

# Midiendo el acceso a programas sociales en Colombia



FOTO: PAUL SMITH

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.

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

### INVESTIGADORA

Tara Slough

### COLABORADORES

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

### CRONOGRAMA

2018

### MUESTRA

1.836 auditorías en 618 municipios

### PAÍS

Colombia

### TIPO DE ESTUDIO

Estudio de auditoría

## El desafío

**Colombia cuenta con un número importante de programas sociales y transferencias monetarias dirigidas a grandes segmentos de la población. Estos son programas costosos de implementar y requieren de la participación de muchos funcionarios. ¿Hasta qué punto el comportamiento de estos servidores públicos altera el acceso de los ciudadanos a estos servicios?** El equipo investigador diseñó este estudio de auditoría con la asesoría de Prosperidad Social (PS) y el Departamento Nacional de Planeación (DNP) con el objetivo de entender cómo el comportamiento de funcionarios locales determina el acceso a MFA y a Sisbén.

## La evaluación

**Un equipo de investigadores, en colaboración con el Departamento para la Prosperidad Social (DPS) y el Departamento Nacional de Planeación (DNP), diseñaron una auditoría aleatoria de dos de los programas sociales más grandes, Sisbén y Más Familias en Acción, para medir cómo la identidad de los ciudadanos y características de las solicitudes afectan los sesgos y eficiencia de los funcionarios municipales.**

El grupo de investigadores realizó un total de 1.836 auditorías a 618 alcaldías municipales seleccionadas de manera aleatoria. Todos los municipios (y localidades de Bogotá) con una población estimada por encima de 35.000 habitantes fueron incluidos dentro de la muestra para el estudio. De los 898 municipios con menos habitantes, 400 municipios fueron seleccionados aleatoriamente dentro de la muestra. En estas auditorías, encuestadoras supervisadas por IPA llamaron a las alcaldías municipales haciéndose pasar por ciudadanos interesados en solicitar información sobre cómo acceder a los beneficios del Sisbén o MFA. Los investigadores variaron aleatoriamente el guion de las personas que llamaron para medir cómo la clase socioeconómica y el estado migratoria afectan las respuestas de los funcionarios.

Los siguientes aspectos de la solicitud fueron aleatorizados:

- » **Factores de eficiencia:**
  - » **Hora del día** – las encuestadoras llamaban antes o después de la hora del almuerzo, dado que se espera que el ausentismo aumenta después del almuerzo.
  - » **Dificultad de la pregunta** – las encuestadoras hacían preguntas sobre los requerimientos de inscripción al programa (fácil) o preguntas más técnicas sobre cómo cambiar la inscripción en el programa (difícil).

El Sisbén es una encuesta nacional de ingresos y activos que determina si una persona califica para acceder a programas sociales en Colombia. Por su parte, MFA es el programa nacional más importante de transferencias condicionadas en Colombia. Estos programas fueron seleccionados para la auditoría en colaboración con funcionarios del Departamento Administrativo de la Función Pública, Departamento Nacional de Planeación y Prosperidad Social. Las características principales de estos programas es que tienen cobertura nacional con un gran número de beneficiarios y que parte de su implementación se hace a nivel local. El gobierno nacional tiene convenios con todas las alcaldías para designar al menos un funcionario municipal que actúa como enlace del programa en cada municipio.

### » Factores de sesgo:

- » **Acento regional** – las encuestadoras hablaban en alguno de los siguientes tres acentos regionales (bogotano, paisa o costeño) para estudiar si las respuestas variaban cuando el acento del solicitante no era originario de la región.
- » **Clase socioeconómica** – las encuestadoras hablaban con vocabulario y estructuras gramaticales que indicaban una clase socioeconómica baja o neutral.
- » **Estado migratorio** – las encuestadoras declaraban ser migrantes de otra región o no mencionaban su estatus migratorio. Es menos probable que los inmigrantes sean votantes y son más difíciles de manejar administrativamente.

