



DNP Departamento
Nacional
de Planeación

Departamento Nacional de Planeación

www.dnp.gov.co



DNP Departamento
Nacional
de Planeación

La calidad de las políticas públicas

Departamento Nacional de Planeación



Cómo definir la calidad de las políticas públicas

Los retos de la Gestión Pública Orientada a Resultados llevan al Estado a pasar de la simple producción de bienes y servicios públicos a la entrega efectiva de los mismos.



Pero la entrega efectiva de bienes y servicios públicos es exitosa en la medida en que el ciudadano percibe la calidad de la acción estatal y construye a partir de esto relaciones de confianza con los actores gubernamentales.



DNP Departamento
Nacional
de Planeación

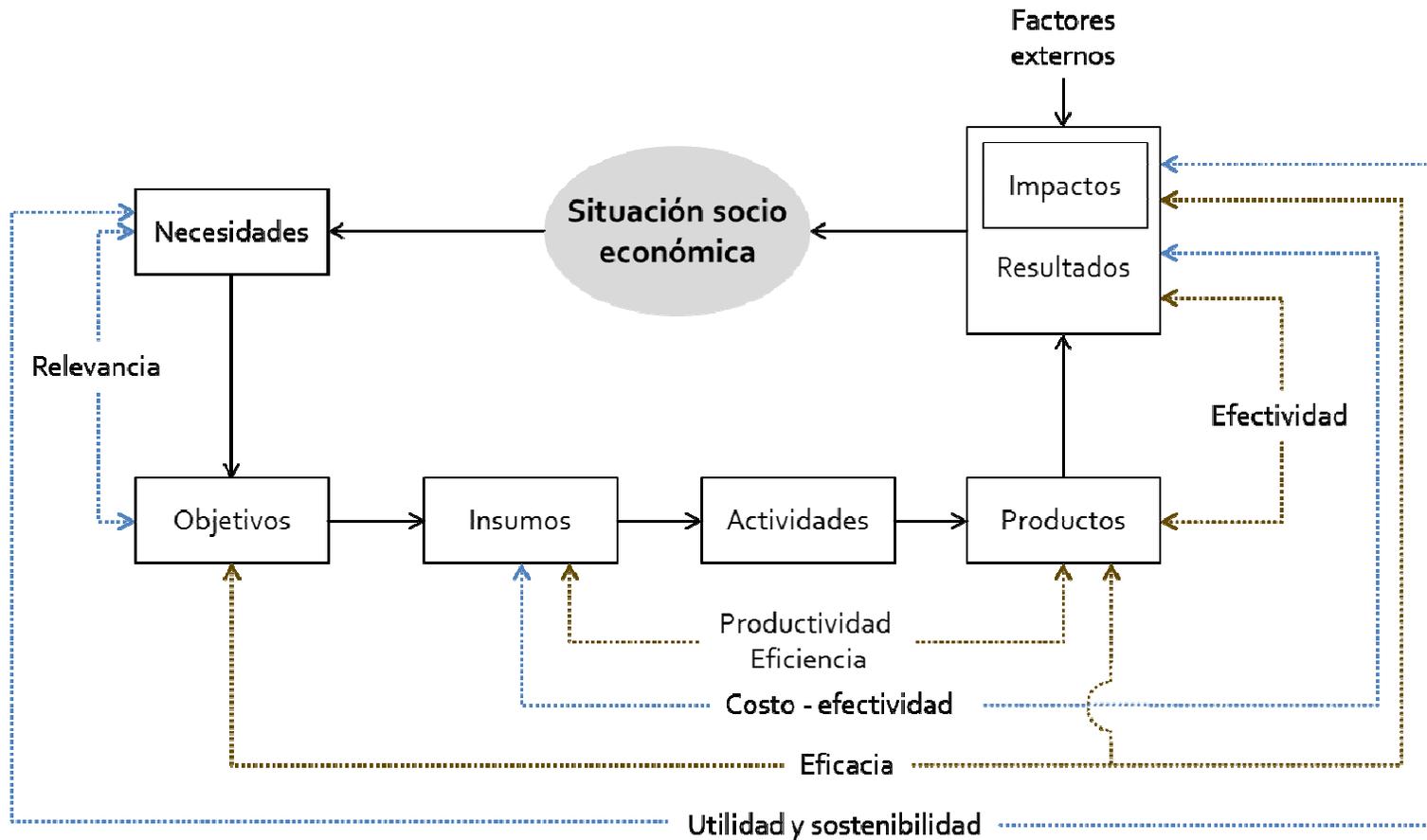


A partir del concepto de “creación de valor público” se concibe al gerente público como aquel capaz de liderar los procesos de formulación e implementación de políticas públicas de manera tal que mejoren tanto los resultados como la forma en que estos son recibidos por el ciudadano.

A partir de : Benington y Moore, 2010. "Public Value in Complex and Changing Times".



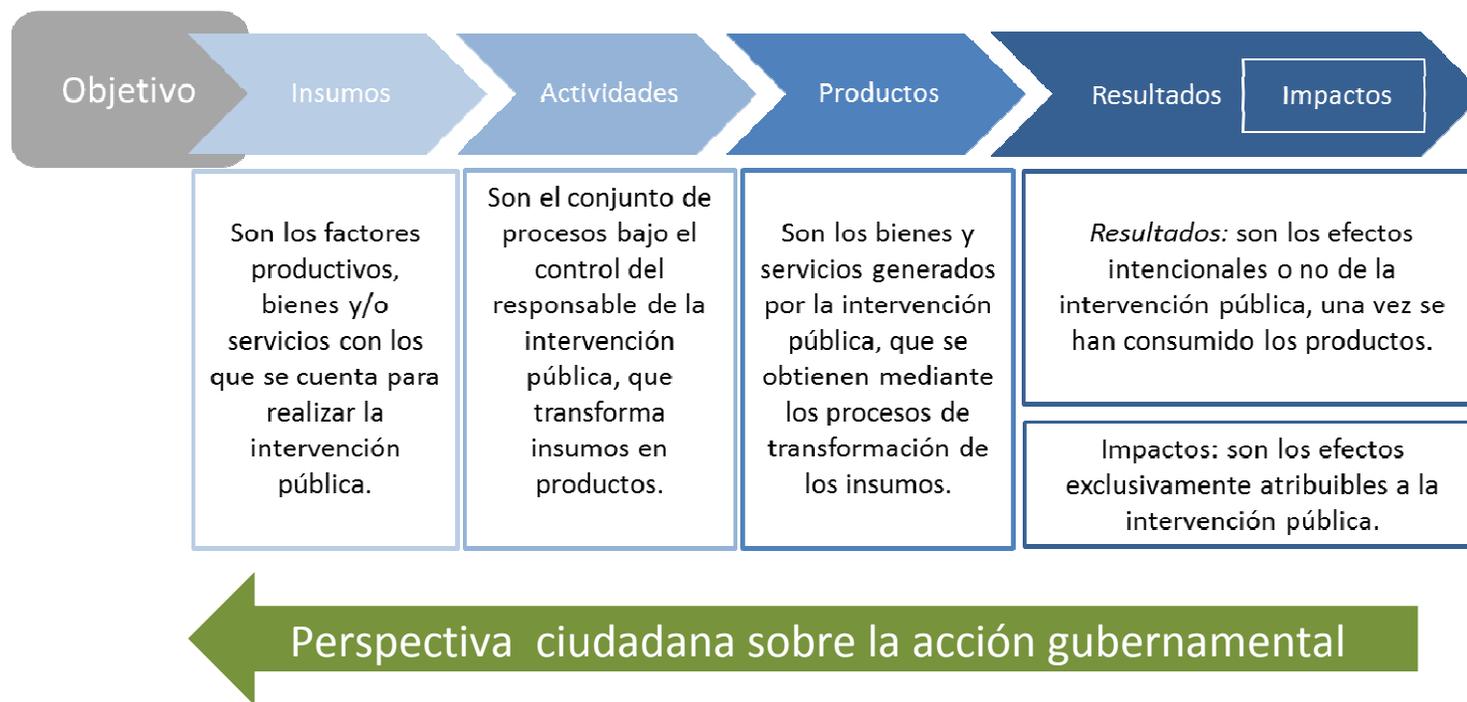
Modelo de creación de valor público y el marco de desempeño





