

Dominando la Resolución 04180: Manual de Atención y Servicio al Ciudadano para el Estudiante Universitario

Ciencias de la Educación | Educación general | Aprendizaje Basado en Casos

Descripción

Este plan de clase tiene como propósito que los estudiantes universitarios se apropien de la Resolución 04180 del 9 de diciembre de 2022, que regula el Manual de Atención y Servicio al Ciudadano, una herramienta fundamental para garantizar la calidad y eficiencia en la atención pública. A través de un enfoque activo basado en el Aprendizaje Basado en Casos, los estudiantes analizarán situaciones reales y concretas que les permitirán comprender no solo el contenido normativo del manual, sino también su aplicación práctica en escenarios cotidianos de servicio al ciudadano. Este conocimiento es relevante en su formación como futuros profesionales responsables y comprometidos con la mejora de la gestión pública y la satisfacción ciudadana. Además, el plan fortalece competencias de análisis crítico, toma de decisiones y solución de problemas, vinculando el marco normativo con el contexto social y profesional. De esta manera, los estudiantes podrán internalizar la importancia del buen servicio, la normativa vigente y su rol en la construcción de una administración pública transparente y cercana.

Objetivos de Aprendizaje

- Analizar los contenidos y lineamientos principales de la Resolución 04180 del 9/12/2022 para comprender su estructura y alcance.
- Interpretar y aplicar las directrices del Manual de Atención y Servicio al Ciudadano en casos prácticos de atención pública.
- Evaluar situaciones reales de servicio al ciudadano para identificar buenas prácticas y áreas de mejora conforme al manual.
- Argumentar propuestas de mejora en la atención al ciudadano basadas en el marco normativo de la Resolución 04180.
- Crear un resumen crítico que evidencie la apropiación del manual y su relevancia en la gestión pública.

Recursos Necesarios

- Copias impresas o digitales de la Resolución 04180 de 9/12/2022 y del Manual de Atención y Servicio al Ciudadano.
- Proyector y computadora para presentación de diapositivas y videos.
- Acceso a internet para consulta de fuentes complementarias.
- Hojas, marcadores, y material para elaboración de mapas mentales o resúmenes gráficos.
- Plataforma virtual (opcional) para discusiones y entrega de productos.

- Casos de estudio elaborados previamente basados en situaciones reales de atención al ciudadano.

Requisitos Previos

- Conocimientos básicos de normatividad pública y gestión administrativa.
- Habilidades para el análisis crítico y lectura comprensiva de documentos normativos.
- Experiencia previa en actividades grupales y discusión académica.
- Familiaridad con el uso de herramientas digitales básicas para la elaboración de textos y presentaciones.

Actividades

Sesión 1: Introducción y Contextualización del Manual de Atención y Servicio al Ciudadano

Fase de Inicio

Tiempo estimado: 10 minutos

Propósito de la sesión:

Presentar la Resolución 04180 y su manual asociado, conectando su importancia con experiencias previas y el contexto actual de la atención al ciudadano.

Activación de conocimientos previos:

- **Docente:** Saluda y plantea la pregunta detonadora: "¿Cuáles creen que son los elementos clave para brindar un servicio de calidad en la atención al ciudadano?"
- **Estudiantes:** Responden verbalmente o escriben en una breve lluvia de ideas (2-3 minutos).

Motivación y enganche:

- **Docente:** Expone un dato impactante: "Según estudios recientes, más del 60% de los ciudadanos reportan insatisfacción con la atención pública por falta de claridad y seguimiento. La Resolución 04180 busca cambiar esto."
- **Estudiantes:** Escuchan y reflexionan sobre la relevancia del tema para su futuro profesional y su vida cotidiana.

Contextualización:

- **Docente:** Relaciona el manual con experiencias cotidianas que los estudiantes puedan conocer, como trámites, quejas o solicitudes ciudadanas.
- **Estudiantes:** Comparten brevemente experiencias personales o de conocidos relacionadas con la atención al ciudadano.

Fase de Desarrollo

Tiempo estimado: 45 minutos

Presentación del contenido:

Se introduce la Resolución 04180 y el Manual mediante un caso real donde se evidencian fallas en la atención al ciudadano y cómo el manual propone soluciones normativas.

