



**VEEDURÍA
DISTRITAL**

Prevención • Transparencia • Incidencia

**INFORME DE LECCIONES APRENDIDAS PRIMERA
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., septiembre de 2018



Informe de lecciones aprendidas
primera 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
Aura María Gutiérrez Pérez
Laura Catalina Posada Morales

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.....	12
4.1 Retroalimentación de los estudiantes.....	13
4.2 Principales aportes de los estudiantes a la mejora del servicio a la ciudadanía.....	14
4.3 Fortalezas	15
4.4 Debilidades	16
5. Propuestas de mejora.....	17
Referencias	18

Lista de Tablas

<i>Tabla 1.</i> Servidores inscritos por Entidad	9
<i>Tabla 2.</i> Porcentaje de estudiantes certificados	10

Lista de Figuras

<i>Figura 1.</i> Estructura curso virtual	7
<i>Figura 2.</i> Promedio de asistencia a talleres presenciales por Entidad	12



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 ahondar 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 primera 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 adopta 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

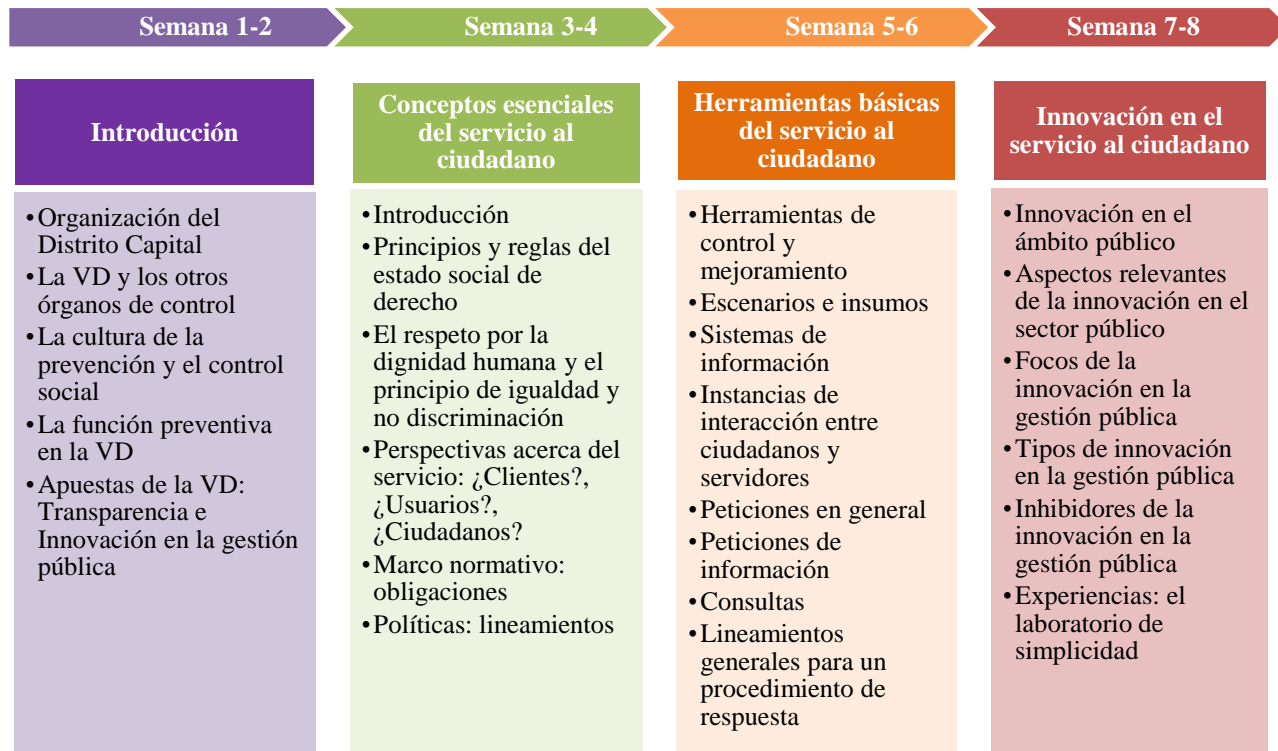
2.1 Objetivo del Curso Virtual

Esta oferta formativa innovadora busca que los participantes del curso virtual logren apropiarse 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 para 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 abril y mayo del presente año, tuvo un total de 104 servidores del Distrito Capital inscritos, representantes de 28 entidades del Distrito Capital, así:

