



Trabajo



Supersubsidio

GUIA METODOLÓGICA

PARA FACILITAR LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA
EN LAS CAJAS DE COMPENSACION FAMILIAR



TABLA DE CONTENIDO

PÁG
05

¿Qué es necesario tener en cuenta para facilitar la participación ciudadana y el control social en las Cajas de Compensación Familiar?

<i>El enfoque Constructivísta.....</i>	<i>Pág 06</i>
<i>La comunicación como concepto.....</i>	<i>Pág 08</i>
<i>Uso del lenguaje claro.....</i>	<i>Pág 10</i>
<i>La educación popular como escenario de participación ciudadana.....</i>	<i>Pág 12</i>

PÁG
15

De la teoría a la práctica

<i>Lineamientos básicos para el diseño, realización y evaluación de actividades presenciales con los afiliados/beneficiarios.....</i>	<i>Pág 16</i>
<i>Antes.....</i>	<i>Pág 16</i>
<i>Durante.....</i>	<i>Pág 21</i>
<i>Cierre.....</i>	<i>Pág 31</i>
<i>Después.....</i>	<i>Pág 37</i>

PÁG
38

Alfabetización y pedagogía sobre el buen uso de los canales de Atención al Ciudadano

Estimados/as Funcionarios/as de la Superintendencia del Subsidio Familiar:

La presente guía ***es una invitación*** para que exploremos de manera conjunta los procesos de transformación social que vienen liderando las instituciones del Estado al ***incorporar políticas para fomentar la participación ciudadana y de control social.***

En el documento encontrará el desarrollo de conceptos basados en los enfoques socio-pedagógicos fundamentales para comprender los procesos de aprendizaje, comunicación y educación popular como pilares de la participación ciudadana. Así mismo, se describen una serie de técnicas que facilitaran el trabajo con grupos y comunidades.

Los lineamientos conceptuales y pedagógicos que se mencionan en la guía, ***buscan que los profesionales de las Cajas de Compensación Familiar y los funcionarios/as de la Superintendencia amplíen los conocimientos y las acciones que ya utilizan al contar con un abanico de técnicas y estrategias que motivan la participación ciudadana y mejora la prestación del servicio.***

Estimados/as Coordinadores, gestores y jefes de protección al Afiliado, beneficiario y ciudadano:

La presente guía es ***una invitación*** para que exploremos de manera conjunta entre las Cajas de Compensación Familiar, los afiliados, beneficiarios y la Superintendencia del Subsidio Familiar, un abanico de posibilidades para ***dinamizar la participación ciudadana y el control social a través de procesos de comunicación que promuevan el aprendizaje y el entendimiento.***

Es muy fácil decirles a las personas qué deben y cómo deben hacer las cosas; lo difícil es hacerlo; por tal razón, esta guía no se trata de indicar un camino exacto y lineal, tan solo pretende dar unos lineamientos conceptuales y pedagógicos que faciliten realmente la participación de los afiliados/beneficiarios de manera activa y reflexiva. De igual manera, busca que los profesionales de las Cajas de Compensación Familiar puedan ampliar las acciones, actividades y estrategias que ya utilizan, como por ejemplo los grupos focales, entrevistas y evaluaciones de satisfacción al afiliado, etc.

En la guía encontrará el desarrollo de dos conceptos basados en los enfoques socio-pedagógicos para comprender ***la relación entre la comunicación y el aprendizaje***, así como una serie de técnicas que faciliten los procesos de trabajo grupal y comunitario, con la finalidad de ***fomentar la participación ciudadana.***

¿Qué es necesario tener en cuenta para **facilitar la participación ciudadana y el control social en las Cajas de Compensación Familiar?**

Recordemos que la participación ciudadana y el control social **son derechos que toda persona tiene para cuidar los recursos y mejorar la calidad de la prestación de los servicios de las cajas de compensación familiar** y que corresponde a las entidades que los brindan, facilitar los canales y mecanismos necesarios para fomentar este tipo de procesos sociales.

Por tal motivo es importante saber que existen elementos teóricos y metodológicos del campo de las ciencias sociales, administrativas y otras, que ayudan a facilitar la **“interacción”** entre las necesidades, percepciones e intereses de los afiliados/beneficiarios de las cajas de compensación familiar con los servicios y servicios sociales que estas disponen. Para facilitar procesos de comunicación y de aprendizaje entre los afiliados/beneficiarios-cajas de compensación familiar y la Superintendencia, es clave reevaluar las estrategias metodológicas y conceptuales que se emplean, es decir, el cómo y el por qué hacemos lo que hacemos, cómo lo transmitimos y qué aprendizajes se generan.

El enfoque Constructivista

Hace referencia al proceso de cómo se genera el conocimiento, que aspectos sociales, culturales, económicos y familiares ***inter-vienen en los procesos de enseñanza y comprensión***. Este enfoque parte de identificar el aprendizaje como una construcción mediada por un conjunto de factores en que el individuo adquiere destrezas y habilidades prácticas para enfrentar la realidad, es decir, se aprende mediante las construcciones previas de experiencias y conocimientos que inciden en nuevas comprensiones.

Este enfoque facilita el diseño de elementos pedagógicos ***para fomentar la participación ciudadana*** y permitir a los afiliados/beneficiarios de las cajas de compensación y de la Superintendencia conocer sus derechos, ***encontrar respuestas a sus necesidades y hacer uso de los canales de comunicación***.

