



**INFORME DE LECCIONES APRENDIDAS SEGUNDA
COHORTE DEL CURSO VIRTUAL DE SERVICIO A LA
CIUDADANÍA
(Vigencia 2018)**

De conformidad con lo establecido en el Decreto Ley 1421 de 1993, en el Acuerdo 24 de 1993, en la Resolución 313 de 2016 y en el Decreto 197 de 2014 – PPDSC.

Bogotá, D.C., noviembre de 2018



Informe de lecciones aprendidas
segunda cohorte del curso virtual de
Servicio a la Ciudadanía (Vigencia
2018)

Veedor Distrital
Jaime Torres–Melo

Viceveedor Distrital
Daniel García Cañón

Veedor Delegado para la Atención de Quejas y Reclamos
Juan Carlos Rodríguez Arana

Veedora Delegada para la Contratación
Tatiana Mendoza Lara

Veedor Delegado para la Eficiencia Administrativa y Presupuestal
Jasson Cruz Villamil

Veedor Delegado para la Participación y los Programas Especiales
Diego Fernando Maldonado Castellanos

Jefe Oficina Asesora de Planeación
Diana Enciso Upegui

Jefe Oficina Asesora Jurídica
Janneth Caicedo Casanova

Equipo de Trabajo

Juan Carlos Valdés Rosales
Alexander Aldana González
Diana Carolina Camargo Pinzón



Tabla de contenido

Introducción	4
1. Marco Normativo	5
2. Estructura del curso virtual	6
2.1 Objetivo del Curso Virtual.....	6
2.2 Módulos de Formación	6
3. Resultados cuantitativos.....	9
4. Resultados cualitativos.....	10
4.1 Retroalimentación de los estudiantes.....	10
4.2 Fortalezas	12
4.3 Debilidades	12
5. Propuestas de mejora.....	13
6. Principales aportes de los estudiantes a la mejora del servicio a la ciudadanía.....	14
Referencias	15

Lista de tablas

<i>Tabla 1.</i> Servidores inscritos por Entidad	9
--------------------------------------------------------	---

Lista de figuras

<i>Figura 1.</i> Estructura curso virtual	7
<i>Figura 2.</i> Porcentaje de asistencia a talleres presenciales por Entidad.....	10



Introducción

La Veeduría Distrital en uso de las facultades otorgadas por el Decreto Ley 1421 de 1993 y el Acuerdo 24 de 1993, ha venido realizando acompañamiento y seguimiento a las entidades distritales en cumplimiento de la normatividad vigente, con el propósito de que su gestión se oriente hacia la efectividad en el servicio a la ciudadanía como razón de ser de la gestión pública, ejerciendo el control preventivo con conciencia crítica frente a la Administración Distrital, para fortalecer en tiempo real la capacidad de gestión de las entidades distritales, y prestar servicios con oportunidad, calidad y excelencia.

Para mejorar los niveles de confianza entre los ciudadanos y la Administración Distrital y garantizar un servicio confiable, amable, digno y eficiente; el Distrito Capital adoptó mediante el Decreto 197 de 2014, la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía - PPDSC, con la cual se pretende avanzar en diferentes temáticas como el mejoramiento de los canales de interacción ciudadana a través de la implementación de las Tecnologías de Información y Comunicaciones TIC, la capacitación de servidores con competencias en el campo de servicio a la ciudadanía y el desarrollo y establecimiento de herramientas que conlleven a la consolidación de un modelo de gerencia pública eficiente, transparente y democrática, con altos niveles de calidad.

Teniendo como base lo establecido en dicha política, así como en el documento CONPES 3785 de 2013 que definió la Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano, se identificó la necesidad de realizar un trabajo conjunto con las entidades que conforman los sectores de la Administración Distrital, por lo que la Veeduría Distrital, como entidad de control preventivo, y en cumplimiento de las metas establecidas en el proyecto 1060 del Laboratorio de innovación para la gestión pública, ha desarrollado una oferta formativa en la cual se enmarca el Curso Virtual de Servicio a la Ciudadanía, dirigido a los servidores de la Administración Distrital, el cual busca brindar herramientas conceptuales, metodológicas y prácticas para cualificar los sistemas de servicio al ciudadano, promover una cultura de servicio, y fortalecer las habilidades de los servidores que están en contacto directo con la ciudadanía.

