

Identificación y Documentación de Buenas Prácticas

14 exitosas experiencias



Personería Delegada para la Coordinación de
Prevención y Control a la Función Pública

Equipo de Cooperación y Alianza
Dirección Administrativa y Financiera
Dirección de Gestión del Conocimiento e Innovación

Contenido

1.	IDENTIFICACIÓN BUENAS PRÁCTICAS P.D. COORDINACIÓN DE PREVENCIÓN Y CONTROL A LA FUNCIÓN PÚBLICA	4
1.1	Objetivo y Alcance	4
1.2	Tiempo de Ejecución	4
1.3	Cronograma de Actividades	5
1.4	Equipo Realizador	6
1.5	Metodología a desarrollar	6
1.6	Contenido Sensibilización	7
1.7	Desarrollo de las sesiones	8
1.8	Matriz de valoración Buenas Prácticas	13
2.	DOCUMENTACIÓN Y ANÁLISIS DE BUENAS PRÁCTICAS RECIBIDAS	14
2.1	Procedimiento para la gestión oportuna en los requerimientos ciudadanos relacionados con el derecho a la salud - P.D. para el Sector Salud	14
2.1.1	Valoración Buena Práctica	15
2.2.	Visitas Administrativas mensuales a las entidades responsables del aseguramiento y atención de requerimientos ciudadanos por presunta vulneración al derecho fundamental a la salud - P.D. para el Sector Salud	16
2.2.1	Valoración Buena Práctica	16
2.3.	Boletines de seguimiento a la Pandemia COVID -19 – P.D. para el Sector Salud	17
2.3.1	Valoración Buena Práctica	18
2.4.	Informes de seguimiento a la gestión de la Personería Delegada para el Sector Salud - P.D. para el Sector Salud	19
2.5.	Monitoreo, seguimiento y control a los procesos de contratación de los sujetos vigilados - P.D. para los Sectores Planeación y Movilidad	20
2.5.1	Valoración Buena Práctica	21
2.6.	Socialización y colaboración técnica de equipo en el trabajo	

	diario y la resolución de contingencias de servicio a la ciudadanía – P.D. para el Sector Ambiente	22
	2.6.1 Valoración Buena Práctica	23
	2.7. Salidas pedagógicas de sensibilización ambiental de los funcionarios de la Personería de Bogotá D.C. – P.D. para el Sector Ambiente	24
	2.7.1 Valoración Buena Práctica	26
	2.8. Lista de chequeo en visitas administrativas – P.D. para el Sector Seguridad, Convivencia y Justicia	27
	2.8.1. Valoración Buena Práctica	28
	2.9. Boletín mensual de seguimiento al sector seguridad, convivencia y justicia – P.D. para el Sector Seguridad, Convivencia y Justicia	29
	2.9.1. Valoración Buena Práctica	33
	2.10. Semáforo seguimiento avance metas trazadoras Plan de Desarrollo 2020 – 2024 Sector Seguridad, Convivencia y Justicia - P.D. para el Sector Seguridad, Convivencia y Justicia	34
	2.10.1. Valoración Buena Práctica	36
	2.11. Unificación de criterios para dar respuesta a requerimientos. Temas: cupos y traslados escolares y movilidad escolar- P.D. para los Sectores de Educación y Cultura, Recreación y Deporte	37
	2.12. Socialización Resolución de los procesos de cobertura (año) en el sistema educativo oficial de Bogotá. D.C - P.D. para los Sectores de Educación y Cultura, Recreación y Deporte	38
	2.12.1. Valoración de la buena práctica	39
	2.13. Respuesta a los requerimientos ciudadanos relacionados con la facturación de los servicios públicos domiciliarios - P.D. para el Sector Hábitat	39
3	ANÁLISIS DE ASISTENCIA, CONOCIMIENTOS, CALIDAD Y SUGERENCIAS DE LA SENSIBILIZACIÓN Y TALLER	45
4	CONCLUSIONES	47

1. IDENTIFICACIÓN BUENAS PRÁCTICAS P.D. COORDINACIÓN DE PREVENCIÓN Y CONTROL A LA FUNCIÓN PÚBLICA

1.1 Objetivo y Alcance

OBJETIVO:

Realizar el levantamiento de identificación de buenas prácticas en las dependencias que integran la Coordinación de Prevención y Control a la Función Pública.

ALCANCE:

Levantamiento de identificación de buenas prácticas en el eje de misional de la Coordinación de Prevención y Control a la Función Pública. con la finalidad de iniciar con el banco de buenas prácticas de la Entidad las cuales puedan ser tenidas en cuenta por el Equipo de cooperación y Alianzas en futuros acuerdos o convenios con entidades nacionales o internacionales que enfocados a la misionalidad de la Personería de Bogotá fortalezca y beneficie el eje misional intervenido.

A la P.D. para la Coordinación de Prevención y Control a la Función Pública, se presentó el tiempo de ejecución y el cronograma de las actividades de la siguiente manera:

1.2 Tiempo de Ejecución



- ✓ Levantamiento de información tres (3) días hábiles
- ✓ Presentación de informe con conclusiones cinco (5) días hábiles

1.3 Cronograma de Actividades



CRONOGRAMA	
11 de mayo 2022	Reunión Coordinadora de Prevención y Control a la Función Pública Aprobación del plan y posibles ajustes Inquietudes sobre buenas prácticas ya detectadas
12 de mayo de 2022	Presentación al Coordinador del Equipo de Cooperación y Alianzas para aprobación del plan establecido con la Coordinadora de Prevención y Control a la Función Pública.
1ro de junio de 2022	Inicio de sensibilización y levantamiento de información delegadas de Gestión Pública, Gestión Jurídica y Gobierno; Sectores Hacienda Desarrollo Económico, Industria y Comercio; Planeación y Movilidad Urbana.
2 de junio de 2022	Sensibilización y levantamiento de información Delegadas de Sectores Educación y Cultura, Recreación y Deporte; Sector Salud y Sector Ambiente.
8 de junio de 2022	Sensibilización y levantamiento de información Delegadas de Sectores Mujer e Integración Social y Sector Seguridad Convivencia y Justicia.
15 de junio de 2022	Sensibilización y levantamiento de información Delegada de Sector Hábitat
8 de junio al 30 de junio de 2022	Informe consolidado y conclusiones

Para el desarrollo de estas actividades se contó con un equipo de trabajo liderado por el grupo de Cooperación y Alianzas, apoyado por funcionarias de planta de la Dirección de Gestión del Conocimiento e Innovación teniendo en cuenta que el equipo y el proceso se articulan.

1.4 Equipo Realizador



Martha Luzmila Bernal Montaña

Profesional en Psicología, especialista en Cooperación Internacional. Profesional especializado 222-07

Equipo de Cooperación y Alianza - Dirección Administrativa y Financiera

Clara Maritza Montoya Flórez

Profesional en Lenguas Modernas, especialista en Innovación Educativa Digital.

Secretaria 440-07

Equipo de Cooperación y Alianza - Dirección Administrativa y Financiera

Ruby Yohanna Mendoza Diaz

Auxiliar Contable

Contratista

Equipo de Cooperación y Alianza - Dirección Administrativa y Financiera

Sonia del Pilar Estevez Amaya

Profesional en Administración de Empresas, especialista en Gerencia de la Productividad y la Innovación.

Secretaria 440-07

Dirección de Gestión del Conocimiento e Innovación

Claudia Susana Triana Zamora

Profesional en Licenciatura en Comunicación e Informática Educativa, especialista en Alta Dirección del Estado

Secretaria 440-03

Dirección de Gestión del Conocimiento e Innovación

Así mismo se realizó dentro del plan la presentación de la metodología a tratar, la cual se mantuvo y se plasmó en el material visual usado para las sesiones correspondientes.

1.5 Metodología a desarrollar



- ✓ Tiempo de duración de la actividad para socialización una hora y media aproximadamente; para desarrollo del taller una hora aproximadamente para instrucciones e inquietudes. Adicional cuatro (4) días para entrega del informe final.
- ✓ Personas participantes por dependencia un mínimo de dos.
- ✓ Sensibilización corta sobre que es una buena práctica y como identificarla.
- ✓ Levantamiento de información mediante correo electrónico con el formato 02-FR-05 Para documentar buenas prácticas V2.
- ✓ Lectura, análisis, evaluación e informe para consolidar de las propuestas recibidas un tiempo aproximado de cuatro (4) días.

1.6 Contenido Sensibilización



¿Qué es una Buena Práctica?

Experiencia que se ha implementado con resultados positivos, eficaz y útil en un contexto concreto (DAFP, 2018).

Experiencia o Actividad que funciona bien, produce buenos resultados, se recomienda como modelo.

Experiencia exitosa, probada y validada, merece ser compartida para ser adoptada por el mayor número de personas. (FAO, 2013).

GUARDIANES de tus DERECHOS
Personería de Bogotá, D.C.

¿Por qué es importante documentar y compartir una Buena Práctica?

Genera conocimiento organizacional, permite aprender de sus propias experiencias y de los otros.

Evita que se repitan errores, se olviden las experiencias positivas y se pierdan oportunidades de mejorar las prácticas.

Visibiliza el trabajo realizado en cada una de las delegadas a nivel institucional, distrital y mundial.

GUARDIANES de tus DERECHOS
Personería de Bogotá, D.C.

Buenas Prácticas Ministerios Público y DDH

#	Legislación	Nombre Buena Práctica	Valoración	Clasificación
1	Dirección de Conciliación y Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos	T-límite de Soluciones de Conciliación Virtual	3,25	Buena Práctica
1	Dirección de Conciliación y Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos	Publicación Memorias 20 años del Centro de Conciliación de la Personería de Bogotá D.C.	2,91	Buena Práctica
1	Dirección de Conciliación y Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos	Publicaciones ABC	3,75	Buena Práctica
2	P.D. para la Defensa y Protección de los Derechos Humanos	Curso virtual "Prevención de trata de personas. Una mirada de derechos humanos"	3,81	Muy Buena Práctica
2	P.D. para la Defensa y Protección de los Derechos Humanos	Diplomado de derechos humanos con énfasis en personas privadas de la libertad	3,56	Muy Buena Práctica
2	P.D. para la Defensa y Protección de los Derechos Humanos	Jornadas de asistencia en regularización migratoria. Estatuto Temporal de Protección a Migrantes Venezolanos	3,96	Muy Buena Práctica
2	P.D. para la Defensa y Protección de los Derechos Humanos	Promoción y defensa de derechos en el procedimiento de detención de la situación marítima	3,89	Muy Buena Práctica
3	P.D. para la familia y sujetos de especial protección constitucional	Servicio de valoración de apogeo para personas mayores de 80 años con discapacidad, en el marco de lo ordenado por la ley 1098 de 2008	3,13	Muy Buena Práctica
4	P.D. para Protección de Víctimas del Conflicto Armado Interno	Caja de Herramientas Valientes Voces	3,75	Muy Buena Práctica
4	P.D. para Protección de Víctimas del Conflicto Armado Interno	Niños y Niñas Agentes de Paz y Reconciliación	2,88	Buena Práctica
5	P.D. para Asuntos Penales I	Articulación binstitucional para la Intervención del Ministerio Público en Penal en Derechos de las Mujeres	3,00	Buena Práctica
6	P.D. para la Defensa y Protección de los Derechos del Consumidor	Acompañamiento al consumidor en el proceso de reclamación de derechos como requisito previo obligatorio para ejercer la Acción de Protección al Consumidor	3,81	Muy Buena Práctica
7	P.D. para la Orientación y Asistencia a las Personas con la Personería Auxiliar	Línea de WhatsApp para orientación a la ciudadanía	3,06	Buena Práctica
8	P.D. para Asuntos Penales II	Directorio para Entidades para Prevenir Requirimientos Ciudadanos	3,60	Muy Buena Práctica
8	P.D. para Asuntos Penales II	Manual de Intervención del Ministerio Público en Materia Penal	3,75	Muy Buena Práctica

GUARDIANES de tus DERECHOS
Personería de Bogotá, D.C.

Características de una Buena Práctica:

- Exitosa**
Pertinente estratégicamente, adoptada con éxito, tiene un impacto positivo, produce resultados con un nivel razonable de recursos y tiempo.
- Sostenible y técnicamente posible**
Capacidad de la práctica de continuar siendo efectiva y permanecer en el tiempo (mediano y/o largo plazo). Posibilidad de repetirla, puede replicarse y ser adoptada por otros.
- Innovadora**
Introduce modificaciones y novedades en un determinado procedimiento en búsqueda de una mayor productividad o al desarrollo de nuevos servicios.

02-GU-02- Guía para la Identificación, Documentación y Difusión de Buenas Prácticas

GUARDIANES de tus DERECHOS
Personería de Bogotá, D.C.

¿Cómo identificar una Buena Práctica?

- Reflexión en experiencias (acciones, procesos y/o proyectos) participadas.
- Evaluación si la experiencia cumple con una o más características de una buena práctica.

Se pueden considerar:

- Experiencias que han generado buenos resultados e impacto.
- Procesos con resultados positivos y significativos para las diferentes partes interesadas.
- Acciones ejemplarizantes.
- Casos de éxito.
- Proyectos innovadores desarrollados.
- Nuevos procedimientos.

GUARDIANES de tus DERECHOS
Personería de Bogotá, D.C.

Acción de Prevención y Control a la Función Pública.