Tabla 1. Servidores inscritos por Entidad

<i>Entidad</i>	<i>No. Servidores inscritos</i>
Secretaría Distrital de Gobierno	13
Transmilenio S.A.	10
Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.	9
Instituto Distrital de las Artes	8
Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente E.S.E.	7
Secretaría Distrital de la Mujer	7
Secretaría Distrital de Hacienda Distrital	6
Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones	6
Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital	5
Universidad Distrital Francisco José de Caldas	4
Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	4
Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático	4
Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá	3
Secretaría Distrital de Planeación	2
Personería de Bogotá	2
Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte	2
Veeduría Distrital	1
Lotería de Bogotá	1
Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial	1
Secretaría Distrital de Salud	1
Secretaría Distrital de Ambiente	1
Orquesta Filarmónica de Bogotá	1
Empresa de Acueducto y Alcantarillado y Aseo de Bogotá	1
Empresa Metro de Bogotá S.A.	1
Jardín Botánico José Celestino Mutis	1
Instituto Distrital de Turismo	1
Terminal de Transportes S.A.	1
Capital Salud EPS-S SAS	1
<i>Total</i>	104

Fuente: elaborada por la Veeduría Distrital.

El mayor número de servidores inscritos se concentra en la Secretaría Distrital de Gobierno con trece participantes, Transmilenio S.A., con diez representantes, y la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E., con nueve servidores inscritos.

Tabla 2. Porcentaje de estudiantes certificados

<i>Entidad</i>	<i>Estudiantes certificados</i>	<i>Porcentaje de estudiantes certificados</i>
Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte	2	100%
Empresa Metro de Bogotá S.A.	1	100%
Veeduría Distrital	1	100%
Lotería de Bogotá	1	100%
Transmilenio S.A.	9	90%
Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	3	75%
Universidad Distrital Francisco José de Caldas	3	75%
Secretaría Distrital de la Mujer	5	71%
Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital	3	60%
Personería de Bogotá	1	50%
Instituto Distrital de las Artes	4	50%
Secretaría Distrital de Gobierno	6	46%
Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente E.S.E.	3	43%
Secretaría Distrital de Hacienda Distrital	2	33%
Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá	1	33%
Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático	1	25%
Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones	1	17%
Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.	1	11%
Secretaría Distrital de Planeación	0	0%
Secretaría Distrital de Ambiente	0	0%
Instituto Distrital de Turismo	0	0%
Capital Salud EPS-S SAS	0	0%
Empresa de Acueducto y Alcantarillado y Aseo de Bogotá	0	0%
Jardín Botánico José Celestino Mutis	0	0%
Orquesta Filarmónica de Bogotá	0	0%
Secretaría Distrital de Salud	0	0%
Terminal de Transportes S.A.	0	0%
Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial	0	0%
<i>Total</i>	48	46%

Fuente: elaborada por la Veeduría Distrital.



