	PROCESO	GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	CÓDIGO	4202000-FT-1311
	PROCEDIMIENTO	Buenas prácticas y lecciones aprendidas de gestión pública	VERSIÓN	01
	FORMATO	Documentación de buenas prácticas de gestión pública	Página	1 de 6

BUENAS PRÁCTICAS DE GESTIÓN PÚBLICA

*Son "actuaciones concretas, prácticas o soluciones basadas en ciertos conocimientos, investigaciones o experimentos y que, gracias a su utilidad y sencillez, brindan herramientas, métodos y técnicas, que pueden aumentar las posibilidades de éxito de la gestión y servir de ejemplo para otras entidades."*¹

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".

Fecha de diligenciamiento del formato:

día	mes	año
23	10	2023

1. INFORMACIÓN GENERAL

Nombre de la buena práctica de gestión pública:

Diálogos Ciudadanos "Tú eres parte de la RedCADE"

Dependencia responsable de la buena práctica:

Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía

Directivo(a) de la dependencia:

Proceso al que pertenece la buena práctica:

Gobierno abierto y relacionamiento con la ciudadanía

Equipo y/o grupo interno de trabajo donde se identifica la buena práctica:


Canales de Atención

Colaborador(a) responsable:

Tipo de vinculación:

Contratista

¹ Metodología para la clasificación y documentación de buenas prácticas de gestión pública, DAFP 2021 p6.

	PROCESO	GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	CÓDIGO	4202000-FT-1311
	PROCEDIMIENTO	Buenas prácticas y lecciones aprendidas de gestión pública	VERSIÓN	01
	FORMATO	Documentación de buenas prácticas de gestión pública	Página	2 de 6

Número de contacto:

Correo institucional de contacto:

Fecha de inicio de la buena práctica:

día	mes	año
01	05	2022

2. IDENTIFICACIÓN DE LA BUENA PRÁCTICA

Descripción de la buena práctica


Describa brevemente la buena práctica, es decir información sobre las principales necesidades detectadas en el proceso, dependencia, producto y/o servicio. Se sugiere redactarla en clave de una necesidad o brecha de conocimiento identificada. Además, mencione las acciones fundamentales de ésta (beneficios generados a personas, procesos, proyectos, grupos de valor, etc.) y el conjunto de circunstancias que hacen parte de la buena práctica, por ejemplo, aspectos institucionales u otros factores determinantes (económicos, políticos, sociales, etc.).

En cumplimiento de los principios constitucionales que brindan a los ciudadanos el derecho y el deber de ejercer un control activo a la gestión pública a través de los espacios y herramientas de participación y apoyados en la guía para la participación ciudadana y el control, social de la veeduría distrital 2023, se presenta la oportunidad de cumplir con los preceptos para fortalecer el mencionado derecho.

Por ello, en la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía, se identificó la necesidad de realizar diálogos con la ciudadanía con el propósito de conocer sus intereses, expectativas y e identificar oportunidades de mejora en las diferentes etapas del ciclo de servicio al recibir atención en el Canal Presencial dispuesto por la Secretaría General.

Los diálogos son liderados por la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía, con el acompañamiento de la Dirección Distrital de Servicio a la Ciudadanía y la Oficina Asesora de Planeación siguiendo las directrices y recomendaciones de la Veeduría Distrital.

Los puntos de atención se escogen teniendo en cuenta el liderazgo del responsable de punto con la ciudadanía y los datos del documento de Caracterización de Grupos de Valor de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía.

	PROCESO	GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	CÓDIGO	4202000-FT-1311
	PROCEDIMIENTO	Buenas prácticas y lecciones aprendidas de gestión pública	VERSIÓN	01
	FORMATO	Documentación de buenas prácticas de gestión pública	Página	3 de 6

Posterior a la selección el Responsable de Punto realiza la convocatoria a través de correos electrónicos y contacto telefónico de los líderes del sector previamente identificados.

Se han hecho de tres horas en horarios acordados con el Responsable de Punto, por medio de Mapas de Empatía y Mapas de Servicio, los cuales nos permiten identificar intereses, necesidades, sugerencias que son tenidas en cuenta dentro de la planeación y dentro del documento de caracterización para generar recomendaciones basadas en evidencias reales, con el fin de mejorar el servicio en los puntos de atención presencial.

Línea base:

Enuncie cuál es la línea base, estado del arte o punto de partida de la buena práctica o situación a afrontar. ¿Cómo y cuáles fueron las soluciones o acciones de mejora? (Si las hubo).

Ausencia de un espacio presencial en el que la ciudadanía exprese sus expectativas, impresiones y sugerencias relacionadas con las etapas del ciclo del servicio prestado en el canal presencial de la RedCADE. La necesidad de generar este espacio se evidenció en actividades desarrolladas con la comunidad. El primer diálogo se hizo en junio del 2022. De la fecha de inicio hasta hoy asisten en promedio de 20 a 30 personas.


