

8-7-2024



## **IV ENCUENTRO DE AGENTES C4**

**Reto 1 de Agilismo.**

**Experiencia de Servicio**

## 1. LISTA DE SIGLAS / ACRÓNIMOS

EFO – Equipo de Fortalecimiento Organizacional

IDI – Índice de Desempeño Institucional

MIPG - Modelo de Planeación y Gestión Institucional

OAC – Oficina Asesora de Comunicaciones

OAPII – Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional

## 2. OBJETIVO

Presentar los resultados del IV Encuentro de Desarrollo de Capacidades con los **Agentes C4**, como parte de la estrategia de fortalecimiento organizacional denominada “**Operación IDI**”. Esta estrategia tiene como objetivo para el cuatrienio alcanzar uno de los tres primeros puestos en la medición del **Índice de Desempeño Institucional (IDI)**, en línea con la meta del Objetivo Estratégico 9: Fortalecimiento Institucional.

## 3. ALCANCE

Presentar a los funcionarios y contratistas de MinCiencias los resultados del IV Encuentro Agentes C4, realizado en el marco de la conmemoración del Día Nacional del Servidor Público. En este encuentro se abordaron dos temas principales: en primer lugar, se profundizó en el uso de metodologías ágiles para la mejora de la experiencia de servicio a partir de la elaboración de blueprints eficientes, detallados y precisos, que reflejen el recorrido de los usuarios y los puntos de interacción clave, para el logro de productos finales funcionales, intuitivos y satisfactorios. En segundo lugar, se socializó la Estrategia de Participación Ciudadana de MinCiencias que se encuentra en construcción con la ciudadanía y grupos de valor e interés, así como los instrumentos asociados – Plan y Procedimiento de Participación Ciudadana-, destacando la importancia de impulsar la Política de Participación en el marco del MIPG.

## 4. DESARROLLO DE LOS TEMAS

### FASE DE PLANEACIÓN

La planeación y el desarrollo del encuentro estuvieron a cargo del Equipo de Fortalecimiento Organizacional (EFO) de la Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional – OAPII -, que desarrolló las siguientes actividades:

- i) Se determinaron los materiales y recursos necesarios que fueron aportados por el equipo EFO y se definió la metodología para cada actividad
- ii) Se elaboró la agenda del encuentro
- iii) Se asignaron los responsables de las actividades
- iv) El 25 de junio se envió la invitación vía correo electrónico a los agentes C4

## FASE DE IMPLEMENTACIÓN

El encuentro tuvo lugar el día 27 de junio de 8 a.m. a 12 p.m., en el auditorio de la Agencia Nacional de Desarrollo Rural, que fue gestionado por el equipo EFO en una alianza interinstitucional para lo cual no se requirió la destinación de recursos financieros. El objetivo fue presentar y/o socializar con los Agentes C4 los siguientes temas:

Recapitulación de los primeros tres Encuentros – Agentes C4

- Conmemoración Día Nacional del Servidor Público
- Experiencia de Servicio
- Participación Ciudadana
- Actividad de cierre. Reto de Agilismo – Agentes C4

## DESARROLLO DE LOS TEMAS

### i) Bienvenida

El evento inició en el marco de la celebración del Día Nacional del Servidor Público. Allí, se invitó a los asistentes a responder las siguientes preguntas, a través de un juego interactivo:

- ¿Qué pensabas antes sobre el sector público?
- ¿Qué piensas ahora?
- ¿Puedes compartir un momento gratificante y un momento retador?

Este encuentro se desarrolló en un ambiente de conmemoración y celebración, reflexionando sobre el significado de ser servidor público. Se realizaron diversas actividades destinadas a exaltar nuestra labor diaria y los desafíos que enfrentamos para cumplir con lo que se espera de cada uno de nosotros. A continuación, presentamos algunos de los mejores momentos de la celebración, en la que se contó con la participación activa de los asistentes presenciales.

### Imagen 1

Conmemoración Día Nacional del Servidor Público





**Imagen 2**

*Foto – Redes sociales*



## ii) Recapitulando Encuentros - Agentes C4

Se retomaron los mensajes clave abordados en los primeros tres encuentros en materia de la estrategia de fortalecimiento organizacional “Operación IDI” y el uso de metodologías ágiles como el design thinking en el marco del reto de agilismo para la intervención integral de procesos, como herramientas de innovación para el desarrollo de capacidades organizacionales.