La cadena de valor público

A partir de lo anterior es posible determinar la cadena de valor de la política pública en donde es vital el **trabajo conjunto entre todos los actores relevantes** para determinar el modelo lógico (grado de incidencia de las relaciones entre productos y resultados) de las intervenciones públicas. En este ejercicio es fundamental tener siempre en el horizonte la manera en cómo el ciudadano/beneficiario recibe los resultados de la acción gubernamental.





DNP Departamento
Nacional
de Planeación

Desempeño gubernamental alrededor de la cadena de valor

El primer paso para garantizar la calidad de las políticas públicas es articular la planeación, la presupuestación, la ejecución, el seguimiento y la evaluación de las políticas públicas a través de la **cadena de valor**. Solo de esta forma es posible tener **mediciones de desempeño** que permitan una mejor entrega de bienes y servicios públicos.

1. Seguimiento y evaluación estratégica
2. Articulación de la presupuestación y el seguimiento a metas de Gobierno
3. Cadena de entrega



1. Seguimiento y evaluación

El **seguimiento** se enfoca en determinar el logro de las metas gubernamentales, principalmente en las etapas de productos y resultados, lo que permite ofrecer información de manera continua sobre los avances respecto a las metas de política pública.

Por su parte, las **evaluaciones** se remiten a determinar los impactos para entender las causalidades entre los eslabones de producto y resultado.





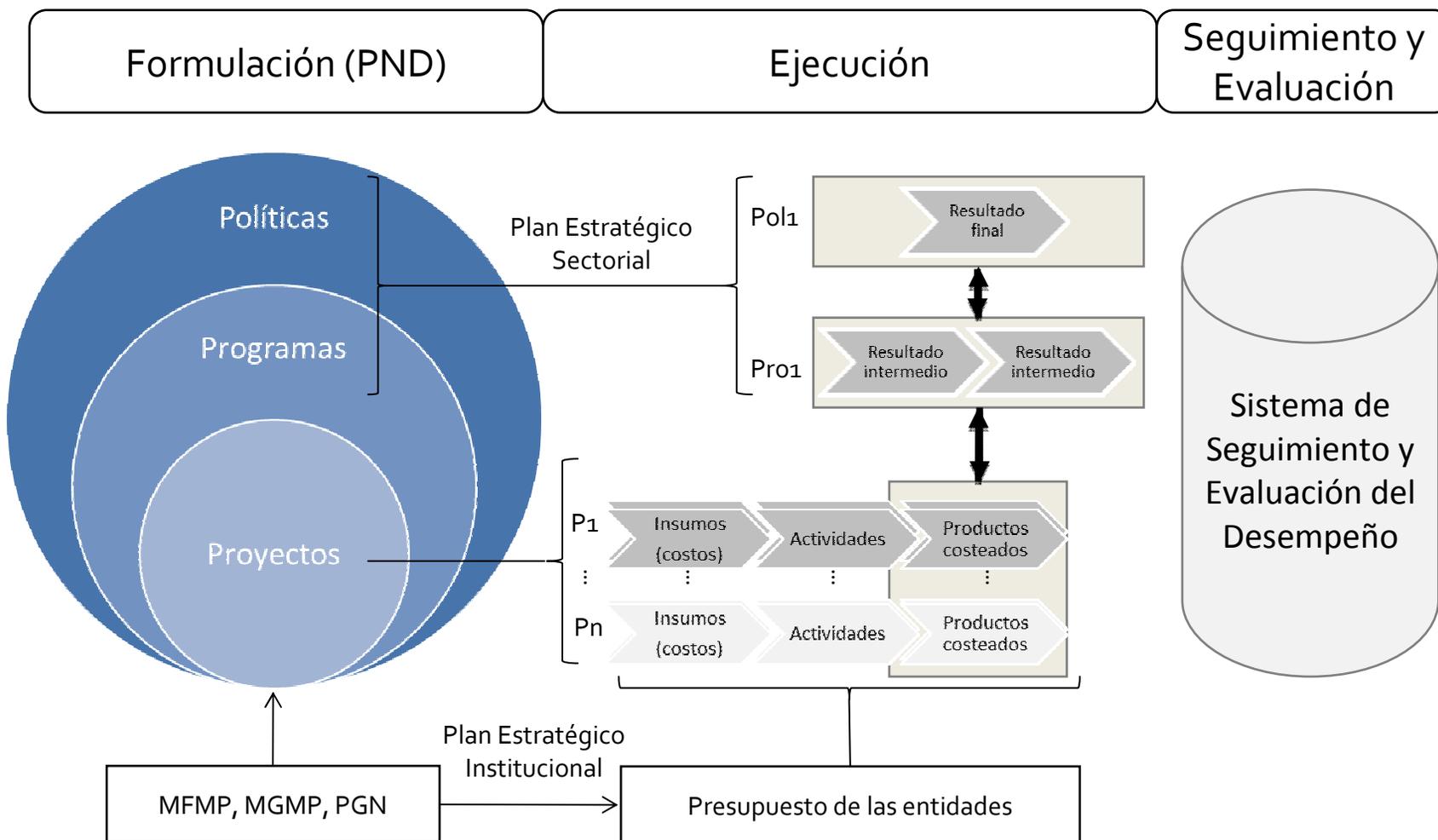
2. Articulación entre presupuestación y seguimiento a metas de Gobierno

