



APRENDIZAJE ORGANIZACIONAL

Buenas prácticas y lecciones aprendidas eficientes

Misión Institucional Alcaldía de Armenia, 2020-2023:

"La Alcaldía de Armenia es una entidad eficiente que se rige por el diseño, control y seguimiento de sus metas y sus indicadores, que apuntan a la atención de las necesidades básicas de sus habitantes; que invierte los recursos de manera eficaz; que tiene una estructura moderna con personal técnicamente preparado y con calidades humanas, presto a atender los requerimientos que la población, la Constitución y la Ley demandan, bajo principios de Transparencia, Participación Comunitaria y Eficiencia."

Fecha: 28 Octubre 2022

Gestor del conocimiento y la innovación

y/o Funcionario, Contratista: Valeria Alzate Agudelo

Dependencia: Estado Joven - Secretaría de Infraestructura.

Correo electrónico valeriaalzate78@gmail.com.

EFICIENTE: Capacidad para realizar o cumplir adecuadamente una función.

"Una administración pública eficiente, es el resultado de un talento humano fortalecido, a través de procesos de aprendizaje organizacional dinámicos y documentados"

<u>Buena práctica</u>	¿Qué proceso, actividad o proyecto de su dependencia impacta?
<p><i>Describala</i></p> <p><i>Estar al servicio del público, pues es el ser de la entidad, por lo que la amabilidad es un punto importante.</i></p>	<p><i>Estado Joven.</i></p>



Nº: B00000464-3

Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional
Dirección

<u>Lección aprendida</u>	¿Qué proceso, actividad o proyecto de su dependencia impacta?
<p>Describala</p> <p><u>Adaptabilidad</u> Adaptarse a la dinámica del sector público y a las funciones que se deben desarrollar, es decir, no cejarse sino estar disponible para ejercer y aportar en muchos más ámbitos.</p>	<p>Estado Joven</p>

Observaciones:

Es importante seguir con el programa Estado Joven porque permite que nuevo conocimiento y nuevas posturas entren a la entidad a aportar, pues la gran mayoría de los practicantes postulados tienen los ganas y motivación de aprender y dar lo mejor de sí como una de sus primeras experiencias laborales, por lo cual están dispuestos a cumplir adecuadamente sus nuevas funciones en el sector público.

Proyecto y elaboró: Lina María Cruz López, Profesional universitaria DAFI





NR 890000464-3

Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional
Dirección

APRENDIZAJE ORGANIZACIONAL

Buenas prácticas y lecciones aprendidas eficientes

Misión Institucional Alcaldía de Armenia, 2020-2023:

"La Alcaldía de Armenia es una entidad eficiente que se rige por el diseño, control y seguimiento de sus metas y sus indicadores, que apuntan a la atención de las necesidades básicas de sus habitantes; que invierte los recursos de manera eficaz; que tiene una estructura moderna con personal técnicamente preparado y con calidades humanas, presto a atender los requerimientos que la población, la Constitución y la Ley demandan, bajo principios de Transparencia, Participación Comunitaria y Eficiencia."

Fecha: 28-10-2022

Gestor del conocimiento y la innovación

y/o Funcionario, Contratista: Liceth Estupiñán Estupiñán

Dependencia: Estado Juvenil Planeación

Correo electrónico: lisestupi17@gmail.com

EFICIENTE: Capacidad para realizar o cumplir adecuadamente una función.

"Una administración pública eficiente, es el resultado de un talento humano fortalecido, a través de procesos de aprendizaje organizacional dinámicos y documentados"

<u>Buena práctica</u>	¿Qué proceso, actividad o proyecto de su dependencia impacta?
Descríbala - Adoptar el positivismo y buenas cosas de las personas.	Estado Juvenil



RAM-001-001 W 16/03/2009



NIT: 890000464-3

Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional
Dirección

<u>Lección aprendida</u>	¿Qué proceso, actividad o proyecto de su dependencia impacta?
<p>Descríbala</p> <ul style="list-style-type: none">- No tener miedo a las cosas nuevas- No juzgar antes de conocer	<p>Estado Joven</p>

Observaciones:

El programa de Estado Joven es importante seguir con este proyecto, debido a que es una buena practica para el sector público; ya que garantiza buenas y nuevas oportunidades a diferentes estudiantes de carreras profesionales, técnicas o tecnológicas para fortalecer su conocimiento y así mismo, contribuir a nuevas estrategias y generar practicas eficientes en el área correspondiente.

Proyecto y elaboró: Lina María Cruz López, Profesional universitaria DAFI



RAM-051051 V6 16/03/2020



NIT 890000464-3

Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional
Dirección

APRENDIZAJE ORGANIZACIONAL

Buenas prácticas y lecciones aprendidas eficientes

Misión Institucional Alcaldía de Armenia, 2020-2023:

"La Alcaldía de Armenia es una entidad eficiente que se rige por el diseño, control y seguimiento de sus metas y sus indicadores, que apuntan a la atención de las necesidades básicas de sus habitantes; que invierte los recursos de manera eficaz; que tiene una estructura moderna con personal técnicamente preparado y con calidades humanas, presto a atender los requerimientos que la población, la Constitución y la Ley demandan, bajo principios de Transparencia, Participación Comunitaria y Eficiencia."

Fecha: 28/10/22

Gestor del conocimiento y la innovación y/o Funcionario, Contratista: Maria Camila Cartão Hernao

Dependencia: Estado Joven - Asesoría de proyectos

Correo electrónico: _____

EFICIENTE: Capacidad para realizar o cumplir adecuadamente una función.

"Una administración pública eficiente, es el resultado de un talento humano fortalecido, a través de procesos de aprendizaje organizacional dinámicos y documentados"

<u>Buena práctica</u>	¿Qué proceso, actividad o proyecto de su dependencia impacta?
<p>Describala</p> <p>Amabilidad con los criterios para con los procesos.</p> <p>eficiencia y continuidad</p>	





NIT: 890000464-3

Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional
Dirección

<u>Lección aprendida</u>	¿Qué proceso, actividad o proyecto de su dependencia impacta?
<p><u>Describala</u> Cuando no hay pasión, buscar la razón de ser ¿por qué estoy aquí? para encontrar la motivación y continuar con éxito el proceso.</p>	

Observaciones:
La Alcaldía de Armenia debe continuar con el Programa "Estado Joven" porque le permite contar con jóvenes que llegan a la Administración con toda la actitud y motivación para aportar al municipio y trabajar en pro de la misión y la eficiencia. Un joven en la Administración constituye a la innovación y a la gestión del conocimiento para cumplir adecuadamente las funciones que les son asignadas.

Proyecto y elaboró: Lina María Cruz López, Profesional universitaria DAFI



RAM-001501 v3 10/02/2019



Nit. 890000464-3

Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional
Dirección

APRENDIZAJE ORGANIZACIONAL

Buenas prácticas y lecciones aprendidas eficientes

Misión Institucional Alcaldía de Armenia, 2020-2023:

"La Alcaldía de Armenia es una entidad eficiente que se rige por el diseño, control y seguimiento de sus metas y sus indicadores, que apuntan a la atención de las necesidades básicas de sus habitantes; que invierte los recursos de manera eficaz; que tiene una estructura moderna con personal técnicamente preparado y con calidades humanas, presto a atender los requerimientos que la población, la Constitución y la Ley demandan, bajo principios de Transparencia, Participación Comunitaria y Eficiencia."

Fecha: 28 - Octubre - 2022

Gestor del conocimiento y la innovación

y/o Funcionario, Contratista: Miguel Angel Hernandez Pinzon

Dependencia: Asesoría de proyectos - E Joven

Correo electrónico: miguelangel703pinzonh@gmail.com

EFICIENTE: Capacidad para realizar o cumplir adecuadamente una función.

"Una administración pública eficiente, es el resultado de un talento humano fortalecido, a través de procesos de aprendizaje organizacional dinámicos y documentados"

<u>Buena práctica</u>	¿Qué proceso, actividad o proyecto de su dependencia impacta?
<p>Descríbala</p> <p>Inteligencia Emocional - o Manejar de la mejor forma los escenarios de relación pública- Administrativa en función de generar mayor valor agregado.</p>	<p>Estado Joven</p>



RAM-051-051 V0 16/03/2023



NIT: 890000464-3

Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional

Dirección

<u>Lección aprendida</u>	¿Qué proceso, actividad o proyecto de su dependencia impacta?
<p>Describala</p> <p>* Adaptabilidad → Comprender la dinámica del orden público, comprender el juego de roles y de poder establecido para apartir de ello establecer líneas de acción.</p>	<p>Estado Joven</p>

Observaciones:

La necesidad de mantener el programa de estado joven en la entidad pasa por, reclutar talento académico, joven y calificado para afrontar retos de la administración municipal.

Proyecto y elaboró: Lina María Cruz López, Profesional universitaria DAFI *

ESPA
TODAS
Alcalde de Armenia



RAM-901-901 V8 16/03/2020

Cr. 16 No. 15-28, Armenia Q - CAM Piso 2, C. P. 830004
Tel: (6) 7417100 Ext 221, Línea 018000 189264
fortalecimiento@armenia.gov.am



Nit: 890000464-3

Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional
Dirección

APRENDIZAJE ORGANIZACIONAL

Buenas prácticas y lecciones aprendidas eficientes

Misión Institucional Alcaldía de Armenia, 2020-2023:

"La Alcaldía de Armenia es una entidad eficiente que se rige por el diseño, control y seguimiento de sus metas y sus indicadores, que apuntan a la atención de las necesidades básicas de sus habitantes; que invierte los recursos de manera eficaz; que tiene una estructura moderna con personal técnicamente preparado y con calidades humanas, presto a atender los requerimientos que la población, la Constitución y la Ley demandan, bajo principios de Transparencia, Participación Comunitaria y Eficiencia."