Es importante que el facilitador o asesor comprenda que las personas aprenden desde la interacción cotidiana con otros y su entorno, que es un proceso dinámico, interactivo y participativo la construcción del aprendizaje y, por lo tanto, las actividades o acciones dirigidas a fomentar la participación ciudadana deben tener como finalidad la construcción de diferentes conocimientos y experiencias.

¿Cómo interactuamos con los ciudadanos que llegan a las cajas de compensación familiar?

Son múltiples las formas de implementar este enfoque constructivista, ya que solo necesitamos comprender que ***somos facilitadores de conocimiento e información*** que les permita a los afiliados/beneficiarios entender las formas en que podría acceder a los servicios, además de estimular la participación ciudadana para hacer efectivos sus derechos y deberes.

A continuación, presentaremos algunos elementos clave que le ayudarán a realizar mejor su trabajo como facilitador:



Busque la manera de captar la atención del ciudadano, use preguntas que le puedan servir para resolver dudas e inquietudes.

Por ejemplo:

Muy buenas tardes, buenos días ¿En qué podemos colaborarle?

¿Necesita algún tipo de información adicional?

¿Tiene alguna duda, sugerencia o inquietud?

Muéstrele siempre al ciudadano que usted es su aliado que quiere ayudarlo a resolver su inquietud.

Esto hace que la experiencia de servicio sea agradable y de calidad.

Por ejemplo:



Mantener una actitud amable y mostrar siempre una posición de escucha

Pregunte si desea tomar asiento

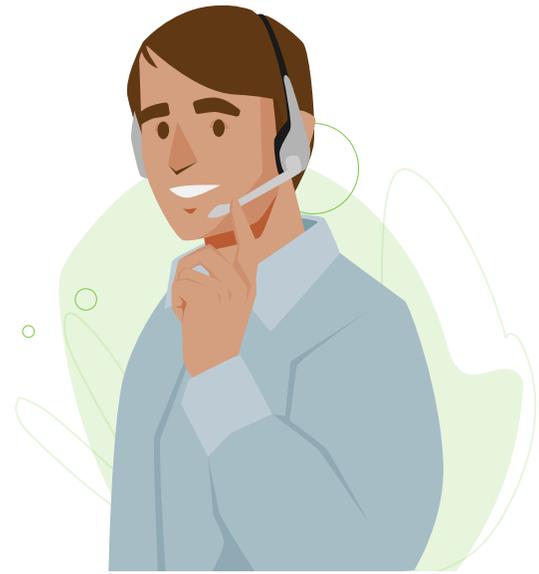
Evitar el uso de celulares u otros dispositivos mientras la persona habla, con el fin que no generar molestia a la persona y se sienta incómodo durante la atención.

En la asesoría u orientación tenga claridad sobre la información que suministra para no confundir al usuario. Por ejemplo:

Si está presentando alguna ruta de atención o explicando un servicio, trate de hablar claro y muestre un folleto o pieza comunicativa que reafirme lo que estas explicando.

Sea creativo para ofrecer un servicio o explicar la ruta de atención. Por ejemplo:

Use dibujos por si la persona no sabe leer o escribir, emplee historias de la vida real que amplíen la información, etc.



Siempre hable con el afiliado/ beneficiario de manera pausada y con lenguaje sencillo para mejorar la comprensión de la información.

La Comunicación como concepto de interacción social

Reflexionar sobre qué es lo que queremos transmitir, cómo podemos estar seguros que los demás comprenden lo que queremos expresar y cuál es la mejor manera de presentar lo que intentamos comunicar, son algunas de las preguntas que permiten entender la comunicación como un proceso de interacción entre los individuos de una sociedad, que utilizan un lenguaje

como medio para expresar ideas, sentimientos, conocimientos, entre otros elementos.

La comunicación mediante representaciones verbales, escritas, musicales, kinestésicas y simbólicas, expresadas en las maneras de hablar, discutir, escribir, actuar y dibujar, dan cuenta de un sistema de significados y conocimientos mínimos compartidos por los integrantes de una sociedad que permiten la interacción entre sí. Es de esta manera que la comunicación es mucho más que disponer de algún tipo de información, por lo que vincula la capacidad de fomentar procesos de entendimiento.

Por lo tanto, ***la comunicación se instauro como interacción social debido a las maneras de acercarse a las relaciones humanas, a los vínculos que se establecen y están por establecerse, así como los discursos y las formas de representarlos.*** El conjunto de maneras de obrar, pensar y sentir, externas al individuo y dotadas de sentido para él y la sociedad es lo que constituye la comunicación, en la medida que ésta produce comportamientos, actitudes y prácticas en quiénes participan del proceso.

A continuación, usaremos algunos elementos que el filósofo y sociólogo alemán Jürgen Habermas nos brinda para una mayor comprensión.

LA ACCIÓN COMUNICATIVA COMO TEORÍA

La comunicación puede comprenderse como una acción comunicativa, es decir, este concepto *“presupone el lenguaje como un medio dentro del cual tiene lugar un tipo de procesos de entendimiento en cuyo transcurso los participantes, al relacionarse con un mundo, se presentan unos frente a otros con pretensiones de validez que pueden ser reconocidas o puestas en cuestión.”*

Vergara (2011)

ASPECTOS EN LA COMUNICACIÓN

Habermas formula en su teoría de la acción comunicativa que existen cuatro aspectos que influyen en los procesos de comunicación que son: *la cultura, la sociedad, la personalidad del individuo y el entendimiento*. Elementos claves para mantener una comunicación con los afiliados, beneficiarios y ciudadanía.

