



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE
Instituto Distrital de Patrimonio Cultural

INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL

PROCESO DE GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

DOCUMENTACIÓN BUENAS PRÁCTICAS

Una buena práctica es una experiencia que se ha implementado con resultados positivos, es eficaz y útil en un contexto concreto. En la Dirección de Gestión del Conocimiento de Función Pública estamos interesados en conocer sus buenas prácticas.

Por lo anterior, agradecemos registrar los datos generales y características específicas de una de las experiencias más relevantes que hayan sido identificadas en su área y/o entidad como buena práctica:

Nombre del área y/o entidad	Proceso de Atención a la Ciudadanía	Persona responsable de la experiencia	Equipo de trabajo Atención a la Ciudadanía
Correo electrónico institucional	eugenia.arboleda@idpc.gov.co	Cargo	
Numero de contacto celular/fijo		Fecha de diligenciamiento	noviembre de 2022

Por favor responder de forma concreta y usando el lenguaje más claro posible

¿Qué nombre describe mejor la experiencia?	Medición de la satisfacción de los y las ciudadanas, al momento de acceder a los trámites y servicios del IDPC
¿Cuál es la entidad líder de la experiencia?	Proceso de Atención a la Ciudadanía - IDPC
¿Qué tipo de experiencia diseñó y ejecutó la entidad?	Es una estrategia transversal a todas las subdirecciones del IDPC.

¿Cuál fue la razón, problema y/o necesidad que originó la experiencia?

En el año 2021 la Contraloría Distrital hace un hallazgo con respecto a que el IDPC no contaba con una herramienta para medir la satisfacción de sus diferentes trámites y servicios, tomando este como una oportunidad de mejora, desde el proceso de atención a la ciudadanía se empieza a identificar que la satisfacción se estaba midiendo de manera desarticulada y con documentos no controlados por la entidad.

En este sentido, se reformula la encuesta de atención a la ciudadanía y se empieza un trabajo con las diferentes áreas misionales para que cada una de ellas pueda generar una encuesta y de esta manera poder acceder a información de los y las ciudadanas que demandan sus trámites o servicios.

En qué departamento y municipio se llevó a cabo la buena práctica?	Bogotá.
¿En qué periodo se implementó la experiencia?	15 de febrero de 2022 a 30 de septiembre de 2022 fecha en la que se hace corte para entregar el reconocimiento "Ciudadanía y Transparencia". Se siguen haciendo las mediciones hasta el mes de diciembre.

<p>¿A quién o quiénes va dirigida la experiencia?</p>	<p>A la ciudadanía que demanda los trámites y servicios del IDPC</p>
<p>¿Cuál es el objetivo de la experiencia?</p>	
<p>Implementar nuevas formas de interactuar con los y las ciudadanas, para ello debe desarrollar nuevas ideas para satisfacer las necesidades sociales y crear nuevas relaciones con las comunidades, que cada vez demandan una mayor participación.</p>	
<p>¿Qué beneficios generó la experiencia?</p>	
<p>El primer beneficio fue la creación de una herramienta homogénea (encuestas) para todas las áreas involucradas en la prestación de los trámites y servicios y, como consecuencia de eso, cuestionarse desde cada área lo que se quiere conocer de sus usuarios.</p> <p>Se logra también sistematizar el proceso de evaluación de la atención, incorporando diferentes canales para recibir la información (Presenciales y virtuales). Así mismo, se pudo identificar cómo nos percibe la ciudadanía y conocer las debilidades y problemas que cada área tiene con respecto a la atención.</p> <p>Se logró establecer una línea base y un indicador de satisfacción que se mide mes a mes.</p>	
<p>¿A cuántos y a quiénes benefició la experiencia?</p>	
<p>Desde la incorporación de las encuestas en marzo de 2022 y con corte a 30 de septiembre de 2022 se pudo medir que se han atendido a 2788 ciudadanos, de los cuales 1049 respondieron las encuestas, lo que ha aportado gran información al IDPC.</p>	
<p>¿Qué metodología se usó para desarrollar la experiencia?</p>	
<p>En primer lugar, se trabajó con las áreas involucradas en la prestación de los trámites y servicios. Posteriormente se elaboraron las preguntas y se pilotearon con grupos focales de la ciudadanía para ver si responden a las necesidades. Finalmente se diseñó una matriz y un informe mensual que permita compilar y analizar toda la información.</p>	
<p>¿Cuáles fueron las etapas o fases para el desarrollo de la experiencia?</p>	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Identificación del estado del arte (Qué se tiene). Contexto. 2. Identificar la práctica y encuadrar el proceso: Establecer objetivos; Determinar qué se quiere preguntar; a quienes; por qué esa pregunta y no otra; para qué el proceso. Diseño de las encuestas; elaborar índice de satisfacción. 3. Testeo: Grupos focales. 4. Recoger y organizar la información. 5. Analizar los resultados iniciales y ajustar: Observar los resultados del índice de satisfacción; Incorporar herramientas tecnológicas (Códigos QR, tabletas) 6. Documentar y preparar la comunicación: Realizar informes de resultados. 7. Compartir con otros para generar cambio: Se realiza evento de reconocimiento al mejor servidor y equipo de trabajo en Atención a la ciudadanía a partir de los resultados de las encuestas. 	
<p>¿Qué tipo de material se elaboró y desarrolló a partir de la identificación de la experiencia?</p>	
<p>Replanteamiento de los informes de satisfacción, matrices. Se mejoró el manual de atención a la ciudadanía. Se incluyó una propuesta de interacción del Defensor de la Ciudadanía Se propusieron y actualizaron encuestas en diferentes versiones para tartar de llegar de manera más efectiva a los públicos.</p>	
<p>¿Recibió algún tipo de apoyo para desarrollar la experiencia?</p>	

