

**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<sup>1</sup>.

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.

<b>Datos generales</b>	
<b>Nombre de la entidad y del área</b>	Alcaldía de San José de Cúcuta – Oficina de Talento Humano
<b>Nombre del servidor público</b>	
<b>Número de contacto</b>	
<b>Correo electrónico institucional</b>	
<b>Fecha de diligenciamiento</b>	17/06/2025
<b>Características específicas de la experiencia</b>	
<b>Tema de la lección aprendida</b>	Aliados Estratégicos de Talento Humano.
<b>Plan, programa o proyecto asociado</b>	programa "Gefes y Felicidad en la Función Pública".

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

<b>Describa la situación o experiencia</b>	
<p>Durante la ejecución del programa "Gefes y Felicidad en la Función Pública", se evidenció la necesidad de mejorar la conexión entre la Oficina de Talento Humano y las distintas dependencias administrativas. Aunque existían iniciativas de bienestar y desarrollo organizacional, su alcance y efectividad se veían limitados por la falta de comunicación directa, coordinación operativa y apropiación por parte de los equipos de trabajo.</p>	
<b>Describa el impacto positivo o negativo que generó la situación o experiencia frente a los resultados esperados</b>	
<p>Impacto generado frente a los resultados esperados:</p> <p>La implementación de los Aliados Estratégicos de Talento Humano dentro del programa "Gefes y Felicidad en la Función Pública" tuvo un impacto positivo y significativo en el cumplimiento de los objetivos planteados por la Oficina de Talento Humano.</p> <p>Entre los impactos positivos más relevantes se destacan:</p> <p>Mejora en la articulación institucional: Los Aliados facilitaron una comunicación más fluida entre Talento Humano y las diferentes dependencias, lo que permitió una mejor coordinación de actividades, solución oportuna de necesidades y mayor cobertura de los programas de bienestar.</p> <p>Mayor participación y compromiso: Se incrementó la participación activa de los funcionarios en actividades de integración, bienestar emocional, recreación y desarrollo organizacional, evidenciando un mayor sentido de pertenencia y motivación laboral.</p> <p>Fortalecimiento del liderazgo interno: Los aliados asumieron un rol de liderazgo positivo dentro de sus dependencias, lo que promovió un ambiente más colaborativo y coherente con los principios del servicio público.</p> <p>Canales efectivos de retroalimentación: Se logró recoger de manera más directa las inquietudes, quejas y sugerencias de los funcionarios, lo cual permitió a Talento Humano ajustar estrategias y tomar decisiones más acertadas y alineadas con las necesidades reales del personal.</p> <p>Reconocimiento e incentivo al talento interno: El otorgamiento de beneficios como días libres, acceso a convenios y participación en eventos especiales, reforzó la motivación de los aliados y validó su rol como agentes de cambio dentro de la institución.</p> <p>En términos generales, esta experiencia superó las expectativas iniciales al consolidar una red activa de colaboración y liderazgo que sirvió como plataforma para impulsar una cultura organizacional más cercana, empática y eficiente.</p> <p>No se identificaron impactos negativos significativos; sin embargo, se reconoce la necesidad de mantener procesos continuos de formación y seguimiento para que el rol de los Aliados Estratégicos no se debilite con el tiempo ni dependa exclusivamente de la voluntad individual de quienes lo ejercen.</p>	

<p>¿Cómo y cuáles fueron las soluciones o acciones de mejora (si las hubo)?</p>	
<p><b>¿Cuál fue la lección aprendida?</b></p>	
<p>Lección Aprendida La incorporación de Aliados Estratégicos de Talento Humano como interlocutores y promotores internos es fundamental para lograr una gestión más efectiva del bienestar y la felicidad laboral en la función pública. Este modelo facilita la descentralización de la gestión del talento, fomenta la articulación entre áreas, y promueve la participación activa de los funcionarios en iniciativas institucionales.</p> <p>Además, el reconocimiento formal y la entrega de beneficios incentivan el compromiso y fortalecen el liderazgo interno, consolidando una cultura organizacional más colaborativa y alineada con los objetivos de desarrollo humano y productividad.</p> <p>Finalmente, para asegurar la sostenibilidad y efectividad del programa, es imprescindible establecer procesos continuos de formación, seguimiento y retroalimentación que mantengan motivados a los aliados y actualicen sus competencias frente a las nuevas necesidades institucionales.</p>	
<p><b>¿Cuál es su recomendación para obtener mejores resultados en un escenario similar?</b></p>	
<p>¿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?</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.