| **Anexo N° 1: FORMATO DE DOCUMENTACIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS DE GESTIÓN PÚBLICA.***Por favor responder de forma concreta y usando el lenguaje más claro posible* |
| --- |
| 1. **IDENTIFICACIÓN[[1]](#footnote-0)**

**Las siguientes preguntas buscan conocer la generalidad y características de la buena práctica de cualquier nivel.** |
| Fecha de diligenciamiento | *7/12/2022* |  |  |
| Nombre de la entidad | *Gobernación de Norte de Santander* | Nombre de la dependencia o área | Despacho del Gobernador |
| Nombre de la persona que diligencia el formato | *Mayra Alejandra Peñaranda Melo* | Cargo | Profesional de apoyo |
| Correo electrónico institucional  | *Comunicadosns*@*gmail.com* | Numero de contacto celular | 3225102543 |
| Tipo de estrategia de identificación de la buena práctica (marque según corresponda con una x el tipo de estrategia) | Identificación internaIdentificación por indagación.Identificación por asesoría.Identificación por campañas temáticas. | Nivel de la buena práctica (marque según corresponda con una x el nivel de la buena práctica) [[2]](#footnote-1) | De primer nivelDe segundo nivel |
| ¿Qué nombre describe mejor la buena práctica? | Mesas de diálogo permiten la participación ciudadana en Norte de Santander |
| ¿Cuál fue el propósito de la buena práctica? | *Generar espacio de concertación y dialogo social con los diferentes actores involucrados en el marco del paro departamental que se presento en el departamento Norte de Santander en el Mes de Abril del año 2021* |
| ¿Cómo se desarrolló la buena práctica?  | *La estrategia se desarrolló en 4 fases, la primera llamada preparación y alistamiento que consistía en identificación de actores, evaluación de impactos generales, proyección de alternativas, identificación de las rutas alternas de suministro; la segunda fase, llamada atención y respuesta, que consistía en la atención al pliego peticionario de los actores involucrados en los procesos de diálogo, que sirvió estrategia para garantizar la movilidad en el departamento como medida alternativa de emergencia; la tercera fase llamada estabilización, que consistía en la instalación de las 14 mesas de diálogo desarrollados con los diferentes sectores del departamento; y por último, la fase cuatro, que consiste en la construcción del mecanismo de seguimiento y refrendación, el cual define la metodología de seguimiento a los acuerdos pactados en la mesa entre la Gobernación y actores sociales.* |
| ¿Qué tipo de material se elaboró y desarrolló a partir de la buena práctica, si aplica? | *No aplica* |
| ¿Cuál es el periodo en el que se desarrolló de la buena práctica? | *El desarrollo del proceso de diálogo entre la Gobernación de Norte de Santander y los diferentes actores sociales ha tenido una duración de 7 meses en respuesta a las protestas generadas en el Paro Nacional, el 28 de abril de 2021, y posterior a la firma de la ordenanza el 25 de junio de 2021 en los que se promovió la armonización de los principios, valores y derechos constitucionales con el establecimiento de un conjunto de deberes a cargo de las autoridades administrativas con el fin de proteger sus derechos a la vida, honra y bienes. Para la etapa final de este pacto se estableció, según lo acordado con los distintos actores en este proceso, la firma de un documento, siendo este el instrumento de refrendación de todo lo acordado en cada una de las 14 mesas. El acto se realizará en los próximos meses de manera pública, en un acto solemne, y contará con la asistencia de todos los actores que han hecho parte del proceso, delegados del Gobierno Nacional, Ministerio Público, garantes internacionales, líderes y lideresas, así como medios de comunicación.* |
| ¿Recibió algún tipo de apoyo para desarrollar la buena práctica? | *No aplica* |
| ¿La buena práctica ha recibido algún tipo de reconocimiento nacional o internacional?  | *La buena practica han ganado dos reconocimientos, un premio de alta Gerencia de la Función Publica, y un reconocimiento a nivel internacional* |
| **(2) DESCRIPCIÓN DE LOS ATRIBUTOS DE LA BUENA PRÁCTICA[[3]](#footnote-2)****Las preguntas en este apartado buscan conocer el cumplimiento de las características o atributos de la buena práctica.** |
| **Las siguientes dos preguntas deben ser contestadas para las prácticas de cualquier nivel** |
| ¿Qué hace que la buena práctica sea sencilla y simple? | *El camino del dialogo y la concertación siempre será la salida mas acorde y sencilla ante cualquier eventualidad, hay que recordar que estas acciones, aunque simples y sencillas han permitido alcanzar grandes logros, sobre todo en escenarios donde la violencia ha marcado de manera negativa la historia de los territorios y en especial el de Norte de Santander.* |
| Señale de qué forma ¿es pertinente y adecuada al contexto en donde se implementó? | *Fue pertinente en nuestro escenario pues permitió crear una construcción colectiva de mediaciones entre las partes, generando mecanismos de negociación en medio de la crisis, así mismo fortaleció la capacidad del Gobierno Departamental ante futuras situaciones*  |
| **En el caso de ser una buena práctica de segundo nivel debe responder adicionalmente las siguientes preguntas:** |
| ¿Cuál fue la situación, necesidad o problema específico que se buscaba modificar con la buena práctica? | *A finales del mes de abril del 2021, se presentaron a nivel nacional una serie de manifestaciones con el objetivo de eliminar el conjunto de reformas de carácter tributario, laboral, de salud y educativo, las cuales estuvieron afectadas por hechos vandálicos y de violencia de parte de los actores. Estas manifestaciones fueron convocadas por el denominado Comité Nacional de Paro (conformado por sindicatos y centrales obreras) de manera indefinida desde el 28 de abril del 2021. En Norte de Santander el 28 de abril de 2021 se registraron bloqueos en las vías que comunican a los diferentes municipios del departamento, afectando notablemente a El Zulia, Tibú, Cúcuta y Sardinata. Resultado de esto, fue el desabastecimiento de combustible y alimentos; además de las afectaciones para el sector salud, con la falta de oxígeno, medicamentos y transporte de pacientes. A raíz de esta situación, la Gobernación de Norte de Santander creó la estrategia Pacto Social, por la construcción de la paz y la reconciliación en Norte de Santander, a través de la implementación de mesas de diálogo donde se escuchó a los diferentes sectores y se construyeron proyectos que dieran solución a sus peticiones* |
| ¿Cuáles fueron los resultados alcanzados por la buena práctica?  | *Como resultados de la experiencia se alcanzó primeramente levantar las protestas de manera pacífica sin recurrir a la fuerza pública ni acudiendo a otras presiones de tipo administrativo como toques de queda o restricciones a la movilidad o al trabajo gracias a que siempre se valoró el proceso del diálogo; adicional, se logró reunir a todos los actores en un mismo escenario donde se pudieron escuchar sus peticiones y entablar acuerdos en el marco del Diálogo Social. En cuanto a los resultados cuantitativos no hubo pérdidas humanas, afectaciones al bien público y mitigación de las pérdidas económicas* |
| ¿Cómo la buena práctica mejora la eficiencia o la efectividad en la gestión pública? | *Este tipo de acciones en donde se toma en cuenta a la comunidad hace que se fortalezca la forma en que se da la gestión pública, pues se convierte en actos abiertos que benefician a la comunidad, sobresaltando sus intereses y sus necesidades.* |
| *¿Qué hace que la buena práctica pueda ser sustentable en el tiempo (pueda mantenerse y producir efectos duraderos)?* | *El proceso de diálogo social en el marco del encuentro entre las organizaciones sociales y el Comité de Paro Departamental permite a través del Plan de Desarrollo de Norte de Santander y de los planes de Desarrollo municipales de las alcaldías que participaron en este proceso generar compromisos a modo acuerdo que a través de un mecanismo de seguimiento y de un instrumento de socialización de los mismos nos permitirá alcanzar el desarrollo de las propuestas en espacio y tiempo con reuniones periódicas entre los delegados de las organizaciones sociales y secretarios del despacho del gobernador responsables de cada una de las 14 mesas de diálogo. La matriz de Excel que es un instrumento de seguimiento le permitirá a los actores sociales y a la gobernanza tener un instrumento de medición en espacio y tiempo del cumplimiento de los acuerdos para el año, el cuatrienio o para nuevos gobiernos del orden nacional, departamental o municipal.* |
| **(3) CRITERIOS PARA LA EVALUACIÓN DE LA BUENA PRÁCTICA[[4]](#footnote-3)** **Las siguientes preguntas buscan brindar información para evaluar y seleccionar las buenas prácticas**  |
| **Los siguientes criterios aplican tanto para el primer como el segundo nivel de buena práctica[[5]](#footnote-4)** |
| **CREATIVIDAD:** ¿Por qué su buena práctica puede considerarse creativa? | *Por la capacidad de articular los diferentes saberes desde la perspectiva de la resolución de conflicto, el abordaje de las problemáticas sociales desde el dialogo como escenarios de construcción colectiva.* |
| **CREATIVIDAD:** ¿Cómo contribuyó a mejorar la prestación de bienes y servicios a los grupos de valor? | *En la generación de espacios de dialogo y mediación en las que se observan a todos los individuos por igual a escuchar y ser escuchados con el propósito fundamental de construir una ruta programática para responder a las necesidades del sector*  |
| **CREATIVIDAD:** ¿La práctica se fundamentó en nuevas ideas y/o la exploración en escenarios de ideación y experimentación? | *Se fundamenta en la exploración de escenarios como experimento hacia el diálogo y se crean a partir de las necesidades generadas en el contexto regional, logrando resultados significativos que generaron un impacto significativo.* |
| **CREATIVIDAD:** ¿Qué transformaciones fueron generadas a partir de su buena práctica? | *La generación de una armonización de los principios y valores de los derechos constitucionales, estableciendo un conjunto de deberes a cargo de las autoridades administrativas, alcanzando la protección del derecho a la vida, la honra los bienes públicos*  |
| **POTENCIAL DE APRENDIZAJE:** ¿La práctica es comprensible gracias a su sencillez y el lenguaje claro utilizado en su desarrollo? | *Una de las principales características del dialogo, es la facilidad de sus escenarios y la sencilles con que se desarrollan los procesos, basado en el interés y la voluntad de los mandatarios por contar con espacios de paz, tranquilos, donde se le de la voz al pueblo y se pueda concertar compromisos que favorezcan a ambas partes de la mejor manera.* |
| **POTENCIAL DE APRENDIZAJE:** ¿cómo se preservó en la entidad el aprendizaje derivado de la buena práctica? | *Mediante la construcción del libro titulado “Pacto Social” herramienta mediante el cual se tiene consignada todas y cada una de las memorias que se vieron reflejadas en los diferentes escenarios que se vivieron en el Departamento en el marco del Paro Departamental. Responda brevemente en máximo 200 palabras* |
| **POTENCIAL DE APRENDIZAJE:**¿La experiencia adquirida en el desarrollo de la práctica orientó nuevas formas del quehacer institucional? | *Se puede decir que permitió abrir nuevos espacios de escucha a toda la comunidad en general, más allá de aquello que está enmarcado en el paro departamental*  |
| **POTENCIAL DE APRENDIZAJE:** ¿Se fortaleció la memoria institucional como resultado de la práctica implementada? | *Si, pues se cuenta con documentos de consulta que puede ser usado como base para futuros procesos de diálogo.* |
