MANUAL
PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LOS ESCENARIOS DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANIA

Departamento Administrativo para la Prosperidad Social
Bogotá, D.C., diciembre de 2019

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN....4
1. OBJETIVOS DEL MANUAL....5
1.1 OBJETIVO GENERAL....5
1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS....5
2. ALCANCE....6
3. DEFINICIONES Y SIGLAS....6
4. REFERENCIAS NORMATIVAS....11
5. POLÍTICA INSTITUCIONAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y SERVICIO AL CIUDADANO PARA PROSPERIDAD SOCIAL....14
6. DESCRIPCIÓN DEL MODELO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LOS ESCENARIOS DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANIA EN EL MARCO DE LAS POLITICAS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN EL CICLO DE GESTIÓN Y DE SERVICIO AL CIUDADANO....14
6.1 POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA....17
6.1.1 ESCENARIO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN EL CICLO DE GESTIÓN 17
6.1.1.1CONTEXTO TÉCNICO GENERAL (Departamento Administrativo de la Función Pública -DAFP-)....17
6.1.1.2. LINEAMIENTOS TÉCNICOS PARA PROSPERIDAD SOCIAL SOBRE EL DESARROLLO DEL ESCENARIO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN EL CICLO DE GESTIÓN. 21
6.1.2. ESCENARIO DE RENDICION DE CUENTAS....25
6.2 POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO 27
6.2.1 ESCENARIO DE GESTIÓN DE PQRSD 27
6.2.1.1 CONTEXTO TÉCNICO (Departamento Nacional de Planeación -DNP-) 27
6.2.1.2 LINEAMIENTOS TÉCNICOS PARA PROSPERIDAD SOCIAL SOBRE EL DESARROLLO DEL ESCENARIO DE GESTIÓN DE PQRSDF.... 29
6.2.2 ESCENARIO DE TRÁMITES....33
6.3 ESCENARIO TRANSVERSAL ACCESO A LA INFORMACIÓN.... 34
7. ARTICULACIÓN DEL MODELO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y SERVICIO AL CIUDADANO CON EL ESQUEMA DE GESTIÓN DE PROSPERIDAD SOCIAL....35
8. ESQUEMA MONITOREO, SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN.... 36
BIBLIOGRAFÍA.... 38

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1. Modelo para la implementación de los escenarios de relacionamiento con la ciudadanía 15
Ilustración 2. Círculo Virtuoso de la participación 17
Ilustración 3. Niveles de participación ciudadana. 20
Ilustración 4. Etapa de Consolidación 26
Ilustración 5. Modelo de Gestión Pública Eficiente al Servicio del Ciudadano ..28
Ilustración 6. Canales de Atención 32
Ilustración 7: Esquema de monitoreo, seguimiento y evaluación. 36

INTRODUCCIÓN

Mediante el Decreto 1499 de 2017 el Gobierno Nacional actualizó el modelo de gestión para las entidades públicas articulando en el *Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG-* el anterior Sistema de Gestión de Calidad y de Desarrollo, y el Sistema de Control Interno.

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

MIPG desarrolla su propósito a través de la formulación de siete dimensiones operativas a saber: Talento Humano, Direccionamiento estratégico y Planeación, Gestión con valores para el resultado, Evaluación para el resultado, Información y Comunicación, Gestión del Conocimiento y la Innovación y Control Interno.

Estas dimensiones se desarrollan a través de diecisiete políticas de gestión:

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

Prosperidad Social, siendo cabeza de sector de la Inclusión Social y la Reconciliación, se compromete con el desarrollo del componente de Participación Ciudadana en la Gestión, a través del cumplimiento de las políticas referidas al mismo en el Modelo Integrado de Planeación y gestión, mediante la definición de una **Política Institucional de Participación Ciudadana y Servicio al Ciudadano** a través de la cual, manifiesta su intención de desarrollar un diálogo activo con sus grupos de valor y grupos de interés para promover

[1] Modelo Operativo. Sistema de Gestión. MIPG. Consejo para la gestión de desempeño institucional. Pág. 8.

la incidencia de éstos en la gestión de los planes, programas y proyectos de la Entidad y facilitar su interacción.

El documento de **Política Institucional de Participación Ciudadana y Servicio al Ciudadano** elaborado por Prosperidad Social se convierte en el marco de referencia bajo el cual se despliegan los lineamientos que permitan la materialización de un real ejercicio de participación ciudadana en la gestión de la Entidad. Estos lineamientos se han plasmado en el presente documento denominado *Manual para la implementación de los escenarios de relacionamiento con la Ciudadanía*

Este Manual contiene las orientaciones generales que le permitirán a la Entidad cumplir con la Política institucional formulada, y en consecuencia con los requisitos de las políticas de gestión de MIPG. En la construcción del presente documento, se tuvieron en cuenta los resultados de las mesas técnicas realizadas con las direcciones misionales de la Entidad durante el 2018 y el 2019 y los resultados de la aplicación de las herramientas del Autodiagnóstico de MIPG.

1. OBJETIVOS DEL MANUAL

1.1 OBJETIVO GENERAL

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

1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.

- Definir los lineamientos técnicos que permitan a la Entidad vincular a los grupos de valor y grupos de interés de manera activa en el desarrollo del ciclo de gestión de sus planes, programas y proyectos de tal manera que se mejoren permanentemente y respondan a la superación de sus necesidades.

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

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

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

2. ALCANCE

El Manual para la implementación de los escenarios de relacionamiento con la ciudadanía va dirigido a todas dependencias y Direcciones Regionales del Departamento Administrativo para la Prosperidad Social y puede constituirse en referente para las entidades que conforman el Sector de la Inclusión Social y la Reconciliación.

3. DEFINICIONES Y SIGLAS

Los siguientes términos y definiciones se consideran relevantes para la aplicación y comprensión de los lineamientos técnicos desarrollados en el presente documento. Algunas de éstas han sido tomadas de publicaciones y de la página web de las entidades líderes de los temas de participación ciudadana y servicio al ciudadano, como son Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP y el Departamento Nacional de Planeación - DNP, otros conceptos se retoman del glosario publicado en la página Web de la Entidad y otros son creación propia del GIT de Participación Ciudadana.

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

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

Caracterización de las actividades de participación ciudadana: ejercicio referido a la obtención de información sobre los atributos y características de las actividades de participación ciudadana que desarrolla la Entidad.

Caracterización de usuarios: Ejercicio en el que se deben identificar las características, las necesidades, los intereses, las expectativas y las preferencias de los grupos de valor o grupos de interés con los cuales interactúa Prosperidad Social; con el fin de agruparlos según sus variables comunes o atributos similares. A partir de ahí se pueden gestionar acciones para diseñar, rediseñar o ajustar la oferta institucional; identificar el lenguaje que se debe usar con cada uno de los grupos identificados; establecer estrategias de mejora de la comunicación, de los canales, del manejo de la información; implementar y evaluar correctamente los planes, programas y proyectos; fortalecer la confianza de los ciudadanos; entre otros. [2]

[2] Adaptada de la definición del Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP, Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República y Programa Nacional de Servicio al Ciudadano del DNP. Guía de Caracterización de Ciudadanos, Usuarios y Grupos de interés. Bogotá. P,- 10 y 11. Recuperado de: http://www.secretariatransparencia.gov.co/prensa/2016/Documents/guia-de-caracterizacion-de-ciudadanos-usuarios-e-interesados_web.pdf.

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

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

Ciudadano: Persona natural que tenga nacionalidad colombiana ya sea por nacimiento o porque fue adquirida y pueden ser mayores o menores de edad (Infancia, juventud, adulto mayor, grupos étnicos, cabeza de familia, persona en condición de discapacidad, miembros de las fuerzas militares y de policía, desplazados, víctimas, adulto).[3]

Derecho de petición. Es toda actuación que inicia cualquier persona, de interés general o particular ante las autoridades, implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo en el contenido del mismo. Mediante este, entre otras actuaciones, se podrá solicitar: el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones. El ejercicio del derecho de petición es gratuito y puede realizarse sin la necesidad de representación a través de abogado o con abogado según criterio del ciudadano, o de persona mayor cuando se trate de niños, niñas, adolescentes y jóvenes en relación con las entidades dedicadas a su protección o formación.

Escenarios de interacción con el ciudadano: En el marco del presente documento se entenderá por escenarios de interacción, los contextos de relacionamiento con el ciudadano en los que confluyen procesos de comunicación y de contacto (presencial o no presencial) que tiene un propósito específico y le permiten a la Entidad afianzar su relación con el ciudadano y generar confianza para el desarrollo de su gestión.
Para el presente Manual, los propósitos específicos de estos contextos de relacionamiento son: gestión de trámites y servicios, gestión de peticiones, participación en la gestión de la Entidad y la rendición de cuentas.

Grupos de valor: personas naturales (ciudadanos) o jurídicas (organizaciones públicas o privadas) a quienes van dirigidos los bienes y servicios de una entidad[4].

Grupos de interés: son personas u organizaciones que afectan o se ven afectados por los programas, proyectos, servicios y trámites que oferta el Departamento Administrativo para

[3] Tomada de Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP, Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República y Programa Nacional de Servicio al Ciudadano del DNP. Guía de Caracterización de Ciudadanos, Usuarios y Grupos de interés. Bogotá. P,- 10 y 11. Recuperado de: http://www.secretariatransparencia.gov.co/prensa/2016/Documents/guia-de-caracterizacion-de-ciudadanos-usuarios-e-interesados_web.pdf

[4] Tomada de: Departamento Administrativo de la Función Pública. Sistema de Gestión. Modelo Integrado de Planeación y Gestión. Glosario de Términos (2017). Bogotá, p.5.

la Prosperidad Social, ejemplo, ONG, organizaciones públicas o privadas, proveedores, entre otros.

