

1. OBJETIVO

Establecer el marco de acción para el levantamiento, documentación y aplicación de buenas prácticas y lecciones aprendidas en materia de participación ciudadana y gestión social, con el fin de fortalecer la efectividad y la sostenibilidad de las iniciativas y proyectos que involucren a la comunidad.

Así mismo, proporcionar una instrucción clara y estructurada para identificar, recopilar y sistematizar las experiencias exitosas y los desafíos afrontados en la participación ciudadana y la gestión social, de manera que puedan ser replicadas o adaptadas en otros contextos similares.

2. ALCANCE

El presente instructivo es aplicable a todas las áreas y colaboradores de la entidad que participan en la implementación, seguimiento y evaluación de iniciativas y proyectos relacionados con la participación ciudadana y la gestión social, así mismo abarca todas las actividades relacionadas con:

- La identificación y documentación de buenas prácticas y lecciones aprendidas.
- La implementación y seguimiento de estas prácticas en proyectos y programas que ejecute la entidad.
- La capacitación y sensibilización de los colaboradores de la entidad en la aplicación de buenas prácticas y lecciones aprendidas.

3. NORMATIVA

TABLA 1 NORMATIVA APLICABLE

NÚMERO	DESCRIPCIÓN
Constitución Política de Colombia de 1991	Artículo 209 - Consagra eficiencia, eficacia, imparcialidad y publicidad en la función administrativa
Guía para la implementación de la gestión del conocimiento y la innovación en el marco del	Brinda a las entidades públicas nacionales y territoriales lineamientos técnicos y pedagógicos

NÚMERO	DESCRIPCIÓN
Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG	para el cumplimiento de la política de gestión del conocimiento y la innovación (GESCO+I).
Metodologías buenas prácticas Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP). (2021).	Metodología para la clasificación y documentación de buenas prácticas de gestión pública

Fuente: Normograma UAESP

4. DEFINICIONES

Buenas prácticas: De acuerdo con Función Pública (2021), las buenas prácticas se pueden entender como aquellas actuaciones concretas, prácticas o soluciones basadas en ciertos conocimientos, investigaciones o experimentos y que, gracias a su utilidad y sencillez, brindan herramientas, métodos y técnicas, que pueden aumentar las posibilidades de éxito de la gestión y servir de ejemplo para otras entidades.

En ese sentido, desde Función Pública se proponen los siguientes dos (2) niveles de clasificación de las buenas prácticas:

Primer nivel: Reflejan aprendizajes y ejemplifican acciones desarrolladas por las entidades u organismos de la gestión pública.

- Son sencillas y simples
- Son pertinentes y adecuadas al contexto
- Fomentan su réplica

Segundo nivel: Resuelven necesidades o problemas puntuales de la gestión pública demostrando que funcionan bien y cuentan con buenos resultados.

- Le aplican los mismos criterios del primer nivel
- Permiten generar una solución
- Tienen resultados medibles

Lecciones aprendidas: Las lecciones aprendidas se entienden como el conocimiento adquirido sobre un proceso o una o varias experiencias, que se obtiene a través de la reflexión y el análisis crítico de los factores que pudieron afectar positiva o negativamente los resultados obtenidos. Este conocimiento permite mejorar la toma de decisiones futuras, optimizar procesos y definir metodologías para nuevas intervenciones en la función pública, promoviendo así la mejora continua y la gestión del conocimiento. (Departamento Administrativo de la Función Pública, 2020)

- Aplicable
- Válida
- Significativa

5. HERRAMIENTAS PARA EL USO Y LA APROPIACIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS Y LECCIONES APRENDIDAS EN PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y GESTIÓN SOCIAL

- PCI-FM-16 Banco de la experiencia en participación ciudadana y gestión social:

Formato diseñado para recopilar y documentar las buenas prácticas y lecciones aprendidas en participación ciudadana y gestión social dentro de la entidad. Este instrumento tiene como objetivo principal servir como modelo para mejorar la gestión institucional y conservar la memoria institucional sobre lo que funciona y lo que no.

Propósito del Banco de la Experiencia.

- Recopilar buenas prácticas: Identificar y documentar las prácticas exitosas en participación ciudadana y gestión social que puedan ser replicadas o adaptadas en otros contextos.
- Aprender de los errores: Registrar las lecciones aprendidas a partir de experiencias desafiantes o errores cometidos, para evitar su repetición en el futuro.
- Mejorar la gestión institucional: Utilizar las experiencias documentadas para mejorar la planificación, implementación y evaluación de proyectos y programas.
- Conservar la memoria institucional: Mantener un registro histórico de las experiencias y lecciones aprendidas, para que el conocimiento adquirido no se pierda y pueda ser compartido con todos los colaboradores de la entidad.

- GCI-FM-08 Lecciones Aprendidas

El formato de lecciones aprendidas, además de registrar experiencias desafiantes o errores con el fin de prevenir su repetición, permite identificar de manera estructurada el proceso en el que se presentaron, analizar sus causas y definir acciones de mejora. Asimismo, facilita la contextualización de la situación tanto en su ámbito específico como en un contexto más amplio, contribuyendo a la implementación de medidas correctivas que fortalezcan la gestión institucional y mitiguen la ocurrencia de estos eventos a futuro.

