ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ

ANALYTICA MSE SAS BIC

Estrategia de transferencia de conocimiento



Versión 4
Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía
Dirección Distrital de Calidad del Servicio

Tabla de contenido

INTRODUCCIÓN 2

ESTRATEGIA DE TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTO 2

META Y OBJETIVOS DE LA ESTRATEGIA 6

ROLES Y RESPONSABLES 6

CRONOGRAMA, NÚMERO DE SESIONES Y PARTICIPANTES 10

ESPACIOS PARA CAPACITACIÓN DEL MODELO Y HERRAMIENTA 21

MECANISMOS DE VERIFICACIÓN DE LA APROPIACIÓN 22

METAS E INDICADORES DE LA ESTRATEGIA 27

ANEXOS 28

REFERENCIAS 28

Introducción

La presente estrategia de transferencia de conocimientos tiene como propósito principal facilitar la diseminación, aprehensión y apropiación del Modelo de Seguimiento, Acompañamiento y Evaluación del Servicio Prestado a la Ciudadanía (en adelante, el Modelo), desarrollado por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

La implementación de un modelo de gestión pública conlleva el reto no solo de difundir información técnica, sino de asegurar que dichos lineamientos se traduzcan en competencias operativas reales. Para abordar este desafío, la estrategia se estructura bajo un enfoque pedagógico robusto que integra tres marcos teóricos complementarios: el Modelo SECI (Nonaka y Takeuchi) para la conversión del conocimiento tácito en explícito; el Modelo de Transferencia de la Formación (Baldwin y Ford) para asegurar la aplicabilidad en el puesto de trabajo; y el modelo de Formador de Formadores (*Train the Trainer*) para lograr un efecto multiplicador y escalable en el Distrito.

A través de un cronograma ejecutado en tres fases —*Socialización, Componente de Prestación del Servicio* y *Componente de Satisfacción y Experiencia*—, la estrategia combina sesiones teóricas presenciales con talleres prácticos virtuales y el uso de herramientas tecnológicas de soporte. Este diseño híbrido busca dotar a los delegados de las entidades no solo del dominio conceptual de los indicadores e instrumentos, sino también de la capacidad técnica para operar la herramienta tecnológica y liderar la implementación al interior de sus organismos.

En última instancia, este documento establece los roles, recursos, mecanismos de verificación y metas que guiarán el despliegue del modelo, con el objetivo final de consolidar una cultura de servicio de excelencia basada en la evidencia, la medición rigurosa y la mejora continua en toda la administración distrital.

Estrategia de transferencia de conocimiento

La estrategia de transferencia de conocimiento para el Modelo de Seguimiento, Acompañamiento y Evaluación del Servicio a la Ciudadanía se fundamenta en la integración de tres marcos teóricos complementarios que garantizan tanto la apropiación conceptual como la aplicación práctica del modelo en las entidades distritales **en 1 mes**.

- **Modelo SECI de Nonaka y Takeuchi**

El Modelo SECI (Socialización, Externalización, Combinación e Internalización), desarrollado por Ikujiro Nonaka y Hirotaka Takeuchi, es un marco teórico que explica cómo se crea, transfiere y transforma el conocimiento en las organizaciones (Nonaka &

Takeuchi, 1995). Este modelo se sustenta en la distinción entre dos tipos de conocimiento:

- Conocimiento Tácito: Personal, específico del contexto, difícil de formalizar y comunicar. Comprende habilidades, experiencias, intuiciones y modelos mentales que las personas poseen pero que resultan difíciles de articular.
- Conocimiento Explícito: Puede transmitirse mediante lenguaje formal y sistemático. Se encuentra codificado en documentos, procedimientos, bases de datos y manuales.

El modelo propone cuatro modos de conversión del conocimiento que forman una espiral continua:

1. Socialización (Tácito → Tácito): Compartir experiencias y modelos mentales mediante la observación, imitación y práctica conjunta.
2. Externalización (Tácito → Explícito): Articular el conocimiento tácito en conceptos explícitos mediante diálogo, reflexión colectiva, metáforas y analogías.
3. Combinación (Explícito → Explícito): Sistematizar conceptos en un sistema de conocimiento mediante la reconfiguración de información existente.
4. Internalización (Explícito → Tácito): Incorporar el conocimiento explícito en conocimiento tácito operacional mediante la práctica y experimentación.

- **Modelo de Transferencia de la Formación de Baldwin y Ford**

Baldwin y Ford (1988) proponen que la transferencia efectiva del aprendizaje al contexto laboral depende de tres grandes categorías de factores (Training Inputs) que influyen tanto en el aprendizaje como en su aplicación sostenida:

1. Características del diseño de la formación: Uso de principios de aprendizaje, secuenciación apropiada del contenido, relevancia práctica y retroalimentación continua.
2. Características del aprendiz: Habilidades previas, motivación para aprender y aplicar, autoeficacia y capacidad de autorregulación.
3. Características del ambiente de trabajo: Apoyo de superiores y compañeros, oportunidades para usar el aprendizaje y restricciones organizacionales.

Para que la transferencia ocurra, el modelo establece dos dimensiones críticas:

- Generalización: El material aprendido debe poder aplicarse al contexto real de trabajo.
- Mantenimiento: La aplicación del conocimiento debe sostenerse en el tiempo.

- **Modelo de Formador de Formadores (Train the Trainer)**

El modelo Train the Trainer o Formador de Formadores es una estrategia de escalamiento de conocimiento donde se capacita a un grupo selecto de personas (formadores) que, a su vez, replicarán la formación a otros grupos más amplios (usuarios finales) (Pike, 2003). Este modelo es especialmente efectivo cuando se requiere:

- Transferir conocimiento especializado a grandes poblaciones.
- Garantizar consistencia en el mensaje y la metodología.
- Desarrollar capacidades locales de multiplicación del conocimiento.
- Asegurar sostenibilidad de la transferencia en el tiempo.

Los formadores actúan como facilitadores del proceso de aprendizaje y como multiplicadores institucionales del conocimiento, adaptando el contenido técnico al contexto específico de cada entidad receptora.

Fundamentación y Aplicación Integrada de Modelos

A continuación, se detalla cómo se aplica cada componente de estos modelos en la estrategia:

I. El Flujo de Conocimiento (Basado en el Modelo SECI)

El modelo SECI explica cómo el conocimiento pasa de ser una idea abstracta y personal a una capacidad operativa en la organización, a través de cuatro etapas que se reflejan directamente en nuestra estrategia:

- Socialización (Tácito a Tácito): Este es el punto de partida. En las sesiones presenciales, los formadores de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio presentan el modelo y su objetivo.

- Externalización (Tácito a Explícito): El conocimiento de los expertos de la Dirección se codifica y se hace tangible a través de las presentaciones PPT, los videos tutoriales y el documento de preguntas frecuentes. Estos materiales traducen la lógica y los procedimientos del modelo en un formato explícito, estructurado y fácil de consultar. Cada PPT y video es un acto de "externalización".

- Combinación (Explícito a Explícito): El conocimiento ya codificado se organiza y se conecta para crear un sistema más robusto y comprensible. La herramienta tecnológica es el principal motor de esta fase. Integra la lógica de las PPT y los videos en una plataforma funcional. Al mismo tiempo, el conjunto de materiales (PPT + Videos + preguntas frecuentes + Herramienta) forma un paquete de conocimiento combinado que los delegados pueden usar para construir una visión integral del modelo.