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

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

Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG): es un marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de las entidades y organismos públicos, con el fin de generar resultados que atiendan a los planes de desarrollo y resuelvan las necesidades y problemas de los ciudadanos, con integridad y calidad en el servicio.[5]

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

Información: "*Consiste en el suministro de información pública de forma proactiva, focalizada en los intereses de los ciudadanos y en la atención efectiva de las peticiones de los ciudadanos con la intención de facilitar y promover la participación ciudadana en la gestión pública.*
En este nivel la Entidad debe centrarse específicamente en la información accesible, que los interesados perciben como más útil y conducente a la acción, y que podría integrarse a su vida diaria.
Para que la ciudadanía participe en la gestión, requiere de información pública, por ello en cumplimiento del principio de transparencia establecido en la Ley 1712 de 2014, la entidad debe proporcionar y facilitar el acceso a información de calidad, en lenguaje comprensible y en formatos accesibles; de igual forma debe garantizar que se utilicen varios canales de comunicación y formatos para divulgar la información pública, sobre programas, servicios y procedimientos de la entidad[6]

Consulta: *"Es un instrumento que pueden utilizar las entidades para conocer las opiniones ciudadanas con el fin de priorizar problemáticas o temas para rendición de cuentas, mejorar trámites y disposiciones legales, seleccionar o evaluar programas, obras o proyectos de Inversión, en cualquier momento del ciclo de la gestión pública (diseño, implementación, evaluación)"*

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

[5] Decreto 1499 de 2017. Art 2.2.22.3.2

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

ciudadanos tienen la posibilidad de dialogar y debatir con las entidades en diversos espacios e influir en las decisiones públicas con sus opiniones, argumentos y propuestas. En este caso se pueden implementar, mecanismos como el diagnóstico participativo, la planeación participativa y presupuesto participativo. La formulación participativa abre las puertas para que la ciudadanía intervenga en la toma de decisiones públicas."

Ejecución o implementación participativa: "*Es el trabajo conjunto entre las entidades del Estado y los actores de la sociedad para que éstos últimos puedan ser productores, creadores, desarrolladores y proveedores de los bienes y servicios públicos que van a recibir como parte de un programa o proyecto gubernamental, aportando para su efectividad con su conocimiento, experiencia y habilidades. Los actores de la sociedad corresponden a toda persona, grupo u organización que no pertenezca o sea remunerada por las instituciones públicas. Es involucrar a la ciudadanía a convertirse en protagonista o productora de sus propias soluciones*"

Control y Evaluación: "*Es el derecho de los ciudadanos a participar en la vigilancia de la gestión pública y sus resultados y, a la vez es una obligación de las Entidades y organismos públicos de responder, rindiendo cuentas, ante los ciudadanos sobre las responsabilidades encomendadas, el avance y el resultado de la gestión, así como sobre la garantía de derechos. Este control puede ser realizado por iniciativa de los ciudadanos con el fin de vigilar y evaluar, o por las entidades en respuesta al control ciudadano (rendición de cuentas)*"

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

Plan: documento que recoge de manera detallada lo que una entidad desea hacer para cumplir un propósito incorporando aspectos como rutas de trabajo (estratégicas u operativas), objetivos, cronogramas, responsables, indicadores, recursos, riesgos y controles.[7]

Peticionario. En el marco de la presente resolución se denomina peticionario al Ciudadano, grupo de valor y grupo de interés que presenta ante la Entidad una petición, queja, reclamo, sugerencia, denuncia, y felicitación PQRSDF.

Programa: el programa es concebido como la intervención del Estado que permite resolver un problemas o potencialidad y materializa los objetivos de las políticas públicas, se convierte en el eje a través del cual se relaciona la planeación institucional, sectorial, territorial y nacional. Se materializa a través de la ejecución de proyectos y actividades de funcionamiento que lo componen, sin estar delimitado en el tiempo (a diferencia de un proyecto).[8]

---

[7] Tomada de: Departamento Administrativo de la Función Pública. Sistema de Gestión. Modelo Integrado de Planeación y Gestión. Glosario de Términos (2017). Bogotá, p.8. Glosario de Términos. Sistema de Gestión. MIPG.

[8] Ibid.

Proyectos: los proyectos se definen como esfuerzos temporales (tienen principio y fin) que se ejecutan para alcanzar los objetivos organizacionales, tienen un propósito único y por lo tanto no son repetitivos, el éxito depende de una gerencia de proyectos competente, eficiente y efectiva, que permita materializarlos.[9]

Rendición de cuentas: Por rendición de cuentas se entiende el proceso conformado por un conjunto de normas, procedimientos, metodologías, estructuras, prácticas y resultados mediante los cuales, las entidades de la administración pública del nivel nacional y territorial y los servidores públicos informan, explican y dan a conocer los resultados de su gestión a los ciudadanos, la sociedad civil, otras entidades públicas y a los organismos de control, a partir de la promoción del diálogo.[10]

Servicio: Es el conjunto de acciones o actividades de carácter misional diseñadas para incrementar la satisfacción del usuario, dándole valor agregado a las funciones de la entidad.[11]

Servicio al ciudadano: Conjunto de iniciativas y actividades propias del quehacer de Prosperidad Social por medio de las cuales se hacen los ajustes institucionales, técnicos y de talento humano necesarios para gestionar y dar respuesta satisfactoria en términos de calidad, cobertura y cumplimiento a las peticiones y requerimientos que los ciudadanos presentan.

Sistema de Gestión Documental: Hace referencia al Sistema de Información empleado por la Entidad para la gestión de peticiones y correspondencia.

Trámite: Es el conjunto de requisitos, pasos o acciones, que están regulados por el Estado dentro de un procedimiento administrativo misional, que deben realizar los ciudadanos o beneficiarios ante Prosperidad Social; con el fin de hacer efectivo un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la ley, cuyo resultado es un producto o un servicio.[12]

Usuario: Persona que usa habitualmente un servicio.[13]

SIGLAS

AGA: Alianza para el Gobierno Abierto.
CADES Y SUPERCADES: Centros de Atención Distritales Especiales.
DAFP: Departamento Administrativo de la Función Pública.
DNP: Departamento Nacional de Planeación.
GIT: Grupo Interno de Trabajo.

---

[9] Ibid.
[10] Ley 1757 de 2015. Art 48.
[11] Página web del Departamento Administrativo de la Función Pública. Servicio al Ciudadano. Preguntas Frecuentes. Glosario. https://www.funcionpublica.gov.co/
[12] Departamento Administrativo de la Función Pública. Servicio al Ciudadano. Glosario. Recuperado en agosto de 2019 de https://www.funcionpublica.gov.co/glosario
[13] Guía operativa para la caracterización de ciudadanos, usuarios e interesados. Departamento para la Prosperidad Social.2017. Página 5.

MIPG: Modelo Integrado de Planeación y Gestión.
PQRSDF: Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones. Para claridad en el lenguaje la Entidad adopta el término *petición* como Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones.
SUIT: Sistema Único de Información de Trámites.
TIC: Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

4. REFERENCIAS NORMATIVAS

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

Pacto Internacional de los Derechos Civiles y Políticos: Artículo 25.

Convención Americana de Derechos humanos: Artículo 23.

Convenio 169 de la Organización Internacional del Trabajo: Artículos 2, 5, 6 y 7.

Constitución Política de Colombia 1991, Artículos: 1, 3, 23, 39, 40, 45, 49, 52, 68, 78, 79, 88, 103, 104, 106, 107, 133, 153, 155, 170, 258, 270, 330, 375, 376, 377 y 378.

Ley 134 de 1994. Por la cual se dictan normas sobre mecanismos de participación ciudadana.
Ley 190 de 1995. Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa. Artículos 48, 50, 51, 54, 55, 57, 58, 76, 77, 78 y 79.

Ley 489 de 1998. Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones. Artículos. 3 y 4.

Ley 962 de 2005. Reglamentada parcialmente por el Decreto Nacional 4669 de 2005, Reglamentada parcialmente por el Decreto Nacional 1151 de 2008 "Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos". Artículos 8. 9, 10, 11, 14, 15, 24

Ley 1341 de 2009. Por la cual se definen principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – TIC -, se crea la Agencia Nacional de Espectro y se dictan otras disposiciones. Artículos 1, 2, 3, 4, y 6.

Ley 1437 de 2011. "Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y lo Contencioso Administrativo" Todo el articulado.

Ley 1474 de 2011. Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de

la gestión pública. Artículos: 10, 64, 65, 66, 67, 68, 70, 72, 73, 74, 75, 76, 77, 78, 79, 80, 121 y 129.

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

Ley 1712 de 2014. Por medio de la cual se crea la ley de Transparencia y del derecho de acceso a la información pública Nacional y se dictan otras disposiciones.

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

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

Ley 1952 de 2019. Por medio de la cual se expide el código general disciplinario se derogan la ley 734 de 2002 y algunas disposiciones de la ley 1474 de 2011, relacionadas con el derecho disciplinario. Artículo 38.