Actividad 1: Análisis inicial del caso

- **Objetivo:** Analizar los contenidos y lineamientos principales del manual.
- **Instrucciones:**
 - El docente entrega un caso de estudio breve que describe una situación problemática en atención al ciudadano.
 - Los estudiantes, en grupos de 3-4, leen el caso y comparan con los lineamientos del manual para identificar qué normas no se cumplieron.
- **Organización:** Grupos de 3-4 estudiantes.
- **Producto:** Lista de incumplimientos normativos identificados.
- **Tiempo:** 25 minutos.
- **Rol del docente:** Observa, formula preguntas guía como "¿Qué principios de atención se vulneraron?" y apoya con referencias del manual.

Actividad 2: Puesta en común y debate

- **Objetivo:** Interpretar y aplicar directrices del manual en la resolución de problemas.
- **Instrucciones:**
 - Cada grupo expone sus hallazgos en plenaria.
 - El docente modera un debate para profundizar en la importancia de cada directriz incumplida y posibles consecuencias.
- **Organización:** Plenaria.
- **Producto:** Síntesis grupal de incumplimientos y propuestas iniciales de mejora.
- **Tiempo:** 20 minutos.
- **Rol del docente:** Facilita el debate, puntualiza conceptos normativos y vincula con el marco legal.

Diferenciación:

- Para estudiantes que terminan antes: Elaboran un esquema gráfico sobre la estructura del manual.
- Para estudiantes que requieren apoyo: El docente ofrece resúmenes simplificados y ejemplos adicionales.

Transición:

El docente concluye la sesión resaltando cómo la comprensión del marco normativo es clave para mejorar la atención al ciudadano y anuncia que en la próxima sesión se profundizará en la aplicación práctica del manual.

Fase de Cierre

Tiempo estimado: 5 minutos

Síntesis:

- **Docente:** Solicita que cada estudiante escriba en una nota adhesiva "Una idea clave que aprendí hoy".
- **Estudiantes:** Escriben y pegan sus ideas en un mural común.

Reflexión metacognitiva:

- ¿Qué elemento del manual me parece más relevante para garantizar un buen servicio?
- ¿Cómo puedo aplicar este conocimiento en mi entorno personal o profesional?

Retroalimentación:

El docente comenta las ideas recogidas y refuerza conceptos clave.

Transferencia:

Se invita a los estudiantes a buscar una noticia o experiencia actual relacionada con atención al ciudadano para discutirla en la siguiente sesión.

Sesión 2: Profundizando en los Principios y Procedimientos del Manual

Fase de Inicio

Tiempo estimado: 10 minutos

Propósito de la sesión:

Revisar brevemente la sesión anterior y plantear el objetivo de comprender a fondo los principios y procedimientos normativos del manual.

Activación de conocimientos previos:

- **Docente:** Pregunta: "¿Qué noticias o experiencias encontraron sobre atención al ciudadano? ¿Cómo se relacionan con lo visto?"
- **Estudiantes:** Comparten en plenaria (5 minutos).

Motivación y enganche:

- **Docente:** Presenta un video corto (3 minutos) con testimonios reales de ciudadanos sobre atención pública deficiente y eficiente.
- **Estudiantes:** Observan y anotan puntos relevantes.

Contextualización:

- **Docente:** Comenta cómo los principios del manual buscan evitar esas experiencias negativas y promover las positivas.
- **Estudiantes:** Reflexionan y se preparan para profundizar en el contenido.

Fase de Desarrollo

Tiempo estimado: 45 minutos

Presentación del contenido:

Se entrega un resumen esquemático de los principios y procedimientos del manual para consulta.

Actividad 1: Mapeo conceptual en grupos

- **Objetivo:** Analizar y sintetizar los principios y procedimientos del manual.
- **Instrucciones:**
 - En grupos de 4, elaboran un mapa conceptual que refleje la relación entre los principios, responsabilidades y procedimientos del manual.
 - Usan hojas grandes y marcadores para hacerlo visible.
- **Organización:** Grupos de 4 estudiantes.
- **Producto:** Mapa conceptual físico.
- **Tiempo:** 30 minutos.
- **Rol del docente:** Facilita dudas, orienta sobre relaciones conceptuales y revisa avances.

