

GUÍA DE IMPLEMENTACIÓN

POLITICA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA



Superintendencia del Subsidio Familiar

Edificio World Business Port

Carrera 69 # 25 B - 44 Pisos 3, 4 y 7

Teléfonos: 3487777 - PBX: 3487800

**www.ssf.gov.co - e-mail:** [**ssf@ssf.gov.co**](mailto:ssf@ssf.gov.co)

Bogotá D.C, Colombia

Elaborado por: Oficina Asesora de Planeación

|  |  |
| --- | --- |
| **Luis Guillermo Pérez Casas**  Superintendente del Subsidio Familiar |  |
| **Angie Katherine Monroy Bobadilla**  **Diana Carolina Bernal Ibáñez**  **Claudia Lorena Cortés Arias**  **Felipe Andrés Hernández Ruíz**  **Iván Eduardo García Duque**  Asesores | **Freddy Abelardo Castro Victoria**  Secretaria General |
| **Claudia Marisol Moreno Ojeda**  Superintendente Delegado para Estudios Especiales y la Evaluación de Proyectos | **Tania Violeta Vargas Luna**  Jefe Oficina Asesora Planeación |
| **Carlos Alberto Cárdenas Sierra**  Superintendente Delegado para la Responsabilidad Administrativa y las Medidas Especiales | **Nelly Esperanza Garnica Rivera**  Jefe Oficina de Protección al Usuario |
| **Osvaldo Enrique Álvarez Martínez**  Superintendente Delegado para la Gestión | **Carol Lizeth Cárdenas López**  Jefe Oficina Asesora Jurídica |
| **Gloria Maribel Torres Ramírez**  Directora para la Gestión de las Cajas de Compensación Familiar | **Luisa Fernanda Pardo Sánchez**  Jefe Oficina de TIC |
| **Pedro Acosta Lemus**  Director para la Gestión Financiera y Contable | **José William Casallas Fandiño**  Jefe Oficina de Control Interno |

TABLA DE CONTENIDO

1. Introducción
2. Descipción de la Política
3. Marco normativo
4. Definiciones
5. Implementación de la política
6. Cierre de brechas
7. **INTRODUCCIÓN**

El 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 los planes de desarrollo y resuelvan las necesidades y problemas de los ciudadanos, con integridad y calidad en el servicio.

MIPG busca mejorar la capacidad del Estado para cumplirle a la ciudadanía, incrementando la confianza de la ciudadanía en sus entidades y en los servidores públicos, logrando mejores niveles de gobernabilidad y legitimidad del aparato público y generando resultados con valores a partir de una mejor coordinación interinstitucional, compromiso del servidor.

La Superintendencia del Subsidio Familiar en el Índice de Gestión y Desempeño Institucional, que realiza la Función Pública cada año, en el 2021 obtuvo un puntaje de 94.7, es importante señalar, que hemos ido aumentando el puntaje año tras año, cumpliendo así las metas establecidas por el Gobierno Nacional y en el Plan Estratégico Institucional, iniciando el cuatrienio con un puntaje de 81.9 y finalizando con 94.7, es decir mejorando en 12.8 puntos.

Por otra parte, realizando un comparativo entre los resultados obtenidos de las seis entidades del sector trabajo, se evidencia que de acuerdo con la medición de 2021, ocupamos el TERCER lugar entre las seis entidades adscritas y el cuarto puesto entre las Superintendencias.

A través de la presente guía se definen las estrategias y mecanismos mediante los cuales se desarrolla e implementa la Política de Participación ciudadana en la gestión publica en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG - en la Superintendencia del Subsidio Familiar. La Política de “Política de participación ciudadana en la gestión pública”, se enmarca en la operación de la Dimensión de “Gestión con valores para resultados”, como una de las políticas que busca garantizar la incidencia efectiva de los ciudadanos, los procesos de planeación, ejecución, evaluación y la rendición de cuentas por medio de diferentes espacios, mecanismos, canales y prácticas de participación ciudadana.

1. **DESCRIPCIÓN DE LA POLÍTICA.**
   1. **Proposito de la politica.**

En el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión –MIPG , la política de participación ciudadana:

“(…) se enmarca dentro de la operación externa de la Dimensión de “Gestión para el resultado con valores”, como una de las políticas que buscan que las entidades adopten e implementen prácticas e instrumentos que agilicen, simplifiquen y flexibilicen la operación de las entidades para fomentar y facilitar una efectiva participación ciudadana en la planeación, gestión y evaluación de las entidades públicas, fortaleciendo así la relación del Estado con el ciudadano y generando un mayor valor público en la gestión”. (DAFP, s.f.)