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

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

Decreto 2641 de 2012. Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la ley 1474 de 2011. Derogado Parcialmente por el Decreto 1081 de 2015.

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

Decreto 2573 de 2014. Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea, se reglamenta parcialmente la Ley 1341 de 2009 y se dictan otras disposiciones.

Decreto 1081 de 2015. Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República.

Decreto 2094 de 2016. Por el cual se modifica la estructura del Departamento Administrativo para la Prosperidad Social – Prosperidad Social.

Decreto 1499 de 2017. Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado en el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015.

Decreto 1008 de 2018. Por el cual se establecen los lineamientos generales de la política de Gobierno Digital y se subroga el capítulo 1 del título 9 de la parte 2 del libro 2 del Decreto 1078 de 2015.

Decreto 1078 de 2015. Decreto Único Reglamentario del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

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

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

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

CONPES 3785 de 2013. Por la cual se establece la política Nacional De Eficiencia Administrativa Al Servicio Del Ciudadano y concepto favorable a la Nación para contratar un empréstito externo con la Banca Multilateral hasta por la suma de USD 20 millones destinado a financiar el proyecto de Eficiencia al Servicio del Ciudadano.

Resolución Interna 00237 de 2019. Por la cual se establecen los Grupos Internos de Trabajo del Departamento Administrativo para la Prosperidad Social, su denominación y funciones y se dictan otras disposiciones.

Resolución Interna No. 02041 de 31 de julio de 2019 "Por la cual se establece el Reglamento Interno para el Trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones del Departamento Administrativo para la Prosperidad Social y el Fondo de Inversión para la Paz – FIP y se adoptan otras disposiciones"

Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, versión 2. Departamento Administrativo de la Función Pública. Bogotá - Colombia, agosto de 2018.

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

5. POLÍTICA INSTITUCIONAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y SERVICIO AL CIUDADANO PARA PROSPERIDAD SOCIAL

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

POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y SERVICIO AL CIUDADANO

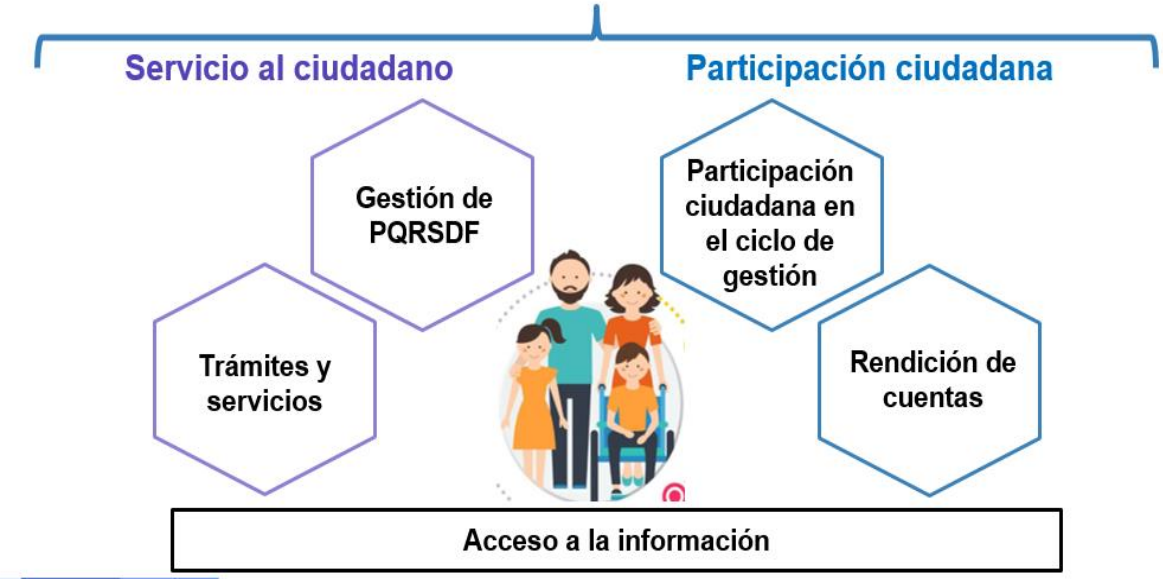
Como líder del Sector de la Inclusión Social y la Reconciliación, Prosperidad Social se compromete con la ciudadanía en general y en particular con sus beneficiarios y grupos de interés a desarrollar procesos de promoción de la participación ciudadana y del servicio al ciudadano de manera incluyente,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

Este enunciado de política institucional se sustenta técnicamente en el documento *"Política Institucional de Participación Ciudadana y Servicio al Ciudadano"* que está publicado en la página Web de la Entidad, *en* el cual se fija un contexto general, institucional y conceptual respecto a la Participación Ciudadana en el ciclo de gestión y al Servicio al ciudadano, basados éstos, en los fundamentos establecidos respectivamente, en el Cirulo Virtuoso de la Participación propuesto por el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) y en la Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio al Ciudadano (CONPES 3785 DE 2013) del Departamento Nacional de Planeación (DNP), ambos temas retomados en las políticas del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG-.

Desde el marco de esta Política Institucional de Participación Ciudadana y Servicio al Ciudadano y de las políticas de gestión que contempla, se identifican los escenarios de relacionamiento con el ciudadano de los cuales surge la propuesta de un modelo de articulación el cual se ha denominado MODELO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LOS ESCENARIOS DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANIA, que se describe a continuación.

6. DESCRIPCIÓN DEL MODELO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LOS ESCENARIOS DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANIA EN EL MARCO DE LAS POLITICAS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN EL CICLO DE GESTIÓN Y DE SERVICIO AL CIUDADANO.

Ilustración 1. Modelo para la implementación de los Escenarios de relacionamiento con la ciudadanía



Fuente: Elaboración propia

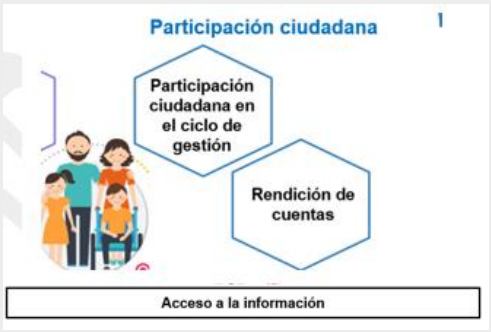
El *Modelo para la implementación de los escenarios de relacionamiento con la ciudadanía* que aquí se propone, pretende, mediante la definición de orientaciones y lineamientos técnicos generales, la operacionalización de la *Política Institucional de Participación Ciudadana y Servicio al Ciudadano* formulada por la Entidad, tomando como fundamentos los ya mencionados: Círculo Virtuoso de la Participación (DAFP) y la Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Ciudadano DNP.

Siendo la participación ciudadana en la gestión pública, el servicio al ciudadano y la racionalización de trámites, tres políticas cuyo centro de atención son los grupos de valor y los grupos de interés de la Entidad, el presente Manual, en concordancia con MIPG, ha planteado cuatro escenarios de interacción con la ciudadanía que buscan fortalecer la relación Estado – Ciudadano: Estos escenarios son: i) Trámites y Servicios ii) Gestión de PQRSD; iii) Participación ciudadana en el ciclo de gestión pública y, iv) Rendición de Cuentas. Estos escenarios están de cara al ciudadano y representan los contextos en los cuales la Entidad establece un diálogo y relacionamiento directo con éste, fortaleciendo la comunicación y la confianza mutua para el desarrollo de la gestión de la entidad. En cada uno de estos escenarios, el presente Manual establece los lineamientos técnicos que orientan a la Entidad hacia el cumplimiento de los requisitos que cada una de estas políticas formula.

En el marco del presente documento se entenderá por escenarios de interacción, **los espacios de contacto (presencial o no presencial) y comunicación activa que le permiten a la Entidad afianzar su relación con el ciudadano y generar confianza para el desarrollo de su gestión.**

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

Servicio al Ciudadano:	
* Escenario de Gestión de PQRSD.	
* Escenario de gestión de Trámites.	

Participación ciudadana:	
* Escenario de Participación Ciudadana en el ciclo de gestión pública	
* Escenario de rendición de cuentas	

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

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

Para mayor claridad, a continuación, se describen cada uno de los escenarios de interacción con los lineamientos técnicos propuestos.

6.1 POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

6.1.1 ESCENARIO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN EL CICLO DE GESTIÓN

6.1.1.1 CONTEXTO TÉCNICO GENERAL (Departamento Administrativo de la Función Pública -DAFP-)

a) Circulo Virtuoso de la Participación.

En este escenario, los ciudadanos, grupos de valor y grupos de interés establecen una comunicación y diálogo activo con la Entidad con el fin de intervenir y contribuir en la toma de decisiones institucionales dentro del ciclo de la gestión pública (identificación de necesidades, planeación, ejecución, evaluación y control) de las políticas, programas, proyectos, trámites y servicios que la Entidad pone a disposición del ciudadano y que afectan sus intereses particulares y generales.

Este diálogo activo se desarrolla en el marco del cumplimiento de los requisitos de la Política de Participación Ciudadana – **Círculo Virtuoso de la Participación** - descrito en el documento de Política Institucional de Participación Ciudadana y Servicio al Ciudadano publicado en la página Web de la Entidad.

