|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **DOCUMENTACIÓN DE LECCIONES APRENDIDAS**  Una lección aprendida se entiende como el conocimiento adquirido sobre una o varias experiencias a través de la reflexión y el análisis crítico de los factores que pudieron haber afectado positiva o negativamente el resultado esperado[[1]](#footnote-1). En el Departamento Administrativo de la Función Pública estamos interesados en conocer sus lecciones aprendidas.  Por lo anterior, agradecemos registrar a continuación los datos generales y características específicas de una de las experiencias más relevantes que haya sido identificada en su área y/o entidad. | | |
| **Datos generales** | | |
| **Nombre de la entidad y del área** | *Gobernación Norte de Santander y* Secretaría Hacienda | |
| **Nombre del servidor público** | *Myriam Judith Lizarazo Ocampo* | |
| **Número de contacto** | 3158733423 | |
| **Correo electrónico institucional** | [*J.Lizarazo*@nortedesantander.gov.co](mailto:J.Lizarazo@nortedesantander.gov.co) | |
| **Fecha de diligenciamiento** | *21/09/2022* | |
| **Características específicas de la experiencia** | | |
| **Tema de la lección aprendida** | Política “Estado Simple, Colombia Ágil’ en relación con la política de racionalización de trámites. | |
| **Plan, programa o proyecto asociado** | Plan para la implementación y gestión para la Política “Estado Simple, Colombia Ágil’ en relación con la política de racionalización de trámites. | |
| **Describa la situación o experiencia** | | |
| Se realizaron cambios de manera constante en cuanto a los tramites presenciales con el fin de volverlos hacias la ciudadanía tramites totalmente en línea, de carga de documentos de respuesta electrónica; y se ralizaron anuncios por diferentes canales digitales: pagina web, redes sociales de la entidad. | | |
| **Describa el impacto positivo o negativo que generó la situación o experiencia frente a los resultados esperados** | | |
| El impacto de la buena practica fue positivo porqu el ciudadano miinimizó gastos de transporte, largas filas en presencialiadad. | | |
| **¿Cómo y cuáles fueron las soluciones o acciones de mejora (si las hubo)?** | | Acción de mejora tramites presenciales a tramites totalmente en línea. … |
|  |
|  |
|  |
| **¿Cuál fue la lección aprendida?** | | |
| Trabajo en equipo y nuevos concimientos para gestión de estrategias metologicas de proyectos,normativa … | | |
| **¿Cuál es su recomendación para obtener mejores resultados en un escenario similar?** | | |
| Implemente todos los tramites presenciales a la virtualidad, para beneficio del ciudadano que es la gestión de la entidad. | | |
| *¿Cómo área/entidad autoriza que la información contenida en este formato pueda ser compartida con otras áreas y/o entidades para efectos de gestionar el conocimiento y los aprendizajes?*  Sí  No | | |

Nota: Los datos recolectados en esta ficha serán tratados bajo lo dispuesto en la ley 1581 de 2012, "Por el cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales".

1. Banco Interamericano de Desarrollo, (2008). Knowledge and Learning Sector (KNL), Knowledge Management Division, nota técnica lecciones aprendidas [↑](#footnote-ref-1)