Fecha: 28-10-2022

Gestor del conocimiento y la innovación

y/o Funcionario, Contratista: Cesar Enrique Oviedo Arias

Dependencia: Sec Salud - Estado Joven

Correo electrónico: cesaroviedo99@gmail.com

EFICIENTE: Capacidad para realizar o cumplir adecuadamente una función.

"Una administración pública eficiente, es el resultado de un talento humano fortalecido, a través de procesos de aprendizaje organizacional dinámicos y documentados"

<u>Buena práctica</u>	¿Qué proceso, actividad o proyecto de su dependencia impacta?
Describala <u>Saber Escuchar</u>	<u>Estado Joven</u>



N. 109-8 001-00001-8
R.A.M.-001-001 V6 16/03/2020



<u>Lección aprendida</u>	¿Qué proceso, actividad o proyecto de su dependencia impacta?
<p>Describala</p> <p>Es persistencia a todas las dificultades, por parte de el Procesos de Estado Joven tratar de los practicantes lleguen y permitirle tener una inducción efectiva es: jefe no salir a vacaciones precisamente en su llegada</p>	Estado Joven

Observaciones: Estado Joven es una buena practica debido a que permite darle una oportunidad laboral a los jovenes que tienen la disposición de trabajar, aprender y aportar sus ideas innovadoras con ganas de ayudar al estado avanzar dando una eficiencias y eficacia de la entidad.

Proyecto y elaboró Lina María Cruz López, Profesional universitaria DAFI



SE 00001
E-ANT-001-001 VE 30/03/2009



Nit: 890000464-3

Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional
Dirección

APRENDIZAJE ORGANIZACIONAL

Buenas prácticas y lecciones aprendidas eficientes

Misión Institucional Alcaldía de Armenia, 2020-2023:

"La Alcaldía de Armenia es una entidad eficiente que se rige por el diseño, control y seguimiento de sus metas y sus indicadores, que apuntan a la atención de las necesidades básicas de sus habitantes; que invierte los recursos de manera eficaz; que tiene una estructura moderna con personal técnicamente preparado y con calidades humanas, presto a atender los requerimientos que la población, la Constitución y la Ley demandan, bajo principios de Transparencia, Participación Comunitaria y Eficiencia."

Fecha: 28/Octubre/2022.

Gestor del conocimiento y la innovación

y/o Funcionario, Contratista: Andrey natalia Trejos Alarcón.

Dependencia: Secretaría de Salud - Alimentos / Estado joven

Correo electrónico trejosnatalia124@gmail.com.

EFICIENTE: Capacidad para realizar o cumplir adecuadamente una función.

"Una administración pública eficiente, es el resultado de un talento humano fortalecido, a través de procesos de aprendizaje organizacional dinámicos y documentados"

<u>Buena práctica</u>	¿Qué proceso, actividad o proyecto de su dependencia impacta?
<p>Describala</p> <p>Manejo de base de datos, la actualización de las mismas y los reportes mensuales para dar cumplimiento al plan de acción de la alcaldía.</p>	<p>Estado joven.</p>



R.A.M. 501-001 V6 16/03/2020



NIT. 890000464-3

Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional
Dirección

<u>Lección aprendida</u>	¿Qué proceso, actividad o proyecto de su dependencia impacta?
<p>Describala</p> <p>La resolución de conflictos frente a situaciones complicadas en procesos de operativas</p>	<p>Estado joven.</p>

Observaciones:

La alcaldía de Armenia necesita continuar con el Programa estado joven porque al tener jóvenes se tiende a tener mas apoyo en los procesos, las intenciones de aprender los procesos publicos, de desarrollar mecanismos eficaces para los cumplimientos de objetivos de la entidad.

Proyecto y elaboró: Lina María Cruz López, Profesional universitaria DAFI



W. 1229-8 111 86279-8
R.M. 501-001 V6 16-03-2020



NIT: 890000464-3
 Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional
 Dirección

APRENDIZAJE ORGANIZACIONAL

Buenas prácticas y lecciones aprendidas eficientes

Misión Institucional Alcaldía de Armenia, 2020-2023:

"La Alcaldía de Armenia es una entidad eficiente que se rige por el diseño, control y seguimiento de sus metas y sus indicadores, que apuntan a la atención de las necesidades básicas de sus habitantes; que invierte los recursos de manera eficaz; que tiene una estructura moderna con personal técnicamente preparado y con calidades humanas, presto a atender los requerimientos que la población, la Constitución y la Ley demandan, bajo principios de Transparencia, Participación Comunitaria y Eficiencia."

Fecha: 10-26-2022

Gestor del conocimiento y la innovación: Cesar Augusto Navales

Dependencia: Secretaria de Infraestructura

Correo electrónico: infra.nava2022@gmail.com

EFICIENTE: Capacidad para realizar o cumplir adecuadamente una función.

"Una administración pública eficiente, es el resultado de un talento humano fortalecido, a través de procesos de aprendizaje organizacional dinámicos y documentados"

<u>Buena práctica</u>	¿Qué proceso, actividad o proyecto de su dependencia impacta?
<p>El objetivo de la supervisión es que el producto cumpla el objetivo y la obra sea desarrollada con materiales y procedimientos apropiados para que su calidad sea la mejor.</p> <p>En el mismo sentido las supervisiones se deben ejecutar de manera tal que cumpla con los procesos de auditorías de los entes de control en lo referente a cantidades y calidades ejecutadas y documentos y/o expediente del mismo.</p>	<p>El proyecto que mas impacta de la dependencia es el mantenimiento de la malla vial.</p>



MAIA 001/001 VE 16/03/2020



NII 890000464-3

Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional
Dirección

Como buena práctica también hemos adoptado el sistema de seguimiento mas riguroso a los PQRS, que consiste en estar avisando de forma diaria por el wasap la fecha de vencimiento de las solicitudes, igualmente las personas encargadas de responder oficios deben de estar al día con la plataforma para para que el supervisor les pueda firmar los informes.

<u>Lección aprendida</u>	¿Qué proceso, actividad o proyecto de su dependencia impacta?
<i>Apartir de la experiencia se puede decir que una de las principales lecciones aprendidas en general en la secretaria es en sacar provecho de algunas inconsistencias en la supervisión de contratos para que estas no se presenten en futuras supervisiones</i>	Otra actividad que impacta en la dependencia es la interventoría, control y seguimiento de obras.



RAM 091-051 VS 1019-2020



Nit. 890000464-3

Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional
Dirección

Respecto a la plataforma SIA OBSERVA se tiene las siguientes consideraciones:

<u>Plataforma SIA OBSERVA</u>			
Pasos para el cargue y Rendición:	funciona		Observaciones Para mejorar
	si	no	
1-descargar la información del correo y recibir la carpeta física con la información del contrato		X	Se deben de enviar al correo oficializado, los documentos en formato pdf desde el "Estudio del sector" hasta el "acta de inicio", discriminado por temas
2-verificar la parte financiera, obtener los reportes que se generan en los rubros por parte del financiero		X	Se deben de enviar al correo oficializado, desde la ejecución presupuestal inicial, hasta los reportes financieros que se vayan presentando y afecten dicho presupuesto
3-mantener actualizada la plataforma en los temas de novedades y finanzas que acontezcan en los contratos hasta su finalización		X	Se deben de enviar al correo oficializado estas novedades y reportes en el momento que se aprueben

Proyecto y elaboró: Lina María Cruz López, Profesional universitaria DAFI

ESPA
TODAS



ISO 9001
15/03/2022

Cr. 16 No. 15-28 Armenia Q - CAM Piso 2, C. P. 630004
Tel: (5) 7417100 Ext 221, Línea 018000 189264
fortalecimiento@armenia.gov.co



NIT: 890000464-3

Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional

Dirección

APRENDIZAJE ORGANIZACIONAL

Buenas prácticas y lecciones aprendidas eficientes

Misión Institucional Alcaldía de Armenia, 2020-2023:

"La Alcaldía de Armenia es una entidad eficiente que se rige por el diseño, control y seguimiento de sus metas y sus indicadores, que apuntan a la atención de las necesidades básicas de sus habitantes; que invierte los recursos de manera eficaz; que tiene una estructura moderna con personal técnicamente preparado y con calidades humanas, presto a atender los requerimientos que la población, la Constitución y la Ley demandan, bajo principios de Transparencia, Participación Comunitaria y Eficiencia."

Fecha: Octubre 26 de 2022

Gestor del conocimiento y la innovación: Diana Patricia Patiño Franco

Dependencia: Secretaría de Salud

Correo electrónico: dianapatriciapf@gmail.com

EFICIENTE: Capacidad para realizar o cumplir adecuadamente una función.