Por lo tanto, tenga en cuenta que cada uno de los elementos anteriormente mencionados ejercen una influencia el uno sobre el otro y en el proceso mismo de la comunicación al establecer determinadas pautas de interacción social, ya que la comunicación no se limita exclusivamente a facilitar información o emitir algún tipo de mensajes, sino que es necesario comprender cómo se vinculan modos de sentir, pensar, hacer y aprender.

Es bajo la condición de “entendimiento” que puede funcionar el proceso de la comunicación al reconocer la intención de comunicar y las afectaciones que ésta genera, por lo que el elemento principal para comunicar consiste en pensar en la audiencia a quién se dirige el mensaje, conocer cuáles son sus expectativas, niveles de conocimiento, intereses y necesidades.

Uso del lenguaje claro

Recordemos que el centro de nuestra atención y para quién funcionan los servicios de las cajas de compensación son los afiliados y beneficiarios, por tal razón asegurarnos de brindarles la información a través de un lenguaje claro y comprensible, será clave en el proceso de comunicación al permitir resolver sus dudas o necesidades de manera rápida y efectiva.

El uso del lenguaje claro y comprensible **reduce los errores y aclaraciones adicionales, disminuye costos administrativos, evita cargas para el afiliado/beneficiario o ciudadano, aumenta la eficiencia en la gestión de las solicitudes**, previene el uso de intermediarios, facilita el control ciudadano y la participación, y fomenta la inclusión social, por lo que nos invita como facilitadores a pensar “en el otro”, es decir, en quiénes leerán la información, cuáles son sus necesidades, que tanto saben del tema y que características tiene esa persona, por ejemplo personas con discapacidad, bajos niveles educativos o que pertenezcan a comunidades indígenas, esto con la finalidad de garantizar el acceso en igualdad de condiciones a la información.

Tenga en cuenta este breve listado en el momento de elaborar un comunicado, hacer una convocatoria o publicar información relevante:

01

Póngase en los zapatos del otro

02

Haga una lista de las ideas que desea transmitir

03

Organice el texto por pasos

04

Utilice frases cortas

05

Use un lenguaje cercano

06

Evite los legalismos

07

Evite la solemnidad

08

No abuse de las siglas y de los signos de puntuación

09

Piense en imágenes

10

Revise por lo menos tres veces lo que desea comunicar

La educación popular como escenario de participación ciudadana.

Los procesos educativos no solo deben considerarse como un espacio de aprendizaje sobre algún tipo de conocimiento, ***también es necesario que cuenten con experiencias basadas en la construcción colectiva, el diálogo y la acción.*** La educación popular busca propiciar una experiencia cultural, política, estética, en las que las personas implicadas puedan percibir, resignificar y transformar su realidad social al crear las condiciones para opinar, discutir, validar y conocer las necesidades, preocupaciones y puntos de interés entre los implicados en el proceso educativo.

El concepto de educación popular fue creado por el educador brasilero llamado Paulo Freire, quién consideraba la educación como una toma de conciencia sobre la realidad, una lectura del mundo que precede a la palabra, en sus propias palabras: *“nadie lo conoce todo ni nadie lo desconoce todo; nadie educa a nadie, nadie se educa solo, los hombres se educan entre sí mediados por el mundo”*. La educación popular apunta al fortalecimiento de la

ciudadanía con el fin de transformar la realidad en función de sus intereses y contribuye a que los trabajadores sean protagonistas de esta transformación a partir del fortalecimiento desde la educación, el acceso a la información y los mecanismos necesarios para manifestar sus preocupaciones o intereses.

Es importante entender que a partir de la educación popular se pueden generar valiosas experiencias de aprendizaje entre afiliados/beneficiarios y los coordinadores, promotores o gestores de las cajas de compensación, para explorar de manera conjunta puntos de interés, focos de necesidades o prácticas exitosas ***a partir del reconocimiento y validación de los saberes populares de quiénes participan en los encuentros o actividades.*** Para tal fin, es importante diseñar acciones y definir metas que busquen encuentros de transformación social, empoderamiento de la ciudadanía sobre sus derechos y provoque interés sobre las actividades que desarrolla la Caja de Compensación familiar.

A continuación, se describen aspectos metodológicos clave para diseñar su plan de atención ciudadana o actividades que los involucren.

01

Establezca ejes temáticos: son asuntos de interés para nuestro público, pero también aspectos de interés para las cajas de compensación familiar e incluso para la Supersubsidio.

02

Defina metas o logros: es fundamental en todo proceso de aprendizaje, incluyendo los procesos de participación ciudadana fijar metas, objetivos o finalidades en las acciones que emprenda, es decir, estructurar y enfocar las necesidades o puntos de interés por parte de los ciudadanos, afiliados, beneficiarios y por parte de las cajas de compensación familiar.

03

Formule acciones de comprensión: Diseñe e implemente actividades con los afiliados y beneficiarios que promuevan el debate, la creación de historias, dramatizaciones, etc. Lo que se pretende con este tipo de actividades es hacer visible los conocimientos y saberes propios, así como las acciones que tomarían en determinados escenarios.

04

Cuente con un proceso de valoración continúa: Para facilitar la participación ciudadana en su caja de compensación familiar, las acciones de retroalimentación serán fundamentales, en dos vías; la primera, para explorar el cómo se están llevando a cabo las actividades, si tienen el impacto y la funcionalidad esperada y; lo segundo, para conocer qué cambios, avances o mejoras se evidencian en la relación entre afiliados/beneficiarios y las cajas de compensación familiar.