- Internalización (Explícito a Tácito): Aquí es donde el aprendizaje se convierte en habilidad. El "saber" se transforma en "saber hacer". Principalmente a través de

los ejercicios en la herramienta tecnológica durante las fases 2 y 3. Al realizar simulaciones de captura, análisis y seguimiento, los delegados "internalizan" los procedimientos.

II. Las Condiciones para una Transferencia Exitosa (Basado en Baldwin y Ford)

Este modelo nos dice que no basta con enseñar bien, el aprendiz y su entorno son clave para que el conocimiento se use realmente. La estrategia garantiza estas condiciones:

- Diseño de la Formación: Cuenta con, primero una secuencia lógica, en dónde se avanza de lo general a lo específico, asegurando que los conceptos se construyan sobre bases sólidas. Segundo, relevancia por medio de los ejercicios en la herramienta están contextualizados al Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, garantizando que el delegado vea la aplicabilidad directa en su trabajo. Tercero, una retroalimentación continua a través de los quizzes con Microsoft Forms al final de cada sesión proporcionan un feedback inmediato, permitiendo al formador ajustar contenidos y al delegado autoevaluar su comprensión.

- Características del Aprendiz (Delegado): Se evidencian características como la motivación, que se fortalece al presentar el modelo no como una obligación, sino como una herramienta estratégica para mejorar el servicio, mostrando casos de éxito en los materiales y autoeficacia, ya que la confianza del delegado se construye al tener acceso permanente a los videos tutoriales y al documento de preguntas frecuentes, que actúan como una "red de seguridad" para consultar dudas y practicar a su propio ritmo.

- Ambiente de Trabajo: Al definir a los delegados como "líderes de la adopción", se les otorga un respaldo jerárquico que facilita la implementación interna.

III. El Mecanismo de Escalamiento y Sostenibilidad (Basado en Formador de Formadores)

Este modelo asegura que el conocimiento no se quede en una sola persona, sino que se disemine por toda la organización y perdure en el tiempo.

- Primera Línea: Formadores Especializados: Los funcionarios de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio actúan como el núcleo experto. Su rol es capacitar a la siguiente línea utilizando todas las herramientas y metodologías descritas (PPT, videos, práctica guiada, evaluación Microsoft Forms).
- Segunda Línea: Multiplicadores Institucionales: Los delegados son el objetivo principal de la formación. No son vistos como usuarios finales, sino como futuros formadores.

Se les entregan los mismos materiales estandarizados (PPT, videos, preguntas frecuentes) para que puedan replicar las capacitaciones dentro de sus entidades. Al observar el método de los formadores y al tener los recursos, los delegados adquieren no solo el conocimiento técnico, sino también las competencias pedagógicas para enseñarlo.

El conocimiento se vuelve sostenible porque, está codificado en materiales reutilizables (PPT, videos), está embebido en la herramienta tecnológica y existe una capacidad de multiplicación dentro de cada una de las entidades distritales (los delegados).

Meta y objetivos de la estrategia

Meta

Dotar a la Administración Distrital de herramientas adecuadas que permitan la transferencia del conocimiento del Modelo a las entidades distritales del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía para que comprendan, adopten e implementen de manera autónoma el Modelo en un periodo de un (1) meses, mediante un proceso estructurado de capacitación presencial y virtual que combine la transmisión de conocimiento explícito, la práctica en herramienta tecnológica y la evaluación continua de apropiación, garantizando así la sostenibilidad y escalabilidad de la implementación del modelo en todo el Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

Objetivos

- Difundir el contenido clave del Modelo a los delegados de las entidades distritales, detallando sus componentes, metodologías y herramientas, para asegurar comprensión inicial.
- Fomentar la apropiación mediante materiales de consulta diseñados bajo principios de aprendizaje práctico e internalización que permitan a los delegados aplicar el conocimiento en su contexto laboral, reflexionar sobre su propia práctica y compartir con sus equipos (efecto multiplicador real).
- Promover la implementación del Modelo en las entidades distritales, impulsando la capacitación estructurada y el uso de materiales unificados para garantizar la sostenibilidad y estandarización del servicio a la ciudadanía.

Roles y responsables

La estrategia identifica a los actores institucionales involucrados, sus funciones y la relación que guardan con la gestión del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía. A partir de este mapeo, se establecen dos grupos principales:

Funcionarios de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio: facilitadores del proceso de aprendizaje y multiplicadores de conocimiento bajo la figura de 'Formador de Formadores' que realizarán las capacitaciones utilizando herramientas como: Presentación de PPT, documento de Preguntas Frecuentes, tutorial de uso de la herramienta.

Responsabilidades:

- Conducir las sesiones de capacitación de las tres fases, presentando el contenido de manera clara, estructurada y con ritmo apropiado que permita la explicación detallada de cada concepto, metodología, indicador e instrumento.
- Durante las sesiones, reproducir los videos tutoriales y complementar con explicaciones en vivo, pausando cuando sea necesario para enfatizar pasos críticos, aclarar procedimientos complejos y responder preguntas en tiempo real.
- Promover la participación activa de los delegados mediante sesiones de preguntas y respuestas después de cada bloque temático y la identificación de dudas comunes y su resolución colectiva.
- Guiar a los delegados en la realización de ejercicios en la herramienta tecnológica.
- Proporcionar retroalimentación constructiva durante los ejercicios.
- Al finalizar cada sesión, administrar los quizzes mediante la plataforma Microsoft Forms.
- Establecer y mantener activos canales de consulta permanente como correo electrónico institucional o chat o grupo de mensajería institucional y horarios y tiempos de respuesta claramente comunicados.
- Registrar sistemáticamente las dudas frecuentes identificadas durante las capacitaciones
- Mejorar los materiales de capacitación con base en la experiencia.

Delegados de las Entidades Distritales: serán quienes reciben las capacitaciones por parte de la Dirección de Calidad y encargados de dar a conocer la implementación del Modelo en sus respectivas instituciones.

Responsabilidades:

- Participar en las sesiones programadas de las fases de capacitación.
- Contribuir activamente durante las sesiones mediante la formulación de preguntas sobre contenidos no comprendidos, aporte de perspectivas y contextos específicos de su entidad, colaborar con otros delegados en la resolución de dudas colectivas.
- Estudiar detenidamente los contenidos presentados, revisar las presentaciones PPT compartidas después de cada sesión, visualizar los videos tutoriales las veces que sea necesario para dominar procedimientos y consultar el documento preguntas frecuentes ante dudas que surjan.

- Identificar sus propias brechas de conocimiento y tomar acciones para cerrarlas como repasar contenidos que no hayan quedado claros o solicitar aclaraciones a los formadores mediante los canales establecidos.
- Ejecutar activamente los ejercicios en la herramienta tecnológica.
- Al finalizar cada sesión, responder honestamente los cuestionarios.

Administrador funcional de la herramienta: Profesional preferiblemente con experiencia previa en la construcción, implementación o validación del Modelo de Seguimiento, Acompañamiento y Evaluación del Servicio a la Ciudadanía

Debe conocer a profundidad la metodología de medición, la estructura del modelo, la operación del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía y la lógica de funcionamiento del módulo de captura, módulo de PQRS, módulo de seguimiento y visor de resultados.

