

	<b>PROCESO</b>	GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	<b>CÓDIGO</b>	4202000-FT-1311
	<b>PROCEDIMIENTO</b>	Buenas prácticas y lecciones aprendidas de gestión pública	<b>VERSIÓN</b>	01
	<b>FORMATO</b>	Documentación de buenas prácticas de gestión pública	<b>Página</b>	1 de 9

## 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."*<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:**

día	mes	año
20	09	2024

### 1. INFORMACIÓN GENERAL

**Nombre de la buena práctica de gestión pública:**

¿Qué nombre describe mejor la buena práctica?

USO Y APROPIACIÓN DE LOS SERVICIOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

**Dependencia responsable de la buena práctica:**

OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES

**Directivo(a) de la dependencia:**

ARLETH PATRICIA SAURITH CONTRERAS

**Proceso al que pertenece la buena práctica:**

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

**Colaborador(a) responsable:**

LILIÁN BRISETH MARTÍNEZ SALDAÑA

**Tipo de vinculación:**

CONTRATISTA

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

	<b>PROCESO</b>	GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	<b>CÓDIGO</b>	4202000-FT-1311
	<b>PROCEDIMIENTO</b>	Buenas prácticas y lecciones aprendidas de gestión pública	<b>VERSIÓN</b>	01
	<b>FORMATO</b>	Documentación de buenas prácticas de gestión pública	<b>Página</b>	2 de 9

**Número de contacto:**

3162223334

**Correo institucional de contacto:**

LBMARTINEZ@ALCALDIABOGOTA.GOV.CO

**Fecha de inicio de la buena práctica:**

día	mes	año
01	04	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.).

En el contexto de la Secretaría General, se ha identificado una necesidad significativa en cuanto al conocimiento y uso efectivo de los servicios de tecnologías de la información (TI) disponibles. Algunas dependencias han señalado dificultades en el acceso y la apropiación de herramientas digitales, lo que ha generado la necesidad de desarrollar una estrategia integral de capacitación y sensibilización que cierre esta brecha de conocimiento.

#### *Acciones Fundamentales*

Para abordar esta necesidad, se han implementado la primera etapa de la estrategia de uso y apropiación de los servicios de tecnologías de la información con las siguientes acciones:

- 1. Transferencia de Conocimiento:** Se ha invitado al personal a participar en cursos autogestionables sobre el uso de herramientas digitales, diseñados para mejorar las competencias digitales del personal.
- 2. Asesorías Personalizadas:** Se establecieron canales de soporte que proporcionan atención directa a los usuarios de los Sistemas de Información, ayudándolos en la utilización efectiva de estos recursos.

	<b>PROCESO</b>	GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	<b>CÓDIGO</b>	4202000-FT-1311
	<b>PROCEDIMIENTO</b>	Buenas prácticas y lecciones aprendidas de gestión pública	<b>VERSIÓN</b>	01
	<b>FORMATO</b>	Documentación de buenas prácticas de gestión pública	<b>Página</b>	3 de 9

3. **Materiales Educativos:** Se están desarrollando guías y tutoriales accesibles que faciliten la comprensión y apropiación de los servicios de TI por parte de los usuarios.

#### *Beneficios Generados*

- **Mejora en la Eficiencia:** La capacitaciones y sensibilizaciones han permitido a los funcionarios y contratistas realizar sus tareas de manera más ágil.
- **Incremento de la Satisfacción Laboral:** La apropiación de herramientas tecnológicas busca empoderar a los funcionarios y contratistas, generando mayor satisfacción en el desempeño de sus roles.

#### *Circunstancias y Factores Determinantes*

La implementación de esta buena práctica en la Secretaría General no solo responde a una brecha de conocimiento crítica, sino que también genera múltiples beneficios para los funcionarios y contratistas, favoreciendo un entorno más eficiente y orientado al servicio.