Actividad 2: Simulación de atención al ciudadano

- **Objetivo:** Aplicar los principios y procedimientos en un contexto simulado.
- **Instrucciones:**
 - En parejas, uno actúa como servidor público y otro como ciudadano con una queja o solicitud.
 - El servidor debe aplicar los principios y procedimientos del manual para atender la situación.
 - Luego rotan roles.
- **Organización:** Parejas.
- **Producto:** Relato breve de la experiencia y aspectos aplicados.
- **Tiempo:** 15 minutos.
- **Rol del docente:** Observa, toma notas, interviene con preguntas para profundizar la reflexión.

Diferenciación:

- Estudiantes adelantados pueden preparar un breve cuestionario para evaluar el cumplimiento del manual en la simulación.
- Estudiantes con dificultades reciben apoyo directo y ejemplos concretos para entender los principios.

Transición:

El docente vincula la aplicación práctica con la importancia de evaluar y mejorar continuamente el servicio, tema central de la próxima sesión.

Fase de Cierre

Tiempo estimado: 5 minutos

Síntesis:

- **Docente:** Solicita que cada grupo comparta una idea clave aprendida sobre los principios y procedimientos.
- **Estudiantes:** Comparten brevemente.

Reflexión metacognitiva:

- ¿Cómo los principios del manual pueden cambiar la experiencia del ciudadano?
- ¿Qué dificultades encontré al aplicar estos principios en la simulación?

Retroalimentación:

El docente ofrece comentarios positivos y señala aspectos para mejorar en la comprensión y aplicación.

Transferencia:

Se invita a pensar en ejemplos de su entorno donde podrían aplicar estos principios para mejorar la atención.

Sesión 3: Diagnóstico y Evaluación de la Atención al Ciudadano según la Resolución 04180

Fase de Inicio

Tiempo estimado: 10 minutos

Propósito de la sesión:

Iniciar con el objetivo de aprender a diagnosticar y evaluar la calidad del servicio al ciudadano conforme al manual.

Activación de conocimientos previos:

- **Docente:** Plantea la pregunta: "¿Qué indicadores o evidencias considerarían para evaluar la atención al ciudadano?"
- **Estudiantes:** Responden en plenaria y el docente registra las ideas.

Motivación y enganche:

- **Docente:** Presenta un breve reporte de resultados de evaluaciones reales de atención pública mostrando fortalezas y debilidades.
- **Estudiantes:** Analizan y comentan las implicaciones.

Contextualización:

- **Docente:** Relaciona los indicadores con las directrices del manual.
- **Estudiantes:** Se preparan para aplicar criterios de evaluación.

Fase de Desarrollo

Tiempo estimado: 45 minutos

Presentación del contenido:

Se explican los criterios de evaluación y diagnóstico propuestos en la Resolución 04180 y se distribuye una tabla con indicadores clave.

Actividad 1: Evaluación de un caso práctico

- **Objetivo:** Evaluar la calidad de atención en un caso concreto usando indicadores normativos.
- **Instrucciones:**
 - En grupos de 4, revisan un caso de atención al ciudadano con resultados y comportamientos descritos.
 - Completan una tabla con evaluación cualitativa y cuantitativa basada en los indicadores del manual.
- **Organización:** Grupos de 4 estudiantes.
- **Producto:** Tabla evaluativa con justificaciones.
- **Tiempo:** 30 minutos.
- **Rol del docente:** Supervisa, guía con preguntas: "¿Qué evidencia apoya su evaluación? ¿Qué indicador no se cumplió y por qué?"

Actividad 2: Propuesta de mejora

- **Objetivo:** Argumentar propuestas para superar las deficiencias detectadas en la evaluación.
- **Instrucciones:**
 - Siguiendo la tabla completada, cada grupo redacta un plan de mejora basado en el manual.
 - Preparan una presentación corta para la próxima sesión.
- **Organización:** Grupos de 4.
- **Producto:** Plan de mejora escrito y presentación.
- **Tiempo:** 15 minutos.
- **Rol del docente:** Apoya la elaboración, corrige conceptualizaciones erróneas.

Diferenciación:

- Para estudiantes adelantados: Incorporan indicadores adicionales encontrados en fuentes complementarias.
- Para estudiantes con dificultades: Reciben ejemplos de evaluaciones previas y apoyo en el análisis.