El presente documento tiene como objetivo presentar los resultados de la segunda cohorte del curso virtual de servicio a la ciudadanía, tanto en términos cuantitativos como cualitativos, documentando las lecciones aprendidas, para que sirvan como punto de referencia en el diseño e implementación de nuevas ofertas de formación.

Lo anterior, materializa la labor de control preventivo de la Veeduría Distrital y contribuye a elevar la calidad en la prestación del servicio a la ciudadanía, recuperando en los bogotanos la confianza en las instituciones públicas y el sentido de pertenencia con la ciudad y elevando el nivel de conciencia y corresponsabilidad de la ciudadanía por el cuidado de lo público.



1. Marco Normativo

- Constitución Política de Colombia de 1991. En su artículo 2 establece que: “son fines esenciales del Estado: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación (...)”

Se establece en el artículo 209, que “la Función Administrativa debe estar al servicio de los intereses generales de todos los ciudadanos y ciudadanas, y debe estar basada en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones de las entidades del Estado”. De igual manera estipula que las autoridades administrativas deben coordinar sus actuaciones para el adecuado cumplimiento de los fines del Estado.

- Decreto Ley 1421 de 1993. Por medio del cual se determina el Estatuto Orgánico de Bogotá. En los numerales 1, 3 y 4 del artículo 38 y el artículo 39, en los que se señala dentro de las atribuciones del Alcalde Mayor el hacer cumplir la constitución y la leyes, dirigir la acción administrativa y asegurar el cumplimiento de las funciones y la prestación de servicios, y el dictar normas reglamentarias que garanticen la vigencia de los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad, publicidad, descentralización, delegación y desconcentración en cumplimiento de las funciones y la prestación de servicios a cargo del Distrito.
- Acuerdo 24 de 1993. Por el cual se determina adoptar la estructura orgánica de la Veeduría Distrital y se define sus funciones generales y por dependencia.
- 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.
- Conpes 3785 de 2013. Por el cual se establece la Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano.
- Decreto Distrital 197 de 2014. Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C.
- 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.



- Ley 1757 de 2015. Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.
- Resolución 3564 de 2015. Por la cual se reglamentan aspectos relacionados con la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