- GCI-FM-07 Buenas Prácticas

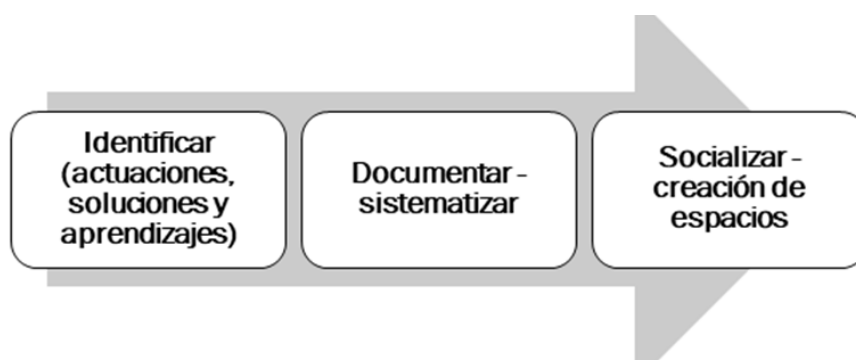
Este presente formato de buenas prácticas permite recopilar y sintetizar experiencias exitosas, entendidas como aquellas basadas en conocimientos, investigaciones o experimentos previamente documentados que, por su utilidad y sencillez, incrementan las probabilidades de éxito y pueden ser replicadas como referencia.

A través de este formato, se identifican de manera clara el problema o necesidad que dio origen a la práctica, su tipología y su fuente —ya sea un conocimiento existente, una investigación, un método o una técnica—, facilitando su análisis y aplicación en el desarrollo de procedimientos o actividades dentro de la entidad.

6. DIRECTRICES PARA EL LEVANTAMIENTO DE BUENAS PRÁCTICAS Y LECCIONES APRENDIDAS

El levantamiento de buenas prácticas y lecciones aprendidas implica el desarrollo de las tres siguientes fases fundamentales:

FIGURA 2 CICLO PARA IDENTIFICAR Y APLICAR LAS BUENAS PRÁCTICAS Y LECCIONES APRENDIDAS



Fuente: Tomado de Gestión del conocimiento. Buenas prácticas y lecciones aprendidas, Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP, 2026.

<https://www1.funcionpublica.gov.co/web/eva/buenas-practicas-y-lecciones-aprendidas>.

La Figura 1, “Ciclo para identificar y aplicar las buenas prácticas y lecciones aprendidas”, describe las fases orientadas a identificar actuaciones y soluciones, documentarlas y socializarlas, con el fin de facilitar la transferencia de conocimiento. A continuación, se presentan cada una de estas fases.

Fase 1: Identificación

- Identificar la actuación, solución o aprendizaje: Reconocer y seleccionar las experiencias, prácticas o soluciones que han demostrado ser efectivas o que han generado aprendizajes valiosos en participación ciudadana y gestión social.
- Criterios de selección: Establecer criterios claros para seleccionar las experiencias que se considerarán como buenas prácticas o lecciones aprendidas, como su impacto, innovación, sostenibilidad, etc.

Fase 2: Documentación

- Documentar la experiencia: Recopilar y registrar información detallada sobre la experiencia, incluyendo su contexto, objetivos, estrategias, resultados y desafíos afrontados. Utilizar un formato estandarizado para documentar las experiencias, que permita recopilar información relevante y facilitar su posterior análisis y difusión. (GCI-FM-08 Lecciones Aprendidas, GCI-FM-07 Buenas Prácticas, GDO-FM-09 Acta de reunión).

Fase 3: Socialización

- Socializar la experiencia: Compartir la experiencia documentada con los colaboradores de la entidad y grupos de interés relevantes, a través de canales y mecanismos adecuados, como talleres, reuniones, informes, etc.

Fase 4: Sistematización y aprendizaje

- Sistematizar la experiencia para lograr la aprehensión de la: Analizar y reflexionar sobre la experiencia, identificando buenas prácticas y lecciones aprendidas,

oportunidades de mejora, y aplicando estos aprendizajes en futuros proyectos y programas que ejecute la entidad. (PCI-FM-16 Banco de la experiencia en participación ciudadana y gestión social).

7. CONTROL DE CAMBIOS

TABLA 2 CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Descripción de la modificación
1	14/04/2026	Creación del instructivo para establecer lineamientos para la identificación, documentación, análisis y socialización de buenas prácticas y lecciones aprendidas en los procesos de participación ciudadana, gestión social y territorio, con el fin de fortalecer el desempeño organizacional, preservar la memoria institucional, promover la mejora continua y facilitar la transferencia de conocimiento.

Fuente: UAESP

8. AUTORIZACIONES

TABLA 3 AUTORIZACIONES

	NOMBRE	CARGO	FIRMA
Elaboró	Nancy Rojas	Profesional Universitario - Oficina Asesora de Planeación	
Revisó	Luz Mary Palacios Castillo	Profesional Universitario – Oficina Asesora de Planeación	
Aprobó	Jesús Eduardo Gil Yaya	Jefe Oficina Asesora de Planeación	

Fuente: UAESP