

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 – Departamento Administrativo de Planeación Municipal
Nombre del servidor público	
Número de contacto	
Correo electrónico institucional	
Fecha de diligenciamiento	05-11-2025
Características específicas de la experiencia	
Tema de la lección aprendida	Estratificación
Plan, programa o proyecto asociado	-

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

Describa la situación o experiencia	
<p>En el año 2025 centrales eléctrica actualizo su base de datos de la estratificación de los usuarios de san José de Cúcuta, estratificando algunos hogares con estratos mas altos de los registrados en la alcaldía de san José de Cúcuta, lo que ocasiono un conflicto con los ciudadanos que reclamaban se mantuviera la estratificación dada por la alcaldía. Se pudo validar y cerfiticar a los usuarios con su estrato correspondiente que se encuentra en la base de datos de la alcaldía, lo que ayudo a que fuera positiva su reclamación frente a CENS, pero los usuarios que no estaban registrados no se pudieron certificar, por lo cual quedaron con el estrato provisional asignado por CENS.</p>	
Describa el impacto positivo o negativo que generó la situación o experiencia frente a los resultados esperados	
<p>El impacto positivo fue el poder respaldar a la comunidad en sus solicitudes ante la empresa prestadora de energia</p>	
<p>¿Cómo y cuáles fueron las soluciones o acciones de mejora (si las hubo)?</p>	<p>Se solicito a CENS basarse en la base de datos de la alcaldía para la estratificación de usuarios.</p>
¿Cuál fue la lección aprendida?	
<p>La importancia de la estratificación justa de la comunidad para garantizar sus derechos.</p>	
¿Cuál es su recomendación para obtener mejores resultados en un escenario similar?	
<p>Adelantar la estratificación del total de viviendas pertenecientes al municipio.</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.