en el presente documento se definirán los lineamientos de manera general en cada una de estas categorías.

a) <u>Caracterización de usuarios y medición de percepción</u>

En esta categoría las principales actividades, tareas o acciones a realizar son las siguientes:

- Identificar y caracterizar los grupos de valor y grupos de interés de cada uno de los programas, proyectos o procesos que la Entidad ejecute, las áreas misionales pueden tomar como referente para realizar estas actividades la *Guía para la Caracterización de Grupos de Valor y Grupos de Interés G-PC-2* (el documento se encuentra en el aplicativo del sistema de gestión de la Entidad), sin perjuicio que puedan realizar una caracterización más amplia y completa acorde a sus necesidades, pero siempre dando cumplimiento a los mínimos de la guía en mención.

- Implementar los instrumentos o mecanismos que permitan la recolección y el análisis de la información relacionada con la percepción de los ciudadanos, beneficiarios, grupos de valor y grupos de interés frente a la prestación de los servicios, trámites y otros procedimientos administrativos ofertados por la Entidad. Las áreas misionales pueden tomar como referente para realizar encuestas de satisfacción la Guía con orientaciones generales para la elaboración e implementación de encuestas de satisfacción G-PC-7.

  El GIT Participación Ciudadana por su parte adelanta de forma semestral la caracterización de los usuarios de los canales de atención y los informes con los resultados de las encuestas de satisfacción aplicadas en cada canal, con el fin de tener insumos que permitan hacer mejora continua en la gestión de estos canales y fortalecer la estrategia de atención multicanal de la Entidad.

b) <u>Formalidad de la dependencia o área</u>

En esta categoría las principales actividades, tareas o acciones a realizar son las siguientes:

- Crear, formalizar y/o fortalecer una dependencia o área que se encargue de liderar la gestión de las PQRSDF que los ciudadanos, beneficiarios, grupos de valor y grupos de interés radiquen a través de cualquiera de los canales habilitados para este fin. En Prosperidad Social esta área es el Grupo Interno de Trabajo (GIT) de Participación Ciudadana, que depende de Secretaría General y cuyas funciones están especificadas en un acto administrativo interno.
- Incorporar en el Plan Estratégico Sectorial y en el Plan Estratégico Institucional la Política Nacional de Transparencia, Participación y Servicio al Ciudadano.
- Comunicar e informar de manera periódica y/o permanente al Comité Institucional de Gestión y Desempeño los temas relacionados con el Servicio al Ciudadano, para que se tomen las decisiones necesarias y oportunas, que permitan solucionar los inconvenientes o dificultades y satisfacer las necesidades que presentan los ciudadanos, beneficiarios, grupos de valor y grupos de interés de la Entidad.

c) <u>Procesos</u>

En esta categoría las principales actividades, tareas o acciones a realizar son las siguientes:

- Establecer, documentar, controlar y actualizar los procesos y procedimientos de servicio al ciudadano, relacionados con la gestión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencia, denuncias, felicitaciones, etc., radicadas por los ciudadanos, beneficiarios, grupos de valor y grupos de interés. En Prosperidad Social, los procesos y procedimientos relacionados a la gestión de las PQRSDF se describen en un acto administrativo interno y la *Guía de Gestión de Peticiones G-PC-3*.

d) <u>Atención incluyente y accesibilidad</u>

En esta categoría las principales actividades, tareas o acciones a realizar son las siguientes:

- Realizar los ajustes razonables que Prosperidad Social esté en capacidad de ejecutar con el fin de facilitar la accesibilidad a los espacios físicos de atención presencial con los que cuenta la Entidad, conforme a lo establecido en la NTC 6047, teniendo en cuenta la población con discapacidad visual, auditiva, cognitiva, mental, sordoceguera, múltiple, física, motora, visión baja, entre otros.