#### **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).

Antes de la implementación de la buena práctica en la Secretaría General, la Oficina de Tecnologías de la información, recibió información de colaboradores de la entidad, que le permitió evidenciar la siguiente situación:

1. **Bajo Nivel de Competencias Digitales:** Se tiene un conocimiento limitado sobre las herramientas tecnológicas disponibles, lo que hace que sean subutilizados.
2. **Desconocimiento de Servicios de TI:** Muchos funcionarios y contratistas desconocen los servicios que la Secretaría General ofrece a través de las tecnologías de la información, lo que limita su capacidad para utilizarlos adecuadamente.
3. **Falta de Recursos de Capacitación:** No se tienen suficientes programas de formación ni materiales accesibles que faciliten el aprendizaje sobre el uso de las tecnologías de la información.

#### *Soluciones o Acciones de Mejora*

Para afrontar esta situación en la segunda etapa de la estrategia se han implementado las acciones mencionadas en los numerales 2 y 4 y el desarrollo del 1 y 3 está en proceso: las siguientes acciones:

	<b>PROCESO</b>	GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	<b>CÓDIGO</b>	4202000-FT-1311
	<b>PROCEDIMIENTO</b>	Buenas prácticas y lecciones aprendidas de gestión pública	<b>VERSIÓN</b>	01
	<b>FORMATO</b>	Documentación de buenas prácticas de gestión pública	<b>Página</b>	4 de 9

- 1. Diagnóstico Inicial:** Por medio de la aplicación de la encuesta de uso y apropiación, se realizará un diagnóstico sobre el nivel de competencias digitales del personal, identificando áreas específicas de mejora.
- 2. Desarrollo de Capacitaciones:** Se implementa un programa de capacitación que abarque desde habilidades básicas hasta el uso específico de herramientas de TI relevantes para cada dependencia o equipo de trabajo.
- 3. Creación de Materiales Didácticos:** Se desarrollarán tutoriales y material visual de apoyo para que los funcionarios puedan aprender a su propio ritmo. Y se está reforzando la participación en los cursos autogestionables existentes.
- 4. Fomento de la Cultura Digital:** Se llevan a cabo campañas internas para promover una mentalidad abierta hacia la tecnología, con el desarrollo y lanzamiento del personaje de la OTIC (Tecnotic) quien, destacando sus beneficios, fomentará la participación activa de los funcionarios y contratistas a charlas, inscripción a cursos autogestionables e información para adopción de nuevas herramientas.

#### *Resultados*

Buscamos que las acciones de esta la segunda etapa den como resultado, un aumento significativo en el uso de servicios de TI, una mejora en las competencias digitales de los servidores y una mayor eficiencia en los procesos institucionales.

#### **Población objetivo:**

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

Todos los servidores de la Secretaria General (funcionarios y contratistas).

#### **Alcance:**

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

	<b>PROCESO</b>	GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	<b>CÓDIGO</b>	4202000-FT-1311
	<b>PROCEDIMIENTO</b>	Buenas prácticas y lecciones aprendidas de gestión pública	<b>VERSIÓN</b>	01
	<b>FORMATO</b>	Documentación de buenas prácticas de gestión pública	<b>Página</b>	5 de 9

Apoyar la apropiación de herramientas digitales por parte de los colaboradores(as) de la Entidad  
 Gestionar el conocimiento y uso efectivo de los servicios de tecnologías de la información (TI) disponibles en la Entidad  
 Desarrollar una estrategia integral de capacitación y sensibilización en y tecnologías de la información  
 Esta buena práctica está siendo desarrollada desde marzo de 2024, es decir 6 meses.