DE LA TEORIA A LA PRACTICA

Estrategias metodológicas para promover la participación ciudadana

A continuación, encontrará una serie de elementos metodológicos y técnicas para ampliar las actividades que realiza en su caja de compensación familiar dirigidas a facilitar la participación ciudadana. No olvide que antes de iniciar cualquier actividad, es importante definir los contenidos, la duración del proceso, el tiempo que se requiere para tratar los temas seleccionados, así como en cantidad y secuencia de los mismo.

Respeto a la metodológica seleccionada, es decir, la manera en cómo se lleva a cabo la actividad planteada, es importante que tenga presente el contexto de los participantes, quiénes son, qué conocen sobre el tema, en que otras actividades han participado, si es posible diseñe una actividad que le permita obtener este tipo de información para el desarrollo de la actividad principal.

De relevancia a la selección de las técnicas y recursos para el desarrollo de las actividades, variables como el contexto, la cantidad y características de los participantes, si son adultos, adolescentes o niños. En cuanto a los recursos, es importante definir si la acción a desarrollar será de manera presencial o virtual, por lo que elementos como videobeam, computadores, papelógrafos, material, salones, etc, deberá tenerlos en cuenta en el momento de la implementación.

Lineamientos básicos para el diseño, realización y evaluación de actividades presenciales con los afiliados/beneficiarios

ANTES

Antes de realizar cualquier actividad con los afiliados/beneficiarios del subsidio familiar es necesario **PLANEAR** lo que se va a hacer.

Prepare

Defina el qué, cuándo, a quién, en dónde, cuánto y cómo

- » **Defina qué tema va a tratar:** dependiendo del tema a tratar se elegirá la estrategia a utilizar.
- » **A quién va dirigida la actividad:** según el tipo de público se definirá la estrategia, la duración y la hora de la actividad (no es lo mismo si se trata de niños, de adultos mayores, de personas que trabajan o están desempleadas, si son madres de cabeza, etc.), también dependiendo del tipo de participantes se hará la convocatoria.
- » **Cuándo se realizará:** dependiendo del público a quién va dirigido es necesario elegir el horario más pertinente, mañana, tarde o noche, entre semana o fin de semana.
- » **En dónde:** definir el lugar o incluso si se hará presencial o de manera virtual garantizará el éxito de la convocatoria.

- » **Cuánto:** Es esencial establecer los recursos con que se cuenta para realizar la actividad, y cuánto tiempo durará.
- » **Cómo:** es fundamental establecer las estrategias que se utilizarán, la estrategia es clave porque determinará que se genere motivación, apropiación de la información y participación activa.

Convoque

- » La convocatoria se debe hacer con suficiente anticipación (mínimo 30 días) de esta manera los posibles participantes podrán hacer los arreglos necesarios para asegurar su asistencia.
- » Los expertos indican que el nivel de persuasión de una persona normal es del 10% (es decir, si usted no es Carlos Vives, J. Balvin o Shakira) o sea, si desea que lleguen 50 participantes, deberá convocar por lo menos a 500.
- » Utilice diferentes medios de comunicación según el tipo de público: Llamadas telefónicas, redes sociales (Twitter, Instagram, Facebook, LinkedIn, WhatsApp), prensa, radio, página web, correo electrónico. Los adultos mayores no suelen usar redes sociales, por lo que una llamada telefónica es lo ideal. Los más jóvenes usan Twitter e Instagram, mientras que los mayores siguen prefiriendo Facebook. Los empresarios y profesionales usan LinkedIn y la mayoría de las personas cuentan con WhatsApp. No use un solo medio, haga la convocatoria a través de diferentes medios.

- » Realice la inscripción de los participantes asegurando que sea mayor al cupo planeado, las personas pueden no asistir aun después de inscribirse.
- » Envíe correos y realice llamadas de confirmación por lo menos una semana antes y dos día antes del evento para mejorar la tasa de participación.
- » Ofrezca algún incentivo por la participación al evento: un refrigerio y certificado de participación suele ser suficiente, pero puede ser que se requiera algo más, un pequeño detalle o quizás el sorteo de entradas a cine, descuentos especiales en servicio, etc; puede mejorar el nivel de participación.

Planee la sesión

Al planear la sesión tenga en cuenta algunos aspectos que pueden parecer insignificantes pero que tienden a ser determinantes para el éxito del evento.

LA LOGÍSTICA



- Determine el tamaño del salón, el cuál dependerá del número de participantes.
- Teniendo en cuenta el tamaño, puede requerir de amplificación de sonido.
- Asegure la temperatura del lugar, en espacios cerrados debe contar con aire acondicionado, independientemente del clima. Si el lugar cuenta con ventanas, vigile que al abrirlas el ruido no afecte el ambiente.
- Garantice la iluminación, los espacios poco iluminados pueden provocar sueño en los participantes.



- Defina el refrigerio. Para eventos de más de dos horas se recomienda ofrecer algún tipo de refrigerio, el cual dependerá del presupuesto, prefiera los jugos naturales sobre las bebidas gaseosas y los jugos de cajita, recuerde que un buen porcentaje de la población no consume azúcar. En todo caso, procure al menos contar con una estación de café que provea de café y agua de manera libre.
- Haga alistamiento de gafetes. Puede usar stickers, o una sencilla hoja doblada en tres para facilitar la identificación de los participantes. Para el facilitador puede ser difícil memorizar los nombres, el gafete facilita la tarea. Recuerde, para una persona ser llamada por su nombre le resulta el halago más motivador.

ORGANIZACIÓN DEL SALÓN

Teniendo en cuenta el tipo de evento y el número de participantes debe organizar el mobiliario del salón:



Tipo Conferencia:

Observe que también debe quedar un espacio entre el tablero o telón de proyección y la primera fila, así como un espacio en el medio para que el facilitador pueda desplazarse entre ellos.