Por lo anterior, para la verificación del cumplimiento de esta norma, Prosperidad Social revisará en los periodos y frecuencias que se estimen pertinentes el Diagnóstico de la infraestructura y condiciones de accesibilidad de las Direcciones Regionales, buscando identificar los ítems a priorizar y teniendo en cuenta el criterio de ajustes razonables.

e) <u>Sistemas de información</u>

En esta categoría las principales actividades, tareas o acciones a realizar son las siguientes:

- Implementar un sistema de información en la Entidad que cumpla con los requisitos establecidos en el autodiagnóstico de MIPG en el cual se pueda registrar, gestionar y controlar, todas las PQRSDF que presenten los ciudadanos, grupos de valor y grupos de interés de Prosperidad Social a través los canales de atención habilitados para este fin.
- Habilitar un espacio en la página Web de la Entidad donde se pueda consultar de manera permanente las bases de datos abiertos de Prosperidad Social
- Establecer ventanillas únicas virtuales donde la Entidad organice la información relacionada con trámites y servicios.

f) <u>Publicación de información</u>

En esta categoría las principales actividades, tareas o acciones a realizar son las siguientes:

- Publicar la siguiente información en lugares visibles (diferentes a los medios electrónicos:

  - Localización física de sede central y sucursales o regionales
  - Horarios de atención de sede central y sucursales o regionales
  - Teléfonos de contacto, líneas gratuitas y fax
  - Carta de trato digno
  - Listado de trámites y servicios
  - Responsable (dependencia o nombre o cargo) de la atención de peticiones, quejas, reclamos y/o denuncias
  - Correo electrónico de contacto de la Entidad
  - Noticias
  - Información relevante de la rendición de cuentas
  - Calendario de actividades

- Publicar en la página Web de la Entidad en la sección de transparencia y acceso a la información pública, la siguiente información:

- Mecanismos para la atención al ciudadano
- Localización física, sucursales o 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
- Informe de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de acceso a la información.

- Mantener actualizada, disponible y accesible la oferta institucional para los diferentes grupos de valor, grupos de interés y ciudadanía en general, fundamentada en el enfoque diferencial y el lenguaje claro.

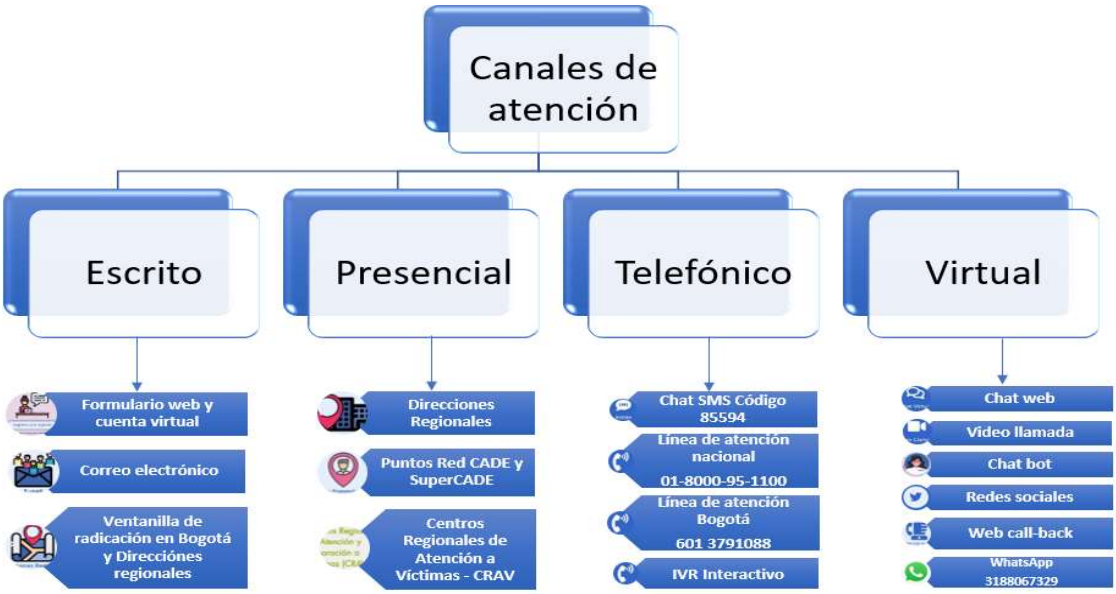
g) <u>Canales de atención</u>

En esta categoría las principales actividades, tareas o acciones a realizar son las siguientes:

- Implementar, desarrollar, contratar y/o fortalecer canales de atención que permitan la interacción con los ciudadanos, grupos de valor y grupos de interés, garantizando que sean adecuados (con enfoque diferencial) y suficientes para la óptima prestación del servicio.
- Establecer, sistematizar y divulgar los protocolos de servicio de todos los canales de atención con los que cuenta la Entidad.

