

Authors

Tara Slough
New York University

GOBERNANZA | RESUMEN DE RESULTADOS PRELIMINARES

Midiendo el acceso a programas sociales en Colombia



Un equipo de investigadores de Innovations for Poverty Action, en colaboración con el Gobierno Colombiano, desarrolló una auditoría aleatoria de dos de los programas sociales más grandes del país—Sistema de Identificación de Potenciales Beneficiarios de Programas Sociales (Sisbén) y Más Familias en Acción (MFA)—para medir cómo el estatus social de los ciudadanos y los factores políticos locales afectan la eficiencia de los servidores municipales en el procesamiento y atención de las solicitudes ciudadanas.

Resultados principales*

- La tasa de respuesta de las llamadas a las alcaldías municipales del territorio nacional y las alcaldías locales en Bogotá fue baja: cerca del 65% de los solicitantes recibieron una respuesta en hasta seis intentos.
 - Un número importante de alcaldías (148/618 o 23%) son inaccesibles por teléfono durante horas de servicio al ciudadano.
 - Era menos probable que las llamadas fueran respondidas en horas de la tarde (después de almuerzo) que, en horas de la mañana, proporcionando una leve evidencia de sesgo.
- Dentro de las llamadas respondidas, menos del 50% de los solicitantes recibieron información correcta sobre Más Familias en Acción o Sisbén.
- El equipo investigador encontró evidencia moderada de discriminación según el acento regional, la clase socioeconómica y el estado migratorio cuando los solicitantes preguntaban cómo acceder a beneficios de MFA y Sisbén.

*Estos resultados son preliminares y pueden cambiar después de recolectar datos y análisis adicionales.

INVESTIGADORA

Tara Slough

COLABORADORES

Departamento Administrativo de la Función Pública
Prospección Social (PS)
Departamento Nacional de Planeación (DNP)

CRONOGRAMA

2018

MUESTRA

1,836 auditorías en 618 municipios

PAÍS

Colombia

TIPO DE ESTUDIO

Estudio de auditoría

Midiendo el acceso a programas sociales en Colombia

Un equipo de investigadores de Innovations for Poverty Action, en colaboración con el Gobierno Colombiano, desarrolló una auditoría aleatoria de dos de los programas sociales más grandes del país—Sistema de Identificación de Potenciales Beneficiarios de Programas Sociales (Sisbén) y Más Familias en Acción (MFA)—para medir cómo el estatus social de los ciudadanos y los factores políticos locales afectan la eficiencia de los servidores municipales en el procesamiento y atención de las solicitudes ciudadanas.

Resultados principales*

- La tasa de respuesta de las llamadas a las alcaldías municipales del territorio nacional y las alcaldías locales en Bogotá fue baja: cerca del 65% de los solicitantes recibieron una

respuesta en hasta seis intentos.

- Un número importante de alcaldías (148/618 o 23%) son inaccesibles por teléfono durante horas de servicio al ciudadano.
- Era menos probable que las llamadas fueran respondidas en horas de la tarde (después de almuerzo) que, en horas de la mañana, proporcionando una leve evidencia de ausentismo. » Dentro de las llamadas respondidas, menos del 50% de los solicitantes recibieron información correcta sobre Más Familias en Acción o Sisbén.
- El equipo investigador encontró evidencia moderada de discriminación según el acento regional, la clase socioeconómica y el estado migratorio cuando los solicitantes preguntaban cómo acceder a beneficios de MFA y Sisbén.

May 23, 2018