2. Estructura del curso virtual

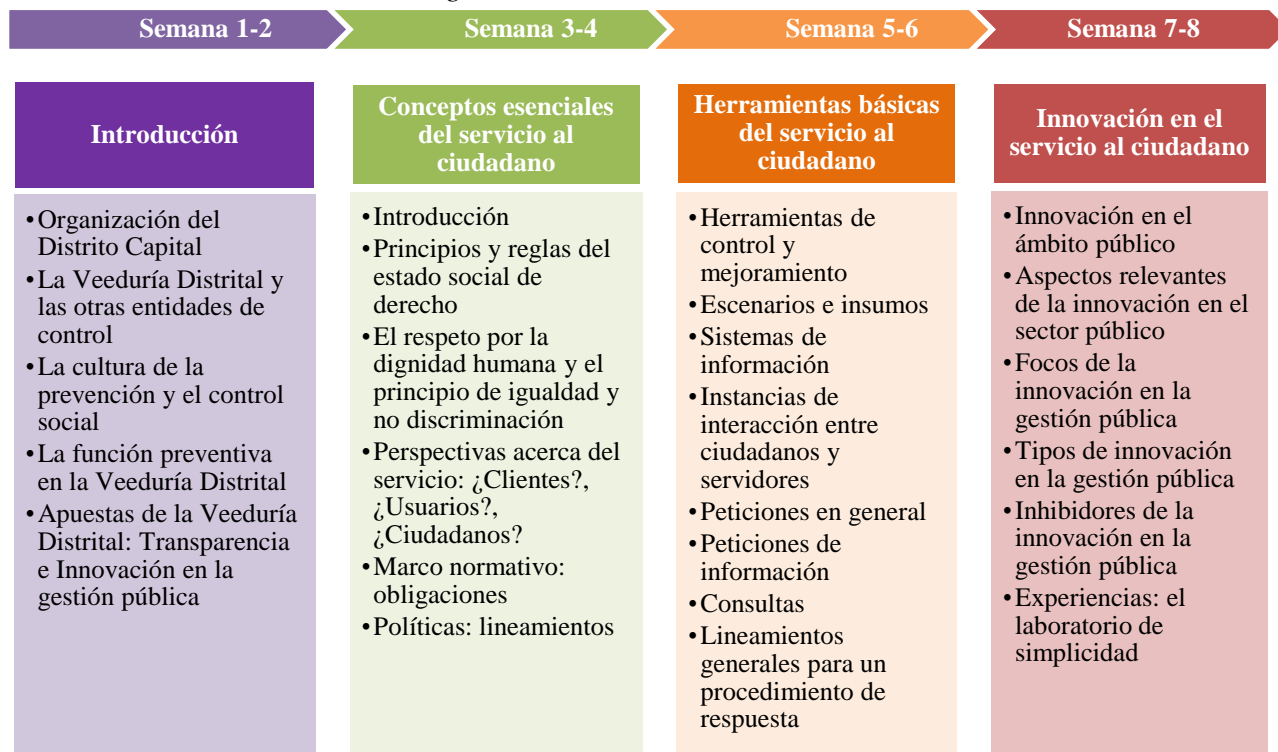
2.1 Objetivo del Curso Virtual

Esta oferta formativa innovadora busca que los participantes del curso virtual logren apropiarse de herramientas conceptuales, metodológicas y prácticas para cualificar el sistema de servicio a la ciudadanía en el interior de la entidad, para promover una cultura de servicio, y fortalecer las capacidades de los servidores que ejercen labores de contacto directo con la ciudadanía. Incorpora además un módulo de innovación en servicio a la ciudadanía que es fundamental para la promoción y apropiación de la innovación en la Administración Distrital.

2.2 Módulos de Formación

El programa se encuentra estructurado en cuatro módulos de formación, cada uno correspondiente a dos semanas, en los que se abordan los siguientes contenidos:

Figura 1. Estructura curso virtual



Fuente: elaborado por la Veeduría Distrital

El curso está diseñado desde una lógica de flexibilidad, en la que se busca que los estudiantes puedan programar y desarrollar todas las actividades del curso en armonía con sus actividades laborales y personales. Tiene una duración de ocho semanas continuas y una intensidad de 40 horas curriculares, divididas así:

12 horas de trabajo presencial

- Taller práctico 1.
- Taller práctico 2.
- Taller práctico 3.

16 horas de trabajo individual

- Lectura.
- Cuestionarios.
- Actividad 1.
- Actividad 2.
- Autoevaluación.
- Reflexión final.



12 horas de trabajo colaborativo

- Discusión de casos.
- Foros.
- Actividad 3.
- Actividad 4.

2.3 Metodología

En primera instancia, es necesario estipular que todas las actividades del programa están disponibles y se gestionan a través del aula virtual del curso, en la plataforma de capacitación de la Veeduría Distrital.

El curso virtual combina elementos de autoformación con el acompañamiento tutorizado y la interacción con otros estudiantes, por lo que en el componente individual cada estudiante desarrolla un proceso de aprendizaje basado en tres aspectos principales:

- El análisis crítico de materiales pedagógicos.
- La reflexión sobre la experiencia personal.
- La solución de cuestionarios y ejercicios sobre la base de los materiales trabajados.