- ❖ Enfoque misional
- ❖ Basado en la política pública distrital, Plan de desarrollo, metas sectoriales, proyectos de inversión.
- ❖ Según las situaciones y necesidades a partir de requerimientos ciudadanos.
- ❖ Responden a la situación específica o meta dentro del PEI (POA)
- ❖ Resultado: Seguimiento, investigación y/o sanción.

Buena Práctica



- ❖ Fortalece enfoque misional
- ❖ Basado en la generación de valor público.
- ❖ Oportunidades constantes: Lección aprendida
- ❖ Hacer las cosas de manera diferentes
- ❖ Hipótesis-conjeturas
- ❖ Experimentación - resultado

GUARDIANES de los DERECHOS
Personería de Bogotá, S. C.

¿Cómo documentar una Buena Práctica?

- ✓ Explicando quiénes son los principales actores o iniciadores de la misma.
- ✓ Explicando el contexto y el proceso.
- ✓ Explicando el cambio o innovación que se ha producido como resultado de su aplicación.
- ✓ Explicando los factores claves de éxito que han desencadenado el cambio positivo.
- ✓ Explicando cuáles son los riesgos y las limitaciones implícitos en la aplicación de la práctica.
- ✓ Explicando el impacto en la comunidad (en base a una evaluación y una validación)

02-FR-05- Documentar Buenas Prácticas- DGCI

GUARDIANES de los DERECHOS
Personería de Bogotá, S. C.

Como documentar una buena práctica



02-FR-05- Documentar Buenas Prácticas- DGCI

GUARDIANES de los DERECHOS
Personería de Bogotá, S. C.

PERSONERÍA DE BOGOTÁ, S. C.	FORMATO PARA DOCUMENTAR BUENAS PRÁCTICAS EN GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACIÓN	Código: 02-FR-05 Versión: 1.001 Página: 1 Vigente desde: Octubre 20 de 2022						
DEFINICIÓN								
<p>¿Qué es una Buena Práctica?</p> <p>Es una experiencia que se ha implementado con resultados positivos, es eficaz y/o en un contexto (DAP 2022). Una Buena Práctica es tan sólo una práctica que se define buena en sí misma, que ha demostrado que funciona bien y produce buenos resultados y por tanto, se recomienda como modelo. Se trata de una experiencia exitosa que ha sido probada y validada, y que merece ser compartida con el fin de ser adoptada por el mayor número posible de personas (FACI, 2022).</p>								
DATOS GENERALES DE LA BUENA PRÁCTICA								
Nombre de la Buena Práctica								
Equipo que desarrolló la Buena Práctica								
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Nombre</th> <th>Dependencia</th> <th>Contacto electrónico</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> </tbody> </table>			Nombre	Dependencia	Contacto electrónico			
Nombre	Dependencia	Contacto electrónico						
CARACTERIZACIÓN DE LA BUENA PRÁCTICA								
¿Es que consiste la Buena Práctica?								
¿Desde cuándo desarrolló la Buena Práctica? (dependencia año-entidad)								
¿Quiénes son los beneficiarios de la Buena Práctica?								

02-FR-05- Documentar Buenas Prácticas- DGCI

GUARDIANES de los DERECHOS
Personería de Bogotá, S. C.

Informe Final 15 Buenas Prácticas Ministerio Público y DDHH



GUARDIANES de los DERECHOS
Personería de Bogotá, S. C.

Registro de Asistencia



GUARDIANES de los DERECHOS
Personería de Bogotá, S. C.

1.7 Desarrollo de las sesiones



Se realizaron tres sesiones al cronograma, en la cual se les permitió de manera equitativa contar con un lapso de 4 días para presentar un informe ejecutivo de máximo 4 páginas en donde se evidencie la respuesta a cada una de las preguntas que integran el formato de documentación de buenas prácticas, mencionadas a continuación:

1. ¿En qué consiste la Buena Práctica?

2. ¿Dónde se desarrolló la Buena Práctica? (dependencia y/o sede- entidad)
3. ¿Quiénes son los beneficiarios de la buena práctica? ¿Quiénes son sus usuarios o beneficiarios?
4. ¿Cómo se implementó la Buena Práctica?
5. Descripción de los resultados y beneficios que se obtuvieron, luego de la implementación de la buena práctica.
6. ¿Qué dificultades se presentaron durante el desarrollo de la Buena Práctica? ¿Cómo fueron superadas?
7. Descripción de las condiciones que se deben tener en cuenta para garantizar que la buena práctica pueda ser reproducida en otro lugar.
8. Conclusiones

De igual manera se recomendó como anexo en los casos en que fuera posible muestra fotográfica de producto o material que se desarrolló o se usa para la ejecución de la buena práctica.

En cuanto a las entregas de cada informe de acuerdo con los grupos se estableció:

SESION 1: miércoles 1ro de junio de 2022

Participaron: P.D. para los Sectores Gestión Pública, Gestión Jurídica y Gobierno; Sectores Hacienda Desarrollo Económico, Industria y Comercio; Sectores Planeación y Movilidad Urbana. (Ocho participantes registrados)

Fecha de presentación buena práctica: martes 7 de junio de 2022

SESION 2: jueves 2 de junio de 2022

Participaron: P.D. para los Sectores Educación y Cultura, Recreación y Deporte; Sector salud y Sector Ambiente. (Ocho participantes registrados).

Fecha de presentación buena práctica: miércoles 8 de junio de 2022





SESION 3: miércoles 8 de junio de 2022

Participaron: P.D. Sectores Mujer e Integración Social y Sector Seguridad Convivencia y Justicia. (Cuatro participantes registrados)

Fecha de presentación buena práctica: lunes 13 de junio de 2022

COMPLEMENTO SESION 3: miércoles 15 de junio de 2022

Participaron: P.D. Sector Habitar (Tres participantes registrados)

Fecha de presentación buena práctica: martes 21 de junio de 2022

COMPLEMENTO SESION 1: jueves 30 de junio de 2022

Participaron: P.D. Sector Gestión Pública, Gestión Jurídica y Gobierno (Cinco participantes registrados)

Fecha de presentación buena práctica: martes 5 de julio de 2022



Como informes ejecutivos recibidos se encuentran los siguientes:

1. P.D. para el Sector Salud - Procedimiento para la gestión oportuna en los requerimientos ciudadanos relacionados con el derecho a la salud.
2. P.D. para el Sector Salud - Visitas Administrativas mensuales a las entidades responsables del aseguramiento y atención de requerimientos ciudadanos por presunta vulneración al derecho fundamental a la salud.
3. P.D. para el Sector Salud - Boletines de seguimiento a la Pandemia COVID -19
4. P.D. para el Sector Salud - Informes de seguimiento a la gestión de la Personería Delegada para el Sector Salud.
5. P.D. para los Sectores Planeación y Movilidad - Monitoreo, seguimiento y control a los procesos de contratación de los sujetos vigilados.
6. P.D. para el Sector Ambiente - Socialización y colaboración técnica de equipo en el trabajo diario y la resolución de contingencias de servicio a la ciudadanía.
7. PD para el Sector Ambiente - Salidas pedagógicas de sensibilización ambiental de los funcionarios de la Personería de Bogotá D.C.
8. P.D. para el Sector Seguridad, Convivencia y Justicia - Lista de chequeo en visitas administrativas.
9. P.D. para el Sector Seguridad, Convivencia y Justicia - Boletín mensual de seguimiento al sector seguridad, convivencia y justicia.
10. P.D. para el Sector Seguridad, Convivencia y Justicia - Semáforo seguimiento avance metas trazadoras Plan de Desarrollo 2020 – 2024 Sector Seguridad, Convivencia y Justicia.

11. P.D. para los Sectores de Educación y Cultura, Recreación y Deporte - Unificación de criterios para dar respuesta a requerimientos. Temas: cupos y traslados escolares y movilidad escolar.
12. P.D. para los Sectores de Educación y Cultura, Recreación y Deporte - Socialización Resolución de los procesos de cobertura (año) en el sistema educativo oficial de Bogotá. D.C.
13. P.D. para el Sector Hábitat - Respuesta a los requerimientos ciudadanos relacionados con la facturación de los servicios públicos domiciliarios
14. P.D. para los Sectores Hacienda, Desarrollo Económico, Industria y Turismo
Propuesta: Capacitación a los compañeros del CAC y Línea 143 en temas que se manejan por las Dependencias en los distintos ejes de la Personería de Bogotá D.C.

1.8 Matriz de valoración Buenas Prácticas

Para el análisis y valoración de las buenas prácticas, se desarrolló una matriz de ponderación de criterios, que permite a través de la clasificación de estos, establecer una puntuación y sustento que permitió evaluar cada una de las buenas prácticas presentadas. A continuación, se presenta el instrumento de valoración:

MATRIZ VALORACIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS			
Buenas Prácticas XXXXX			
EXITOSA Y PRODUCTIVA	Peso	Calificación	TOTAL
Sus resultados generan gran impacto	0,0625		0
Es reconocida por las demás personas de la dependencia y/o a nivel institucional	0,0625		0
Ahorra recursos (tiempo, dinero y/o personas)	0,0625		0
Su impacto ha sido validado con los beneficiarios	0,0625		0
SUBTOTALES	0,25		
Total Exitosa y Productiva			0,00
TECNICAMENTE POSIBLE- POSIBILIDAD REPETIRLA	Peso	Calificación	TOTAL
Puede adaptarse total o parcialmente a otros contextos	0,06		0
Es sencilla de aprender y replicar	0,06		0
Explica cómo fue desarrollada	0,13		0
SUBTOTALES	0,25		
Total Técnicamente posible y Posibilidad repetirla			0,00
SOSTENIBLE	Peso	Calificación	TOTAL
Puede permanecer en el mediano/ largo plazo	0,13		0
Tiene recursos que garanticen su continuidad en el tiempo	0,13		0
SUBTOTALES	0,25		
Total Sostenibilidad			0,00
INNOVADORA	Peso	Calificación	TOTAL

Mejoro procesos y/o procedimientos- Desarrollo nuevos servicios	0,25		0
SUBTOTALES	0,25		
Total Innovación			0,00
TOTAL PESO VALORES	1,00		
TOTAL BUENA PRÁCTICA XXXX			0,00

Los porcentajes para evaluar los criterios de cada una de las buenas prácticas recibidas se desglosan de la siguiente manera:

		Puntaje Criterio				
Características/ Peso		Es una excelente buena práctica	Es una muy buena práctica	Es buena práctica	No tiene los suficientes elementos de una buena práctica	No se considera una buena práctica
Exitosa y Productiva	0,25	1,25	1	0,75	0,5	0,25
Técnicamente posible	0,25	1,25	1	0,75	0,5	0,25
Sostenible	0,25	1,25	1	0,75	0,5	0,25
Innovadora	0,25	1,25	1	0,75	0,5	0,25
	1	5	4	3	2	1

Calificación Items		Criterio	Rango
No hay	1	Es una excelente BP	De 4,1 a 5 puntos
Muy bajo	2	Es una muy BP	De 3,1 a 4 puntos
Medio	3	Es buena práctica	De 2,1 a 3 puntos
Alto	4	No tiene suficientes elementos de BP	De 1,1 a 2 puntos
Muy alto	5	No se considera una BP	1 punto

2. DOCUMENTACIÓN Y ANÁLISIS DE BUENAS PRÁCTICAS RECIBIDAS



A continuación se presentan los resultados preliminares del ejercicio relacionado con el levantamiento de buenas prácticas:

2.1 Procedimiento para la gestión oportuna en los requerimientos ciudadanos relacionados con el derecho a la salud - P.D. para el Sector Salud

El procedimiento para la gestión oportuna de los requerimientos ciudadanos relacionados con el derecho a la salud se compone según se indica en el formato 02-FR-05 denominado formato para documentar buenas prácticas en gestión del conocimiento y la innovación, diligenciado por la Personería Delegada para el Sector Salud, de instrumentos (oficios) de traslado y respuesta a las solicitudes con el fin de agilizar el trámite de las peticiones y los

términos de respuesta. Según la Delegada en mención está estableció puntos de control para verificar la ejecución de las etapas y el cumplimiento de los indicadores de cobertura y calidad de las actuaciones.

2.1.1 Valoración Buena Práctica

MATRIZ VALORACIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS			
Buenas Prácticas Gestión de Requerimientos - PD para el sector Salud.			
EXITOSA Y PRODUCTIVA	Peso	Calificación	TOTAL
Sus resultados generan gran impacto	0,0625	2	0,125
Es reconocida por las demás personas de la dependencia y/o a nivel institucional	0,0625	2	0,125
Ahorra recursos (tiempo, dinero y/o personas)	0,0625	3	0,1875
Su impacto ha sido validado con los beneficiarios	0,0625	2	0,125
SUBTOTALES	0,25		
Total Exitosa y Productiva			0,56
TECNICAMENTE POSIBLE- POSIBILIDAD REPETIRLA	Peso	Calificación	TOTAL
Puede adaptarse total o parcialmente a otros contextos	0,06	2	0,125
Es sencilla de aprender y replicar	0,06	3	0,1875
Explica cómo fue desarrollada	0,13	4	0,5
SUBTOTALES	0,25		
Total Técnicamente posible y Posibilidad repetirla			0,81
SOSTENIBLE	Peso	Calificación	TOTAL
Puede permanecer en el mediano/ largo plazo	0,13	4	0,5
Tiene recursos que garanticen su continuidad en el tiempo	0,13	4	0,5
SUBTOTALES	0,25		
Total Sostenibilidad			1,00
INNOVADORA	Peso	Calificación	TOTAL
Mejoro procesos y/o procedimientos- Desarrollo nuevos servicios	0,25	4	1
SUBTOTALES	0,25		
Total Innovación			1,00
TOTAL PESO VALORES	1,00		
TOTAL BUENA PRÁCTICA GESTIÓN DE REQUERIMIENTOS			3,38

Es relevante indicar que la atención de requerimientos no solo implica respetar los términos de ley, sino, darle una óptima respuesta al ciudadano, lo que genera poder aclarar sus inquietudes y en lo posible aportar en la solución de su situación.

