|  |
| --- |
| 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** | Atención a la ciudadanía, Transparencia y Acceso a la Información Pública | **Persona responsable de la experiencia** | Camila Giraldo Rivera |
| **Correo electrónico institucional** | Camila.giraldo@idpc.gov.co | **Cargo** | Profesional Especializada |
| **Numero de contacto celular/fijo** | 3213207376 | **Fecha de diligenciamiento** | 10/01/2024 |
| *Por favor responder de forma concreta y usando el lenguaje más claro posible* |
| **¿Qué nombre describe mejor la experiencia?** | Sensibilización al personal de vigilancia del IDPC en la atención a personas con discapacidad. |
| **¿Cuál es la entidad líder de la experiencia?**  | Atención a la ciudadanía, Transparencia y Acceso a la Información Pública. |
| **¿Qué tipo de experiencia diseñó y ejecutó la entidad?**  | Es una estrategia de sensibilización transversal a todo el personal de vigilancia del IDPC, en cómo atender a personas con discapacidad.  |
| **¿Cuál fue la razón, problema y/o necesidad que originó la experiencia?**  |
| Teniendo en cuenta que el personal de vigilancia del Instituto es el primer punto de contacto con la ciudadanía, desde el Proceso de Atención a la Ciudadanía se observó el desconocimiento de éste en cómo abordar a las personas con discapacidad, por lo tanto, se identificó la necesidad de sensibilizar a este personal para que puedan prestar un apoyo idóneo a las personas en condición de discapacidad.  |
| **¿En qué departamento y municipio se llevó a cabo la buena práctica?**  | Bogotá |
| **¿En qué periodo se implementó la experiencia?**  | Entre los meses de junio y octubre de 2024 |
| **¿A quién o quiénes va dirigida la experiencia?** | Al personal de vigilancia con beneficio para las personas con discapacidad. |
| **¿Cuál es el objetivo de la experiencia?** |
| Sensibilizar al personal de vigilancia en el recibimiento y atención a personas con discapacidad para que puedan prestarles un apoyo idóneo. |
| **¿Qué beneficios generó la experiencia?**  |
| 1. El primer beneficio fue crear conciencia de la importancia de atender adecuadamente a las personas con discapacidad.
2. Visibilizar a las personas con discapacidad.
3. Apropiarse de consejos para interactuar con una persona con discapacidad.
4. Institucionalizar el proceso de sensibilización al personal de vigilancia, de tal manera que, independiente de los cambios de personal, las sensibilizaciones sean recurrentes.
5. Mejora en la prestación y atención de los servicios en el canal presencial.

  |
| **¿A cuántos y a quiénes benefició la experiencia?** |
| Benefició a todo el personal de vigilancia, especialmente a los y las vigilantes que se encuentran en los puntos de atención a la ciudadanía. El número de vigilantes capacitados fue de 12.  |
| **¿Qué metodología se usó para desarrollar la experiencia?** |
| La metodología consistió en visitar los diferentes puntos de atención y preguntarle a los y las vigilantes qué conocen y saben acerca de las personas con discapacidad. Se indagó si sabían cómo abordar una persona en silla con ruedas, con bastón, entre otras condiciones y, a partir de las respuestas, se construía un diálogo que finalizaba con la lectura y reflexión de un documento llamado “Consejos para interactuar con una persona en situación de discapacidad.”  |
| **¿Cuáles fueron las etapas o fases para el desarrollo de la experiencia?**  |
| 1. Identificación del problema.