**Imagen 3**  
Recapitulación - Encuentros I, II y III



Con esta actividad se reforzó el mensaje que los Agentes C4 son agentes catalizadores de la comunicación, el conocimiento, y el cuidado, cuya misión es replicar los conocimientos y capacidades organizacionales desarrolladas a sus equipos, para el logro del cierre de brechas y mejora continua.

## iii) Experiencia de servicio

Se hizo una introducción acerca de las metodologías ágiles como esenciales para el desarrollo eficiente de productos y servicios, en tanto permiten adaptarse rápidamente a los cambios y mejorar constantemente a través de ciclos cortos de desarrollo y retroalimentación, por su enfoque flexible, de colaboración e iteración continua. En ese sentido, se profundizó acerca del uso de Blueprints en el contexto de las experiencias de servicio, que son diagramas detallados que describen cada punto de contacto y proceso de un servicio, lo cual se integra perfectamente con las metodologías ágiles. Se presentó como los Blueprints permiten visualizar y mapear la experiencia del usuario, identificando áreas de mejora y facilitando la implementación de cambios iterativos, en los momentos que se muestran a continuación.



**Imagen 4**  
Introducción – Service Blueprint

## Service Blueprint

Metodología utilizada para mapear y analizar detalladamente todos los componentes y procesos involucrados en la prestación de un servicio (Lynn Shostack en 1984)

Práctica estándar en la gestión de servicios y la mejora continua basada en experiencia del cliente.

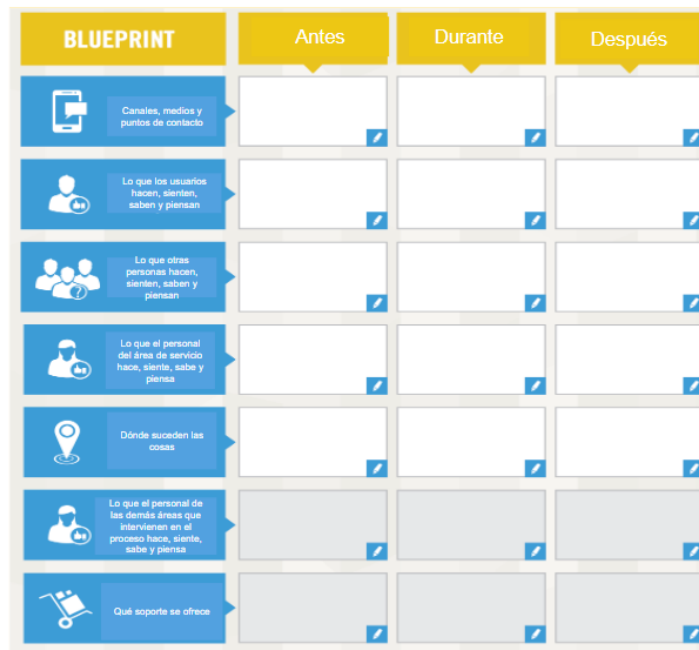
Representación visual clara y comprensible de cómo se entrega un servicio desde el punto de vista del usuario y de la organización.

### Línea de visibilidad

Acciones del usuario / acciones de la organización  
Elementos visibles / intangibles  
Personal de servicio / áreas técnicas

### Beneficios

Permite identificar y eliminar puntos de fricción en el recorrido del usuario, mejorando la satisfacción y la lealtad: **EXPERIENCIA**



Se exploró que, al combinar estas herramientas, las organizaciones pueden optimizar sus servicios, asegurando que sean intuitivos, eficientes y altamente satisfactorios para los usuarios mediante el uso de estrategias como la co-construcción de Mapas de la Empatía, como los que ya se habían trabajado en el tercer encuentro de Agentes C4 (ver memorias). Y, se socializaron los componentes y elementos de una experiencia de servicio que, junto a los mapas de la empatía, permiten identificar la experiencia integral a partir de la identificación de percepciones y sentimientos como resultado de todas sus interacciones y encuentros con una organización durante el proceso la utilización de un servicio (trámite, proceso).

**Imagen 5**  
Ciclo de la Experiencia de Servicio



**Imagen 5**  
Componentes y elementos de la Experiencia de Servicio

## COMPONENTES DE LA EXPERIENCIA DE SERVICIO



## ELEMENTOS DE UNA EXPERIENCIA MEMORABLE



Así, se concluyó que los servicios Blueprint son herramientas indispensables para cualquier entidad que busque mejorar la calidad y eficiencia de sus servicios. Al proporcionar un mapa detallado de cada punto de contacto y proceso involucrado en la experiencia del usuario, los Blueprints permiten identificar áreas de mejora, optimizar recursos y asegurar una coherencia en la entrega del servicio. Además, facilitan la comunicación y colaboración entre las diferentes direcciones y oficinas asesoras, promoviendo una cultura de innovación y adaptación continua. En definitiva, el uso de servicios Blueprint no solo permitirá la mejora la satisfacción del usuario, sino que también fortalecerá la capacidad de MinCiencias para responder de manera ágil y efectiva a las necesidades cambiantes del entorno.