Ilustración 2. Círculo Virtuoso de la Participación

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

En el marco de esta política, las direcciones estratégicas y misionales de Prosperidad Social deben identificar las fases del ciclo de gestión, las actividades de participación

ciudadana de las fases del ciclo, los grupos de valor y grupos de interés vinculados a las actividades de participación, definir aspectos metodológicos de las actividades de participación respondiendo a las preguntas ¿Qué se hace? ¿Cómo? ¿Cuándo? ¿Con quién es? ¿Dónde?, se presentan los reportes de las actividades de participación indicando resultados de la incidencia de la ciudadanía en el ciclo de gestión, se sistematizan resultados, se identifican buenas prácticas, entre otros aspectos.

Las Fases del Círculo Virtuoso de la Participación propuesto por el Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP- son:

1**) Identificación de necesidades**:

La identificación de necesidades sobre participación ciudadana busca establecer las debilidades y fortalezas de las entidades públicas en cuanto a la participación de la ciudadanía en su gestión con el fin de implementar las acciones necesarias para reducir la brecha entre lo que se debe hacer y lo que las entidades públicas hacen. Esto implica realizar los ajustes requeridos que lleven a las entidades a actuar bajo un enfoque participativo en los diferentes planes, programas, proyectos, y demás iniciativas permitiendo responder ante las debilidades encontradas, potenciar las fortalezas y dar cumplimiento a las normas y requisitos existentes en esta materia.

La identificación de necesidades significa conocer con claridad las características, necesidades y problemáticas de los grupos de valor. Esto es, tener contacto con la población, conocer sus entornos y dinámicas, significa generar espacios de escucha de estos grupos donde les sea posible expresarse, opinar y dialogar sobre sus propios condiciones y contextos.

2) Formulación de planes y proyectos con enfoque participativo.

De acuerdo con la identificación de las fortalezas y debilidades realizada por las entidades públicas sobre participación ciudadana, se debe formular un plan de promoción y fortalecimiento que dé respuesta a la situación encontrada. Este plan debe establecer los recursos, roles, las alianzas, los convenios, capacitación a los grupos de valor y grupos de interés, las actividades propias de su quehacer misional, administrativo u operativo en las cuales se tenga programado involucrar a los ciudadanos y sus grupos de interés.

Frente a las necesidades identificadas con los grupos de valor y grupos de interés, se formulan los planes, programas, proyectos que den respuesta a estas necesidades. La formulación de estos planes, programas, proyectos se debe realizar con los grupos de valor y grupos de interés, lo que implica, generar mecanismos pertinentes para que los grupos de valor y los grupos de interés realicen propuestas, presenten iniciativas, dialoguen entre sí, tomen decisiones e incidan en la definición de las acciones que se desarrollarán para atender sus propias necesidades y problemáticas.

3) Ejecución - implementación de las políticas, planes y proyectos con enfoque participativo.

En esta fase, se implementan las actividades definidas en el plan de participación ciudadana formulado. La ejecución debe realizarse con el involucramiento de las

diferentes áreas y dependencias de la entidad pública que están relacionadas al cumplimiento de la Política de Participación Ciudadana de MIPG. También implica mantener un constante diálogo con los grupos de valor y los grupos de interés garantizando la divulgación y acceso a la información respecto al avance en la ejecución del plan.

A nivel de los planes, programas y proyectos, la ejecución con enfoque participativo implica involucrar a los grupos de interés y grupos de valor para que de manera voluntaria asuman el desarrollo de algunas de las actividades del plan, programa o proyecto. En esta fase se invita a los beneficios a empoderarse y apropiarse del proyecto liderando o apoyando la realización de actividades manteniendo un constante diálogo con todos los actores relacionados a la ejecución de este.

4) Seguimiento con enfoque participativo.

En esta fase se busca realizar el seguimiento a las acciones establecidas en el plan de participación ciudadana con el fin de garantizar que se cumpla con lo planeado, sea efectivo y lo más importante, se propicie la vinculación efectiva de los grupos de valor y los grupos de interés a la gestión de la entidad pública. En esta fase se deben implementar las etapas y mecanismos de seguimiento definidos en la fase de planeación.

El seguimiento **con enfoque participativo** busca vincular a los grupos de valor y a los grupos de interés en el control del desarrollo de las actividades definidas en el plan, programa, proyecto. Es esta fase se espera que los ciudadanos y beneficiarios ejerzan acciones de vigilancia sobre los diferentes aspectos relacionados a la ejecución del plan, programa o proyecto, esto es: los recursos invertidos, la contratación, la operación, tiempos, avances y resultados etc.

5) Evaluación con enfoque participativo.

En esta fase, las entidades públicas determinan si se cumplió el plan de participación ciudadana propuesto, si se cumplieron las actividades definidas y si se logró el cumplimiento de los objetivos.
En esta fase es importante consolidar los reportes e informes que se han generado a lo largo de la implementación de las acciones de participación ciudadana, medir los indicadores, determinar el cumplimiento de las metas.

Igualmente se busca que los grupos de valor y grupos de interés ejerzan acciones de veeduría y control social sobre los resultados obtenidos en el desarrollo de los planes, programas y proyectos de las entidades públicas, esto es, determinar si el proyecto cumplió su propósito con los recursos, la calidad y los tiempos planificados. Para ello, los programas deben propiciar espacios para suministrar información sobre la formulación y desarrollo del plan, programa o proyecto desde la primera fase de gestión, debe presentar los resultados obtenidos a medida que avanza la ejecución de estos, permitir la formulación de preguntas, crear un entorno para el diálogo y la retroalimentación con los grupos de valor.

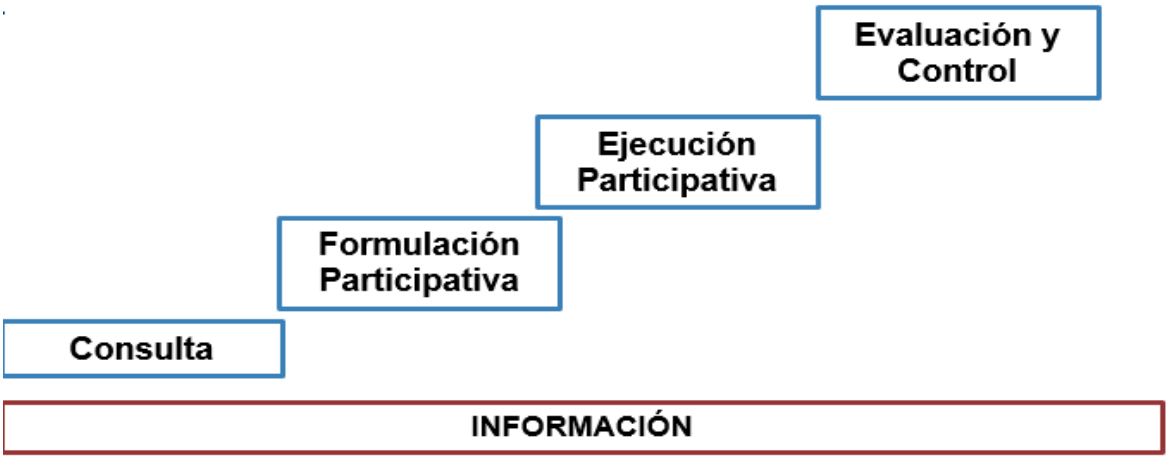
En esta fase cobra total relevancia la estrategia de rendición de cuentas de la Entidad de acuerdo con los términos previstos por la Ley 1757 de 2015, que permita a la ciudadanía ejercer su derecho al control social sobre la gestión de la Entidad, aportando al proceso de evaluación y retroalimentación del ciclo de gestión de cada uno de planes, programas y proyectos ejecutados. Los lineamientos de la estrategia de Rendición de cuentas se desarrollan en el Escenario Rendición de cuentas del presente Modelo Institucional.

6) Niveles de participación

Los niveles de participación representan los grados en los que los grupos de valor y los grupos de interés pueden ejercer la participación ciudadana en la gestión de las entidades públicas. Estos son cinco niveles: Información, Consulta, Formulación Participativa, Ejecución Participativa, Control y Evaluación, los cuales se explican en el ítem 4 de este documento *Definiciones y Siglas.*

Los niveles de participación se han concebido de manera escalonada, siendo ***Información*** el nivel básico e inicial y **Control y Evaluación** el nivel de mayor complejidad e incidencia, sin embargo, para que efectivamente las actividades de participación ciudadana en la gestión cumplan con el propósito de generar un diálogo activo entre los grupos de valor y grupos de interés con la Entidad, es necesario sobrepasar este nivel mínimo de participación. En este sentido, en el marco del presente documento no se considerará la INFORMACIÓN como un nivel de participación, sino como un **requisito transversal** implícito en el desarrollo de las actividades de participación ciudadana, es decir que, toda actividad de participación ciudadana que se realice en Prosperidad Social implica obligatoria y necesariamente divulgar, socializar y comunicar toda la información concerniente a ésta antes, durante y después. Consecuentemente, solo se considerarán propiamente como niveles de participación en el ciclo la CONSULTA, LA FORMULACIÓN PARTICIPATIVA, LA EJECUCIÓN PARTICIPATIVA y LA EVALUACIÓN Y CONTROL.