Transición:

El docente anticipa que en la próxima sesión compartirán y evaluarán las propuestas de mejora.

Fase de Cierre

Tiempo estimado: 5 minutos

Síntesis:

- **Docente:** Solicita que cada grupo nombre un indicador clave para evaluar la atención al ciudadano.
- **Estudiantes:** Comparten en plenaria.

Reflexión metacognitiva:

- ¿Qué indicador me pareció más útil para evaluar la atención?
- ¿Qué aprendí sobre la importancia de diagnosticar correctamente para mejorar el servicio?

Retroalimentación:

El docente da comentarios breves sobre la pertinencia de los indicadores propuestos.

Transferencia:

Se les pide que reflexionen sobre cómo podrían aplicar esta evaluación en futuros roles profesionales.

Sesión 4: Presentación y Debate de Propuestas de Mejora en la Atención al Ciudadano

Fase de Inicio

Tiempo estimado: 10 minutos

Propósito de la sesión:

Recapitular el proceso de evaluación y preparar la presentación y discusión de propuestas de mejora.

Activación de conocimientos previos:

- **Docente:** Solicita que cada grupo revise brevemente su plan de mejora.
- **Estudiantes:** Repasan y organizan sus ideas.

Motivación y enganche:

- **Docente:** Explica que la sesión es una oportunidad para influir en la mejora real mediante propuestas fundamentadas.
- **Estudiantes:** Se motivan para exponer con claridad y argumentar.

Contextualización:

- **Docente:** Conecta la actividad con la responsabilidad profesional y social.

- **Estudiantes:** Se preparan para la presentación y debate.

Fase de Desarrollo

Tiempo estimado: 45 minutos

Actividad: Presentación y debate

- **Objetivo:** Argumentar propuestas de mejora basadas en la Resolución 04180 y recibir retroalimentación.
- **Instrucciones:**
 - Cada grupo presenta su plan de mejora en máximo 7 minutos.
 - Tras cada presentación, se abre un espacio de 3 minutos para preguntas y debate con los compañeros y docente.
- **Organización:** Plenaria con exposiciones grupales.
- **Producto:** Presentación oral y debate.
- **Tiempo:** 40 minutos.
- **Rol del docente:** Modera el debate, fomenta el respeto y la crítica constructiva, puntualiza aspectos normativos y de aplicación.

Diferenciación:

- Para estudiantes con mayor dominio: Incentivar a que propongan indicadores o estrategias innovadoras.
- Para estudiantes con dificultades: Asegurar que puedan expresar sus ideas con apoyo y aclaraciones.

Transición:

El docente concluye la sesión destacando la importancia de la mejora continua y anticipa la síntesis final y reflexión en la sesión siguiente.

Fase de Cierre

Tiempo estimado: 5 minutos

Síntesis:

- **Docente:** Pide a los estudiantes mencionar un aprendizaje clave de las propuestas expuestas.
- **Estudiantes:** Comparten brevemente.

Reflexión metacognitiva:

- ¿Cómo contribuyen estas propuestas a mejorar la atención al ciudadano?
- ¿Qué aprendí sobre la construcción colectiva de soluciones?

Retroalimentación:

El docente destaca el valor del trabajo colaborativo y la aplicación normativa.

Transferencia:

Se invita a pensar en cómo este trabajo puede inspirar acciones en sus ámbitos personales o profesionales.

Sesión 5: Síntesis, Reflexión Final y Evaluación de la Apropiación del Manual

Fase de Inicio

Tiempo estimado: 10 minutos

Propósito de la sesión:

Recapitular todo el proceso de aprendizaje y preparar a los estudiantes para la evaluación y reflexión final.

Activación de conocimientos previos:

- **Docente:** Solicita que cada estudiante escriba en una frase qué representa para él/ella el Manual de Atención y Servicio al Ciudadano.
- **Estudiantes:** Escriben y comparten voluntariamente.

Motivación y enganche:

- **Docente:** Presenta una cita inspiradora sobre el servicio público y la responsabilidad ciudadana.
- **Estudiantes:** Reflexionan escuchando.