Durante el programa, los estudiantes tienen el acompañamiento de un tutor experto, quien es un profesional del equipo de fortalecimiento del servicio a la ciudadanía de la Veeduría Distrital, con experiencia en acompañamiento y asesoría a las entidades del Distrito Capital.

El tutor les brinda orientación continua y lidera las actividades en el aula virtual, guiando sus acciones para facilitar, dinamizar y cualificar el proceso de enseñanza – aprendizaje y así generar condiciones y herramientas que optimicen el desempeño de los estudiantes.

El curso involucra la interacción con otros estudiantes durante el desarrollo de actividades específicas en talleres presenciales, el análisis interdisciplinar de temas clave a través de foros de discusión, el desarrollo de un ejercicio de evaluación o diagnóstico del sistema de servicio al ciudadano de la entidad, y el diseño de una práctica innovadora en la atención y servicio al ciudadano, con el acompañamiento constante del tutor especializado, quien busca guiar el proceso para conseguir que las acciones de los estudiantes trasciendan el espacio académico y se concreten en cambios en los ámbitos personal, laboral y cívico.

Para finalizar el proceso de formación y ser certificado, cada estudiante debe completar todos los módulos del curso. Por cada actividad presentada, los estudiantes reciben retroalimentación cualitativa y orientación técnica por parte de su tutor.



3. Resultados cuantitativos

El curso virtual desarrollado durante los meses de agosto y octubre del presente año, tuvo un total de 81 servidores inscritos, representantes de entidades del Distrito Capital y del orden nacional, así:

Tabla 1. Servidores inscritos por Entidad

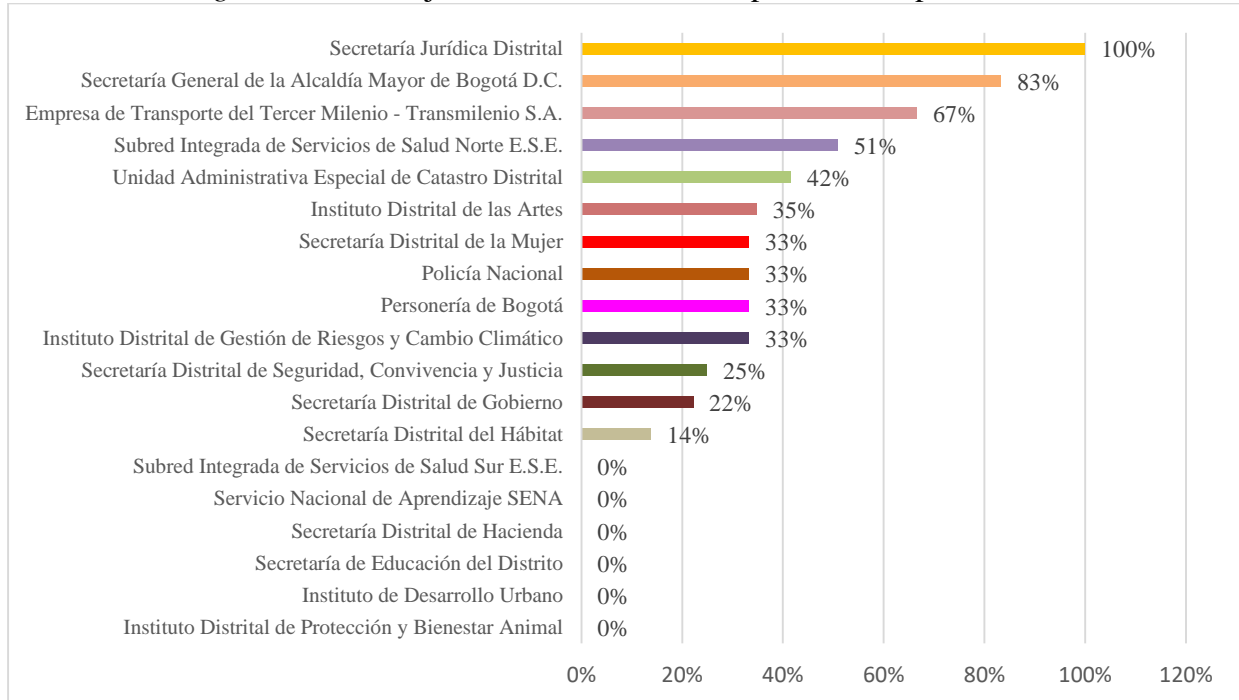
#	Entidad	No. Servidores inscritos
1	Instituto Distrital de las Artes	22
2	Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E.	17
3	Secretaría Distrital del Hábitat	12
4	Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital	5
5	Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	4
6	Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal	3
7	Secretaría Distrital de Gobierno	3
8	Empresa de Transporte del Tercer Milenio – Transmilenio S.A.	2
9	Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.	2
10	Instituto de Desarrollo Urbano	1
11	Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático	1
12	Instituto Distrital de Patrimonio Cultural	1
13	Personería de Bogotá	1
14	Policía Nacional	1
15	Secretaría de Educación del Distrito	1
16	Secretaría Distrital de Hacienda	1
17	Secretaría Distrital de la Mujer	1
18	Secretaría Jurídica Distrital	1
19	Servicio Nacional de Aprendizaje SENA	1
20	Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.	1
<i>Total</i>		81