Al comparar los resultados de las auditorías telefónicas asignadas a los grupos aleatoriamente, los investigadores pudieron medir hasta qué punto los factores de sesgo y eficiencia afectan el acceso a Sisbén y MFA. Los investigadores recogieron datos en los siguientes resultados:

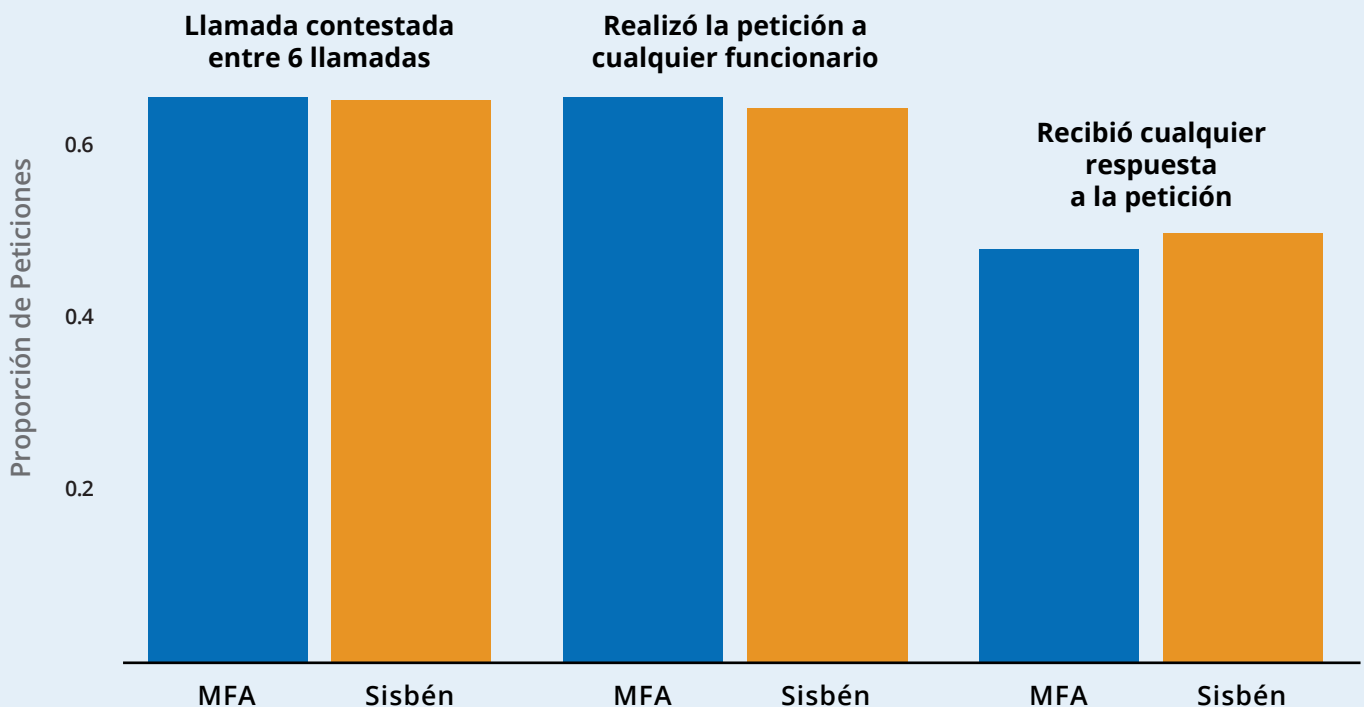
- » Ausentismo de los funcionarios
- » Acceso a enlaces municipales
- » Pertinencia de las respuestas a las solicitudes
- » Disposición de los funcionarios