#### **iv) Participación Ciudadana**

Como segundo tema principal, se abordó la participación ciudadana, destacando que uno de los objetivos fundamentales del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) en esta materia es mejorar la capacidad del Estado para cumplir con la ciudadanía, incrementando su confianza en las entidades y servidores públicos. Por ello, la Estrategia de Participación Ciudadana de MinCiencias, actualmente en construcción, tiene como objetivo fomentar y facilitar una participación efectiva de los grupos de valor a través de mecanismos claros para el control social, la mejora de los trámites y servicios, y el desarrollo adecuado de todas las fases de la política pública.

Para socializar la estrategia de participación, se inició indagando con los asistentes acerca de las siguientes interrogantes:

1. ¿Qué es la participación ciudadana en la gestión pública?
2. ¿En qué momento puede participar la ciudadanía en la gestión pública?
3. ¿Las entidades públicas deben formular anualmente una estrategia de participación Ciudadana en la gestión?

Con ello, se profundizó en la experiencia de la participación en el contexto de la gestión pública y en el derecho y deber de los ciudadanos de involucrarse en todas las actividades de la gestión pública confiadas a los gobernantes para garantizar la satisfacción de las necesidades de la población. Asimismo, se abordaron las razones y objetivos de una estrategia de participación y se socializaron los diferentes componentes de la Política de Participación Ciudadana, que incluyen la Estrategia, el Plan y el Procedimiento de Participación Ciudadana.

Se presentaron a los agentes C4 las fases del procedimiento y los elementos que componen la matriz de seguimiento trimestral, destacando la importancia de compartir esta información con los diferentes equipos para el adecuado monitoreo de la matriz del Plan de Participación Ciudadana (anteriormente conocido como Plan de Instancias y Mecanismos de Participación Ciudadana). Además, se detalló la ruta básica para el diseño, implementación y evaluación de los espacios de participación, según el procedimiento elaborado por la OAPII.



**Imagen 6**  
*La participación ciudadana*



**Imagen 7**  
*Fases - Procedimiento Participación Ciudadana*

## PROCEDIMIENTO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

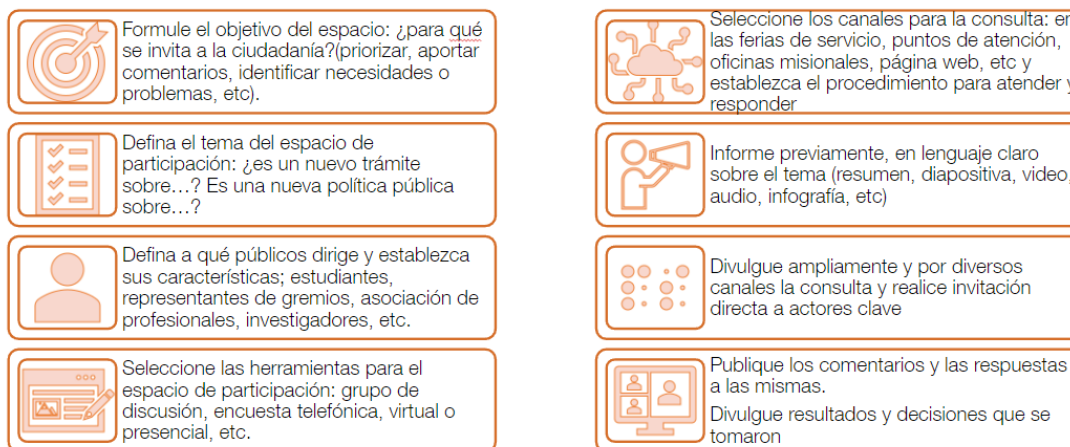
**Objetivo.** Definir los elementos esenciales para la interacción del Ministerio con los grupos de valor especificando las condiciones, requisitos y métodos, para que los aportes del ejercicio de participación ciudadana se integren de manera efectiva en el ciclo de la mejora continua.