2. Planteamiento de alternativas y soluciones para abordar el problema.
3. Elaboración del documento “Consejos para interactuar con una persona en situación de discapacidad”.
4. Organización de las charlas y desarrollo de las sensibilizaciones.
5. Repetición de las sensibilizaciones.
 |
| **¿Qué tipo de material se elaboró y desarrolló a partir de la identificación de la experiencia?** |
| Como documento central se elaboró la llamada “Consejos para interactuar con una persona en situación de discapacidad”. Adicionalmente, el proceso cuenta con un [Protocolo de atención presencial](https://idpc.gov.co/Transparencia/Atenci%C3%B3n%20al%20Ciudadano%202019/2023/abril/Protocolo_para_la_atencion_presencial_V2.pdf) actualizado en el mes de abril, en el cual se incluyeron los lineamientos de atención a personas con discapacidad de una manera más detallada.  |
| **¿Recibió algún tipo de apoyo para desarrollar la experiencia?**  |
| La experiencia surgió y se desarrolló directamente desde el Proceso de Atención a la ciudadanía. No obstante, se consultaron documentos de la Secretaría General y otros documentos externos.  |
| **¿Cuáles fueron las fuentes y montos totales de financiación de la experiencia?** |
| Para el desarrollo de la experiencia se contó con dos colaboradores que invirtieron el 20% del tiempo mensual del contrato, en el desarrollo de la experiencia y la elaboración y cumplimiento de los documentos.  |
| **¿La experiencia ha sido validada con las partes interesadas / beneficiarios finales?**  |
| Al consultar al personal de vigilancia, indicaron que en una oportunidad llegó al punto de atención de la sede Palomar del Príncipe una persona en silla con ruedas que venía con acompañante, por lo que no fue necesario aplicar las instrucciones. Sin embargo, manifestaron recordar los consejos y estuvieron atentos a si se requería algún tipo de apoyo adicional.  |
| **¿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 innovadora[[1]](#footnote-1)?** |
| La experiencia puede considerarse innovadora teniendo en cuenta que se habían tenido en cuenta las necesidades de la población con discapacidad desde una perspectiva teórica y no práctica, con lo cual se logra dar visibilidad a esta población. |
| **¿Cuál fue la utilidad de la experiencia?** |
| La utilidad de la experiencia se materializa en el momento de desplegar una atención amable, cordial y con naturalidad por parte del personal de vigilancia en el momento que se requiera. Siempre es de gran utilidad conocer y saber qué hacer en determinas circunstancias.  |
| **¿Cuáles fueron los resultados alcanzados?**  |
| En cuanto a los resultados alcanzados se puede decir que se cuenta con un personal de vigilancia capaz de reaccionar adecuadamente ante la presencia personas con discapacidad. Así mismo, este ejercicio visibiliza a las personas con discapacidad e institucionaliza este tipo de actividades. |
| **¿Qué desafíos se presentaron en esta experiencia? ¿Cómo fueron abordados?** |
| El primer desafío inició con reconocer el desconocimiento en cómo abordar amable y adecuadamente a las personas con discapacidad. El siguiente desafío consistió en crear una herramienta que permitiera introducir una cultura integral en atención a la ciudadanía que respondiera a la necesidad de saber qué hacer ante la presencia de una persona con discapacidad, para lo cual se elaboró el documento con los consejos. Finalmente, la apropiación de los conceptos fue importante, así que se decidió realizar las sensibilizaciones de forma periódica.  |
| **¿Cuáles fueron las lecciones aprendidas para la entidad?**  |
| Esta práctica podría hacerse sostenible en la medida en que todas las áreas en las que se tiene contacto con la ciudadanía, conozcan los consejos para saber cómo interactuar con las personas con discapacidad y se complemente con mejores asesorías o especialistas en el tema.  |
| **Registre información adicional que considere relevante sobre la experiencia**  |
| N/A |
| **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**  |
| * Consejos para interactuar con una persona en situación de discapacidad.
* Proceso cuenta con un Protocolo de atención presencial actualizado.
 |
| ¿Como área/entidad autoriza que la información contenida en este formato pueda ser difundida con otras áreas y/o entidades?[x] 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".*

1. La innovación se entiende como la creación o adaptación de conocimientos en los procesos de gestión institucional, para dar respuestas novedosas a las necesidades o problemas de la ciudadanía y/o de la entidad. Tomado del Premio Nacional de Alta Gerencia, *Manual de postulación*, Versión N° 2 Junio 04 de 2020. [↑](#footnote-ref-1)