PROSPERIDAD SOCIAL

Informe Revisión por la Dirección Sistema De Gestión de la Calidad ISO 9001:2015

Departamento Administrativo para la Prosperidad Social
Bogotá, enero 2023

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.

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.

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN 3

INFORME DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN 2022 4

1. El Estado de las Acciones de las Revisiones por la Dirección Previas. 4

2. Los Cambios en las Cuestiones Externas e Internas que sean Pertinentes al Sistema de Gestión de la Calidad. 12

3. la información sobre el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad, incluidas las tendencias relativas a:.....13

a) la satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes; ENCUESTAS.....54

b) El Grado en que se han Logrado los Objetivos de la Calidad; 60

c) El Desempeño de los Procesos y Conformidad de los Productos y Servicios; 66

d) Las No Conformidades y Acciones Correctivas; 71

e) Los Resultados de Seguimiento y Medición; 75

f) los resultados de las auditorias;.....82

g) El Desempeño de los Proveedores Externos; 87

d) La Adecuación de los Recursos;.....99

e) La Eficacia de las Acciones Tomadas para Abordar los Riesgos y las Oportunidades (Véase 6.1); 101

f) Las Oportunidades de Mejora. 106

CONCLUSIONES Y COMPROMISOS.....109

INTRODUCCIÓN

La Revisión por la Dirección representa la documentación del análisis de los resultados del sistema para la toma de decisiones orientada a promover la mejora continua en la entidad, Prosperidad Social en su segundo año de implementación realiza la segunda Revisión por la Dirección, en el marco de la Ruta de la Calidad y Excelencia, objetivo trazado por la Dirección General.

Se presentó la información requerida para dar cumplimiento al requisito 9.3 Revisión por la Dirección de la norma internacional ISO 9001:2015, se expusieron cada uno de los requisitos requeridos en esta norma, información entregada y expuesta por parte de los procesos y dirigido por el proceso de Direccionamiento Estratégico. En cada punto se analiza las debilidades y fortalezas y al final se exponen las conclusiones y compromisos que quedaran para la vigencia 2023, con el fin de asegurar la conveniencia, adecuación, eficacia del sistema y la alineación continua con la Dirección estratégica de la organización y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG

Con este ejercicio se logró por parte de la Alta Dirección la toma de decisiones para establecer oportunidades de mejora para lograr los objetivos planteados en el Sistema.

Bajo el liderazgo de la Alta Dirección se presenta el siguiente informe que comprende el periodo 2022 y contiene las entradas y posteriormente las salidas que son exigidas por la NTC ISO 9001:2015.

INFORME DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN 2022

Este informe contiene la recopilación de la información suministrada de los procesos para dar cumplimiento a los requisitos exigidos por la norma, la consolidación y presentación de la información fue a cargo de la Oficina Asesora de Planeación como responsable de este Sistema, es la segunda Revisión por la Dirección que se realiza dado que desde se inicio es el segundo año de implementación.

1. El Estado de las Acciones de las Revisiones por la Dirección Previas.

La Revisión por la Dirección del año 2021, es la última evaluación realizada al Sistema de Gestión de la Calidad, la cual se realizó el 15 de diciembre del año 2021, en donde se presentaron los avances de la implementación y los requisitos que exige el numeral 9.3 de la norma internacional ISO 9001:2015, en esta reunión se identificaron oportunidades de mejora para ser evaluadas e implementadas para la vigencia 2022.

Los compromisos resultantes de esta Revisión por la Dirección, se solicitó por medio de correo electrónico a los diferentes procesos tomar las acciones respectivas, para lo cual se presentó su avance y estado:

PROCESO DE PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO

✓ Frente a la exposición realizada por el proceso de Participación y Servicio al Ciudadano se solicita que se documente como Oportunidad de Mejora en el aplicativo KAWAK la implementación del nuevo canal de atención (WhatsApp), con el fin de documentar su planificación y que se vea reflejada esta mejora a la atención de los ciudadanos.

Avance 100%: Se establece un plan de trabajo y se documenta en la Oportunidad de Mejora ID 350 *"Documentar la implementación del nuevo canal de atención (WhatsApp), con el fin de estructurar su planificación y se refleje la mejora a la atención de los ciudadanos*.", se establecieron las siguientes acciones de mejora:

- Definir la configuración WhatsApp por el operador quien solicita la aprobación a Facebook, de la cuenta para la Entidad.
- Definir el flujo de respuestas del BOT de WhatsApp hacer pruebas del flujo de respuestas y hacer correcciones.
- Divulgar a través de la oficina de comunicaciones en la página y en las diferentes redes sociales la salida a producción de WhatsApp de DPS.

- Definir la encuesta de satisfacción en WhatsApp para el usuario al finalizar la interacción.

Se completó la implementación de la APP Móvil WhatsApp; y la cuenta quedo aprobada el 29 de enero de 2022, el 1 de febrero se terminó la configuración del perfil por el operador, se hicieron correcciones al flujo de respuestas del Bot y el 8 de febrero salió a producción con el número telefónico 3188067329 para la atención a los ciudadanos; la oficina de comunicaciones hizo la divulgación en la página y en las diferentes redes sociales el 8 y 9 de febrero. En abril cambio el operador a ASD-IQ en donde se realizó la portabilidad de WhatsApp y estabilización. Se definió la encuesta de satisfacción en WhatsApp a todos los ciudadanos una vez termina la interacción y son las mismas 5 preguntas que se aplican para los demás canales virtuales y canal telefónico. Actualmente se encuentra en producción.

✓ Articular con los enlaces municipales la gestión de novedades de los programas (Familias en Acción y Nuevos Programas), en razón a que se reciben quejas de los beneficiarios de estos programas, indicando la falta de información por los enlaces y no procesamiento de novedades que se indican por la Entidad se deben gestionar a través de estos enlaces.

Avance 100%: Se determino que no se debe documentar dado que la entidad cuenta con encuestas de satisfacción e informes de calidad de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y felicitaciones, las actividades que se realizaron en los programas de Familias en Acción y Nuevos Programas lograron mejorar esta percepción.

De los beneficiarios encuestados en el programa de Familias en Acción, encontramos que:

- Más del 97% de los beneficiarios han manifestado tener una buena experiencia.
- Alrededor del 92% ha recibido una buena atención por parte del personal, donde sólo en San Andrés y Providencia el porcentaje de buena atención fue menor al 90%.
- Cerca del 82% de los beneficiarios consideran que es fácil realizar el cobro del incentivo.
- El canal de información más utilizado con cerca del 50% de las respuestas por parte de los encuestados fue el enlace municipal de manera presencial.
- El 92% de los beneficiarios manifestó que la información transmitida por los medios oficiales del programa fue clara.

El Grupo Interno de Trabajo GIT de Participación Ciudadana realiza una medición trimestral sobre la calidad de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y felicitaciones a través de un muestreo de respuestas por el método estratificado proporcional aleatorio. Frente al nivel de calidad el GIT Familias en Acción alcanzó un 99,20% y la Subdirección de Transferencias Monetarias Condicionadas - TMC, un 89,70% en el tercer trimestre de julio a septiembre de 2022. La principal conclusión de este informe trimestral es que teniendo en cuenta que para este trimestre no se presentaron resultados inferiores al 90%.

Los criterios analizados fueron los siguientes:

DIMENSIÓN	CRITERIO
Resolución de fondo	La respuesta emitida resuelve concretamente la petición.
	La respuesta resuelve totalmente la petición.
Fundamentación de la respuesta	La repuesta emitida explica las razones de la misma al peticionario.
Claridad y compresión	La repuesta está escrita en un lenguaje claro y comprensible.
Oportunidad de las respuestas	La respuesta es oportuna de acuerdo con los términos legales.
	La respuesta es pertinente para el momento situacional del peticionario.
Completitud de la Respuesta	En el evento que el peticionario debe dirigirse a alguna sede para adelantar algún trámite, se le informa los canales de atención.
Destinación Efectiva	El nombre y apellido del peticionario y la dirección física o electrónica de notificación de la respuesta es acorde con la indicada en la petición.

- ✓ Respuesta a peticiones en Lenguaje Claro y comprensible para los ciudadanos, para ello, es necesario realizar una revisión de las plantillas de respuesta que se tienen en cada programa misional, con el objetivo de actualizar la información y ajustar su contenido acorde con los lineamientos de Lenguaje Claro desarrollados por DNP y Función Pública. (Programas misionales)

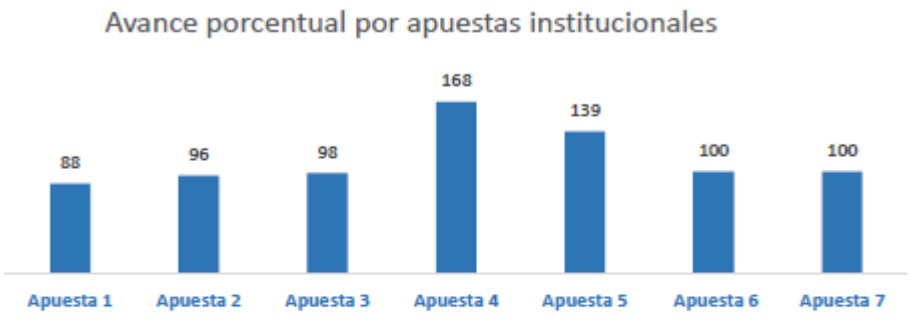
Avance 100%: Se establece un plan de trabajo y se documenta en la Oportunidad de Mejora ID 351 *"Respuesta a peticiones en Lenguaje Claro y comprensible para los ciudadanos, para ello, es necesario realizar una revisión de las plantillas de respuesta que se tienen en cada programa misional, con el objetivo de actualizar la información y ajustar su contenido acorde con los lineamientos de Lenguaje Claro desarrollados por DNP y Función Pública. (Programas misionales)."*, se estableció la siguiente acción de mejora: *"Implementar las acciones que permitan el avance hacia el cumplimiento de la estrategia de lenguaje claro definida por Prosperidad Social".*

Se realizaron las siguientes acciones: Se participo en el IV seminario Internacional de Lenguaje Claro, se gestiona y participa en la Reunión con el Departamento Administrativo de la Función Pública como estrategia para articular, recibir asesoría y lineamientos sobre la Estrategia de Lenguaje Claro, se realizó el curso de Lenguaje Claro ofertado por el Departamento Nacional de Planeación; realizando los niveles de Lenguaje Escrito, Oral, Corporal, y laboratorios de simplicidad, se realizan varias pieza comunicativa de Lenguaje Claro es publicada y publicitada en la página de la entidad y enviada a los correos de los funcionarios de la entidad, se puso a disposición de los ciudadanos algunas plantillas de respuesta que son generadas por los grupos internos de trabajo, Se aplicaron las estrategias de Lenguaje Claro en las plantillas de respuesta para inscripciones del programa Familias en Acción, se publica en la intranet una pieza comunicativa enfatizando en uno de los compromisos que solicito el Señor Presidente Gustavo Petro en su posesión y es privilegiar el diálogo en un lenguaje común y que sea comprensible en cualquier nivel, se crea el documento "ORIENTACIONES GENERALES PARA PROMOVER EL USO DE LENGUAJE CLARO" por parte del Grupo Interno de Trabajo de Participación Ciudadana como guía para que se comuniquen los funcionarios de la entidad con los diferentes grupos de valor e interés, se revisaron y ajustaron las plantillas de respuesta de los programas Misionales Jóvenes en Acción, Colombia Mayor, IVA e Ingreso Solidario, según las pautas del Lenguaje Claro, y se evaluaron que tan claras, sencillas y entendibles son, entre otras acciones. Con estas acciones se da por cumplida esta oportunidad de mejora.

PROCESO IMPLEMENTACIÓN DE POLITICAS, PROGRAMAS Y PROYECTOS

- ✓ Se observaron los resultados de las Apuestas Estratégicas del Plan Estratégico Institucional en donde algunos indicadores están por debajo del 70%, se propone que los indicadores que no superen el 80% al cierre de este año, se documenten las oportunidades de mejora que se están llevando a cabo para lograr el cumplimiento de estas metas en el 2022 (cierre del Plan Estratégico), para dar cumplimiento a los requisitos de la norma técnica de calidad ISO 9001:2015.

Avance 100%: Se determino que no se debe documentar dado que la entidad cuenta con un conjunto de indicadores que permitieran efectuar seguimiento al logro de las apuestas estratégicas formuladas para la Entidad, las actividades para el logro de estas metas se registran y se les realiza seguimiento por medio del Plan de Acción, para la presente vigencia los resultados de las apuestas estratégicas superaron el 80%, información con corte al tercer trimestre (30 de septiembre del 2022).



Fuente: Elaboración propia.

Apuesta 1	La Estrategia UNIDOS se rediseña y se consolida como puerta de ingreso de la población en Pobreza Extrema a la oferta social del Estado.
Apuesta 2	Los programas de Transferencias Monetarias Condicionadas: Familias en Acción y Jóvenes en Acción se rediseñan y atienden prioritariamente población en pobreza extrema de la Estrategia UNIDOS.
Apuesta 3	La oferta de inclusión productiva contribuye a la reactivación económica de población en pobreza, pobreza extrema y/o víctima del desplazamiento forzado.
Apuesta 4	Los Proyectos de Infraestructura Social, productiva y Hábitat benefician a comunidades en pobreza y vulnerabilidad en el marco de la ruta para superación de la pobreza, contribuyendo a la reactivación económica.
Apuesta 5	Prosperidad Social posiciona su liderazgo en la articulación de la oferta social del Estado en el marco de la Ruta para la superación de la pobreza y la Mesa de Equidad.
Apuesta 6	Equidad Digital se consolida como la plataforma de información del sector garantizando interoperabilidad con otros sistemas y fuentes de datos.
Apuesta 7	Prosperidad Social, enfocada en el fortalecimiento de su planeación, gestión y regionalización, articula la Ruta de Superación de la pobreza en su modelo de operación por procesos, en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG-

PROCESO EVALUACIÓN DE POLÍTICAS, PROGRAMAS Y PROYECTOS

- ✓ De acuerdo al estado actual de las evaluaciones que se están llevando a cabo a los diferentes programas sociales de la Entidad, la Oficina Asesora de Planeación como líder del proceso de Evaluación de Políticas, Programas y Proyectos, está iniciando un plan de trabajo de articulación y alineación con la Subdirección de pobreza de las dos evaluaciones de impacto: Superando Barreras y Empléate, la propuesta sería que se documentara este plan de trabajo como una oportunidad de mejora, con el fin también de regular que cualquier evaluación debe ser alineada con el proceso de Evaluación de Políticas, Programas y Proyectos.

Avance 100%: Se establece un plan de trabajo y se documenta en la Oportunidad de Mejora ID 352 *"Articular y alinear con la Subdirección de pobreza las dos evaluaciones de impacto: Superando Barreras y Empléate, con el fin de documentar y alinear las evaluaciones con el proceso de Evaluación de Políticas, Programas y*

Proyectos.", para lo cual se estableció realizar una acción frente al estado actual de las evaluaciones que se están llevando a cabo a los diferentes programas sociales de la Entidad, la Oficina Asesora de Planeación como líder del proceso de Evaluación de Políticas, Programas y Proyectos, inicio un plan de trabajo de articulación y alineación con la Subdirección de pobreza de las dos evaluaciones de impacto: Superando Barreras y Empléate.

La Subdirección de Pobreza realizó la matriz de consistencia y la ficha de evaluación de Superando Barreras y Empléate, según lineamientos del proceso de Evaluación de Políticas, Programas y Proyectos.

PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO

✓ Iniciar una campaña de socialización y acompañamiento de las directrices y procedimientos para el entendimiento y la implementación de las Salidas No conformes, Oportunidades de Mejora y Acciones correctivas, con el fin de documentar estas actividades que son requisitos de la norma técnica de calidad ISO 9001:2015 y así poder mostrar estas buenas prácticas que se vienen desarrollando al interior de Prosperidad Social.

Avance 95%: Se establece un plan de trabajo y se documenta en la Oportunidad de Mejora ID 347 *"Iniciar una campaña de socialización y acompañamiento de las directrices y procedimientos para el entendimiento y la implementación de las Salidas No conformes, Oportunidades de Mejora y Acciones correctivas, con el fin de documentar estas actividades que son requisitos de la norma técnica de calidad ISO 9001:2015 y así poder mostrar estas buenas prácticas que se vienen desarrollando al interior de Prosperidad Social"*, se establecieron las siguientes acciones de mejora:

- Realizar reuniones con los equipos de trabajo de los programas sociales para comprender e implementar las salidas no conformes en cuanto a su identificación, tratamiento y seguimiento de las salidas no conformes (6 programas) de acuerdo con los requisitos de la norma ISO 9001:2015.
- Actualizar el procedimiento de Gestión de Hallazgos, aclarando y definiendo fuentes, metodología y relación con el aplicativo KAWAK a implementar para los hallazgos, No conformidades y Oportunidades de mejora.
- Socializar por medio de reuniones virtuales a todos los Procesos y Direcciones Regionales la estructura y directrices metodológicas del Sistema de Gestión de la Calidad bajo la norma ISO 9001:2015, en donde se incluye el entendimiento y comprensión de las Salidas No conformes, Oportunidades de Mejora y Acciones Correctivas.

Frente a estas acciones de mejora se realizaron las siguientes actividades: - Se Implemento la metodología de las salidas no conformes de acuerdo con la norma ISO 9001: 2015 frente a su identificación, tratamiento y seguimiento para los siguientes 6 programas: Familias en Acción – Jóvenes en Acción – Mejoramiento de Vivienda – IRACA – Colombia Mayor y RESA y se encuentran registrados en el módulo de SNC del aplicativo Kawak. - Se actualizo el procedimiento de gestión de hallazgos a la versión 6, se subió al aplicativo KAWAK pendiente de aprobación. - Se han realizado socializaciones en la Orientación metodológica Ruta de la Calidad y la Excelencia en temas relacionados con la alineación de la planeación estratégica y con la estructura de alto nivel de la norma ISO 9001:2015, incluyendo las salidas no conformes, dirigido a las 35 Direcciones Regionales y procesos del Nivel Central.

- ✓ Definir una estrategia y/o lineamiento frente al seguimiento y control a las oportunidades de mejora que se encuentran en el aplicativo KAWAK, con el fin de mejorar los tiempos de planificación dado que evidencia un 6% de oportunidades de mejora vencidas.

Avance 95%: Se establece un plan de trabajo y se documenta en la Oportunidad de Mejora ID 348 *"Definir una estrategia y/o lineamiento frente al seguimiento y control a las oportunidades de mejora que se encuentran en el aplicativo KAWAK, con el fin de mejorar los tiempos de planificación dado que evidencia un 6% de oportunidades de mejora vencidas*", se establecieron las siguientes acciones de mejora:

- Actualizar procedimiento de Gestión de Hallazgos aclarando y definiendo fuentes, metodología y relación con el aplicativo KAWAK a implementar para los hallazgos, No conformidades y Oportunidades de mejora
- Remitir por medio de correos institucionales el seguimiento y/o reporte de los planes de mejoramiento de los hallazgos, no conformidades u oportunidades de mejora
-

Frente a estas acciones de mejora se realizaron las siguientes actividades: - Se actualizo el procedimiento de gestión de hallazgos a la versión 6, se subió al aplicativo KAWAK pendiente de aprobación – Se realizan seguimientos trimestrales correspondiente a los planes de mejoramiento que se formularon como resultado de las auditorias o revisiones por la dirección en los cuales ha mejorado los tiempos de implementación.
Durante la vigencia 2022 y a la fecha se presenta un consolidado total de 186 oportunidades de mejora en los diferentes procesos de la Entidad, de las cuales 88 (47.3%) se encuentran en proceso de ejecución y 98 (52.7%) en estado cerrado. Cabe destacar que a la fecha no se presentan Oportunidades de Mejora en Estado Vencido en ninguno de los procesos de la Entidad.

- ✓ Fortalecer el Sistema de Gestión de la Calidad de Prosperidad Social en los procesos de nivel nacional, en cuanto a la socialización de los lineamientos, herramientas y documentación, así como ampliar el alcance del sistema a las regionales, con el fin de involucrarlos y manejar solo una sola línea.

Avance 100%: Se establece un plan de trabajo y se documenta en la Oportunidad de Mejora ID 349 *"Fortalecer el Sistema de Gestión de la Calidad de Prosperidad Social en los procesos de nivel nacional, en cuanto a la socialización de los lineamientos, herramientas y documentación, así como ampliar el alcance del sistema a las regionales, con el fin de involucrarlos y manejar solo una sola línea."*, se establecieron las siguientes acciones de mejora:

- Realizar reuniones virtuales con el fin de socializar lineamientos, herramientas y documentación frente a la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad a todos los procesos y direcciones regionales.

- Gestionar la ampliación del alcance del Sistema de Gestión de la Calidad bajo la norma ISO 9001:2015 a todas las Direcciones Regionales con el fin certificarlas.

Frente a estas acciones de mejora se realizaron las siguientes actividades: - Se han realizado socializaciones virtuales en la Orientación metodológica Ruta de la Calidad y la Excelencia en temas relacionados con la alineación de la planeación estratégica y con la estructura de alto nivel de la norma ISO 9001:2015 dirigido a las 35 Direcciones Regionales y a todos los procesos del nivel central, por otra parte se realizó el primer encuentro nivel nacional y encuentro territorial donde se socializaron los sistemas de gestión de la entidad. - Se realizó la gestión para la contratación de la auditoría externa con el fin de realizar seguimiento al Sistema de Gestión de la Calidad, así como la ampliación del alcance a todas las Direcciones Regionales, se realiza la programación de la auditoría externa para el mes de enero.

- ✓ Fortalecer el seguimiento a los resultados de la evaluación al Mapa Institucional de Riesgos que realiza la Oficina de Control Interno, incluyendo controles en la metodología a cargo de la Oficina Asesora de Planeación; en las actividades del reporte de riesgos que se materialicen o presenten alguna brecha.

Avance 100%: Se establece un plan de trabajo y se documenta en la Oportunidad de Mejora ID 353 *"Fortalecer el seguimiento a los resultados de la evaluación al Mapa Institucional de Riesgos que realiza la Oficina de Control Interno, incluyendo controles en la metodología a cargo de la Oficina Asesora de Planeación; en las actividades del*

reporte de riesgos que se materialicen o presenten alguna brecha.", se estableció la siguiente acción de mejora:

- Revisar y actualizar la Guía para la Administración de Riesgos incluyendo controles en la metodología de acuerdo con la Guía de Riesgos de Función Pública; seguimiento a riesgos de corrupción y esquema de aseguramiento de las líneas de defensa,

Se realiza la actualización en el mes de marzo la "Guía para la Administración de Riesgos V9", se modifica el punto 5.4, se actualiza el seguimiento al mapa institucional de riesgos de la entidad, basada en la Guía de administración de riesgos y diseño de controles en entidades públicas del DAFP 2018 versión 4 bajo el esquema de líneas de defensa.

2. Los Cambios en las Cuestiones Externas e Internas que sean Pertinentes al Sistema de Gestión de la Calidad.

Prosperidad Social viene implementando una herramienta que identifica los factores internos, externos y de proceso que pueden impactar la consecución de sus objetivos estratégicos y así afectar la planificación del Sistema de Gestión de la Entidad, estos factores se encuentran en la Matriz Institucional de Riesgos y a partir de ellos se establecen riesgos, causas y consecuencias para cada proceso.

Algunos factores que se sobresalieron en el contexto de la vigencia 2022 son:

<u>Contexto Interno</u>

- PERSONAL - Capacidad técnica y multidisciplinaria de los equipos de trabajo
- ESTRATEGICOS - Nuevo modelo de operación por procesos
- PERSONAL - Escasez de recurso humano, especialmente en las áreas misionales.
- PROCESO - Sensibilización y apropiación de la gestión por procesos en la Entidad
- COMUNICACIÓN INTERNA - Dificultades en el flujo de información entre los diferentes niveles del proceso.

<u>Contexto Externo</u>

- POLÍTICOS - Articulación de acciones interinstitucionales e intersectoriales para la implementación de la Ruta de Superación de la Pobreza

- COMUNICACIÓN - Canales de comunicación que facilitan la información oportuna y de fácil acceso para los ciudadanos
- TECNOLOGICO - Dificultades en el acceso a la información de otras entidades públicas y/o privadas para la toma de decisiones.
- SOCIALES Y CULTURALES: Incremento en la persecución y amenazas a los líderes sociales y comunitarios, disminuyendo su voluntad de participación en los programas de la Entidad.
- ECONOMICOS Y FINANCIEROS: Recortes presupuestales que impactan el cubrimiento y la ejecución de los programas.

Para el Sistema de Gestión de la Calidad se hace necesario reforzar esta herramienta, con el fin de que se trabaje desde un insumo con una visión más estratégica y sea reforzada con los factores identificados en la operatividad trabajada desde la administración del riesgo tanto en el nivel nacional como en el regional, adicional que sean tenidas en cuenta las oportunidades de mejora al ser actualizado anualmente, con el fin de incluir y tener en cuenta esos factores internos, externos o de proceso que se presentan año tras año y que afectan al Sistema de Gestión de la Calidad permitiendo una mejor toma de decisiones.

Para este 2022 se destaca el avance tenido con las socializaciones realizadas tanto a nivel nacional y de regionales de la plataforma estratégica de la Entidad y de las herramientas de gestión para su seguimiento.

3. la información sobre el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad, incluidas las tendencias relativas a:

Por medio de cada programa se evidencia la entrega de los servicios y productos y se da cumplimiento a la misión y objetivos estratégicos de la entidad, por medio de operadores y/o convenios se realizan mediciones del desempeño de estos programas y así mismo mediciones de satisfacción y de percepción, con el fin de evaluar y poder retroalimentar esta información para la toma de acciones y/o oportunidades de mejora.

A continuación, se presenta el desempeño de los programas que Prosperidad Social según su misionalidad y su Plan Estratégico Institucional:

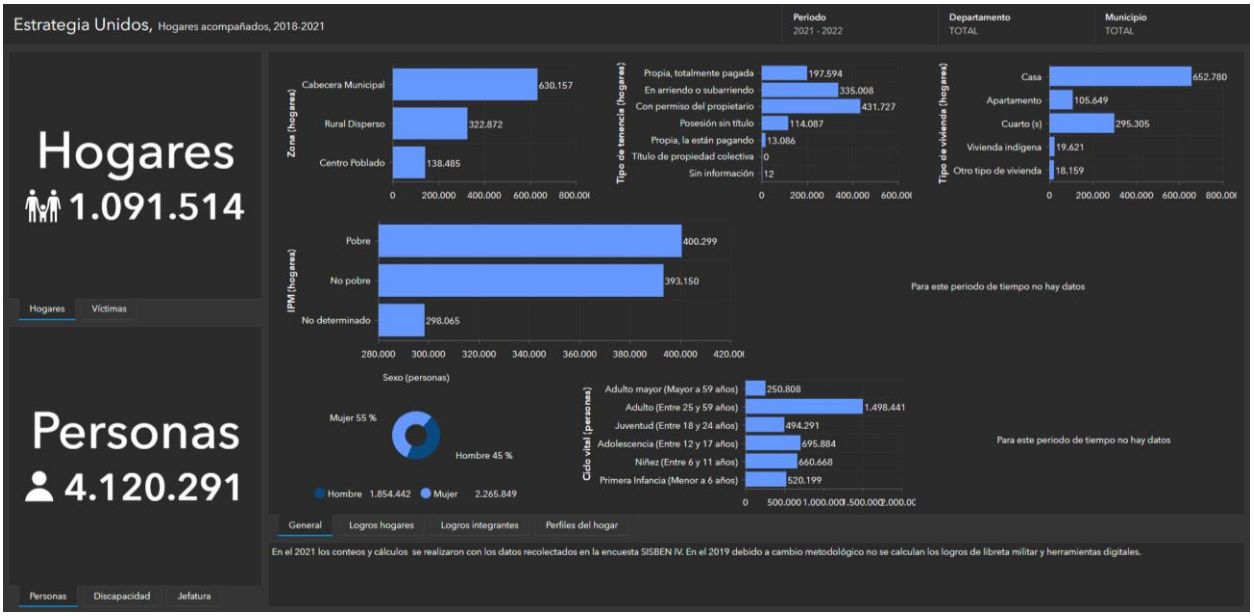
Programa Estrategia UNIDOS

En el proceso denominado Focalización, Caracterización y Gestión de Acompañamiento Poblacional y Territorial se desarrolla el Programa Estrategia UNIDOS, que busca identificar las condiciones socioeconómicas de los hogares, las

necesidades de gestión de programas y servicios para sus integrantes, para lo cual el programa primero realiza una caracterización donde se obtiene la medición de pobreza monetaria, la medición del índice de pobreza multidimensional y el cálculo de logros de la Estrategia

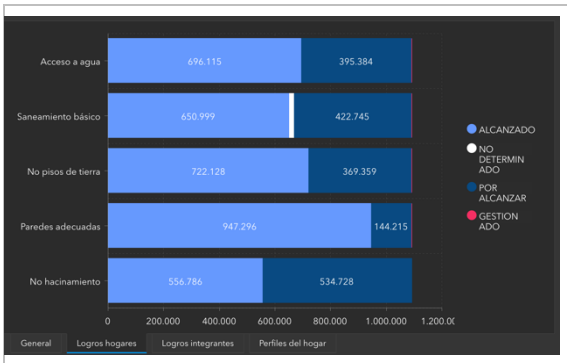
A partir de la encuesta SISBÉN para el periodo 2021-2022, mediante el cargue de información realizado en el Sistema de Información SIUNIDOS, se realizó la medición del índice de pobreza multidimensional y el cálculo de 12 logros de la Estrategia UNIDOS. Los resultados de la caracterización a partir de la información del SISBÉN pueden ser consultados en el siguiente enlace:

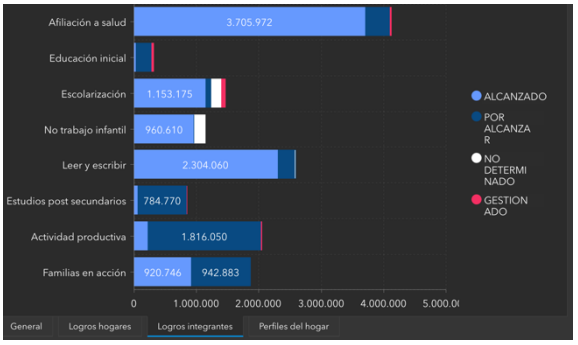
https://www.arcgis.com/apps/dashboards/711fa282825a4e48b9afb1aed57a7651



Información de caracterización 2021-2022 – Estrategia Unidos

De la información de SISBÉN, se evidencian las condiciones complejas de los hogares clasificados en el Grupo A en materia de acceso a una actividad productiva, acceso a una fuente adecuada de agua y de saneamiento básico.





Para la vigencia 2022 el programa continuó sin recursos para la operación en campo, sin embargo, al igual que en el año 2021 el programa siguió realizando la entrega de información de hogares para el acceso de oferta identificada en el cálculo de los 12 logros y la verificación de acceso a esta, a través del procesamiento de registros administrativos.

Dado que la Estrategia UNIDOS hace parte de una apuesta estratégica de la Entidad, se recomienda revisar la financiación del programa en el futuro con el fin de que este pueda contribuir con su intervención en la reducción de la pobreza extrema propuesta por la Entidad.

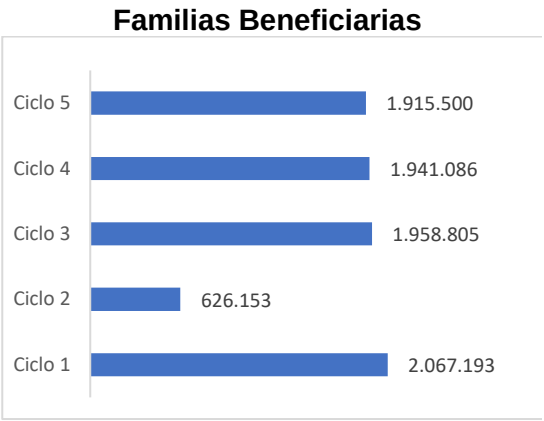
Programa Familias En Acción

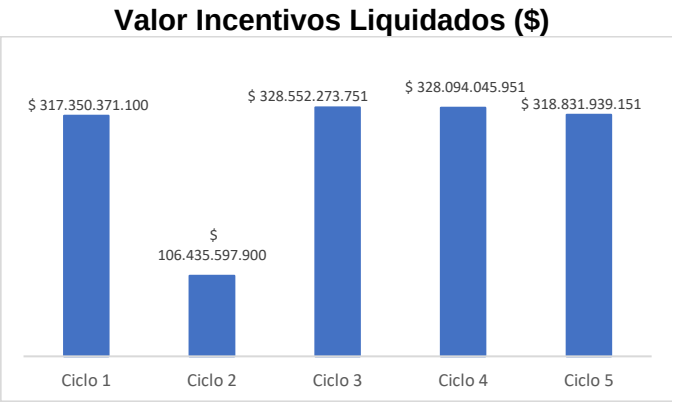
Objetivo General: contribuir a la superación y prevención de la pobreza, la formación de capital humano, a la formación de competencias ciudadanas y comunitarias, mediante el apoyo monetario directo y acceso preferencial a programas complementarios a las familias participantes y titulares del Programa Familias en Acción.