**Imagen 8**

*Procedimiento de Participación Ciudadana - Ruta básica para el diseño, implementación y evaluación de los espacios de participación*

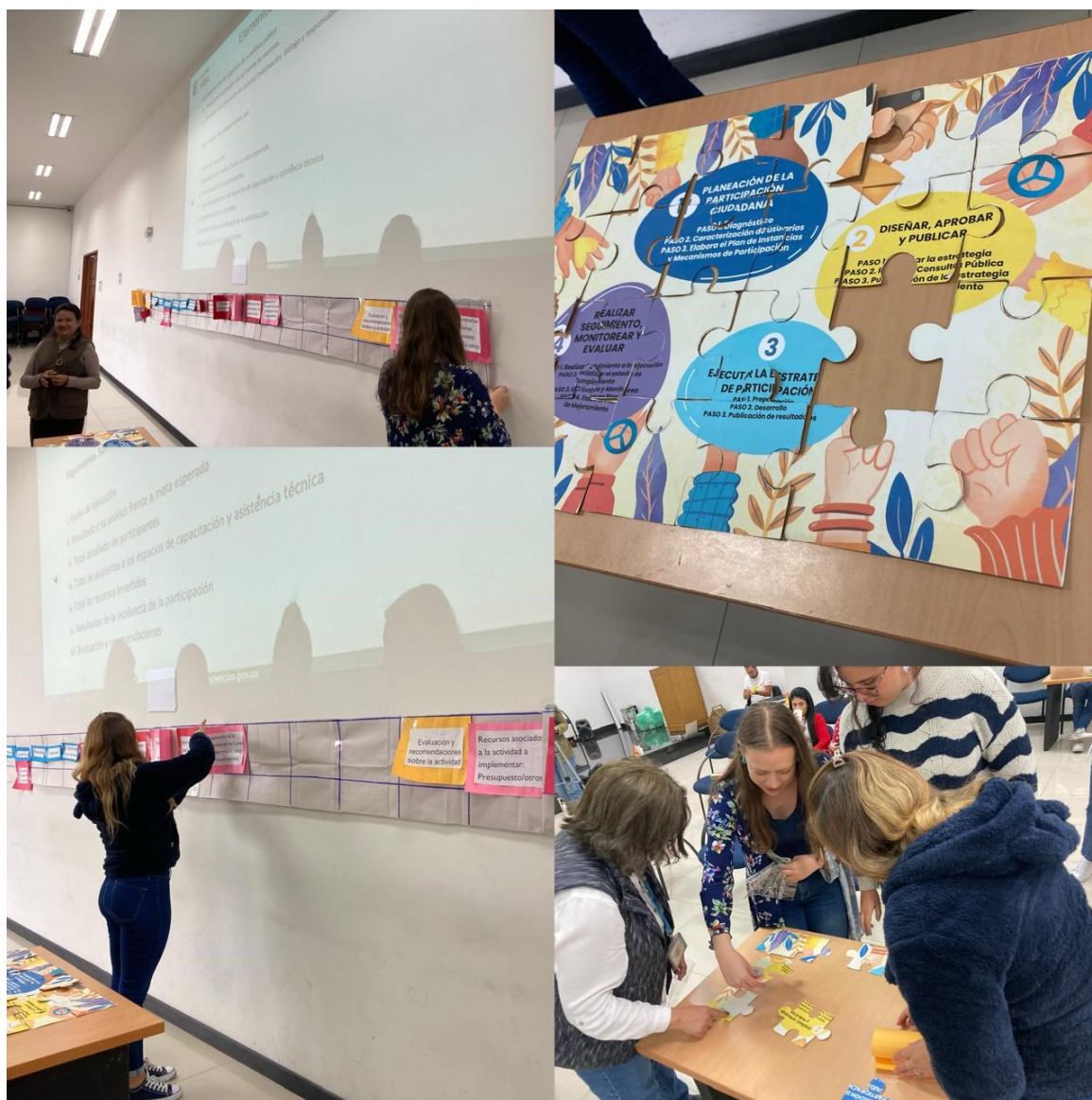
## RUTA BÁSICA PARA EL DISEÑO, IMPLEMENTACIÓN Y EVALUACIÓN DE LOS ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN



Tras la presentación de estos insumos, se llevó a cabo un ejercicio de análisis de diferentes espacios para evaluar cuáles de ellos constituían verdaderos espacios de participación. De ello, se retomaron los elementos clave de la participación: i) la información, ya que las entidades deben solicitar información a los ciudadanos para diagnósticos y autodiagnósticos, consultar su opinión sobre decisiones a tomar y proporcionar información sobre programas, servicios y procedimientos de la entidad, ii) la planeación participativa, iii) el control estratégico y, iv) la ejecución. Por lo tanto, se invitó a los agentes C4 a que esta información sea transmitida a los equipos, para definir el cronograma de espacios de participación de cara a la ciudadanía.