"Una administración pública eficiente, es el resultado de un talento humano fortalecido, a través de procesos de aprendizaje organizacional dinámicos y documentados"

<u>Buena práctica</u>	¿Qué proceso, actividad o proyecto de su dependencia impacta?
Jornada de salud con poblaciones vulneras (5 jornadas)	Plan de Intervenciones Colectivas - PIC
Toma de pruebas para detención de Tuberculosis	Plan de Intervenciones Colectivas - PIC
Artes escénicas- prevención de covid 19 e Iras	Plan de Intervenciones Colectivas - PIC
Centro escucha (estrategia de reducción de riesgo y daños para personas que se inyectan drogas.	Plan de Intervenciones Colectivas - PIC



RAM-551-561-V0 16/03/2020



NIT: 890000464-3

Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional
Dirección

Centro escucha (estrategia de reducción de riesgo y daños para personas que se inyectan drogas.	Plan de Intervenciones Colectivas - PIC
Capacitación del lenguaje de señas nivel 1 y 2	Plan de Intervenciones Colectivas - PIC
Conformación y fortalecimiento de redes sociales, familiares y comunitarias Indígenas.	Plan de Intervenciones Colectivas - PIC
fortalecimiento de factores protectores frente al salud mental y al consumo de sustancia psicoactivas- en instituciones educativas	Proyecto promoción de la salud y gestión del riesgo en la Salud Mental
Activación de ruta de caso posible de suicidio	Proyecto promoción de la salud y gestión del riesgo en la Salud Mental
Jornada de salud sexual y reproductiva (1 mes)	Proyecto promoción de la salud y gestión del riesgo en la salud sexualidad
Jornada realizadas en las comunas más vulnerables para adolescentes por medio del servicio amigable itinerante (3 veces al mes)	Proyecto promoción de la salud y gestión del riesgo en la salud sexualidad
Jornadas de esterilización en las comunas del Municipio de Armenia se realizadas a través de centro veterinario el establo, la Zoonidad y el centro de zoonosis.	Proyectos promoción de la salud y gestión del riesgo en zoonosis
Jornada de vacunación antirrábica en todas las comunas de armenia	Proyectos promoción de la salud y gestión del riesgo en zoonosis
De acuerdo a ley 09 de 1079 donde se realiza inspección, vigilancia y control a establecimientos, para revisión de condiciones sanitarias	Proyecto promoción de la salud y gestión de riesgos ambientales, por agua, aire, residuos, movilidad.



RAM-SGI-001-VI-16/03/2020



NIT: 890000464-3

Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional
Dirección

Se realiza inspección, vigilancia y control a establecimientos donde se procesan alimentos.	Proyecto promoción de la salud alimentaria y gestión del riesgo por el consumo.
Jornadas de vacunación Covid-19 y programa ampliado de inmunizaciones PAI (actividades semanales)	Proyectos promoción de la salud y gestión del riesgo para las enfermedades crónicas transmisibles.
Jornadas de atención a población vulnerable como: obtención de certificados de discapacidad, educación en derechos y deberes a población de habitantes de calle, jornadas de atención y educación en IRA y EDA a grupos indígenas.	Proyecto atención diferencia a poblaciones diferenciales.

<u>Lección aprendida</u>	¿Qué proceso, actividad o proyecto de su dependencia impacta?
Impacto de los determinantes sociales de toda la población del municipio de Armenia.	Plan de Intervenciones Colectivas - PIC
Generar capacidades en los habitantes con el fin de promocionar salud, prevenir la enfermedad, detectarlo oportunamente y gestionar el riesgo.	Plan de Intervenciones Colectivas - PIC
La falta de participación y articulación con los líderes de la población afro	Plan de Intervenciones Colectivas - PIC
Poder llegar acuerdo con la población indígena por medios de procesos de participación social.	Plan de Intervenciones Colectivas - PIC
Permite y facilita la atención incluyente a personas sordas.	Plan de Intervenciones Colectivas - PIC



2023-01-11 10:11:11
R:ZAM:503-661-56 16/03/2020



NIT: 890000464-3

Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional
Dirección

Por medio de la actividad de centro escucha permite identificar a las personas consumidoras de sustancias por vía inyectada, enfermedades como VIH, hepatitis A, C, Tuberculosis, y sífilis.	Plan de Intervenciones Colectivas-PIC
En cuanto al tema de salud mental, el hacer acercamiento a las instituciones educativas ha sido muy positivo en vista que se llega a poblaciones como niños y jóvenes donde se hace imperativo el disminuir la tasa de suicidio y consumo de sustancias psicoactivas.	Proyecto promoción de la salud y gestión del riesgo en la Salud Mental
Toma de conciencia la tenencia de mascotas.	Proyectos promoción de la salud y gestión del riesgo en zoonosis
Generar control de la población animal del municipio de Armenia.	Proyectos promoción de la salud y gestión del riesgo en zoonosis
Se ha logrado que la población del municipio este vacunada en un 85 % contra Covid-19	Proyectos promoción de la salud y gestión del riesgo para las enfermedades crónicas transmisibles.
Control a los establecimientos en temas de inspección, vigilancia y control en temas de salud pública.	Proyecto promoción de la salud y gestión de riesgos ambientales, por agua, aire, residuos, movilidad.

Observaciones: la Secretaria de Salud por su misionalidad está siempre realizando trabajo con toda la comunidad, se está al tanto de la salud pública del municipio, por tanto, son muchas las jornadas, actividades siempre en pro de la comunidad.

Proyecto y elaboró: Diana Patricia Patiño Franco- Secretaria



Icontec
R 444 804 001 VE 18/02/2020



NIT: 890000464-3

Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional
Dirección

APRENDIZAJE ORGANIZACIONAL

Buenas prácticas y lecciones aprendidas eficientes

Misión Institucional Alcaldía de Armenia, 2020-2023:

"La Alcaldía de Armenia es una entidad eficiente que se rige por el diseño, control y seguimiento de sus metas y sus indicadores, que apuntan a la atención de las necesidades básicas de sus habitantes; que invierte los recursos de manera eficaz; que tiene una estructura moderna con personal técnicamente preparado y con calidades humanas, presto a atender los requerimientos que la población, la Constitución y la Ley demandan, bajo principios de Transparencia, Participación Comunitaria y Eficiencia."

Fecha: 26/10/2022

Gestor del conocimiento y la innovación: Yanet Milena Ramírez Ospina
Dependencia: D.A.F.I. – Proceso 11 Gestión Documental
Correo electrónico: ymro19@hotmail.com

EFICIENTE: Capacidad para realizar o cumplir adecuadamente una función.

"Una administración pública eficiente, es el resultado de un talento humano fortalecido, a través de procesos de aprendizaje organizacional dinámicos y documentados"

<u>Buena práctica</u>	¿Qué proceso, actividad o proyecto de su dependencia impacta?
1. Con la elaboración de los instructivos de organización de los archivos de gestión, consulta de expedientes y la recolección de las evidencias requeridas; el Archivo General de Nación – A.G.N. da por finalizado el Plan de Mejoramiento Archivístico – PMA que tenía la administración municipal. Dicha decisión, se notificó a través del oficio con Radicado No. 2-2022-9471, del 20 de septiembre del 2022, en donde se exhorta a la entidad al mejoramiento continuo en sus procesos de gestión documental y a la oficina de control interno dar continuidad a las auditorías con el fin de verificar su cumplimiento.	1. El Plan de Mejoramiento Archivístico – PMA es el documento mediante el cual se establecen las acciones de mejora, a partir de los hallazgos y compromisos señalados en el acta de visita de inspección, visita de vigilancia o visita de control del Archivo General de la Nación – AGN.

**ES PA
TODAS**
Alcaldía de Armenia



ISO 9001
RAM-SGI-501 V6 16/02/2020

Cr. 16 No. 15-28, Armenia Q – CNA Piso 2, C. P. 630004
Tel: (+57) 7417199 Ext 221, Línea 018000 189254
fortalecimiento@armenia.gov.co



NIT: 890000464-3

Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional

Dirección

2. Se elaboró un instructivo de organización de los archivos de gestión, en el cual se brinda las pautas o lineamientos para la adecuada organización, conservación y consulta de los acervos documentales, los cuales hacen parte de los archivos de gestión dentro de cada una de las unidades y oficinas productoras de la alcaldía de Armenia. Este instructivo está dirigido a los funcionarios de la alcaldía de Armenia, gestores documentales y contratistas, los cuales son responsables de salvaguardar, supervisar y asesorar el proceso de organización, administración y consulta de documentos dentro de los archivos de gestión. Este instructivo ya fue normalizado (I-DF-PGD-004), socializado, implementado y publicado en la pagina web de la alcaldía de Armenia para su consulta.

3. Se elaboró un instructivo de conservación para los archivos de gestión, central e histórico del municipio de Armenia, con el fin de establecer lineamientos generales para la adecuada conservación de los documentos que reposan en los archivos de gestión, central e histórico de la alcaldía de Armenia; logrando su preservación a largo plazo y concientizando al personal a no utilizar los espacios del archivo con otros fines que no sean referentes a la gestión documental. Este instructivo ya fue normalizado (I-DF-PGD-002), socializado, implementado y publicado en la pagina web de la alcaldía de Armenia para su consulta.

4. Se elaboró un instructivo de Consulta de expedientes de archivos de gestión, central e histórico del municipio de Armenia y el adecuado diligenciamiento del formato VIG-R-AM-SGI-027, con el fin de establecer la secuencia de actividades necesarias para la consulta y préstamos de los documentos que reposan en los Archivos de Gestión, Central e histórico, por medio de la disposición de un archivo organizado y clasificado, con el fin de atender las necesidades de consulta de la

2. La organización de los Archivos de Gestión.

3. La conservación para los archivos de gestión, central e histórico del municipio de Armenia.

4. El adecuado acceso a la información documental y tener un control del préstamo de los documentos generados en la administración municipal.