Así pues, el propósito de esta política es garantizar por parte de la SSF el fortalecimiento y avance de la Estrategia de participación ciudadana y control social que garantice la incidencia efectiva de la ciudadanía y los grupos de valor, en todo el ciclo de la gestión pública (diagnóstico, formulación, implementación, evaluación y seguimiento), con la implementación de los espacios, mecanismos, canales y el alcance de estos para la construcción y toma de decisiones de manera participativa.

Conforme a lo anteriormente mencionado, el presente documento representa un marco de acción para lograr incentivar la participación de la ciudadanía en general, y en particular, de los beneficiarios del Sistema brindando a la comunidad herramientas para la participación en las actividades de la Superintendencia; en el documento se presentan los antecedentes, experiencias de la entidad en este aspecto, las herramientas con las cuales se pretende fortalecer la actividad de la comunidad, justificación legal, política y social del objetivo, referentes nacionales e internacionales y fundamentos legales.

* 1. **Lineamientos Generales.**

La Superintendencia del Subsidio Familiar a partir de los lineamientos establecidos en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG-, cuyo propósito y alcance se definieron en el año 2014 a través del Decreto 1499 de 2017 como “ 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 los planes de desarrollo y resuelvan las necesidades y problemas de los ciudadanos, con integridad y calidad en el servicio”, busca mejorar la calidad de la democracia y la efectividad de las políticas públicas, los procesos de participación ciudadana y el control social.

Aunado a lo anterior, podemos encontrar el desarrollo de los lineamientos para la elaboración de participación ciudadana en:

* Decreto 2482 de 2012: Por el cual se establecen los lineamientos generales para la integración de la planeación y gestión
* Decreto 2693 de 2012. Lineamientos de la Estrategia de Gobierno en Línea: Numeral 5. Construcción colectiva: Para el logro de este fin se podrán adelantar procesos de participación por medios electrónicos con los ciudadanos o usuarios con el fin de construir políticas, planes, programas y proyectos, realizar control social, resolver problemas que los afecten o tomar decisiones.

Los lineamientos para la elaboración de planes de participación ciudadana se describen en estrategias, instrumentos, indicaciones, riesgos y actividades puntuales que faciliten la elaboración e implementación del Plan en la entidad pública.[[1]](#footnote-1)

Algunos ejemplos de las estrategias utilizadas para la elaboración de planes de participación ciudadana son:

* Rendición de Cuentas: Es una estrategia implementada por la Superintendencia del Subsidio Familiar como mecanismo de participación ciudadana donde los ciudadanos pueden ejercer control social y vigilancia de la Gestión Pública con acciones de petición de la información y explicaciones, así como evaluación de la gestión, con el fin de buscar la transparencia de la gestión de la administración púbica para lograr la puesta en marcha de los principios del buen gobierno, la eficiencia, eficacia, transparencia en la rendición de cuentas de la entidad y del servidor público.[[2]](#footnote-2)
* Estrategia de Innovación e inclusión social: Implementar una estrategia para que la población y en especial la que se encuentra en situación de discapacidad pueda tener fácil acceso a los programas, proyectos o servicios, haciendo uso adecuado de los mecanismos de participación acorde a su condición de discapacidad, nivel de estudio, condición socioeconómica, ubicación geográfica; así como también al fácil acceso a los medios de comunicación.
* Las Veedurías Ciudadanas como estrategia de participación ciudadana en la vigilancia y control social de las Cajas de Compensación Familiar: Este instrumento, como su nombre lo indica, es una guía para que las Cajas de Compensación Familiar cuenten con las Veedurías Ciudadanas, que les permitan mejorar sus resultados y por tanto pueden acoger o ajustar los mecanismos que consideren necesarios para su gestión.
  1. **Criterios diferenciales.**

El enfoque diferencial para la política de participacion ciudadana y rendicion de cuenta esta basado en la implentacion progresiva de las orientaciones de la politica apartir de requerimientos que parten de los requisitos minimos y obligatorio establecidos en la normatividad vigente. Conforme a lo anteriormente mencionado, La SSF esta agrupada en el nivel avanzado ya que cumple con los siguientes lineamientos. [[3]](#footnote-3)

* Elabora el diagnóstico del estado actual de la participación ciudadana en la entidad
* Construye estrategias de Participación articulada con el direccionamiento estratégico y planeación institucional
* Contruye la estrategias de Rendición de Cuenta en el PAAC
* Ejecuta la estrategia de Participación ciudadana
* Ejecuta la estrategia de Rendición de Cuenta
* Evaluá los resultados y retroalimenta
  1. **Atributos de calidad**.

