

	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 10

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
12	11	2024

1. INFORMACIÓN GENERAL

Nombre de la buena práctica de gestión pública:

¿Qué nombre describe mejor la buena práctica?

Diálogo abierto por la gestión pública en Bogotá

Dependencia responsable de la buena práctica:

Equipo de Comunicaciones de la Secretaría General

Directivo(a) de la dependencia:

Despacho Secretario General

Proceso al que pertenece la buena práctica:

Al de **Gestión del Talento Humano** en la administración pública. Este tipo de iniciativas están orientadas a fortalecer el clima organizacional, fomentar la comunicación interna y mejorar la relación entre el liderazgo (en este caso, el Secretario General)

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

Equipo de Comunicaciones de la Secretaría General

Colaborador(a) responsable:

Diana Bohórquez Losada

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 10

Tipo de vinculación:

Libre Nombramiento

Número de contacto:

300 5606301

Correo institucional de contacto:

Inactivo. Dejó el cargo el 11/11/2024. Como encargado quedó Camilo Argüello:
carguello@alcaldiabogota.gov.co

Fecha de inicio de la buena práctica:

día	mes	año
02	09	2024

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.).

	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 10

La iniciativa Diálogo abierto por la gestión pública en Bogotá conocida como “*Un Café con el Secretario*”, implementada por el equipo de Comunicaciones de la Secretaría General, responde a la necesidad de fortalecer la comunicación interna y reducir la distancia entre los niveles administrativos y operativos de la entidad. Se identificó una brecha en la cercanía y confianza que los servidores públicos y colaboradores sentían al dirigirse al Secretario General, limitando la expresión de ideas, inquietudes y sugerencias esenciales para la mejora continua de los procesos y servicios públicos.

Las reuniones periódicas de Un Café con el Secretario permiten la interacción directa entre el Secretario General y los equipos de trabajo, facilitando un espacio de escucha activa y diálogo abierto. A través de esta práctica, se cierran brechas de comunicación interna, se reconocen los retos enfrentados y las contribuciones de los servidores, y se fomenta una cultura organizacional de colaboración y confianza. Este acercamiento ha fortalecido los vínculos entre la administración y sus colaboradores, contribuyendo al mejoramiento del servicio público en beneficio de los ciudadanos.

La implementación de esta iniciativa está enmarcada en un contexto institucional que promueve la participación activa de los servidores en la toma de decisiones y en la mejora continua de la gestión pública. Factores sociales, como el fortalecimiento de la cultura de escucha y la promoción de la confianza institucional, han sido determinantes para el éxito de esta buena práctica.

Línea base:

Enuncie cuál es la línea base, estado del arte o punto de partida de la buena práctica o situación a afrontar. ¿ (Si las hubo).

Creación de Espacios de Escucha Continuos: La buena práctica se inició ante la necesidad de mejorar la comunicación y la retroalimentación continua entre los servidores públicos y el liderazgo de la entidad. En un punto de partida caracterizado por reuniones esporádicas y percepciones de lejanía con la administración, se buscaba establecer espacios regulares de diálogo para facilitar un intercambio continuo de ideas, preocupaciones y sugerencias. Adicionalmente, el contexto de partida incluía una cultura organizacional que requería mayor transparencia y confianza. Por tanto, la creación de estos espacios periódicos responde a la necesidad de acercar al personal a la toma de decisiones y fortalecer un ambiente de honestidad y apertura, promoviendo una percepción positiva hacia el liderazgo y fomentando una cultura de transparencia y confianza dentro de la entidad.

Población objetivo:

	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 10

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

Servidores, servidoras públicos y colaboradores (contratistas) de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

Alcance:

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

Crear y fomentar el diálogo cercano y abierto entre el Secretario General y los servidores, servidoras y colaboradores de la Secretaría General con el fin de fortalecer la cultura organizacional, promover la escucha activa, y recoger propuestas e inquietudes que permitan mejorar los procesos internos y el ambiente laboral, elevando así la calidad y eficiencia del servicio público en beneficio de la ciudadanía.

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.

Genera fortalecimiento de la Comunicación Interna: Al abrir un canal directo entre los servidores públicos y el Secretario General, esta iniciativa reduce la brecha jerárquica y promueve una comunicación horizontal. Esto permite que los empleados sientan que sus opiniones son escuchadas y valoradas, fortaleciendo la cohesión y motivación del equipo.

Genera identificación y resolución de Problemas en tiempo real: Las reuniones crean un espacio para detectar dificultades operativas, ineficiencias y problemas recurrentes en los procesos internos. Con esta información, la administración puede implementar soluciones ágiles y ajustadas a las necesidades reales de los colaboradores, optimizando así la productividad y la satisfacción laboral.

Generación de un entorno laboral positivo: Esta npráctica contribuye a un ambiente de trabajo donde los servidores se sienten valorados y apoyados, lo cual incrementa su compromiso y reduce la rotación de personal. La satisfacción y el sentido de pertenencia se fortalecen al ver reflejadas sus contribuciones en las decisiones de la organización.

	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 10

Desarrollo de una Cultura de Transparencia y Confianza: Los empleados perciben una gestión transparente, lo que refuerza se confianza en las decisiones del liderazgo y contribuye a una cultura organizacional alineada con los valores de honestidad y apertura.

Mejoras Continuas en los Procesos y Servicios Públicos: Las ideas y recomendaciones recopiladas en estos encuentros sirven de insumo para la mejora continua. Esto puede traducirse en procesos más eficientes y, en última instancia, en un servicio público de mayor calidad, beneficiando tanto a los servidores como a 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.).