Los canales de atención en Prosperidad Social son:

Ilustración 4 Canales de Atención



Fuente: creación GIT Participación Ciudadana

La descripción de cada uno de los canales de atención y su operación para la gestión de las PQRSDF se detalla en un Acto Administrativo interno y en la *Guía de Gestión de Peticiones G-PC-3*.

h) <u>Protección de datos personales</u>

En esta categoría las principales actividades, tareas o acciones a realizar son las siguientes:

- Establecer, publicar, divulgar, implementar y mantener actualizada una política de tratamiento de datos personales.

  En Prosperidad Social, la Política de Protección de Datos personales esta publicada en la página Web en la que se señalan los referentes normativos correspondientes, los principios rectores, información sobre protección de la privacidad, recolección y uso de información personal, seguridad, enlaces a otras páginas, definiciones generales, entre otros aspectos. https://prosperidadsocial.gov.co/politica-de-proteccion-de-datos-personales/

i) <u>Gestión de PQRSDF</u>

En esta categoría las principales actividades, tareas o acciones a realizar son las siguientes:

- Emitir y/o actualizar un acto administrativo que regule la gestión de las PQRSDF de la Entidad.
- Establecer y/o fortalecer los sistemas y los mecanismos idóneos y eficientes que permitan la radicación de las peticiones a través de todos los canales habilitados por la Entidad.
- Implementar y/o actualizar la metodología para el manejo y gestión de las PQRSDF interpuestas en lenguas nativas o dialectos oficiales de Colombia, diferentes al español.
- Elaborar informes periódicos de la gestión de las peticiones y ejecutar las acciones que correspondan producto del análisis de estos en pro del mejoramiento continuo de los programas, proyectos y servicios ofertados por Prosperidad Social.

En Prosperidad Social, el proceso de gestión de las PQRSDF se describe en un Acto Administrativo interno y en la *Guía de Gestión de Peticiones G-PC-3*.

j) <u>Gestión del Talento Humano</u>

En esta categoría las principales actividades, tareas o acciones a realizar son las siguientes:

- Implementar y/o fortalecer los mecanismos de evaluación periódica del desempeño de los servidores públicos enfocada en el servicio al ciudadano.
- Incluir en el Plan Institucional de Capacitación de cada vigencia temas relacionados con la Política de Servicio al Ciudadano.

k) <u>Buenas prácticas</u>

En esta categoría las principales actividades, tareas o acciones a realizar son las siguientes:

- Implementar una serie de iniciativas o acciones que permitan fortalecer y mejorar la Política de Servicio al Ciudadano en la Entidad, tales como:

    - Desarrollar, contratar y/o tener disponible una aplicación móvil o una funcionalidad en la página Web de la Entidad para que los ciudadanos, grupos de valor o grupos de interés puedan presentar PQRSDF a través de ese medio.
    - Diseñar una estrategia para mejorar o fortalecer la cultura de servicio en la Entidad.
    - Definir e implementar una estrategia de uso de lenguaje claro (oral y escrita) en la Entidad, teniendo en cuenta lo establecido en la Guía de Lenguaje Claro para

Servidores Públicos de Colombia emitida por el Departamento Nacional de Planeación y los lineamientos que genere el Departamento Administrativo de la Función Pública; y las otras que se identifiquen.

9.2.2.2 ESCENARIO DE TRÁMITES Y SERVICIOS

Desde la perspectiva de ventanilla hacia afuera se desarrollaron políticas que permiten y facilitan la relación estado ciudadano haciendo que sea fluida, transparente y participativa, teniendo en cuenta que el trabajo con los trámites es uno de los mecanismos que se utiliza en esta relación Prosperidad Social ciudadano y para abordar este componente del modelo de participación ciudadana, es importante dar claridad a lo que se entiende como un Trámite y Otro Procedimiento Administrativo, debido a que en la Entidad contamos con los dos.