Debe tener competencias en:

- Gestión de modelos de medición.
- Administración funcional de plataformas.
- Manejo de bases de datos a nivel funcional.
- Gobernanza de la información y reserva estadística.

Funciones principales

1. Administración y control de roles de usuario
    - Crea, modifica y elimina roles de acuerdo con los perfiles requeridos por el sistema y por cada entidad distrital.
    - Garantiza la correcta asignación de permisos y niveles de acceso.
2. Custodia de la información y acceso a las bases de datos
    - Administra el acceso a la base de datos de la herramienta, garantizando la integridad, trazabilidad y correcta gestión de los registros operativos.
    - Garantiza la reserva estadística, integridad y trazabilidad de la información.
    - Puede eliminar, modificar o adicionar registros cuando sea necesario para garantizar la consistencia de la operación.
3. Carga y actualización de información operativa
    - Realiza la carga mensualizada de las bases de PQRS.
    - Gestiona otras cargas de información requeridas para el funcionamiento del sistema.
4. Gestión de la estructura del sistema
    - Administra y actualiza la configuración de entidades, canales, sectores y sus relaciones dentro de la plataforma.
    - Realiza ajustes estructurales cuando se crean nuevas entidades o se modifican componentes del modelo.

5. Gobernanza del modelo y articulación metodológica
    - Asegura que los flujos, formularios y componentes utilizados por la herramienta estén alineados al Modelo de Servicio a la Ciudadanía y a los lineamientos de la Dirección.
    - Revisa la consistencia metodológica de los instrumentos implementados en la plataforma.
6. Soporte funcional
    - Atiende requerimientos funcionales de la Dirección y de las entidades del Distrito.
    - Canaliza al administrador técnico los requerimientos que implican ajustes tecnológicos.

Administrador tecnológico de la herramienta: Profesional del área de ingeniería o afines, con experiencia en lenguajes de programación como R y SQL, y con nociones de programación en ambientes web.
Debe tener capacidad para realizar ajustes técnicos a los instrumentos, módulos y componentes de la herramienta, así como para brindar soporte tecnológico y desarrollar nuevas funcionalidades.

Conocimientos requeridos:

- Programación en R y SQL.
- Manejo de bases de datos.
- Desarrollo o ajuste de componentes web.
- Visualización de datos.
- Integración de widgets y módulos analíticos.

Funciones principales

1. Ajustes técnicos al módulo de captura
    - Realiza modificaciones, mejoras o ampliaciones a los instrumentos de captura de información, de acuerdo con las necesidades de la Dirección y los ajustes metodológicos definidos.
2. Ajustes al módulo de resultados / visor de datos
    - Implementa cambios en las visualizaciones, cruces de información o componentes analíticos requeridos.
    - Optimiza consultas, reportes y elementos visuales del sistema.
3. Ajustes al módulo de seguimiento

- Aplica mejoras o nuevas funcionalidades relacionadas con el seguimiento (procesos, indicadores, flujos, interacciones u otras necesidades técnicas).

4. Creación y ajuste de indicadores
    - Desarrolla nuevos indicadores o actualiza los existentes de acuerdo con las definiciones metodológicas validadas por la Dirección.
    - Realiza ajustes en índices, cálculos o fórmulas implementadas en la herramienta.
5. Habilitación y soporte para widgets
    - Implementa, habilita o brinda soporte técnico para los widgets asociados a las visualizaciones o módulos de consulta utilizados por las entidades.
6. Soporte técnico integral
    - Atiende requerimientos de funcionamiento, errores, caídas o problemas de visualización.
    - Garantiza el correcto funcionamiento de los componentes tecnológicos del sistema.

Cronograma, número de sesiones y participantes

La estrategia se desarrollará en 4 fases así: Fase 0. Administración de la herramienta tecnológica, Fase 1 - Alineación técnica, Fase 2 - Lanzamiento del modelo, Fase 3 - Componente de Prestación del Servicio y Fase 4 - Componente de Satisfacción y Experiencia.

Fase	Duración	N° de sesiones por entidad	N° de sesiones realizadas por el equipo de la DDCS	Contenido principal
Fase 0. Administración de la herramienta tecnológica	2 días	N/A[1]	N/A	Sesión 1: Administración de la herramienta tecnológica para el perfil de Administrador funcional. Sesión 2: Administración de la

[1] No aplica ya que en esta fase las entidades no están involucradas por tratarse de una etapa interna de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio.

				herramienta tecnológica para el perfil de Administrador tecnológico.
Fase 1: Alineación técnica (Formador de Formadores)[2]	1 día	N/A[3]	N/A	Presentación del modelo, estructura, componentes, indicadores, instrumentos y herramienta tecnológica.
Fase 2: Lanzamiento del Modelo de Seguimiento Acompañamiento y Evaluación del Servicio a la Ciudadanía 2.0	1 día	1 sesión	1 sesión	Presentación del modelo y herramienta tecnológica.
Fase 3: Componente Satisfacción y Experiencia	1 día	1sesión	1 sesión	Metodología, dimensiones, indicadores, instrumentos, índices + ejercicios en herramienta.
Fase 4: Componente Prestación del Servicio	1 día	1 sesión	1 sesión	Metodología híbrida, dimensiones, indicadores, instrumentos, índices + ejercicios en herramienta.

Fase 0. Administración de la herramienta tecnológica

La Fase 0 de Administración de la herramienta tecnológica tiene como objetivo principal instruir a los perfiles clave de la DDCS (Administrador Funcional y Tecnológico) en la operación y mantenimiento de la herramienta tecnológica.

[2] La fecha exacta de la implementación de la Fase I se coordinará con el equipo técnico de la DDCS.
[3] No aplica ya que en esta fase las entidades no están involucradas por tratarse de una etapa interna de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio.

Características técnicas de la Fase 0

Duración de la fase: 2 días
Número de sesiones: 2 sesiones
Modalidad: Presencial
Metodología: Capacitación interactiva.
Duración de la sesión 1: 4 horas
Duración de la sesión 1: 9.5 horas (en dos jornadas)
Participantes: Administrador funcional y administrador tecnológico de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio (DDCS).
Responsables: Consultor.

Herramienta de trabajo:

- Herramienta tecnológica

Agenda detallada de la fase 0 – Sesión 1 (Administrador funcional):

Horas	Sección	Detalle
15 minutos	Bienvenida	Saludo de bienvenida e introducción a la herramienta tecnológica
4 horas	Administración de la herramienta tecnológica	En esta sección se mostrará el funcionamiento de la herramienta tecnológica en relación a la creación de roles, carga de bases de datos externas, custodia de la información y administración de los datos y demás funcionalidades relacionadas. Las preguntas e inquietudes que se generen por parte del administrador serán resueltas durante el proceso de entrenamiento.

Agenda detallada de la fase 0 – Sesión 2 (Administrador tecnológico):

Esta sesión se llevará a cabo en 2 jornadas. La primera jornada detallará la administración en el módulo de captura y el procesamiento en el módulo de reportes.