La gestión de la entidad se soporta en:

* Un trabajo por procesos que tiene en cuenta los requisitos legales, las necesidades de los grupos de valor, los objetivos estratégicos institucionales, las políticas internas y cambios del entorno, para brindar resultados con valor.
* Una estructura organizacional y la planta de personal articulada con los del modelo de operación por procesos, que facilita su interacción en función de los resultados institucionales.
* El uso de las TIC para tener una comunicación fluida con la ciudadanía y atendiendo las políticas de Gobierno y Seguridad Digital.
* La consulta de las disposiciones legales que regulan su gestión.
* El compromiso con la preservación del medio ambiente.
* Trámites simples y eficientes que faciliten el acceso de los ciudadanos a sus derechos.
* El uso de tecnologías de la información y las comunicaciones que eviten la presencia de los ciudadanos en las ventanillas públicas.
* El uso de mecanismos de interoperabilidad para mejorar la relación Estado Ciudadano.
* La promoción de espacios de participación ciudadana que evalúa para generar acciones de mejora.
* La delegación o tercerización (cuando procede) de procesos, bienes y/o servicios se ajusta a los requerimientos de la entidad y a sus grupos de valor.
* El uso de los recursos disponibles atiende las políticas de transparencia, integridad y racionalización del gasto público.
* Los procesos judiciales en los que intervenga la entidad cumplen parámetros de pertinencia y oportunidad dentro del ámbito de la legalidad.
* La entidad rinde permanentemente cuentas de su gestión promoviendo la trasparencia, la participación y la colaboración de los grupos de valor y grupos de interés.
* La entidad establece mecanismos de fácil acceso y comprensibles para que los grupos de valor presenten sus PQRSD.
* La entidad responde de manera clara, pertinente y oportuna, las PQRSD y son insumo para la mejora continua en sus procesos.
* Un servicio de calidad evidenciado de manera permanente en los comportamientos y actitudes de las personas que desarrollan labores en los diferentes canales de atención:
* Respetuoso: reconocer a todas las personas y valorarlas sin desconocer sus diferencias.
* Amable: ser gentil, cortés, agradable y servicial en la interacción con los demás.
* Confiable: las respuestas y resultados deben ser certeras, basadas en normas y procedimientos.
* Empático: comprender al otro permite ponerse en su lugar y entender sus necesidades o inquietudes con mayor precisión.
* Incluyente: el servicio debe ser de la misma calidad para todos los ciudadanos, al reconocer y respetar la diversidad de todas las personas.
* Oportuno: todas las respuestas o resultados deben darse en el momento adecuado, y cumplir los términos acordados con el ciudadano.
* Efectivo: el proceso de servicio debe resolver exactamente lo requerido por el ciudadano.
* Innovador: la gestión de servicio cambia y se debe reinventar de acuerdo con las necesidades de las personas, los desarrollos tecnológicos y de las experiencias de servicio de la entidad.[[4]](#footnote-4)

1. **MARCO NORMATIVO.**

A continuación, se relaciona la normatividad asociada a la Política de Gestión Documental:

|  |  |
| --- | --- |
| NORMATIVA | DESCRIPCIÓN DE LA NORMA |
| Constitución Política de Colombia de 1991 | En Colombia contamos con unos referentes normativos bastante sólidos en materia de participación ciudadana y control social, es así como la Constitución Política de 1991, fundada en claros principios de democracia participativa y pluralista, consagra como uno de los fines esenciales del Estado facilitar la participación de los ciudadanos en las decisiones que los afectan; por tanto, desde la Constitución misma se facilita la participación ciudadana para la vigilancia y fiscalización de la gestión pública mediante espacios válidos para que las entidades y organizaciones de la sociedad civil lo ejerzan en forma autónoma e independiente mediante mecanismos democráticos y con carácter preventivo y propositivo.  Desde el artículo 2, cuando se definen los fines del Estado se indica como uno de ellos facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación, posteriormente el artículo 23 otorga la posibilidad de presentar peticiones respetuosas a las autoridades y el artículo 40 otorga a los ciudadanos el derecho de participar en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación.  Posteriormente se presentan el artículo 103 que establece que el Estado contribuirá a la organización, promoción y capacitación de las asociaciones, profesionales, cívicas, sindicales, comunitarias, juveniles, benéficas o de utilidad común, no gubernamentales, sin detrimento de su autonomía con el objeto de que constituyan mecanismos democráticos de representación en las diferentes instancias de participación, concertación, control y vigilancia de la gestión pública que se establezcan, mientras que el artículo 270 le da a la Ley la función de organizar las formas de participación ciudadana, lo cual se cumple en el desarrollo de varias normas que se mencionaran a continuación. |
| Ley 489 de 1998 | Determina la estructura y reglas básicas de la organización y funcionamiento de la administración pública, así como también define los principios de esta. Se constituye esta norma en la carta de navegación de la administración pública, esta norma ha tenido modificaciones necesarias en el proceso de modernización del Estado, |
| Ley 850 de 2003: | En lo concerniente a la regulación de los mecanismos que posibilita a los ciudadanos constituir Veedurías para vigilar y controlar diversos aspectos de la actividad pública el Legislador expidió la Ley 850 de 2003 la cual fue modificada por el Decreto 403 de 2020 en los aspectos relacionados con el control fiscal. |
| Ley 1474 de 2011 | Y en lo referente a los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública fue expedida la ley 1474 de 2011, conocida como Estatuto Anticorrupción, la cual surge como mecanismo para combatir un elemento latente en la administración del Estado, mediante diversos mecanismos que para prevenir la acción corrupta en la administración del Estado. |
| Ley 1712 de 2014 | Esta norma es complementada con la ley de Transparencia y del Derecho del Acceso a la Información Pública, ley 1712 de 2014, mediante la cual se establece el derecho fundamental a la información pública que se encuentre en posesión o bajo control de los sujetos que administren el Estado, a este derecho tienen acceso toda persona que requiera conocer cualquier información de carácter público, igualmente se establece en esta norma las excepciones a la publicidad de la información pública., está a su vez fue reglamentada por el Decreto 103 de 2015 en lo relativo a la gestión de la información pública. |
| Ley 1757 de 2015 | En cuanto a la promoción y protección del derecho a la participación democrática se expidió la Ley 1757 de 2015, mediante esta norma se regula la iniciativa popular y normativa ante las corporaciones públicas, igualmente se regula el referendo, la consulta popular, la revocatoria del mandato, el plebiscito y el cabildo abierto y establece las normas que rigen la participación democrática de las organizaciones civiles. |

1. **DEFINICIONES**

Glosario de las palabras mas relevantes del documento.