ESPA
TODAS
Alcaldía de Armenia



ISO 9001
E-Net
R-AM-SGI-001 V6 16/03/2020



NIT: 890000464-3

Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional
Dirección

<p>documentación dirigida a los usuarios internos y externos. Este instructivo ya fue normalizado (I-DF-PGD-003), socializado, implementado y publicado en la pagina web de la alcaldía de Armenia para su consulta.</p> <p>5. Elaboración del formato hoja de control Unidad documental (R-DF-PGD-001) para los documentos que no son historias laborales y contratos, para su implementación en los archivos de gestión; con el fin de garantizar de forma precisa la recuperación, el acceso a la información y su consulta. Este formato ya fue normalizado (R-DF-PGD-001), socializado, implementado y publicado en la pagina web de la alcaldía de Armenia para su consulta.</p>	<p>5. El adecuado acceso a la información documental.</p>
--	---

<u>Lección aprendida</u>	¿Qué proceso, actividad o proyecto de su dependencia impacta?
<p>1. En el Archivo Central, se diligenciaba de manera general la satisfacción del servicio prestado a través del formato VIG-R-AM-SGI-027; pero después de la auditoria interna, se vio la necesidad de realizar la aplicación y análisis de la encuesta de satisfacción al cliente para determinar la percepción del ciudadano; por tal motivo a partir del día 10 de Octubre de 2022 se implementa el formato R-AM-PGG-048 Encuesta de satisfacción puntos de atención del ciudadano y mensualmente se realizará su respectiva tabulación y análisis.</p> <p>2. Se diligenció el Formulario Único de Reporte de Avance de la Gestión – FURAG, con el fin de recolectar datos sobre el progreso en la implementación de las políticas de gestión y desempeño institucional que hacen parte de MIPG. Posteriormente, se analizó el informe de medición del desempeño institucional para la vigencia 2021 - FURAG, en donde se recibieron las recomendaciones de mejora de la entidad territorio realizadas para la</p>	<p>1. Conocer la satisfacción de la atención del servicio prestado a los usuarios en las instalaciones del Archivo Central.</p> <p>2. Proceso 11- Gestión Documental.</p>



90 900 1 50 900 1
R.M. 901 901 V6 18/03/2020



Nit: 890000464-3

Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional
Dirección

política de gestión documental, para la cual se sugiere que la entidad cuente con los instrumentos archivísticos exigidos por la normatividad nacional vigente. Por tal motivo, se hizo necesario realizar el convenio interadministrativo No. 011 de 2021 con la empresa EDURED (ALDESARROLLO), la cual proyectará e implementará los instrumentos archivísticos.

3. En el procedimiento de consulta y prestamos de expedientes realizada en el Archivo Central, se evidencia que los documentos son suministrados para que los usuarios realicen la reprografía de la información de la documentación fuera de las instalaciones; pero después de la auditoria interna se hace necesario establecer una estrategia de entrega de información al ciudadano, evitando el préstamo externo de la documentación a los usuarios; minimizando el riesgo de pérdida y deterioro de los mismos.

3. Procedimiento de consulta y préstamo de expedientes en las instalaciones del Archivo Central.

Observaciones:

En la lección aprendida no. 3, se informa que apenas se está proyectando una estrategia que permita la reprografía de la información dentro del Archivo Central.

Proyecto y elaboró: Yanet Milena Ramírez Ospina – D.A.F.I Enlace de calidad proceso 11- Gestión documental
Bladimir Toro Torres – Contratista D.A.F.I. *BT*
Sandra Londoño Clavijo - Contratista D.A.F.I. *SLC*



NO FDS 1 CO 90739 1
R-AM-554/091 V6 16/03/2020



NIT: 890000464-3

Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional
Dirección

APRENDIZAJE ORGANIZACIONAL

Buenas prácticas y lecciones aprendidas eficientes

Misión Institucional Alcaldía de Armenia, 2020-2023:

"La Alcaldía de Armenia es una entidad eficiente que se rige por el diseño, control y seguimiento de sus metas y sus indicadores, que apuntan a la atención de las necesidades básicas de sus habitantes; que invierte los recursos de manera eficaz; que tiene una estructura moderna con personal técnicamente preparado y con calidades humanas, presto a atender los requerimientos que la población, la Constitución y la Ley demandan, bajo principios de Transparencia, Participación Comunitaria y Eficiencia."

Fecha: 31 DE OCTUBRE 2022

Gestor del conocimiento y la innovación: María Visdoris Sacher Vera

Dependencia: Departamento Administrativo De Fortalecimiento Institucional

Correo electrónicos seguridadsocialdafi@gmail.com

EFICIENTE: Capacidad para realizar o cumplir adecuadamente una función.

"Una administración pública eficiente, es el resultado de un talento humano fortalecido, a través de procesos de aprendizaje organizacional dinámicos y documentados"

<u>Buena práctica</u>	¿Qué proceso, actividad o proyecto de su dependencia impacta?
<p><i>Utilizar las herramientas que me facilitan el trabajo</i></p> <p>Adin Informe detallado de planillas</p>	<p>Me ayudan a utilizar adecuadamente la información y me ayudan agilizar el proceso de cargue de planillas y descargar información para el debido proceso de cuadros resumen</p>



ISO 9001
ISO 14001
H-ARM-004-001 V.01 16/03/2020



NIT. 890000464-3

Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional
Dirección

<u>Lección aprendida</u>	¿Qué proceso, actividad o proyecto de su dependencia impacta?
<i>Tuve un inconveniente por falta de información yo tenía que encargarme de ingresar los datos de los practicantes a la plataforma de aportes de aportes en línea y aprendí que debo indagar más sobre mis funciones para no tener inconvenientes</i>	Al pago oportuno de una planilla planillas

Observaciones:

Proyecto y elaboró: Lina María Cruz López, Profesional universitaria DAFI



RAM-024-051 VE 16/03/2020



Nit: 890000464-3

Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional
Dirección

APRENDIZAJE ORGANIZACIONAL

Buenas prácticas y lecciones aprendidas eficientes

Misión Institucional Alcaldía de Armenia, 2020-2023:

"La Alcaldía de Armenia es una entidad eficiente que se rige por el diseño, control y seguimiento de sus metas y sus indicadores, que apuntan a la atención de las necesidades básicas de sus habitantes; que invierte los recursos de manera eficaz; que tiene una estructura moderna con personal técnicamente preparado y con calidades humanas, presto a atender los requerimientos que la población, la Constitución y la Ley demandan, bajo principios de Transparencia, Participación Comunitaria y Eficiencia."

Fecha: 1 de noviembre de 2022

Gestor del conocimiento y la innovación: Jorge Armando Clavijo Muñoz
Dependencia: Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional
Correo electrónico jclavijo@armenia.gov.co

EFICIENTE: Capacidad para realizar o cumplir adecuadamente una función.

"Una administración pública eficiente, es el resultado de un talento humano fortalecido, a través de procesos de aprendizaje organizacional dinámicos y documentados"

<u>Buena práctica</u>	¿Qué proceso, actividad o proyecto de su dependencia impacta?
<p>Describala</p> <ul style="list-style-type: none"> Ventanilla única de atención al servidor público: creada desde el 1 junio de 2022 por la cual se busca una atención personalizada de todos los trámites administrativos de los funcionarios de planta de la administración municipal, hemos logrado tener un mejor acercamiento hacía los funcionarios y que sientan que en el DAFI hay un equipo de Bienestar que siempre está dispuesto a escucharlos. 	<ul style="list-style-type: none"> Impacta totalmente al Plan de Bienestar Social vigencia 2022 el cual busca el beneficio y una cultura organizacional para todos los funcionarios de planta.



RAM-SGI-001 V6 10/03/2020



Nit: 890000464-3

**Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional
Dirección**

<ul style="list-style-type: none"> • <i>Incentivos de salario emocional: Hemos logrado que los funcionarios hagan el disfruten de este beneficio por medio del cual pueden compartir más con sus seres queridos a través de este permiso remunerado.</i> • <i>Socialización Código de Integridad: A través del equipo de trabajo de Bienestar Social se ha podido llegar a cada rincón de la administración municipal realizando las actividades propias para el conocimiento y desarrollo del Código de Integridad, por el cual buscamos una mejor interrelación de los funcionarios y contratistas de cada una de las dependencias.</i> • <i>AGENTES DE CAMBIO: Este grupo de colaboradores como AGENTES DE CAMBIO – GESTORES DE INTEGRIDAD han hecho posible que los demás funcionarios de la administración municipal estén enterados de cada procedimiento que desde el DAFI se realiza para conocimiento y beneficio de cada uno de ellos.</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • Plan de Bienestar Social ES PA TODOS vigencia 2022. • Plan de Bienestar Social ES PA TODOS vigencia 2022. • Plan de Bienestar Social ES PA TODOS vigencia 2022.
---	---

<u>Lección aprendida</u>	¿Qué proceso, actividad o proyecto de su dependencia impacta?
---------------------------------	---



R AA SGA 001 V6 16/03/2020



Nit. 890000464-3

Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional
Dirección

Describala

- | | |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none">• <i>Dado que ahora no se contará con los correos institucionales de los funcionarios por ordenamiento nacional, tener en cuenta los canales de comunicación como WhatsApp estipulado con los AGENTES DE CAMBIO brindar toda la información a los funcionarios.</i> | <ul style="list-style-type: none">• Notificaciones administrativas las cuales hacen parte del área de asuntos jurídicos laborales del DAFI. |
|---|---|

Observaciones:

- Como Coordinador de Bienestar Social y en aras de poder cumplir a cabalidad todas las actividades estipuladas dentro del Plan de Bienestar de cada vigencia, sería lo más pertinente lo siguiente:
1. El contrato tanto de alimentación como de logística del Plan de Bienestar Social debería estar listo desde el 1 de febrero de cada vigencia, puesto que así sería la única manera de poder realizar al 100 % las actividades planteadas en el Plan para el beneficio de los funcionarios de planta de la administración municipal.
 2. Que dichos contratos no entren en bolsa común puesto que las actividades del Plan de Bienestar Social se construyen antes del 31 de enero de cada año a través de la encuesta de necesidades que elaboran los funcionarios para su desarrollo.