Ilustración 3. Niveles de Participación Ciudadana



6.1.1.2. LINEAMIENTOS TÉCNICOS PARA PROSPERIDAD SOCIAL SOBRE EL DESARROLLO DEL ESCENARIO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN EL CICLO DE GESTIÓN.

a. Identificación de necesidades

Diagnóstico de Participación Ciudadana: Elaborar el diagnóstico de Participación Ciudadana tomando como insumo la información proveniente de los programas misionales respecto al ejercicio de participación ciudadana en Prosperidad Social, la aplicación del instrumento FURAG, y los instrumento autodiagnósticos de MIPG. La información obtenida se clasifica y organiza en debilidades y fortalezas las cuales se consignan en un documento que es publicado en la página Web y los diversos mecanismos de comunicación interna y externa de la Entidad. El diagnóstico se actualiza cada año y se constituye en insumo para definir la estrategia de participación ciudadana para el siguiente año con el fin de cerrar las brechas sobre el cumplimiento de la política.

Equipo de participación ciudadana y rendición de cuentas: Conformar y capacitar un equipo de trabajo en Prosperidad Social que lidere la implementación de las políticas de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas, el cual está constituido por representantes de los programas estratégicos, misionales y de apoyo y es coordinado por Secretaria General a través del GIT de Participación Ciudadana, y por la Oficina Asesora de Planeación. El equipo es formalizado a través del Acta de conformación en la cual se especifican sus objetivos y funciones.

b. Planeación Participación Ciudadana en el ciclo de Gestión

Planificación de la participación ciudadana - PAAC: Establecer las acciones para reducir las brechas existentes en la implementación de la política de participación ciudadana en el ciclo de gestión partiendo de los resultados del diagnóstico. Las acciones definidas quedan consignadas en el **Plan de Anticorrupción y Atención al ciudadano – PAAC**-, en la dimensión de Rendición de Cuentas indicando los tiempos de cumplimiento y responsables. En el Plan se incluyen acciones de fortalecimiento y promoción de la participación ciudadana tanto a nivel interno de la Entidad como externo.

Validación por parte de la ciudadanía de la planeación sobre participación ciudadana: Publicar el PAAC con las acciones de Participación Ciudadana a desarrollar en el año y definir las herramientas necesarias para recibir las opiniones y sugerencias de la ciudadanía sobre estas acciones. Con las sugerencias recibidas determinar la viabilidad de aplicación, hacer los ajustes correspondientes y publicar nuevamente. Con las sugerencias no viables se dará la respuesta respectiva y publicará a través de los mismos medios usados para recibir las observaciones.

Recursos planeación participación ciudadana: Establecer los recursos para desarrollar las acciones de participación ciudadana definidas en el PAAC. Esto incluye acciones de gestión y articulación interinstitucional con entidades públicas y/o privadas que contribuyan al cumplimiento, fortalecimiento y promoción de la Política de Participación Ciudadana en Prosperidad Social. En este aspecto también se incluye la identificación de los recursos que las áreas misionales asignan y ejecutan en el desarrollo de las actividades de

participación ciudadana propias de su operación, información que suministran a través del instrumento **de *Programación y Reporte de las Actividades de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas.***

Cualificación de grupos de valor y grupos de interés sobre participación ciudadana en el ciclo de gestión: Definir las áreas pertinentes, las estrategias y metodología para planificar, desarrollar, hacer seguimiento y evaluar los procesos de cualificación dirigidos a los grupos de valor y grupos de interés de Prosperidad Social sobre el ejercicio del derecho a la participación de la ciudadanía en el ciclo de gestión y el control social de los planes, programas, proyectos de Prosperidad Social, haciendo no solo uso de los actuales escenarios y canales de interacción con la ciudadanía y sino además de otras herramientas tecnológicas.

Estrategia de comunicación interna y externa de la participación ciudadana en el ciclo de gestión: Diseñar y ejecutar bajo el liderazgo de la Oficina Asesora de Comunicaciones una estrategia de comunicación interna y externa sobre el desarrollo de la participación ciudadana de Prosperidad Social. Dicha estrategia debe responder a la caracterización realizada de los grupos de valor y grupos de interés de modo que la información y los canales usados sean apropiados y pertinentes. Así mismo, la estrategia debe permitir informar y promover las actividades que se desarrollan, mecanismo de vinculación, interacción y escucha a los grupos de valor y grupos de interés, divulgación de los resultados de la participación de la ciudadanía, registro de sus opiniones sobre el ejercicio de participación, entre otros aspectos.

Identificación del Ciclo de gestión de los planes, programas, proyectos y las actividades de participación ciudadana en el ciclo: Identificar las fases del ciclo de gestión de cada plan, programa, proyecto de la Entidad, las actividades de cada fase, establecer las actividades que corresponden a participación ciudadana, establecer las características de éstas (objetivo de la actividad, grupos a la que va dirigida, modalidad de ejecución, si se realiza a través de instancio o no, nivel de participación, etc.) mediante la *Ficha de Identificación y Caracterización F-PC-07.* Para identificar el ciclo de gestión y las actividades de participación ciudadana en el ciclo se implementa la ***Guía de Identificación y Caracterización de las actividades de participación ciudadana en el ciclo gestión G-PC-04.***

Definición metodológica de las actividades de participación ciudadana: Definir y documentar las acciones de planificación, ejecución, seguimiento y evaluación a realizar en el Antes, Durante y Después del desarrollo de las actividades de participación ciudadana, contemplando aspectos como programación, cronograma, aspectos logísticos, convocatoria, espacios de escucha y dialogo, recepción de observaciones y sugerencias, análisis de la viabilidad de sugerencias, resultado de las actividades de participación ciudadana, divulgación de resultados, entre otros aspectos. Para orientar metodológicamente el desarrollo de las actividades de participación ciudadana se implementa la ***Guía para el desarrollo metodológico de las actividades de participación ciudadana G-PC-05.***

c. Implementación Participación Ciudadana

Implementación acciones participación ciudadana PAAC: Ejecutar las acciones de promoción y fortalecimiento de la participación ciudadana registradas en el PAAC de acuerdo con los responsables y tiempos señalados. Contar con los soportes y registros de la ejecución. Así mismo se ejecuta la programación de las actividades de participación ciudadana que elabora al inicio el año.

Realización de la convocatoria: Implementar las acciones de convocatoria identificando con claridad los actores a convocar, el propósito de la actividad, uso de los canales apropiados y disponibles en el territorio para la convocatoria, alistamiento de los recursos logísticos, entre otros aspectos. La realización de la convocatoria se realiza de acuerdo con las orientaciones establecidas en la ***Guía para el desarrollo metodológico de las actividades de participación ciudadana G-PC-05.***

Desarrollo de las actividades de participación ciudadana. Implementar las actividades de participación ciudadana de acuerdo con el referente metodológico documentado. En la ejecución de las actividades se debe contar con la información requerida para el desarrollo de ésta, la cual debe ser identificada y preparada previamente; es importante iniciar con una bienvenida, saludo y contextualización del propósito de la actividad indicando cuales son los resultados esperados, se debe propiciar momentos de dialogo con los participantes y permitir la reflexión de acuerdo al objetivo de la actividad; debe registrarse las conclusiones, compromisos y resultados que van surgiendo; al finalizar debe evaluarse el desarrollo de la actividad e identificar opciones de mejora para una próxima convocatoria, debe verificarse que se cuenta con todos los soportes correspondientes del desarrollo de las actividades tales como actas, listas de asistencia, registros de evaluación, etc. La implementación de las actividades de participación ciudadana se realizará de acuerdo con las orientaciones establecidas en la ***Guía para el desarrollo metodológico de las actividades de participación ciudadana G-PC-05.***

Retroalimentación y aportes de la ciudadanía: Generar en el desarrollo de las actividades momentos para que los participantes pregunten, opinen, retroalimenten y sugieran sobre la actividad misma, el programa, proyecto o plan. Las preguntas que surjan deben ser resueltas en la actividad, si esto no es posible, quedarán registradas en el formato ***Formular preguntas en el desarrollo de actividades de participación ciudadana F-PC-10*** y será tratada como una petición escrita en el marco de la ***Guía de Gestión de Peticiones G-PC-3.*** Prosperidad Social debe procurar contar con los medios y mecanismos necesarios para que el ciudadano registre sus opiniones y sugerencias de los planes, programas, proyectos, habilitando para ello los canales presenciales o virtuales necesarios donde puedan ser registrados. La implementación de las actividades de participación ciudadana se realizará de acuerdo con las orientaciones establecidas en la ***Guía para el desarrollo metodológico de las actividades de participación ciudadana G-PC-05.***

Incidencia - Análisis de la viabilidad de los aportes recibidos y realización de ajustes: Evaluar la viabilidad de las propuestas y sugerencias que surgieron en el desarrollo de las actividades de participación ciudadana revisando su pertinencia jurídica, técnica, económica y operativa; dar respuesta a los comentarios y observaciones hechos por los grupos de valor y grupos de interés a través los medios y canales definidos de acuerdo con los términos que estipula la ley y al análisis de viabilidad realizado de sus propuestas

al programa/proyecto; hacer los ajustes al programa o proyecto a los que haya lugar de acuerdo con el análisis de viabilidad realizado y finalmente publicar los ajustes realizados al programa o proyecto.
De acuerdo con el Formulario de MIPG, la incidencia de la participación de la ciudadanía debe clasificarse en los siguientes criterios:
- Elaboración de normatividad.
- Formulación de políticas, programas, proyectos, actividades.
- Operación de programas, proyectos, actividades.
- Rendición de Cuentas
- Racionalización de trámites.
- Solución de problemas a partir de la Innovación abierta.
- Promoción del control social y veedurías ciudadanas

Para identificar los resultados de las actividades de participación ciudadana en términos de incidencia, Prosperidad Social cuenta con la ***Guía para el desarrollo metodológico de las actividades de participación ciudadana G-PC-05*** y el formato de ***Programación y Reporte de las Actividades de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas.***

d. Seguimiento Participación Ciudadana

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

Seguimiento Programación de actividades de participación ciudadana: Realizar reportes semestrales respecto a la ejecución de la programación de las actividades de participación ciudadana en el que se registran aspectos como: actividades realizadas, grupos convocados, número de asistentes, lugar de realización de las actividades, recursos ejecutados, resultados obtenidos, entre otros aspectos. Los reportes se publican en la página WEB de Prosperidad Social con el propósito de informar a la ciudadanía el avance en la ejecución de la programación de las actividades. El seguimiento a la ejecución de las actividades se realiza a través del formato de ***Programación y Reporte de las Actividades de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas.***

e. Evaluación Participación Ciudadana

Reporte final del PAAC: Presentar un reporte final del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano en el que se informa sobre el cumplimiento de las actividades de participación ciudadana planificadas y porcentaje de cumplimiento final.