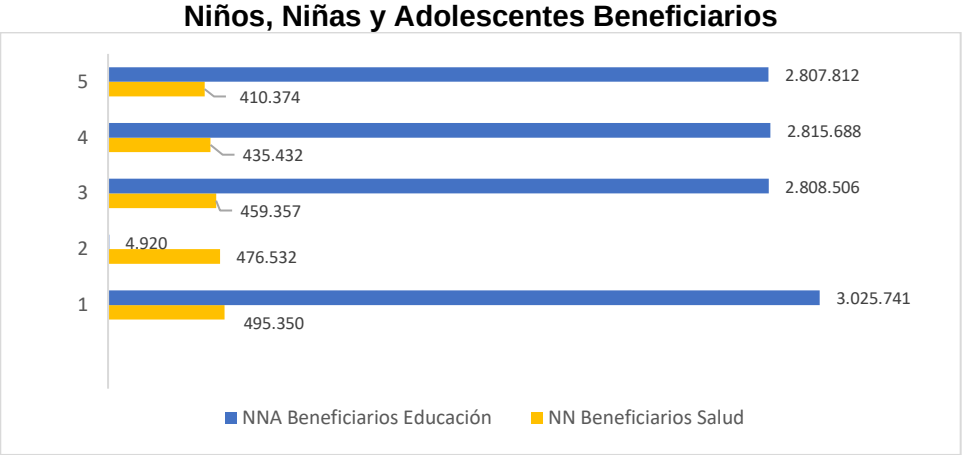
Meta de Gobierno 2018-2022: 2.400.000 familias beneficiarias de los incentivos de salud y educación.

Ejecución: a 19 de diciembre de 2022, el programa ha realizado 5 entregas de incentivos, beneficiando a 1.978.761 familias con un valor de $1.399.264.227.853: 455.404 niños y niñas menores de 6 años beneficiados con el incentivo de salud y 2.717.210 niños, niñas y adolescentes con los incentivos de educación. La diferencia de las familias beneficiarias y niños, niñas y adolescentes beneficiarios en educación para el ciclo 2, se debe a que en este periodo no se reconoce el incentivo educativo por ser periodo de vacaciones escolares. Durante el periodo de gobierno, los beneficiarios disminuyen en la medida en que el Programa no realizó nuevas

inscripciones para la Fase III, por encontrarse en proceso de rediseño para implementar el Sisbén IV y ajustar otros aspectos del programa:







Fuente: Sistema de Información Familias en Acción – SIFA. DTM. Prosperidad Social

El programa Familias en Acción, se ejecuta en los 1.103 municipios de los 32 departamentos del país y en 2 corregimientos departamentales. Las familias beneficiarias del programa se focalizan mediante 4 bases de información oficiales, según los criterios establecidos por el programa: Sisbén III; Estrategia Unidos, Registro Único de Víctimas-RUV y Listados censales indígenas. El valor de los incentivos es diferencial por grupo poblacional y por grupo de municipio (según pobreza por IPM) y, para el caso de los incentivos educativos también se diferencian grado escolar.

Recomendaciones

Se requiere la actualización oportuna del Sisbén IV y de los listados censales indígenas, instrumentos de focalización de los potenciales beneficiarios de los programas sociales.

Resultados de las Encuestas o Mediciones y/o Evaluaciones

Se llevó a cabo una encuesta para conocer el nivel de satisfacción de los participantes de los programas.

Diseño muestral: Estratificación por las 7 regiones que contienen el total de 33 departamentos en Colombia y selección de familias con la misma probabilidad de ser elegidas dentro de cada estrato. La siguiente tabla evidencia la distribución del tamaño de muestra. Para un total de 7.060 familias a encuestar que representan a 2.087.115 familias activas.

Las preguntas realizadas para el Programa Familias en Acción fueron:

- ¿Cómo ha sido su experiencia en el Programa Familias en Acción? (opciones de respuesta: Buena o Mala, en caso de responder mala se daban algunas razones para seleccionar)
- ¿De acuerdo con su experiencia, cómo percibe la atención prestada por el personal que atiende en la oficina de Familias En Acción en su municipio? (opciones de respuesta: Buena o Mala, en caso de responder mala se daban algunas razones para seleccionar)
- ¿Cuál de los siguientes canales de información usted prefiere usar para obtener información del programa? (opciones de respuesta: Página web, Teléfono - Centro de Atención Telefónica CAT, Comunicación escrita (correo electrónico), Red CADE, Presencialmente con el enlace municipal, No conozco los canales de información o Nunca consulto los canales) ¿Considera que la información del programa Familias en Acción transmitida en sus medios oficiales de comunicación, es? (opciones de respuesta: Clara o Confusa, en caso de responder confusa queda abierta para expresar el porqué)
- ¿De acuerdo con su experiencia en el cobro del dinero de los incentivos que le da el programa Familias en Acción, cómo le ha parecido la entrega? (opciones de respuesta: Fácil, Difícil, Nunca obtuve información o No pude cobrar, en caso de responder "no pudo cobrar", queda abierta para expresar el porqué)

De los beneficiarios encuestados en el programa de Familias en Acción, encontramos que:

- Más del 97% de los beneficiarios han manifestado tener una buena experiencia.

- Alrededor del 92% ha recibido una buena atención por parte del personal, donde sólo en San Andrés y Providencia el porcentaje de buena atención fue menor al 90%.
- Cerca del 82% de los beneficiarios consideran que es fácil realizar el cobro del incentivo.
- El 3,5% de los encuestados no pudieron realizar el cobro. De las personas que respondieron no haber podido cobrar los incentivos, el 18% informó que fue por inconvenientes con el operador Móvil y el 73% por otra razón no informada.
- El canal de información más utilizado con cerca del 50% de las respuestas por parte de los encuestados fue el enlace municipal de manera presencial.
- El 92% de los beneficiarios manifestó que la información transmitida por los medios oficiales del programa fue clara.

Con estos resultados se tiene previsto diseñar una estrategia en 2023 para fortalecer los aspectos que generaron más baja calificación y que afectan a los beneficiarios del programa.

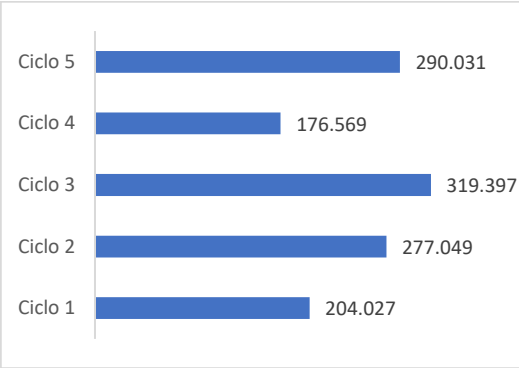
Programa Jóvenes En Acción

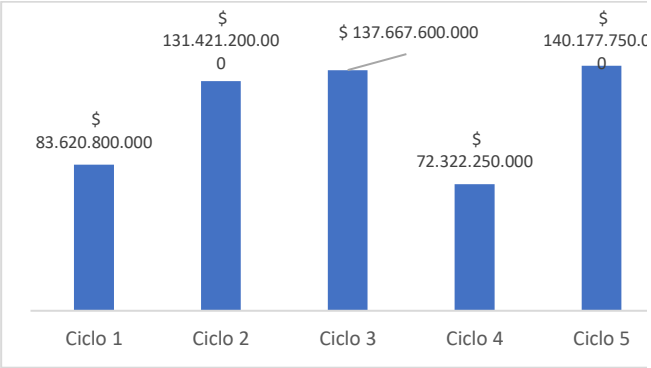
Objetivo General: incentivar la formación de capital humano de la población joven (14 a 28 años) en situación de pobreza y vulnerabilidad.

Meta de Gobierno 2018-2022: 500.000 jóvenes beneficiarios del incentivo de educación superior.

Ejecución: a noviembre de 2022, el programa ha realizado 5 entregas de incentivos, beneficiando a 422.779 jóvenes con un valor de $565.209.600.000. Las diferencias de beneficiarios y valor de los incentivos por ciclo operativo o entrega de incentivos se deben a que los jóvenes del SENA reciben los incentivos 6 veces al año, mientras que los jóvenes matriculados en las Instituciones de Educación Superior-IES lo reciben acumulado 2 veces al año.

Jóvenes Beneficiarios	Valor Incentivos Liquidados ($)





Fuente: Sistema de Información Jóvenes en Acción – SIJA. DTM. Prosperidad Social

El programa se ejecuta en 487 municipios de 32 departamentos del país que cuentan con oferta permanente de educación superior. La población atendida son los jóvenes bachilleres entre 14 y 28 años que se encuentren matriculados en niveles de educación superior del SENA o de las Instituciones de Educación Superior en convenio con Prosperidad Social y cumplen con los criterios establecidos por el programa.

A noviembre de 2022, de los jóvenes inscritos en el programa, el 22,16% se encontraban matriculados en el SENA y el 77,2% en Instituciones de Educación Superior-IES y el 0,54% en Escuelas Normales Superiores. Por nivel educativo, el 6,69% de los jóvenes se encontraban matriculados como técnicos del SENA y el 15,47% como tecnólogos SENA; el 66,84% en carreras universitarias, el 8,47% como tecnólogos de las IES, el 1,99% como técnicos profesionales IES y el resto en formación complementaria.

Resultados de las encuestas o mediciones y/o evaluaciones

Habilidades Para la Vida

El Programa Jóvenes en Acción en 2022 ha dado continuidad a los procesos de identificación de acciones de mejora mediante el contacto con su población:

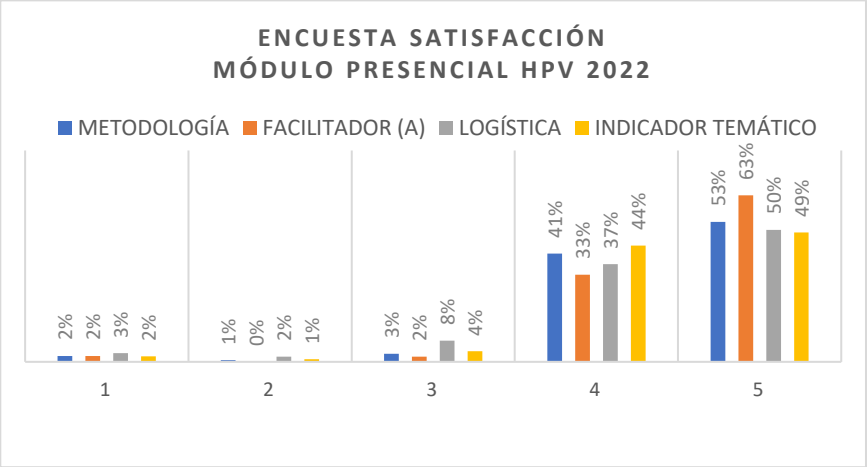
Durante la implementación del Módulo Presencial de Habilidades para la vida se aplica una encuesta de satisfacción de este módulo a los participantes inscritos. A continuación, se presentan los principales resultados de este ejercicio, que se desarrolló a través de un instrumento semiestructurado en el cual se preguntó sobre el nivel de satisfacción (siendo 1 muy insatisfecho y 5 muy satisfecho) de los participantes, teniendo en cuenta los siguientes aspectos o categorías:

- Metodología

- Facilitador(a)
- Logística
- Indicador temático

En el año 2022 se aplicaron más de 14.800 encuestas a los participantes que asistieron a cada uno de los 8 talleres presenciales del Módulo de Habilidades para la Vida en el 2022, con el fin de validar su nivel de satisfacción frente a las variables evaluadas, obteniendo los siguientes resultados:

Categoría	1	2	3	4	5
Metodología	2%	1%	3%	41%	53%
Facilitador (a)	2%	0%	2%	33%	63%
Logística	3%	2%	8%	37%	50%
Indicador temático	2%	1%	4%	44%	49%



En términos generales se evidencia un nivel de satisfacción muy positivo por parte de los participantes del Módulo Presencial de Habilidades para la Vida 2022. Es importante resaltar que la recolección de esta información se realizó a través del Sistema de Información del Módulo de Habilidades para la Vida, el cual constituye la principal fuente de información y herramienta de sistematización y seguimiento a la implementación del Módulo pedagógico.

De igual manera desde el Programa Jóvenes en Acción se participó en el ejercicio liderado desde la Subdirección de Transferencias Monetarias Condicionadas, en la implementación de un sondeo exploratorio para identificar el nivel de satisfacción de participantes inscritos en el Programa mediante una encuesta remitida a través de Mailyng a la población seleccionada en una muestra de 5.084 jóvenes que representan a 268.255 jóvenes activos.

Nivel de formación	Total	Tamaño de muestra 3%	Tamaño de muestra 5%
Técnico SENA	19.669	1.013	377
Tecnólogo SENA	58.442	1.048	382
Técnico IES	7.532	935	366
Tecnólogo IES	27.823	1.028	379
Universitarios	154.789	1.060	384
TOTAL	268.255	5.084	1.888

La aplicación del sondeo se inició en el mes de agosto y culminó en noviembre de 2022. Con el lema ***"Tu eres nuestra mayor motivación para crecer"***. Logrando respuestas de 4.874 jóvenes, sobre preguntas relacionadas con: la experiencia general en el Programa, los canales de atención e información, y la gestión de novedades y suspensiones.

Es importante resaltar que, a raíz de este ejercicio realizado entre la Dirección de Transferencias Monetarias y el GIT de Participación Ciudadana, se construyó un breve cuestionario para recoger de manera permanente la percepción de la ciudadanía con respecto a Familias en Acción y Jóvenes en Acción.

Encuesta de satisfacción

Diseño muestral: Estratificación por los 5 niveles de educación, seleccionando jóvenes con la misma probabilidad de ser elegidos dentro de cada estrato. La siguiente tabla muestra la distribución del tamaño de muestra. Para un total de 5.084 jóvenes a encuestar que representan a 268.255 jóvenes activos.

Preguntas:

- ¿Actualmente eres participante activo del programa Jóvenes en Acción?
- ¿Cómo ha sido tu experiencia en el Programa Jóvenes en Acción?
- ¿Cómo calificarías las ofertas de empleo, emprendimiento y estudio que difunde el programa?
- ¿En cuál de los siguientes canales prefieres consultar información del Programa?
- ¿Consideras que la información del programa transmitida por los distintos canales de comunicación es?
- ¿Cómo consideras los procesos para realizar trámites ante el Programa (novedades y levantamiento de suspensiones)?

De los Usuarios encuestados en el programa de Jóvenes en Acción JeA, encontramos que:

- Alrededor del 90% de los jóvenes considera que ha tenido una experiencia muy buena o buena en el programa.
- El 60% de los jóvenes considera que las ofertas de empleo postuladas son interesantes, pero no han participado. Sin embargo, el 20% si ha participado en dichas ofertas de empleo.
- El 85% de los jóvenes encuentra la información transmitida por los medios de comunicación como clara.
- El 85 % de los jóvenes considera fácil el uso del portal para actualizar la información, sin embargo, el 10% no conoce de la herramienta para realizar cambios.
- El 54% de los jóvenes considera que es fácil realizar trámites ante el programa y el 40% nunca lo ha requerido.

Con estos resultados se tiene previsto diseñar una estrategia en 2023 para fortalecer los aspectos que generaron más baja calificación y que afectan a los beneficiarios del programa.

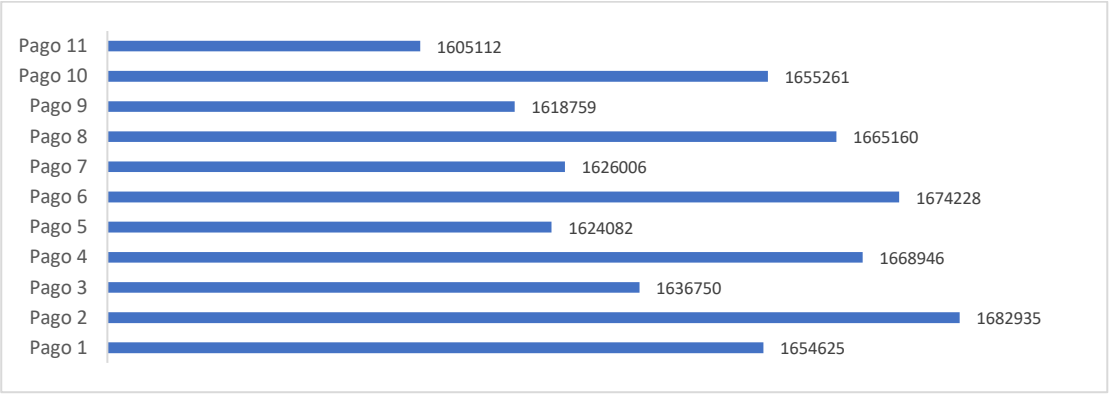
Programa Colombia Mayor

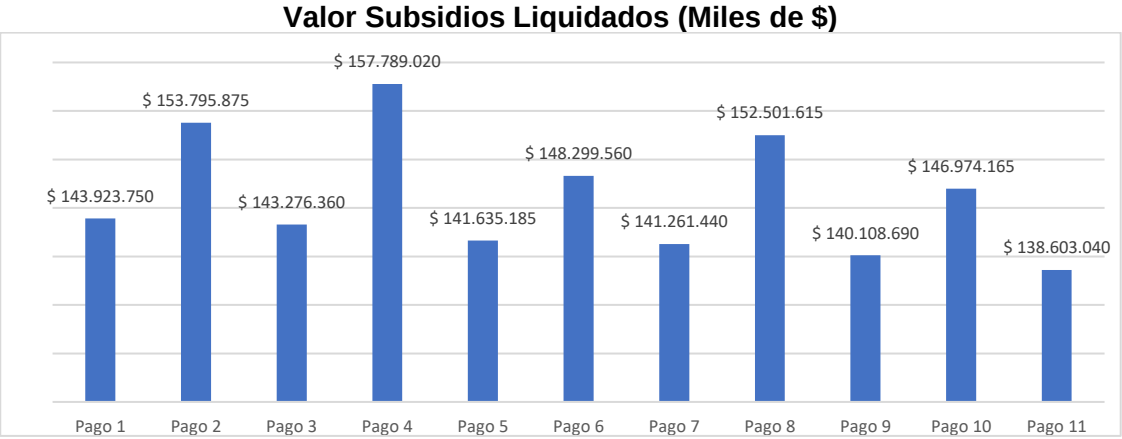
Objetivo General: aumentar la protección a los adultos mayores, que se encuentren desamparados, que no cuenten con una pensión o que viven en la indigencia o extrema pobreza.

Meta de Gobierno 2018-2022: 1.700.000 adultos mayores beneficiarios de los subsidios.

Ejecución: a noviembre de 2022, el programa ha realizado 11 entregas de transferencias monetarias, beneficiando a 1.701.536 adultos mayores con $1.608.168.700.000. El valor de la liquidación incluye la suma del valor liquidado ordinario con recursos de la nación y el valor cofinanciado por Bogotá.

Adultos Mayores Beneficiarios





Fuente: Sistema de Información Colombia Mayor. DTM. Prosperidad Social

La cobertura territorial se define según disponibilidad presupuestal del nivel nacional y los municipios, para beneficiar a los adultos mayores, mujeres de 54 años y más, y hombres de 59 años en adelante, focalizados por medio del Sisbén IV, que se registren en los listados de potenciales beneficiarios del programa por parte de los municipios, cumplan con los criterios establecidos por el programa y sean priorizados según cupos definidos mediante Resolución expedida por Prosperidad Social, de conformidad con la disponibilidad presupuestal.

Resultados de las encuestas o mediciones y/o evaluaciones

Durante la vigencia 2022 no se han realizado encuestas, mediciones y/o evaluaciones sobre la prestación de los servicios en el marco de la implementación de Colombia Mayor.

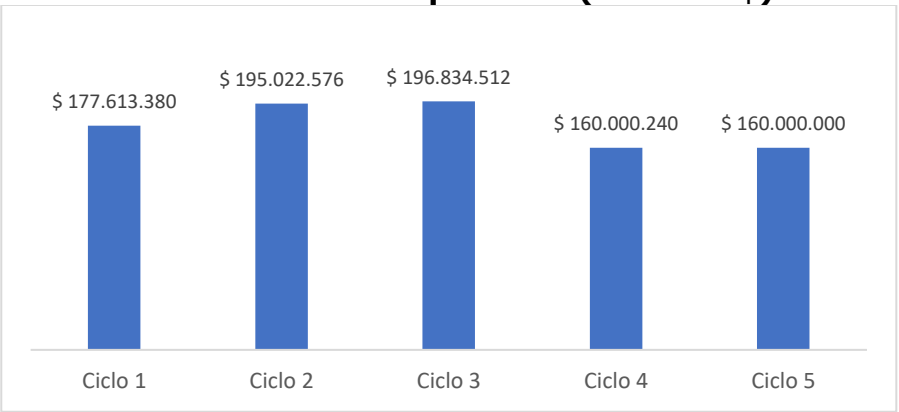
Programa Compensación IVA

Objetivo General: mitigar el impacto del cobro del impuesto sobre las ventas-IVA en los hogares más pobres del país y generar mayor equidad del sistema tributario. Consiste en la entrega de transferencias monetarias no condicionadas a hogares en pobreza y pobreza extrema, correspondiente al IVA que en promedio pagan los hogares de menores ingresos, con el fin de complementar su ingreso para adquirir bienes y servicios de primera necesidad.

Meta de Gobierno 2018-2022: 2.000.000 hogares beneficiarios de los subsidios.

Ejecución: a noviembre de 2022, el programa ha realizado 5 entregas de transferencias monetarias, beneficiando a 2.000.000 de hogares en cada uno de los ciclos de entrega de transferencias monetarias, con un valor liquidado de $ 889.470.708:

Valor Subsidios Liquidados (Miles de $)



Fuente: Sistema de Información Compensación IVA. DTM. Prosperidad Social

Para el programa Compensación del IVA, los hogares son seleccionados mediante el Sisbén IV, de conformidad a los criterios establecidos por la DTM y aprobados mediante Resolución expedida por Prosperidad Social. El monto de la compensación IVA es de 2,1065 UVT bimestrales. El valor de la UVT es definido cada año por resolución expedida por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales-DIAN. Así, para el 2022, el valor de la UVT se definió en $38.004 por lo que el monto de la transferencia se fijó en $80.000 entregados de forma bimestral a nivel nacional.
Por otro lado, en el marco de la operación del programa, se ha logrado la siguiente efectividad en cada ciclo de pagos de la vigencia 2022:

Ciclo	Efectividad
1	83,2%

2	81,1%
3	84,3%
4	87,7%
5	89,6%
6	Pendiente

Recomendaciones:

Para el 2023 este programa se deberá rediseñar de conformidad a las directrices establecidas en el Plan Nacional de Desarrollo 2022-2026. Se debe continuar con la búsqueda de estrategias de dispersión de los pagos de las transferencias monetarias más expeditas y de menor costo, que no impliquen cambios continuos de operadores externos en cada una de las vigencias presupuestales. Seguir impulsando la posibilidad de dispersar los recursos a través del Sistema Integrado de Información Financiera- SIIF Nación.

Resultados de las encuestas o mediciones y/o evaluaciones

Durante la vigencia 2022 no se han realizado encuestas, mediciones y/o evaluaciones sobre la prestación de los servicios en el marco de la implementación de Compensación del IVA. No obstante, lo anterior, El GIT Compensación de IVA ha adelantado en conjunto con la Oficina Asesora de Planeación el ajuste de la operación del programa de acuerdo con las recomendaciones efectuadas en la evaluación del programa adelantada durante la vigencia 2021, liderada por el Departamento Nacional de Planeación denominada "**Evaluación de operaciones y de impacto de mediano plazo del Programa de Compensación de IVA".** Los principales objetivos, características y recomendaciones de la evaluación fueron los siguientes:

Objetivo: Realizar una evaluación de operaciones y de impacto de mediano plazo del programa de Compensación de IVA desde su implementación en marzo de 2020 hasta la finalización del año.

Características:

- El componente de la evaluación de operaciones busca responder a los objetivos de analizar el proceso de implementación y medir la eficiencia y efectividad del programa; identificar la pertinencia de la estrategia de comunicación, así como los posibles efectos del programa sobre la operación de FA y la percepción de los hogares beneficiarios sobre el programa.
- La evaluación de impacto se concentró en medir los impactos del programa sobre el consumo, inversión, gasto, empleo, salud mental y roles dentro del hogar y, medir el impacto de estrategias comportamentales (nudges) para incentivar los lugares o la manera en que los beneficiarios gastan el dinero de

la compensación; y proponer recomendaciones orientadas a mejorar el proceso de implementación y contribuir al logro de los resultados.

Recomendaciones:

Las siguientes fueron las recomendaciones aceptadas por la Dirección de Transferencias Monetarias en el mes de febrero de 2022. Esto en el entendido que otras recomendaciones excedían la competencia no solo de la DTM sino de Prosperidad Social como administrador y operador del programa de acuerdo con lo consagrado en el Decreto Legislativo 812 de 2022.

1. Desarrollo de un proceso de sistematización de experiencias para la consolidación de una operación independiente del Programa de Compensación de IVA. Esto con el fin de consolidar lecciones aprendidas y buenas prácticas de los dos años de operación activa del Programa, haciendo énfasis en los aprendizajes de la relación con Familias en Acción, para así aprovechar y potencializar las sinergias que se construyeron durante el primer año de operación.

2. Habilitación de canal bancario de transferencias (depósito de bajo monto). Explorar la posibilidad de activar gradualmente mecanismos similares que permitan que los recursos de la compensación del IVA, bajo las reglas del programa, no solo se entreguen efectivamente, es decir sean abonados a una tarjeta magnética, sino que sean empleados en tiendas o comercios contribuyendo a la formalización de los establecimientos de ventas de bienes y servicios. Se trataría de un proceso exploratorio a manera de piloto con un grupo de beneficiarios de la compensación del IVA que permita comprender las bondades y desafíos de un mecanismo de este tipo.

Aunque el canal de entrega de giro postal muestra aspectos favorables, se propone habilitar adicional al giro postal el canal de transferencias bancarias empleado en 2020, dada su efectividad de modo que los beneficiarios del programa puedan contar con dos alternativas para la recepción de recursos.

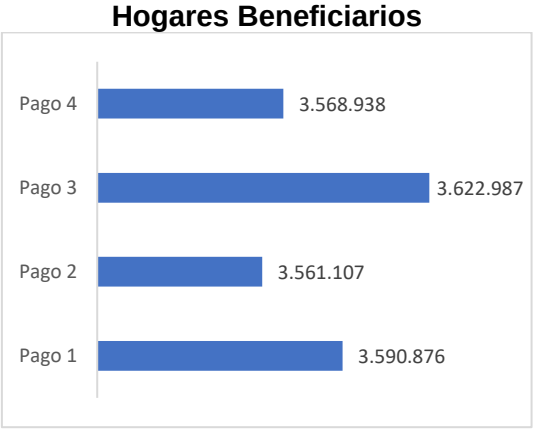
3. Precisar estrategias de seguimiento en las regionales y en los municipios a la implementación del Programa de Compensación del IVA.

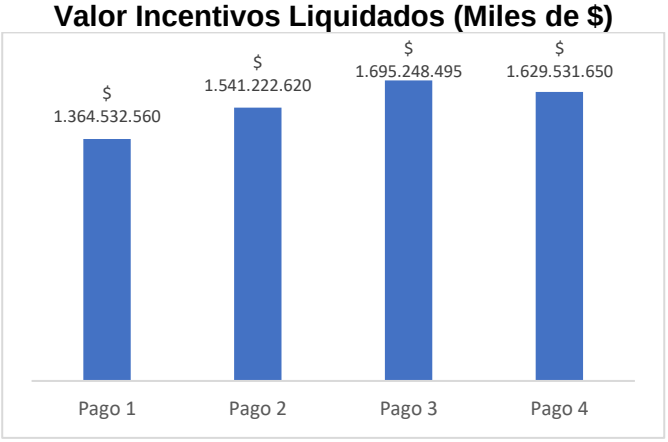
Programa Ingreso Solidario

Objetivo General: mitigar los impactos de la emergencia del Covid-19 sobre la población en pobreza y condición de vulnerabilidad económica que no cuenta con ayudas monetarias de los programas del orden nacional.

Meta de Gobierno 2018-2022: Este programa no se encontraba en el PND 2018 – 2022, resultó producto de la pandemia generada por el COVID 19. Para el 2022 la meta se definió en 4 millones de hogares beneficiarios.

Ejecución: a noviembre de 2022, el programa ha realizado 4 entregas de transferencias monetarias, beneficiando a 3.692.791 hogares con un valor de $ 6.230.535.325.000, así:





Fuente: Sistema de Información Ingreso Solidario. DTM. Prosperidad Social

El programa Ingreso Solidario tiene cobertura nacional que corresponde a la disponibilidad de información de hogares pobres y vulnerables incluidos en el Registro Social de Hogares establecido en la Ley 2155 de 2021 y tiene un cupo máximo de vinculación de 4 millones de hogares.

La Mesa de Equidad en sesión del 21 de febrero de 2022, decidió que, a partir del mes de marzo del año 2022 y hasta el mes de junio de 2022, el monto de la transferencia fuera de $380.000 entregada de forma bimestral. Posteriormente, la Mesa de Equidad en sesión del 22 de abril de 2022, decidió que el monto para el bimestre mayo-junio del 2022 fuera de $400.000, siendo este valor de la transferencia a cada hogar realizado en el segundo giro de 2022, así mismo, determinó que a partir del mes julio y en los pagos de septiembre y noviembre de 2022 los montos bimestrales por hogar serán determinados de forma diferencial, según grupo de pobreza del Sisbén IV (A y B) y número de integrantes del hogar.

Recomendaciones

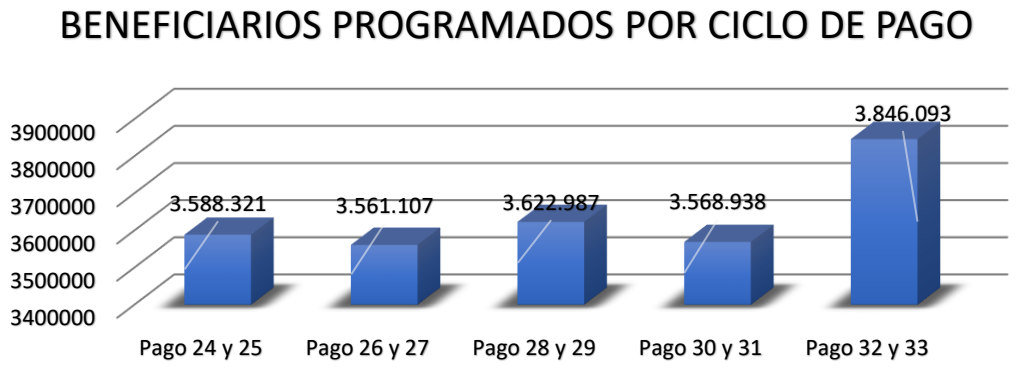
Este programa termina su ejecución el 31 de diciembre de 2022. Las experiencias obtenidas con la implementación del programa deberán ser analizadas y contribuir a

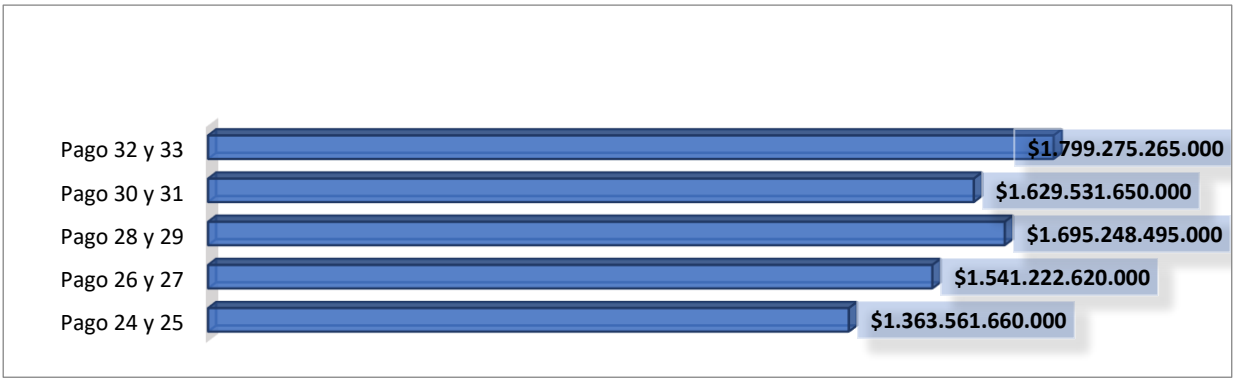
fortalecer el diseño del nuevo programa de Transferencias monetarias definido en las bases del Plan Nacional de Desarrollo 2022-2026.