**ESPA
TODAS**



RAM 52-001-14-1073-2020



NIT: 890000464-3

Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional
Dirección

APRENDIZAJE ORGANIZACIONAL

Buenas prácticas y lecciones aprendidas eficientes

Misión Institucional Alcaldía de Armenia, 2020-2023:

"La Alcaldía de Armenia es una entidad eficiente que se rige por el diseño, control y seguimiento de sus metas y sus indicadores, que apuntan a la atención de las necesidades básicas de sus habitantes; que invierte los recursos de manera eficaz; que tiene una estructura moderna con personal técnicamente preparado y con calidades humanas, presto a atender los requerimientos que la población, la Constitución y la Ley demandan, bajo principios de Transparencia, Participación Comunitaria y Eficiencia."

Fecha: 1° de noviembre de 2022

Gestor del conocimiento y la innovación: Audrey Elena Villarreal Segura
Dependencia: Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional
Correo electrónico: avillarreal@armenia.gov.co

EFICIENTE: Capacidad para realizar o cumplir adecuadamente una función.

"Una administración pública eficiente, es el resultado de un talento humano fortalecido, a través de procesos de aprendizaje organizacional dinámicos y documentados"

<u>Buena práctica</u>	¿Qué proceso, actividad o proyecto de su dependencia impacta?
<p><i>Descríbala</i></p> <p>Asesorar al personal en el cumplimiento de sus funciones, en casos especiales de dificultades para el desempeño laboral.</p> <p>Con relativa frecuencia se informa por el personal, diversas situaciones relacionadas con deficiente comunicación o comunicación no asertiva con el jefe inmediato, lo cual genera desinterés en el cumplimiento de las funciones, fallas en la prestación del servicio e incluso requerimientos de cambio de dependencia.</p>	<p>Actividad de Desarrollo</p>



M.A.M. 01/00/1. V. 16.05.0225



Nº. 890000464-3

Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional
Dirección

<p>Siempre es necesario escuchar las razones que motivan la inconformidad del servidor público, con el fin de establecer si obedece a razones emocionales o propias de su personalidad o a inconsistencias en la administración del personal (actitudinales y/o de procedimientos administrativos) y control de los asuntos a cargo por parte del jefe inmediato.</p> <p>Si se logra establecer razones de carácter personal en el funcionario o actitudinales por jefe inmediato, se sugiere acompañamiento sicosocial por el área de Seguridad y Salud en el trabajo</p> <p>Si corresponden a fallas en la administración del personal, se informa al Director del Dpto. Administrativo de Fortalecimiento Institucional para que disponga las medidas que considere pertinentes</p>	
--	--

<u>Lección aprendida</u>	¿Qué proceso, actividad o proyecto de su dependencia impacta?
<p><i>Describala</i></p> <p>Actualización normativa para la proyección de actos administrativos.</p> <p>Dado que el personal que presta servicio como abogado tiene a su cargo contar con actualización normativa, lo cual no es viable de manera constante en un País con permanente expedición</p>	<p>Actividad de Planeación Actividad de Ingreso Actividad de Desarrollo Actividad de Retiro</p>



RAM 501/001 V6. 16/03/2020



Nit: 890000464-3

Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional
Dirección

de normas, reglamentos y modificaciones, se hace necesario que, al proyectar un Decreto, Resolución u oficio, se consulte virtualmente la vigencia de la norma y el impacto en la decisión contenida en el respectivo documento.

Observaciones:

Siempre es necesario asumir las funciones con buena actitud en especial, para atender a los servidores públicos, por cuanto en ocasiones solo basta para la persona saber que alguien lo escuchó y le brindó unos minutos reconociendo su valor como ser humano.

Proyecto y elaboró: Lina María Cruz López, Profesional universitaria DAFI



R.A.M. 504-001 V1 10/03/2020



NIT: 890000464-3

Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional
Dirección

APRENDIZAJE ORGANIZACIONAL

Buenas prácticas y lecciones aprendidas eficientes

Misión Institucional Alcaldía de Armenia, 2020-2023:

"La Alcaldía de Armenia es una entidad eficiente que se rige por el diseño, control y seguimiento de sus metas y sus indicadores, que apuntan a la atención de las necesidades básicas de sus habitantes; que invierte los recursos de manera eficaz; que tiene una estructura moderna con personal técnicamente preparado y con calidades humanas, presto a atender los requerimientos que la población, la Constitución y la Ley demandan, bajo principios de Transparencia, Participación Comunitaria y Eficiencia."

Fecha: 1 noviembre 2022

Gestor del conocimiento y la innovación

y/o Funcionario, Contratista: Lina María Cruz , Sandra Liliana García Martínez

Dependencia: Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional

Correo electrónico: saligm10@gmail.com

EFICIENTE: Capacidad para realizar o cumplir adecuadamente una función.

"Una administración pública eficiente, es el resultado de un talento humano fortalecido, a través de procesos de aprendizaje organizacional dinámicos y documentados"

<u>Buena práctica</u>	¿Qué proceso, actividad o proyecto de su dependencia impacta?
<p>Describala</p> <p>SOY IMPORTANTE, fue un programa que se estableció como respuesta a la necesidad de tener actualizados los datos de las hojas de vida de los funcionarios, así como añadir datos que sirvieran para las diferentes actividades que se realizan por desde el Programa de Bienestar.</p> <p>Este programa se realizo a través de vaciar toda la información de las hojas de vida en hojas de Excel, las cuales fueron retroalimentadas con cada funcionario por medio de un equipo conformados por psicólogas y funcionarios que hacen parte del equipo de talento humano.</p>	<p>Gestión Estrategia del Talento Humano</p>

ESPA
TODAS



ARM 05-001 v3 11/07/2020



Nit: 890000464-3

Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional
Dirección

El programa continúa alimentándose con nuevos datos de los funcionarios, así como creando nuevas hojas para los nuevos funcionarios que están entrando a la entidad, así como los que están saliendo.

Esta buena práctica, a permitido consolidar la información, tenerla de una manera más ágil y poder actualizar de manera más rápido, la idea es que se pueda sistematizar dentro de una plataforma que guarde la información y pueda ser compartida de manera ágil, aprovechando el internet.

Lección aprendida

¿Qué proceso, actividad o proyecto de su dependencia impacta?

Describala
SOY IMPORTANTE, se aprendió que la convocatoria a los funcionarios debe ir más allá de una circular, un mensaje de intranet, y debe ser lo más personalizado posible hasta cambiar la cultura. Así como insistir y persistir en el proceso.

Gestión Estratégica del Talento Humano

Observaciones:

Es importante establecer un software que garantice almacenar la información de manera confiable, tener acceso de esta, de manera ágil. Así como encargar a un persona que lo pueda estar alimentando constantemente.

Proyecto y elaboró: Lina Marla Cruz López, Profesional universitaria DAFI



RAM 554-001 V6 16/03/2020



NIJ: 890000464-3

Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional
Dirección

APRENDIZAJE ORGANIACIONAL

Buenas prácticas y lecciones aprendidas eficientes

Misión Institucional Alcaldía de Armenia, 2020-2023:

"La Alcaldía de Armenia es una entidad eficiente que se rige por el diseño, control y seguimiento de sus metas y sus indicadores, que apuntan a la atención de las necesidades básicas de sus habitantes; que invierte los recursos de manera eficaz; que tiene una estructura moderna con personal técnicamente preparado y con calidades humanas, presto a atender los requerimientos que la población, la Constitución y la Ley demandan, bajo principios de Transparencia, Participación Comunitaria y Eficiencia."

Fecha: 1 Noviembre 2022

Gestor del conocimiento y la innovación
y/o Funcionario, Contratista: Lina María Cruz, Sandra Liliana García Martínez
Dependencia: Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional
Correo electrónico saligm10@gmail.com

EFICIENTE: Capacidad para realizar o cumplir adecuadamente una función.

"Una administración pública eficiente, es el resultado de un talento humano fortalecido, a través de procesos de aprendizaje organizacional dinámicos y documentados"

<u>Buena práctica</u>	¿Qué proceso, actividad o proyecto de su dependencia impacta?
<p><i>Descríbala</i></p> <p>SOCIALIZACIÓN DE HERRAMIENTAS DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACIÓN</p> <p><i>"-Capacitación del personal en uso herramientas gestión del conocimiento: en el informe final de la vigencia 2021, se encontró que los formatos de:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>réplica del conocimiento</i> • <i>entrenamiento en el puesto de trabajo</i> • <i>entrega del puesto de trabajo</i> <p><i>no estaban siendo utilizados, por lo tanto, era pertinente que se socializara con el personal en general sobre la existencia y uso de estas, a fin de garantizar la eliminación de brechas del conocimiento y mitigar la fuga de capital intelectual. (Esta acción</i></p>	<p>GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACIÓN</p>



RAM-591001 de 16/03/2020



evento al eje de generación y producción del conocimiento.

