

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 esperado¹. 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	Oficina de Caracterización Socioeconómica - Sisbén
Nombre del servidor público	Oscar Andrés Alvarado Gallardo
Número de contacto	-
Correo electrónico institucional	Oscar.alvarado@cucuta.gov.co
Fecha de diligenciamiento	24/05/2024
Características específicas de la experiencia	
Tema de la lección aprendida	<i>Atención de usuarios en puntos descentralizados implementando estrategias encaminadas a descongestionar la alta demanda, promoviendo ampliación de cobertura y oportunidad del servicio</i>
Plan, programa o proyecto asociado	Caracterización Socioeconómica para el acceso a la oferta social

¹ Banco Interamericano de Desarrollo, (2008). Knowledge and Learning Sector (KNL), Knowledge Management Division, nota técnica lecciones aprendidas.

Describe la situación o experiencia	
<p>A principio de la vigencia 2024, la oficina Sisbén Cúcuta se vió superada en su capacidad de respuesta, generando traumatismos en el modelo de servicio, derivada del proceso de aprendizaje con asignación presupuestal limitada que respaldara la vinculación de personal idóneo para la atención al usuario y aplicación de encuestas en terreno, motivada por la actualización de los beneficiarios en los diferentes programas sociales asociadas a las variaciones de categoría Sisbén IV producto del cruce de variables en las bases de datos realizada por el DNP a finales del año 2023.</p>	
Describe el impacto positivo o negativo que generó la situación o experiencia frente a los resultados esperados	
<p>Históricamente la oficina del Sisbén ha tenido alta afluencia los primeros meses de cada año, derivado al inicio del periodo escolar en sus diferentes niveles, adicional a esta situación, en esta vigencia se presentó una situación de descontento y confusión de los usuarios registrados en la base de datos Sisbén IV, debido a la actualización de categorías por parte del DNP, que en su mayoría se actualizó a categorías superiores a las que habitualmente venía mostrando la base de datos certificada de Sisbén IV y en algunos mostrando alertas de verificación que debían atenderse lo más pronto posible, para evitar perder los beneficios del programa social al que se encontraban focalizados.</p>	
¿Cómo y cuáles fueron las soluciones o acciones de mejora (si las hubo)?	Campañas de información en medios de comunicación y atención de inquietudes en redes sociales
	Habilitación de puntos de atención personalizada y descentralizada
	Jornadas de ampliación de cobertura Sisbén IV con oferta institucional articulada dirigida a los diferentes grupos poblacionales
	Mesas de trabajo con ediles, presidentes JAC, asociaciones civiles y grupos de interés
¿Cuál fue la lección aprendida?	
<p>Reconocer la importancia de hacer pedagogía de manera temprana en diferentes espacios de comunicación dirigido a la comunidad en general, para aclarar las dudas generadas y controlar las especulaciones de los posibles efectos negativos que se originaron a raíz del proceso de validación y certificación de la información recopilada en la base de datos por medio del cruce de variables liderada por el DNP.</p>	
¿Cuál es su recomendación para obtener mejores resultados en un escenario similar?	
<p>Promover espacios internos y externos para la identificación de las necesidades en la operabilidad del Sisbén y así poder organizar un plan de acción orientado a cubrir los requerimientos de atención inmediata para controlar situaciones que pueda llegar a convertirse en riesgo de gestión.</p>	
<p><i>¿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?</i></p> <p style="text-align: center;">Sí <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/></p>	



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".

Tomado de la Función Pública.