Trámite: es el conjunto de requisitos, pasos, o acciones reguladas por el Estado, dentro de un procedimiento administrativo misional, que deben efectuar los usuarios ante una institución pública o particular que ejerce funciones administrativas, para adquirir un derecho o cumplir una obligación prevista o autorizada por la ley y cuyo resultado es un producto o servicio[33].

Otros Procedimientos Administrativos de cara al usuario: conjunto de acciones que realiza el ciudadano de manera voluntaria, para obtener un producto o servicio que ofrece una institución de la administración pública o particular que ejerce funciones administrativas dentro del ámbito de su competencia.

Se caracterizan porque no son obligatorios y porque por lo general no tienen costo. En caso de tenerlo se debe relacionar el respectivo soporte legal que autoriza el cobro. En la mayoría de los casos estos procedimientos administrativos están asociados con un trámite, ya que de este se pueden generar acciones de consulta, certificaciones, constancias, entre otras, los cuales acreditan el resultado de un trámite.

Para este escenario de Trámites Prosperidad Social sigue los lineamientos determinados por el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) en la Guía Metodológica para la Racionalización de Trámites. La Oficina Asesora de Planeación consolida las actividades establecidas por las áreas misionales en la estrategia de racionalización de trámites para cada vigencia en el marco del Plan Anticorrupción y de Servicio al Ciudadano que debe prepararse y publicarse antes del 31 de enero de cada año, y aplicarle tres seguimientos al año a las acciones contempladas en ella.

[33] Adaptada de la definición emitida en el Glosario del Departamento Administrativo de la Función Pública. Recuperado septiembre de 2022 de: https://www.funcionpublica.gov.co/web/suit/glosario1

Las Direcciones Misionales son las responsables de los trámites y la ejecución de las acciones de mejora que se establezcan, esto debido a que son éstas las encargadas de gestionar los servicios ofrecidos por la Entidad.

La Oficina Asesora de Planeación realiza la actualización en el Sistema Único de información de Trámites[34] (SUIT), de acuerdo con la información remitida por las Direcciones Misionales.

9.2.3 ESCENARIO TRANSVERSAL ACCESO A LA INFORMACIÓN

Desde la Constitución Política de Colombia y la Ley 1712 de 2014 el acceso a la información se concibe como un derecho fundamental que tienen todas las personas para conocer la existencia y acceder a la información pública en posesión o bajo el control de las entidades del Estado. El acceso a la información solamente podrá restringirse de manera excepcional por razones que deben estar contempladas en la ley o en la Constitución y ser acordes con los principios de una sociedad democrática.

Para garantizar el acceso a la información una de las obligaciones que tienen las entidades públicas es la de divulgar de manera proactiva la información de carácter pública y responder de buena fe, de manera adecuada, veraz, oportuna y accesible a las solicitudes de acceso presentadas por los ciudadanos, grupos de valor y grupos de interés.

El acceso a información es la herramienta fundamental para que se den los procesos de participación, control social, gestión de trámites y peticiones, es por ello que en el marco de la materialización de la Política Nacional de Participación Ciudadana en la gestión pública y de la Política Nacional de Servicio al Ciudadano, en el presente Modelo el acceso a la Información se desarrolla más que como un nivel de participación ciudadana, como eje transversal y obligatorio en todos los escenarios de interacción.