### 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.

	<b>PROCESO</b>	GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	<b>CÓDIGO</b>	4202000-FT-1311
	<b>PROCEDIMIENTO</b>	Buenas prácticas y lecciones aprendidas de gestión pública	<b>VERSIÓN</b>	01
	<b>FORMATO</b>	Documentación de buenas prácticas de gestión pública	<b>Página</b>	6 de 9

### *Aporte de la Buena Práctica*

La implementación de la buena práctica en la Secretaría General se fundamenta en un enfoque integral que aborda las necesidades específicas del personal en relación con el uso y apropiación de las tecnologías de la información. A continuación, se detallan los motivos por los cuales esta acción ha demostrado ser efectiva y tiene un alto potencial de replicabilidad.

#### 1. Diagnóstico Personalizado:

- **Eficacia del Diagnóstico Inicial:** Al realizar una encuesta para evaluar el nivel de competencias digitales, se obtiene información precisa sobre las necesidades del personal. Esto permite personalizar las capacitaciones y garantizar que sean relevantes y efectivas.

#### 2. Capacitación Integral:

- **Programas de Formación Adaptados:** La creación de un programa de capacitación que abarca desde habilidades básicas hasta el uso avanzado de herramientas específicas se ha mostrado altamente efectiva. Esta modalidad puede ser implementada en otros entornos, ajustando los contenidos a las necesidades particulares de cada tema.

#### 3. Material Didáctico Accesible:

- **Recursos de Aprendizaje a Medida:** La elaboración de material visual ha facilitado el aprendizaje autónomo. Los funcionarios pueden avanzar a su propio ritmo, lo que busca aumentar la retención del conocimiento, haciendo uso de plataformas digitales existentes.

#### 4. Fomento de la Cultura Digital:

- **Impacto de Campañas Internas:** La promoción de una mentalidad abierta hacia la tecnología, a través de campañas y la figura de "Tecnotic", busca generar un ambiente propicio para la innovación. Este enfoque cultural es clave para el éxito de cualquier estrategia tecnológica para fomentar el uso de tecnologías.

### *Resultados y Beneficios*

- Aumento en el Uso de Servicios de TI.
- Mejora de Competencias Digitales.

### *Conclusión*

Continuar con la implementación de la segunda etapa de la buena práctica en la Secretaría General no solo abordará de manera efectiva las brechas de conocimiento y uso de las tecnologías de la información. El uso de recursos accesibles y la promoción de una cultura digital son elementos clave para su éxito y sostenibilidad en el tiempo.

### **Difusión:**

	<b>PROCESO</b>	GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	<b>CÓDIGO</b>	4202000-FT-1311
	<b>PROCEDIMIENTO</b>	Buenas prácticas y lecciones aprendidas de gestión pública	<b>VERSIÓN</b>	01
	<b>FORMATO</b>	Documentación de buenas prácticas de gestión pública	<b>Página</b>	7 de 9

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.).

#### **Creación de un Espacio en la Intranet**

Se creó un espacio en la Intranet donde se centralizan los cursos autogestionables. Este espacio permitirá el acceso a materiales y recursos sobre las diferentes herramientas que se irán incorporando a medida que se creen.

#### **Desarrollo del Personaje de la OTIC**

Se diseñó un personaje que representará a la Oficina de Tecnologías de la Información y la Comunicación (OTIC), con el fin de hacer más amena la interacción con los usuarios y promover los recursos disponibles.

#### **Comunicación y Promoción de Cursos**

Se enviaron invitaciones a los cursos autogestionables y charlas, así como información relevante sobre TIC a través de la plataforma SOY 10, para mantener a todos informados y motivados a participar en estas iniciativas.

#### **Otros aspectos:**

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

No Aplica.

## **4. SOSTENIBILIDAD DE LA BUENA PRÁCTICA**

#### **Retos a futuro:**

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

	<b>PROCESO</b>	GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	<b>CÓDIGO</b>	4202000-FT-1311
	<b>PROCEDIMIENTO</b>	Buenas prácticas y lecciones aprendidas de gestión pública	<b>VERSIÓN</b>	01
	<b>FORMATO</b>	Documentación de buenas prácticas de gestión pública	<b>Página</b>	8 de 9

La implementación de esta buena práctica busca no solo generar un impacto positivo en el corto plazo, sino también asegurar su continuidad y relevancia a lo largo del tiempo. Sin embargo, es importante reconocer que enfrenta diversos retos y amenazas que podrían comprometer su sostenibilidad.