Fuente: elaborada por la Veeduría Distrital.

El mayor número de servidores inscritos se concentra en el Instituto Distrital de las Artes con 22 participantes, le sigue la Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E. con 17 representantes y la Secretaría Distrital del Hábitat, con 12 servidores inscritos.

En desarrollo del curso, se realizaron tres talleres presenciales con el objetivo de ahondar en las temáticas expuestas en las sesiones virtuales. A continuación, se muestra el promedio de asistencias a los tres talleres presenciales por Entidad de acuerdo a los servidores inscritos por Entidad:

Figura 2. Porcentaje de asistencia a talleres presenciales por Entidad



Fuente: elaborada por la Veeduría Distrital.

4. Resultados cualitativos

A continuación y de acuerdo con el desarrollo de la totalidad del curso virtual de servicio a la ciudadanía, se presentan los resultados que incluyen la retroalimentación de los estudiantes frente al grado de satisfacción y aprendizaje, los principales aportes de mejoramiento en el servicio, las fortalezas y finalmente las debilidades:

4.1 Retroalimentación de los estudiantes

Una vez desarrolladas las encuestas de evaluación del curso virtual se encontró que los estudiantes realizaron las siguientes observaciones generales, con respecto al desarrollo del curso:

- “Es importante que se brinden este tipo de cursos, la verdad es un curso que ayuda a involucrarse más con el tema, aunque estemos desde otras áreas en la entidad”.
- “En general es un curso interesante, con información relevante para nuestro trabajo en las instituciones, quedan muchos retos, pero, también, el convencimiento de que como servidores públicos tenemos que aportar para sacar adelante los retos y obstáculos que se nos presentan. Me pareció muy interesante el tema de la innovación en la gestión



pública y los vídeos y bibliografía suministrada, la verdad no tenía información de estas experiencias en nuestro país y en otros países”.