Horas	Sección	Detalle
15 minutos	Bienvenida	Saludo de bienvenida e introducción a la herramienta tecnológica
3 horas	Administración de la herramienta tecnológica (Módulo captura)	En esta sección se abordará la forma en la que se pueden hacer modificaciones al módulo de captura en relación a las preguntas del formulario.
3 horas	Administración de la herramienta tecnológica (Módulo reportes - procesamiento)	En esta sección se abordará la forma en la que se pueden hacer modificaciones al módulo de reportes en relación al procesamiento (indicadores e índices).

La segunda jornada detallará la administración del módulo de reportes en relación al visor y el módulo de seguimiento.

Horas	Sección	Detalle
15 minutos	Bienvenida	Saludo de bienvenida e introducción a la herramienta tecnológica
3 horas	Administración de la herramienta tecnológica (Módulo reportes – visor de resultados)	En esta sección se abordará la forma en la que se pueden hacer modificaciones al módulo de reportes en relación al visor de resultados.
3 horas	Administración de la herramienta tecnológica (Módulo de seguimiento)	En esta sección se abordará la forma en la que se pueden hacer modificaciones al módulo de seguimiento.

Fase 1. Alineación técnica (Formador de Formadores)

La Fase 1 de Alineación Técnica constituye el momento fundacional del proceso de transferencia de conocimiento del Modelo de Seguimiento, Acompañamiento y Evaluación del Servicio a la Ciudadanía. Esta fase utiliza la metodología de formación de formadores (Train the Trainer), diseñada para capacitar al equipo de formadores de la DDSC como agentes multiplicadores del conocimiento, quienes posteriormente liderarán la implementación del modelo en las entidades distritales.

Características técnicas de la Fase 1

Duración de la fase: 1 día
Número de sesiones: 1 sesión intensiva[4]
Modalidad: Presencial
Metodología: Taller de entrenamiento.
Duración de la sesión: 8 horas aproximadamente.
Participantes: Dirección Distrital de Calidad del Servicio (DDCS) designados como formadores.
Responsables: Consultor.

Herramientas de trabajo:

- Anexo 1. Presentación PowerPoint de la estructura general del modelo
- Anexo 2. Presentaciones PowerPoint del componente de Satisfacción y Experiencia
- Anexo 3. Presentaciones PowerPoint del componente de Prestación del Servicio
- Anexo 4. Video tutorial de la herramienta tecnológica
- Anexo 5. Video tutorial – Instrumento de medición de Satisfacción y experiencia
- Anexo 6. Video tutorial – Módulo de reportes de Satisfacción y experiencia
- Anexo 7. Video tutorial – Formulario de Calificación de Procesos

[4] Esta fase se plantea en una sola sesión que permite abarcar de manera integral el modelo y la interacción con la herramienta, sin embargo, en caso de requerir profundización o refuerzo en temas específicos se tendrá la opción de realizar una sesión adicional.

- Anexo 8. Video tutorial – Formulario de Autoevaluación de capacidad instalada
- Anexo 9. Video tutorial – Módulo de reportes de Prestación del Servicio
- Anexo 10. Video tutorial – Módulo de seguimiento
- Anexo 12. Ejercicios prácticos
- Anexo 14. Documento de preguntas y respuestas frecuentes[5]
- Anexo 15. Documentos técnicos con información detallada del modelo y su proceso de construcción
- Herramienta tecnológica

Agenda detallada de la fase 1:

Horario	Sección	Detalle
8:00 – 8:15 am	Bienvenida y apertura	• Registro de asistencia • Saludo por parte del Director/a de la DDSC o delegado/a • Contexto sobre la importancia estratégica del modelo para el Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía. Responsable: Director/a de la DDSC o delegado/a
8:15 – 9:30 am	Estructura general del modelo	Esta sección se divide en dos momentos: En la primera parte los participantes adoptarán la perspectiva de las entidades, recibiendo información sobre la estructura del modelo (30 minutos) • Contextualización y objetivos: Justificación del tránsito hacia el modelo actual y su objetivo. • Estructura del modelo: Posteriormente, se mencionará la arquitectura del modelo abordando sus dos componentes fundamentales: *Satisfacción y Experiencia* y *Prestación del Servicio,* utilizando como apoyo visual la presentación de la estructura general diseñada para tal fin (anexo 1). • Socialización de la herramienta: Se presentará la herramienta tecnológica mediante un video tutorial (anexo 4) que ilustra el proceso de acceso, la navegación en la interfaz y la identificación de sus tres módulos principales: captura, reporte y seguimiento. De ser necesario, se complementará esta instrucción con una demostración en tiempo real dirigida por el facilitador, permitiendo una exploración directa de las funcionalidades. En la segunda parte, se compartirán recomendaciones, buenas prácticas y pautas clave para la aplicación y el uso adecuado de las herramientas de trabajo desde su rol como formadores. Finalmente, se habilitará un espacio dedicado a la resolución de inquietudes, mediante una sesión de preguntas y respuestas sobre aspectos temáticos y metodológicos. (45 minutos) Responsable: Facilitador/a del equipo consultor
9:30 a 9:50 am	Receso	
9:50 – 12:30 pm	Componente de Satisfacción y Experiencia	Esta sección se divide en dos momentos:

[5] Este documento podrá ser modificado por el equipo de formadores de la DDCS de acuerdo a los requerimientos del proceso de formación.

		En la primera parte los participantes adoptarán la perspectiva de las entidades, recibiendo información sobre la estructura del modelo (1 hora aproximadamente) • Presentación detallada del componente, abordando su arquitectura (pilares y dimensiones) y su sistema de evaluación, incluyendo los instrumentos, índices e indicadores asociados, haciendo uso de la PPT del componente (anexo 2). • Se socializará la forma de acceso a la Encuesta de ciudadanía y cómo se visualizan los resultados (módulo de reportes de la herramienta tecnológica). La sesión se apoyará en video tutoriales de captura (anexo 5), reporte (anexo 6) y seguimiento (anexo 10); de ser necesario, se realizará una navegación en vivo por la plataforma para reforzar el aprendizaje. En la segunda parte, se compartirán recomendaciones, buenas prácticas y pautas clave para la aplicación y el uso adecuado de las herramientas de trabajo desde su rol como formadores. Finalmente, se habilitará un espacio dedicado a la resolución de inquietudes, mediante una sesión de preguntas y respuestas sobre aspectos temáticos y metodológicos. (1 hora aproximadamente) Responsable: Facilitador/a del equipo consultor
12:30 a 1:30 pm	Almuerzo	
1:30 a 3:30 pm	Componente de Prestación del servicio	Esta sección se divide en dos momentos: En la primera parte los participantes adoptarán la perspectiva de las entidades, recibiendo información sobre la estructura del modelo (1 hora aproximadamente) • En esta sección se inicia con la presentación sobre qué es el componente. Se presenta su estructura (pilares y dimensiones) y forma de medición (instrumentos, índices e indicadores) haciendo uso de la PPT del componente (anexo 3). • Se socializará la forma de acceso a los instrumentos y cómo se visualizan los resultados (módulo de reportes de la herramienta tecnológica). La sesión se apoyará en video tutoriales de captura de los formularios de calificación de procesos (anexo 7) y autoevaluación de capacidad instalada (anexo 8), reporte (anexo 9) y seguimiento (anexo 10); de ser necesario, se realizará una navegación en vivo por la plataforma para reforzar el aprendizaje. En la segunda parte, se compartirán recomendaciones, buenas prácticas y pautas clave para la aplicación y el uso adecuado de las herramientas de trabajo desde su rol como formadores. Finalmente, se habilitará un espacio dedicado a la resolución de inquietudes, mediante una sesión de preguntas y respuestas sobre aspectos temáticos y metodológicos. (1 hora aproximadamente) Responsable: Facilitador/a del equipo consultor
3:30 a 4:30 pm	Interacción con la herramienta	• En esta sección se invita a los participantes a ingresar a la herramienta e interactuar por medio de un ejercicio práctico (anexo 12). • Al finalizar se compartirá con los participantes las herramientas de consulta pertinentes para fortalecer el proceso de aprendizaje (Documento de preguntas y respuestas frecuentes y documentos técnicos) Responsable: Facilitador/a del equipo consultor

Esta sesión debe ser grabada para efectos de consulta posterior por parte de los formadores, específicamente la explicación sobre la estructura del modelo y cada uno de los componentes.