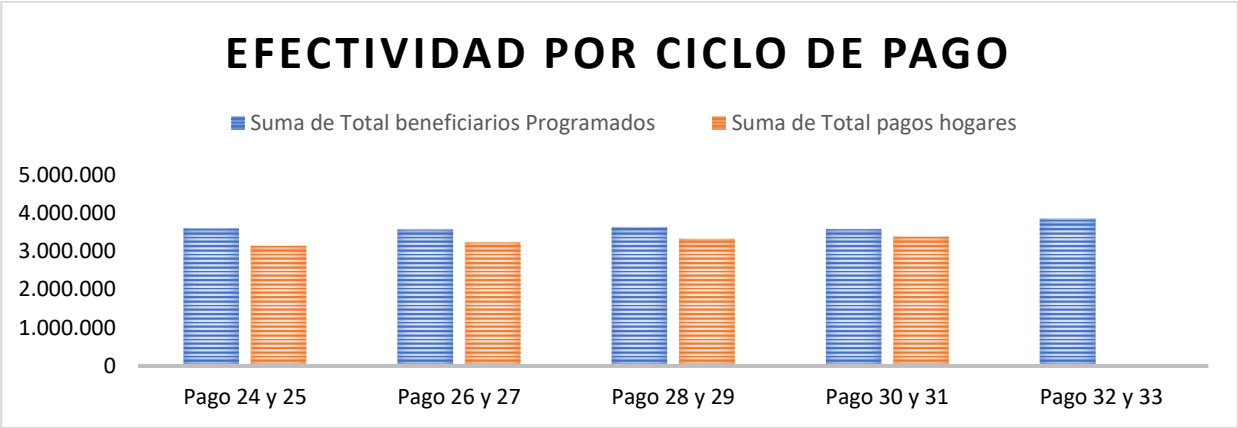
Resultados de las encuestas o mediciones y/o evaluaciones

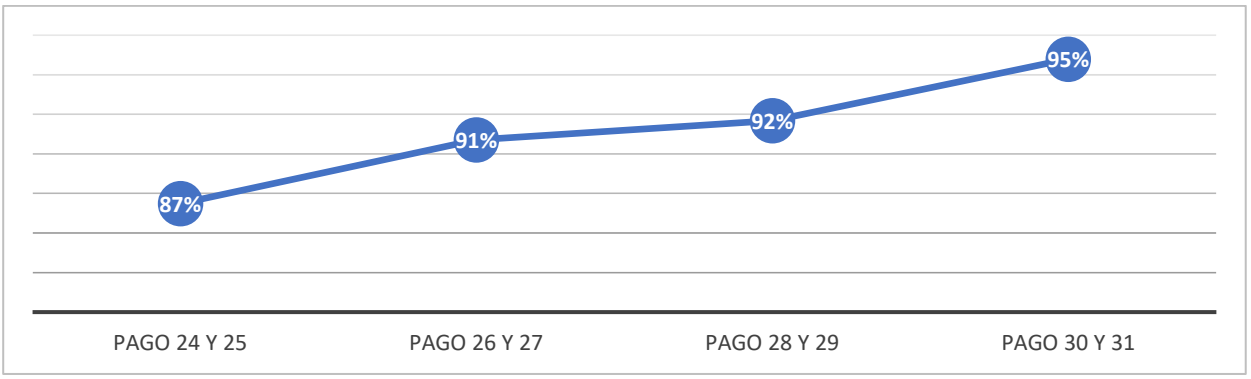
El programa Ingreso Solidario fue implementado por el Gobierno Nacional para responder a los efectos sociales de la pandemia en los hogares colombianos. Gracias a la Ley de Inversión Social, Prosperidad Social podrá ejecutar el programa hasta 2022. Además, se aumentó la cobertura del programa, pasando de 3 millones a 4 millones 85 mil hogares beneficiarios, a partir de marzo-abril de 2022.

El programa prioriza a los hogares registrados en condición de pobreza extrema en Sisbén IV (Grupo A). El 64,13 % de los hogares que ya reciben la transferencia monetaria está representado por mujeres cabeza de hogar.









Resultados de las encuestas o mediciones y/o evaluaciones

El DNP, en asocio con el Banco Interamericano de Desarrollo – BID y la Universidad del Rosario publicó en mayo 2022 y julio 2022 dos (2) documentos o Notas Técnicas que tienen como finalidad evaluar, en el corto y mediano plazo, el impacto de Ingreso Solidario frente a la crisis del COVID 19 en Colombia. Este análisis se realizó a partir de datos cuantitativos recolectados en 2020 en hogares no pobres pero vulnerables y complementado con información cualitativa resultado del desarrollo de seis (6) grupos focales realizados entre febrero y marzo del presente año.

Los principales resultados de la evaluación cuantitativa muestran que Ingreso Solidario:

1. Incrementó la probabilidad de que los hogares mantengan alguna fuente de ingreso.
2. No generó desincentivos a la participación en el mercado laboral.

3. Incrementó el gasto en educación de los hogares y la probabilidad de hacer gastos en artículos de limpieza.
4. Incrementó el consumo de alimentos en los hogares que perdieron una mayor parte de ingresos.
5. Puede mejorar el bienestar de los hogares vulnerables a caer bajo la línea de pobreza ante un choque como el COVID 19 (ampliación de cobertura, expansión horizontal).
6. Impactó positivamente a los hogares más pequeños, hogares cuya cabeza de hogar no tenía una fuente de empleo al comienzo de la crisis y hogares que experimentaron el fallecimiento de algún familiar durante la pandemia.
7. Incrementó la tenencia de cuentas de ahorro y el uso de medios de pago digitales (bancarización y billeteras móviles).

Al cierre del programa el GIT Ingreso Solidario entrega a la Dirección de Transferencias Monetarias este compilado de hallazgos, así como el informe de resultados de las actividades adelantadas en la actual vigencia, en cumplimiento al Plan de implementación de recomendaciones de evaluación (F-EP-1), en el marco del proceso de evaluación de políticas, programas y proyectos realizado en atención a lo solicitado por la Oficina Asesora de Planeación.

Las recomendaciones planteadas a partir de estos resultados se enmarcan en el manejo de información, así

Bases de datos: Se requiere que estas bases de datos estén debidamente documentadas así:

- Diccionario de datos (descripción de cada tabla y sus campos que conforman la BD de Ingreso Solidario)
- Modelo relacional aplicado a las BD de Ingreso Solidario, de donde se genera la consulta de reporte por persona.
- La (s) base(s) de datos del Programa Ingreso Solidario, deberá ser entregada a la Oficina Asesora de Planeación para que repose en el lago de datos - RUFI.
- Aclarar y definir con la OAP y la OTI, cual es el procedimiento frente al tema de la actualización de la base de datos de Ingreso Solidario en relación con los pagos producto de fallos judiciales.

Consultas web: Plataforma de consulta al programa Ingreso Solidario – reporte por persona.

- Restringir el acceso al registro de novedades a partir del 31 de octubre de 2022, para todos los enlaces y usuarios de la consulta por tipo de documento del titular beneficiario.

- Restringir el acceso al módulo de observaciones y dejarlo habilitado únicamente para el usuario Nicolás Javier González, con el fin de registrar las observaciones a que haya lugar como soporte a las diligencias judiciales relacionadas con Tutelas a cargo del programa. (Se solicitó a partir del 31 de octubre de 2022)
- Restringir el acceso a la plataforma de consulta - Ingreso solidario una vez finalice oficialmente el programa y previo aviso por parte del Coordinador del programa a los administradores de dicha plataforma – Oficina de Tecnologías de Información – GIT Infraestructura y Servicios de T. I.

Consulta web – Beneficiario (Servicio de Autenticación y Carpeta Ciudadana – Portal -gov.co)

- Inactivar el servicio de consulta para beneficiarios y definir un mensaje de acuerdo con la decisión emitida por la subdirección de TMNC.
- Informar al enlace de Gobierno Digital – MinTIC el ajuste del Front end. de carpeta ciudadana y Autenticación digital en el portal.gov.co, teniendo en cuenta la inactivación del servicio mencionado en el literal anterior.

Sitio Web Ingreso Solidario:

- Hacer una copia de seguridad del sitio actual, para lo cual se debe solicitar y coordinar con el grupo de Infraestructura y servicios de TI.
- Actualizar los contenidos de dicho sitio, de acuerdo con los resultados obtenidos durante la ejecución del programa, su impacto, indicadores, etc.

Programa Manos que Alimentan

Étnico y Rural

OBJETIVO: Implementar unidades productivas de autoconsumo y actividades de promoción de prácticas de alimentación saludables, de higiene, cuidado de la vivienda y su entorno a través de acompañamiento técnico y entrega de insumos; en comunidades étnicas y rurales, con el fin de mejorar el acceso y consumo de alimentos para contribuir a la seguridad alimentaria en tiempos de COVID 19.

Esta operación se encuentra 100% culminada, cumpliendo con la implementación de las unidades productivas de autoconsumo en los hogares beneficiados. Actualmente se encuentra en recopilación de información con el fin de iniciar el proceso de liquidación contractual.

Urbano

OBJETIVO: Ejecutar el proyecto "MANOS QUE ALIMENTAN" implementando Unidades Productivas de Autoconsumo y actividades de promoción de estilos de vida saludable a los hogares participantes en comunidades urbanas.

La operación de Manos que Alimentan Urbano se ha realizado a través de 5 convenios interadministrativos, la cual a la fecha se encuentra con un avance del 89% en entrega de beneficios para la implementación de unidades productivas para el autoconsumo en zonas urbanas a nivel nacional.

Conclusiones y Recomendaciones

El proceso de caracterización de los hogares participantes en el programa, así como el cargue efectivo de los datos al sistema de información Kokan, presentó dificultades en cuanto a los tiempos de verificación de documentos de identidad, así como con los criterios de elegibilidad y no elegibilidad, lo cual generó demoras en la vinculación de los hogares.

Los Sistemas de información de la entidad no permiten una verificación permanente del estado de los documentos de los participantes con el fin de remitir alertas tempranas que sirvan de apoyo a la Supervisión en el marco de las actividades de seguimiento y control de la ejecución de los programas.

Recomendaciones

Se recomienda contar con enlaces para las bases de datos de la Registraduría, con el fin de facilitar la labor de seguimiento y control realizada por la supervisión.

Programa Fortalecimiento para el Desarrollo de Infraestructura Social y Hábitat para la Inclusión Social a Nivel Nacional - FIP Nacional

Objetivo:

Atender las necesidades de los grupos más vulnerables del país a través de la generación de entornos saludables, seguros y dignos, contribuyendo así a la superación de la pobreza y los objetivos de desarrollo sostenible, mediante la financiación proyectos de Infraestructura Social y Hábitat, así:

- Proyectos de obra con beneficio directo (Mejoramientos de condiciones de habitabilidad)

- Proyectos de obra con beneficio indirecto, incluyendo en este último, el desarrollo del ciclo completo del programa para proyectos de infraestructura social productiva, infraestructura vial y proyectos especiales.

El despliegue de este accionar a nivel nacional se desarrolla mediante actividades dirigidas a gestionar el programa que permite proporcionar a las poblaciones y territorios focalizados y priorizados desde Prosperidad Social la infraestructura social productiva necesaria para la reducción de los niveles de pobreza. Promueve la operación territorial por medio de la articulación con las entidades territoriales a través de las Direcciones Regionales, que cumplen una labor de coordinación, promoción, administración y seguimiento a la ejecución de las acciones institucionales, de acuerdo con los parámetros establecidos por la Oficina de Gestión Regional para lo cual brindan apoyo en los temas de logística y contingencia para coadyuvar la ejecución a cabalidad de los proyectos garantizando la operatividad de los mismos a través de las gestiones con las administraciones territoriales que incluyen la realización de Auditorías Visibles.

Indicadores:

Apuesta 4; los proyectos de infraestructura social, productiva y hábitat benefician a comunidades en pobreza y vulnerabilidad en el marco de la ruta para superación de la pobreza, contribuyendo a la reactivación económica.

Tabla Indicador: Hogares con mejoramiento de vivienda

Cuatrienio	Avance 3 trimestre	Acumulado	Avance %
325.000	32.694	501.487	144%

Tabla Indicador: Hogares con mejoramiento de vivienda MCH (Terminados)

Cuatrienio	Avance 3 trimestre	Acumulado	Avance %
128.000	632	19.407	15%

Tabla Indicador: Hogares con incentivo de habitabilidad (MCH FEST)

Cuatrienio	Avance 3 trimestre	Acumulado	Avance %
119.412	20.834	91.672	59%

Tabla Indicador: Hogares beneficiados con infraestructura social indirecta

Cuatrienio	Avance 3 trimestre	Acumulado	Avance %
77.588	11.228	390.462	489%

Tabla Indicador: Proyectos de Infraestructura social terminados

Cuatrienio	Avance 3 trimestre	Acumulado	Avance %
669	18	614	92%

Cumplimiento de metas y evolución a través del tiempo,

En el marco de la Ruta para la Superación de la Pobreza, Prosperidad Social tiene como objetivo aumentar las oportunidades de inclusión social y productiva de los hogares en situación de pobreza, que permitan la superación de privaciones sociales y de las barreras en la generación de ingresos sostenibles. En ese sentido, para la promoción de la inclusión social y productiva de los hogares más pobres del país, las obras de infraestructura aportan y dinamizan la generación de ingresos, y permiten a las comunidades el acceso a bienes y servicios. Estos esfuerzos contribuyen sustancialmente dentro de la Línea *"que nadie se quede atrás: acciones coordinadas para la reducción de la pobreza"* definida en el Pacto Estructural II. Pacto por la equidad: política social moderna centrada en la familia, eficiente, de calidad y conectada a mercados, del Plan Nacional de Desarrollo Pacto por Colombia – Pacto por la Equidad 2018-2022.
La Dirección de Infraestructura Social y Hábitat en el marco de su objeto misional y a través del *Programa Fortalecimiento para el Desarrollo de Infraestructura Social y Hábitat para la Inclusión Social a Nivel Nacional - FIP Nacional*, realiza las gestiones necesarias para el desarrollo de 1458 proyectos, entre vigentes a 2018 y nuevas iniciativas materializadas durante el cuatrienio 2018-2022 sobre las cuales adelantó el ejercicio de seguimiento que permitió su desarrollo y avance en ejecución:

SEGUIMIENTO EJECUCION DE PROYECTOS		
Sector	**Total, Proyectos**	**Inversión**
Infraestructura Social	1103	$ 2.328.911.563.106,22
Mejoramientos de Vivienda	355	$ 317.722.313.361,82
Total	**1458**	**$ 2.646.633.876.468,04**

*Fuente GIT Formulación, Seguimiento y Monitoreo DISH. Corte 30 de noviembre de 2022

Durante el cuatrienio se avanzó en la terminación del 57% de las iniciativas que contaron con convenios suscritos con las entidades territoriales (591 de Infraestructura Social y 235 de Mejoramientos de Vivienda) mientras que el 28% continúa en ejecución (335 de infraestructura Social y 75 de Mejoramientos de Vivienda); el saldo residual se distribuye entre proyectos que adelantan aún procesos de contratación para su inicio (5%) y en menor medida aquellas iniciativas que han requerido de su cancelación por razones técnicas o normativas (10%).

El impacto derivado de la emergencia sanitaria por COVID-19 afectó directamente el suministro, costo y disponibilidad de materiales en las zonas de intervención del programa. Así mismo, se presentaron situaciones de orden público, y afectaciones con ocasión de la ola invernal en todo el territorio nacional, incidiendo directamente en el rendimiento y cumplimiento de los cronogramas de obra establecidos para cada uno de los proyectos.

Es importante señalar que desde el momento que el Gobierno Nacional levantó la restricción para el sector de la infraestructura y construcciones, se adelantaron acciones desde la Dirección de Infraestructura Social y Hábitat para el reinicio de las obras de infraestructura social y hábitat, mediante los cuales, y dada la reactivación de las obras impulsó la ejecución de actividades dentro del cumplimiento de objetivos respecto de avances de obra mejorando el desempeño en cuanto a metas que mostraron de cierta forma recuperación en proyectos particularmente del sector de Infraestructura.

Teniendo en cuenta el esquema de operación del programa, en donde son las Entidades Territoriales quienes adelantan la ejecución de los proyectos derivados de los convenios mediante contratistas de obra asociados a los proyectos, se presentaron controversias que conforme competencias requirieron suministrar solución, y en donde algunos de los convenios terminaron en la aplicación de las cláusulas contentivas de los convenios interadministrativos procediendo así con su liquidación, o en la inclusión de cláusulas resolutorias que limitaron la ejecución estimada para la presente vigencia. En materia de condiciones de habitabilidad se dieron los siguientes resultados:

ESTADO PROYECTOS MCH		No. PROYECTOS	VALOR ASIGNADO DPS
PRÓXIMOS A INICIAR	En Proceso Licitatorio	15	$ 18.000.000.000,00
	Adjudicado	12	$ 13.911.835.951,00
EN EJECUCIÓN	En Ejecución – Pre-construcción	19	$ 17.272.727.272,73
	En Ejecución - Obra	14	$ 12.966.250.192,26

ESTADO PROYECTOS MCH		No. PROYECTOS	VALOR ASIGNADO DPS
	Suspendido	42	$ 39.393.096.353,87
TERMINADOS	Terminado	78	$ 61.286.297.059,96
	Entregado ET	90	$ 71.476.687.541,00
	En Proceso De Cierre y/o En Liquidación	57	$ 47.962.780.448,00
	Liquidado	10	$ 10.999.510.695,00
OTROS	Banco de Proyectos DISH		
	Cancelado	18	$ 24.453.127.848,00
TOTAL		**355**	**$ 317.722.313.361,82**

*Fuente GIT Formulación, Seguimiento y Monitoreo DISH. Corte 30 de noviembre de 2022

Los convenios suscritos con las entidades territoriales relacionados particularmente con proyectos de mejoramiento de vivienda en la vigencia 2021 y 2022, presentaron novedades como atrasos en cuanto al desarrollo del proceso de contratación derivado, razón por la cual la estimación de inicio de las etapas de preconstrucción, ejecución de obras y la terminación de los proyectos no fue cumplida e hicieron necesario disminuir las metas inicialmente establecidas y que se reflejaron en el resultado de la vigencia anterior.

La Dirección de Infraestructura Social y Hábitat, presentó propuesta de ajuste en los indicadores del programa Casa Digna Vida Digna, teniendo en cuenta razones de tipo presupuestal y operativo, los cuales han impactado directamente en la gestión y el desempeño que se había estimado en la Dirección de Infraestructura Social y Hábitat para el cumplimiento de los trazadores del programa, particularmente asociado al indicador de mejoramiento de vivienda (directos) estimando una reducción del 80% de la meta inicialmente establecida para la entidad en desarrollo de este programa.

En contraste con lo anterior, se presentó un aumento relevante en la meta del indicador de Mejoramiento de Entornos (ubicándose por encima del 450%), en primera instancia por la subsanación de las falencias detectadas en la ejecución de los proyectos de vías urbanas financiados durante las vigencias 2016 y 2017 principalmente, y en segunda medida, por la suma de esfuerzos para hacerle frente a las condiciones socio económicas desencadenadas durante la vigencia 2020 con ocasión de la emergencia sanitaria por COVID-19; ante este hecho, la Dirección de Infraestructura Social y Hábitat impulsó la ejecución de las obras que contribuyeran a la reactivación económica en el país, al tiempo que le permitieran

a la población objeto de atención generar los ingresos necesarios para mantener su calidad de vida y no estar en una condición deficitaria por la limitación de oportunidades de vinculación laboral, con los siguientes resultados:

ESTADO PROYECTOS INFRAESTRUCTURA		No. PROYECTOS	VALOR ASIGNADO DPS
PRÓXIMOS A INICIAR	En Maduración	10	$37.805.831.131,00
	Madurado	6	$10.799.474.768,00
	En Proceso Licitatorio	15	$27.301.065.738,32
	Adjudicado	8	$15.148.560.558,24
	Vigente - Convenio Varios	7	$5.639.268.544,00
EN EJECUCIÓN	En Ejecución - Obra	257	$604.446.525.335,45
	Suspendido	78	$185.453.909.582,68
TERMINADOS	Terminado	103	$197.982.664.239,82
	Entregado ET	358	$731.525.526.279,63
	En Proceso De Cierre y/o En Liquidación	123	$220.653.732.511,21
	Liquidado	7	$23.133.006.960,00
OTROS	Banco de Proyectos DISH	63	$110.592.369.396,41
	Cancelado	68	$158.429.628.061,46
TOTAL		**1103**	**$ 2.328.911.563.106,22**

*Fuente GIT Formulación, Seguimiento y Monitoreo DISH. Corte 30 de noviembre de 2022

Conclusiones y recomendaciones

Desde la Coordinación de Formulación Seguimiento y Monitoreo se recomienda garantizar la Implementación de las funciones y desarrollos proyectados para el SGMO de acuerdo con la aprobación de procedimientos y guías internas presentados por la DISH para aval de la Oficina Asesora de Planeación en cabeza del equipo de Mejoramiento Continuo y su subsecuente integración al Modelo Integrado de Planeación y Gestión de la Entidad.

Fortalecer la gestión para la ejecución de los proyectos de Mejoramiento de Vivienda, principalmente aquellos que hayan superado satisfactoriamente la etapa de preconstrucción y no cuenta con financiación de recursos, e impulsar de igual manera, todos aquellos que se encuentren en las etapas tempranas de ejecución (contratados o en proceso de contratación).

Proyectos críticos y relevantes, Proyecto Hospital de Bojayá. Se recomienda realizar la gestión correspondiente para la dotación del proyecto.

Realizar de forma oportuna el seguimiento a las condiciones resolutorias establecidas en los convenios, relacionadas con el porcentaje de ejecución física y financiera, con el fin de conminar a los Entes Territoriales la finalización oportuna de los proyectos y disminuir el riesgo de fenecimiento de los recursos.

Profundizar la articulación interdependencias misionales para que las iniciativas revisadas, avaladas y financiadas por la Dirección de Infraestructura generen un efecto multiplicador de las intervenciones institucionales y de esta manera los efectos positivos sobre la población beneficiaria sean sostenibles en el tiempo. Así mismo, esta articulación entre áreas de apoyo facilitaría los procesos financieros, contractuales, documentales y de talento humano que respaldan la gestión y permitiría su realización eficaz.

Programa Familias En Su Tierra-Fest

Objetivo: Contribuir a la estabilización socioeconómica de los hogares rurales vulnerables víctimas de desplazamiento forzado.

- Finalizó la **intervención VIII (2021-2022**), en la cual, **de una meta de 27.909 hogares, se atendieron a 27.897 hogares desplazados retornados** en zonas rurales de 90 municipios y 21 departamentos, con una inversión de **$180.624 millones de pesos, logrando** los siguientes resultados:
  - **Vivir Mi Casa - Casa Digna Vida Digna:** Se realizaron mejoras a las condiciones de vivienda a **27.707 hogares participantes** de la intervención **VIII** a través de la entrega de incentivos monetarios condicionados, por valor de **$ 40.092 millones de pesos.**
  - **Generación de Excedentes Agropecuarios:** Se fortalecieron y emprendieron **27.779 proyectos productivos** a hogares participantes de la **intervención VIII**, a través de la entrega de incentivos monetarios condicionados, por valor de **$ 74.614 millones de pesos.**
  - **Seguridad Alimentaria:** Contribuimos a que **27.894 hogares participantes** de la **intervención VIII** del programa FEST, tuvieran acceso a alimentos a través de la entrega de insumos para instalar Unidades Productivas para el Autoconsumo de Alimentos (UPAAS), por valor de **$ 16.736 millones de pesos.**
  - **Fortalecimiento Social y Comunitario:** Apoyamos los procesos de integración económica de los hogares participantes a través de la entrega de 1.091 Iniciativas de Fortalecimiento Comunitario, por un valor de **$ 13.246 millones de pesos**.

- Se inició la **intervención IX (2022-2023**), en la cual, se atenderán **a 11.450 hogares desplazados retornados** en zonas rurales de 40 municipios de 17 departamentos, con una inversión de **$101.437 millones de pesos,** con la realización de mesas de articulación municipal y jornadas de preinscripción en territorio para seleccionar los hogares a vincular**.**

ACTIVIDADES	META	Avance (30 NOV 2022)	% Meta
Atender hogares participantes programa FEST el componente de Vivir Mi Casa Intervención VIII (2021-2022) con la entrega de incentivo económico	**27909**	**27707**	**99,28%**
Atender hogares participantes programa FEST en el componente "Generación de Excedentes Agropecuarios" Intervención VIII (2021-2022) con la entrega de incentivo económico	**22762**	**22632**	**99,43%**
Entregar kits de dotación para las Iniciativas de Fortalecimiento Comunitario (IFC) a los grupos de formación del programa FEST en el componente "Fortalecimiento Social y Comunitario" Intervención VIII (2021-2022)	**1100**	**1091**	**99,18%**
Vincular hogares víctimas de desplazamiento forzado (retornados o reubicados) del Programa FEST en la intervención IX	**11450**	**0**	**0,00%**
Atender hogares participantes programa FEST el componente de Vivir Mi Casa Intervención IX con la entrega de incentivo económico	**11450**	**0**	**0,00%**
Vincular hogares víctimas de desplazamiento forzado (retornados o reubicados) del Programa FEST en la intervención VIII (rezago 2021) (zona 1)	**8830**	**8824**	**99,93%**
Atender hogares participantes programa FEST con componente de seguridad alimentaria Intervención VIII (rezago 2021)	**27909**	**27894**	**99,95%**
Atender hogares participantes programa FEST con componente de proyecto productivo Intervención VIII (rezago 2021)	**5147**	**5147**	**100,00%**

Recomendaciones sobresalientes para la siguiente vigencia.

- Revisar la ruta operativa del programa FEST para verificar su articulación frente a las líneas estratégicas y los compromisos establecidos en las Bases del PND 2022-2026 "Colombia. Potencia Mundial de la Vida".
- Agilizar el cumplimiento de las metas de 2022 que no se cumplieron y quedaron como rezago para la siguiente vigencia
- Continuar con los seguimientos posteriores a la ejecución de los programas con miras a realizar el seguimiento a la sostenibilidad de estos en el tiempo.

Mediciones y/o evaluaciones

En el programa FEST se realizó un proceso de seguimiento a través de un proyecto piloto de seguimiento post-intervención que la DIP, en el marco del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2019-2022, dentro de la Apuesta No. 3. "La oferta de inclusión productiva contribuye a la reactivación económica de población en pobreza, pobreza

extrema y/o víctima del desplazamiento forzado", que definió como hito fortalecer el seguimiento y verificación de los proyectos capitalizados desde los programas de esta dirección, alineado con la solicitud realizada desde la Dirección General de Prosperidad Social frente al estado de estos proyectos después de finalizadas las intervenciones por parte de la entidad y contando con el apoyo de los profesionales de las Direcciones Regionales. El objetivo de este seguimiento post-intervención fue verificar el estado actual de los proyectos y mejoras realizados en el hogar a partir de los recursos recibidos en el programa Familias en su Tierra-FEST, intervención VII (2019-2021).

Entre otros elementos para adelantar este piloto, se definió que se realizarían dos ejercicios post seguimientos, uno a los 6 meses de finalizada la intervención del programa y otro al año. En ese sentido, se seleccionaron a los hogares participantes de las zonas 1,2, y 6 del programa FEST Intervención VII, dado que en el mes de diciembre 2021 se cumplían los 6 meses de finalización de la atención para hacer el post-seguimiento. Se utilizó como instrumento la encuesta, la que se aplicó mediante llamadas telefónicas y visitas presenciales a los hogares; la recolección de la información se realizó mediante el aplicativo RIT; en el año 2021 se usó la versión 2.1 RIT, sin embargo, el aplicativo tuvo varios ajustes y para el año 2022, se usó la versión 2.6 del RIT.

La Población Objetivo para realizar el post-seguimiento fueron: Hogares atendidos en la intervención VII programa FEST que estén ubicados en las zonas 1,2, 4 y 6 de dicha intervención, que recibieron la totalidad de los incentivos económicos condicionados en los 4 componentes del programa, que finalizaron su participación el 31 de mayo (2021). Cierre contratos operadores, que fueron seleccionados de manera aleatoria, teniendo en cuenta un porcentaje de distribución municipal y un porcentaje de género del titular.

Se presenta un informe final que contiene los resultados y conclusiones de cada una de las preguntas por cada uno de los cuatro (4) componentes del Programa, en el que, en general, se presentan las siguientes Recomendaciones y Sugerencias:

- Al realizarse el seguimiento-post intervención con el apoyo del personal del Nivel Nacional de Prosperidad Social y los Profesionales de Inclusión Productiva (PIP) de las Direcciones Regionales, a fin de optimizar costos, se sugiere limitar la muestra a zonas o municipios específicos, a fin de agilizar la realización de las actividades en campo, y no se cruce con las funciones y actividades habituales de los funcionarios y contratistas de la Entidad.
- Priorizar la realización del seguimiento a través de encuestas presenciales.
- Para efectos de mitigar el efecto del costo de los insumos requeridos para la implementación de los proyectos productivos por parte de los hogares participantes del programa FEST, se sugiere revisar el monto entregado para

aumentarlo, sin aumentar significativamente el costo unitario de atención del hogar.

- A fin de obtener datos más veraces y con evidencia en su seguimiento, se sugiere la realización de futuros seguimiento post-intervención a través de encuestas presenciales, limitando el universo a unos municipios específicos de atención, de tal modo que no genere mayores costos de desplazamiento y se puede cumplir en cronogramas más cortos.
- Revisar la pertinencia de continuar con las acciones formuladas en el Plan de Gestión Comunitarios, dado que reflejaron bajos niveles de seguimiento y continuidad por parte de la comunidad.
- Fortalecer la capacitación y retroalimentación del uso del aplicativo RIT por parte del equipo de encuestadores, a fin de disminuir las dificultades operativas una vez se esté realizando la encuesta en territorio.
- Se sugiere evitar hacer cambios al formulario de las encuestas diseñadas para el seguimiento, y en especial durante el desarrollo del trabajo de campo. Lo anterior, para facilitar la consolidación de la información y evitar procesos de estandarización y limpieza de datos que dificultan el análisis de los resultados obtenidos.
- En caso de continuar con el uso del aplicativo RIT para futuros seguimiento post-intervención, es recomendable que dicho aplicativo pueda ser utilizado por distintos sistemas operativo para equipos móviles (IOs para Apple) y no solo para dispositivo con sistema operativo Android.
- En lo posible, de acuerdo con los sugerido en los talleres de retroalimentación por parte de los encuestadores, se recomienda que la Entidad brinde directamente los dispositivos (tablets) para utilizar el aplicativo RIT. Lo anterior, en el escenario de tener que solo se pueda utilizar dicho aplicativo con sistema operativo Android.

ACCIONES COMPLEMENTARIAS A LOS PROGRAMAS - OFERTA PÚBLICA

La Dirección de Gestión y Articulación de la Oferta Social es la encargada de facilitar a los hogares el acceso efectivo a los servicios y programas sociales del Estado, así como motivar a las empresas privadas, organizaciones sociales y fuentes oficiales y no oficiales de la cooperación internacional, a invertir en iniciativas destinadas a los hogares en situación de pobreza extrema, complementando la atención de la población sujeto de atención de Prosperidad social, gestionando acceso a servicios, programas y bienes y desarrollando iniciativas de innovación social, con el fin de cerrar brechas y ciclos de atención de la población en pobreza por ingresos e IPM.

El GIT de Oferta Pública durante el 2022, en el marco del ejercicio de articulación y gestión de oferta de programas y proyectos complementarios para la población atendida por Prosperidad Social con aliados públicos del orden nacional y territorial, logró formalizar (corte 1 diciembre 2022) **33 mecanismos de articulación**. Estos instrumentos permitieron acordar acciones conjuntas que favorezcan la focalización,

remisión y el acceso efectivo de los hogares en situación de pobreza y pobreza extrema.

Con entidades públicas del orden nacional se formalizaron **26 mecanismos de articulación** con aliados como el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, Ministerio de Salud y Protección Social, Banca de las Oportunidades, Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicación, Colpensiones, Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio; Cemprende Innpulsa Colombia, Unidad para las Victimas, entre otros.

A nivel territorial se formalizaron **siete (7) mecanismos de articulación** con aliados como la Gobernación de Antioquia, Alcaldía de Bucarasica, Alcaldía de Cúcuta, Alcaldía de Purificación, Alcaldía de Flandes, Alcaldía de Puerres, y la Alcaldía de Pasto.