- “Considero importante el tema para elevar el compromiso y la vocación de servicio de los funcionarios que atienden al ciudadano en los diferentes canales de atención, sugiero que es bastante el tiempo que se dedica en el desarrollo del curso y bastante el interés que despierta en los participantes por lo que sería importante obtener una certificación de curso y aprobó y no sólo de participación”.
- “Observación que hayan muchos más simulacros de prácticas en cuanto al servicio a la ciudadanía por parte de los docentes”.
- “De acuerdo a las actividades que se realizaron presencialmente, me parecieron optimas, esto ayuda a afianzar algunos conocimientos que no se logran adquirir fácilmente con solo lectura, la experiencia de hacer un taller con la ciudadanía directamente involucrada deja más claro los defectos y fortalezas que existe en el servicio al cliente”.
- “Las actividades presenciales enriquecen mucho el curso. Desarrollar esas experiencias en vivo y en directo, son una forma diferente de fortalecer el desempeño diario. Por otra parte, las encuestas que están propuestas son difíciles de desarrollar por la cantidad de tiempo que es necesario asignarle”.
- “El curso es constructivo y genera impacto en la complementación de nuevos conocimientos”.
- “La metodología y contenidos muy buenos y prácticos para el ejercicio que realizamos en las entidades de cara a los ciudadanos”.
- “El curso me pareció en términos generales muy bueno, pero más que eso ya va en cada persona, que lo aproveche y la enseñanza que obtenga”.
- “En los últimos módulos evidencí unos errores de visualización, ya que avanzando en el contenido, se devolvía a páginas anteriores. Considero como recomendación, no limitar el tiempo para adelantar actividades. Particularmente me ocurrió que dispuse de algún tiempo durante la segunda semana para adelantar actividades del siguiente módulo, sin embargo esta posibilidad no está habilitada y puede ayudar en el caso que posteriormente no se cuente con el tiempo suficiente para el desarrollo de las actividades. El primer módulo (carro) estaba muy lleno de información, tal vez sea posible ampliar el número de vistas o páginas para desarrollar el contenido y no hacerlo tan denso. También sugeriría que el contenido de los módulos pueda visualizarse en pdf. Sugeriría para eventos futuros, poder conocer experiencias actuales de otras



entidades frente a como abordan el Servicio al Ciudadano, a manera de ejemplos prácticos”.

4.2 Fortalezas

- Este curso virtual facilita el trabajo colaborativo, el acceso a foros, talleres y material multimedia que enriquecen y afianzan los conocimientos en temas de servicio a la ciudadanía.
- La plataforma es muy amigable con los usuarios y los contenidos son muy claros al no ser tan extensos, esto facilita la comprensión y el desarrollo de los módulos allí estipulados.
- El curso desarrollado contribuye a la ampliación del margen de cobertura en temas de capacitación, eliminando barreras de lugar y tiempo, permitiendo estudiar desde diferentes lugares de la ciudad.
- La interacción que se da entre servidores de varias entidades que pertenecen a sectores administrativos con misionidades diferentes, permite el constante aprendizaje a través de experiencias vivenciales que dejan una mayor recordación.
- Se destacan los talleres presenciales realizados en el marco del curso virtual, ya que a través de metodologías didácticas logran afianzar los conocimientos y permiten un acercamiento e interacción entre los participantes y tutores. Además, permiten a los estudiantes conocer otras herramientas que les ayudan en la identificación de fortalezas y debilidades, con las cuales se pueda establecer y ejecutar un plan de mejoramiento que les permita fortalecer el servicio que brindan a la ciudadanía.
- Siempre hay un constante interés por parte de los servidores del Distrito, en participar en este tipo de actividades que contribuyen con la actualización de los conocimientos en temas de servicio a la ciudadanía.

4.3 Debilidades

- La disciplina y constancia que se requieren por parte de los servidores participantes del curso, es mayor, razón por la cual se evidencia poca participación en los foros de discusión y en las actividades en las que se deben analizar y profundizar temáticas.
- El riesgo constante con la ocurrencia de fallas de tipo tecnológico, que puedan generar retrasos e interrupciones en los cronogramas de trabajo establecidos.



- Las altas cargas laborales de los servidores inscritos y el poco manejo en los horarios laborales, repercuten negativamente en la baja participación de los mismos en los talleres presenciales.
- La deserción de los estudiantes que participan en el curso virtual sigue siendo alta.
- Seis entidades no participaron en las sesiones presenciales.