# Resultados preliminares

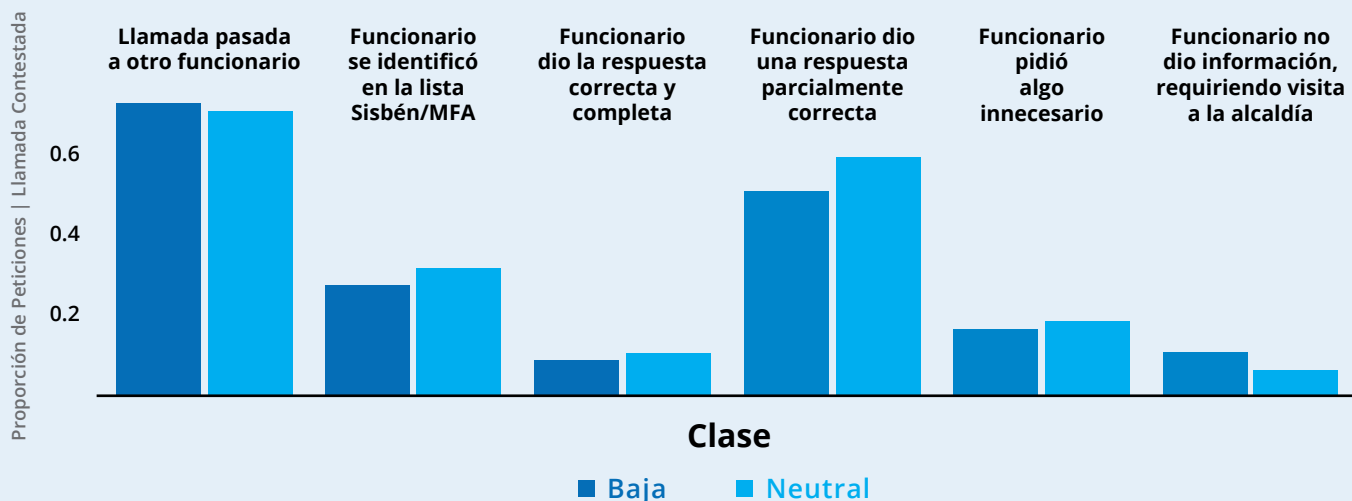
Estos resultados son preliminares y pueden cambiar después de recolectar datos y/o análisis adicionales.

- » **En general**, las auditorías revelaron que la tasa de respuesta a las preguntas fue baja para ambos programas, y la proporción de peticiones que recibieron respuestas completas y precisas fue aún más baja. Los investigadores también encontraron evidencia de sesgos contra personas de bajos ingresos, y en menor medida, costeños y migrantes.
- » **Trayectoria de llamadas:** Entre los dos programas, sólo alrededor del 65% de las llamadas se respondieron en hasta seis intentos. Únicamente el 50% de las llamadas recibieron una respuesta directa a la pregunta y sólo cerca del 35% recibieron información correcta.
- » **Patrones de respuestas:** Las llamadas realizadas en la mañana tenían una probabilidad ligeramente mayor de ser respondidas. De las 618 alcaldías encuestadas, hubo una gran variación en el número de llamadas respondidas:
  - » **148** nunca respondieron a **ninguna** llamada,
  - » **155** contestaron algunas de las llamadas pero otras no,
  - » **315** respondieron a todas las llamadas.
- » **Precisión de las respuestas:** En general, la calidad de la información entregada a los solicitantes fue baja, menos del 30% recibieron información completa o correcta a la pregunta. Tal como se predijo, la tasa de respuesta fue aún menor para preguntas técnicas y menos del 5% recibieron una respuesta completa y/o correcta.
- » **Sesgos:** Los investigadores encontraron sesgos en diferentes áreas:
  - » **Acento regional:** personas con acento costeño tuvieron sustancialmente un menor acceso a enlaces municipales, se les dio menos información, y era ligeramente más probable que se les pidiera que fueran a la alcaldía en persona.
  - » **Clase socioeconómica:** personas con un discurso de clase baja recibieron sustancialmente menos información y era más probable que se les pidiera que fueran a la alcaldía en persona.
  - » **Estatus migratorio:** Personas que mencionaron su estatus migratorio recibieron ligeramente menos de información y era más probable que se les pidiera que fueran a la alcaldía en persona.