Tipo Herradura:

La ubicación tipo herradura permite que los participantes puedan interactuar entre sí y mirar los rostros de cada participante, a la vez que se puede observar el tablero o telón de proyección.

Tipo Espina de pescado:

Esta ubicación es ideal en eventos tipo taller, permite el trabajo en grupo y sobre mesa mientras que el facilitador puede desplazarse por el salón para acercarse para observar el trabajo del grupo.



Tipo Mesa Redonda:

La mesa redonda permite la interacción entre los participantes y el facilitador, de una manera más cercana; sin embargo, no debe usarse si se va a utilizar un tablero o a proyectar diapositivas ya que algunos participantes quedarán de espaldas al telón de proyección.



DURANTE

Un evento de participación ciudadana se realiza por distintas razones: Por ejemplo, usted podría estar interesado en hacer una rendición de cuentas, una feria de promoción de servicios, un taller de capacitación, una audiencia pública, etc. En cualquier caso el evento se puede dividir en tres momentos: ***Introducción, Desarrollo y Cierre.***

Introducción

- » Prepare los objetivos del evento, la agenda del día, los acuerdos de participación, la presentación de los moderadores y de los participantes
- » Recuerde que la introducción debe ser breve y no debe ocupar más del 20% de la sesión.
- » Inicie con la presentación de los moderadores o facilitadores, si lo considera prepare un brief o resumen breve del perfil del facilitador, en el que incluya nombre, profesión y experiencia laboral.
- » Presente los objetivos y la temática del evento.
- » Pida a los participantes que se presenten. Tenga en cuenta el número de asistentes, si son pocos, puede pedir que cada uno haga su presentación. Con grupos numerosos, se recomienda utilizar alguna dinámica de grupo de presentación. Aquí se proponen tres:

01

Pida que conformen grupos y que se presenten entre sí y que un representante del grupo presente a los demás.

02

Pida que algunos participantes hagan su presentación (puede usar una pelota de espuma para lanzar a un participante y que luego este la lance a otro) y luego que cada uno se presente a su compañero de al lado, asignando un minuto a cada uno.

03

Escriba en unas tarjetas frases o refranes y divídalos en dos, reparta las tarjetas cortadas de tal manera que los participantes busquen la parte que les falta para completar la frase, luego haga que se presenten entre sí y que un miembro de la pareja haga la presentación de los dos a los demás participantes.

Desarrollo

- » El desarrollo es la parte principal de la sesión durante la cual se lleva a cabo el tema.
- » El desarrollo debe ocupar al menos el 60% de la sesión.
- » Tenga en cuenta que los ciclos de atención varían dependiendo de la edad. Los niños tienen ciclos que van de los 5 minutos en los más pequeños a 20 minutos en los más grandes. Mientras que, en un adulto, oscila entre los 90 y 110 minutos.

Sin embargo, incluso en los adultos, el tiempo de atención sostenida no supera los 20 minutos. Por lo anterior, se recomienda que establezca actividades que no superen este tiempo de atención sostenida y que, si el evento es extenso, haga recesos cada 2 o máximo tres horas, así evitará que los participantes se distraigan o se salgan del salón.

» Teniendo en cuenta los ciclos de atención, divida el tiempo de desarrollo en fracciones en las cuales usará distintas estrategias didácticas y lúdicas. Aquí se proponen algunas didácticas.

DIDÁCTICAS ACTIVAS PARA USAR EN EVENTOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Dependiendo del tipo de evento a continuación se presenta una serie de técnicas didácticas que puede utilizar, también se ofrece algunos ejemplos

DIDÁCTICA	OBJETIVO	VENTAJA	DESVENTAJA
Nombre de la didáctica	Descripción del objetivo	Ventajas presentes	Desventajas presentes
	APLICACIÓN		TIPS
	Posible uso de la didáctica	Consejos para la realización de la didáctica	

DIDÁCTICA	OBJETIVO	VENTAJA	DESVENTAJA
<p>Expositiva</p>	<p>Transmitir la información de forma organizada</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Se abarca contenidos amplios en tiempo breve. • Se puede usar con un número grande de participante. 	<ul style="list-style-type: none"> • Exige que el facilitador posea total dominio del tema. • Exige excelentes habilidades oratorias en el facilitador • No permite la participación de los asistentes.
	<p>APLICACIÓN</p>		<p>TIPS</p>
	<ul style="list-style-type: none"> • Conferencia • Presentación de proyectos • Rendición de cuentas • Presentación de resultados 		

DIDÁCTICA	OBJETIVO	VENTAJA	DESVENTAJA
<p>Método de casos</p>	<p>Acercar a la realidad a través de un caso real o diseñado.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Genera aprendizaje autónomo. • El contenido se hace significativo para los participantes. • Promueve la participación y el debate. 	<ul style="list-style-type: none"> • Requiere que el facilitador permita que los participantes sean los protagonistas. • Caer en la tentación de que el facilitador exponga su propia opinión por adelantado.
	APLICACIÓN	TIPS	
<p>Capacitación en temas como:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Derechos y deberes. • Mecanismos de participación. 	<ul style="list-style-type: none"> • Prepare bien el caso y de manera completa. • De instrucciones claras de lo que los participantes deben hacer. • Recuerde que algunos casos tienen más de una respuesta. • El caso puede presentarse de manera dramatizada o en video. 		