Resumen Remisión y Acceso Efectivo

Gracias a estas acciones de gestión y articulación de oferta desarrolladas por el GIT Oferta Pública, **2.350.367** [1] **potenciales beneficiarios fueron remitidos directamente** mediante listados a entidades como Min Educación, ICBF, Registraduría Nacional del Estado Civil y Ministerio de Salud, para que fueran tenidos en cuenta prioritariamente en los programas desarrollados por estas que apunten a la superación de necesidades relacionadas con las privaciones de IPM y con logros Unidos.

De igual forma, las acciones desarrolladas facilitaron que **851.546** [2] **personas atendidas por los programas de Prosperidad Social fueran beneficiarios de servicios de oferta complementaria provistos directamente con acceso efectivo**, los cuales fueron articulados con entidades como Colpensiones, SENA, programa de alfabetización de la Gobernación del Magdalena, Min Educación, El programa Campo Emprende del Ministerio de Agricultura, Banco Agrario, Min Salud, ICBF, y el Ministerio de Vivienda en el programa de Casa Digna Vida Digna.

Ferias de Servicios #UnDiadeEquidad

---

[1] Informacion con corte a 1 de diciembre de 2022

[2] Informacion con corte a 1 de diciembre de 2022

Adicionalmente, se continuaron desarrollando ferias de servicio #UnDiadeEquidad las cuales aportan a la superación de la pobreza de los hogares vulnerables del país durante el año 2022, se realizaron **7 Ferias de Servicios** que tuvieron un costo total de **$137.358.926** y se lograron atender **2.401 personas** en situación de pobreza y pobreza extrema sujeto de atención de la Entidad. Se realizaron en Puerto Carreño (Vichada), Bajo Baudó (Choco), Duitama (Boyacá), El Banco (Magdalena), Landázuri (Santander), Génova (Quindío) y San Lorenzo (Nariño).

Para la comercialización de los productos generados en el marco de los programas de emprendimiento de Prosperidad Social se realizaron mercados campesinos o indígenas en diferentes municipios del país. En primera instancia, se realizó una Vitrina Chagrera en el municipio de Mitú, en el marco del Diálogo Regional realizado en esta ciudad para la construcción del Plan Nacional de Desarrollo. Igualmente, se realizaron cinco (5) mercados campesinos en los municipios de Cali, Ibagué, Riohacha, Fundación y Buenaventura, por un valor estimado de **$37.710.076**. Estos mercados fueron realizados en el marco de la Estrategia de Oferta Complementaria que acompañó la transferencia del Gobierno Nacional en la **Lucha contra el Hambre** de la población.

Asistencia Técnica para el Fortalecimiento Institucional

En de marco de la Ley 1785 de 2016, durante el 2022 se han acompañado **5 entidades territoriales** tales como Purificación (Tolima), Armenia (Quindío), Lérida (Tolima), Alvarado (Tolima), Yopal (Casanare) el seguimiento, la formulación e implementación de los marcos de lucha.

Adicionalmente, se ha logrado desarrollar sesiones de asistencia en la socialización del Kit de Capacidades Territoriales, con **52 Entidades Territoriales** que conocieron y se capacitaron en el módulo de focalización de programas sociales, tales como: Gobernación de Arauca, Gobernación de Cauca, Timbío (Cauca), Almaguer (Cauca), Oporapa (Huila), Saladoblanco (Huila), Palestina (Huila), Pitalito (Huila), Riohacha (La Guajira), Uribia (La Guajira), Albania (La Guajira), Ciénaga (Magdalena), Aracataca (Magdalena), Quinchía (Risaralda), La Virginia (Risaralda), Dosquebradas (Risaralda), El Espinal (Tolima),Cajibío (Cauca), Guachené (Cauca), Villarrica (Cauca), Caloto (Cauca), Popayán (Cauca), Sitio Nuevo (Magdalena), Algarrobo (Magdalena), Palermo (Huila), Armenia (Quindío), Acevedo (Huila), Garzón (Huila), La Plata (Huila), San Agustín (Huila), Suaza (Huila), Isnos (Huila), Chimichagua (Cesar), Pailitas (Cesar), La Paz (Cesar) y la Gobernación de Nariño, Gobernación del Huila, Malambo (Atlántico), Puerto Colombia (Atlántico),La Tebaida (Quindío), Génova (Quindío), Calarcá (Quindío), Pijao (Quindío), Buenavista (Quindío), Salento (Quindío), Circasia (Quindío), Quimbaya (Quindío), Tesalia (Huila) y Honda (Tolima).

Por último, en el 2022 el GIT Oferta Publica construyó un **(1) nuevo módulo** de fortalecimiento institucional dirigido a Entidades Territoriales - Kit de capacidades territoriales. ***"Metodología para la caracterización de unidades productivas y el cierre de brechas".***

Alianzas y Cooperación Internacional

El GIT Alianzas y Cooperación Internacional durante el 2022, en el marco de la gestión de alianzas con el sector privado y la comunidad internacional logró formalizar a 31 de diciembre de 2022, **28 mecanismos de articulación**. Estos memorandos de entendimiento y planes operativos de trabajo permitieron gestionar alianzas que impactaron de manera directa con oferta pertinente los hogares en situación de pobreza y pobreza extrema.

Con aliados del sector privado y la cooperación internacional se formalizaron 15 memorandos de entendimiento y se destacan la Fundación ANDI, Fundación Plan Internacional, Fundación ROFE, Fundación AGAPE y Opportunity International, Fundación ISRAAID, Fundación AIDLIVE, Fundación Charity Vision, Fundación NU3, World Vision International, Agrodatai SAS, Fundación Capital, Fusinger, Heincke SAS, Conficafe y Futbol con Corazón y 13 planes operativos de trabajo con Israaid, Fundación Acesco, Charity Vision, Fundación Children International, Fundación Puerto Aguadulce, Unicef, Fundación Julio Mario Santodomingo, Impacto TIC, Asegest, Daabon, Debisamco, y Cámara de Comercio Huila.

Lo anterior con el fin de llevar oferta pertinente de formación y mentorías, competitividad inclusiva, emprendimiento, empleabilidad, conexión a mercados, ferias y rueda de negocios, entornos protectores, construcción de paz, formación para adquirir habilidades socioemocionales y económicas para desarrollar emprendimientos, alfabetización e inclusión financiera, apoyo en la calidad de la educación, promoción, prevención, tratamiento y educación visual de población en condiciones de vulnerabilidad, primera infancia, promoción y prevención en educación sexual, seguridad alimentaria, nutrición, atención al adulto mayor, promoción de la lactancia materna, alfabetización digital, democratización del uso de las tecnologías, inclusión de los productores agropecuarios colombianos, producción sostenible y comercialización, educación ambiental y uso sostenible de los recursos naturales, ordenación social de la tierra, gestión de riesgos y resiliencia.

Con estas alianzas atendimos con bienes y servicios a **45.635 beneficiarios** de los programas de Prosperidad Social.

Donaciones

Nuestra entidad, a través de la Dirección de Gestión y Articulación de la Oferta Social tiene, entre otras, la función de gestionar la adquisición de estos bienes por parte de

donantes públicos y privados de origen nacional y extranjero, especialmente de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales – DIAN.

Así mismo, es importante resaltar que Prosperidad Social cuenta con una herramienta tecnológica denominada **Índice de Priorización para la Asignación de Donaciones – IPAD**, en la cual se encuentran relacionados la totalidad de municipios del país. Este contiene unos criterios técnicos con los cuales se construye el índice que determina el orden en el cual debemos priorizar la asignación de donaciones de bienes en especie en cada municipio, lo que significa que los municipios con mayores indicadores por IPAD serán atendidos en primer lugar.

Finalmente, desde el GIT Donaciones de Prosperidad Social se han realizado las siguientes asignaciones de bienes en especie en calidad de donación durante el año **2022** como se describe a continuación:

DEPARTAMENTO	BENEFICIARIOS.	VALOR DONADO
ANTIOQUIA	1,628	2,602,934,796
ARAUCA	320	156,159,526
ARCHIPIÉLAGO DE SAN ANDRÉS	1,150	713,357,862
ATLÁNTICO	653	635,666,350
BOGOTÁ D.C.	121	406,469,259
BOGOTÁ D.C. CPNA	0	403,449,460
BOLÍVAR	1,791	1,234,977,878
BOYACÁ	9,336	896,743,690
CALDAS	1,150	2,113,364,958
CASANARE	300	219,569,894
CAUCA	860	1,363,207,449
CESAR	1,402	547,644,602
CHOCÓ	1,005	1,223,781,781
CÓRDOBA	726	649,699,272
CUNDINAMARCA	5,026	4,213,985,943
GUAINÍA	182	76,207,244
LA GUAJIRA	830	723,123,012
MAGDALENA	1,612	715,010,379
NARIÑO	2,634	4,535,637,700
NORTE DE SANTANDER	992	432,889,817
PUTUMAYO	1,340	866,997,103
QUINDÍO	649	279,754,231
RISARALDA	1,000	1,135,397,573

SANTANDER	735	463,718,628
SUCRE	2,500	1,710,477,312
TOLIMA	3,490	3,144,730,546
VALLE DEL CAUCA	1,798	3,165,870,640
VICHADA	83	7,849,322
Total, General	**43.313**	**34.638.676.226**

Innovación Social

El GIT de Innovación Social construye e implementa conjuntamente alternativas de Innovación Social orientadas a mejorar las condiciones de vida de la población sujeto de Atención. Para el año 2022 las iniciativas o proyectos desarrollados fueron:

- Un Encuentro Latinoamericano de Innovación Social desde el sector público. Sobre Fondo de Pago por Resultados a miembros de la RED ELIS.

- Se diseñaron e implementaron 2 cohortes del Curso de Innovación Social, los cuales fortalecieron las competencias, capacidades y destrezas de los participantes para el desarrollo de proyectos con un enfoque de innovación social a través del análisis de casos de estudio y el uso de herramientas aplicadas que tienen como punto de partida la Metodología de Innovación Social de la Entidad. Estos se aplicaron a los funcionarios y contratistas de Prosperidad Social para un total de: Cohorte 1 un total de 678 inscritos y graduados 596. Cohorte 2 un total de 600 inscritos y 293 graduados.

- 10 asistencias técnicas con la comunidad internacional para fortalecer los programas de Prosperidad Social enfocadas en el Fondo de Pago por Resultados y la implementación de mecanismos innovadores para la financiación de proyectos sociales. Dentro de las acciones de fortalecimiento de las capacidades de Prosperidad Social y los países aliados en políticas de superación de pobreza.

- Una Metodología de Innovación Social: (tercera iteración) Documento que presenta la última versión de la metodología del GIT de Innovación Social desarrollada por el Departamento Administrativo para la Prosperidad Social propuesta durante el 2021. La cual se enmarca en las labores que realiza el Grupo Interno de trabajo de Innovación Social que responden a los objetivos generales de la entidad: diseñar, coordinar e implementar las políticas públicas para la superación de la pobreza y la equidad social.

  Estas labores se realizan a través de dos líneas estratégicas del Grupo:

i. Formular y desarrollar proyectos de innovación social que resuelvan problemáticas, retos, situaciones al interior de las diferentes áreas de la Entidad y que en su desarrollo generen impacto social a la población objetivo
ii. Promover prácticas de innovación social, tanto en temas de aprendizaje para los funcionarios y asesores, como en la mejora o ajustes en los procesos internos de la Entidad. El desarrollo de estas dos líneas del grupo tiene como punto de partida tanto la definición como la metodología propuesta.

- Dos documentos de lineamientos técnicos elaborados. Documento técnico final sobre Mecanismos de Pago por Resultado acompañado de su Caja de Herramientas para la estructuración e implementación de estos mecanismos.

- Reto de Innovación Abierta el cual se desarrolla en los espacios de participación del Programa Familias en Acción y busca hacer un llamado a diferentes actores (Líderes, lideresas, titulares, universidades y entes territoriales (gobernaciones, alcaldías, secretarías y demás entidades regionales) para que realicen propuestas que permitan generar ajustes y nuevos componentes al desarrollo de los encuentros pedagógicos. Respondiendo el siguiente reto: ¿Cómo podemos motivar la participación de los titulares, líderes y lideresas en los encuentros pedagógicos del programa Familias en Acción?

  Durante el reto se realizó la implementación y puesta a prueba de los cuatro prototipos ganadores de la categoría 1 – Reto de Innovación Abierta Programa Familias en Acción componente de Bienestar Comunitario.

  Este proyecto de Innovación Abierta se encuentra en ejecución donde está en proceso los talleres de co-creación e implementación de prototipos para la categoría 2.

- Se desarrolló proyecto sectorial de innovación social donde se creó como alternativa de solución para la mitigación de la fuga y pérdida de conocimiento de las entidades del Sector (UARIV, ICBF y Prosperidad Social), una herramienta que se denominó EVITA. Esta herramienta se puso a prueba en la fase de pilotaje con servidores públicos de estas entidades que incurrieran en situaciones administrativas que generaran una ausencia de 15 días hábiles y que retornaran a sus cargos. El proyecto, tras recibir las rúbricas por parte de los servidores que estaban en situación administrativa señalada y quienes recibieron en encargo, se llevó a iteración de la herramienta EVITA, quedando lista para ser entregada.

- Herramienta de Generación de Ingresos dirigida a la población de Prosperidad Social (en articulación con oferta pública) la cual tiene pendiente su desarrollo y puesta a prueba de prototipo.

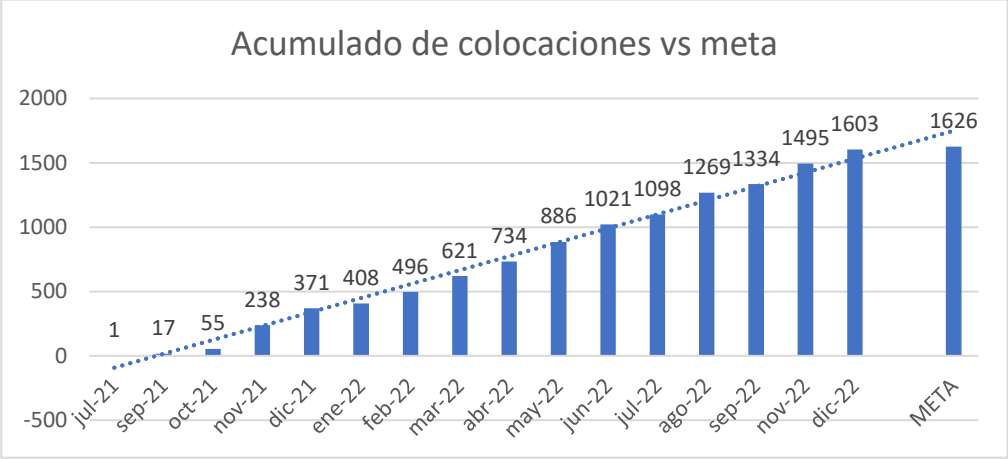
Empleabilidad

A través de la Dirección de Gestión y Articulación de la Oferta Social - GIT Empleabilidad, durante la vigencia 2022, se implementaron los siguientes programas: i) EMPLÉATE, II) BONOS DE IMPACTO SOCIAL y III) JÓVENES TRANSFORMADORES. A continuación, la información de cada uno de ellos:

I) <u>Programa Empléate</u>

Objetivo: En el Componente de Empleabilidad, Prosperidad Social tiene como propósito implementar estrategias que permitan lograr resultados en temas de inserción y retención laboral, fortalecimiento de capacidades y cierre de brechas para la población en situación de pobreza extrema, vulnerabilidad y víctima del desplazamiento forzado por la violencia.

Estadística: De acuerdo con el grafico, la meta de empleabilidad se estableció en 1.626 personas empleadas, para el mes de diciembre de 2022, se registraron 1.603 personas con empleo formal, lo cual representa el **98,6% de cumplimiento.**



Recomendaciones sobresalientes: Dados los avances en la implementación de proyectos y creación del Fideicomiso Fondo de pago por resultados - LOGRA, se aprobó el CONPES 4067 de 2021 *"Estrategia para fortalecer el uso de los mecanismos de pago por resultados en programas sociales",* que establece como política pública

este tipo de esquemas de funcionamiento en el país, y cuenta con asignación de recursos para los años 2022 y 2023.

Recomendaciones para la siguiente vigencia: Fortalecimiento de los esquemas de pago por resultados a través de la escalabilidad de las intervenciones en los territorios, de tal manera que se puedan favorecer un mayor número de familias en el proceso de superación de la pobreza en Colombia.

En el Programa Empléate se realizan encuestas de satisfacción tanto a participantes **(487 encuestas efectivas a la fecha)** como a los empresarios **(172 empresas)** con el objetivo de conocer la percepción del programa, de tal manera, que tanto los grupos de valor como de interés se involucren en las diferentes etapas del programa y se puedan realizar las mejoras para próximas intervenciones. Actualmente, se está finalizando el levantamiento y consolidación de información. Así mismo, se realizaron talleres con los 13 aliados del Programa Empléate para la recolección de las lecciones aprendidas.

El Programa Empléate se ejecuta a través de **13 aliados con resultados del 99%** en promedio de las metas de vinculación laboral a un empleo formal, de las cuales se cuenta con permanencia en los empleos de 1.046 personas y 984 personas a 4 meses.

ALIADO	VINCULACIONES		EVALUACIÓN	RETENCIÓN 3 MESES		RETENCIÓN 4 MESES		EVALUACIÓN
	META	HOY	EN %	META	HOY	META	HOY	EN %
CAFAM	110	101	92%	77	67	77	61	83%
GESEM II	121	121	100%	78	78	78	78	100%
ANDES BPO II	90	90	100%	73	61	73	59	82%
CCG	105	105	100%	90	78	90	70	82%
SINÚ II	150	147	98%	105	105	105	105	100%
CONSORCIO EO	250	250	100%	153	153	153	153	100%
FUNDESMAG	15	15	100%	10	10	9	9	100%
COMFANDI	150	150	100%	92	92	92	92	100%
CAJASAN II	130	130	100%	94	94	94	94	100%
C. ANTIOQUIA	101	101	100%	70	54	70	43	69%
C.VALLE III	140	129	92%	84	67	84	49	69%
COMFIAR	150	150	100%	120	119	120	109	95%
FENALCO META II	114	114	100%	70	68	70	62	93%
TOTAL	1626	1603	99%	1116	1046	1115	984	91%

Fecha de Corte: 12 de DICIEMBRE 2022

Conclusiones generales: el Programa Empléate tuvo un impacto importante en las personas que participaron, ya que se fortalecieron las habilidades y capacidades para el empleo, así como el mejoramiento en los ingresos. El apoyo a través de los aliados, empresarios y red de prestadores del Servicio Público de Empleo permite tener un acercamiento al territorio a partir del mercado laboral y necesidades de los empresarios.

Programa Bonos De Impacto Social

En el año 2021 la Caja de Compensación Familiar de Antioquia COMFAMA y la Corporación Inversor participaron en la invitación realizada por el Fideicomiso Fondo de Pago por Resultados del Departamento Administrativo para la Prosperidad Social que, en alianza con el Banco Interamericano de Desarrollo BID en calidad de administrador de los recursos de la Embajada de Suiza-SECO, buscaban atender las consecuencias del desempleo por los efectos del COVID 19 en Colombia. Esta invitación se hizo a través del Reto Empleo, con un total de $11.600 millones de pesos disponibles para la implementación de Bonos de Impacto Social, de los cuales el 50% fueron contribución del BID/SECO y los otros 50% del gobierno nacional a través de Prosperidad Social.

Con la Caja de Compensación Familiar de Antioquia COMFAMA se firma el tercer (III) Bono de Impacto Social para implementar en Medellín y área metropolitana, con una meta esperada en Colocación laboral de 346 personas y de estas 270 retenidas en sus puestos laborales a 3 meses en la primera fase, y 573 en colocación y de estas 434 en retención a 3 meses en su segunda fase, para un total de 919 personas vinculadas laboralmente y de estas, 704 retenidas a 3 meses.

Con la Corporación Inversor se firmar el cuarto (IV) Bono de Impacto Social, para implementar en Medellín y área metropolitana, Barranquilla y área metropolitana y Bogotá y región metropolitana, con una meta esperada en Colocación laboral de 1.098 y de estos 839 en retención laboral a 3 meses en la primera fase, y de 640 colocados y de estos 488 retenidos a 3 meses en la segunda fase para un total de 1.730 colocados y de estos 1.327 retenidos a 3 meses.

Las segundas fases son iteraciones de las primeras, más costo efectivas y con mayor cobertura vs tiempo de implementación.

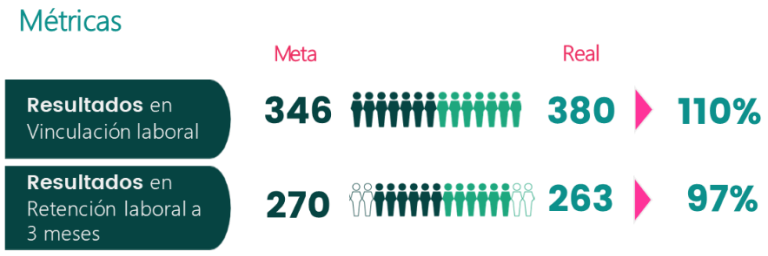
En el desarrollo de los Bonos de Impacto Social III y IV, que actualmente se encuentran en ejecución, se han enfrentado muchos retos, entre otras circunstancias, la paulatina reactivación económica, el cambio de realidades sociales que están enfrentando los jóvenes y el sector empresarial y el cambio de gobierno y las políticas económicas que ha traído consigo, sin embargo, y dadas las características de los BIS, se han venido obteniendo los resultados esperados.

El énfasis de estos Bonos de Impacto Social está en la atención a la población pobre y pobre extrema, y especialmente se ha direccionado a jóvenes y mujeres, grupo población con mayor afectación del desempleo, por la pandemia, en Colombia.

Se realizan encuestas a los participantes que han sido empleados laboralmente con contratos formales a través del Programa. La información queda reportada en la Plataforma de Gestión del Desempeño de los Bonos de Impacto Social.

Para la implementación de los Bonos de Impacto Social se cuenta con el rol del Intermediario, encargado de articular la operación con los operadores y garantizar los resultados y calidad de los servicios). En Bono III, el intermediario es la Caja de Compensación familiar de Antioquia – COMFAMA y del Bono IV Corporación Inversor. Actualmente, los operadores de Bono III son Fundación Juan fe y Comfama y del Bono IV son Fundación Colombia Incluyente, Corporación Volver a la gente, Caja de Compensación Familiar de Colombia- Colsubsidio y Corporación Minuto de Dios.

BONO DE IMPACTOS SOCIAL 3 -COMFAMA
Fase: 1
Estado: Finalizada
Resultados:



Fase: 2
Estado: En ejecución
Resultados:

Eficacia esperada	Eficacia Real		Meta	Cump	%
N.A.	N.A.	Socialización y convocatoria	5.687	12.101	213%
70,2%	45,7%	Preinscripción	3.990	5.532	139%
53,5%	41,4%	Elegibilidad	2.133	2.291	107%
78,9%	39,4%	Inscripción	1.683	903	54%
87,3%	47,2%	Valoración	1.470	426	29%
84,8%	113,8%	Formación	1.247	485	39%
85,2%	80,6%	Intermediación	1.062	391	37%
54,0%	22,3%	Colocación	573	87	15%
75,7%	1,1%	Retención	434	1	0%

87 personas reportadas por el intermediario en colocación laboral, de las cuales 66 está en proceso de verificación.

BONO DE IMPACTOS SOCIAL 4 - Corporación INVERSOR

Fase: 1
Estado: En ejecución
Resultados:

Métricas	Meta	Real		Avance	Avance
Resultados en Vinculación laboral	1.098	1.196	109%	997 verificadas pagadas + 101 en porceso de verificación	1098
Resultados en Retención laboral a 3 meses	839	720	86%	475 verificadas pagadas+ 132 en proceso de verificación	607

Actualmente en proceso de verificación de colocación se encuentran 101 personas con las que se cumpliría la meta de Colocación Laboral al 100% y 132 personas en Retención a 3 meses.

Fase: 2
Estado: En ejecución
Resultados:

CIUDADES	BOG PTO	BOG REAL	MED PTO	MED REAL	BAQ PTO	BAQ REAL	TOTAL	TOTAL REAL	% CUMP.
Convocatoria y Socialización	5.478	5.910	3.000	3.000	2.273	7.409	10.751	16.319	151,8%
% Retención	47,3%	32,2%	32,5%	33,9%	60,0%	15,7%	45,9%	25,0%	
Pre-Inscripción	2.592	1.904	975	1.018	1.364	1.165	4.931	4.087	82,9%
% Retención	62,3%	57,4%	68,2%	70,6%	60,0%	63,6%	62,8%	62,4%	
Elegibilidad	1.615	1.092	665	719	818	741	3.098	2.552	82,4%
% Retención	58,9%	62,2%	66,9%	70,9%	55,0%	82,7%	59,6%	70,6%	
Inscripción	951	521	445	461	450	574	1.846	1.556	84,3%
% Retención	100,0%	99,2%	100,0%	92,2%	100,0%	100,0%	100,0%	97,4%	
Perfilamiento y Caracterización	951	510	445	425	450	574	1.846	1.509	81,7%
% Retención	88,3%	100,0%	73,5%	80,5%	100,0%	100,0%	87,6%	94,5%	
Orientación Socio-Ocupacional	840	510	327	331	450	574	1.617	1.415	87,5%
% Retención	96,8%	82,4%	100,0%	99,9%	95,1%	81,5%	97,0%	86,1%	
Evaluación Pre	813	276	327	329	428	314	1.568	919	58,6%
% Retención	91,9%	97,2%	78,9%	94,5%	100,0%	100,0%	91,4%	97,2%	
Formación (Inician)	747	257	258	284	428	314	1.433	855	59,7%
% Retención	95,7%	92,5%	100,0%	100,0%	92,5%	95,2%	95,5%	96,0%	
Evaluación Post (Graduados)	715	195	258	284	396	280	1.369	759	55,4%
% Retención	97,5%	175,8%	93,4%	96,9%	100,0%	75,5%	97,4%	109,3%	
Intermediación Laboral	697	272	241	262	396	113	1.334	647	48,5%
% Retención	47,2%	40,7%	58,1%	42,4%	43,2%	77,7%	48,0%	47,9%	
Colocación	329	76	140	84	171	77	640	237	37,0%
% Retención	76,0%	49,7%	79,3%	52,1%	74,3%	59,5%	76,3%	53,8%	
R3	250	-	111	-	127	2	488	2	0,4%

Actualmente tenemos 40 personas en proceso de verificación de colocación, de las 237 reportadas por el intermediario.

Programa Jóvenes Transformadores

El programa Jóvenes Transformadores es un piloto que se ejecutó a través de un convenio entre Prosperidad Social y Propacífico el cual tenía como objetivo apoyar a los jóvenes en condición de pobreza, pobreza extrema y alta vulnerabilidad a través de una transferencia monetaria condicionada que asegurara su permanencia en la ruta de intervención dirigida al cierre de brechas de la población. Este programa se desarrolló en el departamento del Valle del Cauca en los municipios de Cali, Jamundí, Palmira, Candelaria, Yumbo, Buga y Buenaventura.

La población objetivo de este programa son jóvenes entre los 18 y 28 años, que se encuentren en situación de desempleo o empleo informal demostrado a través de la Planilla Integrada de Liquidación de Aportes (PILA) al momento de la preinscripción en el programa y que se encuentren registrado en SISBÉN de acuerdo con los puntajes establecidos.

Durante el año 2022, 5.852 jóvenes fueron beneficiados a través de este programa piloto, quienes recibieron mensualmente de acuerdo con el cumplimiento de los compromisos establecidos una transferencia por valor de $500.000 mensuales y una transferencia inicial por inscribirse al programa de $500.000 adicionales. El número de jóvenes que cumplieron compromisos y recibieron la transferencia, así como el valor total de la transferencia por mes se relaciona a continuación.

Ciclo	Mes	Jóvenes con cumplimiento de compromisos	Valor
1	Noviembre	1779	$ 1.779.000.000
	Diciembre - Enero	3551	$ 3.880.500.000
2	Febrero	2857	$ 1.673.500.000
3	Marzo	3461	$ 2.078.500.000
4	Abril	3795	$ 2.170.500.000
5	Mayo	4251	$ 2.691.500.000
6	Junio	4103	$ 2.113.000.000
7	Julio	4056	$ 2.125.000.000
8	Agosto	4042	$2,114,000,000
9	Septiembre	3949	$2.071.000.000
10	Octubre	3771	$1.941.000.000
11	Noviembre	2286	$1.204.500.000
Total			**$44.353.500.000**

Dentro de los aspectos a mejorar se destacan la necesidad de que el componente de colocación laboral se trabaje más como una oferta complementaria, esto teniendo en cuenta las enormes brechas que los participantes del programa tienen y que en un proceso corto dificultan el acceso al mercado laboral.

Actualmente a través de la Dirección de Transferencias Monetarias Condicionadas se adelanta una evaluación del proceso, a través de una metodología que incluye entrevistas, encuestas, grupos focales. Los resultados se obtendrán en la vigencia 2023.

El programa Jóvenes Transformadores no cuenta con operadores para su ejecución.

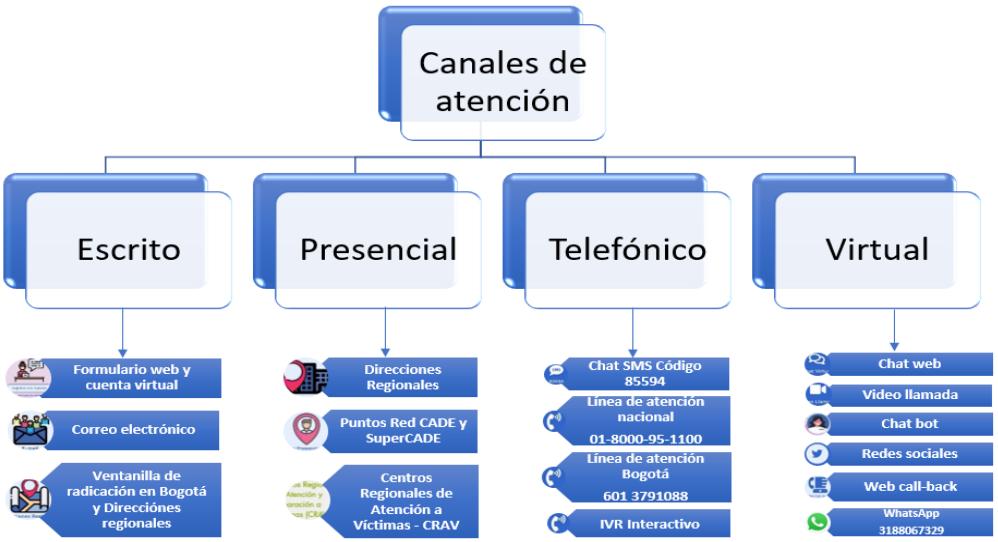
a) la satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes;

En este requisito se indica cómo se ha medido la satisfacción de los beneficiarios de nuestros programas y cuál ha sido el resultado de ellos, se presentan y se realiza en análisis de la información por dos variantes; la primera por parte del Proceso de Participación y Servicio al Ciudadano que es trasversal a todos los procesos de la entidad, a cargo la atención al ciudadano por los canales de atención establecidos por la Entidad.

Prosperidad Social tiene diseñada e implementada una estrategia de atención multicanal, por medio del Proceso de Participación y Servicio al Ciudadano, con el propósito de ofrecer diferentes alternativas para la atención de la ciudadanía y facilitar el acceso a la información, de igual forma, promover la transparencia, la confianza, y la participación de los grupos de interés en la construcción y seguimiento de sus políticas, planes, programas y proyectos.

Para la atención de la ciudadanía, beneficiarios y grupos de interés de la Entidad, se han dispuesto los canales de atención escrito, presencial, telefónico y virtual, en los que se reciben y resuelven de una forma efectiva las solicitudes que surgen de los ciclos operativos de los diferentes programas misionales, así como la atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones - PQRSDF.

En la siguiente gráfica se esquematiza los canales dispuestos, por medio de los cuales los beneficiarios y ciudadanía en general pueden comunicarse con Prosperidad Social y presentar sus requerimientos.