Se valora como muy buena práctica con un puntaje de 3.38, dado que el tema de salud es fundamental para vida y que de una solicitud o petición pueden depender una o varias personas. Se evidencia interés de los funcionarios de la Personería Delegada para el Sector

Salud en ser más eficaces y eficientes en la atención, sin embargo es preciso documentar, definir y explicar a detalle la buena práctica, con la evidencia respectiva, que respalde, cada la definición, descripción e impacto, ello ayudará a que pueda ser compartida a otras dependencias, organizaciones o entidades.

2.2 Visitas Administrativas mensuales a las entidades responsables del aseguramiento y atención de requerimientos ciudadanos por presunta vulneración al derecho fundamental a la salud - P.D. para el Sector Salud

La buena práctica definida con el título de Visitas Administrativas mensuales a las entidades responsables del aseguramiento y atención de requerimientos ciudadanos por presunta vulneración al derecho fundamental a la salud tiene como objetivo la realización de una visita a los diferentes prestadores de salud con el fin llevar los principales temas por los cuales se reciben quejas de los ciudadanos afiliados y beneficiarios del Distrito Capital. Dicha visita administrativa se desarrolla de manera mensual y tiene un procedimiento interno estipulado para ser autorizada.

2.2.1 Valoración Buena Práctica

MATRIZ VALORACIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS			
Buena Práctica : Visitas Administrativas mensuales a las entidades responsables del aseguramiento y atención de requerimientos ciudadanos por presunta vulneración al derecho fundamental a la salud			
EXITOSA Y PRODUCTIVA	Peso	Calificación	TOTAL
Sus resultados generan gran impacto	0,0625	3	0,1875
Es reconocida por las demás personas de la dependencia y/o a nivel institucional	0,0625	1	0,0625
Ahorra recursos (tiempo, dinero y/o personas)	0,0625	3	0,1875
Su impacto ha sido validado con los beneficiarios	0,0625	1	0,0625
SUBTOTALES	0,25		
Total Exitosa y Productiva			0,50
TECNICAMENTE POSIBLE- POSIBILIDAD REPETIRLA	Peso	Calificación	TOTAL
Puede adaptarse total o parcialmente a otros contextos	0,06	3	0,1875
Es sencilla de aprender y replicar	0,06	3	0,1875
Explica cómo fue desarrollada	0,13	1,5	0,1875
SUBTOTALES	0,25		
Total Técnicamente posible y Posibilidad repetirla			0,56

SOSTENIBLE	Peso	Calificación	TOTAL
Puede permanecer en el mediano/ largo plazo	0,13	3	0,375
Tiene recursos que garanticen su continuidad en el tiempo	0,13	3	0,375
SUBTOTALES	0,25		
Total Sostenibilidad			0,75
INNOVADORA	Peso	Calificación	TOTAL
Mejoro procesos y/o procedimientos- Desarrollo nuevos servicios	0,25	1,5	0,375
SUBTOTALES	0,25		
Total Innovación			0,38
TOTAL PESO VALORES	1,00		
TOTAL BUENA PRÁCTICA			2,19

La anterior valoración indica una **puntuación de 2.19**, lo que cataloga a las **Visitas Administrativas mensuales a las entidades responsables del aseguramiento y atención de requerimientos ciudadanos por presunta vulneración al derecho fundamental a la salud como una buena práctica**. Lo que denota un marcado interés de los funcionarios de la Personería Delegada para el Sector Salud en solucionar las necesidades más sentidas de los ciudadanos.

Se hace relevante que se explique con detalle cómo surgió y por qué. Que se documente con evidencia (fotos, documentos, relatos, etc.) y se amplíe la información registrada en el documento controlado 02-FR-05 y así mejorarla, impulsarla y compartirla.

2.3. Boletines de seguimiento a la Pandemia COVID -19 – P.D. para el Sector Salud

Esta iniciativa se denomina Boletines de seguimiento a la Pandemia COVID -19, cuya finalidad es elaborar informes mensuales de seguimiento al comportamiento de los principales indicadores entorno a la pandemia por COVID -19 y otros asuntos de impacto en el Distrito Capital, donde la información se obtiene de 18 Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud del Distrito Capital entre las cuales se incluyen las Unidades de Servicios de Salud de la Red Pública Distrital que cuentan con Unidades de Cuidados Intensivos, como también se alimenta por parte de la SDS de acuerdo al marco del seguimiento que se realiza al Plan Nacional de Vacunación contra el COVID -19.

Boletines que beneficia a los residentes del Distrito Capital que demandan los servicios de salud en las IPS del Distrito y a la SDS, ya que esta entidad se retroalimenta con los informes mensuales trasladados por la P.D. para el Sector Salud.

Idea que surge a raíz de la Declaratoria de Emergencia Sanitaria ocasionada por la Pandemia del COVID -19, donde se determinó la necesidad de mantener un seguimiento permanente al comportamiento de los principales indicadores en salud, para establecer la oferta y demanda de los servicios de UCI- UCI COVID, urgencias, vacunación COVID-19, etc.; así como la consistencia de la información reportada por las IPS con relación a los datos publicados en Saludata, en el SISPRO y del seguimiento a las coberturas de vacunación y de las estrategias de vacunación contra el COVID -19 establecidas por la SDS.

Dentro de los resultados que se han logrado alcanzar a través de la generación de este boletín como generador de buena práctica están:

- ✚ Mantener información actualizada que permite el seguimiento permanente de los indicadores y la implementación de acciones con enfoque preventivo y de control, de acuerdo con las competencias asignadas a la P.D para el Sector Salud.
- ✚ Trasladar de forma oportuna a la Secretaría Distrital de Salud, los hallazgos encontrados de tal manera que se pongan en consideración de dicho ente rector, para que implemente las acciones correspondientes.
- ✚ Mantener actualizado al Personero de Bogotá y al a Coordinación de Prevención y Control a la Función Pública respecto a principales indicadores relacionados con la pandemia.

2.3.1 Valoración Buena Práctica

MATRIZ VALORACIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS			
Buena Práctica Boletines de Seguimiento a la Pandemia COVID -19			
EXITOSA Y PRODUCTIVA	Peso	Calificación	TOTAL
Sus resultados generan gran impacto	0,0625	4	0,25
Es reconocida por las demás personas de la dependencia y/o a nivel institucional	0,0625	2	0,125
Ahorra recursos (tiempo, dinero y/o personas)	0,0625	3	0,1875
Su impacto ha sido validado con los beneficiari	0,0625	1	0,0625
SUBTOTALES	0,25		
Total Exitosa y Productiva			0,63
TECNICAMENTE POSIBLE- POSIBILIDAD REPETIRLA	Peso	Calificación	TOTAL
Puede adaptarse total o parcialmente a otros contextos	0,06	5	0,3125
Es sencilla de aprender y replicar	0,06	5	0,3125
Explica como fue desarrollada	0,13	3	0,375
SUBTOTALES	0,25		
Total Técnicamente posible y Posibilidad repetirla			1,00
SOSTENIBLE	Peso	Calificación	TOTAL
Puede permanecer en el mediano/ largo plazo	0,13	4	0,5
Tiene recursos que garanticen su continuidad en el tiempo	0,13	1	0,125
SUBTOTALES	0,25		
Total Sostenibilidad			0,63
INNOYADORA	Peso	Calificación	TOTAL
Mejoro procesos y/o procedimientos- Desarrollo nuevos servicios	0,25	3	0,75
SUBTOTALES	0,25		
Total Innovación			0,75
TOTAL PESO VALORES	1,00		
TOTAL BUENA PRÁCTICA Boletines de Seguimiento a la Pandemia COVID -19			3,00

Una vez realizado el análisis y evaluación correspondiente, la práctica **Boletines de seguimiento a la Pandemia COVID -19 se puntúa en 3.00 como una muy buena práctica** que puede ser replicada y orientada a otros participantes o interesados enfocado a los sectores que se vigilan de acuerdo a competencias, lo cual permite establecer indicadores de impacto para la ciudad y mantener informada a la comunidad sobre lo que sucede actualmente en la realidad de vivir con una pandemia que llego para quedarse.

Esta estrategia genera el intercambio de conocimiento y las relaciones con otras entidades, es necesario dar a conocer cada uno de los boletines, razón por la cual se sugiere que estos boletines sean entregados a la Dirección de Gestión del Conocimiento e Innovación con la finalidad de que sean publicados en el repositorio de la Entidad en sus módulos de buenas prácticas y memoria institucional para conocimiento de toda la Entidad y la comunidad en general.

2.4. Informes de seguimiento a la gestión de la Personería Delegada para el Sector Salud - P.D. para el Sector Salud

La buena práctica, Informes de seguimiento a la gestión de la Personería Delegada para el Sector Salud, se enfoca en registrar, monitorear, generar controles y socializar la gestión de cada una de las áreas que internamente se encuentran organizadas dentro de la dependencia como el Grupo Acciones de Prevención y Control y Grupo Requerimientos Ciudadanos.

Para su desarrollo como buena práctica, tiene en cuenta el SINPROC, la base de datos de asignación de requerimientos ciudadanos, herramientas internas de gestión de requerimientos ciudadanos y la base de datos de seguimiento a la ejecución del plan de Trabajo, con la finalidad de generar un resultado a tiempo y eficiente.

2.4.1 Valoración Buena Práctica

MATRIZ VALORACIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS			
Buena Práctica : Informes de seguimiento a la gestión de la Personería Delegada para el Sector Salud			
EXITOSA Y PRODUCTIVA	Peso	Calificación	TOTAL
Sus resultados generan gran impacto	0,0625	3	0,1875
Es reconocida por las demás personas de la dependencia y/o a nivel institucional	0,0625	1	0,0625
Ahorra recursos (tiempo, dinero y/o personas)	0,0625	2	0,125

Su impacto ha sido validado con los beneficiarios	0,0625	3	0,1875
SUBTOTALES	0,25		
Total Exitosa y Productiva			0,56
TECNICAMENTE POSIBLE- POSIBILIDAD REPETIRLA	Peso	Calificación	TOTAL
Puede adaptarse total o parcialmente a otros contextos	0,06	3	0,1875
Es sencilla de aprender y replicar	0,06	3	0,1875
Explica cómo fue desarrollada	0,13	3	0,375
SUBTOTALES	0,25		
Total Técnicamente posible y Posibilidad repetirla			0,75
SOSTENIBLE	Peso	Calificación	TOTAL
Puede permanecer en el mediano/ largo plazo	0,13	3	0,375
Tiene recursos que garanticen su continuidad en el tiempo	0,13	4	0,5
SUBTOTALES	0,25		
Total Sostenibilidad			0,88
INNOVADORA	Peso	Calificación	TOTAL
Mejoro procesos y/o procedimientos- Desarrollo nuevos servicios	0,25	3	0,75
SUBTOTALES	0,25		
Total Innovación			0,75
TOTAL PESO VALORES	1,00		
TOTAL BUENA PRÁCTICA			2,94

La anterior valoración de “Informes de seguimiento a la gestión de la Personería Delegada para el Sector Salud” **registra una puntuación de 2.94 evidenciándola como una Buena Práctica**, la cual manifiesta el interés de todo el equipo de trabajo de la dependencia por dar cumplimiento eficiente a cada una de las funciones asignadas, realizar seguimientos y mejora continúa dando ejemplo de planeación y retroalimentación.

Es relevante que esta buena práctica pueda ser ampliada y detallada, en cuanto a cómo surgió esta iniciativa y el porqué de ella, con la finalidad de evidenciar su impacto (comparativos antes y ahora, cifras y números) para así aportar a otras dependencias o entidades.

2.5. Monitoreo, seguimiento y control a los procesos de contratación de los sujetos vigilados - P.D. para los Sectores Planeación y Movilidad

La buena práctica se basa en la revisión de la contratación directa, invocando la causal de Urgencia Manifiesta, suscrita por los sujetos de control que hacen parte del sector movilidad, para lo cual realizan una revisión de uno o varios procesos de contratación que aborden temas objeto de control de esta Delegada, se designan los funcionarios para adelantar dicha actividad y se entregan informes para ser comunicados a los sujetos vigilados y sí hay lugar a ello, realizar traslados a otros órganos de control o al Eje Disciplinario.

Así se replantearon el manejo de este tipo de solicitudes, evaluando la pertinencia e impacto del proceso de contratación (objeto, modalidad, cuantía, importancia para la ciudad, cumplimiento de metas PDD, etc.), con previa revisión de los documentos publicados en la plataforma SECOP II.

Con la buena práctica se benefician los sujetos vigilados, al implementar los correctivos necesarios dentro de los procesos de contratación, de modo que se ajustan a la normatividad vigente y los principios de la contratación estatal. También se benefician los posibles proponentes o interesados en participar en el proceso precontractual, al permitir la libre concurrencia de estos, mayor transparencia en la selección de la oferta más favorable para la Entidad y evitar que se lleven a cabo prácticas colusorias. Finalmente, el ciudadano se beneficia cuando se materializan en forma adecuada las obras, bienes o servicios que se persiguen con la contratación.

Dados los resultados obtenidos de las buenas prácticas, se procedió a realizar monitoreo semanal de las publicaciones realizadas por los sujetos de control en el SECOP II, priorizando los procesos relevantes que ameriten presentar observaciones tempranas, y de esta forma realizar control preventivo a los mismos. Todas estas actividades fueron adaptadas y mejoradas durante la vigencia 2021, al punto que en la presente vigencia ya se tiene claro la actuación a desarrollar en cada caso particular.

En la vigencia 2021, cincuenta y ocho (58) procesos de contratación fueron objeto de control preventivo, formulando un total de 120 observaciones sobre la modalidad de selección, estudios previos, estudios del sector, requisitos habilitantes, factores de escogencia, entre otros, lo que representa un presupuesto objeto de control de \$ 1.393.730.764.221,00. Cinco (5) procesos se trasladaron al eje disciplinario u otro órgano de control.

Con las observaciones formuladas, para la presente vigencia se denotan mejoras significativas en los requisitos habilitantes o en los factores de escogencia definidos por los sujetos vigilados, así como en la adecuada implementación de pliegos tipo de Colombia Compra Eficiente, para los casos que apliquen.

2.5.1 Valoración Buena Práctica

MATRIZ VALORACIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS			
Buenas Prácticas			
EXITOSA Y PRODUCTIVA	Peso	Calificación	TOTAL
Sus resultados generan gran impacto	0,0625	4	0,25
Es reconocida por las demás personas de la dependencia y/o a nivel institucional	0,0625	3	0,1875
Ahorra recursos (tiempo, dinero y/o personas)	0,0625	3	0,1875
Su impacto ha sido validado con los beneficiarios	0,0625	3	0,1875
SUBTOTALES	0,25		
Total Exitosa y Productiva			0,81
TECNICAMENTE POSIBLE- POSIBILIDAD REPETIRLA	Peso	Calificación	TOTAL
Puede adaptarse total o parcialmente a otros contextos	0,06	4	0,25
Es sencilla de aprender y replicar	0,06	4	0,25
Explica como fue desarrollada	0,13	3	0,375
SUBTOTALES	0,25		
Total Técnicamente posible y Posibilidad repetirla			0,88
SOSTENIBLE	Peso	Calificación	TOTAL
Puede permanecer en el mediano/ largo plazo	0,13	4	0,5
Tiene recursos que garanticen su continuidad en el tiempo	0,13	4	0,5
SUBTOTALES	0,25		
Total Sostenibilidad			1,00
INNOVADORA	Peso	Calificación	TOTAL
Mejoro procesos y/o procedimientos- Desarrollo nuevos servicios	0,25	2	0,5
SUBTOTALES	0,25		
Total Innovación			0,50
TOTAL PESO VALORES	1,00		
TOTAL BUENA PRÁCTICA MONITOREO, SEGUIMIENTO Y CONTROL PROCESOS CONTRATACIÓN			3,19

Esta buena práctica mejora el proceso de monitoreo, seguimiento y control a los procesos de contratación de los sujetos de control por parte de la Delegada los Sectores Planeación y Movilidad, con un **puntaje de 3.19 se cataloga como una muy buena práctica**, aunque es muy importante fortalecerla dándola a conocer a otras Delegadas del eje e incorporando alguna herramienta que permita complementar la información como cuadros visuales de control, generación de alertas, estadísticas de acciones y/o soporte tecnológico para aumentar la eficiencia en el proceso.

2.6. Socialización y colaboración técnica de equipo en el trabajo diario y la resolución de contingencias de servicio a la ciudadanía – P.D. para el Sector Ambiente

Esta iniciativa nace de la necesidad de complementar conocimientos al interior de la Delegada y en pro de brindar una respuesta oportuna y acertada a la ciudadanía.

Se hizo evidente el desconocimiento de temas concretos que son parte fundamental en el buen andar de la dependencia por parte de algunos colaboradores, lo cual lleva permanentemente a la consulta personal en la medida en que son allegados los

requerimientos ciudadanos y por esta razón el jefe de la dependencia decidió reunir a su equipo de colaboradores para entre todos conocer las diferentes peticiones y orientarse mutuamente en las mejores opciones para culminar cada caso. Enfocados así con este ejercicio en contar con personal calificado que identifique las necesidades de la dependencia, algo que se logra con la transferencia del conocimiento de cada uno de los asistentes desde su ámbito profesional y de experiencias recopiladas a través de los años de trabajo dentro y fuera de la entidad.

2.6.1 Valoración Buena Práctica

MATRIZ VALORACIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS SOCIALIZACIÓN Y COLABORACIÓN TÉCNICA DE EQUIPO EN EL TRABAJO DIARIO Y LA RESOLUCIÓN DE CONTINGENCIAS DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA			
EXITOSA Y PRODUCTIVA	Peso	Calificación	TOTAL
Sus resultados generan gran impacto	0,0625	4	0,25
Es reconocida por las demás personas de la dependencia y/o a nivel institucional	0,0625	3	0,19
Ahorra recursos (tiempo, dinero y/o personas)	0,0625	4	0,25
Su impacto ha sido validado con los beneficiarios	0,0625	4	0,25
SUBTOTALES	0,25		
Total Exitosa y Productiva			0,94
TECNICAMENTE POSIBLE- POSIBILIDAD REPETIRLA	Peso	Calificación	TOTAL
Puede adaptarse total o parcialmente a otros contextos	0,06	4	0,24
Es sencilla de aprender y replicar	0,06	4	0,24
Explica <u>como</u> fue desarrollada	0,13	2	0,26
SUBTOTALES	0,25		
Total Técnicamente posible y Posibilidad repetirla			0,74
SOSTENIBLE	Peso	Calificación	TOTAL
Puede permanecer en el mediano/ largo plazo	0,13	4	0,52
Tiene recursos que garanticen su continuidad en el tiempo	0,13	2	0,26
SUBTOTALES	0,25		
Total Sostenibilidad			0,78
INNOVADORA	Peso	Calificación	TOTAL
Mejoro procesos y/o procedimientos- Desarrollo nuevos servicios	0,25	3	0,75
SUBTOTALES	0,25		
Total Innovación			0,75
TOTAL PESO VALORES		1	
TOTAL BUENA PRÁCTICA			3,21

Una vez revisada y analizada la Buena Práctica nos arroja como resultado de la evaluación un **puntaje de 3.21** que la ubica dentro de una **Muy Buena Práctica**.

La principal recomendación para que se mantenga en el tiempo y sea reconocida por toda la entidad es que se documenten los resultados obtenidos, con el fin de que sea más sencillo ubicar las soluciones o trámites a seguir en determinados casos que sean de requerimiento o necesidad permanente.

Una vez se identifiquen los temas claves y sobresalientes de cada persona y se trabaje en fortalecer aquellos en que se maneje alguna dificultad se podrán optimizar de mejor manera los tiempos y la asignación de tareas, ya que todos están complementándose en el desarrollo de las actividades de la dependencia y pueden brindar un servicio más acorde a lo que la entidad y la ciudadanía requieren.

Teniendo la metodología clara a seguir como una Muy Buena Práctica esta puede ser replicada en otras dependencias e incluso casos particulares puede servir de transferencia de conocimiento en otras entidades y/o regiones.

2.7 Salidas pedagógicas de sensibilización ambiental de los funcionarios de la Personería de Bogotá D.C. – P.D. para el Sector Ambiente

Con el objeto de sensibilizar a los funcionarios de la Personería Delegada para el Sector Ambiente y de otras áreas de la Personería de Bogotá D.C., en temas ambientales en la ciudad, se adoptó desde esta dependencia como buena práctica salidas pedagógicas de sensibilización por lugares icónicos de la Estructura Ecológica Principal y proyectos de interés por su aportes ambientales para Bogotá D.C.

Entre las cuales se realizó caminatas a la Estructura Ecológica Principal de la Ciudad (EEP) , en proyectos como Chingaza, río Bogotá, planta de tratamiento PETAR Salitre, proyecto Canoas, relleno doña Juana y otros.

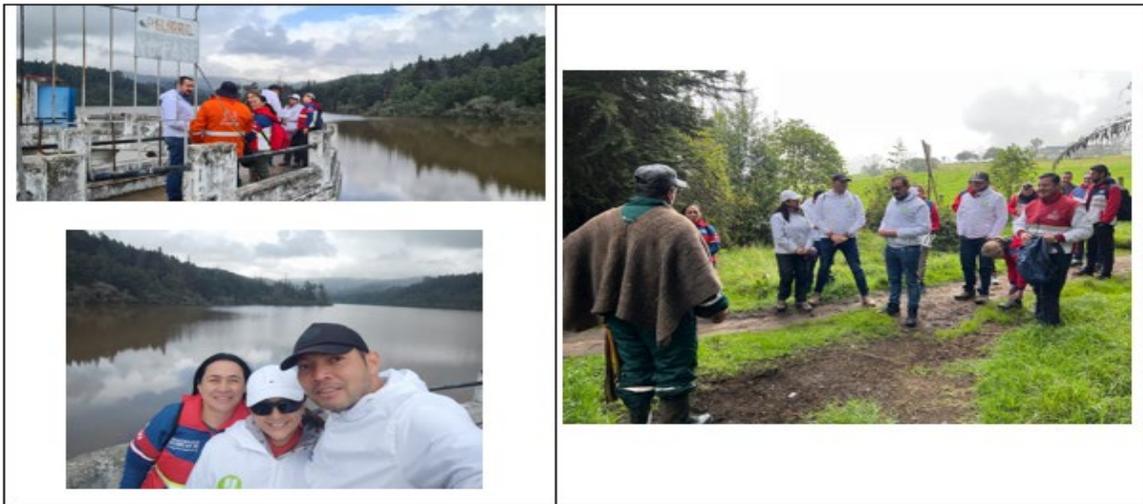
Para su implementación luego de una planeación que no solo apunta a metas institucionales sino que busca crear y fomentar una cultura ambiental, se identificaron los proyectos y/o senderos de la Estructura Ecológica Principal de la Ciudad (EEP) posibles de visitar, los cuales fueron socializados con la Personera Delegada para la Coordinación de Prevención y Control a la Función Pública y el Personero de Bogotá, con la finalidad de obtener su visto bueno para la ejecución. Una vez aprobados los destinos, se coordinó la logística y el apoyo de entidades distritales como la Secretaría Distrital de Ambiente, Empresa de Acueducto y Alcantarillado para adelantar de manera técnica la salida pedagógica.

REGISTRO FOTOGRAFICO SALIDAS PEDAGOGICAS



Salida pedagogía quebrada las Delicias

Dentro de la planeación y ejecución de la propuesta no se presentaron dificultades para su realización. Sin embargo, es un piloto que busca ser implementado en todas las áreas de la Personería, ya que desde el ejercicio propio de cada sector es mucho lo que hay que conocer y apropiarse de la ciudad con la finalidad de concientizar en ser cada día mejores personas y ciudadanos que se enfocan en el cuidado ambiental como aporte a nuestra ciudad y nuestras generaciones.



Salida pedagogía reserva La Regadera

Cabe resaltar que esta experiencia ha sido enriquecedora para los participantes que de manera inicial se enfoca a los directivos y funcionarios del área.

2.7.1 Valoración Buena Práctica

A continuación, se presenta la evaluación realizada a la propuesta de buenas prácticas cuyos resultados **la avalan dentro de un puntaje de 2.69 como una buena práctica** que ha venido generando muestras de compromiso no solo en términos de lograr metas institucionales, sino de crear, generar y fortalecer una cultura de cuidado ambiental rescatando mediante las salidas la importancia del cuidado de estos lugares generadores de vida.

MATRIZ VALORACIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS			
Buena Práctica Salidas pedagógicas de sensibilización ambiental de los funcionarios de la Personería de Bogotá D.C.			
EXITOSA Y PRODUCTIVA	Peso	Calificación	TOTAL
Sus resultados generan gran impacto	0,0625	4	0,25
Es reconocida por las demás personas de la dependencia y/o a nivel institucional	0,0625	2	0,125
Ahorra recursos (tiempo, dinero y/o personas)	0,0625	3	0,1875
Su impacto ha sido validado con los beneficiari	0,0625	1	0,0625
SUBTOTALES	0,25		
Total Exitosa y Productiva			0,63
TECNICAMENTE POSIBLE- POSIBILIDAD REPETIRLA	Peso	Calificación	TOTAL
Puede adaptarse total o parcialmente a otros contextos	0,06	5	0,3125
Es sencilla de aprender y replicar	0,06	4	0,25
Explica como fue desarrollada	0,13	3	0,375
SUBTOTALES	0,25		
Total Técnicamente posible y Posibilidad repetirla			0,94
SOSTENIBLE	Peso	Calificación	TOTAL
Puede permanecer en el mediano/ largo plazo	0,13	4	0,5
Tiene recursos que garanticen su continuidad en el tiempo	0,13	1	0,125
SUBTOTALES	0,25		
Total Sostenibilidad			0,63
INNOVADORA	Peso	Calificación	TOTAL
Mejora procesos y/o procedimientos- Desarrollo nuevos servicios	0,25	2	0,5
SUBTOTALES	0,25		
Total Innovación			0,50
TOTAL PESO VALORES	1,00		
TOTAL BUENA PRÁCTICA Salidas pedagógicas de sensibilización ambiental de los funcionarios de la Personería de Bogotá D.C.			2,69

A partir de este análisis y resultado, **se sugiere que esta buena práctica** sea fortalecida en aspecto tales como vincular más a los funcionarios y contratistas de la Entidad, para generar más valor, como su aporte es tan grande, **es importante se articulen estas actividades con el Sistema de Gestión Ambiental y el programa PIGA**, para que de manera conjunta sea más visible la práctica y sea mucho más sostenible en el tiempo y **tenerla presente para que ante posibles cooperantes que se enfoquen en temas ambientales y el**

fortalecimientos de los ODS, se contemple la misma, pues esta apunta dentro de los ODS – Agenda 2030 a los objetivos:

-  13 Acciones por el clima
-  15 Vida de Ecosistemas Terrestres

Así mismo, esta buena práctica siendo fortalecida, se convierte en sostenible y favorece la transferencia de conocimiento a nivel institucional extensible a otras entidades en diferentes ciudades y municipios, teniendo en cuenta que el tema de concientización y cuidado ambiental es un tema globalizado que impacta todo un territorio y a nivel mundial.

Igualmente se sugiere tener más soportes de su realización en los cuales pueda incluirse que enseñanza deja en los participantes este tipo de actividad, de qué manera es posible crear esa cultura y que herramientas pueden llegar a generarse y necesitarse para su mayor cobertura.

2.8. Lista de chequeo en visitas administrativas – P.D. para el Sector Seguridad, Convivencia y Justicia.

La buena práctica llamada “Lista de Chequeo Visitas Administrativas”, registrada por la Personería Delegada para el sector Seguridad, Convivencia y Justicia, sirve como insumo en la realización de Seguimientos y Acciones de Prevención y Control a la Función Pública y refleja información relevante de la seguridad de los ciudadanos del Distrito Capital principalmente; en los portales, estaciones y rutas de Transmilenio. Consiste como lo muestra la imagen a continuación en su nombre en un cuestionario que contiene nueve (9) preguntas que pueden ser respondidas por el personal a cargo de apoyar en estos lugares y por los ciudadanos que se benefician del servicio de transporte masivo.

LISTA DE CHEQUEO Trabajo de campo SEGUIMIENTO A LA ACCIÓN DE PREVENCIÓN Y CONTROL A LA FUNCIÓN PÚBLICA SOBRE LAS ACCIONES DESARROLLADAS POR LA ADMINISTRACIÓN DISTRITAL FRENTE A LA COMISIÓN DE DELITOS EN EL SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTE PÚBLICO (SITP) EN LA CIUDAD DE BOGOTÁ D.C				
FECHA:		HORA INICIO:		HORA FINAL:
PORTAL, ESTACION O RUTAS DE TRANSMILENIO VISITADA				
ITEM	ASPECTO A VERIFICAR	NO	SI	
1	Se observa en el sitio presencia de personal uniformado de la policía			
2	Conoce el personal uniformado de la policía el protocolo ante la comisión de homicidio / hurto dentro del sistema de transporte TRANSMILENIO, cual es:			
3	Se observa en el sitio presencia de Personal de seguridad de trasmilenio o de sus operadores			
4	Conoce el Personal de seguridad de trasmilenio o de sus operadores el protocolo ante la comisión de homicidio / hurto dentro del sistema de transporte TRANSMILENIO, cual es:			
5	Se observa en el sitio informadores			
6	El informador conoce el protocolo ante la comisión de homicidio / hurto dentro del sistema de transporte TRANSMILENIO, cual es:			
7	Se observa en el sitio Gestores de Convivencia			
8	Los Gestores de Convivencia conocen el protocolo ante la comisión de homicidio / hurto dentro del sistema de transporte TRANSMILENIO, cual es:			
9	Se observa armonización entre los protocolos ante la comisión de un delito			
OBSERVACION:				
NOMBRE, FIRMA Y CARGO DE QUIEN ACOMPAÑA LA VISITA DE LA SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA - SDSCJ				
NOMBRE, FIRMA Y CARGO DE QUIENES REALIZAN LA VERIFICACION DE LA PERSONERIA DELEGADA DELEGADA PARA EL SECTOR SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA.				

2.8.1. Valoración Buena Práctica

MATRIZ VALORACIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS			
Buena Práctica : Lista de Chequeo Visitas Administrativas			
EXITOSA Y PRODUCTIVA	Peso	Calificación	TOTAL
Sus resultados generan gran impacto	0,0625	3	0,1875
Es reconocida por las demás personas de la dependencia y/o a nivel institucional	0,0625	2	0,125
Ahorra recursos (tiempo, dinero y/o personas)	0,0625	3	0,1875
Su impacto ha sido validado con los beneficiarios	0,0625	2	0,125
SUBTOTALES	0,25		
Total Exitosa y Productiva			0,63
TECNICAMENTE POSIBLE-POSIBILIDAD REPETIRLA	Peso	Calificación	TOTAL
Puede adaptarse total o parcialmente a otros contextos	0,06	3	0,1875

Es sencilla de aprender y replicar	0,06	3	0,1875
Explica cómo fue desarrollada	0,13	3	0,375
SUBTOTALES	0,25		
Total Técnicamente posible y Posibilidad repetirla			0,75
SOSTENIBLE	Peso	Calificación	TOTAL
Puede permanecer en el mediano/largo plazo	0,13	3	0,375
Tiene recursos que garanticen su continuidad en el tiempo	0,13	3	0,375
SUBTOTALES	0,25		
Total Sostenibilidad			0,75
INNOVADORA	Peso	Calificación	TOTAL
Mejoro procesos y/o procedimientos- Desarrollo nuevos servicios	0,25	3	0,75
SUBTOTALES	0,25		
Total Innovación			0,75
TOTAL PESO VALORES	1,00		
TOTAL BUENA PRÁCTICA			2,88

La anterior valoración indica una **puntuación de 2.88**, lo cual indica que la Lista de Chequeo Visitas Administrativas, **es una buena práctica**. Refleja una manera de optimizar tiempo en la recolección de datos, es un cuestionario sencillo, claro y fácil de aplicar en donde su aplicación ha arrojado resultados de eficacia y puede llegar a ser mejorado de acuerdo a la necesidad en donde este quiera ser replicado.

Se hace relevante conocer con mayor detalle cuantas veces se ha usado, se importancia para recopilar la realidad, el impacto y mostrar con evidencias su aplicación. De esa manera podrá más fácilmente mejorado, replicado y socializado en otras dependencias o entidades.

2.9. Boletín mensual de seguimiento al sector seguridad, convivencia y justicia – P.D. para el Sector Seguridad, Convivencia y Justicia

Esta metodología informativa es basada en un boletín mensual de seguimiento al sector seguridad, convivencia y justicia, enfocada a la ciudadanía y las entidades, ya que la finalidad del boletín es dar a conocer aquella información relevante de interés a la ciudadanía y a las entidades en relación a temas de Seguridad, Convivencia y Justicia, generando un contenido resumido, con un enfoque deductivo y crítico.

Así mismo, esta información que se presenta en cada boletín, sirve como insumo para futuras acciones de prevención y control a la función pública y para los Seguimientos a las Acciones de Prevención y Control a la Función Pública.

La idea surge como por la necesidad de contar con un instrumento fiable y breve en el cual se pudiera plasmar información relevante, necesaria para ser evaluada durante la realización de las acciones de prevención y control a la función pública y durante los seguimientos que a la misma se realizan. De igual forma dentro de los beneficios que se han logrado se cuentan:

- 📌 Mejoramiento en la recolección de información.
- 📌 Información con características más específica para ser evaluada.
- 📌 Mejora los tiempos para la recopilación de información.
- 📌 Información más concreta

 Boletín de seguimiento al sector seguridad, convivencia y justicia			
Homicidios	Tasa por cada 100.000 habitantes Últimar 12 meses	14,12	
	Numero de homicidios en ABRIL	2021	2022
		78	90
Hurtos	Cantidad de denunciar por hurto a personas durante los últimos 12 meses	109.791	
	Numero de denunciar por hurto a personas en ABRIL	2021	2022
		7.136	9.032
Convivencia	Comparar dar por parte ilegal de armar	ABR/20 21*	ABR/20 22*
		14.012	10.430
	Comparar dar Transporte Público/Olvidar	ABR/20 21*	ABR/20 22*
		6.604	5.972
Casa de Justicia	Atenciones presenciales	ABR/20 21*	ABR/20 22*
		3.534	9.842
	Atenciones virtual	ABR/20 21*	ABR/20 22*
		2.504	704
Estimaciones poblacionales SGP			

Análisis Homicidios
El total de homicidios en la ciudad durante el mes de abril (90) aumentó respecto del mes anterior (71) y del mismo mes del año pasado (87). Si bien se estaba obteniendo una disminución en la tasa de homicidio en las primeras meses de 2022, esta aumentó para el último mes, ubicándose en 14,12; así mismo, respecto del seguimiento a la meta trazada e fijada en el plan de desarrollo distrital (9,9), los resultados obtenidos aún son insuficientes. Se reitera el llamado a prestar atención sobre los compartimientos que atentan contra la vida en las localidades de Ciudad Bolívar, Mértiz, Rafael Uribe, Santa Fe y Sumapaz, ya que para los últimos doce meses presentan tasa de homicidios superior a 20 pta. Se mantiene la tendencia de aumento en el número de homicidios por ataca. De acuerdo con cifras de la PONAL, durante el año 2022 ha aumentado el número de homicidios en ataca, respecto del mismo periodo del año pasado.
Análisis Hurto a personas
El mes de abril de 2022 comparada con el mismo mes del año anterior requiere un aumento del 2.273 denunciar, lo cual significa un incremento del 34% respecto al año anterior. Para el periodo enero a abril, se encuentra que el hurto a personas ha presentado un aumento constante desde el año 2020. Entre el año 2020 a 2021 se presentó un aumento del 15,3% con 1529 denunciar más y entre el año 2021 a 2022 aumentó un 21% con un incremento de 6.667 denunciar. Entre los años 2020 a 2022 se requiere un incremento total de 28%, acercándose a las cifras de hurto alcanzadas en el año 2019.
Análisis convivencia
Si bien se encuentra una disminución en las comparaciones de parte ilegal de armar y en caldar en el transporte público respecto al mismo mes del año anterior, se presenta un aumento en la matrícula general de otros compartimientos que generan multas y sanciones de seguimiento por el Registro Nacional de Medida Correctiva RNMC - PONAL.
Análisis Casas de justicia
Se presenta un aumento del 178% respecto al mismo mes del año anterior con un aumento de 6208 atenciones presenciales. Por otra lado, las atenciones virtual presentan una disminución del 71% con 1800 atenciones virtual menor comparada con el mismo mes del año anterior.

Para el desarrollo del boletín se cuenta con una matriz elaborada en MS Excel, que muestra un análisis de datos o dashboard detallado clasificado por homicidios SIEDCO, hurtos SIEDCO, convivencia y casa de justicia, como puede apreciarse en las siguientes imágenes:

Homicidios SIEDCO 

Sin embargo para el desarrollo de este boletín como iniciativa de buena práctica se evidenciaron dificultades tales como la consecución de la información ya que las entidades manejan diferentes estadísticas con diferentes tipologías y para superar esta situación se hizo necesario escribir a las entidades para ponerlas dentro del contexto que se busca informar como también una búsqueda exhaustiva dentro de las páginas web de las entidades, con la finalidad de unificar criterios.

2.9.1 Valoración Buena Práctica

MATRIZ VALORACIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS			
Buena Práctica Boletín mensual de seguimiento al sector seguridad, convivencia y justicia			
EXITOSA Y PRODUCTIVA	Peso	Calificación	TOTAL
Sus resultados generan gran impacto	0,0625	3	0,1875
Es reconocida por las demás personas de la dependencia y/o a nivel institucional	0,0625	3	0,1875
Ahorra recursos (tiempo, dinero y/o personas)	0,0625	3	0,1875
Su impacto ha sido validado con los beneficiarios	0,0625	1	0,0625
SUBTOTALES	0,25		
Total Exitosa y Productiva			0,63
TECNICAMENTE POSIBLE- POSIBILIDAD REPETIRLA	Peso	Calificación	TOTAL
Puede adaptarse total o parcialmente a otros contextos	0,06	5	0,3125
Es sencilla de aprender y replicar	0,06	4	0,25
Explica como fue desarrollada	0,13	2	0,25
SUBTOTALES	0,25		
Total Técnicamente posible y Posibilidad repetirla			0,81
SOSTENIBLE	Peso	Calificación	TOTAL
Puede permanecer en el mediano/ largo plazo	0,13	4	0,5
Tiene recursos que garanticen su continuidad en el tiempo	0,13	1	0,125
SUBTOTALES	0,25		
Total Sostenibilidad			0,63
INNOVADORA	Peso	Calificación	TOTAL
Mejora procesos y/o procedimientos- Desarrollo nuevos servicios	0,25	2	0,5
SUBTOTALES	0,25		
Total Innovación			0,50
TOTAL PESO VALORES	1,00		
TOTAL BUENA PRÁCTICA Boletín mensual de seguimiento al sector seguridad, convivencia y justicia			2,56

Por esta razón, luego de su análisis y evaluación correspondiente y con un puntaje de **2.56 se considera que el boletín informativo es una buena práctica**, que debe ser fortalecido y dado a conocer dentro de la institución, como el mismo ser promocionado a través de la página web e intranet como transferencia de conocimiento.

Igualmente se sugiere que los boletines que se hayan generado sean entregados a la Dirección de Gestión del Conocimiento e Innovación para que los mismos reposen en el repositorio institucional como parte de buenas prácticas y memoria institucional, como

también que esta analítica que se lleva de datos, sea utilizada por la DGCI para generar un análisis que pueda llevar a la toma de decisiones basada en evidencias y fortalecer la analítica institucional como eje que conforma la gestión del conocimiento y de la innovación de acuerdo a los parámetros establecidos por el DAFP.

2.10. Semáforo seguimiento avance metas trazadoras Plan de Desarrollo 2020 – 2024 Sector Seguridad, Convivencia y Justicia - P.D. para el Sector Seguridad, Convivencia y Justicia

La Buena Práctica denominada “Semáforo seguimiento...” como su nombre lo deja ver, ha sido implementada en la necesidad de llevar un record en tiempo real del cumplimiento a las metas del Plan de Desarrollo 2020-2024 en aras de garantizar información concreta en el momento de la evaluación de sus resultados.

Para su implementación se llevó a cabo un arduo trabajo por parte del equipo, quienes optaron por requerir de otras entidades información para unificar criterios y por otro lado realizó extensas búsquedas a través de las páginas web, con el fin de obtener todos los criterios posibles que resultaran confiables a la hora de consolidar información.

Su principal recomendación para que esta buena práctica perdure en el tiempo y pueda replicarse a otras áreas, radica en que debe ser alimentado en tiempo real con la información generada y publicada por las diferentes entidades dentro de lo pertinente al Sector Seguridad, Convivencia y Justicia.

Ejemplo:

2.1.1 Reducir los mercados criminales, los delitos, las muertes y hechos violentos con énfasis en los que afectan a mujeres, a niños, niñas, jóvenes, peatones, biciusuarios y usuarios del transporte público (21 indicadores de cumplimiento)

Indicador	Meta	Línea Base	2020	2021	
39	Reducir la tasa de homicidio a 9,9 por cada 100.000 habitantes	13,9 (X 100.000 Hb)	13,07	14,4	
40	Disminuir 10% la tasa de hurto a personas (1.521 X 100.000 Hb)	1.690 (X 100.000 Hb)	1.054,57	1.363,28	
41	Disminuir 7% el número de casos de hurto a personas en Transmilenio	22.883 denuncias			
42	Disminuir 7% el número de casos de hurto a personas en SITP	1.677 denuncias			
43	Disminuir 7% el número de casos de hurto a celulares (57.059 Denuncias)	61.354 denuncias	49.203	56.563	
44	Disminuir 8% los casos de hurto a bicicletas (7.480 denuncias)	8.130 denuncias	10.856	9.499	
45	Disminuir en un 10% los casos de presunto delito sexual. (3.946 Registros)	4.384 registros	3.515	4.007	

		2020	2021
Meta 52	Porcentaje de personas víctimas de algún delito que hicieron la denuncia respectiva	48%	49%
Meta 54	Porcentaje de personas que consideran que la inseguridad en la ciudad ha aumentado	76%	88%
Meta 55	Porcentaje de personas que consideran que el barrio en el que habitan es seguro.	41%	30%
Meta 56	Porcentaje de mujeres que consideran que la inseguridad en la ciudad ha aumentado.	81%	89%
Meta 57	Porcentaje de personas que consideran que el sistema Transmilenio es inseguro o muy Inseguro	78%	71%

Fuente	
2020	Encuesta de Percepción y Victimización de Bogotá 2020 Link: https://www.ccb.org.co/Sala-de-prensa/Noticias-CCB/2021/Febrero/Conozca-los-resultados-de-la-Encuesta-de-Percepcion-y-Victimizacion-de-Bogota-2020
2021	Encuesta de Percepción y Victimización de Bogotá 2021 LINK: https://bibliotecadigital.ccb.org.co/bitstream/handle/11520/27414/Encuesta%20de%20percepci%3b%3n%20y%20victimizaci%3b%3n%20Bogot%3a%1.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Homicidios	MEDICINA LEGAL LESIONES FATALES DE CAUSA EXTERNA EN COLOMBIA. (ENERO A DICIEMBRE) AÑO 2021							
	https://www.medicinalegal.gov.co/cifras-de-lesiones-de-causa-externa							
Poblacion	Secretaria de planeacion. Visor de poblacion Cifras Vivienda, Hogares y Personas para Localidad 2005 - 2035							
	https://sdbogota.maps.arcgis.com/apps/MapSeries/index.html?appid=baabe888c3ab42c6bb3d10d4eaa993c5							
	Localidad	Nombre localida	Poblacion 2020	Homicidios	Tasa de homicidio	Poblacion 2021	Homicidios	Tasa de homicidio
	1	Usaquén	564.539	57	10,10	571.268	51	8,93
	2	Chapinero	169.786	13	7,66	173.353	13	7,50
	3	Santa Fe	107.458	49	45,60	107.784	53	49,17
	4	San Cristóbal	397.410	72	18,12	401.060	66	16,46
	5	Usme	384.943	69	17,92	393.366	69	17,54
	6	Tunjuelito	178.667	26	14,55	180.158	42	23,31
	7	Bosa	717.694	83	11,56	723.029	115	15,91
	8	Kennedy	1.034.379	136	13,15	1.034.838	173	16,72
	9	Fontibón	386.864	21	5,43	393.532	24	6,10
	10	Engativá	811.472	54	6,65	814.100	54	6,63
	11	Suba	1.227.787	64	5,21	1.252.675	55	4,39
	12	Barrios Unidos	143.265	11	7,68	146.876	11	7,49
	13	Teusaquillo	161.222	6	3,72	167.879	15	8,94
	14	Los Mártires	83.590	37	44,26	83.426	61	73,12
	15	Antonio Nariño	81.472	12	14,73	82.201	16	19,46
	16	Puente Aranda	250.968	41	16,34	253.367	14	5,53
	17	La Candelaria	17.611	-	-	17.877	8	44,75
	18	Rafael Uribe Uribe	380.073	66	17,37	383.960	69	17,97
	19	Ciudad Bolívar	641.306	189	29,47	649.834	195	30,01
	20	Sumapaz	3.449	1	28,99	3.584	3	83,71
		Sin Informacion	-	33	-	-	11	-
		Bogotá	7.743.955	1.040	13,43	7.834.167	1118	14,27

2.10.1. Valoración Buena Práctica

MATRIZ VALORACIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS			
SEMÁFORO SEGUIMIENTO AVANCE METAS TRAZADORAS PLAN DE DESARROLLO 2020 - 2024			
SECTOR SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA			
EXITOSA Y PRODUCTIVA	Peso	Calificación	TOTAL
Sus resultados generan gran impacto	0,0625	4	0,25
Es reconocida por las demás personas de la dependencia y/o a nivel institucional	0,0625	2	0,13
Ahorra recursos (tiempo, dinero y/o personas)	0,0625	4	0,25
Su impacto ha sido validado con los beneficiarios	0,0625	4	0,25
SUBTOTALES	0,25		
Total Exitosa y Productiva			0,88
TECNICAMENTE POSIBLE-POSIBILIDAD REPETIRLA	Peso	Calificación	TOTAL
Puede adaptarse total o parcialmente a otros contextos	0,06	3	0,18
Es sencilla de aprender y replicar	0,06	3	0,18
Explica como fue desarrollada	0,13	4	0,52
SUBTOTALES	0,25		
Total Técnicamente posible y Posibilidad repetirla			0,88
SOSTENIBLE	Peso	Calificación	TOTAL
Puede permanecer en el mediano/ largo plazo	0,13	4	0,52
Tiene recursos que garanticen su continuidad en el tiempo	0,13	1	0,13
SUBTOTALES	0,25		
Total Sostenibilidad			0,65
INNOVADORA	Peso	Calificación	TOTAL
Mejoro procesos y/o procedimientos- Desarrollo nuevos servicios	0,25	4	1,00
SUBTOTALES	0,25		
Total Innovación			1,00
TOTAL PESO VALORES		1	
TOTAL BUENA PRÁCTICA			3,41

Una vez revisada y analizada la Buena Práctica arroja como resultado de la evaluación un **puntaje de 3.41** que la ubica dentro de una **Muy Buena Práctica**.

Dentro de sus características principales se encuentra la necesidad de brindar información real y oportuna, por lo tanto, este es un buen ejemplo de cómo deben ejecutarse los denominados seguimientos y seguramente de formar parte del método de trabajo de otras dependencias que garantizará la optimización de tiempo y recursos, así como un fácil acceso a la validación de los datos que de éste se desprendan no solo por parte de las personas que prestan sus servicios en el área sino de quienes requieran tener acceso por cualquier eventualidad.

Tal vez su principal dificultad, es también su principal virtud y trata de la necesidad de que se cuente con personal idóneo que alimente la información sin retrasos, con el fin de que no se pierda su principal potencial.

2.11. Unificación de criterios para dar respuesta a requerimientos. Temas: cupos y traslados escolares y movilidad escolar- P.D. para los Sectores de Educación y Cultura, Recreación y Deporte

Esta buena práctica busca implementar un documento unificado de respuesta que atienda de manera inequívoca los requerimientos que realiza la ciudadanía en materia de educación, que pueda replicarse desde las Personerías Locales de común acuerdo entre las Coordinaciones y no se sature la Delegada en su sede central, puesto que la Secretaria de Educación ha desbordado su atención a los mismos y por lo tanto, se han remitido todas las solicitudes a la Dependencia y esto ha generado una sobrecarga de tareas asignadas y documentos por generar.

Es una actividad muy débil a la fecha puesto que no se ha podido transmitir ni impulsar en las sedes de las Personerías Locales. Es por esta razón que desde la misma oficina sus integrantes solicitan fortalecer esta buena práctica para 2023 y que de esta manera se constituya en un ejercicio que pueda replicarse.

2.11.1. Valoración Buena Práctica

MATRIZ VALORACIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS			
UNIFICACIÓN DE CRITERIOS PARA DAR RESPUESTA A REQUERIMIENTOS TEMAS: CUPOS, TRASLADOS ESCOLARES Y MOVILIDAD ESCOLAR			
EXITOSA Y PRODUCTIVA	Peso	Calificación	TOTAL
Sus resultados generan gran impacto	0,0625	3	0,19
Es reconocida por las demás personas de la dependencia y/o a nivel institucional	0,0625	2	0,13
Ahorra recursos (tiempo, dinero y/o personas)	0,0625	2	0,13
Su impacto ha sido validado con los beneficiarios	0,0625	2	0,13
SUBTOTALES	0,25		
Total Exitosa y Productiva			0,56
TECNICAMENTE POSIBLE- POSIBILIDAD REPETIRLA	Peso	Calificación	TOTAL
Puede adaptarse total o parcialmente a otros contextos	0,06	4	0,24
Es sencilla de aprender y replicar	0,06	3	0,18
Explica como fue desarrollada	0,13	1	0,13
SUBTOTALES	0,25		
Total Técnicamente posible y Posibilidad repetirla			0,55
SOSTENIBLE	Peso	Calificación	TOTAL
Puede permanecer en el mediano/ largo plazo	0,13	3	0,39
Tiene recursos que garanticen su continuidad en el tiempo	0,13	2	0,26
SUBTOTALES	0,25		
Total Sostenibilidad			0,65
INNOVADORA	Peso	Calificación	TOTAL
Mejoro procesos y/o procedimientos- Desarrollo nuevos servicios	0,25	2	0,50
SUBTOTALES	0,25		
Total Innovación			0,50
TOTAL PESO VALORES	1		
TOTAL BUENA PRÁCTICA			2,26

Luego de analizar los alcances que puede llegar a tener este ejercicio, ha recibido una **valoración de 2.26 clasificándola como una Buena Práctica.**

Es necesario empezar a documentar todas las acciones que deben tomarse en los temas pertinentes a la Delegada y clasificarlos de manera que se conviertan en material de consulta y aprendizaje para los compañeros de oficina y de las Personerías Locales que es a quienes se busca llegar.

De fortalecerse esta buena práctica, se puede llegar a constituir en una herramienta ágil y práctica en la respuesta a las necesidades de la ciudadanía y además servir como guía en la implementación de un modelo en otros temas claves dentro y fuera de la Delegada. Esta actividad, también puede complementarse con reuniones periódicas en donde se compartan experiencias que puedan llevar a la resolución de casos concretos que en otros momentos han sido exitosos desde el trabajo realizado por la Delegada o que sean de su conocimiento.

2.12. Socialización Resolución de los procesos de cobertura (año) en el sistema educativo oficial de Bogotá. D.C - P.D. para los Sectores de Educación y Cultura, Recreación y Deporte

La buena práctica se trata de socializar con las Personerías locales, CAC, Línea 143 y todo el equipo de la Delegada; la Resolución que expide cada año la Secretaria de Educación del Distrito está relacionada con los lineamientos y procesos de matrícula y cobertura en las instituciones educativas distritales.

Los autores indican que esta buena práctica fue desarrollada, pero no especifican cuando, ni cómo se hizo, tampoco hay información acerca del impacto que tuvo, en qué medida ahorro recursos en los procesos o tiempos de espera a los usuarios. En cuanto a la metodología utilizada para la realización de las sensibilizaciones de manera global se refieren a una capacitación y la temática abordada pero no explica cómo lo hicieron, con la finalidad de poder comprenderla mucho más su aplicación y la respuesta concreta a la que se quiere llegar con la socialización, mas allá de una transferencia de conocimiento.

2.12.1. Valoración de la buena práctica

MATRIZ VALORACIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS			
Buenas Prácticas			
EXITOSA Y PRODUCTIVA	Peso	Calificación	TOTAL
Sus resultados generan gran impacto	0,0625	2	0,125
Es reconocida por las demás personas de la dependencia y/o a nivel institucional	0,0625	2	0,125
Ahorra recursos (tiempo, dinero y/o personas)	0,0625	2	0,125
Su impacto ha sido validado con los beneficiarios	0,0625	1	0,0625
SUBTOTALES	0,25		
Total Exitosa y Productiva			0,44
TECNICAMENTE POSIBLE- POSIBILIDAD REPETIRLA	Peso	Calificación	TOTAL
Puede adaptarse total o parcialmente a otros contextos	0,06	3	0,1875
Es sencilla de aprender y replicar	0,06	3	0,1875
Explica como fue desarrollada	0,13	1	0,125
SUBTOTALES	0,25		
Total Técnicamente posible y Posibilidad repetiría			0,50
SOSTENIBLE	Peso	Calificación	TOTAL
Puede permanecer en el mediano/ largo plazo	0,13	3	0,375
Tiene recursos que garanticen su continuidad en el tiempo	0,13	3	0,375
SUBTOTALES	0,25		
Total Sostenibilidad			0,75
INNOVADORA	Peso	Calificación	TOTAL
Mejoro procesos y/o procedimientos- Desarrollo nuevos servicios	0,25	2	0,5
SUBTOTALES	0,25		
Total Innovación			0,50
TOTAL PESO VALORES	1,00		
TOTAL BUENA PRÁCTICA SOCIALIZACIÓN RESOLUCIÓN SED			2,19

La buena práctica recibe **una valoración de 2.19**, esta puntuación refiere a que está **débilmente documentada**, sí bien es una buena práctica se hace difícil compartirla y aplicarla en otros contextos sin información a profundidad (impactos, metodología) que requiere para que pueda volverse una práctica institucionalizada.

2.13. Respuesta a los requerimientos ciudadanos relacionados con la facturación de los servicios públicos domiciliarios - P.D. para el Sector Hábitat

Teniendo en cuenta el alto volumen de requerimientos ciudadanos relacionados con inconformidades en la facturación de los servicios públicos en los cuales la Delegada tiene limitantes y no puede más que remitir la solicitud del peticionario a la empresa prestadora del servicio y posteriormente a remitir la respuesta del prestador al peticionario, los funcionarios y contratistas encargados de gestionar estos requerimientos revisaron minuciosamente el procedimiento establecido en la Ley 142 de 1994 e identificaron que dichas peticiones no son competencia de la labor propia de la delegada tal como se venía adelantando, y por lo tanto deben gestionarse de forma distinta.

Es así que a finales de 2020 y con el liderazgo de los jefes que en esta dependencia se han desempeñado, se puso en práctica una estrategia para atender los requerimientos

relacionados con las inconformidades en la facturación de los servicios públicos que consiste en un documento modelo como estrategia para la gestión y modelos de respuesta y de traslado de estos requerimientos, el cual se aplica para las empresas prestadoras de servicios públicos: gas VANTI, energía ENEL CODENSA, aseo (LIME, PROMOAMBIENTAL, AREA LIMPIA, CIUDAD LIMPIA, BOGOTÁ LIMPIA) y de acueducto y alcantarillado EAAB, y que permanentemente es revisado y ajustado por los profesionales de la delegada.

2.13.1. Valoración Buena Práctica

MATRIZ VALORACIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS			
RESPUESTA A LOS REQUERIMIENTOS CIUDADANOS RELACIONADOS CON LA FACTURACIÓN DE LOS SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS			
EXITOSA Y PRODUCTIVA	Peso	Calificación	TOTAL
Sus resultados generan gran impacto	0,0625	3	0,19
Es reconocida por las demás personas de la dependencia y/o a nivel institucional	0,0625	4	0,25
Ahorra recursos (tiempo, dinero y/o personas)	0,0625	3	0,19
Su impacto ha sido validado con los beneficiarios	0,0625	4	0,25
SUBTOTALES	0,25		
Total Exitosa y Productiva			0,88
TECNICAMENTE POSIBLE-POSIBILIDAD REPETIRLA	Peso	Calificación	TOTAL
Puede adaptarse total o parcialmente a otros contextos	0,06	4	0,24
Es sencilla de aprender y replicar	0,06	4	0,24
Explica como fue desarrollada	0,13	4	0,52
SUBTOTALES	0,25		
Total Técnicamente posible y Posibilidad repetirla			1,00
SOSTENIBLE	Peso	Calificación	TOTAL
Puede permanecer en el mediano/ largo plazo	0,13	4	0,52
Tiene recursos que garanticen su continuidad en el tiempo	0,13	2	0,26
SUBTOTALES	0,25		
Total Sostenibilidad			0,78
INNOVADORA	Peso	Calificación	TOTAL
Mejoro procesos y/o procedimientos- Desarrollo nuevos servicios	0,25	2	0,50
SUBTOTALES	0,25		
Total Innovación			0,50
TOTAL PESO VALORES	1		
TOTAL BUENA PRÁCTICA			3,16

Esta buena práctica una vez analizada arroja **una puntuación de 3.16 ubicándola como una Muy Buena Práctica**, que como bien es reconocido por los funcionarios que la desarrollaron busca descongestionar la carga de requerimientos allegados y no brindar falsas expectativas a los usuarios o peticionarios.

Se sugiere que para fortalecerla se revise la posibilidad de crear un formulario en red, en donde el peticionario pueda acceder desde la página de la entidad y luego de completado y enviado se direcciona a la empresa prestadora del servicio público. Con esto brindaríamos una ayuda a la ciudadanía sin represar el funcionamiento de la Delegada.

2.14. Elaboración de instrumento de verificación - P.D. para los Sectores Mujeres e Integración Social

La Personería Delegada para los Sectores Mujer e Integración social, en revisión de los instrumentos utilizados para la verificación de servicios y captura de información, en sus visitas administrativas, encontró que no contaban con una herramienta que les permitiera obtener resultados precisos y confiables, dado que cada una de las mismas es el levantamiento de información en diferentes contextos, lo que hace más complejo su trabajo.

Es por esta razón que se elaboraron instrumentos de verificación adaptados a cada necesidad que les permite tener un mayor control sobre la información a recoger.

2.14.1. Valoración Buena Práctica

MATRIZ VALORACIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS			
ELABORACION DE INSTRUMENTO DE VERIFICACION			
EXITOSA Y PRODUCTIVA	Peso	Calificación	TOTAL
Sus resultados generan gran impacto	0,0625	3	0,19
Es reconocida por las demás personas de la dependencia y/o a nivel institucional	0,0625	2	0,13
Ahorra recursos (tiempo, dinero y/o personas)	0,0625	3	0,19
Su impacto ha sido validado con los beneficiarios	0,0625	3	0,19
SUBTOTALES	0,25		
Total Exitosa y Productiva			0,69
TECNICAMENTE POSIBLE- POSIBILIDAD REPETIRLA	Peso	Calificación	TOTAL
Puede adaptarse total o parcialmente a otros contextos	0,06	3	0,18
Es sencilla de aprender y replicar	0,06	4	0,24
Explica como fue desarrollada	0,13	3	0,39
SUBTOTALES	0,25		
Total Técnicamente posible y Posibilidad repetirla			0,81
SOSTENIBLE	Peso	Calificación	TOTAL
Puede permanecer en el mediano/ largo plazo	0,13	4	0,52
Tiene recursos que garanticen su continuidad en el tiempo	0,13	2	0,26
SUBTOTALES	0,25		
Total Sostenibilidad			0,78
INNOVADORA	Peso	Calificación	TOTAL
Mejoro procesos y/o procedimientos- Desarrollo nuevos servicios	0,25	3	0,75
SUBTOTALES	0,25		
Total Innovación			0,75
TOTAL PESO VALORES	1		
TOTAL BUENA PRÁCTICA			3,03

La buena práctica recibe una valoración de 3.03, que la ubica como una Buena Práctica aun cuando debe evaluarse el impacto que tiene realmente en sus beneficiarios.

Esta herramienta es similar a las que se manejan en otras delegadas, pero tiene un puntaje un poco superior dado que es más compleja, ya que por la naturaleza de sus sujetos de control no puede manejarse un solo instrumento si no que debe adaptarse a cada necesidad.

Lo que si deja claro es que es una excelente herramienta al interior de la Coordinación, pues permite evaluar la veracidad de la información recolectada.

2.15. Propuesta: Archivo de control y seguimiento a expedientes SINPROC- P.D. para los Sectores Gestión Pública, Gestión Jurídica y Gobierno

La necesidad de tener un seguimiento y control a los expedientes que se generan a través del SINPROC, llevaron a organizar y crear un documento en Excel, en el cual se pudiera registrar la trazabilidad (información y gestión) que a cada uno de los radicados de SINPROC que se generan con temas pertenecientes a la delegada. Este registro incluye los datos básicos del SINPROC, tales como: número, fecha de asignación, nombre del peticionario, tema, entidad competente, actuaciones, fechas relevantes, estado, entre otros.

El registro de la información se realiza de manera constante, a medida que se van generando las actuaciones dentro del expediente, con la finalidad de tener trazabilidad, poder consultar la información cuando sea requerida y realizar el seguimiento correspondiente a cada caso. Información que al mismo tiempo es extraída mediante datos estadísticos como resultados de gestión que realiza la dependencia.

Esta matriz de seguimiento beneficia al usuario interno y externo, en momentos de consulta por parte de un ciudadano que como apoyo a cualquier funcionario distinto al responsable del caso puede guiar y brindar información al peticionario con la finalidad de que el mismo se sienta atendido.

Dentro de las dificultades para su implementación el adecuar la estructura del archivo fue tal vez la tarea que requirió mayor esfuerzo, ya que para identificar los campos que harían parte de la estructura, fue necesario una dinámica de prueba y error. Otro factor de dificultad radica en la asimilación de una cultura frente a la herramienta, pues tiende a entenderse que este tipo de dinámicas representan una carga adicional de trabajo cuyo beneficio no se justifica en relación con el esfuerzo que puede requerir; sin embargo al entender y evidenciar los beneficios que se perciben al momento de consultar, la generación de reportes y lograr mantener control sobre los requerimientos que llegan de una forma organizada, ha permitido superar poco a poco esta dificultad.

Como condiciones a respetar en esta la condición es muy importante ser muy disciplinado en la alimentación de la matriz, responsable con su manejo y su conservación, ya que para

depositar la confianza en el archivo, se requiere que la actualización por parte de cada uno de los funcionarios sea oportuna y fidedigna.

Finalmente con esta práctica se busca instaurar una cultura del reporte en una herramienta creada en Excel pero adecuada según la necesidad de la dependencia, que permite a la Delegada contar con información actualizada y real que puede ser consultada en cualquier momento, facilitando la toma de decisiones basada en evidencias, la generación de reportes, y la consulta por detalle, mejorando la gestión de expedientes. Herramienta que puede ser ampliada a otros aspectos de la delegada, como por ejemplo los seguimientos e informes de veedurías y otras actividades que se realizan creando una herramienta de control integral.

2.14.1. Valoración Buena Práctica

Por esta razón, luego de su análisis y evaluación correspondiente y con un puntaje de **3.25 se considera que el archivo de control y seguimiento a expedientes SINPROC, es una muy buena práctica**, que debe ser fortalecido y compartida con otras dependencias, ya que los parámetros usados pueden ser los mismos, además que puede adaptarse a las necesidades de cada una de las delegadas.

Se sugiere que este tipo de matriz pueda con la ayuda de la Dirección de TIC, se planteada mediante el desarrollo de una pequeña aplicación que beneficie a los impulsores de la iniciativa y se comparta dentro del eje, en la cual se brinde las capacitaciones o sensibilizaciones necesarias para su buen uso y manejo, algo que optimizaría mucho el manejo documental dentro de la dependencia, haciéndolo sostenible en el tiempo.

MATRIZ VALORACIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS			
Buena Práctica Archivo de control y seguimiento a expedientes SIMPROC			
EXITOSA Y PRODUCTIVA	Peso	Calificación	TOTAL
Sus resultados generan gran impacto	0,0625	4	0,25
Es reconocida por las demás personas de la dependencia y/o a nivel institucional	0,0625	3	0,1875
Ahorra recursos (tiempo, dinero y/o personas)	0,0625	3	0,1875
Su impacto ha sido validado con los beneficiarios	0,0625	2	0,125
SUBTOTALES	0,25		
Total Exitosa y Productiva			0,75
TECNICAMENTE POSIBLE- POSIBILIDAD REPETIRLA	Peso	Calificación	TOTAL
Puede adaptarse total o parcialmente a otros contextos	0,06	5	0,3125
Es sencilla de aprender y replicar	0,06	5	0,3125
Explica como fue desarrollada	0,13	3	0,375
SUBTOTALES	0,25		
Total Técnicamente posible y Posibilidad repetirla			1,00
SOSTENIBLE	Peso	Calificación	TOTAL
Puede permanecer en el mediano/ largo plazo	0,13	4	0,5
Tiene recursos que garanticen su continuidad en el tiempo	0,13	2	0,25
SUBTOTALES	0,25		
Total Sostenibilidad			0,75
INNOVADORA	Peso	Calificación	TOTAL
Mejora procesos y/o procedimientos- Desarrollo nuevos servicios	0,25	3	0,75
SUBTOTALES	0,25		
Total Innovación			0,75
TOTAL PESO VALORES	1,00		
TOTAL BUENA PRÁCTICA Archivo de control y seguimiento a expedientes SIMPROC			3,25

2.16. Propuesta: Capacitación a los compañeros del CAC y Línea 143 en temas que se manejan por las Dependencias en los distintos ejes de la Personería de Bogotá D.C. - P.D. para los Sectores Hacienda, Desarrollo Económico, Industria y Turismo

Esta propuesta es considerada una gran iniciativa, que por el momento no se puede considerar como una buena práctica ya que se trata de una idea que todavía no ha sido ejecutada y sí bien ayuda a resolver una problemática a nivel institucional, falta su implementación, de manera que no cuenta con mediciones de impacto, ni desarrollo metodológico.