* **ACCESO A LA INFORMACIÓN:** “Es una prerrogativa de orden constitucional dispuesta en los artículos 20, 23 y 74 de la Constitución Política, en la que se establece de manera expresa que todo ciudadano tiene derecho a recibir información pública, presentar peticiones respetuosas y acceder a documentos públicos salvo las excepciones previstas en la ley.”[[5]](#footnote-5)
* **ACTOR:** Representan las entidades que interactúan con el sistema y hacen uso de este bien sea para entregar información o recibir esta información.
* **ALTA DIRECCIÓN:** Persona o grupo de personas del máximo nivel jerárquico que dirigen y controlan una entidad.
* **AUTOMATIZACIÓN:** Es el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación, para apoyar y optimizar los procesos que soportan los trámites.
* **CARACTERIZACIÓN DE GRUPOS DE VALOR:** Identificación de las características, necesidades, intereses, expectativas, dificultades y potencialidades de los grupos de ciudadanos a los que se dirigen los productos y servicios.
* **CIUDADANÍA:**La ciudadanía es la condición que tienen las personas como habitantes de un país en la cual el ciudadano obtiene una serie de derechos civiles, políticos y sociales junto con unas obligaciones. Así las cosas, ser ciudadano dentro del Estado Colombiano significa entonces que la persona puede y debe ejercer una serie de derechos y obligaciones reconocidos por la Constitución[[6]](#footnote-6).
* **CRITERIO DIFERENCIAL DE ACCESIBILIDAD:** Los sujetos obligados, a solicitud de las autoridades de las comunidades, divulgarán la información pública en diversos idiomas y lenguas y elaborarán formatos alternativos comprensibles para dichos grupos. Deberá asegurarse el acceso a esa información a los distintos grupos étnicos y culturales del país y en especial se adecuarán los medios de comunicación para que faciliten el acceso a las personas que se encuentran en situación de discapacidad[[7]](#footnote-7).
* **DATOS ABIERTOS:** Son todos aquellos datos primarios o sin procesar, que se encuentran en formatos estándar e interoperables que facilitan su acceso y reutilización, que son puestos a disposición de cualquier ciudadano, de forma libre y sin restricciones, con el fin de que terceros puedan reutilizarlos y crear servicios derivados de los mismos.[[8]](#footnote-8)
* **DIALOGO***:* “Dialogar con los grupos de valor y de interés explicando y justificando la gestión, permitiendo preguntas y cuestionamientos mediante escenarios presenciales de encuentro, complementados, si existen las condiciones, con medios virtuales.”[[9]](#footnote-9)
* **FACTORES DE INCIDENCIA:** Factores internos (organizacionales) y externos (de los grupos de valor) que fortalecen el capital social que media en las diferentes relaciones entre personas durante todo el proceso participativo.
* **GRUPOS DE INTERÉS:** Individuos u organismos específicos que tienen un interés especial en la gestión y los resultados de las organizaciones públicas. Comprende, entre otros, instancias o espacios de participación ciudadana formales o informales[[10]](#footnote-10).
* **INDICADOR:** Es la valoración de una o más variables que informa sobre una situación y soporta la toma de decisiones, es un criterio de medición y de evaluación cuantitativa o cualitativa.
* **INFORMACIÓN:** “Informar públicamente sobre las decisiones y explicar la gestión pública, sus resultados y los avances en la garantía de derechos.”[[11]](#footnote-11)
* **INFORMACIÓN PÚBLICA:** “Es toda información que los sujetos obligados generen, obtengan, adquieran, transformen o controlen.”[[12]](#footnote-12)
* **INFORMACIÓN PÚBLICA CLASIFICADA:** Es aquella información que estando en poder o custodia de un sujeto obligado en su calidad de tal, pertenece al ámbito propio, particular y privado o semiprivado de una persona natural o jurídica por lo que su acceso podrá ser negado o exceptuado, siempre que se trate de las circunstancias legítimas y necesarias y los derechos particulares o privados consagrados en el artículo 18 de LA Ley 1712 de 2014
* **INFORMACIÓN RESERVADA:** “Es la información que puede causar daños a intereses públicos. Su acceso puede exceptuarse si se trata de alguna de las circunstancias previstas en el artículo 19 de la Ley 1712 de 201430, si se encuentra dentro de una norma legal o constitucional y si se prueba la existencia de un daño presente, probable y específico.”[[13]](#footnote-13)
* **INSTRUMENTOS DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN:** “Relacionada con la elaboración, adopción, implementación y actualización del Registro de Activos de Información, el Índice de Información Clasificada y Reservada, el Esquema de Publicación de Información y el Programa de Gestión Documental”[[14]](#footnote-14)
* **MONITOREO AL ACCESO A LA INFORMACIÓN:** “Relacionada con el seguimiento al cumplimiento de los principios del derecho de acceso a la información establecidos en la Ley 1712 de 2014.”[[15]](#footnote-15)
* **PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA:** Implica un proceso de construcción social de las políticas públicas. Es un derecho, una responsabilidad y un complemento de los mecanismos tradicionales de representación política[[16]](#footnote-16)
* **PUBLICAR O DIVULGAR:**Significa poner a disposición en una forma de acceso general a los miembros del público e incluye la impresión, emisión y las formas electrónicas de difusión.[[17]](#footnote-17)
* **RENDICIÓN DE CUENTAS:** “La rendición de cuentas es la obligación de las entidades y servidores públicos de informar y explicar los avances y los resultados de su gestión, así como el avance en la garantía de derechos a los ciudadanos y sus organizaciones sociales, a través de espacios de diálogo público. (Ver CONPES 3654 de 2010 y Ley 1757 de 2015).”[[18]](#footnote-18)
* **RESPONSABILIDAD:** “Responder por los resultados de la gestión definiendo o asumiendo mecanismos de corrección o mejora en sus planes institucionales, atendiendo a los compromisos y evaluaciones identificadas en los espacios de diálogo.”[[19]](#footnote-19)
* **SERVICIO AL CIUDADANO:** “Es un Sistema de información diseñado para gestionar de manera eficiente y eficaz la recepción, análisis, trámite y respuesta de los requerimientos interpuestos por la ciudadanía, registrados por los diferentes canales de interacción, ante cualquier entidad.”[[20]](#footnote-20)
* **SERVICIOS ENTRE ENTIDADES:** Se identifican como la asistencia o colaboración que se Proporcionan entre entidades para facilitar información o garantizar el cumplimiento de Normas en el desempeño de sus funciones, sin que el usuario tenga conocimiento de ello.
* **TRANSPARENCIA ACTIVA:** “Relacionada con la publicación y puesta a disposición de información pública en los canales de divulgación establecidos, de manera proactiva sin que medie solicitud alguna”[[21]](#footnote-21)
* **TRANSPARENCIA PASIVA:** “Relacionada con la respuesta a las solicitudes de acceso a la información, en términos de calidad, oportunidad y disponibilidad.”[[22]](#footnote-22)