Fase 2. Lanzamiento del Modelo de Seguimiento Acompañamiento y Evaluación del Servicio a la Ciudadanía 2.0

El objetivo de esta fase es dar a conocer el modelo, sus objetivos, estructura, mención de los componentes y herramienta tecnológica a las entidades distritales a través de los jefes de Servicio a la Ciudadanía de cada una.

Características técnicas de la Fase 2

Duración de la fase: 1 día
Número de sesiones: 1 sesión
Modalidad: Presencial
Metodología: Expositiva con espacios de diálogo
Duración de la sesión: 2 horas.
Participantes: Jefes de servicio a la ciudadanía de las entidades distritales del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía y sus delegados para la gestión de la información.
Responsables: Formadores de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio

Herramientas de trabajo:

- Anexo 1. Presentación PowerPoint de la estructura general del modelo
- Anexo 13. Infografía
- Herramienta tecnológica

Agenda detallada de la fase 2:

Horario	Sección	Detalle
9:00 – 9:15 am	Bienvenida y apertura	• Registro de asistencia y entrega de infografías (anexo 13) • Saludo por parte del Director/a de la DDSC o delegado/a • Socializar el objetivo del Modelo de Seguimiento, Acompañamiento y Evaluación del Servicio a la Ciudadanía.
9:15 – 10:15 am	Estructura general del modelo	• Contextualización y objetivos: Justificación del tránsito hacia el modelo actual y su objetivo. • Estructura del modelo: Posteriormente, se mencionará la arquitectura del modelo abordando sus dos componentes fundamentales: *Satisfacción y Experiencia* y *Prestación del Servicio,* utilizando como apoyo visual la presentación diseñada para tal fin (anexo 1).
10:15 – 10:45 am	Componentes del modelo	• Socialización de la herramienta: Se presenta información sobre qué es la gestión de datos, cuál es la herramienta tecnológica y cuáles son sus componentes (Anexo 1). Nota: En esta sección se debe utilizar la presentación del Anexo 1, sin incluir el video tutorial de la herramienta.

10:45 – 11:00 am	Cierre	• Se habilitará un espacio dedicado a la resolución de inquietudes (sesión de preguntas y respuestas).

Fase 3. Componente de Satisfacción y Experiencia

El objetivo de esta fase es capacitar a los delegados de las entidades distritales en profundidad sobre el Modelo de Seguimiento, Acompañamiento y Evaluación del Servicio a la Ciudadanía, enfocado en el componente de Satisfacción y Experiencia, sus indicadores, instrumentos e índices, incluyendo ejercicios prácticos en la herramienta tecnológica.

Características técnicas de la Fase 3

Duración de la fase: 1 día
Número de sesiones: 1 sesión intensiva
Modalidad: Presencial o Virtual[6]
Metodología: Teórico – Práctica.
Duración de la sesión: 4 horas
Participantes: Delegados de las entidades del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía.
Responsables: Formadores de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio.

Herramientas de trabajo:

- Anexo 1. Presentación PowerPoint de la estructura general del modelo
- Anexo 2. Presentaciones PowerPoint del componente de Satisfacción y Experiencia
- Anexo 4. Video tutorial – Presentación general de la herramienta tecnológica
- Anexo 5. Video tutorial – Instrumento de medición de Satisfacción y experiencia
- Anexo 6. Video tutorial – Módulo de reportes de Satisfacción y experiencia
- Anexo 10. Video tutorial – Módulo de seguimiento
- Anexo 11. Evaluaciones teóricas e interacción con la herramienta
- Anexo 12. Ejercicios prácticos
- Anexo 13. Infografía
- Anexo 14. Documento de preguntas y respuestas frecuentes
- Herramienta tecnológica

Agenda detallada de la fase 3:

Horario	Sección	Detalle
8:00 – 8:15 am	Bienvenida y apertura	• Registro de asistencia y entrega de infografías (anexo 13) • Saludo por parte del equipo de formadores de la DDCS

[6] La elección de la modalidad dependerá de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio (DDCS) de acuerdo a sus disponibilidad y necesidades institucionales.

		• Contexto sobre la importancia estratégica del modelo para el Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía
8:15 – 8:35 am	Contextualización de la Estructura general del modelo[7]	• Presentación de la justificación del tránsito hacia el modelo actual y su objetivo. • Socialización de la arquitectura del modelo abordando sus dos componentes fundamentales: *Satisfacción y Experiencia* y *Prestación del Servicio,* utilizando como apoyo visual la presentación general diseñada para tal fin (anexo 1). • Presentación de la herramienta tecnológica mediante el video tutorial el cual permite identificar los tres módulos principales: captura, reporte y seguimiento (anexo 4).
8:35 – 10:00 am	Componente de Satisfacción y Experiencia	• Presentación detallada del componente, abordando su arquitectura (pilares y dimensiones) y su sistema de evaluación, incluyendo los instrumentos, índices e indicadores asociados, haciendo uso de la PPT del componente (anexo 2). • Se socializará la forma de acceso a la Encuesta de ciudadanía. Aquí se debe hacer uso del tutorial sobre el instrumento de medición (anexo 5). • Explicación de cómo se visualizan los resultados en la herramienta tecnológica. Aquí se debe hacer uso de los tutoriales sobre los módulos de reportes (anexo 6) y seguimiento (anexo 10). • Al finalizar la sesión teórica solicite a los/as participantes acceder al Forms correspondiente para realizar la evaluación del contenido (anexo 11). Para esta actividad se contará con un tiempo máximo de 15 minutos. *Nota: En esta sección es importante mencionar la estrategia que se utilizará para incentivar el uso del QR en los puntos presenciales de cada entidad (sección 8 de este documento).*
10:00 a 10:15 am	Refrigerio	
10:15 am a 12:00 m	Interacción con la herramienta (1)	• En esta sección se invita a los participantes a ingresar a la herramienta e interactuar por medio de un ejercicio práctico (anexo 12) sobre el componente abordado. Esta actividad se podrá desarrollar en aproximadamente 1 hora. • Una vez concluido el ejercicio se aplicará un Forms con preguntas asociadas a la interacción con la herramienta (anexo 11), con un tiempo asignado de 20 minutos. *Nota: Se debe mencionar que se cuenta con el Documento de preguntas y respuestas (anexo 14) como uno de los materiales de consulta rápida para uso de las entidades.*

En el caso de la sesión virtual, esta puede ser grabada para efectos de consulta posterior por parte de los delegados/as de las entidades a quienes, se recomienda, compartir la grabación.