Para difundir la buena práctica *Un Café con el Secretario*, la dependencia realizó una serie de actividades estratégicas que incluyeron:

- 1. Campaña en Redes Sociales:** Publicaciones periódicas en redes sociales de la Secretaría General para informar sobre las conclusiones de cada encuentro, incluyendo testimonios de los participantes.
- 2. Material Audiovisual:** Creación de videos cortos que capturaron momentos clave de los encuentros, mostrando la interacción entre el Secretario General y los servidores públicos. Estos videos se compartieron en redes.
- 3. Boletines Internos:** Se incluyó información audiovisual y gráfica en los boletines "Soy 10" que se envían por correo electrónico a todo el personal de la administración, resaltando los temas abordados en cada sesión y las conclusiones.

Otros aspectos:

Agregue los comentarios y demás aspectos que quiera aclarar sobre 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 10

4. SOSTENIBILIDAD DE LA BUENA PRÁCTICA

Retos a futuro:

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

Consolidar el espacio como un encuentro mensual en el que el secretario se reúna con el personal completo por dependencias.

Evaluar y medir el impacto de las conclusiones que se han realizado desde el primer encuentro. Establecer un sistema para dar seguimiento a las propuestas surgidas durante estos encuentros y medir su impacto en el ambiente laboral y la eficiencia operativa.

Llevar al diálogo las campañas externas e internas de la SG, para recibir la retroalimentación de su efectividad, mejoras y cambios futuros.

Estabilidad de la buena práctica:

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.

Cambios Duraderos Verificables

- Mejora en la comunicación interna:** La relación entre el liderazgo y los servidores públicos ha sido fortalecida, y se ha generado un ambiente de comunicación horizontal. Este cambio se refleja en la frecuencia y calidad de las interacciones entre áreas y en el aumento de confianza hacia el liderazgo.
- Incremento en la satisfacción laboral:** Los servidores públicos manifiestan sentirse más valorados y escuchados, lo que contribuye a su compromiso y

	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	7 de 10

satisfacción laboral, disminuyendo la rotación y aumentando la estabilidad en la administración.

Período de Implementación

La buena práctica fue implementada en septiembre de 2024. A partir de los resultados positivos, se estableció como una práctica recurrente, con encuentros cada mes.

Medios para Garantizar su Continuidad

1. **Incorporación en el Plan Estratégico de Recursos Humanos**
2. **Creación de un Sistema de Seguimiento**

Adaptación a Otras Situaciones

Para replicar o adaptar la práctica en distintos contextos o áreas, se pueden considerar opciones como:

- **Formatos Virtuales e Híbridos:** Facilitar la participación de servidores en zonas distantes o con limitaciones de tiempo mediante plataformas virtuales.
- **Encuentros Temáticos:** Adaptar los encuentros para abordar temas específicos o responder a retos particulares de cada dependencia o sector.

Elementos a Mantener y Estrategia para Lograrlo

El Enfoque de Escucha Activa y Participación Directa

El Compromiso con la Mejora Continua

5. CONCLUSIONES

1. **Fortalecimiento de la comunicación interna y la confianza:** Esta buena práctica ha logrado reducir las barreras jerárquicas propias entre la cabeza de la entidad y los colaboradores, promoviendo una comunicación más horizontal y fluida, que a la larga mejora el flujo de información y fortalece la confianza del talento humano de la Secretaría General.

2. **Bien-Estar Laboral:** La apuesta de este ejercicio va orientada a aumentar la satisfacción laboral y el compromiso de los servidores y colaboradores de la entidad. Este diálogo franco y sincero promueve la participación y la escucha activa.

3. **Toma de decisiones basadas en la retroalimentación de los colaboradores:** Las propuestas, ideas e inquietudes recogidas en este espacio se convierten en insumos valiosos para la toma de decisiones y la mejora de procesos administrativos al interior de la Secretaría General

	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	8 de 10

6. ANEXOS

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

Secretaría General
@sgeneralbogota

#UnCaféConElSecretario | La Secretaría General de @Bogota avanza gracias al compromiso de nuestros servidores y colaboradores. Sus voces e ideas trazan la ruta para construir confianza y brindar un mejor servicio a la ciudadanía.

#BogotáMiCiudadMicasa



← **Post** Responder ↕

Secretaría General
@sgeneralbogota

☀️ En la Secretaría General de @Bogota, entendemos que el verdadero motor de nuestra entidad está en las manos de nuestros servidores y colaboradores. Cada opinión cuenta y cada esfuerzo suma. Los escuchamos y trabajamos para construir una ciudad mejor.

#UnCaféConElSecretario ☕



👤 Miguel Silva Moyano 🇨🇴 y 🇨🇴 Servicio Civil Distrital

11:16 a. m. · 11 oct. 2024 · 502 Reproducciones

💬 5 🌟 9 📌 📤

	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	9 de 10

 **Secretaría General**
@sgeneralbogota

Hoy se inauguró 'Un café con el Secretario', un espacio donde servidores, servidoras y colaboradores de la @sgeneralbogota compartieron sus experiencias y reflexionaron sobre los retos del servicio público con el Secretario General @MSilvaMoyano.



Alcaldía de Bogotá y  Servicio Civil Distrital

4:28 p. m. · 2 sept. 2024 · 476 Reproducciones

1 2 8

	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	10 de 10




sgeneralbogota y msilvamoyano ...
 Audio original


sgeneralbogota Editado • 4 sem
 #UnCaféConElSecretario | La Secretaría General de la @alcaldiabogota avanza gracias al compromiso de nuestros servidores y colaboradores. Sus voces e ideas trazan la ruta para construir confianza y en brindar un mejor servicio a la ciudadanía.
 Ver traducción

Todavía no hay comentarios.
 Inicia la conversación.







46 Me gusta
 15 de octubre


 Agrega un comentario...