

	<b>PROCESO</b>	GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	<b>CÓDIGO</b>	4202000-FT-1312
	<b>PROCEDIMIENTO</b>	Buenas prácticas y lecciones aprendidas de la gestión pública	<b>VERSIÓN</b>	01
	<b>FORMATO</b>	Documentación de lecciones aprendidas en gestión pública	<b>Página</b>	1 de 5

## LECCIÓN APRENDIDA

*Las lecciones aprendidas pueden definirse como el conocimiento adquirido sobre un proceso o sobre una o varias experiencias, a través de la reflexión y el análisis crítico sobre los factores que pueden haber afectado positiva o negativamente. (...) Señalan de manera puntual, los factores que pueden haber afectado la gestión pública, para ser utilizados luego en la mejora continua, contribuyendo a explicitar nuevo conocimiento, difusión, aplicación y re-uso<sup>1</sup>.*

**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".

### Fecha de diligenciamiento del formato:

<u>día</u>	<u>mes</u>	<u>año</u>
25	10	2023

## 1. INFORMACIÓN GENERAL

### Nombre de la lección aprendida de gestión pública:

Organización de eventos de participación Ciudadana en temas de Inspección, Vigilancia y Control a establecimientos de comercio en Bogotá

### Dependencia responsable de la lección aprendida:

Subdirección de Seguimiento a la Gestión de Inspección, Vigilancia y Control

### Nombre y cargo del directivo(a) de la dependencia:

### Proceso al que pertenece la lección aprendida:

Gobierno abierto y relacionamiento con la ciudadanía

### Equipo y/o grupo interno de trabajo donde se identifica la lección aprendida:

Equipo Seguimiento a la Gestión de Inspección, Vigilancia y Control

### Colaborador(a) responsable:

<sup>1</sup> Luna, E., & Rodríguez, L. (15 de 01 de 2015). Banco Interamericano de Desarrollo. Recuperado el 23 de 08 de 2022, de <https://blogs.iadb.org/conocimiento-abierto/es/como-documentar-lecciones-aprendidas/>

	<b>PROCESO</b>	GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	<b>CÓDIGO</b>	4202000-FT-1312
	<b>PROCEDIMIENTO</b>	Buenas prácticas y lecciones aprendidas de la gestión pública	<b>VERSIÓN</b>	01
	<b>FORMATO</b>	Documentación de lecciones aprendidas en gestión pública	<b>Página</b>	2 de 5

**Tipo de vinculación:**

Contratista

**Número de contacto:**

**Correo institucional de contacto:**

## 2. IDENTIFICACIÓN DE LA LECCIÓN APRENDIDA

### Situación o experiencia de la lección aprendida

*Mencione qué sucedió en el desarrollo de una actividad, tarea o proyecto. Revise las circunstancias o situaciones que se distanciaron de lo que se esperaba. Registre la diferencia destacando los aspectos positivos o negativos. MEN, sf.*

En el año 2022 se organizaron dos eventos de participación ciudadana, un Facebook Live en el mes de mayo y un foro presencial con transmisión por Facebook Live en el mes de noviembre. En los dos eventos se presentaron circunstancias no contempladas;

- Dependencia de la coordinación y tiempo de los demás participantes, además de organizar con antelación los elementos logísticos para que el evento se lleve a cabo de manera sincronizada,
- Algunas veces por factores externos a la realización del evento se puede tener inconvenientes y retrasos en el inicio de la actividad debido a que se espera tener un número mínimo de participantes para dar inicio a la actividad. El evento empezó 20 minutos después de lo programado por retraso en la llegada o conexión de los participantes (en el caso del foro que fue presencial se presentó lluvia)
- Se debe contar con suplentes de los panelistas o presentadores debido a la cancelación de último momento, en nuestro caso se tenía prevista la apertura del foro por parte de la Secretaría General quien tuvo imprevisto de último momento y fue necesario reemplazarla por la Subsecretaria de Servicio a la Ciudadanía.

Para destacar se tiene que:

- Se controló de forma adecuada el tiempo de los panelistas teniendo en cuenta el retraso en el inicio de la actividad.
- La participación de la ciudadanía generó la interacción que permitió dar respuesta a las preguntas puntuales y aquellas que por el tiempo no se respondieron, fueron publicadas en la sección de IVC (<https://secretariageneral.gov.co/ivc/preguntas-frecuentes>)

	<b>PROCESO</b>	GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	<b>CÓDIGO</b>	4202000-FT-1312
	<b>PROCEDIMIENTO</b>	Buenas prácticas y lecciones aprendidas de la gestión pública	<b>VERSIÓN</b>	01
	<b>FORMATO</b>	Documentación de lecciones aprendidas en gestión pública	<b>Página</b>	3 de 5

- A través del foro se evidenciaron retos importantes por parte de cada una de las entidades que aportan al fortalecimiento del Sistema Unificado Distrital de IVC.