Análisis reporte de actividades de participación ciudadana: Elaborar un documento de análisis de los aspectos que desarrolla el reporte de actividades de participación ciudadana consolidando la información relacionada a: actividades de participación ciudadana realizadas durante el año, fase del ciclo de gestión predominante, número de actividades realizadas, numero de asistente totales, resultados de las actividades, entre

otros aspectos, aspectos a resaltar, conclusiones, recomendaciones. Este documento igualmente se publica en la página web de Prosperidad Social.

Reporte FURAG: Aplicar el instrumento FURAG para determinar el nivel de cumplimiento de la Política de Participación Ciudadana en el ciclo de gestión, identificar las brechas existentes y definir las acciones de mejora a implementar para reducir esas brechas.

Sistematizar el ejercicio de participación ciudadana: Documentar el ejercicio de la participación ciudadana en el ciclo de gestión de un plan, programa o proyecto en términos de:

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

Identificación de buenas prácticas: Identificar y reconocer en la Entidad *buenas prácticas de participación ciudadana en el ciclo de gestión* teniendo en cuenta aspectos como:

- Demostrar la incidencia de los grupos de valor y grupos de interés en la fase del ciclo de gestión del programa, proyecto, actividad o servicio de Prosperidad Social.
- Demostrar la mejora del programa, proyecto, actividad o servicio por la incidencia de la ciudadanía en la fase del ciclo de gestión
- Demostrar los beneficios de este ajuste en la comunidad o grupo poblacional focalizado.
- Estar sistematizada.
- Contar con soportes de su implementación y resultados obtenidos.
- Ser innovadora respecto a metodologías de participación y uso de herramientas tecnológicas en su implementación.
- Tener la posibilidad de ser replicada.
- Contar con mecanismos de evaluación.

6.1.2. ESCENARIO DE RENDICION DE CUENTAS

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

En el marco del presente documento, los lineamientos para el desarrollo del escenario de Rendición de Cuentas son los descritos en el Manual Único de Rendición de Cuentas – MURC, que emite el Departamento Administrativo de la Función Pública y que está disponible para consulta en https://www.funcionpublica.gov.co/web/murc/mecanismos.

De acuerdo con la Clasificación de Niveles de Desarrollo Institucional de la Rendición de Cuentas, resultado de la aplicación del autodiagnóstico, Prosperidad Social se encuentra ubicado en el Nivel 2 de Consolidación, es decir que cuenta con experiencia, pero se debe

continuar fortaleciendo la Rendición de Cuentas según sus condiciones y características. En este sentido, la etapa de Consolidación contiene tres elementos fundamentales: Información, Diálogo y Responsabilidad.

lustración 4. Etapa de Consolidación

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

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

La formulación de la Estrategia se coordina con el Equipo Institucional de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas, quienes se encargarán de identificar al interior de sus dependencias las actividades que se adelantarán durante el año con su respectivo cronograma y responsables. La Estrategia de Rendición de Cuentas debe ser publicada antes del 31 de enero de cada vigencia, habiendo surtido previamente el proceso de apertura del espacio de participación y diálogo para comentarios y retroalimentación de los grupos de interés y grupos de valor.

Para la organización de audiencias públicas de rendición de cuentas del sector, se conformará un equipo de trabajo interinstitucional con las oficinas de planeación y

comunicaciones de las entidades adscritas a Prosperidad Social, con el fin de articular y coordinar lo concerniente al evento, el cual se realizará una vez al año.

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

6.2 POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

6.2.1 ESCENARIO DE GESTIÓN DE PQRSD

6.2.1.1 CONTEXTO TÉCNICO (Departamento Nacional de Planeación -DNP-)

La Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano liderada por el Departamento Nacional de Planeación - DNP desarrolla un modelo de gestión pública eficiente al servicio de los ciudadanos o grupos de valor, la cual busca fortalecer las capacidades institucionales, técnicas, operativas, la mejora de procesos y procedimientos de las entidades públicas; con el fin de impactar de manera positiva la gestión misional y los resultados o productos que se les entrega a los grupos de valor.

A partir del CONPES 3785 de 2013 se adopta el Modelo de Gestión Pública Eficiente al Servicio del Ciudadano el cual busca garantizar una gestión eficiente de la "ventanilla hacia adentro" y de la "ventanilla hacia afuera", la primera se refiere a todo lo que las entidades públicas deben realizar al interior de la organización y que los grupos de valor no lo ven de manera directa, pero permiten prestar un buen servicio hacia afuera; la segunda hace referencia a todo lo que sucede de cara al ciudadano y es lo que experimentan o viven de manera directa y de primera mano los grupos de valor.

Ilustración 5. Modelo de Gestión Pública Eficiente al Servicio del Ciudadano

Fuente: Programa Nacional de Servicio al Ciudadano – Departamento Nacional de Planeación

Ventanilla hacia adentro: Busca cualificar la eficiencia de las entidades públicas y su impacto en la entrega de servicios. Plantea tres áreas de trabajo:

1) **Arreglos institucionales:** Mejora en los arreglos institucionales para que las entidades ejecuten su rol y logren el cumplimiento efectivo de sus resultados.
2) **Procesos y procedimientos:** Efectividad e innovación en los procesos y procedimientos internos que ofrezcan soluciones basadas en el uso de tecnologías de información y comunicaciones.
3) **Servidores Públicos:** Compromiso de los servidores públicos con el servicio y la excelencia.

Ventanilla hacia afuera: Busca responder con calidad a las necesidades y expectativas de los ciudadanos, para ello se trabajan los siguientes aspectos:

1) **Cobertura:** Mejora en la capacidad de la Administración Pública para ofrecer sus servicios a través de distintos canales, incluyendo aquellos basados en el uso de tecnologías de la información y las comunicaciones, y el desarrollo de estrategias que potencialicen las sinergias entre las entidades públicas del orden nacional y territorial.
2) **Cumplimiento:** Desarrollo de capacidades técnicas, financieras y humanas para cumplir las expectativas de los ciudadanos en materia de servicio y calidad.

3) **Certidumbre:** Generación de información completa, clara y precisa sobre las condiciones de tiempo, modo y lugar en que se atenderán requerimientos o se gestionarán los trámites.

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

Asimismo, el presente documento busca dar respuesta a lo planteado en la Alianza para el Gobierno Abierto (AGA); siendo esta una iniciativa multilateral voluntaria en la que participan más de 74 países que buscan mejorar el desempeño del gobierno, fomentar la participación ciudadana efectiva y mejorar la capacidad de respuesta del Estado hacia sus ciudadanos, mediante el diseño e implementación de estrategias en materia de transparencia, acceso a la información, participación ciudadana y uso de nuevas tecnologías, que permitan generar cambios concretos y visibles en beneficio de los ciudadanos, grupos de valor y grupos de interés de la Entidad.

La Alianza para el Gobierno Abierto (AGA) busca que los gobiernos afiliados a la misma y las entidades u organizaciones que los componen sean más transparentes, rindan cuentas y mejoren la capacidad de respuesta dada a sus ciudadanos, con el objetivo final de mejorar la gestión del Gobierno y la calidad de los bienes, productos, trámites y servicios ofertados a los ciudadanos y grupos de valor.

El Modelo Institucional de Participación Ciudadana y Servicio al Ciudadano que está documentando e implementando Prosperidad Social al igual que la Política de Gobierno Digital que viene desarrollando el gobierno colombiano a través del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, busca que los diferentes actores de la sociedad, los grupos de valor y los grupos de interés se vinculen y participen activamente en el desarrollo integral de la gestión pública de las entidades y de la Política de Gobierno Digital.
Esta vinculación se puede materializar a través de espacios de innovación abierta para la solución de los problemas que se puedan presentar producto del quehacer de la Entidad o por las necesidades de los ciudadanos, grupos de valor y grupos de interés.

6.2.1.2LINEAMIENTOS TÉCNICOS PARA PROSPERIDAD SOCIAL SOBRE EL DESARROLLO DEL ESCENARIO DE GESTIÓN DE PQRSDF

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

Las PQRSDF son una de las principales fuentes de información que tiene Prosperidad Social para tomar decisiones, para realizar acciones correctivas frente a las dificultades presentadas en el desarrollo de su gestión, en el cumplimiento de su misión, en el desarrollo de sus funciones. Las PQRSDF permiten a la Entidad interactuar con los

ciudadanos, grupos de valor y grupos de interés para conocer su nivel de satisfacción en cuanto a los programas y servicios ofertados.