1. **IMPLEMENTACIÓN DE LA POLÍTICA:**

5.1 ESTRATEGIAS DESARROLLADAS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANO EN LA SSF:

La política de participación ciudadana en la SSF ha permitido garantizar el derecho de participación ciudadana a todo su grupo de valor y ciudadanía, generando temas de mayor interés para ellos, espacios potenciales de participación, canales y actividades.

Ahora bien, la implementación de esta política en superintendencia del subsidio familiar está fundamentada en los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión –MIPG, las áreas de la entidad se articularon para realizar mesas de trabajo, con el fin de realizar la medición del desempeño institucional, mediante el reporte en línea del FURAG y el diligenciamiento de los autodiagnósticos.

* **CÓMO SE REALIZA EL SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LA POLÍTICA?**

A continuación se describirá como se realiza el seguimiento y medicion de la politica en la SSF.

1. **Formulario de autodiagnóstico:** Este formulario es una herramienta de autoevaluación disponible por el Departamento Administrativo de la Función Pública, que busca a través de una lista de chequeo la identificación de un nivel de avance de acuerdo a la información consignada por las entidades. El autodiagnóstico evalúa tres componentes: Contexto Estratégico, Calidad de la Planeación y el Liderazgo Estratégico. Dicha herramienta se desarrolló en la SSF de la siguiente manera:
2. Se evaluó la gestión mediante el Autodiagnostico que nos brinda el Departamento Administrativo de la Función Pública en su pagina web.
3. Se realizó un diagnostico de las actividades de gestión con un puntaje menor a 100.
4. Se elaboró un plan de acción con las actividades de gestión a mejorar y las fechas de cumplimiento.
5. Se implementó el plan de acción, con el fin de mejorar la gestión pública
6. **La Medición del Desempeño Institucional:** es una operación estadística que busca medir anualmente la gestión y desempeño de las entidades públicas del orden nacional y territorial bajo los criterios y estructura temática del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.**[[23]](#footnote-23)**

Dicha medición se basa en el procesamiento y análisis de datos a partir de registros administrativos (conjunto de información recopilados por Función Pública) y se desarrolla en las siguientes etapas:

1. En primer lugar, se recolecta información de las entidades sobre la implementación de las políticas. La información se captura en línea a través del Formulario Único de Reporte y Avance de Gestión – FURAG. El formulario tiene como responsable para su diligenciamiento a los representantes legales de las entidades, quienes se apoyan en los jefes de planeación y de control interno (o quienes hacen sus veces), el periodo de diligenciamiento para la vigencia 2021 fue del 21 de febrero al 25 de marzo de 2022.
2. Luego se procesa esa información estadísticamente bajo una metodología diseñada para tal fin y se generan los resultados detallados en índices.
3. Finalmente, se consolidan gráficamente esos resultados para que las entidades los analicen y puedan utilizarlos como insumo para identificar posibles mejoras en la gestión y desempeño.