Se obtuvo apoyo de la oficina de planeación de IDPC, y de la Subdirección de Gestión Corporativa.
¿Cuáles fueron las fuentes y montos totales de financiación de la experiencia?
Para el desarrollo la experiencia se contó con dos colaboradores que invertían el 30 por ciento del tiempo del contrato en el desarrollo de la experiencia y una tercera colaboradora encargada de entregar y recaudar el 70 por ciento de las encuestas.
¿La experiencia ha sido validada con las partes interesadas / beneficiarios finales?
<p>Contar con esta herramienta nos permitió tener una caracterización poblacional y conocer las apreciaciones con respecto a servicios e idoneidad de los y las colaboradoras que atienden a la ciudadanía para poder exaltar y reconocer lo que como equipo de trabajo se está logrando.</p> <p>Desde la incorporación de las encuestas en marzo de 2022 y con corte a 30 de septiembre de 2022 se pudo medir que se han atendido a 2788 ciudadanos, de los cuales 1049 respondieron las encuestas, lo que ha aportado gran información al IDPC.</p>
¿La experiencia ha recibido algún tipo de reconocimiento nacional o internacional? (pregunta opcional)
La experiencia no ha recibido ningún tipo de reconocimiento.
¿Por qué su experiencia puede considerarse innovadora¹?
Porque encontramos una herramienta que ya se venía aprovechando pero que no había sido lo suficientemente aprovechada por los diferentes profesionales encargados de la atención a la ciudadanía. Este ejercicio de medición resulta muy valioso en la medida que Podemos acercarnos a las expectativas y necesidades de nuestros grupos de interés de una manera más próxima.
¿Cuál fue la utilidad de la experiencia?
La utilidad es diaria porque permite avanzar en la caracterización de los grupos de interés del IDPC. Permite autoevaluarse y definir objetivos que permitan avanzar en la atención a la ciudadanía.
¿Cuáles fueron los resultados alcanzados?
Los resultados en términos cualitativos y cuantitativos aparecen referenciados en el documento anexo.
¿Qué desafíos se presentaron en esta experiencia? ¿Cómo fueron abordados?
Como es un ejercicio que está empezando a fortalecerse, se reconoce que no existe una cultura de la medición de la satisfacción, por lo tanto, se viene trabajando con las diferentes áreas del Instituto en la sensibilización y concientización de la importancia de aplicar las encuestas para poder medir, analizar y corregir los diferentes procesos. Adicionalmente, la falta de incorporación de instrumentos tecnológicos más ágiles y precisos en la cotidianidad del ejercicio han ralentizado la moderna interacción con la ciudadanía.
¿Cuáles fueron las lecciones aprendidas para la entidad?
Esta práctica podría hacerse sostenible en la medida en que todas las áreas misionales conozcan las ventajas de tener una caracterización de sus grupos de interés, además de mantener un ejercicio sistemático de tabulación y revisión periódica de las encuestas, con esto, se viene garantizando una

información más acertada y confiable, además se puede empezar a trabajar en prácticas que incrementen los porcentajes de diligenciamiento de las herramientas para medir la satisfacción.

Registre información adicional que considere relevante sobre la experiencia

Los recursos utilizados aparecen referenciados en el documento anexo.

Si la implementación en su área/entidad se realizó con algún tipo de recurso (carteles, fotografías, video y audio, etc.) es de gran valor adjuntarlos con el formato, de ser posible

Los recursos utilizados aparecen referenciados en el documento anexo.

¿Como área/entidad autoriza que la información contenida en este formato pueda ser difundida con otras áreas y/o entidades?

Sí No

Si desea conocer buenas prácticas en el marco del modelo integrado de planeación y gestión (MIPG), indique el (los) tema(s) en particular

Fuente: adaptación hecha por la Dirección de Gestión del Conocimiento del formulario de postulación al Premio Nacional de Alta Gerencia de Función Pública

Nota: Los datos recolectados en esta ficha serán tratados bajo lo dispuesto en la ley 1581 de 2012, "Por el cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales".