

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.

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	Alcaldía de San José de Cúcuta – Subsecretaría de Productividad y Competitividad
Nombre del servidor público	
Número de contacto	
Correo electrónico institucional	
Fecha de diligenciamiento	25/06/2025
Características específicas de la experiencia	
Tema de la lección aprendida	Articulación interinstitucional y promoción estratégica para el fortalecimiento del comercio local en fechas especiales.
Plan, programa o proyecto asociado	Componente 2: Competitividad y productividad. Transformación del tejido empresarial - Estrategia “Cúcuta Despierta”, Edición Día de la Madre – Subsecretaría de Productividad y Competitividad.

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

Describe la situación o experiencia	
<p>Durante la celebración del Día de la Madre se implementó una edición especial de la estrategia “Cúcuta Despierta”, con el objetivo de dinamizar el comercio local a través de campañas promocionales, activaciones culturales, descuentos especiales y acciones de visibilidad territorial en zonas estratégicas como las calles 10 y 11.</p> <p>Se logró la participación activa de centros comerciales, comerciantes del Centro a Cielo Abierto. La iniciativa contó con el respaldo de diversas instituciones aliadas como FENALCO, Cámara de Comercio, ACODRES, ASOBARES y entidades locales, lo que permitió un despliegue logístico y comunicacional importante.</p>	
Describe el impacto positivo o negativo que generó la situación o experiencia frente a los resultados esperados	
<p>Impactos positivos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mayor visibilidad del comercio local durante una fecha clave para las ventas. • Incremento de la afluencia en las zonas comerciales mapeadas. • Participación activa de los comerciantes en la generación de promociones creativas. • Buena acogida de la ciudadanía a las actividades culturales, generando ambiente festivo y seguro. • Fortalecimiento del trabajo colaborativo entre la administración municipal y el sector privado. <p>Impactos negativos o aspectos a mejorar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El tiempo de planeación fue ajustado, lo que limitó una mayor cobertura publicitaria y coordinación más amplia. • Dificultades en la articulación de horarios y cronogramas entre actores. • Falta de cobertura por parte de la policía Nacional para mejorar las condiciones de seguridad • Dificultad para parqueo de vehículos 	
¿Cómo y cuáles fueron las soluciones o acciones de mejora (si las hubo)?	Se priorizó el uso de herramientas digitales para agilizar la comunicación con los comerciantes y aliados.
	Se documentaron los negocios participantes para ser considerados en futuras campañas.

	Se fortaleció la articulación con los centros comerciales y sus áreas de mercadeo para asegurar una participación más estructurada en próximas fechas.
¿Cuál fue la lección aprendida?	
<p>La planificación estratégica de eventos comerciales debe comenzar con mayor anticipación para asegurar una cobertura amplia, una mejor comunicación con los comerciantes y una articulación efectiva entre entidades públicas y privadas.</p> <p>Además, se comprobó que la combinación de actividades culturales, promociones visibles y campañas digitales puede generar un impacto significativo en la dinamización del comercio local cuando se cuenta con el compromiso de los diferentes actores.</p>	
¿Cuál es su recomendación para obtener mejores resultados en un escenario similar?	
<p>Iniciar la planeación con mayor anticipación.</p> <p>Crear una base de datos consolidada de comercios por zonas para facilitar la convocatoria.</p> <p>Establecer un comité de coordinación interinstitucional permanente que lidere la ejecución de campañas en fechas clave.</p> <p>Fortalecer la medición del impacto comercial (ventas, flujo de clientes, interacciones digitales) para sustentar el valor de la estrategia.</p> <p>Replicar la integración cultural como un diferenciador para posicionar el comercio local no solo desde lo económico, sino también desde la identidad y el sentido de pertenencia cucuteño.</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>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.