DIDÁCTICA	OBJETIVO	VENTAJA	DESVENTAJA	
<p>Método Preguntas (mayéutica)</p>	<p>A través de preguntas llevar a los participante a encontrar sus propias respuestas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Promueve el pensamiento crítico. • Se construye conocimiento. 	<ul style="list-style-type: none"> • Requiere de la voluntad de los asistentes para participar. 	
	<p>APLICACIÓN</p>	<p>TIPS</p>		
	<ul style="list-style-type: none"> • Para reconocer los conocimientos previos. • Para conocer la opinión e intención de los participantes. 	<ul style="list-style-type: none"> • Prepare las preguntas con anticipación, pero permítase improvisar a partir de las respuestas. • No permita las respuestas monosilábicas, repregunte hasta obtener una respuesta completa. • Permita la participación de distintos asistentes, evite que unos pocos se tomen la palabra. 		

DIDÁCTICA	OBJETIVO	VENTAJA	DESVENTAJA
Simulación y juego	Generar aprendizaje a partir de la acción ante situaciones simuladas.	<ul style="list-style-type: none"> • Por los participantes se produce un aprendizaje significativo. • Es entretenido. • Promueve la interacción y la comunicación entre los participantes. 	<ul style="list-style-type: none"> • Requiere de la voluntad de los asistentes para participar.

APLICACIÓN	TIPS
<p>Para capacitación o sensibilización sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mecanismos de participación y control social, derechos y deberes. • Desarrollo de conocimientos prácticos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Elija juego o simulación congruentes con el tema. • Asigne los roles de manera equitativa o estimule la rotación.

DIDÁCTICA	OBJETIVO	VENTAJA	DESVENTAJA
Juego de roles	Resolver problemas desde la propia vivencia.	<ul style="list-style-type: none"> • Acerca a la realidad. • Promueve la creatividad. • Desinhibe. 	<ul style="list-style-type: none"> • Requiere de la voluntad de los asistentes para participar.

APLICACIÓN	TIPS
<p>Para capacitación o sensibilización sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mecanismos de participación y control social, derechos y deberes. • Desarrollo de conocimientos prácticos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Prepare los roles asignado características específicas que puedan ser fácilmente interpretadas por los participantes.

DIDÁCTICA	OBJETIVO	VENTAJA	DESVENTAJA
<p>Debate</p>	<p>Permitir que los participantes presenten diferentes puntos de vista.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Promueve el pensamiento crítico. • Se aprende de los distintos puntos de vista. • Es estimulante Desarrolla la comunicación. 	<ul style="list-style-type: none"> • Exige que el facilitador tenga buen manejo del grupo para evitar que los participantes se salgan de control y el debate se convierta en ataque a las personas y no a las ideas. • No es viable en grupos numerosos.
	<p>APLICACIÓN</p>	<p>TIPS</p>	
	<ul style="list-style-type: none"> • Contrastar distintos puntos de vista sobre un mismo tema. 	<ul style="list-style-type: none"> • Elija temas que sean propicios para el debate. • Estimule la participación de todos los asistentes. • Proponga reglas claras del respeto al uso de la palabra, moderación del lenguaje, tiempos de intervención, respeto a las personas. 	

DIDÁCTICA	OBJETIVO	VENTAJA	DESVENTAJA
<p>Lluvia de ideas</p>	<p>Construir conocimiento colectivo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Es fácil de aplicar. • Promueve la participación, desarrolla la creatividad. 	<ul style="list-style-type: none"> • Requiere de la voluntad de los participantes.
	APLICACIÓN	TIPS	
	<ul style="list-style-type: none"> • Se usa para resolver problemas y tomar decisiones. • Motivar la participación. 	<ul style="list-style-type: none"> • Explique al grupo que todas las respuestas son válidas que no hay respuestas correctas o incorrectas. • Escriba todas las respuestas en el tablero. • Estimule la participación de todos los asistentes. • No permita que se extienda demasiado la actividad para evitar que se pierda el interés. • Termine la actividad recogiendo las conclusiones o el plan de acción que se determinó en la toma de decisiones. 	

DIDÁCTICA	OBJETIVO	VENTAJA	DESVENTAJA
<p>ABP Aprendizaje basado en problemas</p>	<p>Sintetizar y construir conocimiento a partir de problemas reales o basados en la realidad</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrolla habilidades sociales • Genera aprendizaje significativo. • Desarrolla espíritu investigativo. • Desarrolla habilidades perdurables en el tiempo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Requiere de tiempo para su diseño y ejecución. • Requiere de conocimiento profundo del tema por parte de facilitador.
	<p>APLICACIÓN</p>	<p>TIPS</p>	
	<ul style="list-style-type: none"> • Aplicación para la elaboración y uso de los mecanismos de participación y control social. 		<ul style="list-style-type: none"> • Diseñe problemas que resulten cercanos a las necesidades de los participantes. • Divida al grupo en subgrupos para que desarrollen el problema o se dividan partes del problema. • El problema debe llevar a los participantes a tomar decisiones y a hacer juicios fundamentados.

- » Al elegir la técnica didáctica tenga en cuenta que por ejemplo, si el desarrollo se ejecuta en 90 minutos, una estrategia adecuada es repartir el contenido en tres actividades usando tres distintas didácticas.
- » Prepare con anticipación copias de los materiales (casos, problemas, roles, etc).
- » Abastézcase de los materiales de trabajo requeridos (por ejemplo: papel, lápiz, marcadores, cinta, colores, revistar para recortar, tijeras, pintura, etc).
- » Lleve un listado de asistencia.