El área encargada de liderar la gestión de las PQRSD en Prosperidad Social es la Secretaría General, a través del Grupo Interno de Trabajo de Participación Ciudadana; sin embargo, en esa gestión intervienen todas y cada una de las Áreas, Grupos Internos de Trabajo y Direcciones Regionales de la Entidad, emitiendo la respuesta a los requerimientos que les sea asignados en términos de calidad y oportunidad.

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

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

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

En esta categoría es necesario en primera instancia identificar y caracterizar los grupos de valor y grupos de interés de cada uno de los programas o proyectos que la Entidad ejecute, las áreas misionales pueden tomar como referente para realizar estas actividades la ***Guía para la Caracterización de Ciudadanos, Usuarios e Interesados G - PC- 2*** (el documento se encuentra en el aplicativo del sistema de gestión de la Entidad), sin perjuicio que puedan realizar una caracterización más amplia y completa acorde a su necesidades, pero siempre dando cumplimiento a los mínimos de la guía en mención.

Por otro lado, se deben implementar los instrumentos o mecanismos que permitan la recolección y el análisis de la información relacionada con la percepción de los ciudadanos, beneficiarios, grupos de valor y grupos de interés frente a la prestación de los servicios, trámites y otros procedimientos administrativos ofertados por la Entidad.

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

La Entidad debe crear, formalizar y mantener un área que se encargue de liderar la gestión de las PQRSDF que los ciudadanos, beneficiarios, grupos de valor y grupos de interés radiquen a través de cualquiera de los canales habilitados para este fin. En Prosperidad Social esta área es el GIT de Participación Ciudadana, que depende de Secretaria General y cuyas funciones están especificadas en la ***Resolución 2918 del 09 de noviembre de 2019.***

Por otra parte, es necesario que en la formulación del Plan Estratégico Sectorial y en el Plan Estratégico Institucional se tenga en cuenta y se incorpore lo que establece la Política Nacional de Transparencia, Participación y Servicio al Ciudadano.

De igual manera, se requiere que el Comité Institucional de Gestión y Desempeño esté permanentemente informado de los temas relacionados con el Servicio al Ciudadano, para

que se tomen las decisiones necesarias y oportunas, que permitan solucionar los inconvenientes o dificultades y satisfacer las necesidades que presentan los ciudadanos, beneficiarios y grupos de valor y grupos de interés de la Entidad.

c) Procesos

Se debe establecer, documentar, controlar y actualizar los procesos y procedimientos de servicio al ciudadano, relacionados con la gestión de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias, etc., radicadas por los ciudadanos, beneficiarios, grupos de valor y grupos de interés. En Prosperidad Social, los procesos y procedimientos relacionados a la gestión de las PQRSD se describen en la ***Resolución 2041 DE 2019*** y en la ***Guía de Gestión de Peticiones G-PC-3.***

d) Atención incluyente y accesibilidad

En esta categoría es necesario realizar paulatinamente ajustes razonables para garantizar la accesibilidad a los espacios físicos dispuestos por Prosperidad Social conforme a lo establecido en la NTC 6047 de Accesibilidad al medio físico de espacios de Servicio al Ciudadano en la Administración Pública. Asimismo, se deben implementar gradualmente acciones que garanticen la atención accesible para la población con discapacidad visual, auditiva, cognitiva, mental, sordoceguera, múltiple, física o motora. Para la verificación del cumplimiento de esta norma, la Entidad aplicará un ***Diagnóstico de la infraestructura de las Direcciones regionales***, el cual ha sido construido con las orientaciones dadas por el DNP.

De igual forma se debe incluir dentro del presupuesto y la planeación institucional acciones que faciliten el acceso a los programas, proyectos y servicios que ofrece Prosperidad Social.

e) Sistemas de información

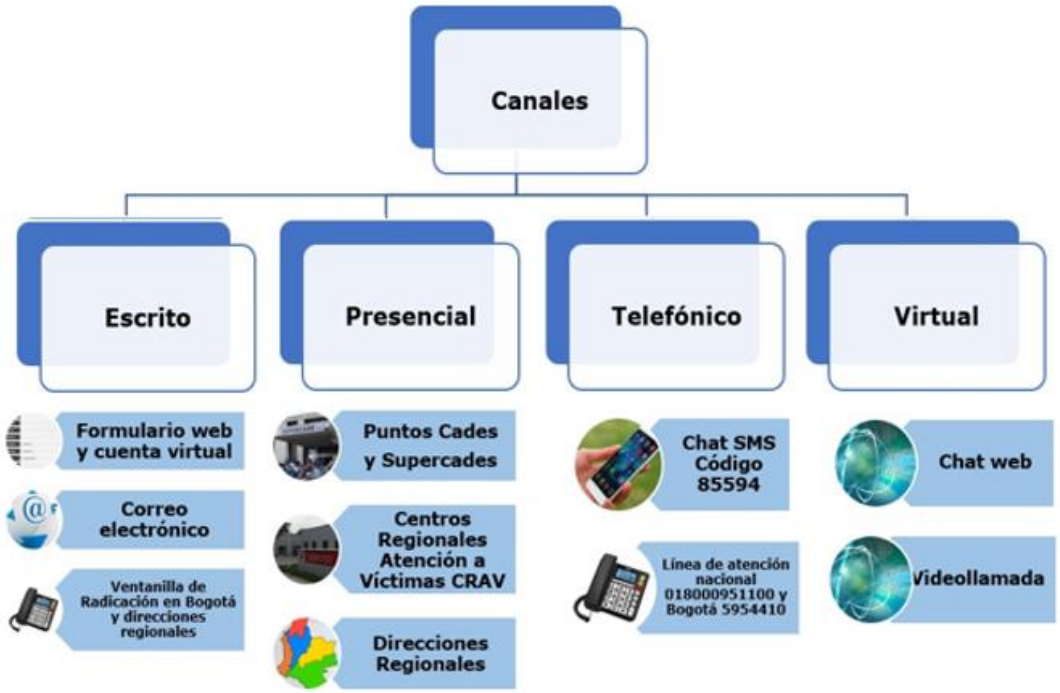
Implementar un sistema de información en la Entidad que cumpla con los requisitos establecidos en el autodiagnóstico de MIPG en el cual se pueda registrar, gestionar y controlar, todas las PQRSDF que presenten los ciudadanos, grupos de valor y grupos de interés de Prosperidad Social a través los canales de atención habilitados para este fin.

De la misma manera se debe habilitar un espacio en la página Web de la Entidad donde se pueda consultar de manera permanente las bases de datos abiertos de Prosperidad Social y establecer ventanillas únicas virtuales donde la Entidad organice la información relacionada con trámites y servicios.

f) Canales de atención

Se debe implementar, desarrollar o contratar los canales de atención que permitan la interacción con los ciudadanos, grupos de valor y grupos de interés, garantizando que sean adecuados (con enfoque diferencial) y suficientes para la óptima prestación del servicio. Asimismo, es necesario establecer, sistematizar y divulgar los protocolos de servicio de todos los canales de atención con los que cuenta la Entidad. Los canales de atención en Prosperidad Social son:

Ilustración 6. Canales de Atención



La descripción de cada uno de los canales de atención y su operación para la gestión de las PQRSD se detalla en la ***Resolución 2041 DE 2019*** y en la ***Guía de Gestión de Peticiones G-PC-3.***

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

En esta categoría se debe establecer, publicar, divulgar, implementar y mantener actualizada una política de tratamiento de datos personales. En Prosperidad Social, la Política de Protección de Datos personales esta publicada en la página web en la que se señalan los referentes normativos correspondientes, los principios rectores, información sobre protección de la privacidad, recolección y uso de información personal, seguridad, enlaces a otras páginas, definiciones generales, entre otros aspectos. https://www.prosperidadsocial.gov.co/ent/Paginas/Politica.aspx

h) <u>Gestión de PQRSDF</u>

En esta categoría la Entidad debe realizar una serie de actividades que fortalezcan la gestión de las PQRSDF, dentro de las que están emitir y actualizar un acto administrativo que regule la gestión de las PQRSD de la Entidad; establecer los sistemas y los mecanismos idóneos y eficientes que permitan la radicación de las peticiones a través de todos los canales habilitados por la Entidad; implementar la metodología para el manejo y gestión de las PQRSD interpuestas en lenguas nativas o dialectos oficiales de Colombia, diferentes al español, elaborar informes de la gestión de las peticiones y ejecutar las acciones que correspondan producto del análisis de estos en pro del mejoramiento

continuo de los programas, proyectos y servicios ofertados por Prosperidad Social. En Prosperidad Social, el proceso de gestión de las PQRSD se describe en la ***Resolución 2041 DE 2019*** y en la ***Guía de Gestión de Peticiones G-PC-3.***

i) Gestión del Talento Humano

Prosperidad Social debe implementar o fortalecer los mecanismos de evaluación periódica del desempeño de los servidores públicos enfocada en el servicio al ciudadano. Por otra parte, se debe incluir en el Plan Institucional de Capacitación de cada vigencia temas relacionados con la Política de Servicio al Ciudadano.

j) Buenas prácticas

En esta categoría Prosperidad Social puede implementar una serie de iniciativas o acciones que permitan fortalecer y mejorar la Política de Servicio al Ciudadano en la Entidad, tales como: desarrollar o contratar una aplicación móvil o una funcionalidad en la página Web de la Entidad para que los ciudadanos, grupos de valor o grupos de interés puedan presentar PQRSD a través de ese medio; diseñar una estrategia para mejorar o fortalecer la cultura de servicio en la Entidad; Definir e implementar una estrategia de uso de lenguaje claro (oral y escrita) en la Entidad, teniendo en cuenta lo establecido en la Guía de Lenguaje Claro para Servidores Públicos de Colombia emitida por el Departamento Nacional de Planeación; y las otras que se identificando.

