



BUENAS PRÁCTICAS DE GESTIÓN PÚBLICA

(1) IDENTIFICACIÓN			
Las siguientes preguntas buscan conocer la generalidad y características de la buena práctica de cualquier nivel.			
Fecha de diligenciamiento	16/12/2024		
Nombre de la entidad	MinTIC	Nombre de la dependencia o área	GIT Grupos de Interés y Gestión Documental
Nombre de la persona que diligencia el formato	Betsy Francia Amaya Blanchar	Cargo	Profesional Especializado 2028 18
Correo electrónico institucional	bamaya@mintic.gov.co	Número de contacto celular	
Tipo de estrategia de identificación de la buena práctica (marque según corresponda con una x el tipo de estrategia)	<input checked="" type="checkbox"/> Identificación interna <input type="checkbox"/> Identificación por indagación. <input type="checkbox"/> Identificación por asesoría. <input type="checkbox"/> Identificación por campañas temáticas.	Nivel de la buena práctica (marque según corresponda con una x el nivel de la buena práctica)	<input checked="" type="checkbox"/> De primer nivel <input type="checkbox"/> De segundo nivel
¿Qué nombre describe mejor la buena práctica?	Evaluación documento de Carta de Trato Digno al Ciudadano y al Operador		
¿Cuál fue el propósito de la buena práctica?	El propósito de la buena práctica denominada “Evaluación documento de Carta de Trato Digno al Ciudadano y al Operador”, se encuentra encaminado hacia lograr que la información y documentos de cara a las ciudadanías se encuentren en un lenguaje claro y de fácil conocimiento.		
¿Cómo se desarrolló la buena práctica?	La buena práctica ha sido adoptada mediante el desarrollo de una encuesta que se realiza a las personas que se acercan presencialmente al Punto de atención al Ciudadano y al Operador – PACO en el cual se indaga que tal claro es el contenido de la Carta de Trato Digno al Ciudadano y al Operador a su vez si conoce dicho documento.		
¿Qué tipo de material se elaboró y desarrolló a partir de la buena práctica, si aplica?	Encuesta		
¿Cuál es el periodo en el que se desarrolló de la buena práctica?	Desde el 1 de noviembre de 2024 hasta el 15 de diciembre		
¿Recibió algún tipo de apoyo para desarrollar la buena práctica?	Asistencia técnica		



¿La buena práctica ha recibido algún tipo de reconocimiento nacional o internacional?	No aplica
---	-----------

(2) DESCRIPCIÓN DE LOS ATRIBUTOS DE LA BUENA PRÁCTICA

Las preguntas en este apartado buscan conocer el cumplimiento de las características o atributos de la buena práctica.

Las siguientes dos preguntas deben ser contestadas para las prácticas de cualquier nivel

¿Qué hace que la buena práctica sea sencilla y simple?	La buena práctica desarrollada con el apoyo de la ciudadanía consiste en que través de una encuesta de 5 preguntas se puede conocer la claridad de un documento y su publicidad.
Señale de qué forma ¿es pertinente y adecuada al contexto en donde se implementó?	La implementación fue pertinente y adecuada, teniendo en cuenta que el Punto de atención al Ciudadano y al Operador – PACO es la cara del Ministerio ante las ciudadanías que se acercan a presentar sus PQRSD y trámites, por lo tanto esa interacción es útilmente aprovechada para conocer de primera mano las necesidades y expectativas de los peticionarios.

(3) CRITERIOS PARA LA EVALUACIÓN DE LA BUENA PRÁCTICA

Las siguientes preguntas buscan brindar información para evaluar y seleccionar las buenas prácticas

CREATIVIDAD: ¿Por qué su buena práctica puede considerarse creativa?	Con un mínimo de recursos se puede indagar las necesidades y expectativas de los grupos de valor del MinTIC.
CREATIVIDAD: ¿Cómo contribuyó a mejorar la prestación de bienes y servicios a los grupos de valor?	La encuesta proporcionó datos directos de los usuarios, lo que permitió al GIT de Grupos de Interés y Gestión Documental entender mejor sus necesidades y expectativas. Esta retroalimentación es crucial para realizar mejoras continuas y adaptarse a las demandas cambiantes de los grupos de valor.
CREATIVIDAD: ¿La práctica se fundamentó en nuevas ideas y/o la exploración en escenarios de ideación y experimentación?	No
CREATIVIDAD: ¿Qué transformaciones fueron generadas a partir de su buena práctica?	Con base en los resultados de la encuesta se evidenció la necesidad de implementar una estrategia de comunicación que permita visibilizar la Carta de Trato Digno al Ciudadano y al Operador.
POTENCIAL DE APRENDIZAJE: ¿La práctica es comprensible gracias a su sencillez y el lenguaje claro utilizado en su desarrollo?	Sí, debido a la forma en que está redactada y abordada, la encuesta es fácil de diligenciar y de obtener información.



POTENCIAL DE APRENDIZAJE: ¿cómo se preservó en la entidad el aprendizaje derivado de la buena práctica?	Por 2 años consecutivos se ha aplicado la encuesta con resultados satisfactorios que ha permitido realizar los ajustes a los documentos.
POTENCIAL DE APRENDIZAJE: ¿La experiencia adquirida en el desarrollo de la práctica orientó nuevas formas del quehacer institucional?	Si, la experiencia adquirida no solo mejora la claridad de los documentos, sino que también impulsa una cultura de mejora continua y adaptación dentro del MinTIC.
POTENCIAL DE APRENDIZAJE: ¿Se fortaleció la memoria institucional como resultado de la práctica implementada?	La práctica de realizar encuestas no solo mejora la claridad de los documentos, sino que también contribuye a la creación de una memoria institucional robusta, que apoya la mejora continua y la eficiencia operativa.
EFICACIA: ¿La práctica formuló la consecución de un resultado?	Si, logró la consecución de la muestra a encuestar y de los resultados esperados.
EFICACIA: ¿La práctica logró el resultado deseado?	Si, permitió conocer de primera mano la claridad y sencillez del contenido de la Carta de Trato Digno al Ciudadano y al Operador.