Cierre

- » Durante el cierre se presentan las conclusiones y se hace la evaluación de la sesión.
- » El cierre debe ser breve y no debe ocupar más del 20% de la sesión.
- » Hay dos aspectos claves que deben ser evaluados: ***la satisfacción de los participantes y la apropiación del conocimiento:***

Para medir la satisfacción, prepare una encuesta cuyo resultado le servirá de insumo para preparar futuros eventos. Es recomendable establecer una escala de valoración sencilla en donde no se establezca intervalos específicos, puede mejor dar una instrucción del tipo: “califique de 1 a 100” o “califique de 1 a 4 donde 1 es totalmente insatisfecho y 4 es totalmente satisfecho”. Presente los ítems como

afirmaciones que serán calificadas por el participante, no haga preguntas ni preguntas abiertas.

A continuación, se presentan los elementos para tener en cuenta en la evaluación de satisfacción.

CATEGORÍA	ASPECTOS
Contenido	Pertinencia
	Tema
	Aplicación
	Material didáctico
	Ayudas Audiovisuales
Logística	Convocatoria
	Refrigerio (si aplica)
	Organización
	Puntualidad
Facilitador	Dominio del tema
	Manejo del grupo
	Amabilidad y respeto
	Habilidad comunicativa
Contenido	Mobiliario
	Sonido
	Ruido
	Iluminación
	Orden y aseo

CALIFIQUE LAS SIGUIENTES AFIRMACIONES DE 1 A 5 SEGÚN SU NIVEL DE SATISFACCIÓN, DONDE 5 ES TOTALMENTE SATISFECHO Y 1 TOTALMENTE INSATISFECHO

SOBRE EL FACILITADOR	CALIFICACIÓN				
Dominio del tema	TOTALMENTE INSATISFECHO				TOTALMENTE SATISFECHO
	●	●	●	●	●

» Para la evaluar la apropiación del conocimiento haga preguntas a los participantes o realice una actividad lúdica donde se ponga en juego lo aprendido (quien quiere ser millonario, alcance la estrella, stop, Simón dice, etc.)

» Recuerde que tanto para la evaluación de satisfacción como para la de conocimientos, puede utilizar herramientas online, **como Google Docs o, Suervey Monkey**, que adicionalmente tabulan la información que pude descarga en Excel para el análisis

A continuación, se propone un formato que le ayudará a diseñar y ejecutar la sesión de participación ciudadana:

FORMATO PARA PLANEAR Y DOCUMENTAR UNA SESIÓN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

TEMA	
CARACTERIZACIÓN DEL GRUPO	
N° DE ASISTENTES ESPERADOS	
NOMBRE DEL FACILITADOR	
OBJETIVOS	

MOMENTO	DESCRIPCIÓN	DIDÁCTICA	TIEMPO	MATERIALES Y AYUDAS DIDÁCTICAS
INICIO	Haga una descripción de los pasos de la técnica, de tal modo que se registre desde las actividades de preparación del ejercicio hasta la forma de abordar sus conclusiones.	<p>Escriba el nombre de la técnica didáctica y haga una descripción de la Preparación del ejercicio.</p> <p>Reglas para su ejecución.</p> <p>Roles de los participantes.</p> <p>Procedimiento para conclusiones.</p>	Haga un cálculo aproximado de la duración del ejercicio según el tamaño del grupo y las actividades a realizar en cada momento.	Realice una descripción detallada del material que se requiere para la ejecución. El material que debe elaborar (por ejemplo: tarjetas con preguntas, instrucciones escritas, etc.). Y del material básico del salón (tablero, marcadores, televisor, proyector, computador, amplificador de sonido, etc.).
DESARROLLO				
CIERRE				

Para eventos Online

Las anteriores estrategias aplican también para eventos virtuales, sin embargo, en estos casos, tenga en cuenta las siguientes recomendaciones:

- » **VENTAJAS:** Es accesible, evita el desplazamiento de los participantes y moderadores, disminuyendo costos. Aporta a la interacción, a veces las personas en eventos presenciales no participan activamente, en los eventos virtuales, esa sensación de anonimato favorece la participación.

- » **DESVENTAJAS:** Dificultades de conectividad: Recuerde que en nuestro país aun hay lugares en donde no hay acceso a Internet.
- » Puede realizar su evento virtual a través de video conferencias, conferencia telefónica, webcasts, webinars, ferias virtuales, para esto puede usar distintas herramientas y redes sociales, como Facebook, Periscope, Skype, Hongouts, Youtube, etc. También puede usar plataforma de e-learning como blackboard, Moodle, e incluso algunas gratuitas como Chamilo.
- » En eventos virtuales en vivo, tenga en cuenta que máximo debe durar una hora, debido a que como usted no puede controlar a los participantes, estos están expuestos a diversos distractores.
- » Valore la interacción de los participantes, permita la participación en tiempo real para lo que puede usar un chat.
- » El contenido es la clave, recuerde hacer una presentación tipo PPT muy llamativa, pocos y grandes textos, y muchas imágenes.
- » Si el evento es en diferido (vídeo, podcast) permita también la interacción a través disponiendo de un espacio para que dejen sus comentarios.

DESPUÉS

Tenga en cuenta estos aspectos que favorecerán el interés de los participantes en volver a asistir a eventos que usted organice:

- » Analice los resultados de la encuesta de satisfacción para trazar acciones de mejora que se implementarán en futuros eventos.
- » Si aplica, asegúrese de que se realicen y envíen los certificados de participación a los asistentes.
- » Haga seguimiento a los participantes, sobre la utilidad o impacto que tuvo su asistencia en su vida cotidiana.
- » Ofrezca tener en cuenta las recomendaciones y sugerencias, así como la futura participación de los asistentes.

