	<b>PROCESO</b>	GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	<b>CÓDIGO</b>	4202000-FT-1312
	<b>PROCEDIMIENTO</b>	Buenas prácticas y lecciones aprendidas de la gestión pública	<b>VERSIÓN</b>	01
	<b>FORMATO</b>	Documentación de lecciones aprendidas en gestión pública	<b>Página</b>	1 de 4

## LECCIÓN APRENDIDA

*Las lecciones aprendidas pueden definirse como el conocimiento adquirido sobre un proceso o sobre una o varias experiencias, a través de la reflexión y el análisis crítico sobre los factores que pueden haber afectado positiva o negativamente. (...) Señalan de manera puntual, los factores que pueden haber afectado la gestión pública, para ser utilizados luego en la mejora continua, contribuyendo a explicitar nuevo conocimiento, difusión, aplicación y re-uso<sup>1</sup>.*

**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:

<u>día</u>	<u>mes</u>	<u>año</u>
24	10	2023

### 1. INFORMACIÓN GENERAL

#### **Nombre de la lección aprendida de gestión pública:**

¿Qué nombre describe mejor la lección aprendida?

Proceso de implementación de la video llamada y servicio de interpretación en línea para personas con discapacidad auditiva

#### **Dependencia responsable de la lección aprendida:**

Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía

#### **Nombre y cargo del directivo(a) de la dependencia:**

#### **Proceso al que pertenece la lección aprendida:**


Gobierno Abierto y Relacionamiento con la Ciudadanía

#### **Equipo y/o grupo interno de trabajo donde se identifica la lección aprendida:**

Canales de Atención

#### **Colaborador(a) responsable:**

<sup>1</sup> Luna, E., & Rodríguez, L. (15 de 01 de 2015). Banco Interamericano de Desarrollo. Recuperado el 23 de 08 de 2022, de <https://blogs.iadb.org/conocimiento-abierto/es/como-documentar-lecciones-aprendidas/>

	<b>PROCESO</b>	GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	<b>CÓDIGO</b>	4202000-FT-1312
	<b>PROCEDIMIENTO</b>	Buenas prácticas y lecciones aprendidas de la gestión pública	<b>VERSIÓN</b>	01
	<b>FORMATO</b>	Documentación de lecciones aprendidas en gestión pública	<b>Página</b>	2 de 4

**Tipo de vinculación:**

Contratistas

**Número de contacto:**

**Correo institucional de contacto:**

## 2. IDENTIFICACIÓN DE LA LECCIÓN APRENDIDA

### Situación o experiencia de la lección aprendida

*Mencione qué sucedió en el desarrollo de una actividad, tarea o proyecto. Revise las circunstancias o situaciones que se distanciaron de lo que se esperaba. Registre la diferencia destacando los aspectos positivos o negativos. MEN, sf.*


Se retrasó la implementación de la atención con enfoque diferencial para personas sordas, puesto que, no se contaba con el personal idóneo para iniciar la implementación, la consecución de los perfiles idóneos de los intérpretes del servicio tiene exigencias muy específicas que no son fáciles de conseguir en el mercado, pues deben contar con certificación en Lenguaje de Señas Colombianas.

De forma paralela se retrasó la adecuación de las herramientas tecnológicas y sus ajustes razonables para la prestación de este servicio.

### Descripción:

*¿Cuál fue la lección aprendida?, responda a esta pregunta teniendo en cuenta los siguientes criterios:*

- **Pertinencia:** Es adecuada u oportuna de acuerdo a la situación en la que se identificó.
- **Relevancia:** Es importante o significativa en el contexto donde se produjo.
- **Impacto:** Efectos positivos o negativos producidos para el equipo, proceso y/o entidad.

	<b>PROCESO</b>	GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	<b>CÓDIGO</b>	4202000-FT-1312
	<b>PROCEDIMIENTO</b>	Buenas prácticas y lecciones aprendidas de la gestión pública	<b>VERSIÓN</b>	01
	<b>FORMATO</b>	Documentación de lecciones aprendidas en gestión pública	<b>Página</b>	3 de 4

Es pertinente implementar estos canales de atención para dar cumplimiento a la atención con enfoque diferencial para personas sordas.

La relevancia de la video llamada y servicio de interpretación en línea para personas con discapacidad auditiva, puesto que debemos derribar las barreras comunicativas y tecnológicas que impiden a la entidad brindar la oferta de servicios a las personas sordas.

El impacto negativo fue el retraso de la puesta en marcha del servicio.

El impacto positivo fue el proceso de aprendizaje para ofrecer canales de atención incluyentes.

### Resultados:

*¿Cómo y cuáles fueron las soluciones o acciones de mejora de la lección aprendida (si las hubo)?*

En la mesa de trabajo realizada con el INSOR y personas sordas para determinar los ajustes razonables a la plataforma tales como: Incluir en la plataforma la opción de chat, para apoyar la atención con medios audiovisuales. Ajustar la pantalla de la Video llamada para que la personas y el intérprete tengan del mismo tamaño, mejorando la visualización. Incluir videos o gifs en la plataforma que contengan instrucciones en lenguaje de señas para acceder a los trámites más solicitados.


### Recomendaciones:

*¿Cuál es su recomendación para obtener mejores resultados en un escenario similar?, mencione los roles y las responsabilidades que se impactan y el efecto que tiene en el desarrollo del trabajo*

Identificar y crear una base datos de los profesionales que están certificados en Lenguaje de Señas Colombianas y pueden prestar el servicio de interpretación. Es necesaria la campaña de divulgación para que la población objetivo tenga pleno conocimiento de la herramienta que se está brindado y los servicios que se prestan allí.

### Difusión:

*Describa brevemente las actividades de difusión de la lección aprendida que realizó su dependencia. Si la difusión se realizó con algún tipo de recurso (carteles, fotografías, video y audio, etc.). **Por favor dejar evidencias de estas actividades***

	<b>PROCESO</b>	GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	<b>CÓDIGO</b>	4202000-FT-1312
	<b>PROCEDIMIENTO</b>	Buenas prácticas y lecciones aprendidas de la gestión pública	<b>VERSIÓN</b>	01
	<b>FORMATO</b>	Documentación de lecciones aprendidas en gestión pública	<b>Página</b>	4 de 4

*en los anexos.*

Las actividades difusión están en proceso de aprobación por la Oficina Asesora de Comunicaciones, Cuando se tengan las piezas aprobadas se adjuntarán como evidencia. Ya aprobaron el primer video en lenguas de señas colombianas explicando ¿cómo se pueden acceder a los servicios?, de forma paralela se está tramitando el espacio en el micro sitio de la página WEB de la entidad para alojar toda esa información.

Aun no se ha publicado por lo cual no se han iniciado las campañas de divulgación con las organizaciones que agrupan a la población sorda.

### Otros aspectos:

*Agregue los comentarios y demás aspectos que quiera aclarar sobre la lección aprendida.*

### 3. CONCLUSIONES

proceso de aprendizaje que ahorran el camino, los tiempos y recursos físicos y financieros a otras entidades que proyecten implementar acciones diferenciales de atención y prestación de servicios a personas con discapacidad auditiva.

### 4. ANEXOS

*Anexe los soportes que se crean convenientes, que evidencie la lección aprendida, como por ejemplo las actividades de difusión de la lección aprendida.*