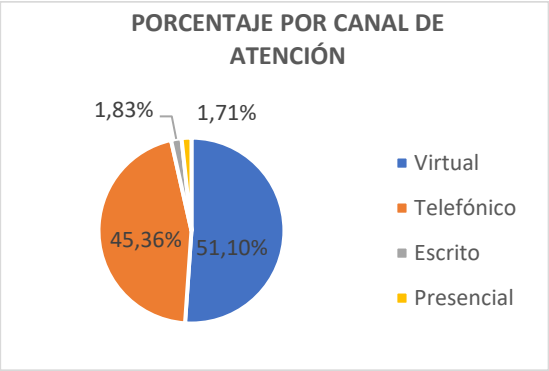


La operatividad de estos canales de atención se soporta en el operador contratado para servicios de Centro de Contacto, para lo cual, se realiza permanente seguimiento a la operación y control para el cumplimiento de los ANS. Los principales informes son:

- **Informe de Oportunidad:** Mide el cumplimiento de los términos de respuesta de las PQRSDF por las diferentes dependencias de la Entidad
- **Informe de Calidad:** Califica el cumplimiento de los atributos que deben contener las respuestas que se generan a las PQRSDF, teniendo como referencia seis (6) dimensiones de calidad definidas para este propósito: resolución de fondo, fundamentación de la respuesta, claridad y comprensión, oportunidad de la respuesta, completitud de la respuesta y destinación efectiva
- **Informe de encuestas de satisfacción:** Refleja la experiencia y percepción del usuario con el servicio ofrecido por cada canal de atención

De estos informes, se generan oportunidades de mejora o recomendaciones que son presentadas para que los diferentes programas misionales y dependencias de la Entidad, generen acciones encaminadas a la revisión y ajustes de los procesos, tendientes a mejorar la experiencia de la ciudadanía.

Con fecha corte 30 de noviembre se han brindado las siguientes atenciones por los diferentes canales implementados en la Entidad:

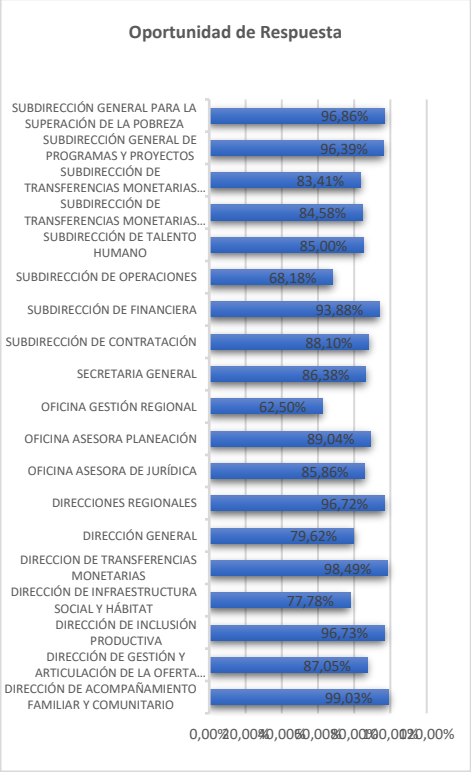


Canal	1 trimestre	2 trimestre	3 trimestre	Oct-Nov	Total	%
Virtual	1.482.036	810.224	1.651.836	1.314.699	5.258.795	51,10%
Telefónico	1.154.161	1.078.255	1.268.236	1.166.884	4.667.536	45,36%
Escrito	34.200	59.217	56.817	38.222	188.456	1,83%
Presencial	40.903	40.560	50.387	43.950	175.800	1,71%
Total	**2.711.300**	**1.988.256**	**3.027.276**	**2.563.755**	**10.290.587**	**100,00%**

Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia, Denuncia Y Felicitación.

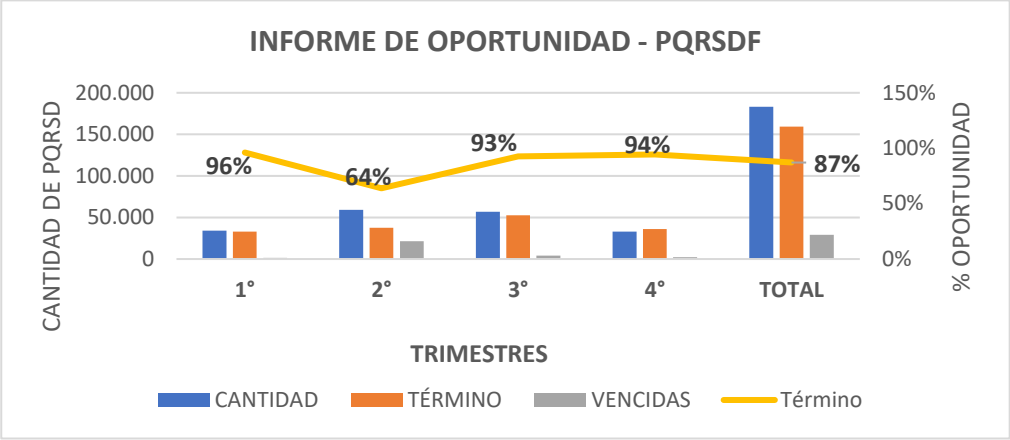
Se reporta y se realiza un análisis al estado actual (con corte al 30 de noviembre 2022) de las PQRSDF

En la siguiente gráfica y tabla se presenta el nivel de oportunidad de respuesta y el volumen de PQRSDF recibidas a corte 30 de noviembre por cada una de las dependencias de la Entidad.



Volumen de PQRSDF		
Dirección	Total Ene-Nov	%
SUBDIRECCIÓN DE TRANSFERENCIAS MONETARIAS NO CONDIC	56.758	30,12%
SECRETARIA GENERAL	47.735	25,33%
SUBDIRECCIÓN DE TRANSFERENCIAS MONETARIAS CONDICION	45.293	24,03%
DIRECCION DE TRANSFERENCIAS MONETARIAS	15.607	8,28%
DIRECCIONES REGIONALES	7.554	4,01%
SUBDIRECCIÓN GENERAL PARA LA SUPERACIÓN DE LA POBREZ	7.067	3,75%
DIRECCIÓN DE INCLUSIÓN PRODUCTIVA	3.273	1,74%
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE PROGRAMAS Y PROYECTOS	1.441	0,76%
OFICINA ASESORA DE JURÍDICA	1.047	0,56%
DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA SOCIAL Y HÁBITAT	756	0,40%
DIRECCIÓN DE ACOMPAÑAMIENTO FAMILIAR Y COMUNITARIO	616	0,33%
OFICINA ASESORA PLANEACIÓN	529	0,28%
DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y ARTICULACIÓN DE LA OFERTA SOCIAL	224	0,12%
DIRECCIÓN GENERAL	211	0,11%
SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	140	0,07%
SUBDIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN	126	0,07%
SUBDIRECCIÓN DE FINANCIERA	49	0,03%
SUBDIRECCIÓN DE OPERACIONES	22	0,01%
OFICINA GESTIÓN REGIONAL	8	0,00%
Total general	188.456	100,00%

Producto de las diferentes acciones desarrollas durante la vigencia, se ha logrado mejorar el nivel de oportunidad en la respuesta de las PQRSDF a nivel Entidad, el cual está en un promedio acumulado a noviembre del 87,05%.



Por otra parte, el nivel de calidad en la respuesta a peticiones escritas se encuentra en un promedio del 97,83%, lo cual refleja que las estrategias desarrolladas para el cumplimiento de los atributos de calidad se están cumpliendo por las dependencias de la Entidad.

Encuestas de Satisfacción.

Las encuestas de satisfacción son una herramienta indispensable para conocer la percepción de los beneficiarios y ciudadanía en general respecto de la atención recibida en los canales de atención habilitados por la Entidad, y a su vez son una fuente importante para la identificación de necesidades y la mejora continua del proceso.

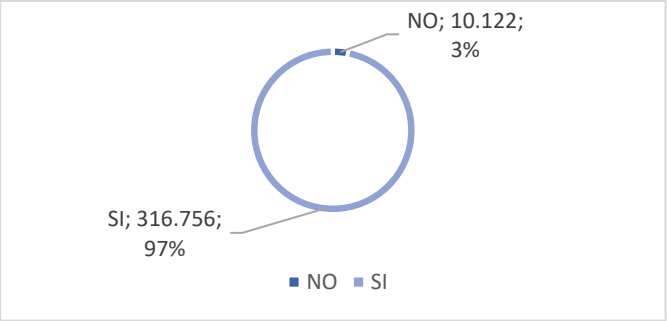
Con fecha corte 30 de noviembre de 2022, se han realizado 326.878 encuestas de satisfacción a los usuarios de los canales telefónico y virtual, discriminadas de la siguiente manera:

CANAL	# ENCUESTAS
Chat Web	8.440
WhatsApp	173.804
Videollamada	13.360
SMS	7.201
Telefónico	124.073
TOTAL	326.878

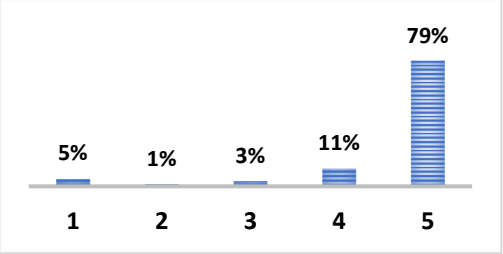
La encuesta del canal telefónico la responden los ciudadanos inmediatamente después de finalizar la atención a través de mensajes de voz (IVR). La encuesta de los canales virtuales se responde al finalizar la interacción a través de un formulario Web.

Los resultados se presentan a continuación:

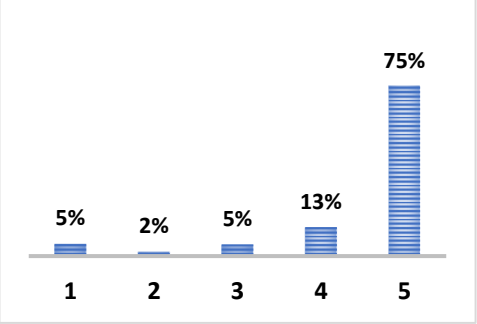
1. ¿Considera que su consulta fue resuelta? SI NO



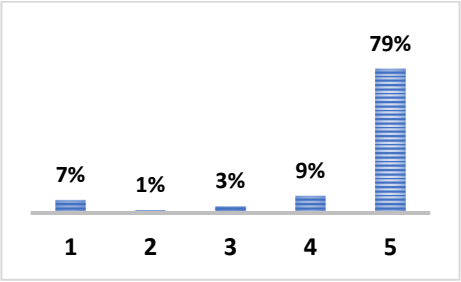
2. En una escala de 1 a 5, siendo 5 la mayor valoración y 1 la menor valoración ¿Qué tan satisfecho te sientes con la experiencia?



3. En una escala de 1 a 5, siendo 5 la mayor valoración y 1 la menor valoración, califique el tiempo de respuesta a su consulta a través de este canal.



4. En una escala de 1 a 5, siendo 5 la mayor valoración y 1 la menor valoración ¿Fue completa y clara la información recibida?



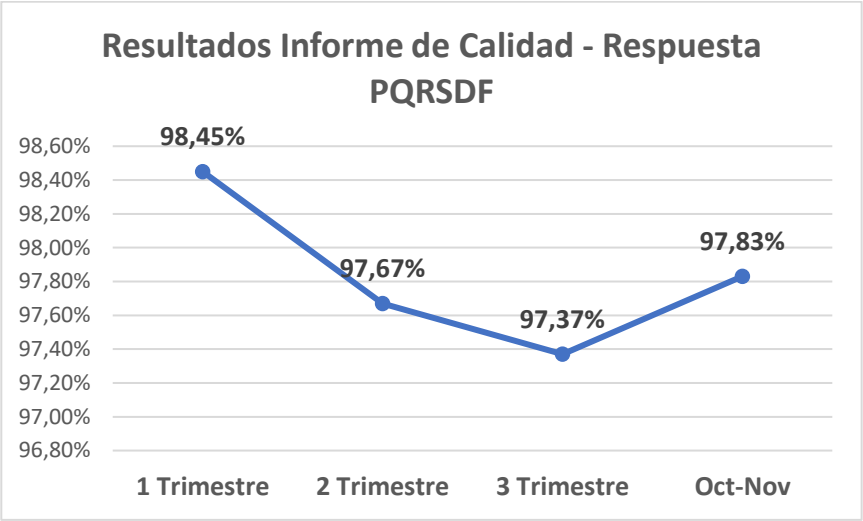
Resultado de acuerdo con la percepción de los ciudadanos:

El 97% de los ciudadanos considera que sus solicitudes se resuelven a través de los diferentes canales de atención.

El 90% de los ciudadanos se sienten satisfechos con la experiencia recibida por los asesores a través de los canales de atención.

El 87% de los ciudadanos consideran que la atención fue rápida; sin embargo, existe una percepción de demora en la atención debido a la congestión que se presenta en el Centro de Contacto cuando se realizan las entregas de incentivos de los programas de manera simultánea, como el caso actual de diciembre, donde se están realizando las entregas de los subsidios de los programas Colombia Mayor, Ingreso Solidario, Jóvenes en Acción y Familias en Acción, sumado al pago adicional de la Lucha Contra el Hambre.

El 88% de los ciudadanos afirma haber recibido una información clara a sus inquietudes, lo que significa que SE resuelve de forma asertiva las solicitudes de los ciudadanos.



Resultado de las principales observaciones y oportunidades de mejora identificadas en las encuestas de satisfacción, se implementó un nuevo canal de atención mediante WhatsApp, el cual ha permitido una interacción más efectiva y oportuna, posicionándose como el canal más utilizado por los beneficiarios y ciudadanía en general. Los canales virtuales están soportados en un primer nivel por un Bot que permite generar respuesta inmediata a las preguntas frecuentes y al mismo tiempo tienen la posibilidad de atención personalizada con un asesor para preguntas más puntuales.

De igual forma, se cambió la metodología de aplicación de las encuestas de satisfacción por cada canal de atención, buscando que la percepción se pueda medir inmediatamente finaliza la atención y se actualizaron las preguntas permitiendo obtener una información más precisa.

Adicional se implementó una estrategia de lenguaje claro, teniendo en cuenta que algunas de las observaciones recibidas tenían como referencia la complejidad para el entendimiento de las respuestas, por lo que se continuará generando acciones para fortalecer este atributo de calidad.

Finalmente, se desarrollaron acciones de divulgación de los canales de atención oficiales de la Entidad, para que los grupos de valor y grupos de interés puedan acceder al que más se les facilite y atienda a sus características o necesidades.

b) El Grado en que se han Logrado los Objetivos de la Calidad;

Como resultado de la formulación del Plan Estratégico de Prosperidad Social para el periodo 2022 se establecieron un conjunto de indicadores que permitieran efectuar seguimiento al logro de las apuestas estratégicas formuladas para la Entidad. Estas apuestas estratégicas incluyen tanto los retos en materia de superación de la pobreza, así como los logros organizacionales a alcanzar. Los indicadores se consolidaron en una matriz para el seguimiento y la valoración porcentual del avance correspondiente al 2022.

A continuación, se presentan los avances de cada una de las apuestas y/u objetivos de la Calidad.

Apuesta 1

La Estrategia UNIDOS se rediseña y se consolida como puerta de ingreso de la población en Pobreza Extrema a la oferta social del Estado.

Indicador	Meta del cuatrienio	% Cumplimiento acumulada	Comportamiento indicadores 2022
Hogares acompañados por la Estrategia Unidos	1.300.000	88%	Para esta apuesta el acumulado reporta un avance de 88%

Para el tercer trimestre el proyecto de inversión a través del cual se implementa la Estrategia UNIDOS, permaneció sin asignación de recursos, sin embargo, se avanzó en la realización de actividades de la propuesta que se presentó a la Dirección General de Prosperidad Social y al Departamento Nacional de Planeación para la atención de los hogares en pobreza y pobreza extrema a través de otros programas de Prosperidad Social como Familias en Acción, Jóvenes en Acción, Ingreso Solidario, Devolución de IVA. La propuesta aprobada consistió en un acompañamiento por canales no presenciales entregando información de la oferta según las necesidades de los hogares de acuerdo con la información suministrada por las encuestas SISBEN IV.

Fuente: Elaboración propia.

Apuesta 2

Los programas de Transferencias Monetarias Condicionadas: Familias en Acción y Jóvenes en Acción se rediseñan y atienden prioritariamente población en pobreza extrema de la Estrategia UNIDOS.

Indicador	Meta del cuatrienio	% Cumplimiento acumulada	Comportamiento indicadores 2022
Familias beneficiadas con TMC	2.400.000	92%	96% de avance de esta apuesta. Tres de los 7 indicadores se encuentran en el rango de % (70 al 95) amarillo y el resto ya alcanzo el 100%. Se espera alcanzar el 100% der los demás indicadores al reportar el último trimestre de la vigencia.
Niños, niñas y adolescentes de FA en edad escolar que se encuentran asistiendo a un centro de educación formal	3.200.000	85%	
Niños menores de 6 años de FA que asisten a controles periódicos de salud	620.000	75%	
Adultos mayores beneficiarios del programa de protección social al adulto mayor - Colombia Mayor	1.722.334	99%	
Hogares beneficiarios con transferencias monetarias no condicionadas (Compensación del IVA)	2.000.000	100%	
Hogares beneficiarios del programa Ingreso Solidario	4.100.000	99%	

Fuente: Elaboración propia.

Apuesta 3

La oferta de inclusión productiva contribuye a la reactivación económica de población en pobreza, pobreza extrema y/o víctima del desplazamiento forzado.

Indicador	Meta del cuatrienio	% Cumplimiento acumulada	Comportamiento indicadores 2022
Hogares en Programas de Generación de ingresos (FEST) *	120.362	77%	Aunque el avance para esta apuesta corresponde al 98 % hay dos indicadores que se encuentran rezagados 66 y 77% teniendo en cuenta que solo falta un trimestre a reportar para lograr el alcance de la meta del cuatrienio.
Hogares con programas de implementación de Unidades Productivas para el Autoconsumo y adquisición de hábitos saludables (ReSA)	80.000	139%	
Hogares en programas de generación de ingresos (IRACA)	30.000	112%	
Emprendimientos apoyados**	38.540	66%	

Fuente: Elaboración propia.

**A corte 30 de septiembre, no se reporta avance cuantitativo en el indicador, no obstante, el programa Tiendas para la gente con el número de contrato 577 FIP 2022, cuya acta de inicio fue el 12 de agosto de 2022, está atendiendo 5.700 participantes. En este periodo se están realizando las visitas de identificación y caracterización de los participantes. Por otra parte, la atención que se realizará para atender a fallos judiciales se encuentra en aprobación por parte del Departamento Nacional de Planeación-DNP el trámite de vigencia futura ordinaria, a fin de atender 500 personas. A partir de lo anterior, mediante estas dos intervenciones se atenderán 6.200 emprendimientos inclusivos, los cuales se capitalizarán según lo estipulado en la ruta operativa del programa.

*Se reporta la vinculación de 8,824 hogares a la intervención VIII (2021-2022). De este modo, con los 19,373 hogares vinculados en la vigencia 2021, se tiene un acumulado de 28,197 hogares vinculados a 30 de junio a la intervención VIII. Actualmente se están tramitando vigencias futuras 2023 para garantizar los recursos requeridos en la atención de 11,450 hogares a vincular a la intervención IX (2022-23), el cual ya recibió el concepto favorable de DNP y está a la espera de la aprobación de Min-Hacienda para iniciar el proceso contractual.

Apuesta 4

Los Proyectos de infraestructura Social, productiva y Hábitat benefician a comunidades en pobreza y vulnerabilidad en el marco de la ruta para superación de la pobreza, contribuyendo a la reactivación económica.

Indicador	Meta del cuatrienio	% Cumplimiento acumulada	Comportamiento indicadores 2022
Hogares con mejoramiento de vivienda	325.000	154%	Aunque el avance corresponde al 168% hay un indicador que se encuentra con un avance menor al 20%. Así mismo, hay dos indicadores que se encuentran en el rango amarillo y uno con un avance mayor al 500% lo que indica que se subestimo la meta para el cuatrienio y debió ser ajustada de acuerdo con los resultados anteriores.
Hogares beneficiados con mejoramiento de vivienda MCH (Terminados)*	128.000	15%	
Hogares con incentivo de habitabilidad (MCH FEST)	119.412	77%	
Hogares beneficiados con infraestructura social indirecta	77.588	503%	
Proyectos de infraestructura social terminados	669	92%	

Fuente: Elaboración propia.

Frente al indicador *Hogares beneficiados con mejoramiento de vivienda MCH (Terminados)* su porcentaje de cumplimiento es bajo debido a:

- Disponibilidad de recursos insuficientes para los períodos 2019 – 2020.
- Los recursos para las vigencias 2021 – 2022, están orientados a reactivación económica y generación de ingresos.
- Con ocasión del impacto derivado de la emergencia sanitaria por COVID-19, los proyectos de Mejoramiento de Vivienda se vieron afectados por el suministro, costo y disponibilidad de materiales en las zonas de intervención del programa.
- Los convenios suscritos en la vigencia 2021 y 2022, presentaron atrasos en cuanto al proceso de contratación derivado, razón por la cual la estimación de inicio de las etapas de preconstrucción, obra y terminación de los proyectos no fue cumplida al corte del segundo semestre; por lo anterior, las viviendas estimadas derivadas de estos convenios se restan de la meta inicialmente plasmada al cierre del 2021.

Apuesta 5

Prosperidad Social posiciona su liderazgo en la articulación de la oferta social del Estado en el marco de la Ruta para la superación de la pobreza y la Mesa de Equidad.

Indicador	Meta del cuatrienio	% Cumplimiento acumulada	Comportamiento indicadores 2022
Beneficiarios de la Oferta Social atendidos	3.318.644	142%	Avance de 139%. De los tres indicadores 2 indicadores son de capacidad (servicios de oferta y Mecanismos de Articulación) para el reporte de estos se les suma la línea base. Estos indicadores sobrepasan el 100 por ciento de la meta establecida para el cuatrienio.
Servicios de Oferta Externa gestionados para beneficiarios sujetos de atención de Prosperidad Social	4.805.852	130%	
Mecanismos de articulación suscritos con aliados públicos, privados y/o de cooperación internacional que provean oferta focalizada y pertinente	48	146%	

Fuente: Elaboración propia.

Apuesta 6

Equidad Digital se consolida como la plataforma de información del sector garantizando interoperabilidad con otros sistemas y fuentes de datos.

Indicador	Meta del cuatrienio	% Cumplimiento acumulada	Comportamiento indicadores 2022
Programas misionales inter-operando con Equidad Digital en 2019	20	100%	100%
Componentes de Equidad Digital operando	6	100%	

Fuente: elaboración propia.

Apuesta 7

Equidad Digital se consolida como la plataforma de información del sector garantizando interoperabilidad con otros sistemas y fuentes de datos.

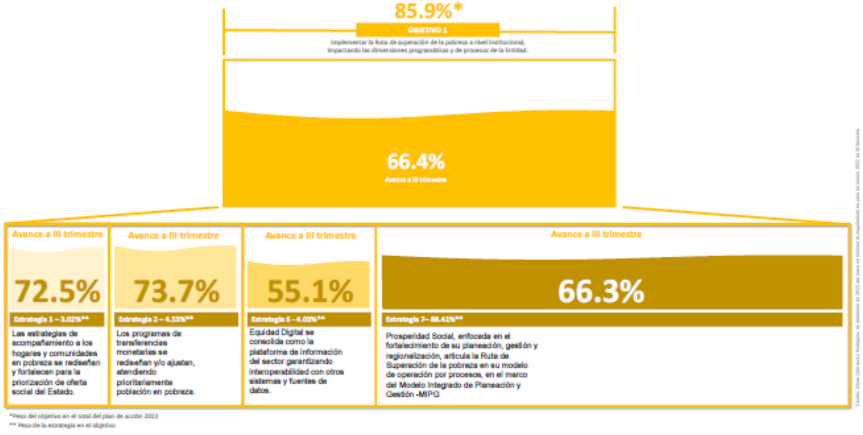
Indicador	Meta del cuatrienio	% Cumplimiento acumulada	Comportamiento indicadores 2022
Resultados de la evaluación FURAG	90%	105%	Este indicador es de flujo y el reporte 2022 se recibe entre los meses de febrero y marzo 2023. El último dato corresponde al 2021 el cual reporto 95,6 que corresponde al 105%

Fuente: Elaboración propia.

c) El Desempeño de los Procesos y Conformidad de los Productos y Servicios;

Actualmente en el plan de acción hay acciones para 54 dependencias, incluyendo las 35 direcciones regionales, se agrupa en 3 objetivos que se soportan en 7 estrategias que generan 76 productos. A continuación, en las siguientes gráficas se visualiza el avance que el plan de acción logró por objetivo y por estrategias.

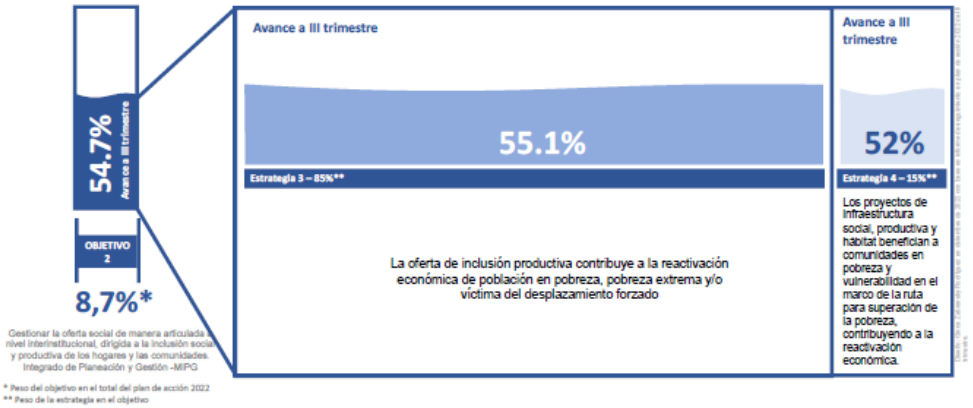
Gráfica Estrategias que soportan el objetivo 1 del plan de acción 2022 con avances al III trimestre.



Ahora bien, para el caso del objetivo 2 que consiste en gestionar la oferta social de manera articulada y que al III trimestre está en 54.7%, se soporta en 2 estratégicas numeradas como 3 y 4. La que mayor peso tiene es la 3, que busca la reactivación económica para la población de atención mediante la oferta de inclusión productiva

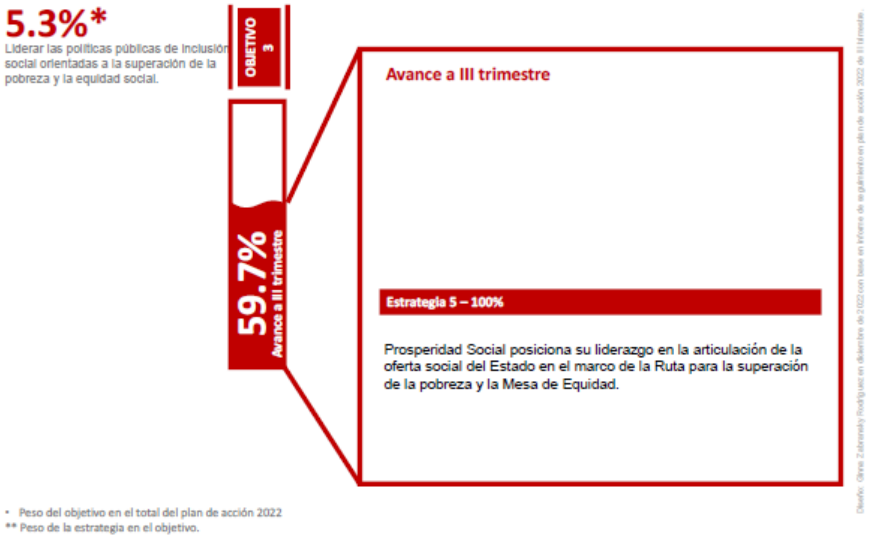
con un 85%, mientras muy por debajo, con un 15% se logrará la gestión articulada a través de los proyectos de infraestructura que aportan en un 15% del avance del objetivo. Esto se muestra en la gráfica 3.

Gráfica Estrategias que soportan el objetivo 2 del plan de acción 2022 con avances al III trimestre.



Finalmente, el objetivo 3 que consiste en el liderazgo en la política social para la superación de la pobreza que cuenta con un avance del 59.7% al seguimiento del III trimestre se nutre de una sola estrategia, la 5. En la gráfica 4 se muestra el avance de la estrategia y el objetivo antes mencionados.

Gráfica Estrategias que soportan el objetivo 3 del plan de acción 2022 con avances al III trimestre.



Análisis frente a avance del III trimestre 2022

En dicho seguimiento el objetivo 1 es el que cuenta con mayor avance e internamente es el que tiene mayor cantidad de estrategias. Si bien las 7 estrategias muestran un cumplimiento por encima del 50%, teniendo en cuenta que al momento del seguimiento se cumple el 75% del tiempo propuesto para el desarrollo del plan se ve con atención el hecho de que las estrategias 3 y 4 asociadas al objetivo 2, así como la estrategia 6 del objetivo 1 y la estrategia 5 del objetivo 3 apenas superan la mitad del avance quedando alrededor del 45% de avance para los últimos tres meses del plan. Las principales alertas se ubican en los objetivos 2 y 3 que en sumatoria corresponden al 14% del plan de acción del año.

Los principales argumentos para las brechas entre lo propuesto y lo avanzado están la articulación interna, la falta de control en las acciones por parte de las dependencias, diferentes interpretaciones de lo que soportan las acciones debido a la redacción general de los criterios de validación y la inclusión de temas urgentes en las agendas internas que dilatan la atención en las acciones planeadas.

Cambios y Cambios y Recomendaciones

Con base en este análisis para el ejercicio de planeación del 2023, desde la OAP se han definido lineamientos y recomendaciones para la construcción como son:

1. Plantear el estudio del tipo de actividades que se dejan en el plan, para dejar solo las que son claves para obtener los productos y con los cuales se ejecutan las estrategias que permiten lograr los objetivos.
2. Precisar y describir detalladamente las características de lo que soportará que se están desarrollando las actividades.
3. Aportar personas que asumiendo el rol de enlaces para la construcción recordarán a las dependencias las buenas prácticas y acompañarán a estas para evitar caer en las prácticas que dificulten la interpretación de las acciones o soportes de su ejecución de cara a los seguimientos.
4. Incorporar desarrollos tecnológicos para consolidar los aportes en el seguimiento por parte de la OAP.

<u>Salidas No Conformes</u>

Con el fin de dar cumplimiento al requisito 8.7 Control de las salidas no conformes de la norma ISO 9001: 2015, en donde los programas sociales de la entidad deben Identificar los requisitos y establecer el tratamiento a las salidas de los productos y

servicios que no sean conformes y para dar cumplimiento a ello, me permito informar que la metodología se implementó a los siguientes programas:

PROGRAMA	PRODUCTO O SERVICIO	REQUISISTOS	TRATAMIENTOS
Familias en Acción	Entrega de la transferencia monetaria Condicionada (incentivo)	4	4
Jóvenes en Acción	Entrega de Transferencia monetaria condicionada (incentivo) -jóvenes en Acción	4	4
Colombia Mayor	Entrega de transferencia monetaria no condicionada (incentivo modalidad directa)	6	6
	Entrega de transferencia monetaria no condicionada (incentivo modalidad indirecta)	5	5
Iraca	Vinculación e Identificación de Participantes	1	1
	Servicio de asistencia técnica y apoyo a unidades productivas para el autoconsumo y la generación de ingresos y de acompañamiento familiar y comunitario	1	1
	Servicio de asistencia técnica y apoyo a unidades productivas para el autoconsumo y la generación de ingresos y de acompañamiento familiar y comunitario	1	1
	Servicio de asistencia técnica y apoyo a unidades productivas para el autoconsumo y la generación de ingresos y de acompañamiento familiar y comunitario	1	1
ReSa	Acompañamiento técnico y social colectivo	1	1
	Prototipo de insumos	1	1
	Visita de acompañamiento técnico individual	1	1
Mejoramiento de vivienda	Entrega del Mejoramiento de Vivienda (incentivo en especie)	4	4
FEST	Incentivo en especie entregado para la implementación de unidades de producción de alimentos para el autoconsumo (UPA), mediante la entrega de insumos, la instalación de capacidades para el manejo de las unidades y la promoción de estilos de vida saludables.	4	4
	Incentivo económico entregado para apoyar la implementación de proyectos productivos, para mejorar las condiciones de vida de los hogares participantes del programa.	4	4
	Incentivo económico entregado para mejorar las condiciones de habitabilidad de las viviendas de la población atendida por el Programa, por medio de la realización de mejoramientos locativos y/o dotación de muebles, enseres o equipos de línea blanca.	4	4
	Bolsa de recursos destinada a la generación de arraigo y resiliencia, en la población participante del programa, a partir de la implementación del plan de vida del hogar y acciones orientadas al ejercicio de derechos, la organización social y la integración comunitaria.	4	4

De acuerdo con el procedimiento P-DE-5 "IDENTIFICACIÓN DEL PRODUCTO Y/O SERVICIO NO CONFORME Y SU TRATAMIENTO" del proceso de Direccionamiento Estratégico, se concluye que se implementó en la presente vigencia en el módulo de SNC del aplicativo KAWAK, la identificación de los productos y/o servicios con sus requisitos, así como el tratamiento para el seguimiento correspondiente, sin embargo, se establece las siguientes recomendaciones:

Realizar socializaciones al interior de cada programa sobre la metodología de las salidas no conformes desde el aplicativo KAWAK

Los programas anteriormente relacionados deben reportar en el aplicativo KAWAK las salidas no conformes de sus productos y/o servicios que se le presentan a partir del año 2023.