| **EFICACIA:** ¿La práctica formuló la consecución de un resultado? | *Claro, se establece un plan con unos objetivos claros para alcanzar.* |
| **EFICACIA:** ¿La práctica logró el resultado deseado? | *Si, se logra levantar el paro departamental, por medio de canales de dialogo, y sin el uso de la violencia*  |
| **En el caso de ser una práctica de segundo nivel le aplican adicionalmente los siguientes criterios:** |
| **RESULTADOS EFECTIVOS:** ¿Cómo los resultados generaron una mejora o un cambio positivo en la gestión pública? | *N/A* |
| **RESULTADOS EFECTIVOS:** ¿Cuáles fueron los beneficiarios principales e indirectos de la buena práctica? (de ser posible, especificar número de personas) | *N/A* |
| **CAPACIDAD DE RÉPLICA:** ¿Qué recursos (humanos, financieros, tecnológico, físicos u otros) se requirieron para llevar a cabo la buena práctica, y cómo aseguraron su disponibilidad? | *N/A* |
| **CAPACIDAD DE RÉPLICA:** ¿Cuáles fueron los factores que favorecieron el desarrollo de la buena práctica? | *N/A* |
| **CAPACIDAD DE RÉPLICA:** ¿Cuáles fueron los principales obstáculos o limitaciones que se presentaron en el desarrollo de la buena práctica? | *N/A* |
| **SUSTENTABILIDAD:** ¿Cuál es la capacidad de adaptación de la buena práctica a cambios en la autoridad política o cambios administrativos? | *N/A* |
| **CREACIÓN DE ALIANZAS:** ¿Qué alianzas internas y/o externas se generaron en el desarrollo de la buena práctica para el abordaje de la necesidad identificada? | *N/A* |
| **CREACIÓN DE ALIANZAS:** Explique ¿cómo incidió el trabajo colaborativo para la generación de los resultados de la buena práctica? | *N/A* |
| **¿Cómo área/entidad autoriza que la información contenida en este formato pueda ser difundida con otras áreas y/o entidades?****☒Sí ☐No** |
| **Aceptación de condiciones y envío de inscripción de buena práctica** |
| Al diligenciar el formulario y al hacer clic en [Aceptar y enviar], el usuario manifiesta de manera expresa e inequívoca que es el legítimo titular de la información proporcionada y que la misma es veraz, completa, exacta, actualizada y verificable. Del mismo modo, el usuario declara de manera libre, expresa, inequívoca e informada, que autoriza a Función Pública para que, en los términos de la Ley 1581 de 2012, realice la recolección, almacenamiento, uso, circulación, supresión, y en general, tratamiento de sus datos personales, para que dicho tratamiento se realice con el propósito de lograr la difusión del proyecto destacado.[Aceptar y enviar] |

1. Para orientar el diligenciamiento con respecto a qué es una buena práctica de gestión pública, tipo de buenas prácticas y demás información relacionada debe consultar la Guía metodológica para la clasificación y documentación de buenas prácticas de gestión pública. [↑](#footnote-ref-0)
2. Un primer nivel, aquellas que reflejan aprendizajes y ejemplifican acciones desarrolladas por las entidades u organismos de la gestión pública. Un segundo nivel, aquellas que resuelven necesidades o problemas puntuales de la gestión pública demostrando que funcionan bien y cuentan con buenos resultados. [↑](#footnote-ref-1)
3. Para orientar el diligenciamiento con respecto a qué es una buena práctica de gestión pública, tipo de buenas prácticas y demás información relacionada debe consultar la Guía metodológica para la clasificación y documentación de buenas prácticas de gestión pública. [↑](#footnote-ref-2)
4. Para orientar el diligenciamiento con respecto a qué es una buena práctica de gestión pública, tipo de buenas prácticas y demás información relacionada debe consultar la Guía metodológica para la clasificación y documentación de buenas prácticas de gestión pública. [↑](#footnote-ref-3)
5. Los alcances de cada criterio se encuentran en la Guía metodológica para la clasificación y documentación de buenas prácticas de gestión pública. [↑](#footnote-ref-4)