La planeación y la presupuestación deben mantener un equilibrio en tres niveles: macro, meso y micro





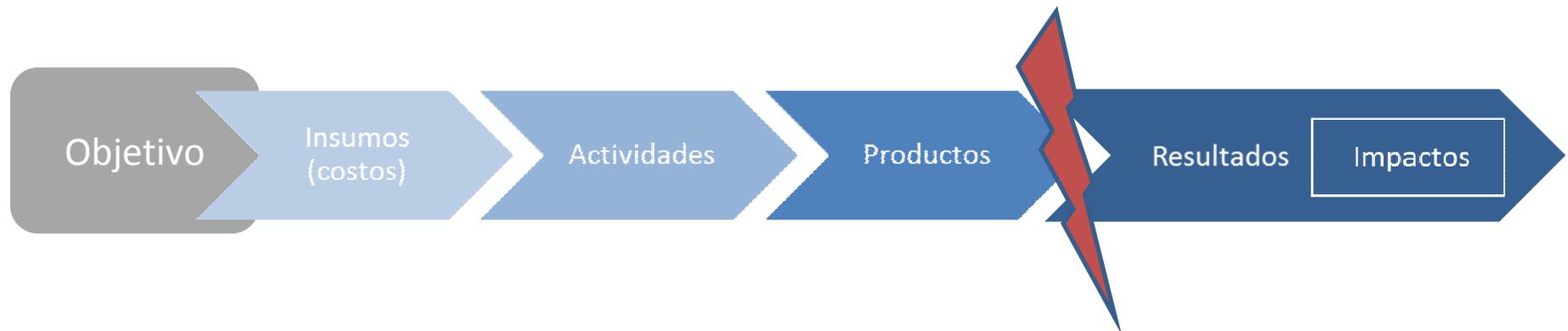
2. Articulación entre presupuestación y seguimiento a metas de Gobierno





3. Sistema de Entrega

La cadena de entrega es *una herramienta metodológica que* a través de la construcción de un “mapa de entrega”, permite identificar quienes son los principales actores que intervienen en el desarrollo de la política, determinar su contribución y nivel de efectividad en la entrega del resultado, y de esta forma identificar los cuellos de botella al interior de la misma, para así recoger los insumos necesarios para la formulación de un plan de mejora conducente al perfeccionamiento de la entrega del producto.