Dentro de los aspectos a implementar en este escenario están:

- Estrategias de manejo y administración de la información pública
- Acciones de seguimiento sobre el acceso de la información pública en la Entidad
- Criterios diferenciales de accesibilidad a la información pública
- Estrategias de divulgación de la información pública
- Ventanillas únicas virtuales para el acceso a la información pública

[34] El SUIT es la fuente única y válida de la información de los trámites que todas las instituciones del Estado ofrecen a la ciudadanía, facilita la implementación de la política de racionalización de trámites y contribuye a fortalecer el principio de transparencia, evitando la generación de focos de corrupción. Fuente DAFP

9.3 RELACIÓN DEL MODELO INSTITUCIONAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y SERVICIO AL CIUDADANO CON EL SISTEMA DE GESTIÓN DE PROSPERIDAD SOCIAL

El presente Modelo describe las interacciones que se dan con los grupos de valor, los grupos de interés y la ciudadanía en general en los diferentes escenarios de relacionamiento que se configuran en el marco de las políticas de gestión que están de la "ventanilla hacia afuera", las cuales ya han sido señaladas a lo largo del documento.

Bajo la estructura de operación por procesos del sistema de gestión implementado por Prosperidad Social, los escenarios de relacionamiento con los grupos de valor, los grupos de interés y la ciudadanía en general están vinculados principalmente al proceso de Participación y Servicio al Ciudadano del mapa de procesos, el cual corresponde al nivel de Procesos transversales del sistema.

Existe también relación del escenario de relacionamiento de Acceso a la información con el proceso de Comunicación Estratégica, del nivel de procesos Estratégicos del mapa, ya que comparten como propósito, el gestionar la comunicación institucional para facilitar el acceso oportuno a la información, lo que hace transversal este escenario ante los demás.

Ilustración 5 Relación de los escenarios de relacionamiento con las Políticas de Participación Ciudadana y Servicio al Ciudadano

Fuente: creación GIT Participación Ciudadana

Ilustración 6 Relación de los escenarios de relacionamiento con el Mapa de Procesos de Prosperidad Social

Fuente: Departamento Administrativo para la Prosperidad Social

El proceso de Participación y Servicio al ciudadano dentro de su batería documental cuenta con la caracterización del proceso, manuales, guías y formatos, siendo el presente Manual el principal marco de referencia para el desarrollo de las orientaciones que permitan la gestión de los diferentes escenarios de relacionamiento descritos.

ESQUEMA MONITOREO, SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

Para el presente Modelo Institucional de Participación Ciudadana y Servicio al Ciudadano se plantea el siguiente esquema de monitoreo, seguimiento y evaluación, que como lo indica su nombre, está referenciado a tres acciones de control, las cuales, a su vez pueden relacionarse con las tres líneas de defensa del Sistema de Control Interno desarrollado por el Modelo integrado de Planeación y Gestión, específicamente en cuanto a los responsables tanto de las acciones de control como de las líneas de defensa:

Ilustración 7 Esquema de monitoreo, seguimiento y evaluación

El **Monitoreo** comprende las acciones que los servidores de los diferentes grupos de trabajo realizan en su gestión cotidiana para ejercer control en el desarrollo de las actividades de los procesos que están a su cargo, está relacionado con la primera línea de defensa dado que se trata del desarrollo de las actividades de autocontrol propias del proceso. En el marco del presente documento, dentro de estas acciones de monitoreo se contemplan: reportes diarios de gestión de PQRSDF, reportes de incidencias del Sistema de gestión de peticiones, reportes de peticiones extemporáneas, reuniones de equipo, y demás controles de los procesos relacionados a los escenarios de relacionamiento.

El **Seguimiento** está relacionado con la segunda línea de defensa, la cual es asumida por la Media y Alta Gerencia como son los líderes del proceso, la Oficina Asesora de Planeación, Directores Técnicos, Jefes de oficina y a quienes les corresponda identificar las alertas tempranas en la gestión de la primera línea de defensa. Como herramientas para el seguimiento de la gestión de los escenarios de relacionamiento, se cuenta con instrumentos institucionales como el seguimiento al Plan de Acción, el seguimiento al PAAC y el seguimiento a la Matriz de riesgos.

La **Evaluación** se relaciona con la tercera línea de defensa, la cual corresponde a la evaluación independiente a la gestión que, realiza la Oficina de Control Interno utilizando los mecanismos y herramientas de auditoría interna, así como estableciendo cursos de acción que le permitan generar alertas y recomendaciones a la administración, a fin de evitar posibles incumplimientos o materializaciones de riesgos en los diferentes ámbitos de la entidad.