Las sesiones de capacitación se dirigieron al personal de planta, porque el deber del diligenciamiento de estos formatos reposa en estos funcionarios.

Se realizaron 12 sesiones en total, realizadas entre el 16 de junio y el 29 de junio de 2022, impactando a 192 funcionarios de manera presencial de todas las dependencias, de todos los niveles jerárquicos de la entidad y cuyos cargos son de carrera administrativa y libre nombramiento y remoción, así como a funcionarios vinculados en provisionalidad en cargos de carrera administrativa.

Las sesiones se estructuraron con una metodología consistente en:

-Charla magistral de 30 minutos en que se socializan conceptos como:

¿Qué es MIPG (solo hacer referencia)?

¿Cuáles y cuántas dimensiones componen el MIPG?

¿Qué es gestión del conocimiento y la innovación?

¿Cuáles son los ejes de la gestión del conocimiento y la innovación?

¿Beneficios de la implementación de la política de gestión del conocimiento y la innovación?

Explicación de las herramientas de gestión del conocimiento y la innovación:

*marco normativo de las herramientas de gestión del conocimiento y la innovación.

-Manual de Inducción y reinducción.

-Proceso de reinducción.

-Formato VIG-R-DF-PTH-102, Entrenamiento en el puesto de trabajo.

-Formato VIG-R-DF-PTH-104, Replica de conocimiento.

-Formato VIG-R-DF-PTH-105, Entrega del puesto.

-Formato VIG-R-DF-PTH-117, Entrevista de retiro.

-Valores del código de integridad de la entidad.



NIL 890000464-3

Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional
Dirección

Posterior a la realización de la sesión magistral apoyados en ayuda audiovisual diapositivas, se procedió a la etapa de fijación del conocimiento, a través de la metodología de Juego Serio Gamificado "el saber es pa'todos".

El juego serio consistía en la realización de preguntas sobre los temas vistos en la sesión magistral (específicamente casos en que se requería usar las herramientas de gestión del conocimiento, para saber cuál usar según el caso), para ello se usaron herramientas como dados, sombreros, tarjetas de preguntas, decoración, sonidos de cuenta regresiva, aplausos entre otros, ancheta de premio para el equipo ganador.

Inicialmente, dada por terminada la charla magistral se invitaba a los participantes a jugar recalcando que esta parte de la actividad eran tan importante como la fase inicial.

Se procedía a la conformación de equipos y se solicitaba escoger un vocero, un animador y un nombre para el equipo, posteriormente el vocero de cada equipo lanzaba los dados, para determina el orden de los turnos, para responder las preguntas.

Cada respuesta correcta tenía un valor de 500 puntos y el equipo que tenía el turno tenía un minuto para contestar la pregunta. La pregunta a responder se seleccionaba según el número que resultará al lanzar los dados.

Si vencido el minuto el equipo en turno, manifestaba:
-La respuesta, si es correcta se le daban los 500 puntos, si es incorrecta el otro equipo podía a cambio de cumplir un reto tomar el turna para responder la pregunta.
-No saber la respuesta, podía a cambio de cumplir un reto, pedir ayuda para responder, la ayuda consistía en entregar los formatos en que estaba la respuesta a la pregunta.

En caso de que los jugadores consideraran ir mal de puntos podían pedir un bonus track, es decir, derecho a contestar una pregunta, que tiene un valor de 1000 puntos, pero para ello debían completar un reto.

ES PARA TODOS



RAM 602-001 VE 16/02/2020



NIT: 890000464-3

Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional
Dirección

Si al lanzar los dados los equipos obtenían una puntuación de 11 o 12, se les daba un comodín de 500 puntos, sin tener que responder pregunta.

En todas las sesiones se jugó, incluso hubo una sesión que solo quedaron 3 jugadores y a ellos se les ajustó el juego para que jugar uno contra otro.

Al finalizar el juego se premiaba al equipo que mas puntos tenia y se les daba una anqueta para que compartieran entre los integrantes del equipo.

Al final del juego se aplicó una encuesta de 3 preguntas, tomando una muestra aleatoria al 33% de los asistentes, para dar cumplimiento a la directriz cero papel, pero verbalmente se preguntó a todos los participantes el cuestionamiento No. 2 ¿Qué conocimiento específico se lleva de la actividad?

Frente a la pregunta No. 1. ¿La metodología facilita la apropiación del conocimiento?
Respuesta Cerrada SI o NO.

De 65 encuesta aplicadas 64 respuestas fueron SI y 1 no se respondió, por lo anterior, el 98% de los encuestados, consideran que la metodología empleada le permitió apropiarse el conocimiento impartido.

Frente a la pregunta No. 2. ¿Qué conocimiento específico se lleva de la actividad?

Respuesta abierta, como se puede observar en el anexo a este informe, 34 personas dieron respuestas relacionadas con los formatos explicados para gestionar el conocimiento en la entidad, indicando el nombre específico de alguno de los formatos o refiriéndose a ello de forma general. De manera que el 52% de los asistentes encuestados retuvieron conocimiento de las herramientas de gestión del conocimiento y la innovación socializadas.

ESPA
TODAS



RAM 501-901 VE 1403-2020



NIT. 890000464-3

Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional
Dirección

Frente a la pregunta No. 3 ¿Le gustaría ser convocado(a) a otras actividades como esta? De 65 encuestas realizadas 63 respuestas fueron SI y 2 no fueron diligenciadas, en consecuencia, el 96% de los encuestados, manifiestan que les gustaría ser convocados a este tipo de actividad.

De lo anterior se considera una buena práctica, el fortalecer conocimientos desde una metodología lúdica , con un juego serio y gamificado.

<u>Lección aprendida</u>	¿Qué proceso, actividad o proyecto de su dependencia impacta?
<p><i>Descríbala</i> <i>Dentro de la capacitación con Juego Serio Gamificado se tiene como lección aprendida, que las personas tienen la idea que toda actividad que tiene lúdica debe ser recreativo, y por ende frente a temas serios, lo ven como pérdida de tiempo, por lo que es importante explicar desde el inicio de la capacitación, explicar la metodología, despejar dudas, y exponer que la obligatoriedad de la asistencia y la participación esta durante toda la actividad.</i></p>	<p>GESTION DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACIÓN</p>

Observaciones:

ESPA
TODOS



El Adelanto de la Institución



Nº: 890000464-3

Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional
Dirección

Observaciones:

Es importante seguir incorporando en las capacitaciones de temas organizacionales metodologías disruptivas que saquen a la gente de una posición pasiva en el proceso de aprendizaje, a una acción activa que garantice un porcentaje más alto de asimilación de la información.

Proyecto y elaboró: Lina María Cruz López, Profesional universitaria DAFI

Política de Gestión de conocimiento y la innovación, aprobado por el comité institucional de gestión y desempeño para la vigencia 2022.

ESPA
TODAS



P. ADR 014-001 del 14/11/2008



Nit: 890000464-3

Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional
Dirección

APRENDIZAJE ORGANIZACIONAL

Buenas prácticas y lecciones aprendidas eficientes

Misión Institucional Alcaldía de Armenia, 2020-2023:

"La Alcaldía de Armenia es una entidad eficiente que se rige por el diseño, control y seguimiento de sus metas y sus indicadores, que apuntan a la atención de las necesidades básicas de sus habitantes; que invierte los recursos de manera eficaz; que tiene una estructura moderna con personal técnicamente preparado y con calidades humanas, presto a atender los requerimientos que la población, la Constitución y la Ley demandan, bajo principios de Transparencia, Participación Comunitaria y Eficiencia."

Fecha: OCTUBRE 27 DE 2022

Gestor del conocimiento y la innovación: RICHARD HOLLOA FIERRO Y MARCELA RAMIREZ A

Dependencia: DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL - PROCESO PIC

Correo electrónico: alcaldiaarmeniapic@gmail.com

EFICIENTE: Capacidad para realizar o cumplir adecuadamente una función.

"Una administración pública eficiente, es el resultado de un talento humano fortalecido, a través de procesos de aprendizaje organizacional dinámicos y documentados"

<u>Buena práctica</u>	¿Qué proceso, actividad o proyecto de su dependencia impacta?
<p><i>Descríbala</i></p> <p>La buena practica que desde el programa institucional de capacitaciones PIC consiste en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Optimizar los medio de comunicación y de difusión de la información con que se cuenta, la intranet, grupos de whatsapp, con el fin de difundir y llegar al máximo posible de funcionarios y contratistas con la oferta institucional de capacitaciones y que estos se inscriban por este medio. • Además se tiene la estrategia de realizar vistas a cada dependencia para el recordatorio de la capacitación a la cual se han inscrito. 	<p>Los proceso que se impactan son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Proceso 12-Talento Humano

ESPA
TODAS



R.M.A. 551-651-V6-16/03/2020



Nit: 890000464-3

**Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional
Dirección**

<ul style="list-style-type: none"> • Por último se refuerza con encuestas de satisfacción, las cuales al final de la capacitación, para obtención de la certificación. 	
---	--

<u>Lección aprendida</u>	¿Qué proceso, actividad o proyecto de su dependencia impacta?
<p><i>Describala</i></p> <p>La lecciones aprendidas se ha dado en las siguientes situaciones</p> <ul style="list-style-type: none"> • Al no contar con ayudas audiovisuales suficientes y en buenas condiciones, ha tocado improvisar en varias ocasiones • El no contar con un sitio disponible y uno de respaldo a ocasionado la suspensión de capacitaciones en varias ocasiones. 	<p>Los proceso que se impactan son: Proceso 12-Talento Humano</p>

Observaciones:



M.A.A-508-001 V6: 16/03/2020



NIT: 890000464-3

Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional
Dirección

APRENDIZAJE ORGANIZACIONAL

Buenas prácticas y lecciones aprendidas eficientes

Misión Institucional Alcaldía de Armenia, 2020-2023:

"La Alcaldía de Armenia es una entidad eficiente que se rige por el diseño, control y seguimiento de sus metas y sus indicadores, que apuntan a la atención de las necesidades básicas de sus habitantes; que invierte los recursos de manera eficaz; que tiene una estructura moderna con personal técnicamente preparado y con calidades humanas, presto a atender los requerimientos que la población, la Constitución y la Ley demandan, bajo principios de Transparencia, Participación Comunitaria y Eficiencia."

