



CURSO VIRTUAL DE CAPACITACIÓN SOBRE SERVICIO AL CIUDADANO

Orientado a miembros del Red Distrital de Atención a Quejas y Reclamos

Presentación

La misión de la Veeduría Distrital es ejercer control preventivo, promover el control social, fortalecer la transparencia y la lucha contra la corrupción, para lograr el mejoramiento de la gestión pública distrital. A través de la Veeduría Delegada para la Atención de Quejas y Reclamos, la Veeduría acompaña asertivamente a las entidades distritales en la implementación de la Política Pública Anticorrupción y de Servicio al Ciudadano buscando fortalecer el control social incidente y la interacción entre la ciudadanía y la administración distrital.

Una parte importante de este acompañamiento consiste en instalar capacidades que les permitan a las entidades evaluar, dar seguimiento y mejorar la calidad de sus sistemas de atención y servicio al ciudadano. Esto implica aunar esfuerzos con las entidades del Distrito Capital para fortalecer sus sistemas y conseguir que estos:

- Respondan a las necesidades y expectativas de la ciudadanía desde una perspectiva de derechos.
- Sean una herramienta para la evaluación y mejoramiento de la gestión de la entidad.
- Constituyan un canal de diálogo efectivo entre la administración y la ciudadanía.
- Visibilicen la gestión de la administración distrital y contribuyan a generar valor público.

De otra parte, la Veeduría Distrital promueve la innovación en la gestión pública. Esto implica el diseño de nuevos modelos de gestión, buenas prácticas y arreglos institucionales enfocados hacia el control preventivo y el mejoramiento de la gestión pública. También supone el desarrollo de Herramientas que fortalezcan la gestión del conocimiento y propongan soluciones a los problemas de gestión de las políticas públicas a nivel distrital.

En este sentido la Veeduría busca promover la cultura de la innovación dentro de las entidades distritales y motivar a los servidores públicos para que creen y pongan en marcha estrategias de innovación que respondan de manera creativa a los desafíos que enfrentan continuamente.



¿POR QUÉ HACER ESTE CURSO?



Este curso busca que los servidores públicos se aproximen al servicio al ciudadano como una estrategia fundamental en la garantía de derechos y, al mismo tiempo, evidencien el potencial y el valor del servicio al ciudadano como herramienta de diagnóstico de la gestión de la Entidad.

Además, el curso le permitirá a los servidores públicos familiarizarse con los principios y objetivos de la innovación en la gestión pública y explorar varias iniciativas de innovación en la atención y servicio al ciudadano.

Así, los participantes desarrollarán un ejercicio de reflexión y análisis alrededor de la relación entre la administración pública y la ciudadanía, y apropiarán conocimientos que les permitirán cualificar su rol dentro de los sistemas de servicio al ciudadano. Además, las entidades tendrán capacidades instaladas para fortalecer procesos clave tales como la autoevaluación y la reestructuración interna, y podrán avanzar en la consolidación de una cultura de innovación alrededor del servicio al ciudadano.

Objetivo general

Apropiar herramientas conceptuales, metodológicas y prácticas para cualificar el sistema de servicio al ciudadano en el interior de la entidad, para promover una cultura de servicio, y para fortalecer las capacidades de los servidores que ejercen labores de contacto directo con la ciudadanía.



Objetivos específicos

- Aproximarse al servicio al ciudadano desde una perspectiva de derechos.
- Identificar los principales atributos de un servicio orientado a la garantía de derechos.
- Identificar las herramientas básicas para el servicio al ciudadano y reconocer el papel del servidor público frente a estas herramientas.
- Apropiar herramientas prácticas para evaluar los sistemas de servicio al ciudadano.
- Reconocer la importancia de la innovación en el campo del servicio al ciudadano.

Estructura del curso

El programa se ha estructurado a través de cuatro módulos de contenidos:

Semana 1-2	Semana 3-4	Semana 5-6	Semana 7-8
<p>Introducción</p> <ul style="list-style-type: none"> • Organización del Distrito Capital • La Veeduría y los otros órganos de control • La cultura de la prevención y el control social • La función preventiva en la Veeduría Distrital. • Apuestas de la Veeduría distrital: Transparencia e Innovación en la gestión pública 	<p>Conceptos esenciales del servicio al ciudadano</p> <ul style="list-style-type: none"> • Introducción. • Principios y reglas del estado social de derecho • El respeto por la dignidad humana y el principio de igualdad y no discriminación • Perspectivas acerca del servicio: <ul style="list-style-type: none"> ¿Clientes? ¿Usuarios? ¿Ciudadanos? • Marco normativo: obligaciones • Políticas: lineamientos 	<p>Herramientas básicas del servicio al ciudadano</p> <ul style="list-style-type: none"> • Herramientas de control y mejoramiento • Escenarios e insumos • Sistemas de información • Instancias de interacción entre ciudadanos y servidores • Peticiones en general. • Peticiones de información • Consultas. • Lineamientos generales para un procedimiento de respuesta 	<p>Innovación en el servicio al ciudadano</p> <ul style="list-style-type: none"> • Innovación en el ámbito público • Aspectos relevantes de la innovación en el sector público • Focos de la innovación en la gestión pública • Tipos de innovación en la gestión pública • Inhibidores de la innovación en la gestión pública • Experiencias: el laboratorio de simplicidad