1. Actualizar el procedimiento de identificación del producto y/o servicio no conforme y su tratamiento, con el fin de establecer nuevas políticas de operación para determinar a qué programas no les aplica la metodología de las SNC.

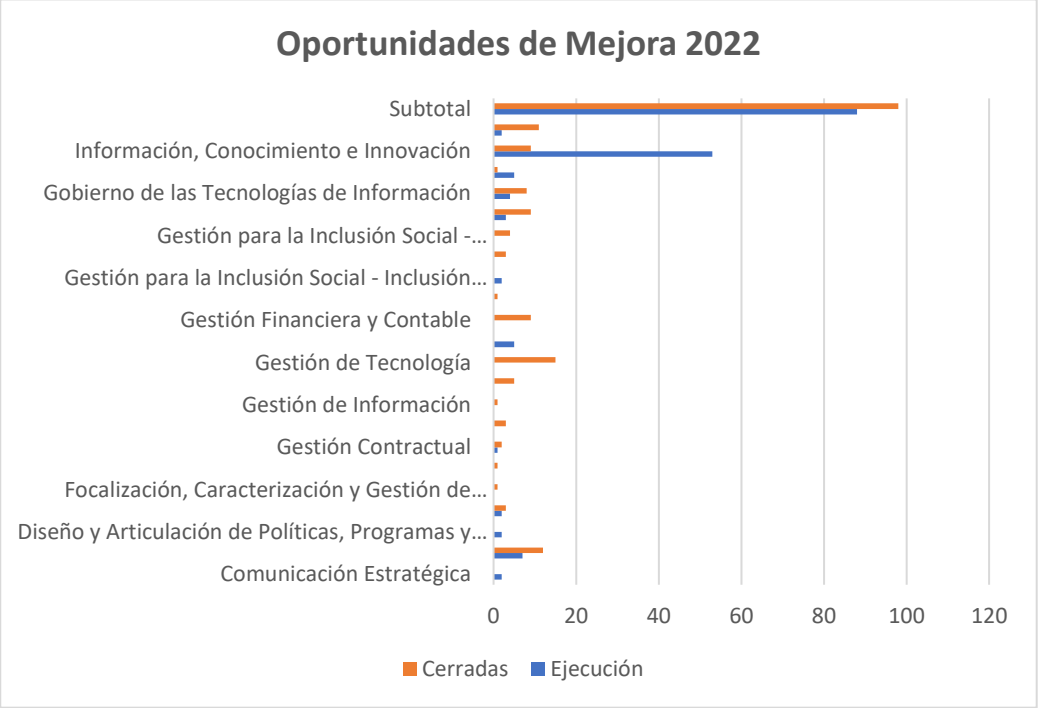
d) Las No Conformidades y Acciones Correctivas;

Durante la vigencia 2022 y a la fecha se presenta un consolidado total de 186 oportunidades de mejora en los diferentes procesos de la Entidad, de las cuales 88 (47.3%) se encuentran en proceso de ejecución y 98 (52.7%) en estado cerrado.

La distribución de oportunidades de mejora por proceso corresponde a la siguiente:

Proceso	Ejecución	Cerradas
Comunicación Estratégica	2	0
Direccionamiento Estratégico	7	12
Diseño y Articulación de Políticas, Programas y Proyectos	2	0
Evaluación Independiente	2	3
Focalización, Caracterización y Gestión de Acompañamiento Poblacional y Territorial	0	1
Gestión adquisición de Bienes y Servicios	0	1
Gestión Contractual	1	2
Gestión de Administración Logística	0	3
Gestión de Información	0	1
Gestión de Talento Humano	0	5
Gestión de Tecnología	0	15
Gestión Documental	5	0
Gestión Financiera y Contable	0	9
Gestión para la Inclusión Social	0	1
Gestión para la Inclusión Social - Inclusión Productiva	2	0
Gestión para la Inclusión Social - Infraestructura y Hábitat	0	3
Gestión para la Inclusión Social - Transferencias Monetarias	0	4
Gestión y Administración Logística	3	9
Gobierno de las Tecnologías de Información	4	8
Implementación de Políticas, Programas y Proyectos	5	1
Información, Conocimiento e Innovación	53	9
Participación y Servicio al Ciudadano	2	11
Subtotal	**88**	**98**
Total	**186**	

Cabe destacar que a la fecha no se presentan Oportunidades de Mejora en Estado Vencido en ninguno de los procesos de la Entidad.



El proceso que presenta mayor número de oportunidades de mejora en estado cerrado corresponde a Gestión de Tecnología con un total de 15 (15.3%) del total cerradas, seguido de Direccionamiento estratégico, con 12 (12.24) y Participación y Servicio al Ciudadano, con 11 (11.22%) del total cerradas.

Por su parte el proceso que presenta mayor número de oportunidades de mejora en ejecución es el proceso de Información, Conocimiento e Innovación, con un total de 53 (60.22%) del total en ejecución, seguido del proceso de Direccionamiento Estratégico con 7 (7.95%).

Recomendaciones para el manejo de las oportunidades de mejora en la vigencia 2023

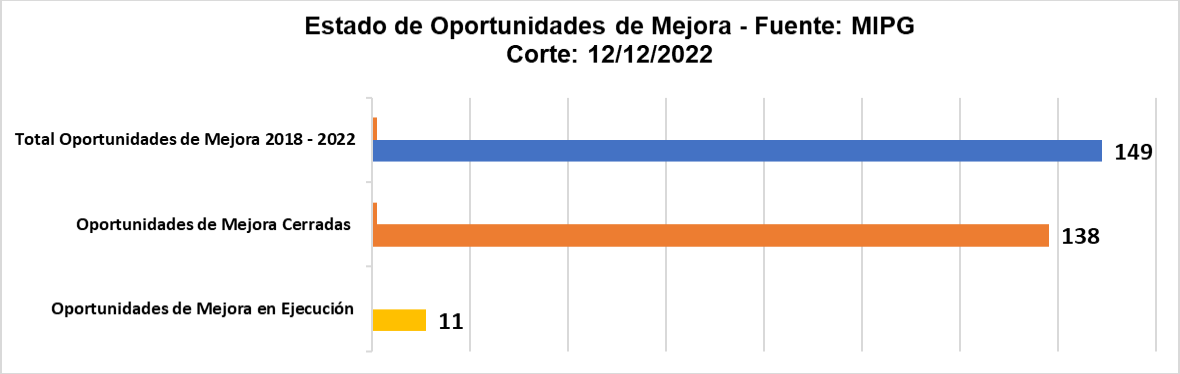
1. Actualizar la información registrada en el módulo de mejoramiento continuo, tanto en lo referente a los procesos a los cuales se asignan las diferentes oportunidades de mejora, como de los responsables del análisis de causas, plan de acción, aprobación y cierre correspondiente.

2. Se recomienda el reporte de avances periódicos y dentro de los distintos seguimientos, pues habitualmente se evidencia registro de avances en los últimos meses de la vigencia objeto de seguimiento y no durante toda la vigencia.
3. Aunque se presenta un alto porcentaje de cumplimiento de los tiempos establecidos para el cierre de las distintas oportunidades de mejora, se presentan algunos casos donde no se cumple la programación efectuada, por lo que se sugiere un mayor compromiso frente al tema.
4. Se recomienda mejorar los tiempos en el cierre de las oportunidades de mejora, pues pese a las reiteradas solicitudes, se observa un número importante de oportunidades de mejora con ejecución del 100% sin cerrar (24 a la fecha).

Oportunidades de Mejora FURAG

Durante el periodo comprendido entre el 1 de enero de 2018 y el 12 de diciembre de 2022, se registraron en el aplicativo de gestión Kawak 149 acciones de mejora con Fuente: MIPG, que se gestionaron por parte de los responsables de las dependencias involucradas en la atención de las preguntas y aporte de evidencias que soportan las repuestas registradas en el FURAG, teniendo al corte del mes de diciembre de 2022 un resultado de 93% de oportunidades de mejora cerradas en el aplicativo de gestión Kawak y el 7% en ejecución.

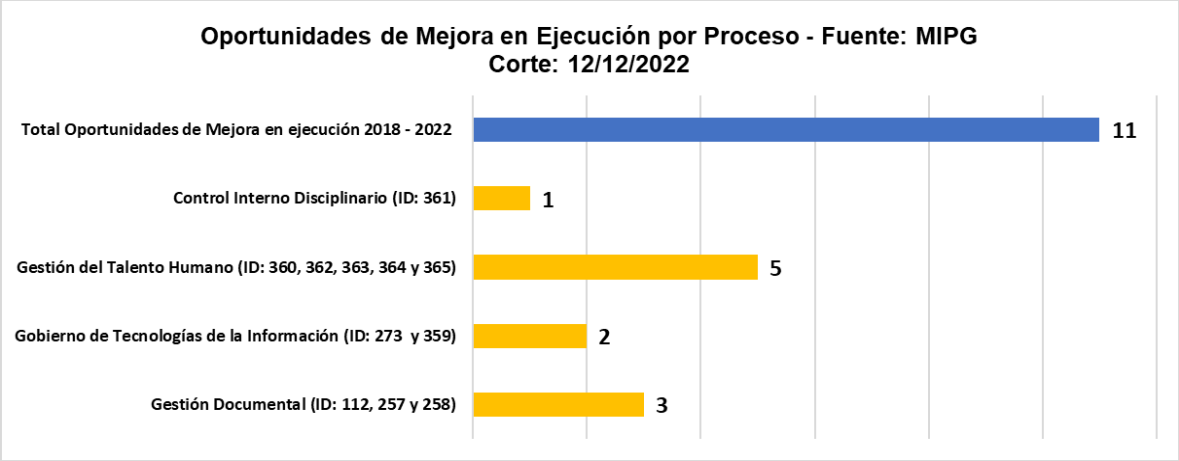
Gráfica Estado Oportunidades de mejora – Periodo: 2018-2022



Fuente: Reporte aplicativo Kawak

A continuación, se presentan las 11 oportunidades de mejora que se encuentran en ejecución, clasificadas por proceso:

Gráfica Estado Oportunidades de mejora por Proceso - Periodo: 2018-2022



Fuente: Reporte aplicativo Kawak

Las acciones de mejora con fuente MIPG (8), que se crearon en el II semestre del presente año se encuentran en término de ejecución, por lo que no se registra ninguna vencida hasta la fecha.

Respecto de las oportunidades de mejora con fuente MIPG antes indicadas, cabe decir que estas corresponden a la implementación de las Políticas de Gestión y Desempeño del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (19) y que se encuentran formuladas con base en la aplicación de la metodología desarrollada de forma colectiva y participativa al interior de la Entidad.

Las Políticas de Gestión y Desempeño del MIPG que, al cierre de la vigencia 2022, crearon oportunidades de mejora (8) fueron las siguientes:

1. **Gobierno Digital** (2) - *Proceso: Gobierno de Tecnologías de Información*
2. **Gestión Estratégica del Talento Humano** (3) - *Proceso: Gestión del Talento Humano*
3. **Integridad** (3) – *Proceso: Gestión del Talento Humano*

Finalmente, se recomienda continuar con el seguimiento al cargue de evidencias de las oportunidades de mejora que están en ejecución para lograr el cierre oportuno de estas y seguir avanzando en el cierre de las brechas identificadas, lo que permitirá mantener la mejora continua del desempeño institucional en el resultado FURAG de la próxima vigencia.

e) Los Resultados de Seguimiento y Medición;

Prosperidad Social adelanta ejercicios de evaluación de sus programas para: verificar la pertinencia, eficiencia, eficacia y el impacto de las acciones de política y generar recomendaciones orientadas a mejorar el diseño, la implementación, la ejecución y los efectos de sus acciones, para esta vigencia tenemos:

Nombre de la evaluación	Evaluación de resultados del Programa IRACA		**Programa o Piloto**	Programa IRACA		
Fecha de la evaluación	Diciembre de 2021 - Julio de 2022		**Ejecutor**	Centro Nacional de Consultoría		
Objetivo-Alcance	Realizar una evaluación del Programa IRACA para analizar sus principales resultados sobre las comunidades étnicas en Colombia					
Etapa de la evaluación	Diseño		Implementación	X	Seguimiento Recomendaciones	
Avance actual	El 10 de octubre se socializaron los resultados y recomendaciones en la entidad. Las recomendaciones de la evaluación son: (i) Diseñar un sistema de seguimiento y evaluación orientado a resultados. (ii) Fortalecer y ampliar la fase de diagnóstico y caracterización de las comunidades. (iii) Incorporar una estrategia de salida y de acompañamiento posterior a las intervenciones en las comunidades. (iv) Articular las estrategias de intervención con la oferta institucional presente en los territorios. (v) Priorizar los componentes del Programa según las características y las necesidades de las comunidades. (vi) Revisar y fortalecer el diseño del Programa. Durante el primer trimestre de 2023 se definirá conjuntamente entre la OAP y la DIP la matriz de seguimiento a recomendaciones para su seguimiento trimestral.					

Nombre de la evaluación	Evaluación de operaciones e impacto a mediano plazo	**Programa o Piloto**	Compensación del IVA
Fecha de la evaluación	1/09/2020 – 1/04/2021	**Ejecutor**	Unión Temporal -UT Ecometría, Universidad de los Andes y Sistema Especializado de Evaluación S.E. I
Objetivo-Alcance	Analizar el proceso de implementación y medir la eficiencia y efectividad del programa Identificar la pertinencia de la estrategia de comunicación, así como los posibles efectos del programa sobre la operación de Familias en Acción y la percepción de los hogares beneficiarios sobre el programa.		

Etapa de la evaluación	Diseño		Implementación		Seguimiento Recomendaciones	X
Avance actual	Entre septiembre y diciembre de 2022 se realizan cuatro seguimientos a recomendaciones que permitieron identificar el avance en las actividades y evidencias propuestas y generar productos en favor del ciclo operativo y beneficiarios del programa, ellos son: -Sistematización de experiencias para la consolidación de una operación independiente del Programa de Compensación de IVA. -Informe de piloto de bancarización a través del SIIF que dé cuenta de la pertinencia o no de este canal de pago en el programa. -Estrategia de seguimiento y monitoreo del Programa. El plan de acción, ajustes al mismo y evidencias de cada seguimiento, se encuentran en el siguiente enlace 2021 compensación IVA operación e impacto Mediano plazo					

Nombre de la evaluación	Evaluación de impacto de corto plazo	**Programa o Piloto**	programa de Compensación de IVA
Fecha de la evaluación	Junio- noviembre de 2020	**Ejecutor**	IPA Colombia. Juliana Londoño Vélez y Pablo Querubín.
Objetivo-Alcance	Realizar una evaluación de impacto de corto plazo del programa de Compensación de IVA		

Etapa de la evaluación	Diseño		Implementación		Seguimiento Recomendaciones	x
Avance actual	La evaluación planteo cinco recomendaciones, de ellas dos fueron acogidas, una acogida parcialmente y dos no se acogieron. Los tres primeros seguimientos a recomendaciones se realizaron entre mayo y diciembre de 2021 y el cuarto seguimiento en noviembre de 2022. Para este último fue necesario ampliar el plazo y ajustar el plan de acción para dar cumplimiento a las tres recomendaciones, asociadas a: -Elaborar y desarrollar el plan de socialización y estrategias de comunicación para la Compensación de IVA. -Incorporar en los anexos operativos que comprenden la contratación de Compensación del IVA 2021 un canal de comunicación para los beneficiarios y un canal de atención para los enlaces municipales.					

	Socialización y capacitación en el acceso y uso de productos y servicios financieros, así como la sensibilización sobre buenas prácticas en el manejo del dinero - Educación Financiera 2020 compensación IVA Impacto - Corto plazo

Nombre de la evaluación	Impactos del programa Ingreso Solidario frente a la crisis del COVID-19 en Colombia	**Programa o Piloto**	Ingreso Solidario
Fecha de la evaluación	01 septiembre 2020 a 01 abril 2021	**Ejecutor**	Banco Interamericano para el Desarrollo -Departamento Nacional de Planeación
Objetivo-Alcance	"Resultados de la evaluación de Ingreso Solidario en Colombia, un programa de transferencias monetaria no condicionadas dirigido a hogares pobres y vulnerables que no se beneficiaban de los programas preexistentes a la pandemia. La evaluación se realiza mediante el método de regresión discontinua en el que se comparan distintos indicadores de bienestar entre hogares elegibles y no elegibles alrededor del punto de corte que determina la elegibilidad, basado en un puntaje que aproxima el ingreso del hogar. Es decir, se enfoca en un subgrupo de hogares con ingresos relativamente más altos que los del beneficiario promedio del programa. Encontramos que Ingreso Solidario incrementó la probabilidad de que los hogares mantengan alguna fuente de ingreso y que no generó desincentivos a la participación en el mercado laboral. Encontramos también que Ingreso Solidario incrementó el gasto en educación de los hogares y la probabilidad de hacer gastos en artículos de limpieza. No encontramos evidencia de efectos sobre el consumo de alimentos en promedio, pero encontramos efectos heterogéneos basados en la severidad de las disrupciones laborales que afectaron a los hogares durante la pandemia: el programa incrementó el consumo de alimentos en los hogares que perdieron una mayor parte de ingresos. Finalmente, encontramos que el programa incentivó la apertura de nuevas cuentas bancarias e incrementó el uso de estas para realizar pagos, sugiriendo que el programa puede generar importantes efectos en inclusión financiera a largo plazo."		

Etapa de la evaluación	Diseño		Implementación		Seguimiento Recomendaciones	x
Avance actual	En el transcurso del año 2022 se realizó el seguimiento a recomendaciones de la evaluación Impactos del programa Ingreso Solidario frente a la crisis del COVID-19 en Colombia, el 3er y ultimo seguimiento se realizó en el mes de octubre del 2022 y el informe final de seguimiento se encuentra en proceso de ajustes por parte del GIT ingreso Solidario para posterior publicación en página web de la entidad					

Nombre de la evaluación	Evaluación de Corto Plazo y estudio Cualitativo- Evaluación de impacto comportamental		**Programa o Piloto**	Ingreso Solidario		
Fecha de la evaluación	Febrero-marzo 2022		**Ejecutor**	IPA-Innovations for poverty Action		
Objetivo-Alcance	"a partir de evidencia testimonial recopilada a través de grupos focales, el presente estudio cualitativo describió distintas experiencias sobre el efecto del programa, en particular alrededor de las preferencias en las modalidades de pagos, el uso de plataformas digitales y las percepciones en la frecuencia de los pagos. De las cuales se obtuvieron conclusiones y recomendaciones para el programa. Para ampliar las descripciones sobre el programa, en la investigación participaron habitantes de zonas urbanas, rurales y rurales dispersas. Asimismo, hubo una distribución similar por edad y sexo. Lo anterior con el objetivo de: (i) obtener puntos de comparación con respecto a los problemas de conectividad y apropiación de las herramientas digitales; (ii) obtener información diversa y rica en detalles que aporte distintas formas de aproximarse a cada uno de los temas planteados. Este estudio se desarrolló entre febrero y marzo de 2022, por lo cual la evidencia recolectada responde al modelo inicial de Ingreso Solidario, donde los pagos estaban diseñados para ser efectuados de forma mensual por un monto de $160.000."					
Etapa de la evaluación	Diseño		Implementación		Seguimiento Recomendaciones	x
Avance actual	Durante el segundo semestre de 2022 se revisó conjuntamente entre la OAP y la DTM- GIT Ingreso Solidario, la matriz de seguimiento a recomendaciones donde se revisaron en detalle los criterios de viabilidad en impacto para definir que recomendaciones podrían ser acogidas o no. El programa se encuentra en proceso de rediseño por lo que no es viable realizar un seguimiento a recomendaciones hasta tanto no se defina si el programa continuo o no.					

Nombre de la evaluación	Evaluación de Impacto		**Programa o Piloto**	Programa migrantes- Empléate sin Fronteras		
Fecha de la evaluación			**Ejecutor**	IPA		
Objetivo-Alcance	En desarrollo de las estrategias de gestión del conocimiento de los esquemas de pago por resultados en la entidad y de acuerdo con los lineamientos del documento CONPES 4067 de 2021, la entidad diseño el programa Empléate sin fronteras cuya ejecución será evaluada pro IPA a través de una evaluación de impacto					
Etapa de la evaluación	Diseño	x	Implementación		Seguimiento Recomendaciones	
Avance actual	Como parte del Alistamiento se trabajó en la elaboración de los acuerdos de intercambio de información y el acuerdo de estudios de investigación					

Nombre de la evaluación	Por Definir			**Programa o Piloto**	Bonos 3 y 4 de impacto Social	
Fecha de la evaluación	Por Definir			**Ejecutor**		
Objetivo-Alcance	Por Definir					
Etapa de la evaluación	Diseño	x	Implementación		Seguimiento Recomendaciones	
Avance actual	A la fecha se han realizado dos reuniones para identificar el objetivo de la evaluación y su tipología.					

Nombre de la evaluación	Evaluación de Diseño o Institucional			**Programa o piloto**	Fondo de Pago por Resultados	
Fecha de la evaluación	Por Definir			**Ejecutor**		
Objetivo-Alcance	Por Definir					
Etapa de la evaluación	Diseño	x	Implementación		Seguimiento Recomendaciones	
Avance actual	A la fecha se han realizado 2 talleres para identificar cuellos de botella, que permitieron obtener una primera versión de matriz de consistencia, es necesario continuar con el diseño de la evaluación en su totalidad					

Nombre de la evaluación	Evaluación Ejecutiva- Diseño			**Programa o Piloto**	Piloto Teletrabajo-THH	
Fecha de la evaluación	Septiembre 2022 –febrero 2023			**Ejecutor**	PS-Oficina Asesora de Planeación -GIT FyE	
Objetivo-Alcance	Identificar los elementos pertinentes de análisis en la toma de decisiones hacia la formulación, implementación y seguimiento de la política interna de teletrabajo de Prosperidad Social, a partir del balance del piloto de teletrabajo diseñado y puesto en marcha por la Subdirección de Talento Humano durante el segundo semestre de 2022.					
Etapa de la evaluación	Diseño	x	Implementación		Seguimiento Recomendaciones	
Avance actual	Se encuentra en proceso de Diseño de la evaluación del Piloto Teletrabajo- THH, a la fecha se ha logrado definir cadena de valor e identificación de cuellos de botella, en proceso de construcción matriz de consistencia (preguntas orientadoras) e instrumentos a aplicar posteriormente, la evaluación y generara resultados y recomendaciones.					

Nombre de la evaluación	Evaluación de diseño, operaciones y resultado		**Programa o Piloto**	Piloto Escuelas Normales – Programa Jóvenes en Acción		
Fecha de la evaluación	Noviembre 2022 – febrero 2023		**Ejecutor**	PS- Transferencias Monetarias Condicionadas		
Objetivo-Alcance	Diseñar e implementar una estrategia para la atención de jóvenes bachilleres pobres y/o vulnerables que ingresen al Programa de Formación Complementaria (grado 12 y 13).					
Etapa de la evaluación	Diseño		Implementación	x	Seguimiento Recomendaciones	
Avance actual	El GIT de Pilotaje y Escalamiento está realizando entrevistas semi estructuradas, sistematizando encuestas a estudiantes y grupos focales con rectores. Se realizo socialización del piloto con el GIT de Formulación y Evaluación de la OAP.					

Nombre de la evaluación	Evaluación de diseño, operaciones y resultado		**Programa o Piloto**	Piloto Competencias ciudadanas – Familias en Acción		
Fecha de la evaluación	Septiembre – diciembre de 2022		**Ejecutor**	Prosperidad Social – DTMC Enlace municipal y Lideres De Bienestar Comunitario		
Objetivo-Alcance	Probar la estructura, metodología y operación para la implementación de las competencias ciudadanas y comunitarias y su integración con el Plan Comunitario Anual, del componente de Bienestar Comunitario de Familias en Acción en 16 municipios seleccionados					
Etapa de la evaluación	Diseño		Implementación	x	Seguimiento Recomendaciones	
Avance actual	Entre agosto y diciembre de 2022, el GIT de Pilotaje y Escalamiento está recopilando y sistematizando información producto de encuesta a facilitadores de los talleres de profundización, evidencias de la implementación de la metodología de los planes comunitarios anuales, entrevista a enlaces municipales, grupo focal con profesionales Regionales de Prosperidad Social.					

Nombre de la evaluación	Evaluación de diseño, operaciones y resultado		**Programa o Piloto**	Piloto Jóvenes trasformadores		
Fecha de la evaluación	Noviembre 2022 – enero 2023		**Ejecutor**	Aliados territoriales en el marco de compromiso valle. Prosperidad Social DTM y DGAOS		
Objetivo-Alcance	Apoyar a los jóvenes en condición de ´pobreza y alta vulnerabilidad a través de una TMC que contribuya a dirigida al cierre de brechas de la población con el fin de contribuir a la reactivación económica del territorio y la generación de ingreso					
Etapa de la evaluación	Diseño		Implementación	x	Seguimiento Recomendaciones	
Avance actual	La ejecución del programa se realizó entre noviembre de 2021 y agosto de 2022, periodo en el que se realizó pago por compromisos a más de 3400 jóvenes, quienes también participaron en proceso de capacitación. Entre diciembre y enero de 2023 proyectan realizarla evaluación del piloto.					

Oportunidad de mejora

Desde la Oficina Asesora de Planeación, GIT Formulación y Evaluación, se evidenció que el GIT de pilotaje y escalamiento de la Direccion de Transferencias Monetarias venia diseñando, implementando y evaluando pilotos como: SIIF Nación, Escuelas Normales Superiores, Jóvenes Transformadores y competencias ciudadanas , sin la articulación establecida por la entidad en los lineamientos establecidos en el proceso de evaluación de políticas, programas y proyectos en el M-EP-1 *Manual para el diseño, implementación y seguimiento de evaluaciones de instrumentos de política* pública y demás instrumentos diseñados para tal fin.

Esto llevo a que, desde el GIT de Formulación y Evaluación de la OAP, se concertara una reunión con el GIT de pilotaje, en la que se definió un plan de trabajo inicial y espacios de articulación para la evaluación de pilotos adelantados desde la Dirección de Transferencias Monetarias, tenido en cuenta que dentro de las funciones de la Oficina Asesora de Planeación (Decreto 2094 de 2016), se encuentran:

- Asesorar al director, a las demás dependencias y a las entidades adscritas y vinculadas en la formulación, ejecución, seguimiento y evaluación de las políticas, planes, programas y proyectos orientados al cumplimiento de los objetivos institucionales y del sector.

- Definir directrices, metodologías, instrumentos y cronogramas para la formulación, ejecución, seguimiento y evaluación de los planes, programas y

proyectos del Departamento y de las entidades adscritas y vinculadas al Sector.

Entre octubre y noviembre de 2022, se realizaron jornadas en las que se socializaron generalidades de algunos de los pilotos que viene adelantando, enfatizando en la evaluación (objetivo, tipo de evaluación, estado de la evaluación, instrumentos).

Desde la oficina de planeación se recomienda continuar las sesiones de trabajo, que permitan definir la hoja de ruta en 2023 y determinar el acompañamiento que realizara el GIT de Formulación y Evaluación en el proceso de evaluación en algunos pilotos.

f) los resultados de las auditorias;

El Sistema de Calidad de Prosperidad social tiene como alcance los 17 procesos identificados en su Sistema de Gestión el cual cubre las sedes del nivel nacional y el nivel regional, que esta última la comprenden 35 sedes que se encuentran en el territorio nacional.

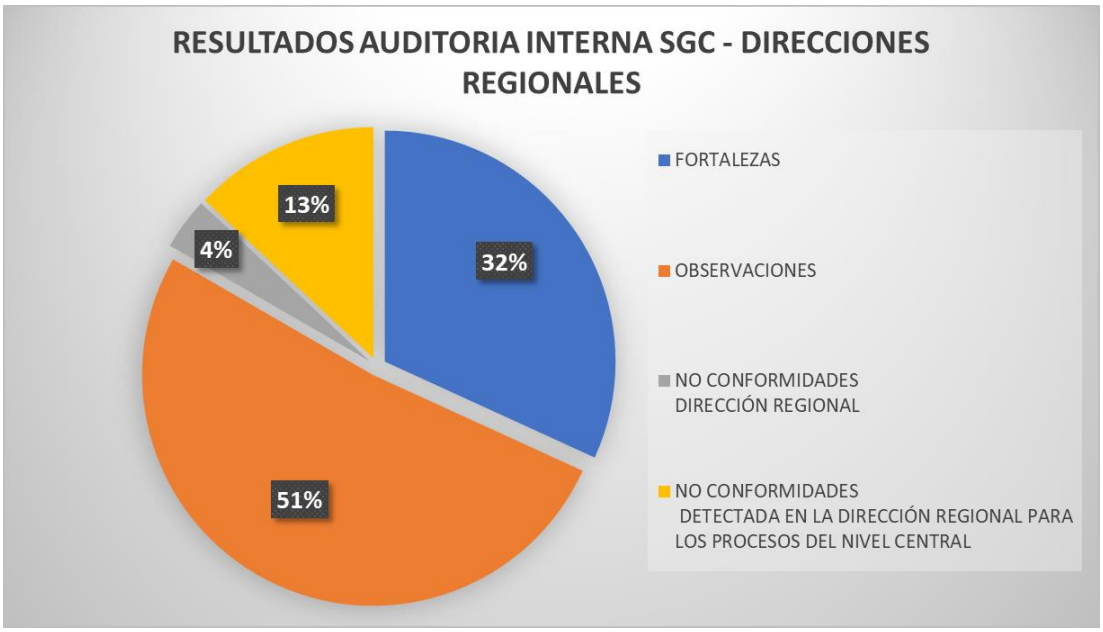
Para el último Comité Institucional de Coordinación de Control Interno programado para esta vigencia se aprobó el ajuste a las fechas de auditoría de la siguiente forma:

IDENTIFICACIÓN DE LA AUDITORIA	TEMAS O ASUNTOS PARA AUDITAR	DESDE	HASTA
ASG-01-2022	Verificar la conformidad del Sistema de Gestión de la Calidad bajo los requisitos de la norma ISO 9001:2015 y asegurar el cumplimiento de los requisitos legales, internos y de los usuarios aplicables, con el fin de mantener y continuar con la mejora continua. NIVEL CENTRAL	7 de noviembre 2022	31 diciembre 2022
ASG-02-2022	Verificar la conformidad del Sistema de Gestión de la Calidad bajo los requisitos de la norma ISO 9001:2015 y asegurar el cumplimiento de los requisitos legales, internos y de los usuarios aplicables, con el fin de mantener y continuar con la mejora continua. DIRECCIONES REGIONALES	26 de octubre 2022	31 diciembre 2022

Auditorías Internas Direcciones Regionales

Los resultados de las auditorías internas a las 35 Direcciones Regionales se reportaron 55 No Conformidades, en donde 12 son directamente de las Direcciones Regionales y 43 se reportaron para los procesos del nivel central, estas últimas con el fin de que sean valoradas para su aceptación o se soporte el cumplimiento de los requisitos con el fin de aclarar su origen.

