



DOCUMENTACIÓN DE LECCIONES APRENDIDAS

Código: FO-M8-P1-50

Versión: 01

Fecha de Aprobación: 10/11/2021

Página 1 de 3

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. En la Dirección de Gestión del Conocimiento de Función Pública estamos interesados en conocer sus lecciones aprendidas.

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 la dependencia | Secretaría de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones |
| Nombre del servidor público que documenta la lección aprendida | Angie Lizeth Urueña Villaquiran |
| Cargo | Profesional Universitario |
| Número de contacto | 317 8922834 |
| Correo electrónico institucional | auruena@valledelcauca.gov.co |
| Fecha de diligenciamiento | 25 de julio 2022 |

Características específicas de la experiencia

| | |
|---|--|
| Tema de la lección aprendida | Elaboración de Informe Semestral de Gestión M11P1 Servicios Tecnológicos |
| Plan, programa, proyecto o proceso relacionado con la lección aprendida | M11 P1 Gestionar Servicios Tecnológicos |

Describa la situación o experiencia



DOCUMENTACIÓN DE LECCIONES APRENDIDAS

Código: FO-M8-P1-50

Versión: 01

Fecha de Aprobación: 10/11/2021

Página 2 de 3

Durante la vigencia se deben realizar dos informes de gestión donde se deben analizar las estadísticas del Soporte Técnico realizado mediante la mesa de ayuda MATI, el cual es una herramienta que permite hacer control y seguimiento a las solicitudes de servicio para los usuarios de la Gobernación del Valle. En ese orden de ideas cuando se presentan contingencias que inactivan los sistemas de información en la entidad, no se puede acceder a tiempo al sistema de información MATI causando la demora en la entrega del informe para el análisis y toma de decisiones por parte del líder de proceso y la dirección.

Describe el impacto positivo o negativo que generó la situación o experiencia frente a los resultados esperados

1. No se puede elaborar el informe porque no se cuenta con la información estadística actualizada.
2. La dirección no puede identificar los resultados de su gestión periódico para el análisis y toma de decisiones.
3. Demora en la consolidación de la información general por parte de la dirección para enviarla a la Secretaría General.

Estos avances permitieron generar las metodologías propuestas, complementarias y en proceso de aplicación, validación y adopción

| | | |
|---|----|--|
| ¿Cómo y cuáles fueron las soluciones o acciones de mejora (si las hubo)? | 1) | Realizar el descargue y análisis de la información de manera mensual para al final consolidar y tener toda la información disponible |
| | 2) | Utilizar información primaria como las actas del proceso de M11P1 Servicios Tecnológicos en caso de no tener suficiente información para el informe semestral. |
| | 3) | Realizar backup de la información estadística en un DRIVE para evitar la fuga de información en situaciones de fuerza mayor. |
| | 4) | |

¿Cuál fue la lección aprendida?

La recolección de información de manera mensual y su almacenamiento en DRIVE permite tener la disponibilidad de la información para la generación del informe de gestión de manera semestral en situaciones de contingencias informática o de fuerza mayor que causen la inactividad de los sistemas de información de la Gobernación del Valle del Cauca.



DOCUMENTACIÓN DE LECCIONES APRENDIDAS

Código: FO-M8-P1-50

Versión: 01

Fecha de Aprobación: 10/11/2021

Página 3 de 3

¿Cuál es su recomendación para obtener mejores resultados en un escenario similar?

Es importante realizar las copias de seguridad de la información según lo establecido en los procedimientos de la dependencia para disponer de ella en situaciones de contingencias informáticas y evitar la suspensión de la gestión de los procesos de la Secretaría de información y Comunicaciones.

¿Autoriza que la información contenida en este formato pueda ser compartida con otras dependencias y/o entidades para efectos de gestionar el conocimiento y los aprendizajes? Sí No

Angie L. Urueña

ANGIE LIZETH URUEÑA VILLAQUIRAN
Contratista SETIC

Fuente: Departamento Administrativo de la Función Pública- 2021