Finalmente, se concluyó la socialización de la estrategia de participación ciudadana con dos actividades. En la primera, los agentes C4 debían armar un rompecabezas que relacionaba las fases del Procedimiento de Participación Ciudadana. La segunda actividad consistió en construir la secuencia de la información incluida en la matriz de seguimiento de los espacios de participación ciudadana, con el objetivo de recordar los elementos que, tomados del procedimiento, deben considerarse y reportarse trimestralmente en el Plan de Participación Ciudadana.

**Imagen 8**  
*Actividades – Participación Ciudadana*



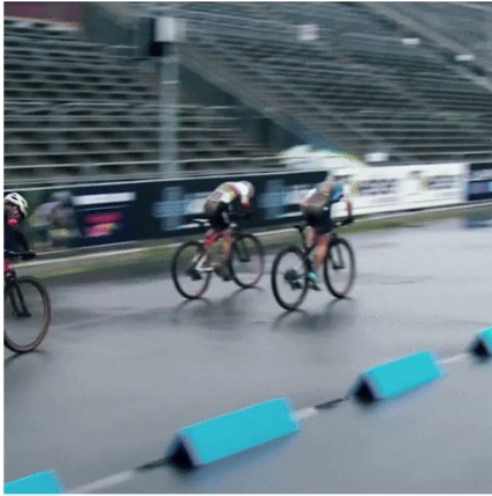
**v) Cierre – Reto de Agilismo**

Por último, se retomó el primer reto de agilismo de Intervención Integral de Procesos y la fase actual de experiencia de usuario para socializar el estado del plan de trabajo y las próximas actividades del último sprint. Como siguiente punto importante del sprint, se anunció el inicio de la fase de actualización documental que incluye la implementación de los lineamientos contenidos en el nuevo manual de imagen "Chao Marcas" realizado por la OAC, vigente a partir de julio.

**Imagen 9**

*Plan de trabajo último Sprint – Intervención Integral de Procesos*

## UN ÚLTIMO SPRINT



ITEM RETO DE AGILISMO	PRODUCTO	FECHA DE ENTREGA
DIAGNÓSTICO	Diligenciamiento Herramienta de Diagnóstico	Última semana de Julio (31 de julio)
ACTUALIZACIÓN RIESGOS	Riesgos actualizados	31 de Julio Matriz Aprobada
PLAN DE MEJORA	Plan de Mejora / Lecciones Aprendidas	Segunda semana de Agosto
DEPURACIÓN DOCUMENTAL	Documentación Actualizada, Fusionada o Inactivada	Fase I: Tercera semana de Agosto Fase II: Tercera semana de Septiembre
CARACTERIZACIÓN GRUPOS DE VALOR	Identificación de los Grupos de Valor y sus necesidades	Tercera semana de Agosto
OFERTA DE VALOR	Productos o Servicios	Tercera semana de Agosto

### vi) CONCLUSIONES

En conclusión, este evento ha sido una oportunidad para reflexionar sobre el significado y la importancia del servicio público. Hemos reafirmado nuestro compromiso con la ciudadanía, destacando la necesidad de fortalecer la participación activa de todos los grupos de valor y de interés en la gestión pública. Además, hemos discutido la importancia crucial de mantener actualizados nuestros documentos y procedimientos para garantizar eficiencia y transparencia en nuestras acciones. Con cada mensaje compartido y discutido, reafirmamos nuestro compromiso con los principios de servicio, responsabilidad y mejora continua en beneficio de la comunidad que servimos.



**Imagen 11**

*Cierre – IV Encuentro Agentes*



Elaboró: Lucié Andrea Gutiérrez

Contratista – Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional

Revisó: Erika Julieth Barragán Cabezas

Contratista – Líder MIPG/Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional

Aprobó: Edna del Pilar Páez García

Contratista – Líder Fortalecimiento Organizacional/Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional

V1\_Fecha: 2024-07-09

**Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación - Minciencias**

Avenida Calle 26 No. 57 – 83 Bogotá D.C.-Colombia

**Conmutador:** (57- 601) 6258480 - **Website:** [www.minciencias.gov.co](http://www.minciencias.gov.co)

**E-mail:** [atencionalciudadano@minciencias.gov.co](mailto:atencionalciudadano@minciencias.gov.co) - **Twitter:** @minciencias

**Código Postal** 111321