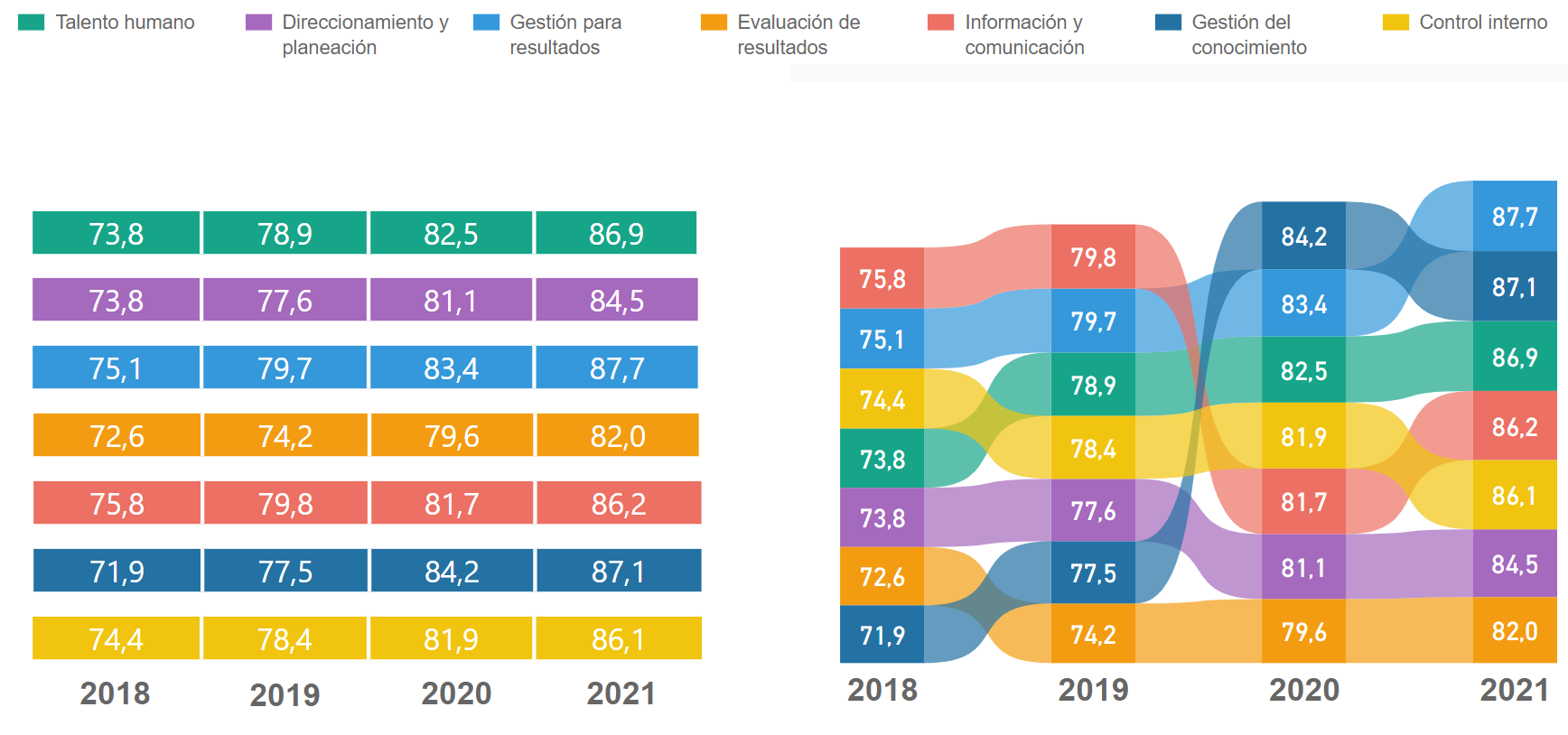
5.2 RESULTADO DE LA MEDICIÓN DEL DESEMPEÑO INSTITUCIONAL DE LA POLÍTICA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA PARA LA VIGENCIA 2021

La superintendencia del subsidio familiar en el **índice de desempeño institucional** 2021 obtuvo un puntaje de 94,7 lo que significa que incrementó en 7,5 respecto al año anterior 2020.

Es importante resaltar que la entidad está por encima del promedio de las entidades evaluadas. Dicho promedio para el año 2021 es del 91,8, por lo tanto, podemos determinar que la entidad está arriba por una diferencia del 2,9.

Por otro lado, es importante observar y entender como se ha comportado la dimensión de gestión con valores para resultados durante los comprendidos entre 2018 y 2021.(Ver Gráfico 1)

En el gráfico 1 podemos identificar fácilmente como esta dimensión de gestión con valores para resultados ha ido incrementando año tras año, Para el  2018 inicia con un puntaje del 75,1, posteriormente en el año 2019 obtiene un puntaje de 79,7 incrementando a 4,6, luego en el año  2020 obtuvo un puntaje de 83,4 y finalmenten el año 2021 un puntaje de 87,7 lo que significa que para este año logro incrementar 4,3.



(Gráfico 1.)

Entre los periodos 2018, 2019, 2020 y 2021. La política de participación ciudadana ha venido aumentando de una forma progresiva, por ende se puede ver evidenciada en la siguiente gráfico. (Ver Gráfico 2 y 3)

(Gráfico 2.)

(Gráfico 3.)