(1) Con el objetivo de fomentar la apropiación del modelo se llevará a cabo una interacción con la herramienta tecnológica en la que las entidades desarrollarán ejercicios que permitan evidenciar el conocimiento sobre la misma en sus diferentes módulos enfocado en el componente de Satisfacción y Experiencia.

[7] Esta sección se plantea en las fases 3 y 4 para contextualizar a los delegados/as que no tiene conocimiento sobre la estructura general del modelo. Además de estandarizar información clave para el desarrollo de los componentes.

Si la actividad se realiza de manera presencial, los delegados/as deberán contar con acceso a un computador para desarrollar la dinámica. En el caso en que la actividad sea virtual, se hará uso de la herramienta de Microsoft Teams.

Los formadores, en cualquier modalidad, acompañarán el proceso con el objetivo de atender dudas y observar la interacción con la herramienta.

Una vez finaliza la actividad práctica los delegados/as deberán responder una evaluación en Microsoft Forms asociada a la interacción con la herramienta para verificar el proceso de apropiación de la información.

Fase 4. Componente de Prestación del Servicio

El objetivo de esta fase es capacitar a los delegados de las entidades distritales en profundidad sobre el Modelo de Seguimiento, Acompañamiento y Evaluación del Servicio a la Ciudadanía, enfocado en el componente de Prestación del servicio, sus indicadores, instrumentos e índices, incluyendo ejercicios prácticos en la herramienta tecnológica.

Características técnicas de la Fase 4

Duración de la fase: 1 día
Número de sesiones: 1 sesión intensiva
Modalidad: Presencial o Virtual[8]
Metodología: Teórico – Práctica.
Duración de la sesión: 4 horas aproximadamente.
Participantes: Delegados de las entidades del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía.
Responsables: Formadores de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio.

Herramientas de trabajo:

- Anexo 1. Presentación PowerPoint de la estructura general del modelo
- Anexo 3. Presentaciones PowerPoint del componente de Prestación del servicio
- Anexo 4. Video tutorial – Presentación general de la herramienta tecnológica
- Anexo 7. Video tutorial – Formulario de Calificación de Procesos
- Anexo 8. Video tutorial – Formulario de Autoevaluación de capacidad instalada
- Anexo 9. Video tutorial – Módulo de reportes de Prestación del Servicio
- Anexo 10. Video tutorial – Módulo de seguimiento
- Anexo 11. Evaluaciones teóricas e interacción con la herramienta
- Anexo 12. Ejercicios prácticos
- Anexo 13. Infografía
- Anexo 14. Documento de preguntas y respuestas frecuentes
- Herramienta tecnológica

[8] La elección de la modalidad dependerá de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio (DDCS) de acuerdo a sus disponibilidad y necesidades institucionales.

Agenda detallada de la fase 3:

Horario	Sección	Detalle
8:00 – 8:15 am	Bienvenida y apertura	• Registro de asistencia y entrega de infografías (anexo 13.) • Saludo por parte del equipo de formadores de la DDCS • Contexto sobre la importancia estratégica del modelo para el Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía
8:15 – 8:35 am	Contextualización de la Estructura general del modelo[9]	• Presentación de la justificación del tránsito hacia el modelo actual y su objetivo. • Socialización de la arquitectura del modelo abordando sus dos componentes fundamentales: *Satisfacción y Experiencia* y *Prestación del Servicio,* utilizando como apoyo visual la presentación diseñada para tal fin (anexo 1). • Presentación de la herramienta tecnológica mediante el video tutorial el cual permite identificar los tres módulos principales: captura, reporte y seguimiento (anexo 4).
8:35 – 10:00 am	Componente de Prestación del Servicio	• Presentación detallada del componente, abordando su arquitectura (pilares y dimensiones) y su sistema de evaluación, incluyendo los instrumentos, índices e indicadores asociados, haciendo uso de la PPT del componente (anexo 3). • Se abordarán los instrumentos que integran el componente: - Formulario de Calificación de Procesos (PPT + tutorial (anexo 7)) - Formulario de Autoevaluación de Capacidad Instalada (PPT + tutorial (anexo 8)) - Formulario de Calificación de PQRSD (Criterios de evaluación) - Cliente Oculto (Criterios de evaluación) - Evaluación de habilidades para atención diferencial (Cómo funciona) • Explicación de cómo se visualizan los resultados en la herramienta tecnológica. Aquí se debe hacer uso de los tutoriales sobre los módulos de reportes (anexo 9) y seguimiento (anexo 10). • Al finalizar la sesión teórica solicite a los/as participantes acceder al Forms correspondiente para realizar la evaluación del contenido (anexo 11). Para esta actividad se contará con un tiempo máximo de 15 minutos.
10:00 a 10:15 am	Refrigerio	
10:15 am a 12:00 m	Interacción con la herramienta (1)	• En esta sección se invita a los participantes a ingresar a la herramienta e interactuar por medio de un ejercicio práctico (anexo 12) sobre el componente abordado. Esta actividad se podrá desarrollar en aproximadamente 1 hora. • Una vez concluido el ejercicio se aplicará un Forms con preguntas asociadas a la interacción con la herramienta (anexo 11), con un tiempo asignado de 20 minutos. *Nota: Se debe mencionar que se cuenta con el Documento de preguntas y respuestas (anexo 14) como uno de los materiales de consulta rápida para uso de las entidades.*

[9] Esta sección se plantea en las fases 3 y 4 para contextualizar a los delegados/as que no tiene conocimiento sobre la estructura general del modelo. Además de estandarizar información clave para el desarrollo de los componentes.

En el caso de la sesión virtual, esta puede ser grabada para efectos de consulta posterior por parte de los delegados/as de las entidades a quienes, se recomienda, compartir la grabación.

(1) Con el objetivo de fomentar la apropiación del modelo se llevará a cabo una interacción con la herramienta tecnológica en la que las entidades desarrollarán ejercicios que permitan evidenciar el conocimiento sobre la misma en sus diferentes módulos enfocado en el componente de Satisfacción y Experiencia.

Si la actividad se realiza de manera presencial, los delegados/as deberán contar con acceso a un computador para desarrollar la dinámica. En el caso en que la actividad sea virtual, se hará uso de la herramienta de Microsoft Teams.

Los formadores, en cualquier modalidad, acompañarán el proceso con el objetivo de atender dudas y observar la interacción con la herramienta.

Una vez finaliza la actividad práctica los delegados/as deberán responder una evaluación en Microsoft Forms asociada a la interacción con la herramienta para verificar el proceso de apropiación de la información.

Espacios para capacitación del modelo y herramienta

La estrategia establece dos posibles modalidades para la capacitación: una modalidad **presencial** y una **virtual**. Para llevar a cabo estas sesiones se plantean, a continuación, los espacios e insumos necesarios para su desarrollo.