Cada módulo de contenidos es abordado a través de tres ejes.

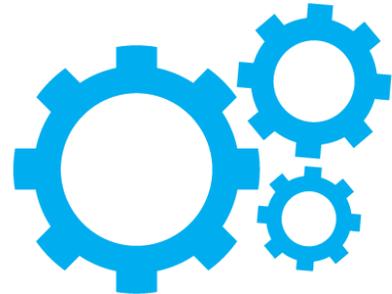
<ul style="list-style-type: none"> • Reflexión individual sobre la experiencia como servidor público y la vocación de servicio. • Apropriación de los principios de la dignidad humana y la garantía de derechos. • Promoción de la cultura institucional del servicio. <p>Cambio axiológico y actitudinal:</p> 	<ul style="list-style-type: none"> • Conocimientos normativos. • Conocimientos metodológicos sobre evaluación de sistemas de servicio al ciudadano. • Conocimientos procedimentales para mejorar el servicio al ciudadano. <p>Cambio conceptual:</p> 	<ul style="list-style-type: none"> • Cuestionamiento: Identificación de dilemas, problemas, malas prácticas... en la atención al ciudadano. <ul style="list-style-type: none"> ¿Qué está mal? • Caracterización del reto. <ul style="list-style-type: none"> ¿Por qué está mal? • Propuestas de cambio y transformación de prácticas. <ul style="list-style-type: none"> ¿Qué podemos hacer para cambiar? <p>Transformación innovadora.</p> 
---	---	---

Metodología

Este es un curso virtual que combina elementos de auto-formación con el acompañamiento tutorizado y la interacción con otros estudiantes.

En el componente individual cada estudiante desarrollará un proceso de aprendizaje basado en:

- El análisis crítico de materiales pedagógicos.
- La reflexión sobre la experiencia personal.
- La solución de cuestionarios y ejercicios sobre la base de los materiales trabajados.



El curso involucra la interacción con otros estudiantes y el acompañamiento de un tutor especializado durante:

- El desarrollo de actividades específicas en talleres presenciales.
- El análisis interdisciplinar de temas clave a través de foros de discusión.
- El desarrollo de un ejercicio de evaluación o diagnóstico del sistema de servicio al ciudadano de la entidad.
- El diseño de una práctica innovadora en la atención y servicio al ciudadano.

Todas las actividades del programa estarán disponibles y se gestionarán a través del aula virtual del curso, en la plataforma de capacitación de la Veeduría distrital: formacion.veeduriadistrital.gov.co. Cada semana, los estudiantes recibirán un breve itinerario de aprendizaje en el que se describen las actividades por desarrollar y se comparten algunas orientaciones que guiarán su desempeño.

Acompañamiento docente



Durante todo el programa, los estudiantes tendrán el acompañamiento de un tutor experto que les brindará orientación continua y liderará las actividades en el aula virtual. Este tutor es un profesional especializado perteneciente al equipo de fortalecimiento institucional de la Veeduría Distrital, con experiencia en el acompañamiento y asesoría a las entidades del Distrito Capital.

Dentro del programa, el tutor orientará sus acciones para facilitar, dinamizar y cualificar el proceso de enseñanza-aprendizaje. A través del acompañamiento los estudiantes obtendrán asesoría y asistencia durante el proceso formativo para generar condiciones y herramientas que optimicen su desempeño.

Además, el acompañamiento busca guiar el proceso para conseguir que las acciones de los estudiantes trasciendan el espacio académico y se concreten en cambios en los ámbitos personal, laboral y cívico.

Intensidad/Dedicación



El curso está diseñado desde una lógica de flexibilidad. Busca que los estudiantes puedan programar y desarrollar todas las actividades del curso en armonía con sus actividades laborales y personales. Tiene una duración de ocho semanas continuas y una intensidad de 40 horas curriculares.



Evaluación



Para finalizar el proceso de formación y ser certificado, cada estudiante deberá completar todos los módulos del curso. Por cada actividad presentada, los estudiantes recibirán retroalimentación cualitativa y orientación técnica por parte de su tutor.