Población objetivo:

Mencione los grupos poblacionales, sectores sociales y/o grupos de valor a los cuáles fue dirigida la buena práctica.

Grupos de valor SuperCADE Manitas, SuperCADE Suba, SuperCADE Engativá.

Alcance:

Mencione objetivos y tiempo en el que se desarrolló la buena práctica

	PROCESO	GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	CÓDIGO	4202000-FT-1311
	PROCEDIMIENTO	Buenas prácticas y lecciones aprendidas de gestión pública	VERSIÓN	01
	FORMATO	Documentación de buenas prácticas de gestión pública	Página	4 de 6

Objetivo general:

Cumplir con los principios constitucionales que brindan a los ciudadanos el derecho y el deber de ejercer un control activo a la gestión pública a través de los espacios y herramientas de participación.

Objetivos Específicos:

- Acercarse más a los grupos de valor de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía.
- Conocer los intereses, expectativas de los grupos de valor de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía.
- Identificar oportunidades de mejora en las diferentes etapas del ciclo de servicio al recibir atención en el Canal Presencial (RedCADE) dispuesto por la Secretaría General.
- Atender las recomendaciones brindadas en la Guía para la Participación Ciudadana y el Control, Social de la Veeduría Distrital 2023.

3. CONTRIBUCIÓN DE LA BUENA PRÁCTICA


Aporte de la buena práctica:

Explicar porque la acción funciona bien o es susceptible de implementarse. Analice resultados y beneficios que produjo la buena práctica.

- Con la iniciativa se fortaleció la participación ciudadana y se creó un espacio de interlocución que fortalece el derecho y deber de ejercer un control activo a la gestión pública.
- La información que se obtienen estos espacios aporta a la construcción de un canal presencial y una Red CADE más cercanas a las necesidades, intereses y expectativas de las personas.
- Estos acercamientos propenden por la implementación de acciones de mejora que estén acorde con las necesidades, intereses y expectativas de la ciudadanía.

Difusión:

Describa brevemente las actividades de difusión de la buena práctica que realizó su dependencia. Si la difusión se realizó con algún tipo de recurso (carteles, fotografías, video y audio, etc.).

	PROCESO	GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	CÓDIGO	4202000-FT-1311
	PROCEDIMIENTO	Buenas prácticas y lecciones aprendidas de gestión pública	VERSIÓN	01
	FORMATO	Documentación de buenas prácticas de gestión pública	Página	5 de 6

- Se realizaron piezas comunicativas visuales que fueron enviadas en las invitaciones por correo electrónico a la comunidad a participar en los diálogos ciudadanos en los diferentes puntos de la RedCADE.
- Se realizaron llamadas telefónicas para confirmar asistencia de los ciudadanos que seleccionados por el Responsable del Punto.

Otros aspectos:

Agregue los comentarios y demás aspectos que quiera aclarar sobre la buena práctica.


4. SOSTENIBILIDAD DE LA BUENA PRÁCTICA

Retos a futuro:

Señale que desafíos y/o amenazas puede enfrentar esta buena práctica.

- Mejorar el sistema de asignación de turnos para pedir cita por aplicación en los SuperCADE.
- Promocionar los servicios de la RedCADE en los diferentes grupos étnicos.
- Reforzar la capacitación a los funcionarios que atienden en temas relacionados con la Calidad del Servicio.
- Mantener el nivel de satisfacción alto con los servicios y la atención de los SuperCADES y de la Manzana del cuidado del SuperCADE Manitas.
- Implementar espacios en los puntos presenciales donde puedan hacer uso de la tecnología y de la virtualización de trámites y servicios.
- Dinamizar y fortalecer las acciones para incrementar la oferta institucional con base en los resultados del dialogo ciudadano.

Estabilidad de la buena práctica:

	PROCESO	GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	CÓDIGO	4202000-FT-1311
	PROCEDIMIENTO	Buenas prácticas y lecciones aprendidas de gestión pública	VERSIÓN	01
	FORMATO	Documentación de buenas prácticas de gestión pública	Página	6 de 6

Indique cambios duraderos verificables en el tiempo, período de implementación, medios para garantizar su continuidad y adaptación a otras situaciones. Indique que elementos de la buena práctica se quieren mantener en el tiempo y de qué forma se lograría dicho objetivo.

- Se evidenció la necesidad de establecer un líder de Participación Ciudadana que trabaje en articulación con la Oficina Asesora de Planeación siguiendo las recomendaciones de la Veeduría Distrital.
- Asignación de recursos para cumplir las expectativas de los ciudadanos que participan activamente expresando las necesidades de los puntos de atención con el fin de cumplir los compromisos adquiridos en las actividades que se incluyeron en los planes de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía.

5. CONCLUSIONES

Los diálogos ciudadanos han permitido identificar intereses, necesidades y sugerencias de las comunidades usuarias de los servicios de la RedCade.

6. ANEXOS

Anexe los soportes que se crean convenientes, que soporten la implementación de la buena práctica.