Modalidad presencial

- Espacio físico: Auditorio o sala de capacitación de la Secretaría General o de las entidades distritales (con el fin de optimizar recursos y facilitar la asistencia) equipado para eventos de formación.
- Capacidad: mínimo de 50 personas.
- Mobiliario: mesas y sillas
- Tecnología: Proyector con pantalla o televisor, sistema de sonido con micrófono inalámbrico, conexión a internet por cable o WiFi, equipos de cómputo para los formadores.
- Grabaciones disponibles para repetición, que esten en el repositorio de las reuniones virtuales.
- Dispositivos móviles de delegados para evaluación Microsoft Forms.

- Equipos de cómputo de delegados o sala de cómputo que permita a los delegados realizar los ejercicios prácticos[10].
- Material de apoyo: Hojas de papel en blanco para anotaciones, esferos.
- Lista de asistencia física.
- Sala de cómputo que permita a los delegados realizar los ejercicios prácticos[11].

Modalidad virtual

- Plataforma tecnológica: Microsoft Teams (por integración con ecosistema institucional) o Zoom/Google Meet como alternativas.
- Configuración de sesiones virtuales:
    - **Sala principal:** Donde el formador presenta PPT, reproduce videos y facilita explicaciones
    - **Salas de trabajo (opcional):** Para ejercicios prácticos en grupos pequeños si se requiere
    - **Chat:** Para preguntas escritas durante la sesión
    - **Compartir pantalla:** Para demostración de uso de herramienta tecnológica en tiempo real
    - **Grabación:** Todas las sesiones virtuales se grabarán y se compartirán con los delegados para consulta posterior
- Enlace a sesión enviado 24 horas antes.

<u>Requisitos para los delegados en modalidad virtual</u>

- Equipo de cómputo (computador portátil o escritorio)
- Conexión a internet estable
- Cámara encendida durante toda la sesión (para verificar participación)
- Micrófono funcional

Mecanismos de verificación de la apropiación

Con el propósito de garantizar la efectividad de la transferencia de conocimiento y la consolidación real de los aprendizajes en torno al Modelo de Acompañamiento, Seguimiento y Evaluación del Servicio a la Ciudadanía, se implementarán dos mecanismos complementarios que permitan evaluar de forma objetiva y práctica el nivel de comprensión y apropiación de los participantes.

[10] Se plantea esta opción en caso de que no sea posible que cada delegado cuente con su computador propio para llevar a cabo los ejercicios prácticos. Esto queda a discreción de la Dirección.
[11] Se plantea esta opción en caso de que no sea posible que cada delegado cuente con su computador propio para llevar a cabo los ejercicios práctico. Esto queda a discreción de la Dirección.

1. **Evaluaciones Inmediatas mediante Microsoft Forms (Al finalizar cada sesión)**

Al finalizar cada una de las sesiones de capacitación, se aplicará un cuestionario evaluativo mediante la plataforma Microsoft Forms que permita medir la comprensión inmediata del contenido presentado.

Frecuencia: 1 por sesión

Tipo de preguntas: Selección múltiple y falso y verdadero.

Desde una perspectiva psicométrica y pedagógica, las preguntas de Selección Múltiple (SM) y de Falso/Verdadero (FV) representan la metodología más eficiente para la evaluación de capacitaciones corporativas debido a su alta validez de contenido y objetividad. Según investigaciones recientes, estos formatos permiten evaluar una muestra representativa y extensa de conocimientos en periodos breves, superando a las evaluaciones abiertas en términos de eficiencia administrativa y cobertura temática (Parrish et al., 2025; Tozoglu et al., 2022).

En el marco del modelo de evaluación de Kirkpatrick (Nivel 2), estas herramientas son fundamentales para el análisis de datos y la mejora continua del aprendizaje. Estudios actuales confirman que las pruebas de FV y SM no solo miden la retención, sino que, mediante el *feedback* correctivo inmediato, potencian el "efecto de prueba" (*testing effect*), mejorando significativamente la retención de información a largo plazo en comparación con la simple relectura (Uner et al., 2022; Learniverse, 2024). Además, el uso de formatos avanzados como las preguntas de "múltiple respuesta" ha demostrado ser eficaz para evaluar habilidades cognitivas superiores y reducir la adivinanza, proporcionando métricas cuantitativas precisas que facilitan la toma de decisiones basada en evidencia sobre la calidad de los programas de formación (Dames et al., 2024; Vorecol, 2024).

Evidencia: Reporte de respuestas[12] de la sesión que genera Microsoft Forms.

Cada pregunta tendrá un punto y pasa con el 80%. Cada pregunta se califica con un valor de 1 y la calificación se obtiene con el 80%. Para otorgar el punto

Criterio de aprobación: Cada pregunta se califica con un valor de 1 punto, se considera apropiación satisfactoria cuando el delegado obtiene ≥80% de respuestas correctas.
Para las preguntas de selección múltiple con varias respuestas correctas, el puntaje solo se otorgará si el delegado o delegada selecciona la totalidad de las opciones válidas. Si la selección es incompleta o incluye alguna opción incorrecta, la pregunta no sumará puntos.

[12] Para mayor información sobre este proceso acceder al siguiente enlace: https://support.microsoft.com/es-es/topic/comprobar-y-compartir-los-resultados-del-formulario-02859424-341d-406f-b32a-9a0fbaf357af

Acciones según resultados:

- ≥80% aciertos: Apropiación adecuada, continuar con cronograma
- 70-79% aciertos: Apropiación parcial, se sugiere revisión de materiales y consulta de preguntas frecuentes
- <69% aciertos: Apropiación insuficiente, se sugiere remarcar el uso de las herramientas de consulta y programar sesión de refuerzo.

Acciones de resultados: Los formadores revisarán los resultados agregados después de cada sesión para:

- Identificar temas con menores porcentajes de acierto (requieren refuerzo en siguiente sesión)
- Detectar entidades o delegados con dificultades sistemáticas
- Ajustar metodología, ritmo o profundidad de contenidos

2. **Ejercicios Prácticos (Durante fases 3 y 4)**

Durante las sesiones de capacitación de las fases 3 y 4, los formadores observarán directamente el desempeño de los delegados mientras ejecutan ejercicios prácticos en la herramienta tecnológica.

A cada delegado/a le será asignado un caso de interacción con la herramienta y el formador estará acompañando el proceso con el objetivo de atender dudas y verificar la interacción de los participantes con la herramienta.

Una vez finaliza la actividad práctica los delegados/as deberán responder una evaluación en Microsoft Forms asociada a la interacción con la herramienta para verificar el proceso de apropiación de la información.