#### Retos a Futuro:

##### 1. Cambio en las Necesidades de los servidores:

- A medida que evolucionan las demandas y expectativas de los funcionarios y contratistas, es crucial adaptar los cursos y materiales para mantener su relevancia.

##### 2. Falta de Compromiso:

- La participación activa de los usuarios es fundamental. La desmotivación o la falta de interés pueden reducir la efectividad de la práctica.

##### 3. Evolución Tecnológica:

- El rápido avance de la tecnología puede hacer que las herramientas y recursos se vuelvan obsoletos. Es esencial mantenerse actualizado para seguir siendo útiles.

##### 4. Capacitación Continua del Personal:

- Para garantizar una experiencia de calidad, es necesario que el personal que gestiona y desarrolla el contenido reciba capacitación constante.

Superar estos retos será fundamental para asegurar la sostenibilidad y el impacto duradero de esta buena práctica, garantizando que continúe beneficiando a la comunidad en el futuro.

#### 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.

#### Estabilidad de la Buena Práctica

Para asegurar la estabilidad de esta buena práctica, es fundamental establecer cambios duraderos y verificables en el tiempo.

#### Cambios Duraderos y Período de Implementación:

- Integración de la Formación Continua
- Incorporación de Nuevas Tecnologías

#### Medios para Garantizar la Continuidad:

	<b>PROCESO</b>	GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	<b>CÓDIGO</b>	4202000-FT-1311
	<b>PROCEDIMIENTO</b>	Buenas prácticas y lecciones aprendidas de gestión pública	<b>VERSIÓN</b>	01
	<b>FORMATO</b>	Documentación de buenas prácticas de gestión pública	<b>Página</b>	9 de 9

- Transferencia de Conocimiento:
- Red de Colaboración

#### **Adaptación a Otras Situaciones:**

- Flexibilidad de Contenido

#### **Elementos a Mantener en el Tiempo:**

- Accesibilidad y Usabilidad
- Enfoque en la Autogestión
- Cultura de Innovación

Al implementar estos enfoques, se buscará no solo mantener la buena práctica en el tiempo, sino también adaptarla de manera efectiva a las necesidades cambiantes de la Secretaría General.

## **5. CONCLUSIONES**

La implementación de la buena práctica en la Secretaría General ha demostrado ser un enfoque efectivo para abordar las brechas de conocimiento y uso de las tecnologías de la información. A través de un diagnóstico inicial, se identificará las necesidades específicas de los servidores, lo que permitirá desarrollar diferentes materiales adaptados y recursos accesibles que fomentan el aprendizaje autónomo. La creación de un espacio en la Intranet y el desarrollo del personaje "Tecnotic" contribuirá a promover una cultura digital abierta y a incentivar la participación activa de los funcionarios y contratistas.

Los beneficios que buscamos, como el aumento en el uso de servicios de TI y la mejora de las competencias digitales, son indicativos del impacto positivo que esta buena práctica tiene en la eficiencia y satisfacción laboral de los servidores. Sin embargo, para asegurar su sostenibilidad a largo plazo, es crucial continuar adaptando los contenidos a las necesidades cambiantes y mantener el compromiso de todos los involucrados.

En resumen, esta buena práctica no solo fortalece las capacidades individuales de los servidores, sino que también promueve un entorno laboral más ágil y orientado al servicio, posicionando a la Secretaría General como un referente en el uso efectivo de las tecnologías de la información. La implementación exitosa de esta estrategia establece las bases para un futuro más innovador y eficiente dentro de la organización.

## **6. ANEXOS**

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