DNP Departamento
Nacional
de Planeación

Fortaleciendo la relación con la ciudadanía

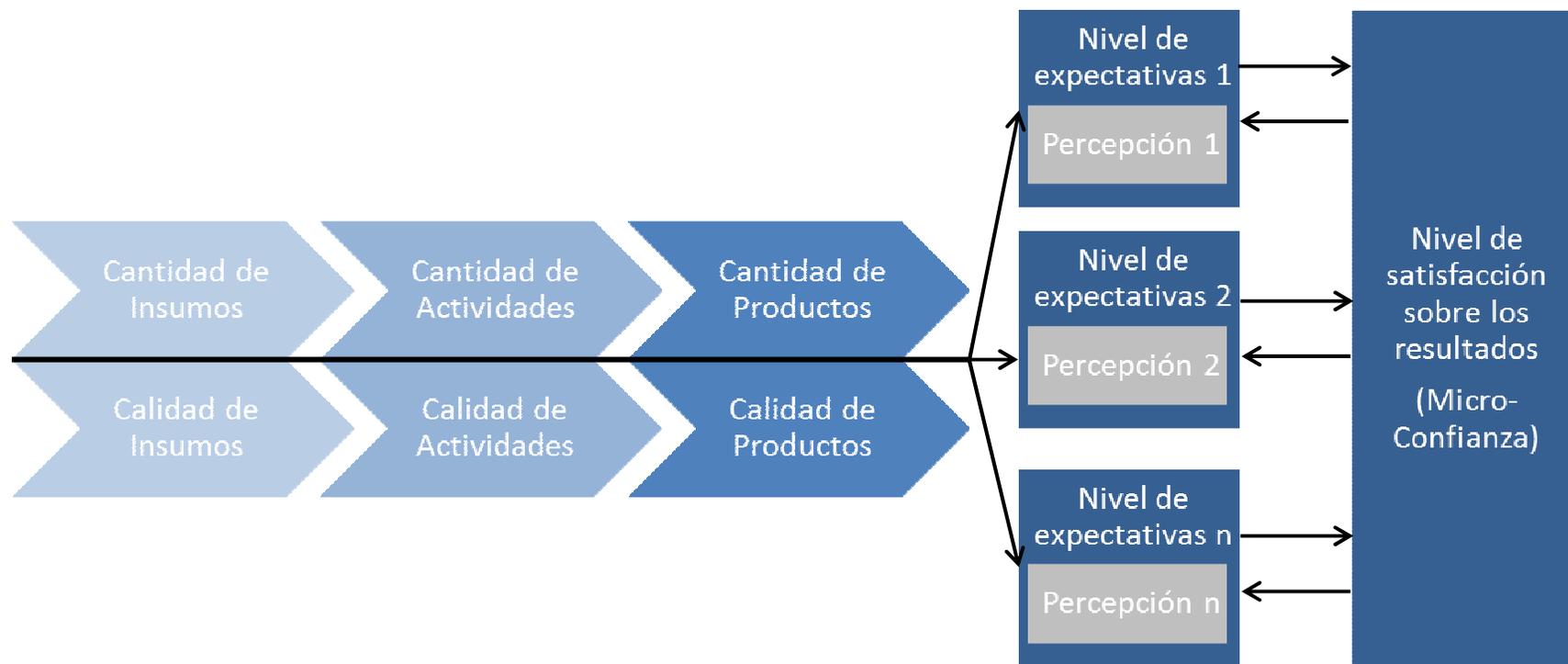
Adicionalmente, es necesario incorporar herramientas encaminadas a caracterizar y potencializar la relación con la ciudadanía. Estas herramientas deben servir para:

1. Identificar la percepción sobre la acción gubernamental a través de mediciones de percepción ciudadana. ***Encuesta de percepción sobre el PND.***
2. Mejorar los canales de interacción directa. ***Servicio al Ciudadano***
3. Estimular los flujos de información. ***Aprovechamiento de las tecnologías de la información y la comunicación.***
4. Promover un mejor entendimiento de las políticas públicas. ***Uso de lenguaje ciudadano y estrategias pedagógicas.***
5. Conocer la experiencia del ciudadano en su relación con el Estado. ***Herramientas metodológicas, por ejemplo Rutas del Beneficiario.***



Percepción ciudadana

El mecanismo de identificación del **nivel de expectativas y satisfacción** se lleva a cabo a través de una encuesta sobre la opinión de los ciudadanos acerca de las políticas, planes y programas desarrollados por el Gobierno nacional y cómo éstos han injerido en su cotidianidad.

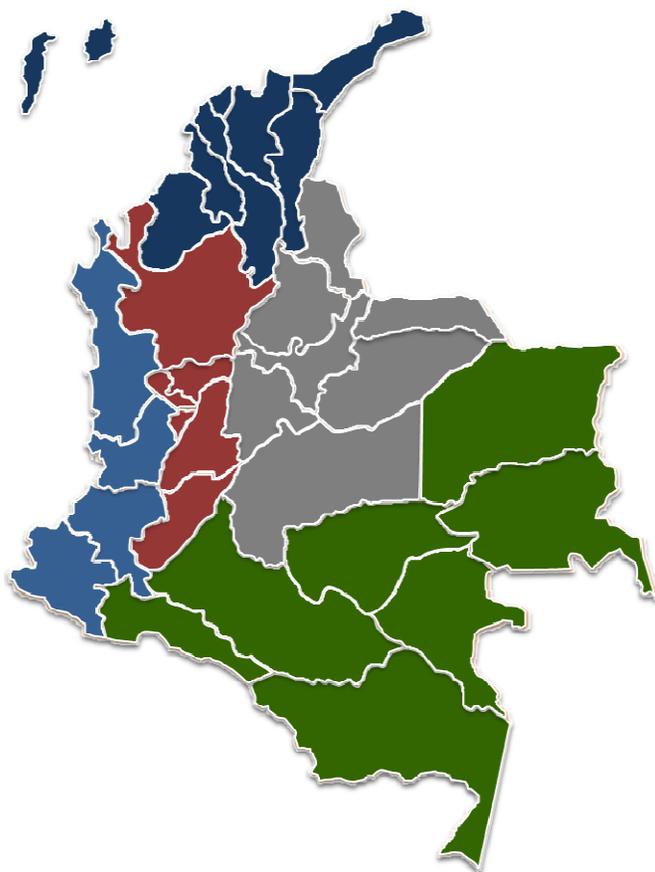




DNP Departamento
Nacional
de Planeación

Percepción ciudadana

Tiene como objetivo conocer la percepción de la ciudadanía frente a las acciones que realiza el Gobierno nacional en cumplimiento de lo establecido en el Plan Nacional de Desarrollo:



Número de levantamientos: 7

Tamaño de la Muestra: 7,259 encuestas (Diciembre-enero)

Representatividad: Nacional, Urbana – Rural y Regional

Margen de Error Calculado: 1,4%

Número de preguntas: aproximadamente 200-250 (50 minutos - hora y 10 minutos)

Diseño muestral: probabilístico, multietápico

Técnica de Recolección: Encuesta presencial

Componentes de la encuesta:

- ✓ Estado de ánimo
- ✓ Buen Gobierno
- ✓ Crecimiento y competitividad
- ✓ Igualdad de oportunidades
- ✓ Consolidación de la Paz
- ✓ Gestión ambiental



DNP Departamento
Nacional
de Planeación

Política de eficiencia administrativa al servicio del ciudadano

- Mejora en la eficiencia de las entidades nacionales y territoriales gracias a la coordinación y articulación entre ellas.
- Reducción de costos de transacción como resultado de ofrecer información en un lenguaje claro y comprensible
- Eliminación de intermediarios como un paso en la lucha contra la corrupción
- Reducción del costo de oportunidad para los ciudadanos en sus interacciones con la Administración Pública
- Aumenta la confianza de los ciudadanos en el Estado.
- Acceso real de los ciudadanos a la oferta de trámites y servicios del Estado



DNP Departamento
Nacional
de Planeación

Tecnologías de la información y la comunicación

Las tecnologías de la información y la comunicación juegan un rol fundamental en la relación Estado – ciudadanía:

1. Datos abiertos: La estrategia de datos abiertos del Gobierno nacional pretende, en concordancia con los requerimientos de la OECD, la Alianza para el Gobierno Abierto y otras organizaciones, poner a disposición del público interesado todo tipo de información pública con el ánimo de promover su uso.