Ítem	DIRECCIONES REGIONALES	FORTALEZAS	OBSERVACIONES	NO CONFORMIDADES DIRECCIÓN REGIONAL	NO CONFORMIDADES DETECTADA EN LA DIRECCIÓN REGIONAL PARA LOS PROCESOS DEL NIVEL CENTRAL	
1	Amazonas	5	4	2	2	(1) Implementación de políticas, programas y proyectos
						(1) Direccionamiento Estratégico
2	Antioquia	1	2	0	7	(2) Gestión Talento Humano.
						(2) Gestión de Administración Logística
						(3) Implementación de políticas, programas y proyectos
3	Arauca	1	5	0	0	
4	Atlántico	2	4	1	2	(1) Gestión de Administración Logística
						(1) Direccionamiento Estratégico
5	Bogotá	3	2	1	0	
6	Bolívar	2	4	1	0	
7	Boyacá	2	5	0	0	
8	Caldas	4	4	0	1	(1) Direccionamiento Estratégico
9	Caquetá	5	6	0	0	
10	Casanare	4	2	0	1	(1) Direccionamiento Estratégico
11	Cauca	2	9	0	2	(1) Gestión de Administración Logística
						(1) Implementación de políticas, programas y proyectos
12	Cesar	5	9	0	0	
13	Chocó	2	6	0	3	(2) Implementación de políticas, programas y proyectos
						(1) Gestión de Administración Logística
14	Córdoba	2	3	0	0	
15	Cundinamarca	4	3	0	0	
16	Guainía	6	6	1	0	
17	Guaviare	1	6	0	4	(1) Gestión Talento Humano.
						(2) Gestión de Administración Logística
						(1) Implementación de políticas, programas y proyectos
18	Huila	3	4	0	0	
19	La Guajira	4	8	0	0	
20	Magdalena	1	7	1	3	(1) Gestión Talento Humano.
						(2) Gestión de Administración Logística
21	Magdalena Medio	2	13	1	0	
22	Meta	3	6	0	1	(1) Implementación de políticas, programas y proyectos
23	Nariño	4	2	0	3	(1) Direccionamiento Estratégico
						(1) Gestión de Administración Logística
						(1) Gobierno de Tecnologías de la Información
24	Norte de Santander	4	3	0	1	(1) Direccionamiento Estratégico
25	Putumayo	2	4	1	0	
26	Quindío	2	1	0	2	(1) Direccionamiento Estratégico
						(1) Gestión Talento Humano
27	Risaralda	5	4	0	0	
28	San Andrés	5	6	2	1	(1) Gestión de Administración Logística
29	Santander	4	3	0	1	(1) Gestión Talento Humano.
30	Sucre	1	1	0	7	(2) Gestión Talento Humano.
						(2) Gestión de Administración Logística
						(3) Implementación de políticas, programas y proyectos
31	Tolima	1	3	0	0	
32	Urabá	1	7	1	0	
33	Valle del Cauca	4	6	0	2	(2) Direccionamiento Estratégico
34	Vaupés	4	6	0	0	
35	Vichada	4	6	0	0	
TOTALES		105	170	12	43	



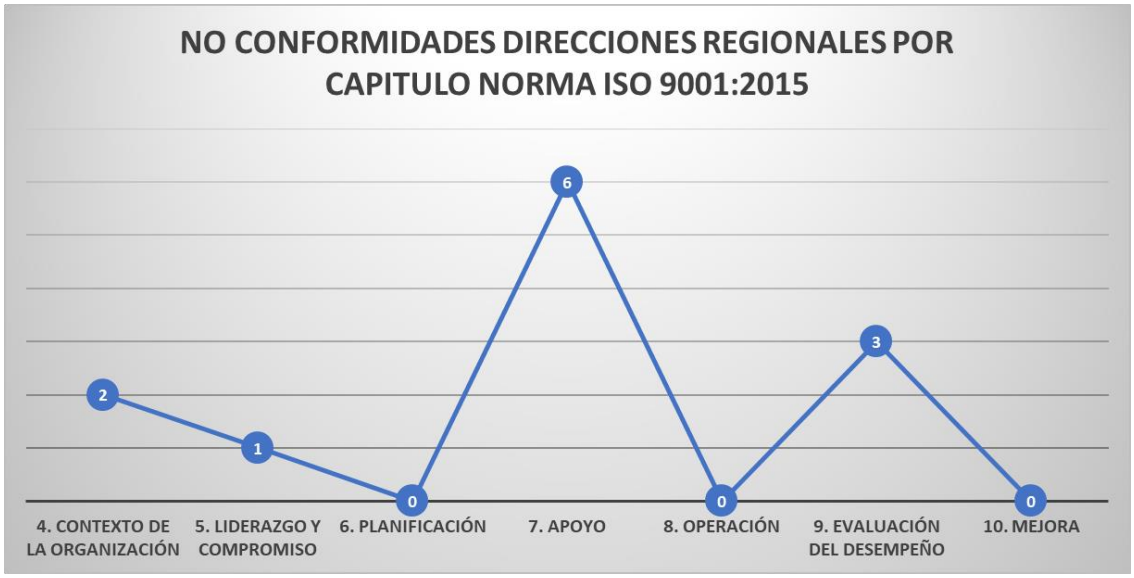
Igualmente se reportaron 105 fortalezas y 170 observaciones en total, el comportamiento de la gran cantidad de observaciones y no conformidades (68%) es de acuerdo con que es la primera auditoría interna al Sistema de Gestión de la Calidad a las Direcciones Regionales de Prosperidad Social.

Se observa también que las no conformidades que son directamente reportadas a las Direcciones Regionales son un porcentaje bajo (4%) dado que son 35 Direcciones Regionales. Los resultados obtenidos pueden haber sido por los tiempos de auditoría de los planes, por experiencia de realizar auditorías remotas, falta de preparación de las auditorias, entre otros aspectos.

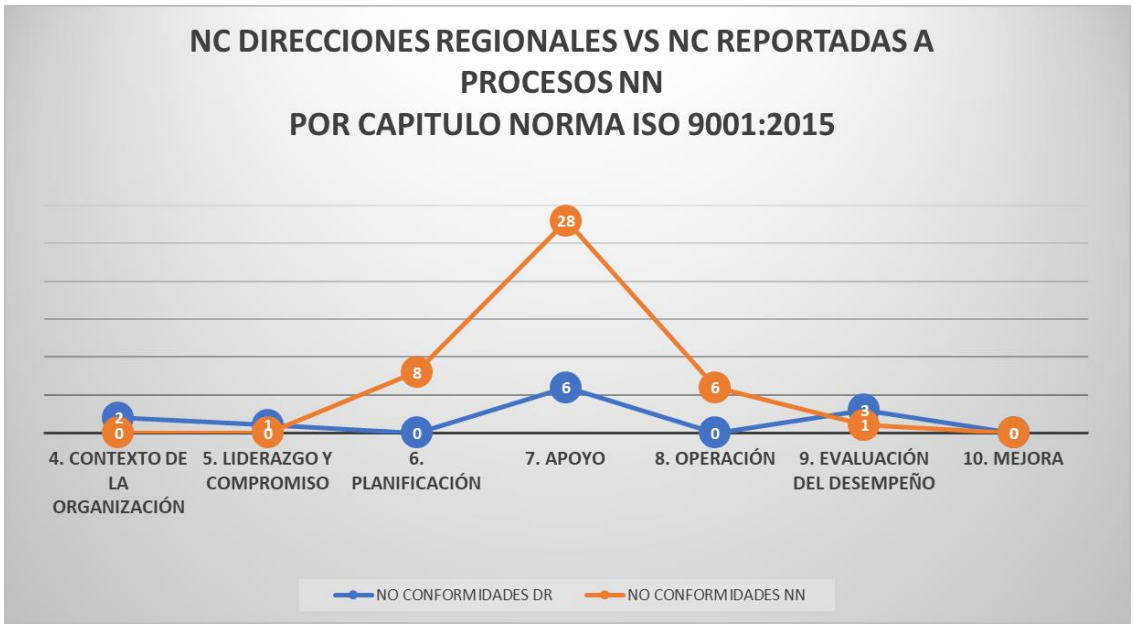
Direcciones Regionales que reportaron No conformidades:

Ítem	DIRECCIONES REGIONALES	NO CONFORMIDADES DIRECCIÓN REGIONAL
1	Amazonas	2
2	Atlántico	1
3	Bogotá	1
4	Bolívar	1
5	Guainía	1
6	Magdalena	1
7	Magdalena Medio	1
8	Putumayo	1
9	San Andrés	2
10	Urabá	1
TOTALES		**12**

Al realizar un análisis y reuniones con los auditores internos se puede establecer que se debe ampliar los tiempos de auditoría interna a las Direcciones Regionales dado que se auditaron de 1 a 2 programas sociales como máximo por Dirección Regional, es una muestra muy pequeña dada la cantidad de programas que cuenta la Entidad. Esto es debido a que las no conformidades reportadas se concentran en los capítulos 7. Apoyo (6 no conformidades), 9. Evaluación del Desempeño (3 no conformidades) y 4. Contexto de la Organización (2 no conformidades), no se evidenciaron no conformidades en los capítulos 6. Planificación, 8. Operación y 10. Mejora, capítulos en donde se relacionan la operatividad del Sistema de Gestión de la Calidad, así como el que hacer de las Direcciones Regionales.



Las no conformidades directas reportadas a las Direcciones Regionales se centran en los requisitos de control de la información documentada (Capitulo 7 Apoyo) y la información que se reporta en el Plan de Acción (Capitulo 9 Evaluación del Desempeño) y el incumplimiento de requisitos legales (Capitulo 4 Contexto de la Organización).



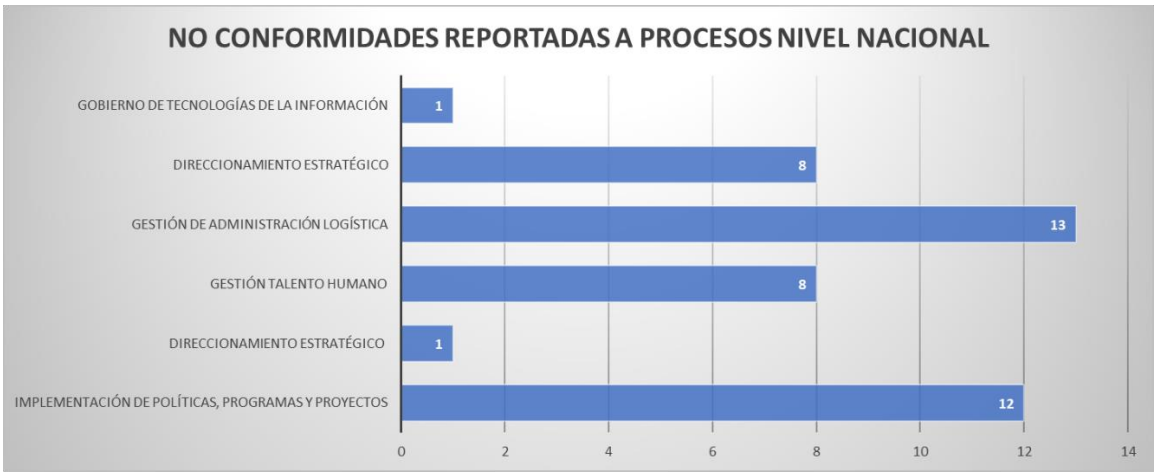
En relación con las no conformidades reportadas para los procesos a nivel central, la concentración de se centra en los capítulos 7. Apoyo (28 no conformidades), 6. Planificación (8 no conformidades) y 8. Operación (6 no conformidades). Evidenciando que desde nivel central la toma de decisiones en cuanto a la planificación y la operación, y se debe dar apoyo para la prestación del servicio.

Las no conformidades reportadas a los procesos del nivel nacional, se debe tener en cuenta que muchas de ellas se repiten, tienen el mismo origen y se podrán consolidar, dependiendo del análisis y valoración que realice cada proceso dado que son los líderes. Estas no conformidades se centran principalmente en problemas de seguridad, espacios en atención al servicio al ciudadano y mantenimiento en la infraestructura física de las Direcciones Regionales, falta de personal - vacantes en los cargos de planta, control en la información documentada (Capitulo 7. Apoyo), la consideración de cuestiones internas y externas, así como la identificación de riesgos y controles desde las Direcciones Regionales (Capitulo 6. Planificación).

En menor proporción de no conformidades reportadas se encuentran los controles de cambios no reportados y las salidas no conformes, así como el conocimiento del personal en las Direcciones Regionales e infraestructura tecnológica en malas condiciones (Computadores).

Se debe tener en cuenta que estas 43 no conformidades reportadas a los procesos del nivel nacional deben ser primero valoradas, analizadas y aprobadas por los líderes de los procesos respectivos.

Los procesos a los cuales se reportaron las no conformidades son las siguientes:



Algunas no conformidades se validaron en las auditorías internas del nivel nacional otras se solicitaron por medio de correo electrónico su validación y las que no consideren pertinentes se deben argumentar su respuesta e incluir soportes y evidencias.

Auditorías Internas Procesos Del Nivel Central

Los resultados de las auditorías internas a los 17 Procesos se reportaron 14 No Conformidades, en donde se reportan 5 a los procesos misionales, 2 a los procesos de direccionamiento estratégico, 6 a los procesos de apoyo, ninguna al proceso transversal y 1 para los procesos de evaluación.

g) El Desempeño de los Proveedores Externos;

Programa Familias en Acción

CONTRATO 591 de 2022
NOMBRE DEL OPERADOR: UNIÓN TEMPORAL FAMILIAS DEL FUTURO
OBJETO DEL CONTRATO: Adelantar el proceso de inscripción de la segunda de la IV Fase del Programa Familias en Acción, en aquellos municipios donde los listados de focalización hayan arrojado más de 3.500 unidades de gasto (familias), según los criterios aplicados por Prosperidad Social y conforme a las necesidades definidas para aplicar el proceso en territorio.

PORCENTAJE DE AVANCE DEL CONTRATO: 65,1% (14 de diciembre 2022)

CONTRATIEMPOS O DIFICULTADES: SISTEMA DE AGENDAMIENTO: Escasa participación en el proceso por parte de las familias focalizadas, teniendo en cuenta, entre otros factores la expectativa de la población respecto a la implementación de otros programas de transferencias monetarias, como la renta básica. Adicionalmente, difusión de información falsa en redes sociales, producida y/o replicada por actores externos al programa.

ACCIONES DE MEJORA TOMADAS:

1. Construcción y socialización de estrategia de comunicaciones por los canales oficiales y diferentes redes sociales de la Entidad. Adicionalmente, se realizaron estrategias a nivel regional y municipal como el perifoneo, la búsqueda activa de familias focalizadas y mensajes de texto personalizados desde el nivel nacional.
2. Ampliación de tiempos de inscripciones, a través del operador, para dar oportunidad de inscripciones a las familias focalizadas que no habían realizado el proceso en las convocatorias ordinarias programadas por Prosperidad Social a través del operador.

CONCLUSIONES GENERALES DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO FRENTE A SU DESEMPEÑO: Si bien, el operador Unión Temporal ha cumplido con las obligaciones contractuales establecidas, las inscripciones dependen de la voluntad de las familias en realizar este proceso, el cual se ve afectado por factores externos y fuera del control y gobernabilidad de Prosperidad Social y los operadores, por lo cual el porcentaje de ejecución se consolida a la fecha en un 65,1%.

ORDEN DE COMPRA 85520 de 2022 - OPERADOR MOVII
OBJETIVO: La prestación de los Servicios Financieros al amparo del Instrumento de Agregación de la Demanda; en las cuales las Entidades Compradoras se vinculan al Instrumento de Agregación de Demanda; para la prestación de los Servicios Financieros por parte de los bancos; para el recibo del Servicio Financiero por parte de la Entidad Estatal; y para el pago de la Comisión del Servicio Financiero por parte de la Entidad Compradora y a favor del Banco, por el servicio financiero de entrega de las transferencias monetarias condicionadas a los participantes del Programa FAMILIAS EN ACCION , para el Grupo No. 1 (UNO) de acuerdo con el Contrato de Agregación de Demanda para la prestación de servicios financieros CCE-731-1-AG-2018 y la Orden de Compra No. 85520.
PORCENTAJE DE EJECUCIÓN AL CICLO 5-2022: VALOR EJECUTADO CUATRO MIL OCHOCIENTOS SEIS MIL SEISCIENTOS CINCUENTA MIL PESOS ($4.806.651.000) EQUIVALENTE AL 76% DE EJECUCIÓN.

ORDEN DE COMPRA 85521 de 2022 – OPERADOR MOVII
OBJETIVO: La prestación de los Servicios Financieros al amparo del Instrumento de Agregación de la Demanda; en las cuales las Entidades Compradoras se vinculan al Instrumento de Agregación de Demanda; para la prestación de los Servicios Financieros por parte de los bancos; para el recibo del Servicio Financiero por parte de la Entidad Estatal; y para el pago de la Comisión del Servicio Financiero por parte de la Entidad Compradora y a favor del Banco, por el servicio financiero de entrega de las transferencias monetarias condicionadas a los participantes del Programa FAMILIAS EN ACCION , para el Grupo No. 2 (DOS) de acuerdo con el Contrato de Agregación de Demanda para la prestación de servicios financieros CCE-731-1-AG-2018 y la Orden de Compra No. 85521.
PORCENTAJE DE EJECUCIÓN AL CICLO 5-2022: VALOR EJECUTADO TRES MIL CIENTO CUARENTA Y CINCO MILLONES OCHOCIENTOS OCHENTA Y OCHO MIL QUINIENTOS PESOS ($3.145.888.500) EQUIVALENTE AL 72% DE EJECUCIÓN.

ORDEN DE COMPRA 85522 de 2022 – OPERADOR MOVII
OBJETIVO: La prestación de los Servicios Financieros al amparo del Instrumento de Agregación de la Demanda; en las cuales las Entidades Compradoras se vinculan al Instrumento de Agregación de Demanda; para la prestación de los Servicios Financieros por parte de los bancos; para el recibo del Servicio Financiero por parte de la Entidad Estatal; y para el pago de la Comisión del Servicio Financiero por parte de la Entidad Compradora y a favor del Banco, por el servicio financiero de entrega de las transferencias monetarias condicionadas a los participantes del Programa FAMILIAS EN ACCION , para el Grupo No. 3 (TRES) de acuerdo con el Contrato de Agregación de Demanda para la prestación de servicios financieros CCE-731-1-AG-2018 y la Orden de Compra No. 85522.
PORCENTAJE DE EJECUCIÓN AL CICLO 5-2022: VALOR EJECUTADO DOS MIL TRESCIENTOS DIESCIOCHO MILLONES TREINTA Y UN MIL PESOS ($2.318.031.000) EQUIVALENTE AL 73% DE EJECUCIÓN.

ORDEN DE COMPRA 85393 de 2022 – OPERADOR SUPERGIROS

OBJETIVO: Establecer: (i) las condiciones para la prestación de los Servicios Postales de Pago al amparo del Instrumento de Agregación de Demanda; (ii) las condiciones en las cuales las Entidades Compradoras se vinculan al Instrumento de Agregación de Demanda; (iii) las condiciones para la prestación de los Servicios Postales de Pago por parte de los Operadores Postales; (iv) las condiciones para la contratación del Servicio Postal de Pago por parte de la Entidad Compradora; y (v) las condiciones para el pago de la Comisión del Servicio Postal de Pago, por parte de la Entidad Compradora y a favor del Operador Postal., por el servicio financiero de entrega de las transferencias monetarias condicionadas a los participantes del Programa FAMILIAS EN ACCIÓN , para el Grupo No. 4 (CUATRO) de acuerdo con el Contrato de

Agregación de Demanda para la contratación de servicios postales de pago CCE-247-IAD-2020 y la Orden de Compra No. 85393.
PORCENTAJE DE EJECUCIÓN AL CICLO 5-2022: VALOR EJECUTADO MIL NOVENTA Y NUEVE MILLONES SEISCIENTOS UN MIL SEISCIENTOS PESOS ($1.999.601.600) EQUIVALENTE AL 71% DE EJECUCIÓN.

CONCLUSIONES GENERALES DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO FRENTE A SU DESEMPEÑO: a la fecha se han cumplido las obligaciones contractuales por parte de ambos operadores y la efectividad de la entrega de incentivos ha alcanzado niveles superiores al 90% en los 5 ciclos de 2022.
No obstante, han existido dificultades en lo relacionado con la programación, atención a los beneficiarios, novedades, cobertura y errores operativos por parte del Operador Móvil que han ocasionado problemas en el desarrollo de los pagos, especialmente en los tres primeros ciclos de año 2022.

ACCIONES DE MEJORA TOMADAS:

1. Diseño y seguimiento de estrategias para el mejoramiento de la operación de los servicios financieros, a partir del ciclo 2-2022 y los ciclos subsiguientes. Se verificó ampliación de canales de atención, de mejoras a nivel de sistemas y de capital humano de parte del operador y subsanaciones de problemas del ciclo 1 y posteriores que se fueron presentando.
2. Se establecieron mesas de trabajo para situaciones como el bajo cobro expuesto en el ciclo 3-2022.
3. Se realizaron los comités de casos especiales en cada ciclo para exponer las situaciones que, por fuerza mayor, caso fortuito o particularidad de la situación, evitaron la entrega de incentivos. Una vez expuestos y aprobados por el Comité Operativo se subsanaron las situaciones pertinentes.
4. De parte de la supervisión de las órdenes de compra, se enviaron informes de posible incumplimiento para las órdenes de compra 85520, 85521 y 85522, una vez culminado el tercer ciclo de pagos del 2002; no obstante, sobre estos informes no se tuvo ninguna respuesta o pronunciamiento por parte de la entidad.

<u>Programa Jóvenes en Acción</u>

Orden de Compra 85130 - Banco Davivienda S.A.

Objetivo del contrato: Prestación servicios financieros de entrega de Transferencias Monetarias Condicionadas para los participantes del Programa Jóvenes en Acción
Porcentaje de avance: A ciclo 5 de 2022 y a la fecha la ejecución financiera de la orden de compra presenta un 74,13% así

JORNADAS DE ENTREGAS INCENTIVOS	ENTREGAS PROGRAMADAS	NO COBROS	ENTREGAS EFECTIVAS	VALORES TOTALES
SERVICIOS FINANCIEROS				**$4.703.575.050**
PRIMERA ENTREGA 25/02/22 A 16/03/22	204.027	2.743	201.284	$ 558.563.100
SEGUNDA ENTREGA 27/04/22 A 16/05/22	277.049	2.533	274.516	$ 761.781.900
TERCERA ENTREGA 28/06/22 A 17/07/22	319.397	1.776	317.621	$ 881.398.275
CUARTA ENTREGA 25/08/22 A 13/09/22	176.569	2.084	174.485	$ 484.195.875
QUINTA ENTREGA 25/10/22 A 13/11/22	290.031	1.440	288.591	$ 800.840.025
SEXTA ENTREGA 21/12/22 A 31/12/22	0	0	0	$ 0
TOTAL, EJECUCIÓN PRESUPUESTAL	**1.267.073**	**10.576**	**1.256.497**	**$ 3.486.779.175**
% EJECUCIÓN FINANCIERA				**74,13%**

La ejecución de la orden de compra ha garantizado hasta un 99% de entregas efectivas de las TMC durante la vigencia 2022, una cifra récord en el programa, disminuyendo al 1% los no cobros por modalidad de giro. Las novedades durante las jornadas también muestran una reducción muy significativa debido a las mejoras en la atención de los casos, con la habilitación de 28 funcionarios por parte del banco como asesores padrino y gestores de apoyo en oficinas.

Nombre del operador: Grupo IS Colombia
Objeto del contrato: Prestar el servicio de ajuste metodológico, implementación, seguimiento, sistematización y evaluación del Módulo de Habilidades para la Vida de

la Dirección de Transferencias Monetarias y la Subdirección de Transferencias Monetarias Condicionadas, como estrategia para la consolidación de una trayectoria de vida que promueva el bienestar integral de los participantes de los Programas Jóvenes en Acción y Familias en Acción, de acuerdo con los requerimientos y especificaciones técnicas establecidas por Prosperidad Social – FIP.
Resultados de implementación: En 2022 se inscribieron en el Módulo Presencial de Habilidades para la Vida 45.472 Jóvenes en Acción de 210 municipios de estudio, de los cuales se certificaron 34.414 con corte al 12 de diciembre 2022. A partir del desarrollo de 1.140 talleres presenciales, se logró identificar más de 1.400 talentos en Jóvenes en Acción destacados en sus comunidades por sus habilidades de liderazgo, sus historias de vida inspiradoras para otros jóvenes, así como su interés por desarrollar propuestas de transformación enfocadas en el mejoramiento de sus entornos inmediatos.

A nivel de recomendaciones, el equipo de trabajo plantea avanzar en una propuesta de rediseño del Componente Habilidades para la Vida para promover la efectividad en la consecución de espacios físicos y demás estrategias de alistamiento necesarias para garantizar el desarrollo del Módulo, fortaleciendo las comunicaciones, el acompañamiento y las alternativas de vinculación.

Programa Colombia Mayor

Órdenes de Compra 70960, 70961 y 70962 - MATRIX Giros y Servicios S.A.S
Objeto del contrato: Prestación de servicios postales de pago para la entrega directa y en efectivo de las Transferencias Monetarias del Programa de Protección Social al Adulto Mayor – Colombia Mayor

En el desarrollo de la operación del programa de Protección Social al Adulto Mayor – Colombia Mayor, mediante el Instrumento de Agregación de Demanda, durante junio de 2021, se realizó la contratación del operador MATRIX Giros y Servicios S.A.S para la realización del proceso de pagos a los tres bloques territoriales definidos por Prosperidad Social, con una prórroga hasta el 30 de diciembre de 2022.

Avance del contrato: son 18 ciclos de pago, de los cuales se está culminando la entrega del ciclo 17 y el 18 inicia a finales de diciembre de 2022.

Conclusiones generales de la prestación del servicio frente a su desempeño:

Se asumieron retos en el marco de la ejecución del contrato como la cesación del mecanismo transitorio para pago del subsidio mediante terceros en el Programa Colombia Mayor, dada la finalización de la Emergencia Sanitaria originada por el COVID-19, declarada por el Ministerio de Salud y la Protección Social mediante la

Resolución 385 de 2020, medida prorrogada a través de las Resoluciones 844, 1462 y 2230 del mismo año, 222, 738, 1315, 1913 de 2021, 304 y 666 de 2022, encontrándose vigente esta última, hasta el 30 de junio del 2022.

El Ministerio del Trabajo mediante Circular 025 del 26 de marzo de 2020 estableció medidas temporales para la operación del Programa Colombia Mayor con ocasión de la fase de contención frente al Covid-19 para facilitar el cobro del subsidio por parte de los adultos mayores, dentro de ellas el siguiente mecanismo: "Proceso de pago del subsidio de Adulto Mayor: (.. .) se autoriza al Administrador Fiduciario del Fondo de Solidaridad Pensional — FIDUAGRARIA, ordenar a los operadores de pagos que habiliten el proceso de pago del subsidio a través de terceros. Sin embargo, conforme lo dispuesto en el parágrafo 2 del artículo 5 del Decreto Legislativo No. 812 del 2020, a partir del 4 de junio de 2020, fecha de entrada en vigencia de esta disposición, el Departamento Administrativo para la Prosperidad Social fue designada como entidad que tiene a su cargo la administración, ejecución y dirección del "Programa de Protección Social al Adulto Mayor — Colombia Mayor, por lo cual ordena que toda vez que la Emergencia Sanitaria a causa del COVID 19 declarada por el Ministerio de Salud y Protección Social llegó a su fin, las medidas temporales adoptadas por el Programa Colombia Mayor mediante la Circular 025 de 2020 del Ministerio del Trabajo perdieron vigencia.

En consecuencia, fue necesaria la aplicación de medidas operativas y logísticas adoptadas por los involucrados en la implementación del programa para facilitar la entrega de la transferencia a las personas que por diversas circunstancias no pudieran acercarse al cobro directo del subsidio.

De otro lado, se tiene como aspectos por mejorar y tener en cuenta para la próxima contratación los siguientes:

- Mayor cantidad de canales habilitados con autenticación biométrica, y aplicación efectiva del protocolo de exoneración de huella, para los casos en los que dada la población beneficiaria ya no cuentan con las huellas dactilares.
- Disminución del número de beneficiarios para pago en cajas extendidas, dado que el contrato actual determinaba 400 en la zona rural dispersa, lo cual obstaculizaba su aplicación real en los casos en los que, por diferentes circunstancias geográficas, climáticas, de orden público o personales no se pueden movilizar los beneficiarios al punto de pago.
- Mejorar el tipo de estrategia de comunicación para las convocatorias de ciclo de pago con difusión de información clara y adecuada del programa para la población objetivo.
- Optimizar u ofertar mayor número de pagos a domicilio, con especial atención a la población mayor de 90 años o que por condiciones de salud y movilidad no puedan acercarse a los puntos de pago.

- Responder oportuna y claramente las solicitudes, peticiones o reclamos de los beneficiarios, a través de los canales directos del operador, teniendo en cuenta los amplios plazos y gestión tardía por parte del operador.

Programa Compensación de IVA

Orden de Compra 85043 - Red Empresarial de Servicios S.A.
Objetivo del contrato: Selección y contratación de una entidad autorizada que preste los Servicios Postales de Pago de entrega directa en efectivo de las transferencias monetarias a los beneficiarios del Programa Compensación del Impuesto sobre las Ventas IVA, mediante la adhesión al Instrumento de Agregación de Demanda CCE-247- IAD-2020

En el desarrollo de la operación del programa de Compensación del Impuesto sobre las ventas –IVA, mediante el Instrumento de Agregación de Demanda CCE-247- IAD-2020 para la prestación de los Servicios Postales de Pago, en el mes de febrero de 2022 se realizó la contratación del operador Red Empresarial de Servicios S.A. para la realización del proceso de pagos, con fecha de vencimiento de la Orden de Compra el 31 de diciembre de 2022.

Inicialmente la Orden de Compra tenía un valor de $23.000.000.000, para la realización de cinco (5) ciclos de pagos durante la vigencia 2022 de acuerdo con los recursos asignados por el Gobierno Nacional para las transferencias del programa Compensación de IVA. Sin embargo, en noviembre de 2022 se realizó una adición a la Orden de Compra 85043 por un valor de $3.360.969.600 para la dispersión de los pagos de un sexto ciclo de pagos del programa de transferencias.

Actualmente, se han ejecutado cinco (5) ciclos de pago y el sexto está previsto entre el 21 de diciembre de 2022 al 4 de enero de 2022, siendo el monto ejecutado de la orden de compra el siguiente:

Ciclo de pagos	**Monto ejecutado**
Ciclo 1	$ 4.091.941.500
Ciclo 2	$ 4.140.036.800
Ciclo 3	$ 4.477.253.600
Ciclo 4	$ 4.030.729.300
Ciclo 5	$ 4.120.804.200
Ciclo 6	Pendiente
Total	**$ 20.860.765.400**

Por otro lado, se tiene como aspectos por mejorar y tener en cuenta para la próxima contratación:

- Mayor cantidad de canales habilitados con autenticación biométrica, y aplicación efectiva del protocolo de exoneración de huella, para los casos en los que dada la población beneficiaria ya no cuentan con las huellas dactilares.
- Fijar en máximo 2 días hábiles la atención oportuna y clara de las solicitudes, peticiones o reclamos de los beneficiarios, a través de los canales directos del operador durante los ciclos de pagos.
- Atender la solicitud de Prosperidad Social en un máximo de dos días hábiles de una muestra aleatoria de soportes de pago que cumplan con las especificaciones técnicas establecidas en el Instrumento de Agregación de demanda, en lugar de la entrega de la totalidad de los soportes de pago efectuados durante el ciclo de pagos.

Programa Ingreso Solidario

Para la presente vigencia Prosperidad Social realiza ciclos de pago bimestrales, para lo cual cuenta con la disponibilidad de la información necesaria para realizar los cruces de información requeridos para determinar los beneficiarios del respectivo ciclo de pago.

La modalidad del pago de la transferencia a los hogares se divide en dos grupos:

hogares incluidos financieramente para aquellos hogares en los que alguno de sus integrantes tiene algún producto financiero de depósito activo con una entidad financiera vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia o la Superintendencia de la Economía Solidaria. Las Entidades financieras que realizan la dispersión de recursos del Programa Ingreso solidario son:

ENTIDAD FINANCIERA	CANAL
BANCAMIA	BANCAMIA S.A. BANCO DE LAS MICROFINANZAS
BANCO AGRARIO	BANCO AGRARIO
BANCO AV VILLAS	AV VILLAS
BANCO CAJA SOCIAL	BANCO CAJA SOCIAL
BANCO COOMEVA	BANCOOMEVA S.A.
BANCO COOPERATIVO COOPCENTRAL	BANCOOPCENTRAL
BANCO DAVIVIENDA	DAVIPLATA
	DAVIVIENDA
BANCO DE BOGOTA	DE BOGOTA
BANCO DE COLOMBIA	BANCOLOMBIA
	BANCOLOMBIA – ALM
	BANCOLOMBIA – NEQUI
BANCO DE OCCIDENTE	BANCO OCCIDENTE-DALE

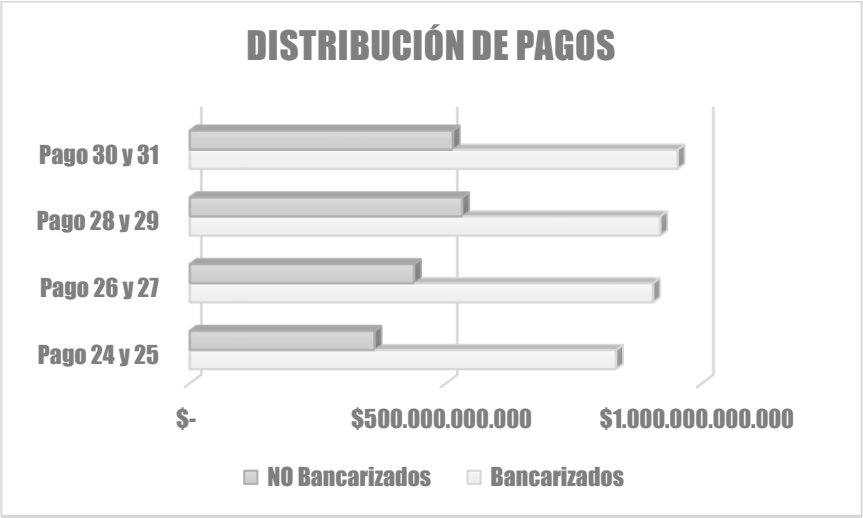
	DE OCCIDENTE
BANCO FALABELLA	BANCO FALABELLA S.A.
BANCO FINANDINA	BANCO FINANDINA S.A.
BANCO GNB SUDAMERIS	GNB SUDAMERIS
BANCO ITAU	BANCO CORPBANCA – HELM
BANCO PICHINCHA	BANCO PICHINCHA S.A.
BANCO POPULAR	POPULAR
BANCO SCOTIABANK COLPATRIA	SCOTIABANK COLPATRIA S.A.
BANCO SERFINANZA	SERFINANZA- SERVICIOS FINANCIEROS S.A.
BANCO W	BANCO WWB S.A.
BBVA	BBVA COLOMBIA
MOVII	MOVII S.A.
	MOVII S.A. (pep)
TPAGA	TPAGA

Hogares no incluidos financieramente para aquellos hogares en los que ninguno de sus integrantes mayores de edad, tiene productos financieros de depósito activo con una entidad financiera vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia y por la Superintendencia de la Economía Solidaria.