Contextualización:

- **Docente:** Explica la importancia de sintetizar el aprendizaje para aplicarlo eficazmente.
- **Estudiantes:** Preparan la mente para la síntesis y evaluación final.

Fase de Desarrollo

Tiempo estimado: 40 minutos

Actividad 1: Elaboración de un mapa mental colectivo

- **Objetivo:** Sintetizar los conceptos clave y aprendizajes sobre el manual.
- **Instrucciones:**
 - En plenaria, el docente va escribiendo en el pizarrón o tablero los aportes de los estudiantes para construir un mapa mental que refleje la estructura, principios, aplicación y propuestas del manual.
 - Los estudiantes sugieren conceptos y relaciones.
- **Organización:** Plenaria.
- **Producto:** Mapa mental visual y compartido.

- **Tiempo:** 25 minutos.
- **Rol del docente:** Facilita la organización de ideas, clarifica y conecta conceptos.

Actividad 2: Autoevaluación y coevaluación

- **Objetivo:** Reflexionar sobre el propio aprendizaje y el de los compañeros.
- **Instrucciones:**
 - Se entrega una lista de cotejo con los objetivos de aprendizaje.
 - Cada estudiante evalúa su grado de logro y comenta en pequeños grupos los resultados.
- **Organización:** Individual y grupos pequeños.
- **Producto:** Lista de cotejo completada y discusión breve.
- **Tiempo:** 15 minutos.
- **Rol del docente:** Recoge evidencias, orienta y responde dudas.

Fase de Cierre

Tiempo estimado: 10 minutos

Síntesis:

- **Docente:** Resume el mapa mental y destaca los aprendizajes colectivos.
- **Estudiantes:** Escuchan y confirman comprensión.

Reflexión metacognitiva:

- ¿En qué aspectos mejoré mi comprensión del Manual de Atención y Servicio al Ciudadano?
- ¿Cómo aplicaré estos aprendizajes en mi formación y vida profesional?
- ¿Qué desafíos puedo prever al aplicar este manual y cómo puedo superarlos?

Retroalimentación:

El docente ofrece comentarios personalizados y grupales, destacando el progreso y áreas para seguir trabajando.

Transferencia:

Se orienta a continuar el estudio y aplicación del manual en otras asignaturas o actividades profesionales.

Tarea o reto:

Invitar a los estudiantes a realizar una breve entrevista a un servidor público o ciudadano sobre su experiencia en atención y comparar con lo aprendido.

Evaluación

Tipo de evaluación:

- **Diagnóstica:** Sesión 1, activación de conocimientos previos sobre atención al ciudadano.
- **Formativa:** A lo largo de las sesiones mediante análisis de casos, debates, simulaciones, elaboración de mapas conceptuales y autoevaluaciones.
- **Sumativa:** Sesión 5, mediante la presentación del mapa mental colectivo, autoevaluación, coevaluación y reflexión final.

Criterios de evaluación:

- Comprende y analiza correctamente los contenidos y lineamientos de la Resolución 04180 y el manual (Objetivo 1).
- Aplica adecuadamente las directrices del manual en escenarios prácticos y simulaciones (Objetivo 2).
- Evalúa críticamente situaciones de atención al ciudadano identificando fortalezas y debilidades (Objetivo 3).
- Argumenta propuestas fundamentadas para mejorar la atención conforme al manual (Objetivo 4).
- Sintetiza y comunica el conocimiento adquirido de forma coherente y crítica (Objetivo 5).

Instrumentos sugeridos:

- Rúbrica para la evaluación de la participación en debates y presentaciones.
- Lista de cotejo para el análisis y aplicación de la normativa en casos.
- Observación directa durante simulaciones y actividades grupales.
- Autoevaluación y coevaluación para reflexionar sobre desempeño y aprendizaje.
- Portafolio digital o físico con productos elaborados: análisis de casos, mapas conceptuales y planes de mejora.

Evidencias de aprendizaje:

- Listas de incumplimientos y análisis normativo en casos (Sesión 1).
- Mapas conceptuales y simulaciones aplicadas (Sesión 2).
- Tablas de evaluación y propuestas de mejora escritas (Sesión 3).
- Presentaciones orales y debates (Sesión 4).
- Mapa mental colectivo y reflexiones finales (Sesión 5).