### Descripción:

*¿Cuál fue la lección aprendida?, responda a esta pregunta teniendo en cuenta los siguientes criterios:*

- **Pertinencia:** Es adecuada u oportuna de acuerdo a la situación en la que se identificó.
- **Relevancia:** Es importante o significativa en el contexto donde se produjo.
- **Impacto:** Efectos positivos o negativos producidos para el equipo, proceso y/o entidad.

1. La planificación adecuada de la cantidad de eventos a realizar en la vigencia debe tener en cuenta la capacidad logística y disponibilidad de personal de la dependencia para prevenir que se desborde esa capacidad y prevenga carga laboral excesiva o inclusive stress.
2. La utilización de las bases de datos de comerciantes permitió alcanzar el público objetivo de manera masiva por medio del envío de correos de forma automática.
3. El desarrollo de este tipo de eventos permite difundir y socializar diferentes temáticas relacionadas con Inspección, vigilancia y control, que son de poco conocimiento de la ciudadanía en general y por los mismos comerciantes.

### Resultados:

*¿Cómo y cuáles fueron las soluciones o acciones de mejora de la lección aprendida (si las hubo)?*

En los dos eventos se dieron a conocer a la ciudadanía aspectos referentes a la Inspección, Vigilancia y Control en el Distrito con la participación de las entidades pertenecientes al Sistema Unificado Distrital de Inspección, Vigilancia y Control, es así que al tener dentro de un evento la disposición de otras personas es necesario realizar la coordinación con antelación para que los tiempos se cumplan, además de verificar los equipos y realizar pruebas con el fin de evitar retrasos.

### Recomendaciones:

*¿Cuál es su recomendación para obtener mejores resultados en un escenario similar?, mencione los roles y las responsabilidades que se impactan y el efecto que tiene en el desarrollo del trabajo*

	<b>PROCESO</b>	GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	<b>CÓDIGO</b>	4202000-FT-1312
	<b>PROCEDIMIENTO</b>	Buenas prácticas y lecciones aprendidas de la gestión pública	<b>VERSIÓN</b>	01
	<b>FORMATO</b>	Documentación de lecciones aprendidas en gestión pública	<b>Página</b>	4 de 5

Realizar planificación de cada uno de los aspectos que se deben tener en cuenta, por ejemplo, un guion para el evento, un listado de elementos a usar, contar con el tiempo de los invitados, enviar invitaciones con antelación, realizar reuniones previas para verificar cada aspecto.

Para el foro se asignaron tareas al equipo de trabajo, así:

- Recepción de los invitados, panelistas y validación en el registro de asistencia
- Acompañamiento y ubicación de los asistentes en el auditorio
- Coordinación logística; consecución del auditorio, mobiliario, punto de cafetería, punto de entrada de los asistentes, asignación de parqueaderos
- Coordinación y entrega previa de la presentación
- Preparación y entrega de formato para el registro de preguntas del público
- Entrega de libreta de recordatorio del evento
- Reunión previa con los panelistas para indicaciones de participación en el evento

### Difusión:

*Describa brevemente las actividades de difusión de la lección aprendida que realizó su dependencia. Si la difusión se realizó con algún tipo de recurso (carteles, fotografías, video y audio, etc.). **Por favor dejar evidencias de estas actividades en los anexos.***

Se realizaron piezas comunicativas de invitación para la ciudadanía las cuales fueron publicadas en las redes sociales de la Secretaría General y de las entidades pertenecientes al SUDIVC

Se remitieron correos de invitación a los comerciantes (aproximadamente 5mil correos).

### Otros aspectos:

Agregue los comentarios y demás aspectos que quiera aclarar sobre la lección aprendida.

	<b>PROCESO</b>	GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	<b>CÓDIGO</b>	420200-FT-1312
	<b>PROCEDIMIENTO</b>	Buenas prácticas y lecciones aprendidas de la gestión pública	<b>VERSIÓN</b>	01
	<b>FORMATO</b>	Documentación de lecciones aprendidas en gestión pública	<b>Página</b>	5 de 5

### 3. CONCLUSIONES

El desarrollo de este tipo de eventos permite socializar masivamente temáticas relacionadas con Inspección, vigilancia y control que son de poco conocimiento de la ciudadanía en general y de los mismos comerciantes.

### 4. ANEXOS

Anexe los soportes que se crean convenientes, que evidencie la lección aprendida, como por ejemplo las actividades de difusión de la lección aprendida.



Estimado Comerciante, INTERNACIONAL WINNY GROUP  
 La Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, lo saludó muy especialmente con el fin de hacerle extensiva la invitación a participar en la transmisión de nuestro Facebook Live Foro de IVC, acerca de Experiencias, Buenas Prácticas y Retos en el Ejercicio de Inspección, Vigilancia y Control en el Distrito Capital, que se realizará el día de hoy 29 de noviembre a partir de las 2:00 p.m.

Para participar en el foro debe ingresar mediante el siguiente enlace:  
<https://m.facebook.com/events/656280966109686/?mbxid=Netfoz>



Cordialmente,