5. Propuestas de mejora

- Se debe ajustar técnicamente la plataforma, con el fin de que se puedan realizar no solo cargues de información correspondiente a actividades atrasadas, sino también actividades futuras, previendo la, en muchas ocasiones, poca disponibilidad de tiempo de los estudiantes inscritos.
- La actividad podría tener una duración de un mes, de tal forma que los estudiantes desarrollen las actividades en un menor tiempo y logren entregar sus trabajos.
- La reunión de inicio debería ser más corta y efectiva, disminuyendo los tiempos de explicación del uso de la plataforma y haciendo énfasis en algunos de los temas a tratar.
- Debido a que muchas de las entidades con anterioridad han participado de forma activa en el taller de lenguaje claro realizado por la Veeduría Distrital, se debería replantear esta actividad, o buscar incorporar nuevos contenidos, de forma que no sea repetitiva para los estudiantes.
- Realizar una retroalimentación con los directivos de las entidades participantes, para mostrar los resultados más relevantes del curso y las propuestas de los servidores. Involucrar a la Alta Dirección en el desarrollo del curso, bien sea en alguno de los módulos o en un taller presencial.
- Integrar al curso virtual nuevas actividades y nuevos contenidos que logren captar la atención de los participantes para que trabajen activamente y logren culminar en su totalidad el curso.
- Se sugiere dar un peso diferencial a las actividades, de tal forma que aquellas que tienen un menor nivel de dificultad como foros de discusión o encuestas de percepción, tengan un menor peso porcentual, y aquellas que implican un mayor esfuerzo y dedicación tengan un mayor peso, de tal forma que sean certificados los estudiantes que tuvieron un nivel de esfuerzo mayor en el desarrollo del curso virtual.



- Se sugiere remitir un comunicado a las entidades que harán parte de la oferta formativa, de tal forma que se encuentren en disposición de brindar el tiempo y elementos necesarios a sus servidores para el desarrollo de los cursos virtuales.

6. Principales aportes de los estudiantes a la mejora del servicio a la ciudadanía

Durante el desarrollo del curso virtual, los estudiantes identificaron algunas debilidades que no permiten una adecuada prestación del servicio a la ciudadanía en cada una de sus entidades, por lo cual establecieron unos desafíos sobre los cuales se resaltan los siguientes:

- Implementar estrategias efectivas para la atención de personas con discapacidad, así como capacitar a todos los servidores públicos respecto del Servicio a la Ciudadanía como una misión de todos.
- Contar con una dependencia y/o proceso de Servicio a la Ciudadanía que lidere la atención integral y que tenga el objetivo de lograr el compromiso decidido de todos los colaboradores, en una cultura de servicio donde la responsabilidad de un adecuado y efectivo proceso de atención sea de cada uno.
- Empoderar a los ciudadanos, brindándoles la información necesaria que les genere conocimiento de las diferentes competencias de las entidades que hacen parte de la Administración Distrital y así lograr hacer efectivo el goce de sus derechos y deberes.
- Uno de los retos principales es utilizar las herramientas de caracterización de los ciudadanos, que permitan identificar sus necesidades e incluirlos en la formulación de los planes, programas o proyectos que sean de interés para ellos. Esto, fortalecerá la percepción de confianza y utilidad de la participación que los ciudadanos pueden tener con la ciudad.
- Capacitar a todos los servidores incluyendo a los niveles directivos, ya que cuando el equipo humano tiene ideas sólidas sobre la importancia que tiene el rol que desempeña, es mucho más sencillo garantizar el servicio digno y de calidad como un derecho de los ciudadanos.
- Contar con espacios de atención que cuenten con las condiciones apropiadas que garanticen no solo la accesibilidad al medio físico, sino también a los espacios virtuales y telefónicos, especialmente a las personas con algún tipo de discapacidad.



Informe de lecciones aprendidas
segunda cohorte del curso virtual de
Servicio a la Ciudadanía (Vigencia
2018)

Referencias

Departamento Nacional de Planeación. (9 de diciembre de 2013). *Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano*. [Documento CONPES 3785].

Recuperado

http://www2.igac.gov.co/igac_web/normograma_files/CONPES%203785%20DE%202013.pdf.

Alcaldía Mayor de Bogotá. (22 de mayo de 2014). *Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C.*

[Decreto 197 de 2014]. Recuperado de

<http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=57396>

FIN.