5.3 RECOMENDACIONES DE ACCIONES DE MEJORA DE LOS RESULTADOS DE LA VIGENCIA 2021:

|  |
| --- |
| RECOMENDACIÓN |
| Incluir en los informes y acciones de difusión para la rendición de cuentas la información sobre el avance en la garantía de derechos a partir de las metas y resultados de la planeación institucional. |

1. **CIERRE DE BRECHAS**
   1. **Fortaleza:**

* La entidad gracias a la adopción de las políticas internas, es una entidad que goza de buen nombre y reconocimiento por su organización y operación interna.
* Empoderamiento de OPU.
* La SSF bajo el Sistema Integrado de Planeación y Gestión, establece diferentes mecanismos para llevar a cabo la gestión de Participación Ciudadana como son: Procedimiento de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas y formatos asociados.
* Existencia de diferentes canales de comunicación que brinda oportunidad de acceso a información y realización de consultas.
  1. **Debilidades:**
* Falta de articulación con las actividades de las áreas misionales.
* Falta de conocimiento por parte de los funcionarios y contratistas de la entidad en lo referente a participación ciudadana.
* El desconocimiento de la misión institucional de la SSF por parte de los grupos de valor, dificulta el ejercicio de las actividades de participación ciudadana, al ser vinculada con actividades o temas que no son de su competencia.

1. https://www.ssf.gov.co/documents/20127/604051/Guia+de+Participación+Ciudadana+de+la+SSF.pdf/617d6a64-8c8d-7055-84eb-883ff9e2cc1d [↑](#footnote-ref-1)
2. Estrategia de Participación ciudadana SSF 2018 [↑](#footnote-ref-2)
3. https://www.funcionpublica.gov.co/web/mipg/como-opera-mipg [↑](#footnote-ref-3)
4. <https://www.funcionpublica.gov.co/web/mipg/detalle-del-modelo/tags/gestion-valores-resultados> [↑](#footnote-ref-4)
5. http://www.secretariatransparencia.gov.co/politica-publica/ley-de-transparencia#:~:text=%E2%80%8B%E2%80%8B%E2%80%8B%E2%80%8B%E2%80%8B,peticiones%20respetuosas%20y%20acceder%20a [↑](#footnote-ref-5)
6. Concepto 70511 de 2015 Departamento Administrativo de la Función Pública [↑](#footnote-ref-6)
7. Ley 1712 de 2014 art 8 [↑](#footnote-ref-7)
8. Ley 1712 de 2014 art 6 literal J [↑](#footnote-ref-8)
9. https://www.funcionpublica.gov.co/web/murc/cuales-son-los-elementos-de-la-rendicion-de-cuentas-1 [↑](#footnote-ref-9)
10. Guía metodológica para la caracterización de ciudadanos, usuarios o grupos de interés, del DNP, 2014. [↑](#footnote-ref-10)
11. https://www.funcionpublica.gov.co/web/murc/cuales-son-los-elementos-de-la-rendicion-de-cuentas-1 [↑](#footnote-ref-11)
12. https://www.minvivienda.gov.co/tramites-y-servicios/solicitudes-de-informacion- [↑](#footnote-ref-12)
13. <https://www.minvivienda.gov.co/tramites-y-servicios/solicitudes-de-informacion-publica#:~:text=Informaci%C3%B3n%20p%C3%BAblica%3A%20Es%20toda%20informaci%C3%B3n,en%20su%20calidad%20de%20tal>. [↑](#footnote-ref-13)
14. https://www.funcionpublica.gov.co/web/eva/metodolog%C3%ADa-para-la-transparencia-y-acceso-a-la-informaci%C3%B3n [↑](#footnote-ref-14)
15. https://www.funcionpublica.gov.co/web/eva/metodolog%C3%ADa-para-la-transparencia-y-acceso-a-la-informaci%C3%B3n [↑](#footnote-ref-15)
16. Carta Iberoamericana de Participación Ciudadana en la Gestión Pública, 2009. [↑](#footnote-ref-16)
17. Ley 1712 de 2014 art 6 literal e [↑](#footnote-ref-17)
18. https://www.funcionpublica.gov.co/preguntas-frecuentes/-/asset\_publisher/sqxafjubsrEu/content/rendicion-de-cuentas-un-derecho-de-la-ciudadania/28585938 [↑](#footnote-ref-18)
19. https://www.funcionpublica.gov.co/web/murc/cuales-son-los-elementos-de-la-rendicion-de-cuentas-1 [↑](#footnote-ref-19)
20. https://secretariageneral.gov.co/servicio-ciudadania/digital/bogota-te-escucha [↑](#footnote-ref-20)
21. [↑](#footnote-ref-21)
22. [↑](#footnote-ref-22)
23. https://www.funcionpublica.gov.co [↑](#footnote-ref-23)