6.2.2 ESCENARIO DE TRÁMITES

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

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

Otros Procedimientos Administrativos de cara al usuario: Conjunto de acciones que realiza el ciudadano de manera voluntaria, para obtener un producto o servicio que ofrece una institución de la administración pública o particular que ejerce funciones administrativas dentro del ámbito de su competencia. Se caracterizan porque no son obligatorios y porque por lo general no tienen costo. En caso de tenerlo se debe relacionar el respectivo soporte legal que autoriza el cobro. En la mayoría de los casos estos procedimientos administrativos están asociados con un trámite, ya que de este se pueden generar acciones de consulta, certificaciones, constancias, entre otras, los cuales acreditan el resultado de un trámite.

Para este escenario de Trámites Prosperidad Social sigue los lineamientos determinados por el Departamento Administrativo de la Función Pública -DAFP- en la Guía Metodológica para la Racionalización de Trámites, desarrollando una serie de actividades como son la revisión de información de los programas, actualización y seguimiento de los trámites, actividades lideradas por el jefe de la Oficina Asesora de Planeación, pero trabajadas en conjunto con las dependencias misionales que son las responsables del mantenimiento de los trámites y la ejecución de las acciones de mejora que se establezcan en cada ciclo de racionalización, esto debido a que son las direcciones misionales las encargadas de gestionar los servicios ofrecidos por la entidad.

Para llevar a cabo las actividades se hace necesario que periódicamente el líder de trámites delegado por el Jefe de la Oficina Asesora de Planeación y los delegados de cada dirección misional para esta labor, realicen una revisión de la información de los programas que se implementan en la entidad, con el fin de detectar si hay cambios en el programa o servicio como por ejemplo: requisitos de entrada o permanencia, servicio entregado y a quien va dirigido, por lo general esta tarea se realiza el primer trimestre del año.

Con la información revisada y en caso de ser necesario ajustada según se estén desarrollando los programas, se debe realizar la actualización en el Sistema Único de información de Trámites [14]– SUIT, que es el sistema donde se encuentra toda la información de los productos y servicios ofrecidos por el estado colombiano.

En el Sistema Único de información de Trámites – SUIT en el inventario de trámites se debe actualizar los cambios que se hayan establecido después de la revisión de información de los programas, junto a la actualización es necesario al menos trimestralmente diligenciar los datos de operación que corresponden al número de personas atendidas en el periodo por cada programa.

Adicional a estas actividades se debe cargar en el SUIT, la estrategia de racionalización de tramites la cual se elabora en cada vigencia y debe buscar el mejoramiento del trámite en pro beneficiario, como esta estrategia es uno de los componentes de Plan Anticorrupción y de Servicio al Ciudadano, debe prepararse y publicarse antes del 31 de enero de cada año, y aplicarle tres seguimientos al año a las acciones contempladas en ella.

6.3 ESCENARIO TRANSVERSAL ACCESO A LA INFORMACIÓN

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

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

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

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

Dentro de los aspectos a implementar en este escenario están:

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

7. ARTICULACIÓN DEL MODELO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y SERVICIO AL CIUDADANO CON EL ESQUEMA DE GESTIÓN DE PROSPERIDAD SOCIAL

El propósito de articular el Modelo de Participación Ciudadana y Servicio al Ciudadano con el Esquema de Gestión de Prosperidad Social es asegurar la sostenibilidad y apropiación del Modelo en las Áreas de la Entidad, para lo cual se requiere:

El plan de acción reportado a la Oficina Asesora de Planeación de las dependencias que tengan responsabilidad en la implementación o mantenimiento del Modelo de Participación Ciudadana y Servicio al Ciudadano debe tener actividades relacionadas con el mismo, con el propósito de realizar su seguimiento.

Los riesgos derivados de la implementación de cada escenario de relacionamiento con el ciudadano son los identificados en cada uno de los procesos que intervienen en la implementación de dichos escenarios, en este sentido, cada proceso, además de la identificación, definirá e implementará los controles y acciones de mejora propios de sus actividades de acuerdo a las indicaciones existentes desde la Oficina Asesora de Planeación sobre la gestión de riesgos.

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, el plan de acción institucional y el mapa de riesgos son las herramientas articuladoras del Modelo de Participación y Servicio al Ciudadano con el Esquema de Gestión de Prosperidad Social que permiten visibilizar institucionalmente los esfuerzos de cada una de las áreas y apropiar el modelo en las actividades propias de las mismas.

Como complemento al esquema de seguimiento adoptado por la Entidad para el plan de acción y mapa de riesgos, el Grupo de Participación Ciudadana debe realizar seguimiento periódico a los resultados reportados en estas herramientas con el propósito de generar

alertas tempranas en el Comité de Participación Ciudadana y generar las acciones requeridas para mejorar o reconocer la gestión desarrollada.

Adicionalmente los resultados en la gestión de Modelo de Participación y Servicio al Ciudadano deben ser presentados periódicamente en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño para retroalimentación y toma de decisiones.

8. ESQUEMA MONITOREO, SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

El esquema de monitoreo, seguimiento y evaluación del Modelo de Participación Ciudadana y Servicio al Ciudadano como su nombre lo indica está referenciado en tres niveles así:

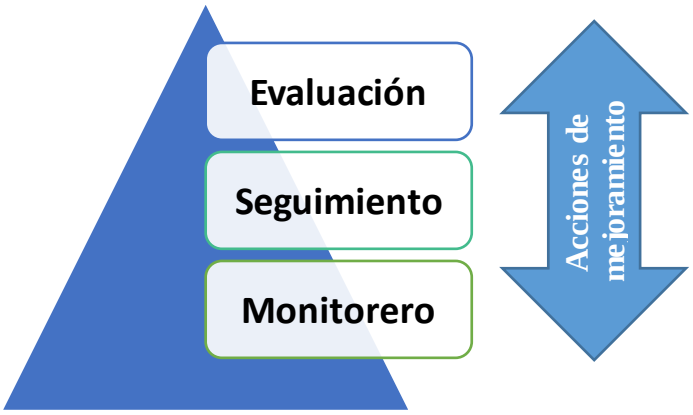
Nivel 1: Monitoreo
Nivel 2: Seguimiento
Nivel 3: Evaluación

El monitoreo está en la base de la pirámide ya que con él se analizan y controlan cada una de las variables del modelo con enfoque operativo (indicadores de gestión de los escenarios de interacción).

El seguimiento se realiza con enfoque táctico de acuerdo con el nivel de responsabilidad de las áreas en el Modelo de Participación Ciudadana y Servicio al Ciudadano (Informes de gestión).

La evaluación se realiza con enfoque estratégico para retroalimentación y toma de decisiones frente a los resultados obtenidos en la implementación del Modelo de Participación Ciudadana y Servicio al Ciudadano (indicadores Modelo de Participación Ciudadana y Servicio al Ciudadano).
A continuación, se observa la descripción gráfica del esquema de monitoreo, seguimiento y evaluación del Modelo de Participación Ciudadana y Servicio al Ciudadano.

Ilustración 7. Esquema de monitoreo, seguimiento y evaluación



Nivel	Herramienta de Gestión	Frecuencia	Responsable
Monitoreo	Indicadores de gestión por cada uno de los escenarios de interrelación	Mensual	Áreas responsables en cada escenario.
Seguimiento	Avance de la Gestión por cada escenario (reportes establecidos por la Entidad).	Trimestral o Cuatrimestral (según el reporte)	Participación Ciudadana
Evaluación	Indicadores Gestión de la participación Ciudadana y Servicio al Ciudadano.	Final de la vigencia	Oficina de Control Interno

BIBLIOGRAFÍA

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

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

- Departamento Administrativo de la Función Pública. Sistema de Gestión. *Modelo Integrado de Planeación y Gestión. Glosario de Términos (2017). Bogotá D.C.*

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

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

- Departamento para la Prosperidad Social. *Guía operativa para la caracterización de ciudadanos, usuarios e interesados. 2017. Bogotá D.C.*

CONTROL DE CAMBIOS Y VERSIONES		
VERSIÓN	**FECHA DE APROBACIÓN**	**RAZÓN DE LA MODIFICACIÓN**
1	Diciembre de 2019	Creación del Documento

ELABORÓ	REVISÓ:	APROBÓ:
Nombre: Myriam Orozco Rubio **Cargo:** Profesional especializado GIT de Participación Ciudadana **Nombre:** Fabio Enrique Gomez Romero **Cargo:** Profesional especializado GIT de Participación Ciudadana	**Nombre:** Yolima Alejandra Acosta Lobo **Cargo:** Coordinadora del GIT de Participación Ciudadana	**Nombre:** Tatiana Buelvas **Cargo:** Secretaría General