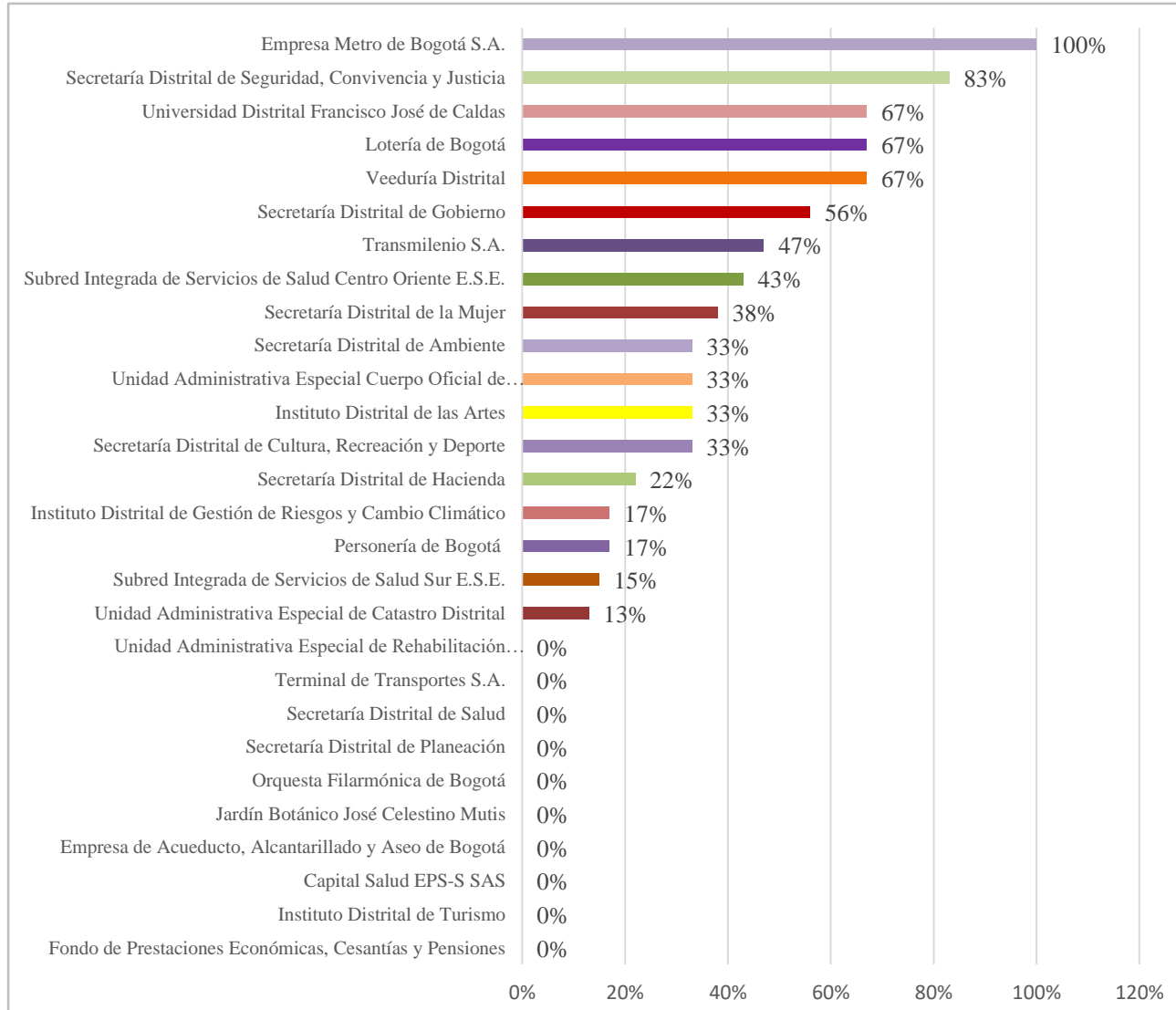
De los 104 servidores inscritos, se obtuvo un total de 48 estudiantes certificados que corresponden al 46% del total del curso. Se destacan la Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte, la Empresa Metro de Bogotá S.A., la Veeduría Distrital y la Lotería de Bogotá como las 4 entidades de las cuales, la totalidad de servidores inscritos terminaron satisfactoriamente el curso.

Por otra parte, se evidencia que en diez entidades participantes, los servidores inscritos no aprobaron el curso. Estas entidades corresponden a:

- Secretaría Distrital de Planeación
- Secretaría Distrital de Ambiente
- Instituto Distrital de Turismo
- Secretaría Distrital de Salud
- Capital Salud EPS-S- SAS
- Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá
- Jardín Botánico José Celestino Mutis
- Orquesta Filarmónica de Bogotá
- Terminal de Transportes S.A.
- Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial

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. Promedio 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:

- “Me parecieron pertinentes los contenidos, aunque la organización del curso se puede mejorar”.
- “Para mi este tema fue de mucho interés, aunque no pude asistir en forma presencial a los talleres por tiempo, aprendí con toda la información que nos facilitaron, también que este tema no solo es para personas del área de atención al usuario sino para todos para que se den cuenta que de ellos depende un buen servicio”.
- “Desafortunadamente no se pudo participar como se hubiera querido debido a situaciones ajenas a mi voluntad. Pero el que se realicen estos cursos periódicamente nos actualiza en el servicio a la ciudadanía”.
- “Este curso me dejó muchas enseñanzas y resolví muchas inquietudes, también sugiero que nos falta más tiempo para poder desarrollarlo ya que tenemos personas que estudiamos y trabajamos y no contamos con tiempo disponible”.
- “El curso puede tener un poco más de profundización en contenidos, aunque para un nivel básico está muy bien realizado. Las sesiones presenciales son difíciles teniendo en cuenta que en algunas oportunidades se cruzan con agenda en temas de trabajo. Agradezco el curso lo considero muy valioso”.
- “Excelente curso, amigable, de contenidos excelentes, una plataforma muy ágil y muy divertido de realizar”.
- “Excelente información, muchas gracias. Una observación, la interacción entre todo el grupo debe ser más participativa. Claro que eso depende de nosotros como estudiantes”.
- “En general fue muy bueno”.
- “Es una herramienta útil para que todos los servidores públicos afiancemos conocimientos para brindar una atención de calidad a los ciudadanos, por lo tanto como sugerencia sería ampliar la intensidad horaria, adicionalmente se sugiere que los talleres presenciales tuviesen dos horarios opcionales para que en las entidades puedan asistir todos los servidores de servicio al ciudadano sin afectar la prestación del servicio, finalmente se solicita se estudie la posibilidad de generar un certificado que

indique a los funcionarios que curso y aprobó y para los contratistas uno que se ajuste según la normatividad vigente”.

- “Principalmente dar las gracias, fue una experiencia agradable, necesaria y es bueno que se siga llevando a muchas partes en donde seguramente no conocen nada de lo que es el servicio al ciudadano”.
- “Fue un curso muy bien estructurado, claro y completo. Como sugerencia podría decir que sería importante realizar un coaching de servicio para con ello desarrollar más habilidades en la atención al usuario”.
- “En general considero que la metodología del curso es adecuada, no obstante, en mi entidad varios adelantamos las actividades del curso al tiempo, por un lado, facilito el desarrollo de las mismas, pero por el otro fue difícil aplicar las encuestas al no haber muestras suficientes para cada uno”.
- “Muy buenos contenidos. Los talleres presenciales muy completos y nada aburridos. La retro alimentación con los tutores no la sentí ni en el curso virtual ni en los talleres presenciales”.

4.2 Principales aportes de los estudiantes a la mejora del servicio a la ciudadanía

Los estudiantes durante el desarrollo del curso virtual, 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:

- Lograr generar consciencia en todos los funcionarios de la Entidad, sobre la importancia de brindar un servicio a la ciudadanía de calidad, digno e igualitario, sin importar la dependencia desde la cual ejerzan sus funciones.
- Implementar sistemas con tecnología de punta, que permitan optimizar la gestión, reduciendo el exceso de las actividades operativas y así garantizar servicios eficientes y eficaces que generen resultados positivos.
- Se debe dar continuidad a los procesos formación y cualificación a los servidores, funcionarios y/o empleados en temas que involucran innovación y servicio a la ciudadanía, a través de jornadas de sensibilización que logren generar empatía y disposición, y brinden herramientas que generen calidad y oportunidad en las respuestas dadas a los diferentes requerimientos interpuestos por la ciudadanía, mejorando así los niveles de confianza en la Administración Distrital.

- Se requiere una revisión periódica de las debilidades evidenciadas para desarrollar las acciones de mejora a que haya lugar.
- Un desafío grande que involucra a las personas con discapacidad auditiva y visual, consiste en brindar los medios adecuados que les garanticen la misma oportunidad de acceso a la información y la autonomía a la hora de gestionar los trámites con oportunidad, permitiéndole a este segmento de ciudadanía, sentirse parte útil e importante de la sociedad.
- Dimensionar y caracterizar la población, realizar un estudio estadístico que contenga parámetros que le permitan a la Entidad prever la mayoría de situaciones posibles a las que se pueda enfrentar y así implementar estrategias de atención idóneas para asistir a la ciudadanía de manera precisa y oportuna, de acuerdo con los requerimientos presentados e identificados.
- Por una parte, garantizar que los funcionarios cuenten con conocimientos especializados en enfoque de derechos y servicio a la ciudadanía, por otro lado, que la entidad garantice la formación continua en estas temáticas. Crear o acondicionar las instalaciones físicas a fin de atender de forma digna a los ciudadanos que pueden tener algunas limitaciones físicas.