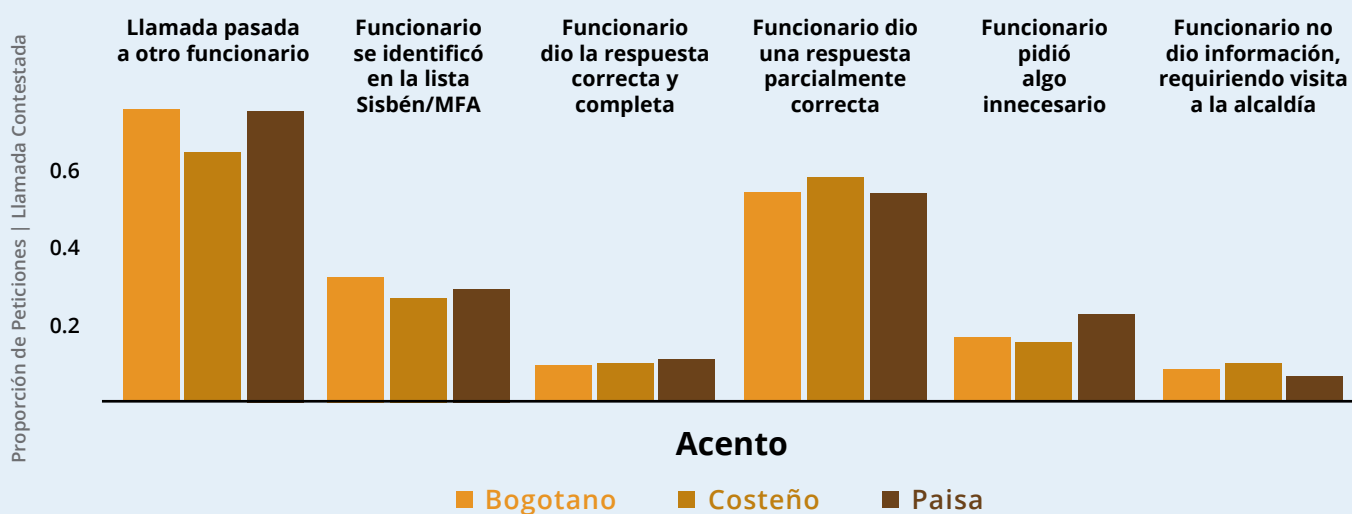
## Trayectoria de las peticiones por programa



## Resultados por clase de la encuestadora



## Resultados por acento regional de la encuestadora



## Conclusión

Los resultados preliminares sugieren que los ciudadanos de Colombia enfrentan discriminación moderada en el acceso a servicios según el acento regional, la clase socioeconómica y el estatus migratorio. Adicionalmente, la generalizada baja tasa de respuesta a las peticiones sugiere que hay mucho por hacer para mejorar la accesibilidad a las alcaldías y reducir el absentismo de los funcionarios. El acceso limitado a información precisa y pertinente muestra posibles oportunidades para mejorar el conocimiento de los funcionarios sobre los programas con el objetivo de prestar un servicio uniforme.

JUNIO DEL 2018

**Escritores:** Tara Slough y Max Mauerman | **Editores:** Laura Burke | **Traductora:** Sofia Jaramillo | **Diseñadora:** Cara Vu

**Desarrollo de proyectos y consultas generales:** [info-colombia@poverty-action.org](mailto:info-colombia@poverty-action.org) | [www.poverty-action.org/country/colombia](http://www.poverty-action.org/country/colombia)

Innovations for Poverty Action (IPA) es una organización sin ánimo de lucro que descubre y promueve soluciones eficaces a los problemas mundiales de pobreza. IPA diseña, evalúa y refina rigurosamente estas soluciones y sus aplicaciones junto con investigadores y responsables locales de la toma de decisiones, asegurando que se utilicen pruebas para mejorar las vidas de los menos favorecidos del mundo. Nuestras alianzas bien establecidas en los países donde trabajamos y una sólida comprensión de los contextos locales nos permiten llevar a cabo investigaciones de alta calidad. Esta investigación ha informado a cientos de programas exitosos que tienen un impacto importante para millones de personas en todo el mundo.