Fecha: OCTUBRE 27 DE 2022

Gestor del conocimiento y la innovación: JUAN CARLOS GALLEGO RAMIREZ

Dependencia: DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL - ARCHIVO DE GESTIÓN HISTORIAS LABORALES.

Correo electrónico: juantato88@hotmail.com

EFICIENTE: Capacidad para realizar o cumplir adecuadamente una función.

"Una administración pública eficiente, es el resultado de un talento humano fortalecido, a través de procesos de aprendizaje organizacional dinámicos y documentados"

<u>Buena práctica</u>	¿Qué proceso, actividad o proyecto de su dependencia impacta?
<p><i>Describala</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. La buena practica consiste en dos partes: <ol style="list-style-type: none"> a) Fortalecer el equipo para la detección de inconsistencias en los documentos que llegan la esta área del DAFI. b) Realizar un revisión minuciosa de todos los documentos y actos administrativos que van a ser destinados para ser archivados en las historias laborales, identificando que las fechas sean de forma secuencial según el documento, nombres correctos, números de identificación entre otros. 	<p>Los procesos que se impactan son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Proceso 11, referente a archivo • Proceso 12-Talento Humano



RAMA SGU-001 V01 16/07/2020



NI: 890000464-3

Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional
Dirección

<u>Lección aprendida</u>	¿Qué proceso, actividad o proyecto de su dependencia impacta?
<p><i>Describala</i></p> <p>La lección aprendida se dio en la siguiente situación:</p> <p>Al no realizar una retroalimentación continua al equipo de trabajo, de la detección de las inconsistencias, lo que genera que se archiven documentos con errores.</p>	<p>Los procesos que se impactan son:</p> <ul style="list-style-type: none">• Proceso 11, referente a archivoProceso 12-Talento Humano

Observaciones:

Proyecto y elaboró: Lina María Cruz López, Profesional universitaria DAFI



ARM 9001:2015



NIT. 890000464-3

Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional
Dirección

APRENDIZAJE ORGANIZACIONAL

Buenas prácticas y lecciones aprendidas eficientes

Misión Institucional Alcaldía de Armenia, 2020-2023:

"La Alcaldía de Armenia es una entidad eficiente que se rige por el diseño, control y seguimiento de sus metas y sus indicadores, que apuntan a la atención de las necesidades básicas de sus habitantes; que invierte los recursos de manera eficaz; que tiene una estructura moderna con personal técnicamente preparado y con calidades humanas, presto a atender los requerimientos que la población, la Constitución y la Ley demandan, bajo principios de Transparencia, Participación Comunitaria y Eficiencia."

Fecha: OCTUBRE 27 DE 2022

Gestor del conocimiento y la innovación: JENNY ALEXANDRA MEJIA VARGAS

Dependencia: DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL - PROCESO ASUNTOS JURIDICOS LABORALES

Correo electrónico: asuntosjuridicosdafi@gmail.com y jennyamegia1973@gmail.com

EFICIENTE: Capacidad para realizar o cumplir adecuadamente una función.

"Una administración pública eficiente, es el resultado de un talento humano fortalecido, a través de procesos de aprendizaje organizacional dinámicos y documentados"

<u>Buena práctica</u>	¿Qué proceso, actividad o proyecto de su dependencia impacta?
<p><i>Describala</i></p> <p>La buena practica que desde este proceso consiste en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se lleve a cabo la fundamentación jurídica de manera mas completa de los actos administrativos de lo funcionarios de planta que se realizan en el proceso, lo que dio mas confianza a los funcionarios de planta en relación a las novedades que se generan dentro se historia laboral 	<p>Los proceso que se impactan son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Proceso 12-Talento Humano



R.A.M. 002-001 V6 16/09/2020



NIT: 890000464-3

Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional
Dirección

<u>Lección aprendida</u>	¿Qué proceso, actividad o proyecto de su dependencia impacta?
Describala	

Observaciones:

Empty box for observations.

Proyecto y elaboró: Lina María Cruz López, Profesional universitaria DAFI



RAM 501-001 del 16/03/2020



NIT: 890000464-3

Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional
Dirección

APRENDIZAJE ORGANIZACIONAL

Buenas prácticas y lecciones aprendidas eficientes

Misión Institucional Alcaldía de Armenia, 2020-2023:

"La Alcaldía de Armenia es una entidad eficiente que se rige por el diseño, control y seguimiento de sus metas y sus indicadores, que apuntan a la atención de las necesidades básicas de sus habitantes; que invierte los recursos de manera eficaz; que tiene una estructura moderna con personal técnicamente preparado y con calidades humanas, presto a atender los requerimientos que la población, la Constitución y la Ley demandan, bajo principios de Transparencia, Participación Comunitaria y Eficiencia."

Fecha: OCTUBRE 27 DE 2022

Gestor del conocimiento y la innovación: CAMILO MONTAÑA LOPEZ

Dependencia: DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL - PROCESO FONDO TERRITORIAL DE PENSIONES

Correo electrónico: ftp@gmail.com

EFICIENTE: Capacidad para realizar o cumplir adecuadamente una función.

"Una administración pública eficiente, es el resultado de un talento humano fortalecido, a través de procesos de aprendizaje organizacional dinámicos y documentados"

<u>Buena práctica</u>	¿Qué proceso, actividad o proyecto de su dependencia impacta?
<p><i>Descríbala</i></p> <p>La buena práctica que desde el proceso de fondo territorial de pensiones consiste en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se tomo la decisión de división de las actividades según el proceso, lo que ha generado un mayor grado de responsabilidad, tanto en las respuesta a las peticiones de los usuarios, como a los entes de control. • Realización de mesa de trabajo con el grupo multidisciplinario con que se cuenta, para el análisis y las acciones a seguir con temas complejos 	<p>Los procesos que se impactan son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Proceso 12-Talento Humano

ESPA
TODAS



M. A. M. 1024-001-01-000-0005



NIT: 890000464-3

Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional
Dirección

<u>Lección aprendida</u>	¿Qué proceso, actividad o proyecto de su dependencia impacta?
<p><i>Describala</i></p> <p>La lecciones aprendidas se ha dado en las siguientes situaciones</p> <ul style="list-style-type: none">• La contratación de personal de forma excesiva y sin experiencia en el área genera multiplicidad de las obligación lo que a su vez da como resultado poca responsabilidad ante los procesos a cargo del personal contratado.	<p>Los proceso que se impactan son: Proceso 12-Talento Humano</p>

Observaciones:

La lección aprendida no depende del proceso es en factor externo que afecta directamente las activades que allí se tienen

Proyecto y elaboró: Lina María Cruz López, Profesional universitaria DAFI ✱

**ESPA
TODAS**



R.M. SGI/001 V6 16/03/2020

Cr. 16 No. 15-28, Armenia Q - CAM Piso 2, C. P. 630004
Tel: (6) 7417100 Ext 221. Línea 018000 189294
fortalecimiento@armenia.gov.co



Nit: 890000464-3

Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional
Dirección

APRENDIZAJE ORGANIZACIONAL

Buenas prácticas y lecciones aprendidas eficientes

Misión Institucional Alcaldía de Armenia, 2020-2023:

"La Alcaldía de Armenia es una entidad eficiente que se rige por el diseño, control y seguimiento de sus metas y sus indicadores, que apuntan a la atención de las necesidades básicas de sus habitantes; que invierte los recursos de manera eficaz; que tiene una estructura moderna con personal técnicamente preparado y con calidades humanas, presto a atender los requerimientos que la población, la Constitución y la Ley demandan, bajo principios de Transparencia, Participación Comunitaria y Eficiencia."

Fecha: OCTUBRE 27 DE 2022

Gestor del conocimiento y la innovación: MARTHA LUCIA CAÑAS CASTAÑO

Dependencia: DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL - PROCESO NOMINAS

Correo electrónico: maluca456@hotmail.com

EFICIENTE: Capacidad para realizar o cumplir adecuadamente una función.