4.3 Fortalezas

- El taller contribuye a la promoción de la innovación, en la medida en que incorpora elementos que permiten conocerla y apropiarla a través de un proceso de intercambio colaborativo, tanto en el módulo virtual como en las sesiones presenciales.
- La principal fortaleza identificada en la implementación del curso es la flexibilidad con la que cuentan los estudiantes para el cargue de las actividades propuestas, aspecto que permite desarrollar las actividades en los tiempos y espacios con los que se cuenta, y propicia obtener un mayor número de estudiantes con la posibilidad de finalizar el curso virtual.
- La interfaz de la plataforma permite una adecuada interacción entre los estudiantes y los tutores, facilitando la comunicación y estableciendo canales adecuados para la respuesta a inquietudes.
- El número de estudiantes participantes de cada uno de los grupos de trabajo se encuentra acorde con la capacidad de respuesta de los tutores virtuales.
- Los talleres presenciales permiten abordar las principales temáticas expuestas de una forma didáctica y responder a las inquietudes presentadas por los estudiantes,

ahondando en los aspectos que han generado mayor dificultad para apropiación en el desarrollo del curso virtual.

- Los talleres presenciales realizados en el curso virtual logran afianzar los conocimientos y permiten un acercamiento e interacción entre los participantes y tutores, además permiten conocer otras herramientas que los acerca a mejorar su servicio e identificar fortalezas y debilidades en la prestación del servicio, es el caso del taller de lenguaje claro y el taller presentado por el Laboratorio de Innovación para la Gestión Pública Distrital – LABcapital.
- Los recursos normativos que le son entregados a los participantes del curso por medio de la plataforma virtual permiten afianzar su conocimiento en su rol como servidores y brindar las herramientas necesarias para una adecuada atención e interiorización de los conceptos trabajados.
- Las retroalimentaciones y discusiones que se presentan en el curso virtual permiten afianzar conocimientos en temas de servicio a la ciudadanía y construir desde el día a día propuestas de mejora para el servicio que se pueden implementar en cada una de las entidades.
- El conocimiento de las herramientas de evaluación utilizadas por la Veeduría Distrital para evaluar los Sistemas de Servicio a la Ciudadanía, permiten que los participantes se apropien de estas, las adopten de acuerdo al quehacer de su entidad y logren identificar aspectos positivos y negativos para construir un mejor servicio.
- Los participantes del curso virtual desarrollan habilidades para ser servidores más críticos y con mayor apropiación de la importancia del servicio a la ciudadanía en todas las entidades del orden Distrital.

4.4 Debilidades

- Se evidencia que, aunque muchos participantes no desarrollaron algunas de las actividades propuestas, relacionadas con el análisis y definición de estrategias de mejoramiento, si fueron certificados, por cuanto desarrollaron actividades con una menor dificultad como encuestas de percepción y foros de discusión.
- El curso se encuentra definido para la realización por parte de servidores de atención a la ciudadanía, sin embargo, se evidencia que, debido a los contenidos del mismo, puede ser beneficioso para ser desarrollado por otros servidores de las entidades públicas.
- No se cuenta con disposición total de los estudiantes para la asistencia a los talleres presenciales, debido a las cargas laborales que presentan en cada una de las entidades.

- La deserción de los estudiantes que participan en el curso virtual es alta.
- Los estudiantes son poco participativos en el foro de discusión y en las actividades en las que deben analizar y profundizar.

5. Propuestas de mejora

- Realizar una evaluación al iniciar el curso virtual que permita identificar los conocimientos previos de cada estudiante, y así organizar los grupos de trabajo, de tal forma que se avance según sus bases y se haga mayor énfasis en los estudiantes que no tienen conocimientos previos.
- La actividad 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, 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.



Informe de lecciones aprendidas
primera 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>