ALFABETIZACIÓN Y PEDAGOGÍA

sobre el buen uso de los canales de Atención al Ciudadano

Recordemos que hoy en día la tecnología y los medios de comunicación han avanzado y nos invitan a hacer uso de ellas para que los ciudadanos puedan acceder a la información y servicios que ofrecen las diferentes cajas de compensación y las entidades públicas o privadas.

Además de contar con canales que facilitan a los ciudadanos informarse de los servicios que puede obtener como afiliado o beneficiario, pero también para vigilar y controlar los recursos y la exigencia de una atención digna. Por esta razón, los facilitadores necesitan hacer un buen uso pedagógico de las tecnologías, para que los afiliados/beneficiarios conozcan los canales y los sepan utilizar para su mejor comodidad y rapidez en la solicitud de respuesta a sus necesidades¹.

1. Consultado en las siguientes páginas:

<https://www.ssf.gov.co/atencion-al-ciudadano/canales-de-atencion>

Para mantener una buena comunicación y prestación de los servicios es necesario implementar protocolos de atención en los canales no presenciales, ya que facilita a los ciudadanos mayor participación y mejor entendimiento de la información².

CANAL DE ATENCIÓN	PROTOCOLO DE ATENCIÓN
 <p>Atención telefónica</p>	<p>Este canal es el que uno de los más utilizados por los afiliados/beneficiarios, por lo tanto, recuerde:</p> <ul style="list-style-type: none"> › Brindar un saludo cordial. › Tener una escucha activa para entender la necesidad y solicitud. › Ser concreto al responder. › Hablar pausadamente. › Verificar siempre los datos de la persona. › Despedirse de manera cordial, verifique que se resolvió la inquietud con una pregunta y, finalmente de gracias por la llamada y atención prestada.
 <p>Buzón Virtual</p>	<p>Los correos electrónicos son muy útiles para dar solución y respuestas a los usuarios, por ello recuerde:</p> <ul style="list-style-type: none"> › Saludar. › Usar palabras claras y con el uso de buena ortografía.

2. <https://www.fna.gov.co/atencion-ciudadana/sistema-de-atencion-al-consumidor/Protocolos%20de%20atencion/Instructivo%20de%20Protocolo%20de%20Atenci%C3%B3n%20al%20Client>



Buzón Virtual

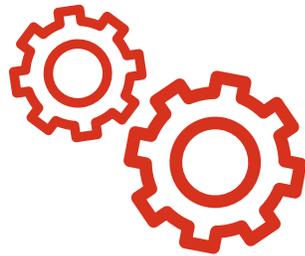
- › Rellenar todos los campos como el asunto, para que el afiliado sepa de qué trata y tome la iniciativa de leerlo.
- › Escriba mensajes y respuestas cortas.
- › Nunca copie los mensajes de manera visible a otros contactos por privacidad y cuidado de los datos.
- › Finalice su correo deseando gracias por su atención.



Chat

Tenga presente que así sea un canal virtual, usted debe ser muy cordial teniendo en cuenta lo siguiente:

- › Iniciar con un saludo.
- › Preséntese con su nombre.
- › Pregunte cual es el motivo de la consulta.
- › Trate de dar respuestas concretas a la inquietud del ciudadano con una solución.
- › Escriba claro y sin siglas para no confundir.
- › Use buena ortografía y textos cortos.
- › Pregunte si hay más inquietudes.
- › Finalice con una despedida de agradecimiento por consultar por este medio.



Contacto Portal Cooperativo

Siempre en una asesoría presencial o telefónica promóciónele a los afiliados y sus beneficiarios, los canales de atención virtual:

- › Para que consulte más cómodamente la información y ahorrándoles tiempo en traslados o espera de turnos.
- › Las páginas deben ser accesibles para toda población.
- › Siempre indíquelo que en la página puede buscar el enlace de quejas y reclamos para que haga efectiva su participación.
- › Es necesario estar actualizando la información para facilitar los procedimientos a los ciudadanos.

Agradecemos a los coordinadores, gestores y jefes de protección al usuario,

que disponen de su tiempo para hacer la lectura de este documento, ***los invitamos a continuar con procesos en sus instituciones que garanticen la participación ciudadana como un derecho constitucional,*** pero a su vez como un camino de posibilidades para la comprensión y el entendimiento, para descubrir puntos de encuentro e interés y la opción de mejorar la prestación de los servicios y garantizar el bienestar de los afiliados/beneficiarios.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Granja (2015). *El Constructivismo como teoría y método de enseñanza.* Revista Sophia: colección de Filosofía de la Educación, 19 (2), pp. 93-110.

Duarte y Jiménez (2014). *Didáctica y comunicación: Aportes de Habermas a la educación.* Revista Praxis & Saber - Vol. 5. Núm. 9 - Enero - Junio 2014 - Pág. 13-29

Vergara (2011). *Habermas y la teoría de la acción comunicativa.* Revista Razón y Palabra. Num.75- febrero- abril.

Departamento Nacional de Planeación (2015). *Guía de lenguaje claro para servidores públicos de Colombia*

Secretaria de la Función Pública (2007). *Lenguaje Claro. México*

Brito (2008) *Educación popular, cultura e identidad desde la perspectiva de Paulo Freire.* En publicación: Paulo Freire. Contribuciones para la pedagogía. Moacir Godotti, Margarita Victoria Gomez, Jason Mafra, Anderson Fernandes de Alencar (compiladores). CLACSO, Consejo Latinoamericano de Ciencias Sociales, Buenos Aires.