2. Gobierno en Línea: La Estrategia Gobierno en línea, liderada por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, es el conjunto de instrumentos técnicos, normativos y de política pública que promueven la construcción de un Estado más eficiente, transparente y participativo, y que a su vez, preste mejores servicios con la colaboración de toda la sociedad mediante el aprovechamiento de la tecnología.

3. Sinergia y otros sistemas de información: En Sinergia el ciudadano puede encontrar toda la información concerniente al cumplimiento de las metas estipuladas en el PND y los resultados de las evaluaciones hechas a las políticas estratégicas del país.

4. Redes sociales



DNP Departamento
Nacional
de Planeación

Lenguaje claro

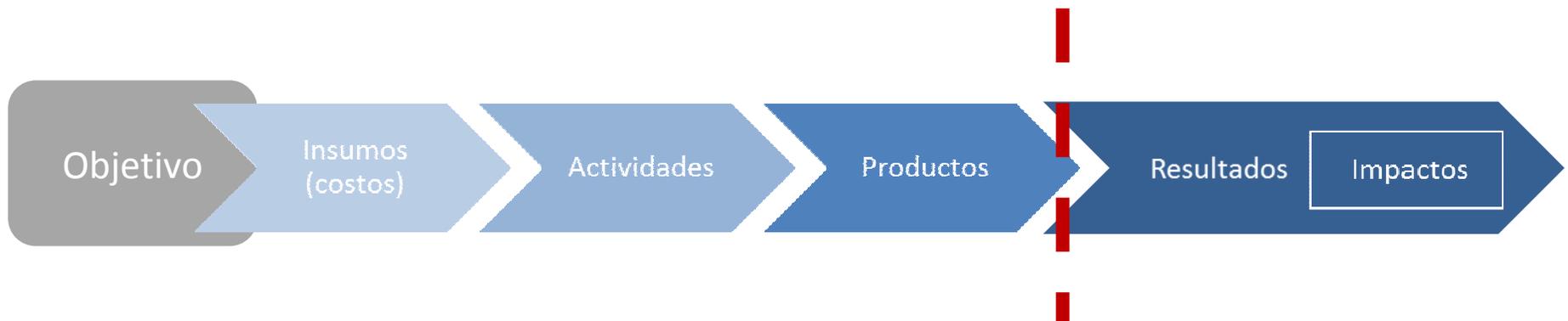
El diseño de una estrategia de lenguaje claro permite simplificar la forma y los mecanismos de interacción entre los ciudadanos y la Administración Pública y garantiza certidumbre sobre las condiciones de modo, tiempo y lugar en las que se proveen los servicios del Estado.

“Con las comunicaciones en lenguaje claro se busca que la ciudadanía pueda: encontrar lo que busca, entender lo que encuentra y usarlo de forma fácil y rápida, teniendo en cuenta aspectos relacionados con la estructura, el diseño y el contenido del mensaje” (International plain language working group)



La experiencia del ciudadano

La forma en cómo el ciudadano interactúa con el Estado es fundamental en la construcción de la percepción que construye frente a la acción del mismo y el grado de confianza frente a ésta.



Herramientas como la Ruta del Beneficiario permiten que el agente público conozca los cuellos de botella que se le presentan al ciudadano en el momento de relacionarse con el Estado.



DNP Departamento
Nacional
de Planeación

Departamento Nacional de Planeación

Tel. (+57 1) 3815000 Calle 26 # 13 - 19

Piso 36

Bogotá - Colombia

www.dnp.gov.co