En cada una de estas acciones del esquema, se identifican las oportunidades de mejora que darán origen los planes de mejoramiento correspondientes.

Tabla 5 Esquema de monitoreo, seguimiento y evaluación

Acción	Línea de defensa a la que se puede relacionar	Herramienta de Gestión	Frecuencia	Responsable
Monitoreo	1era línea de defensa	Controles del proceso	Según control	Servidores de los procesos relacionados con cada escenario
Seguimiento	2da línea de defensa	Seguimiento Plan de Acción, PAAC y Riesgos	Trimestral o Cuatrimestral (según el seguimiento)	OAP Líderes de proceso Directores Técnicos, Jefes de Oficina
Evaluación	3ra línea de defensa	Auditorías Internas Informes seguimiento de MIPG	Semestral	Oficina de Control Interno

Los resultados del monitoreo, seguimiento y evaluación del Modelo Institucional de Participación y Servicio al Ciudadano deben ser presentados en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño para retroalimentación y toma de decisiones.

10. DOCUMENTOS INTERNOS RELACIONADOS

Tabla 6 Documentos Internos Relacionados

CÓDIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO
G-PC-1	Guía para el protocolo de atención y servicio al ciudadano
G-PC-2	Guía para la caracterización de grupos de valor y grupos de interés
G-PC-3	Guía para la gestión de peticiones
G-PC-4	Guía para la identificación y caracterización de las actividades de participación ciudadana en el ciclo de gestión

CÓDIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO
G-PC-5	Guía para el desarrollo metodológico de las actividades de participación ciudadana
G-PC-6	Guía para determinar la calidad de las respuestas dadas a las PQRSDF
G-PC-7	Guía con orientaciones generales para la elaboración e implementación de encuestas de satisfacción
F-PC-2	constancia de radicación de peticiones verbales
F-PC-6	Formato peticiones escritas
F-PC-7	Ficha técnica de identificación y caracterización de las actividades de participación ciudadana
F-PC-10	Formular preguntas en el desarrollo de actividades de participación ciudadana
F-PC-8	Evaluación actividades de participación ciudadana
F-PC-11	Evaluación de la calidad de las PQRSDF
F-PC-3	Identificación de objetivo y alcance del ejercicio de caracterización de grupos de valor y grupos de interés
F-PC-4	Priorización de variables del ejercicio de caracterización de grupos de valor y grupos de interés
F-PC-13	Programación mensual de las actividades de participación ciudadana
F-PC-5	Reporte semestral de la ejecución de las actividades de participación ciudadana
F-PC-12	Encuesta de satisfacción ciudadana canales de atención
M-DE-3	Manual de direccionamiento estratégico y planeación
M-DE-1	Manual del sistema de gestión
F-DE-20	Plan anticorrupción y de atención al ciudadano
F-DE-36	Matriz de evaluación de comentarios de la ciudadanía
F-DE-35	Formato formulación plan de acción
P-GTI-2	Procedimiento entrega información
P-CE-3	Procedimiento para el manejo de la comunicación externa
F-ICI-1	Autorización para el tratamiento de datos personales
G-DAP-4	Guía conceptual enfoque diferencial
G-DAP-3	Enfoque étnico diferencial
G-DAP-5	Guía transversalización de género
G-DAP-6	Guía de enfoque diferencial étnico: indígenas
G-DAP-7	Guía de enfoque diferencial étnico: lineamientos para la atención a población afrocolombiana, negra, palenquera y raizal

CÓDIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO
G-DAP-8	Guía de enfoque diferencial: lineamientos para la atención a la población adulta mayor
G-DAP-9	Guía de enfoque diferencial: lineamientos para la atención a población con discapacidad
G-DAP-10	Guía de enfoque diferencial étnico: lineamientos para la atención a población Rrom
G-DAP-11	Guía enfoque diferencial: lineamientos para la atención niños, niñas y adolescentes
G-IP-59	Guía protocolo para la socialización de proyectos de infraestructura social
P-IP-17	Procedimiento de acompañamiento social a proyectos de infraestructura social y hábitat
M-IP-14	Manual operativo auditorias visibles de los proyectos de infraestructura social y hábitat

BIBLIOGRAFÍA

- Consejo para la gestión de desempeño institucional. Modelo Operativo. Sistema de Gestión. MIPG. Bogotá D.C.

- Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP, Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República y Programa Nacional de Servicio al Ciudadano del DNP. Guía de Caracterización de Ciudadanos, Usuarios y Grupos de interés. Bogotá D.C.

- Departamento Administrativo de la Función Pública. Sistema de Gestión. Modelo Integrado de Planeación y Gestión. Glosario de Términos (junio de 2020). Bogotá D.C.

- Departamento Administrativo de la Función Pública. Niveles de la Participación Ciudadana. Bogotá. Recuperado de: https://www.funcionpublica.gov.co/web/eva/niveles-de-participacion-ciudadana

- Departamento Administrativo de la Función Pública. Servicio al Ciudadano. Glosario. Recuperado en agosto de 2019 de https://www.funcionpublica.gov.co/glosario

- Departamento Administrativo de la Función Pública. Colección de Prácticas en Participación Ciudadana. Recuperado en octubre de 2022 de https://www.funcionpublica.gov.co/web/coleccion-practicas/inicio

- Departamento Administrativo para la Prosperidad Social. Guía para la caracterización de Grupos de Valor y Grupos de Interés. Junio 2020. Bogotá D.C.

- Instituto Electoral y de Participación Ciudadana. Banco de Buenas Prácticas. Jalixco. Recuperado en octubre de 2022 de http://www.iepcjalisco.org.mx/participacion-ciudadana/banco-de-buenas-practicas/

- Ministerio de Vivienda y Urbanismo. Oficina de Participación Ciudadana. Selección de Buenas Prácticas de Participación Ciudadana. Gobierno de Chile. 2018. Recuperado en octubre de 2022 de https://www.minvu.gob.cl/wp-content/uploads/buenaspracticas_2018.pdf

- Observatorio Internacional de la Democracia Participativa (OIDP) e Instituto de Gobierno y Políticas Públicas de las Universidad Autónoma de Barcelona. Guía para la detección de Buenas Prácticas en procesos participativos. 2006. Recuperado en octubre de 2022 de https://www.oidp.net/docs/repo/doc599.pdf

- PNUD - ParlAmericas. Buenas Prácticas de Transparencia y Participación Ciudadana en los poderes legislativos de las Américas. 2017. Recuperado en octubre de 2022 de https://parlamericas.org/uploads/documents/Buenas%20pr%C3%A1cticas%20en%20las%20Am%C3%A9ricas.pdf

CONTROL DE CAMBIOS Y VERSIONES		
VERSIÓN	**FECHA DE APROBACIÓN**	**RAZÓN DE LA MODIFICACIÓN**
1	Diciembre de 2019	Creación del Documento
2	Noviembre 2022	Se ajustó y actualizó todo el documento, dentro de lo que se resalta lo siguiente: • Actualización de lineamientos técnicos fundamentados en información suministrada por el DAFP, DNP y Ministerio de Tecnologías de la Información. • Actualización de las referencias normativas, de las definiciones y las siglas. • Inclusión de los numerales 6. Documentos externos relacionados; 7. Políticas de operación; 8. Roles y responsabilidades y 10. Documentos internos relacionados. • Ajustes y actualizaciones del Modelo Institucional de Participación Ciudadana y Servicio al Ciudadano. • Inclusión del numeral relacionado con la identificación y reconocimiento de Buenas Prácticas de Participación Ciudadana. • Inclusión del enfoque diferencial en la definición de los lineamientos del Manual. • Se insertó el índice de las tablas.

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
Nombre: Myriam Orozco Rubio **Cargo:** Profesional especializado GIT de Participación Ciudadana **Nombre:** Fabio Gómez Romero **Cargo:** Profesional especializado GIT de Participación Ciudadana	**Nombre:** Edwin Giovanny Torres Alfonso **Cargo:** Coordinador del GIT de Participación Ciudadana	**Nombre:** Jonathan Ramírez Nieves **Cargo:** Secretario General