Para el pago de recursos a hogares no incluidos financieramente se realizó la contratación de un operador

RED EMPRESARIAL DE SERVICIOS S.A- SUPERGIROS
Objetivo del contrato: Prestación de servicios en la dispersión de las transferencias monetarias no condicionadas a los beneficiarios no incluidos financieramente del Programa Ingreso Solidario, de manera personalizada a través de los puntos de atención de pago a nivel nacional.

DISTRIBUCIÓN DE PAGOS BANCARIZADOS Y NO BANCARIZADOS



Efectividad Bancarizados y No Bancarizados por Ciclo de Pago

Ciclo de Pago	Bancarizados	No Bancarizados
Ciclo 24 y 25	99%	69%
Ciclo 26 y 27	99%	76%
Ciclo 28 y 29	99%	79%
Ciclo 30 y 31	99%	87%
Ciclo 32 y 33	En ejecución	En ejecución

Manos Que Alimentan

CONTRATO 296/2021
Atención finalizada. A pesar de las diferentes situaciones presentadas en los departamentos atendidos como declaración de cuarentena aviar en el Cauca, ola invernal y situaciones de orden público, las aves y los insumos agrícolas del prototipo fueron entregados en un 100% a los participantes, de acuerdo con lo reportado por el contratista.

CONTRATO 376/2021
Atención finalizada. De acuerdo con el ejercicio de las funciones de la supervisión, así como el seguimiento técnico, administrativo, financiero, contable y jurídico, en la ejecución del Contrato No. 376 de 2021, la ejecución de la ruta operativa se ejecutó al 100%.
CONVENIO 309/2021
El convenio 309 atendió a los departamentos de Cauca, Valle del Cauca, Nariño, Putumayo, Caquetá, Huila y Chocó con un avance del 100% en avance de la ruta operativa. Se está pendiente del registro de entrega de beneficios en el sistema KOKAN para dar por culminada la atención.

CONVENIO 311/2021
El convenio 311 atendió a los departamentos de Antioquia, Risaralda, Caldas, Quindío y Tolima con un avance del 100% en la ruta operativa. Se está pendiente del registro de entrega de beneficios en el sistema KOKAN para dar por culminada la atención. Igualmente, se están adelantando acciones necesarias para el proceso de liquidación de este Convenio.

CONVENIO 312/2021
El convenio 312 atendió a los departamentos de Guainía, Vaupés, Vichada, Guaviare, Meta, Arauca, Amazonas, Bogotá y Cundinamarca con un avance del 100% en la ruta operativa. Se está pendiente del registro de entrega de beneficios en el sistema KOKAN para dar por culminada la atención. Igualmente, se están adelantando acciones necesarias para el proceso de liquidación de este Convenio.

CONVENIO 313/2021
El convenio 313 atendió a los departamentos de Atlántico, Bolívar y Sucre con un avance del 100% en la ruta operativa. Se está pendiente del registro de entrega de beneficios en el sistema KOKAN para dar por culminada la atención. Igualmente, se están adelantando acciones necesarias para el proceso de liquidación de este Convenio.

CONVENIO 319/2022
Debido a diferentes situaciones contractuales presentadas este convenio inició ejecución el 14 de julio de 2022. Por lo anterior, este convenio 319 está iniciando proceso de vinculación de beneficiarios en los departamentos de Boyacá, Casanare, Cesar, Córdoba, La Guajira, Magdalena, Norte de Santander y Santander con un avance del 95%. Así mismo, se vienen adelantando las acciones pertinentes para el cumplimiento de las obligaciones de este convenio.

Familias En Su Tierra-Fest
Fecha De Corte: (30 De diciembre De 2022)

vigencia	Nro. Contrato y/o Convenio	Contratista	Objeto	% avance	acciones de mejora tomadas	Avances Solicitud de Liquidación
2021	304 de 2021	UT FAMILIAS EN TERRITORIO 2021	Ejecutar el programa Familias en su tierra FEST para contribuir a la estabilización socioeconómica de los hogares víctimas de desplazamiento forzado, retornados o reubicados en condición de vulnerabilidad focalizados por el DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO PARA LA PROSPERIDAD SOCIAL – ZONA I	100%	Mayor duración en la ruta operativa en el sentido que se ajustó el tiempo de duración del programa a 12 meses Realizar el proceso de preinscripción directamente por PS. Reforzar los procesos de gestión documental por parte de los operadores del programa. Aplicar filtros adicionales de validación a las bases de datos de participantes respecto a novedades presentadas como fallecimientos, cambios de documento de identidad, etc. Incorporar dentro del	Terminado - En proceso de Liquidación, se viene adelantando cierre financiero y documental. La ejecución terminó el 18/09/22.
2021	255 de 2021	CONSORCIO FEST CARIBE	Ejecutar el Programa Familias en su tierra FEST para contribuir a la estabilización socioeconómica de los hogares víctimas de desplazamiento forzado, retornados o reubicados en condición de vulnerabilidad focalizados por el DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO PARA LA PROSPERIDAD SOCIAL-ZONA II	100%		Terminado - En proceso de Liquidación, se viene adelantando cierre financiero y documental. La ejecución terminó el 20/07/22.
2021	256 de 2021	CONSORCIO ESCALANDO FUTURO - CORPROGRESO	Ejecutar el Programa Familias en su tierra FEST para contribuir a la estabilización socioeconómica de los hogares víctimas de desplazamiento forzado,	100%		Terminado - En proceso de Liquidación, se viene adelantando cierre financiero y documental. La ejecución terminó el 20/07/22.

vigencia	Nro. Contrato y/o Convenio	Contratista	Objeto	% avance	acciones de mejora tomadas	Avances Solicitud de Liquidación
			retornados o reubicados en condición de vulnerabilidad focalizados por el DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO PARALA PROSPERIDAD SOCIAL – ZONA III		manual operativo del programa mecanismos de seguimiento a obligaciones contractuales como garantías y coberturas.	Se realiza solicitud de liquidación el 14/12/22 con radicado M-2022-4201- 064228
2021	265 de 2021	UT ALIANZA FEST IV	Ejecutar el Programa Familias en su tierra FEST para contribuir a la estabilización socioeconómica de los hogares víctimas de desplazamiento forzado, retornados o reubicados en condición de vulnerabilidad focalizados por el DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO PARALA PROSPERIDAD SOCIAL – ZONA IV	100%		Terminado - En proceso de Liquidación, culminado cierre financiero y documental. Se radicó solicitud liquidación contrato RAD M-2022-4201-051299 del 14-oct-2022
2021	Orden de compra 83491 de 2021	MATRIX GIROS Y SERVICIOS S.A.S.	Selección y contratación de una entidad de servicios postales de pago que preste el servicio de pago y entrega de incentivos monetarios condicionados a los participantes del Programa Familias en su Tierra	100%		Culminados ciclos de pago, Orden de compra finaliza el 30-nov-2022. En proceso de balance final para etapa de liquidación.

d) La Adecuación de los Recursos;

La entidad se encuentra adelantando las acciones para la implementación de la ruta de la calidad y la excelencia para todos sus procesos. Este es un ejercicio gradual, que inició desde la vigencia 2020 con la redefinición del modelo de operación por procesos de la entidad.
Este cambio se generó derivado de la necesidad de articular los nuevos retos asignados por el Plan Nacional de Desarrollo en procura de la superación de la pobreza en nuestro País. Nuestra entidad, como líder en este frente, durante la vigencia 2020 construyó de manera participativa su nuevo mapa de procesos enfocado en sus metas de atención a la población más vulnerable del país. Con este salto de calidad se pretende:

- Fortalecer el modelo de operación por procesos en la Entidad para facilitar la articulación del cumplimiento misional con las estrategias, planes, programas y proyectos que permitan disminuir la brecha de la pobreza.

- Mejorar la forma en que la Entidad se relaciona con la Ciudadana y una Gestión Pública Transparente

- Aumentar la visibilidad de la gestión para el logro de los objetivos institucionales

- Facilitar la reducción de tiempos y aumento de la eficiencia y eficacia en la gestión Institucional.
- Facilitar la implementación de nuevos programas y/o estrategias en la Entidad
- Avanzar en la Implementación del MIPG – Mejora Desempeño Institucional (FURAG)
- Prevenir o eliminar la duplicidad de funciones

La Dirección General fortalece el proceso de mejoramiento continuo articulando el Sistema de Gestión al Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG, a través de una cultura organizacional y los lineamientos liderados por la Oficina Asesora de Planeación, para que los procesos identificados en el nuevo Mapa de Procesos cumplan los requisitos enmarcados en las normas técnicas ISO y lograr las certificaciones propuestas por la Entidad.

Se adelantaron orientaciones metodológicas a todos los servidores públicos de Prosperidad Social, tanto a nivel central como a nivel regional. De igual manera durante la vigencia 2022 se adelantaron esfuerzos orientados al fortalecimiento de Sistema de Gestión de la Entidad, sobre la base de la mejora constante en el índice de Desempeño Institucional que mide el nivel de apropiación del MIPG en la entidad.

En ese sentido y de acuerdo con los lineamientos de nuestra directora general estamos próximos a iniciar el proceso de recertificación ISO 9001:2015, Norma Técnica de Calidad internacional, para los diecisiete procesos de la entidad, así como para las Direcciones Regionales. Para ello de cuenta y se proyecta contar con los siguientes recursos:

RECURSOS	MEDIDA	VIGENCIA 2022	VIGENCIA 2023
Humanos	Contratistas	2	3
Tecnológicos	Licencia Kawak (17módulos)	11 MODULOS	11 MODULOS
Financieros	Auditorías de Calidad Externas	-Basura cero -ISO 9001 -SGSI -NTC Procesos estadísticos	-Basura cero -ISO 9001 -SGSI
Intangibles	Capacitaciones	Capacitación esa los servidorespúblicos de la entidad en Sistemas de Gestión (Diplomados y cursos)	-Plan Institucionalde Capacitación -Plan de acciónInstitucional -Orientaciones metodológicas a todos los servidores de prosperidad social a nivel central y nivel regional -Capacitacionesa los servidores públicos de la entidad en Sistemas de Gestión (Diplomados cursos)

e) La Eficacia de las Acciones Tomadas para Abordar los Riesgos y las Oportunidades (Véase 6.1);

Prosperidad Social anualmente realiza la formulación del Mapa Institucional de Riesgos para el reconocimiento de situaciones que pueden afectar el desarrollo de las actividades propias de la Entidad y el cumplimiento de los objetivos establecidos.

Lo anterior atendiendo los requisitos para la implementación de la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas - Riesgos de gestión, corrupción y seguridad digital - Versión 4; La formulación del Mapa Institucional de Riesgos 2022, se realizó a partir del último bimestre del año 2021 cuando se solicitó a cada uno de los 17 procesos la actualización del Contexto Estratégico del proceso, teniendo en cuenta la misión, visión y objetivos estratégicos de Prosperidad Social, con esta información se analizan los factores internos y externos que influyen en la gestión y pueden llegar a afectar el desarrollo de las actividades de los procesos durante la vigencia. Se tuvieron en cuenta factores tales como Políticos, sociales, económicos, legales, ambientales, tecnológicos, de personal y propios del proceso, una vez se tengan los contextos por cada proceso.

La Oficina Asesora de Planeación realiza el ejercicio de tomar los factores en común de los procesos y la consolidado para obtener El Contexto Estratégico de la Entidad, el cuál es revisado y aprobado junto con el Mapa Institucional de Riesgos en la primera sesión del Comité de Gestión y Desempeño.

Para la vigencia 2023 se recomienda como cada cuatro años tener en cuenta la llegada del nuevo gobierno y los cambios que puedan llegar a tener relevancia en las actividades de la entidad afectando su gestión.

Mapa Institucional de Riesgos 2022

Para la formulación del Mapa Institucional de Riesgos - MIR 2022, se siguió la metodología planteada por el Departamento Administrativo para la Función Pública - Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas - Riesgos de gestión, corrupción y seguridad digital - Versión 4, se realizó por cada proceso un análisis desde el conocimiento de la Entidad, el modelo de Operación por procesos, la Caracterización y Objetivo de cada proceso, los programas y proyectos asociados; se identificaron y se valoran los riesgos, y fueron enviados por cada líder de proceso a la Oficina Asesora de Planeación, donde se realizó la consolidación de los 17 procesos y se estableció el Mapa Institucional de Riesgos 2022, esta herramienta es presentada para Revisión y aprobación al Comité Institucional de Gestión y Desempeño y una vez aprobado se hace la publicación en la página web de la Entidad.

A este Mapa aprobado se le hizo monitoreo, seguimiento y evaluación según lo establecido en la Política de administración del Riesgo en Prosperidad Social, teniendo en cuenta las cuatro líneas de defensa.

Actualmente nuestro Mapa Institucional de Riesgos está compuesto por **96** riesgos: 33 Operativos, 6 Financieros, 18 de Corrupción, 12 Estratégicos, 2 de Imagen, 16 de Seguridad digital, 7 de Cumplimiento y 2 Tecnológicos, distribuidos por proceso así:

Riesgos por Proceso

Proceso	Riesgos
Direccionamiento Estratégico	6
Gobierno TI	21
Información Conocimiento e Innovación	5
Comunicación Estratégica	2
Focalización, Caracterización y Acompañamiento Familiar y Comunitario	2
Diseño y Articulación de Políticas, Programas y Proyectos	6
Implementación de Políticas, Programas y Proyectos	18
Evaluación de Políticas, Programas y Proyectos	4
Gestión del Talento Humano	3
Gestión Jurídica	4
Gestión y Administración Logística	2
Gestión Documental	2

Gestión Financiera y Contable	7
Gestión Contractual	4
Participación y Servicio al Ciudadano	3
Evaluación Independiente	5
Control Interno Disciplinario	2
Totalidad Riesgos.	**96**

Fuente: Oficina Asesora de Planeación – GIT Mejoramiento Continuo, Prosperidad Social

Los Noventa y Cinco (96) riesgos identificados en la construcción del Mapa Institucional de Riesgos de acuerdo con su afectación se dividieron en ocho (8) Tipos de Riesgo como se observa en la siguiente tabla.

Tipo de Riesgo por Proceso

Proceso	**Tipo**							
	Operativos	Financieros	Corrupción	Estratégicos	Imagen	Seguridad Digital	Cumplimiento	Tecnológicos
Direccionamiento Estratégico	2	1	1	2				
Gobierno TI			2	3		14		2
Información Conocimiento e Innovación	2			3				
Comunicación Estratégica					1	1		
Focalización, Caracterización y Acompañamiento Familiar y Comunitario	1					1		
Diseño y Articulación de Políticas, Programas y Proyectos	5			1				
Implementación de Políticas, Programas y Proyectos	9	1	5	1			2	
Evaluación de Políticas, Programas y Proyectos	4							
Gestión del Talento Humano	3							
Gestión Jurídica	1		1	1	1			
Gestión y Administración Logística	1		1					
Gestión Documental	1		1					
Gestión Financiera y Contable	1	4	2					
Gestión Contractual	1		1				2	
Participación y Servicio al Ciudadano			1				2	
Evaluación Independiente	2		2	1				
Control Interno Disciplinario			1				1	
TOTAL, RIESGOS	**33**	**6**	**18**	**12**	**2**	**16**	**7**	**2**

Fuente: Oficina Asesora de Planeación – GIT Mejoramiento Continuo, Prosperidad Social

De estos 95 riesgos un 72.9 % se encuentran zona residual baja, el 4.2% en zona residual alta un 19.8 %, un 4.2 en zona residual moderada y por último solo un 3.1 % en zona residual extrema, entendiendo esto que los **151** controles establecidos ayudan a que más del de un 72% de los riesgos estén controlados y en zona baja, esta distribución se en la siguiente tabla.

Zona de Riesgo Residual por Procesos

Proceso	Zona de Riesgo Residual			
	Baja	Moderada	Alta	Extrema
Direccionamiento Estratégico	4		1	1
Gobierno TI	19		1	1
Información Conocimiento e Innovación	4	1		
Comunicación Estratégica	2			
Focalización, Caracterización y Acompañamiento Familiar y Comunitario	1		1	
Diseño y Articulación de Políticas, Programas y Proyectos	6			
Implementación de Políticas, Programas y Proyectos	11	2	5	
Evaluación de Políticas, Programas y Proyectos	4			
Gestión del Talento Humano	2	1		
Gestión Jurídica	2		1	
Gestión y Administración Logística	1		1	
Gestión Documental	1		1	
Gestión Financiera y Contable	5		2	
Gestión Contractual	3			1
Participación y Servicio al Ciudadano	2		1	
Evaluación Independiente	2		3	
Control Interno Disciplinario	1		1	
Total, Riesgos	**70**	**4**	**18**	**3**
Participación	**72,9 %**	**4,2%**	**19,8 %**	**3,1%**

Fuente: Oficina Asesora de Planeación – GIT Mejoramiento Continuo, Prosperidad Social

Debido a que el Mapa Institucional de Riesgos es una herramienta dinámica, y como resultado del trabajo realizado por cada una de las cuatro líneas de defensa, se presentaron unas modificaciones al MIR, las cuales se llevaron al Comité de Gestión y desempeño en su tercera sesión realizada en octubre del presente año y son las siguientes:

Proceso de Implementación de Políticas, Programas y Proyectos

- **Riesgo: No. 10** "Posibilidad de que los beneficiarios de los programas no cumplan con los criterios de focalización"
  Se realiza ajuste en la descripción del control y en el nombre del responsable.
- **Riesgo: No. 13** "Posibilidad de liquidación y pago de incentivos a personas fallecidas"
  Ajuste al responsable del control actual y se adiciona un control nuevo.
- **Riesgo: No. 16** "Posibilidad de cargue de información inconsistente para la verificación de compromisos"
  Ajuste en la descripción del control

Proceso Gestión Jurídica

- **Riesgo: No. 4** "Posibilidad de afectación económica y reputacional por caducidad de la acción de repetición de las demandas desfavorables en contra de la entidad"
  Se crea el Riesgo con dos controles

Proceso Gestión Financiera y Contable

<u>Ajustes en los riesgos:</u>

- **Riesgo No .2** "Posibilidad de presentar y/o pagar las obligaciones e información tributaria con errores y/o extemporáneas"
- **Riesgo No. 3** "Posibilidad de realizar el pago a un tercero, el cual no es el beneficiario final"
- **Riesgo No. 6 "**Posibilidad de recibir o solicitar cualquier dádiva o beneficio a nombre propio o de terceros para adulterar, falsificar o sustituir documentación del archivo de la Subdirección Financiera"
- **Riesgo No. 7** Posibilidad de Controversia entre el contratista y Prosperidad Social, por la aplicación de deducciones sobre los pagos a convenios o contratos"

Con respecto a las modificaciones realizadas por el proceso de Gestión financiera y Contable se debieron básicamente a la creación del GIT Gestión Tributaria y Fiscal y demás acciones tomadas por el proceso ante la materialización de riesgo 2, este hecho fue puesto en conocimiento de la Oficina Asesora de Planeación en junio del presente año, atendiendo lo dispuesto por la política de administración de riesgos con copia a la Oficina de Control Interno.

f) Las Oportunidades de Mejora.

Frente a las oportunidades de mejora del Sistema de Gestión de la Calidad, se cuenta para esta vigencia la actualización del procedimiento gestión de hallazgos donde nos indica las directrices para su origen y posterior registro. Se destacan las oportunidades de mejora que se registraron en el aplicativo SISGESTION de los resultados de la Revisión por la Dirección del 2021 las cuales aportaron el mejoramiento y madurez del Sistema de Gestión de la Calidad.

Desde diciembre del 2021 a diciembre del 2022 se han registrado 19 oportunidades de mejora, en donde su avance y estado se puede observar en el siguiente cuadro:

Id	Fecha de identificación	Avance (%)	Estado	Procesos	Descripción	Fuente	Norma
347	2021-12-20	86,67%	Ejecución	1 - Direccionamiento Estratégico	Iniciar una campaña de socialización y acompañamiento de las directrices y procedimientos para el entendimiento y la implementación de las Salidas No conformes, Oportunidades de Mejora y Acciones correctivas, con el fin de documentar estas actividades que son requisitos de la norma técnica de calidad ISO 9001:2015 y así poder mostrar estas buenas prácticas que se vienen desarrollando al interior de Prosperidad Social	Revisión por la dirección	ISO 9001:2015
348	2021-12-20	90,00%	Ejecución	1 - Direccionamiento Estratégico	Definir una estrategia y/o lineamiento frente al seguimiento y control a las oportunidades de mejora que se encuentran en el aplicativo KAWAK, con el fin de mejorar los tiempos de planificación dado que evidencia un 6% de oportunidades de mejora vencidas.	Revisión por la dirección	ISO 9001:2015
349	2021-12-20	75,00%	Ejecución	1 - Direccionamiento Estratégico	Fortalecer el Sistema de Gestión de la Calidad de Prosperidad Social en los procesos de nivel nacional, en cuanto a la socialización de los lineamientos, herramientas y documentación, así como ampliar el alcance del sistema a las regionales, con el fin de involucrarlos y manejar solo una sola línea.	Revisión por la dirección	ISO 9001:2015
350	2021-12-20	100,00%	Cerrada	1 - Participación y Servicio al Ciudadano	Documentar la implementación del nuevo canal de atención (WhatsApp), con el fin de estructurar su planificación y se refleje la mejora a la atención de los ciudadanos	Revisión por la dirección	ISO 9001:2015
351	2021-12-20	100,00%	Cerrada	1 - Participación y Servicio al Ciudadano	Respuesta a peticiones en Lenguaje Claro y comprensible para los ciudadanos, para ello, es necesario realizar una revisión de las plantillas de respuesta que se tienen en cada programa misional, con el objetivo de actualizar la información y ajustar su contenido acorde con los lineamientos de Lenguaje Claro desarrollados por DNP y Función Pública. (Programas misionales)	Revisión por la dirección	ISO 9001:2015
352	2021-12-20	100,00%	Ejecución	1 - Participación y Servicio al Ciudadano	Articular y alinear con la Subdirección de pobreza las dos evaluaciones de impacto: Superando Barreras y Empléate, con el fin de documentar y alinear las evaluaciones con el proceso de Evaluación de Políticas, Programas y Proyectos.	Revisión por la dirección	ISO 9001:2015

353	2021-12-20	100,00%	Ejecución	1 - Direccionamiento Estratégico	Fortalecer el seguimiento a los resultados de la evaluación al Mapa Institucional de Riesgos que realiza la Oficina de Control Interno, incluyendo controles en la metodología a cargo de la Oficina Asesora de Planeación; en las actividades del reporte de riesgos que se materialicen o presenten alguna brecha.	Revisión por la dirección	ISO 9001:2015
358	2022-08-26	100,00%	Cerrada	1 - Gobierno de las Tecnologías de Información	Se evidencia que no se cuenta con un plan de mejora de acuerdo con el resultado del análisis de los indicadores de uso y apropiación de tecnologías de la información (TI) en la entidad, debido a que a la fecha de evaluación del FURAG no se realizaba un análisis de la medición de los indicadores.	MIPG	MIPG
359	2022-08-26	100,00%	Ejecución	1 - Gobierno de las Tecnologías de Información	Se evidencia que las áreas misionales, comunicación, atención al ciudadano, innovación no han planteado la necesidad de un análisis de sentimientos, debido a que no se tiene identificada la necesidad en la entidad para aplicar tecnologías emergentes como internet de las cosas.	MIPG	MIPG
360	2022-08-01	100,00%	Ejecución	1 - Gestión de Talento Humano	Se evidencia que en la entidad no existe un programa específico que trate la desvinculación asistida por otras causales por cuanto No se ha visto la necesidad de la implementación de un documento, debido a que la entidad cuenta con otros programas de desvinculación asistida para los servidores públicos.	MIPG	MIPG
361	2022-09-21	0,00%	Ejecución	1 - Control Interno Disciplinario	Diagnóstico: 5. AUTODIAGNÓSTICO PARA LA GESTIÓN DE CONFLICTO DE INTERESES Pregunta: 2. En el componente de Gestión de Riesgos - Mapas de Riesgos de Corrupción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano - PAAC, se identificaron riesgos y controles frente a conflictos de intereses. Respuesta: No se encuentra incluido en el componente de Gestión de Riesgos - Mapas de Riesgos de Corrupción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano - PAAC el riesgo de Conflicto de Intereses, su tiramiento y control; lo anterior atendiendo al hecho de que no se había identificado la necesidad de incluirlo en el Mapa de Riesgos, debido a que su tratamiento no se adelantó dentro del esquema de las herramientas de gestión institucional.	MIPG	MIPG
362	2022-09-21	0,00%	Ejecución	1 - Gestión de Talento Humano	Diagnóstico: 5. AUTODIAGNÓSTICO PARA LA GESTIÓN DE CONFLICTO DE INTERESES Pregunta: 1. Cuál es el porcentaje de gerentes públicos que han terminado el curso de integridad, transparencia o lucha contra la corrupción. Respuesta: La entidad no tiene conocimiento de cuántos gerentes públicos han terminado el curso de integridad, transparencia o lucha contra la corrupción; lo anterior teniendo en cuenta que este curso de integridad, transparencia o lucha contra la corrupción es dictado por entidades externas quienes lo promocionan de manera gratuita, por lo que no se tiene control de cuantos gerentes públicos han adelantado esta capacitación, por cuanto depende de ellos allegar el certificado su participación a la STH.	MIPG	MIPG

363	2022-09-21	0,00%	Ejecución	1 - Gestión de Talento Humano	Diagnóstico: 5. AUTODIAGNÓSTICO PARA LA GESTIÓN DE CONFLICTO DE INTERESES Pregunta: 2. Cuál es el porcentaje de servidores que han terminado el curso de integridad, transparencia o lucha contra la corrupción Respuesta: La entidad no tiene conocimiento de cuántos servidores públicos han terminado el curso de integridad, transparencia o lucha contra la corrupción; lo anterior teniendo en cuenta que este curso de integridad, transparencia o lucha contra la corrupción es dictado por entidades externas quienes lo promocionan de manera gratuita, por lo que no se tiene control de cuantos servidores públicos han adelantado esta capacitación, por cuanto depende de ellos allegar el certificado su participación a la STH.	MIPG	MIPG
364	2022-09-21	0,00%	Ejecución	1 - Gestión de Talento Humano	Se evidencia que No se han realizado campañas para promover, que específicamente la Alta Dirección, participe en las actividades de socialización del código de integridad y principios del servicio público.	MIPG	MIPG
365	2022-09-21	100,00%	Ejecución	1 - Gestión de Talento Humano	No se tienen creados canales de consulta para conocer las sugerencias, recomendaciones y peticiones de los servidores públicos para mejorar las acciones de implementación del código de integridad de la entidad.	MIPG	MIPG
366	2022-06-03	0,00%	Ejecución	1 - Implementación de Políticas, Programas y Proyectos	HALLAZGO No. 1: FALTA DE CUBRIMIENTO DE LA GARANTIA DE CUMPLIMIENTO Y RESPONSABILIDAD CIVIL EXTRACONTRACTUAL DE LOS CONTRATOS: Del análisis practicado se determinó que las pólizas de los contratos 256, 265 y 304 de 2021, presentan inconsistencias en su tiempo de amparo.	Auditoría	MIPG
367	2022-06-03	0,00%	Ejecución	1 - Implementación de Políticas, Programas y Proyectos	HALLAZGO No. 2: PUBLICACIÓN INCOMPLETA DE INFORMACIÓN DE EJECUCIÓN CONTRACTUAL EN LA PLATAFORMA TRANSACCIONAL SECOP II Y COLOMBIA COMPRA EFICIENTE: Inicialmente, en relación a la publicación de la información contractual de los contratos 255, 256 y 304 de 2022 se observa que, si bien en la plataforma transacción SECOP II se evidencia el registro de la etapa precontractual (fases de planeación, invitación a contratar y la selección del contratista), así como lo correspondiente a la etapa de perfeccionamiento y forma de los contratos en cuestión; en lo referente a la documentación de la ejecución contractual de los contratos referidos no se observó la publicación de los documentos que acrediten la debida ejecución de los mismos, tales como los informes de supervisión, los pagos realizados al contratista o los avances obtenidos a la fecha. Lo anterior, tal y como se evidencia en las siguientes imágenes, capturadas del aplicativo SECOP II	Auditoría	MIPG
368	2022-06-03	0,00%	Ejecución	1 - Implementación de Políticas, Programas y Proyectos	HALLAZGO No. 3: DEBILIDADES EN LOS INFORMES DE SUPERVISIÓN: En los documentos aportados por el programa FEST VIII, de la revisión en el aplicativo SECOP II y del análisis normativo especialmente la Circular 31 del 2 de agosto de 2016 al igual que el manual de contratación y Supervisión adoptado por la Entidad, se establece en el Libro IV, capitulo II, numeral 4.2.2, literal A, numeral 3, la obligación del supervisor de remitir al correo electrónico contratos@prosperidadsocial.gov.co. copia de los documentos de entrega del informe de ejecución contractual con el fin de proceder a la publicación, acción que no se observa por parte de los supervisores designados en los contratos 304 y 255 de 2021.	Auditoría	MIPG

369	2022-05-31	0,00%	Ejecución	1 - Gestión y Administración Logística	Incumplimiento de condiciones para clasificación del bien a disposición final Dentro de la cuenta 8315100001-Bienes pendientes de destinación final, se identificó el bien de placa de inventario No.22603 &Nash; Camioneta Ford Explorer XL doble cabina con platón 4000 c/c modelo 2008, placa FHE 017, motor 8UB0383, valor en libros $62 millones, recibido de la Dirección Nacional de Estupefacientes en depósito provisional el 26 de enero de 2010, el cual de acuerdo con el objeto de la resolución de entrega no podía enajenarse, venderse, gravarse, arrendarse, ni cederse a ningún título; no obstante, el bien fue dado de baja de los activos de la entidad en el Comité Extraordinario de Bienes el 5 de septiembre de 2017 y reclasificado en la cuenta de orden de activos controlados para su destinación final (subasta u chatarrización) sin tener en cuenta que no cumplía con los requisitos establecidos toda vez que por su condición de depósito provisional debía devolverse a la entidad que lo entrego a Prosperidad Social en su momento, lo que concluyó que no debió clasificarse como un bien pendiente de destinación final. Por lo anterior se incumplió con lo establecido en el Reglamento Operativo para Manejo Control de Bienes Versión 2. noviembre de 2019 en el CAPÍTULO I PROPIEDADES PLANTA Y EQUIPO. numeral 11. Baja en cuentas.	Auditoría	MIPG

Las oportunidades de mejora su origen fue 7 Revisión por la Dirección 8 por MIPG y 4 por Auditoria de la Oficina de Control Interno para un total de 19, de las cuales se encuentran 8 al 100% ejecutadas, el restante se encuentra en ejecución.

Las oportunidades de mejorar del MIPG se relacionan a los procesos de:

1. Gobierno Digital (2) - Proceso: Gobierno de Tecnologías de Información
2. Gestión Estratégica del Talento Humano (3) - Proceso: Gestión del Talento Humano
3. Integridad (3) – Proceso: Gestión del Talento Humano

Se recomienda seguir ejecutando los planes de mejora con el fin de dar cierre a las oportunidades de mejora que continúan en ejecución.

CONCLUISONES DE LA REVISION POR LA DIRECCIÓN

1. Continuar con el fortalecimiento del conocimiento del Sistema de Gestión de la Calidad en el nivel central como en las Direcciones Regionales, a nivel operativo y directivo.

2. Fortalecer el reporte y seguimiento de las salidas no conformes en el aplicativo KAWAK, con los procesos misionales

3. Fortalecer el ejercicio de auditoría, ampliando el grupo auditor, actualizando el módulo de auditorías del aplicativo KAWAK y realizar el seguimiento periódico a los planes de mejora.

DILIA NELMA FORERO SANCHEZ
Jefe Oficina Asesora de Planeación

Revisó: Alexander Quiroga Carrillo
Coordinador GIT Mejoramiento Continuo OAP

Elaboró: GIT Mejoramiento Continuo