Se sugiere que con base a la identificación de esta solución como alternativa al mejoramiento de los tiempos de respuesta de las PQR que colocan los ciudadanos a través de los canales de atención C.A.C y línea 143 en la entidad, se genere un plan de trabajo para su implementación de manera articulada con el eje del Ministerio Público, la Dirección de TIC y la Dirección de Gestión del Conocimiento e Innovación.

Como piloto la P.D. Sector Hacienda, Desarrollo Económico y Turismo puede iniciar con una propuesta de capacitación en temáticas que considere pertinentes a los funcionarios del C.A.C y la Línea 143. En este sentido luego de poner en práctica la idea y validar su impacto se podrá

documentar y así darla a conocer en las demás delegadas con posibilidades de ser adoptada como una práctica institucional.

La propuesta se puede reforzar a nivel metodológico en los siguientes aspectos:

-  Determinar tiempo y temáticas a tratar en la capacitación.
-  Posibilidad de hacer uso de casos reales de atención al ciudadano.
-  Estrategias de apropiación y divulgación del conocimiento obtenido por parte de los funcionarios del C.A.C y la Línea 143 en la capacitación.
-  Integrar actividades de recolección de experiencias en atención al ciudadano.

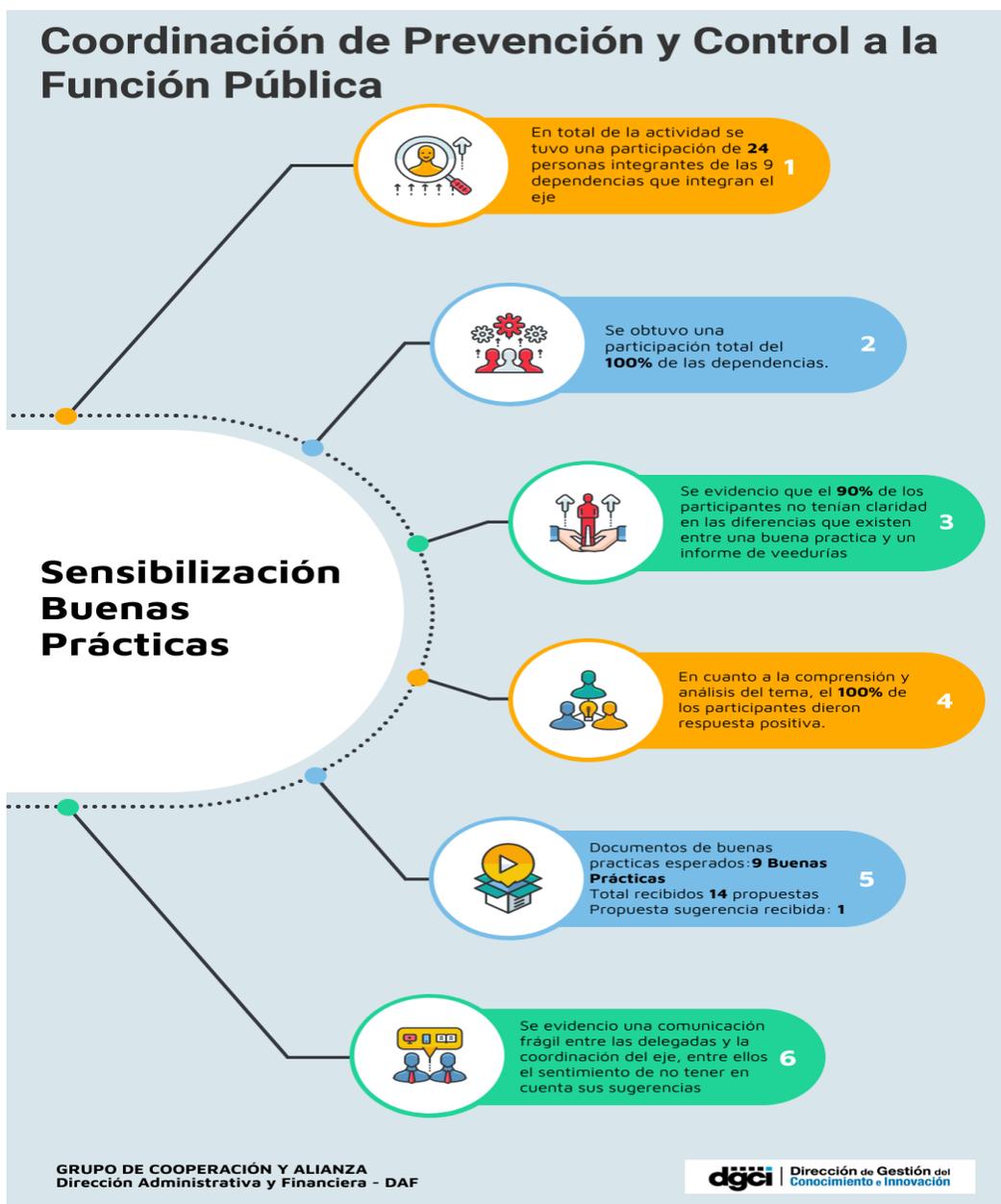
En este sentido se motiva a que el equipo continúe con el desarrollo de la propuesta de buena práctica.

3. ANALISIS DE ASISTENCIA, CONOCIMIENTOS, CALIDAD Y SUGERENCIAS DE LA SENSIBILIZACION Y TALLER



Se creó un link de asistencia, con la finalidad de no solo evidenciar la participación sino también de medir los conocimientos y comprensión del tema relacionado con las buenas prácticas y todo lo que implica poder detectarla y documentarla, Se obtuvieron datos con relación a la calidad del taller desarrollado en donde la pertinencia, eficacia, metodología y material utilizado, fue evaluado como muy bueno recibiendo al mismo tiempo sugerencias, entre ellas las siguientes:

- ✓ Destinar espacios más seguidos para el acompañamiento en la identificación y documentación de buenas prácticas por parte del equipo desarrollador del taller.
- ✓ Destinar espacios trabajados por dependencias que permitan la participación del personal que integra cada dependencia, ya que los participantes y jefes que asistieron consideran que es más un trabajo de equipo que de algunos adscritos a las mismas.
- ✓ Dar a conocer los resultados obtenidos con cada uno de los equipos de trabajo de manera general.
- ✓ Dar a conocer aquellas buenas prácticas que serán tenidas en cuenta en futuros acuerdos de cooperación y alianza.
- ✓ Fomentar y dar a conocer todo lo relacionado con el grupo de cooperación y alianza ya que es desconocido al igual que el proceso de GCI.



4 CONCLUSIONES

- ✚ El eje misional, debe fortalecerse en la credibilidad que genere la administración ante la atención a sus necesidades y opiniones, ya que se evidencia que estas no son tenidas en cuenta ni retroalimentadas después de una revisión o lectura.
- ✚ El recurso humano que tiene compromiso con su trabajo se ve desbordado en asignaciones, lo cual muestra desmotivación e inconformismo.
- ✚ Permitir que las ideas que se generan como buenas prácticas, al igual que propuestas de planes de trabajo sean tenidos en cuenta por la coordinación del eje y compartidas entre las dependencias que lo conforman, por lo tanto, debe buscarse estrategias para compartir y mostrar esta labor realizada.
- ✚ Se evidencia compromiso del recurso humano no solamente para la participación de la sensibilización, sino para fomentar el mejoramiento de las funciones que cada dependencia tiene, lo que se realiza de manera tímida dado que no encuentran resonancia en sus propuestas.
- ✚ Desde la Dirección de Gestión del Conocimiento e Innovación se debe fortalecer en las dependencias del eje misional el tema de buenas prácticas y lecciones aprendidas, a través de una estrategia o metodología que permita su comprensión, el acompañamiento para la identificación y documentación de estos componentes, los cuales son ejes fundamentales del proceso GCI
- ✚ Se recibieron en total 14 registros en formato de buenas prácticas y un registro en formato de sugerencia para ser aplicada, evaluada y determinar si puede ser considerada buena práctica. A continuación se presenta el resumen de valoración obtenido:

#	Dependencia	Nombre Buena Practica	Evaluación	Clasificación
1	P.D. para el Sector Salud	Procedimiento para la gestión oportuna en los requerimientos ciudadanos relacionados con el derecho a la salud	3,38	Muy Buena Practica
	P.D. para el Sector Salud	Visitas Administrativas mensuales a las entidades responsables del aseguramiento y atención de requerimientos ciudadanos por presunta vulneración al derecho fundamental a la salud	2,19	Buena Practica
	P.D. para el Sector Salud	Boletines de Seguimiento a la Pandemia COVID -19	3	Muy Buena Practica
	P.D. para el Sector Salud	Informes de Seguimiento a la Gestión de la Personería Delegada para el Sector Salud	2,94	Buena Practica
2	P.D. para los Sectores Planeación y Movilidad	Monitoreo, seguimiento y control a los procesos de contratación de los sujetos vigilados	3,19	Muy Buena Practica
3	P.D. para el Sector Ambiente	Socialización y colaboración técnica de equipo en el trabajo diario y la resolución de contingencias de servicio a la ciudadanía	3,21	Muy Buena Practica
	P.D. para el Sector Ambiente	Salidas pedagógicas de sensibilización ambiental de los funcionarios de la Personería de Bogotá D.C	2,69	Buena Practica
4	P.D. para el Sector Seguridad, Convivencia y Justicia.	Lista de chequeo en visitas administrativas	2,88	Buena Practica
	P.D. para el Sector Seguridad, Convivencia y Justicia.	Boletín mensual de seguimiento al sector seguridad, convivencia y justicia	2,56	Buena Practica
	P.D. para el Sector Seguridad, Convivencia y Justicia.	Semáforo seguimiento avance metas trazadoras Plan de Desarrollo 2020 – 2024 Sector Seguridad, Convivencia y Justicia	3,41	Muy Buena Practica
5	P.D. para los Sectores de Educación y Cultura, Recreación y Deporte	Unificación de criterios para dar respuesta a requerimientos. Temas: cupos y traslados escolares y movilidad escolar	2,26	Buena Practica
	P.D. para los Sectores de Educación y Cultura, Recreación y Deporte	Socialización Resolución de los procesos de cobertura (año) en el sistema educativo oficial de Bogotá. D.C	2,19	Buena Practica
6	P.D. para el Sector Hábitat	Respuesta a los requerimientos ciudadanos relacionados con la facturación de los servicios públicos domiciliario	3,16	Muy Buena Practica
7	P.D. para los Sectores Mujeres e Integración Social	Elaboración de instrumento de verificación	3,03	Buena Practica
8	P.D. para los Sectores Gestión Pública, Gestión Jurídica y Gobierno	Archivo de control y seguimiento a expedientes SINPROC	3,25	Muy Buena Práctica
9	P.D. para Asuntos Penales IIP.D. para los Sectores Hacienda, Desarrollo Económico, Industria y Turismo	Propuesta: Capacitación a los compañeros del CAC y Línea 143 en temas que se manejan por las Dependencias en los distintos ejes de la Personería de Bogotá D.C.	0	No Aplica

- ✚ Es importante establecer un mecanismo que incentive y motive a compartir y documentar las buenas iniciativas y propuestas que surgen para la mejora de los procesos transversales y misionales de la entidad.
- ✚ Se sugiere que las buenas practicas identificadas, sean compartidas entre el eje misional con la finalidad de lograr replicarlas y hacerlas más sostenibles.
- ✚ Los participantes quedaron a la expectativa de conocer los resultados de este proceso de levantamiento de buenas prácticas por ello, es importante realizar la socialización correspondiente una vez se surta la reunión con los directivos pertinentes para este ejercicio de generación y compartir de conocimiento.

El presente informe se realiza el día 29 de junio de 2022 a cargo de las siguientes integrantes del equipo:



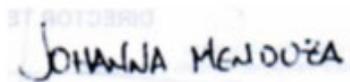
CLAUDIA SUSANA TRIANA ZAMORA
Secretaria 440 – 03
DGCI



SONIA DEL PILAR ESTEVEZ AMAYA
Secretaria 440 – 07
DGCI



CLARA MARITZA MONTOYA FLOREZ
Secretaria 440 – 07
Equipo de Cooperación y Alianza –DAF



RUBY YOHANNA MENDOZA DIAZ
Contratista
Equipo de Cooperación y Alianza –DAF



GUARDIANES de tus DERECHOS



Personería de Bogotá, D. C.

Carrera 7 No. 21 - 24 / Teléfono. (601) 382 04 50/80