Retroalimentación formativa: Durante los ejercicios, los formadores proporcionarán:

- Validación inmediata de procedimientos correctos
- Corrección pedagógica de errores (explicando por qué está mal)
- Sugerencias de mejores prácticas
- Respuesta a preguntas específicas

Estrategia de apropiación y transición a la encuesta de satisfacción y experiencia

Esta estrategia promueve la apropiación y transición hacia el Modelo de Seguimiento, Acompañamiento y Evaluación del Servicio a la Ciudadanía, específicamente en la

encuesta de satisfacción y experiencia. A través de un enfoque dual que integra la visibilidad ciudadana en puntos de contacto clave y la motivación del servidor público mediante incentivos simbólicos de reconocimiento, se busca asegurar no solo la implementación técnica, sino la adopción cultural efectiva del instrumento para garantizar una medición estandarizada de la calidad del servicio. A continuación, se presenta la estructura de la estrategia:

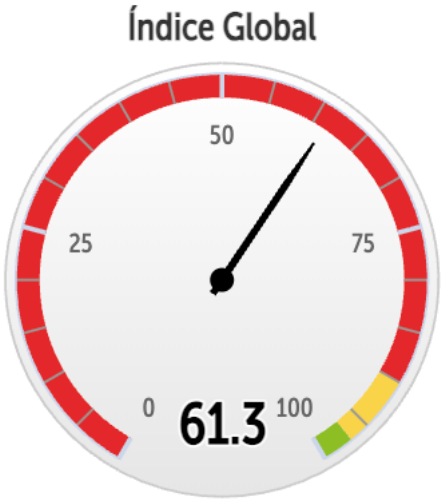
- **Visibilidad y Acceso: El Punto de Contacto**

El éxito de la encuesta depende de que el ciudadano la perciba como una oportunidad de empoderamiento o para expresar su opinión y no como un trámite burocrático más. Es por esto por lo que la ubicación estratégica del QR es un elemento relevante.

De esta manera, se propone fijarlo en el acrílico o mesa de las ventanillas o módulos de atención a la altura de los ojos del ciudadano. Así como en filas o salas de espera, que cuenten con carteles grandes con el código QR para que el ciudadano pueda ir adelantando la encuesta si el trámite fue largo. También podrá ser ubicado en rutas de salida para captar su atención antes de abandonar la entidad. Lo anterior garantiza que el ciudadano pueda tener acceso a la encuesta de satisfacción y experiencia en diferentes puntos del lugar.

Adicionalmente, al concluir el trámite o servicio, es fundamental que el/la servidor/a invite a la ciudadanía a evaluar su experiencia mediante el código QR. Este código debe estar acompañado de una frase en lenguaje claro que motive la participación: *“Nuevo termómetro de experiencia ciudadana con la Alcaldía Mayor de Bogotá. ¡Participa!”.*

Este mensaje se alinea con la identidad de la herramienta tecnológica, ya que el Índice de Satisfacción y Experiencia se representa visualmente como un termómetro.



El índice es **61.3%** y es **Crítico**

- **Motivación a la entidad y los servidores/as**

Para motivar a los servidores a promover el uso de la Encuesta de Satisfacción y Experiencia del modelo, se propone un esquema de gamificación (competencia positiva) basado en incentivos simbólicos, dónde el punto de atención que logre mayor tasa de encuestas completadas en relación con el flujo de atenciones diarias promedio[13], será reconocido públicamente en la página web y redes institucionales bajo el título "El equipo que más escucha a la ciudadanía" y mencionados en comités ejecutivos y reuniones relevantes de manera trimestral.

Metas e indicadores de la estrategia

Meta

Capacitar a los delegados de las entidades distritales en el conocimiento y aplicación del Modelo de Seguimiento, Acompañamiento y Evaluación del Servicio a la Ciudadanía, para fomentar su integración en la gestión.

Indicadores

Los indicadores aquí planteados responden tanto a la medición de la estrategia de transferencia como a la apropiación por uso de la herramienta tecnológica en relación a la calificación de los/as ciudadanos/as al servicio recibido en el canal de atención presencial.

Indicador	Fórmula	Meta	Fuente de información	Frecuencia de medición
Porcentaje de delegados con comprensión conceptual adecuada	(N° delegados con ≥80% aciertos en quizzes conceptuales / Total delegados que asistieron a la sesión) × 100	≥85%de los delegados dan cuenta de los contenidos.	Resultados Microsoft Forms	Por sesión
Porcentaje de asistencia a sesiones	(Total de delegados/as que asistieron a la capacitación / Total de delegados invitados) × 100	≥90%	Listas de asistencia	Por sesión
Porcentaje de apropiación de la Herramienta	(N° delegados con ≥80% aciertos en quizzes sobre la herramienta / Total delegados que asistieron a la sesión) × 100	≥85%	Resultados Microsoft Forms	Por sesión

[13] Este indicador se encuentra en la tabla en la sección de “Metas e indicadores” y corresponde a la *Tasa de aplicación de la encuesta presencial (QR)*.

Indicador	Fórmula	Meta	Fuente de información	Frecuencia de medición
Tasa de aplicación de la encuesta presencial (QR)	(N° de encuestas QR realizadas por punto/ atenciones diarias promedio por punto) x 100	≥90%	- Herramienta tecnológica (encuestas realizadas) - Digiturno (atenciones diarias)	Mensual

Anexos

Anexo 1. Presentación PowerPoint de la estructura general del modelo
Anexo 2. Presentaciones PowerPoint del componente de Satisfacción y Experiencia
Anexo 3. Presentaciones PowerPoint del componente de Prestación del Servicio
Anexo 4. Tutorial de la estructura general de la herramienta tecnológica
Anexo 5. Video tutorial – Instrumento de medición de Satisfacción y experiencia
Anexo 6. Video tutorial – Módulo de reportes de Satisfacción y experiencia
Anexo 7. Video tutorial – Formulario de Calificación de Procesos
Anexo 8. Video tutorial – Formulario de Autoevaluación de capacidad instalada
Anexo 9. Video tutorial – Módulo de reportes de Prestación del Servicio
Anexo 10. Video tutorial – Módulo de seguimiento
Anexo 11. Evaluaciones teóricas e interacción con la herramienta
Anexo 12. Ejercicios prácticos
Anexo 13. Infografía
Anexo 14. Documento de preguntas y respuestas frecuentes
Anexo 15. Documentos técnicos con información detallada del modelo y su proceso de construcción

Referencias

- Baldwin, T. T., & Ford, J. K. (1988). Transfer of training: A review and directions for future research. Personnel Psychology, 41(1), 63–105.
- Dames, L. S., Burton, L., & Scheckel, C. (2024). Comparing the effectiveness of multiple-answer and single-best-answer multiple-choice questions. Issues in Accounting Education, 1-18. https://doi.org/10.1080/10528008.2024.2417106
- Learniverse. (2024, 4 de diciembre). Creating effective true/false questions for assessments. Learniverse Blog. https://learningmole.com/effective-true-false-questions-for-assessments/
- Nonaka, I., & Takeuchi, H. (1995). The knowledge-creating company: How Japanese companies create the dynamics of innovation. Oxford University Press.

- Parrish, A., Linderholm, T., & Zhao, X. (2025). Evaluating the effect of practice quizzes on exam performance. Journal of Education and Learning, 14(1), 45-58. https://www.scitepress.org/publishedPapers/2025/131998/pdf/index.html
- Pike, R. W. (2003). Creative training techniques handbook: Tips, tactics, and how-tos for delivering effective training (3rd ed.). Human Resource Development Press.
- Tozoglu, D., Tozoglu, M., & Guler, N. (2022). Evaluation of validity and reliability of multiple-choice questions in e-learning environments. International Journal of Research in Medical Sciences, 10(12), 2891. https://www.msjonline.org/index.php/ijrms/article/view/11266
- Uner, O., Roediger, H. L., & Carpenter, S. K. (2022). True-false tests enhance retention relative to rereading. Journal of Experimental Psychology: Applied, 28(4), 1120–1135. https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/34110858/
- Vorecol. (2024, 27 de agosto). ¿Cuáles son los principales beneficios de implementar un sistema de evaluación continua? Vorecol HR Blog.