"Una administración pública eficiente, es el resultado de un talento humano fortalecido, a través de procesos de aprendizaje organizacional dinámicos y documentados"

<u>Buena práctica</u>	¿Qué proceso, actividad o proyecto de su dependencia impacta?
<p><i>Describala</i></p> <p>La buena practica que desde el proceso de nomina:</p> <ul style="list-style-type: none"> Debido a los procedimientos y procesos ya establecidos para el pago de la nomina, estos no permiten la generación de nuevas estrategias para el mejoramiento del proceso. 	<p>Los proceso que se impactan son:</p> <ul style="list-style-type: none"> Proceso 12-Talento Humano

<u>Lección aprendida</u>	¿Qué proceso, actividad o proyecto de su dependencia
--------------------------	--



RAM-SGA-001 V6 16/02/2020



NIT: 890000464-3

Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional
Dirección

Describala	impacta?
<p>La lecciones aprendidas no existe</p> <ul style="list-style-type: none"> • 	

Observaciones:

La falta de un coordinador o un personal líder del proceso, es una gran falencia para el proceso, ya que no tiene

Proyecto y elaboró: Lina María Cruz López, Profesional universitaria DAFI ✱



RAM 501-001 VS 16/03/2020



NIT 890000464-3

Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional
Dirección

APRENDIZAJE ORGANIZACIONAL

Buenas prácticas y lecciones aprendidas eficientes

Misión Institucional Alcaldía de Armenia, 2020-2023:

"La Alcaldía de Armenia es una entidad eficiente que se rige por el diseño, control y seguimiento de sus metas y sus indicadores, que apuntan a la atención de las necesidades básicas de sus habitantes; que invierte los recursos de manera eficaz; que tiene una estructura moderna con personal técnicamente preparado y con calidades humanas, presto a atender los requerimientos que la población, la Constitución y la Ley demandan, bajo principios de Transparencia, Participación Comunitaria y Eficiencia."

Fecha: 27-10-2022

Gestor del conocimiento y la innovación
y/o Funcionario, Contratista:

Dependencia: DAFI

Correo electrónico: Carlos.bio2011@hotmail.com

EFICIENTE: Capacidad para realizar o cumplir adecuadamente una función.

"Una administración pública eficiente, es el resultado de un talento humano fortalecido, a través de procesos de aprendizaje organizacional dinámicos y documentados"

<u>Buena práctica</u>	¿Qué proceso, actividad o proyecto de su dependencia impacta?
<p>Describala: La buena práctica de Covid-19, fue que por medio de Compañías, Grupos, realizar asistencia telefónica la información en prevención y mitigación de covid-19. Porque genero un cambio en las personas, positivamente frente al cuidado de su salud.</p>	<p>Programa de prevención y mitigación del Covid-19.</p>



ISO 9001:2015
RAM-001/001 V0 16/03/2020



NIT: 890000464-3

Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional
Dirección

<u>Lección aprendida</u>	¿Qué proceso, actividad o proyecto de su dependencia impacta?
Describala: El Cambio de la forma como se capacitan a los funcionarios de Preservación Virtual.	<ul style="list-style-type: none">- Programas:- Covid-19.- Emergencias- Alturas.- SG-SST.

Observaciones:

→ Para garantizar la eficiencia del SG-SST, se debe garantizar que el personal debe ser de planta.

Proyecto y elaboró: Lina María Cruz López, Profesional universitaria DAFI *



IC-779-1
R-AM-SGI-001 V6 16/03/2020



NIT: 890000464-3

Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional

Dirección

APRENDIZAJE ORGANIZACIONAL

Buenas prácticas y lecciones aprendidas eficientes

Misión Institucional Alcaldía de Armenia, 2020-2023:

"La Alcaldía de Armenia es una entidad eficiente que se rige por el diseño, control y seguimiento de sus metas y sus indicadores, que apuntan a la atención de las necesidades básicas de sus habitantes; que invierte los recursos de manera eficaz; que tiene una estructura moderna con personal técnicamente preparado y con calidades humanas, presto a atender los requerimientos que la población, la Constitución y la Ley demandan, bajo principios de Transparencia, Participación Comunitaria y Eficiencia."

Fecha: 26 de octubre de 2022

Gestor del conocimiento y la innovación: Claudia María Botero

Dependencia: Secretaria de Tránsito y Transporte

Correo electrónico: Transito@armenia.gov.co

EFICIENTE: Capacidad para realizar o cumplir adecuadamente una función.

"Una administración pública eficiente, es el resultado de un talento humano fortalecido, a través de procesos de aprendizaje organizacional dinámicos y documentados"

<u>Buena práctica</u>	¿Qué proceso, actividad o proyecto de su dependencia impacta?
<p><i>Descríbala</i></p> <p>Tratamiento a PQRSD Debido a la falta de seguimiento y control a las respuestas de las solicitudes de información por parte de los usuarios, la secretaria asigno un funcionario de apoyo para sondear todos los procesos y por medio de un semáforo de tiempo de vencimiento a PQRSD le informa a los funcionarios sobre las solicitudes próximas a vencerse, esta actividad ha impactado positivamente en la disminución de términos de respuesta y vencidos en el sistema OX.</p>	<p>Todas las actividades del proceso 10 Transito y movilidad.</p>



Santa Ana, Armenia

permite definir los rangos que le fueron asignados a cada agente para entrega de comprenderás, igualmente se le envía al comandante un oficio donde se certifica que comparendos fueron entregados por los agentes.

Desde el grupo operativo representados por el comandantes se implementó otro formato de minuta por agente de tránsito donde se incluye los comparendos que este realiza y se escanea el comparendo realizado, generando una doble copia del mismo debido que desde el área de archivo también se escanea cada comparendo

Observaciones:

Agradeciendo el acompañamiento brindado a los gestores de conocimiento con el objetivo de evitar la fuga de conocimiento y documentar las diferentes acciones en busca de la mejora continua.

Agradeciendo la atención prestada

Cordialmente,


Daniel Jaime Castaño Calderón
Secretario de Tránsito y Transporte

Proyecto y Elaboro: John Edison Calderón- Contratista Setta ✱
Revisó: Valentina Buritica- Contratista Setta



ISO 9001:2015
ISO 14001:2015



NIT: 890000464-3

Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional
Dirección

APRENDIZAJE ORGANIZACIONAL

Buenas prácticas y lecciones aprendidas eficientes

Misión Institucional Alcaldía de Armenia, 2020-2023:

"La Alcaldía de Armenia es una entidad eficiente que se rige por el diseño, control y seguimiento de sus metas y sus indicadores, que apuntan a la atención de las necesidades básicas de sus habitantes; que invierte los recursos de manera eficaz; que tiene una estructura moderna con personal técnicamente preparado y con calidades humanas, presto a atender los requerimientos que la población, la Constitución y la Ley demandan, bajo principios de Transparencia, Participación Comunitaria y Eficiencia."

Fecha: 26 de octubre de 2022

Gestor del conocimiento y la innovación: Luz Adriana Hernández Salazar

Dependencia: Departamento Administrativo de Control Interno

Correo electrónico: luzanana@gmail.com , controlinterno@armenia.gov.co

EFICIENTE: Capacidad para realizar o cumplir adecuadamente una función.

"Una administración pública eficiente, es el resultado de un talento humano fortalecido, a través de procesos de aprendizaje organizacional dinámicos y documentados"

<u>Buena práctica</u>	¿Qué proceso, actividad o proyecto de su dependencia impacta?
<p>1. Una Buena Práctica adoptada por el Departamento Administrativo de Control Interno es la elaboración y el cumplimiento del cronograma de actividades para cada vigencia, donde se planea las Auditorias, seguimientos y la presentación de los respectivos informes, el cual es aprobado por Comité Institucional de Coordinación de Control Interno CICCI, y después es remitido a cada uno de los procesos para su conocimiento y fines pertinentes.</p>	<p>Esta Buena Práctica impacta no solo las actividades de nuestro proceso, sino, la planeación de los demás procesos de la Administración Central.</p>

ESPA
TODAS



ARM 004 001 V0: 16/03/2020



Nit: 890000464-3

Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional
Dirección

2. *Otra buena práctica que se está llevando a cabo es respecto al diligenciamiento de los Planes de Mejoramientos que deben elaborar las Dependencias involucradas en una Auditoría.*

Antes de la suscripción del Plan de Mejoramiento por parte del Señor Alcalde y los Secretarios y / o Directores involucrados en la auditoría, y publicación en la página web de la alcaldía, se hace un análisis de las acciones de mejora propuestas, por parte de Control Interno, con el fin de valorar la efectividad de las actividades a realizar de no ser efectivas se hace el ajuste pertinente, con el fin de mitigar las causas que dieron origen al hallazgo.

Esta acción impacta a todos los procesos involucrados en las Auditorías, ya que un buen planteamiento de las acciones propuestas, evita reincidir en la ocurrencia de los hallazgos

ES PA
TODAS



R 422 SGA 001 V6 16/03/2022



Nit: 890000464-3

Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional
Dirección

<u>Lección aprendida</u>	¿Qué proceso, actividad o proyecto de su dependencia impacta?
1. Una Lección Aprendida ha sido cuando llegan los requerimientos de los Entes de Control (Contraloría Municipal y General de la república, Procuraduría General de la Nación) no solo se envía el oficio a las diferentes dependencias involucradas, se hacen llamadas recordándoles los plazos perentorios para el reporte de la información, sino, también se realiza visita por parte de la profesional encargada a los enlaces designados en cada dependencia cuando se requiera	Esta lección aprendida nos impacta en la actividad de presentación de informes, ya que es la manera de dar cumplimiento a los Entes de Control y evitar las posibles sanciones que puede acarrear un incumplimiento, afectando al Señor Alcalde y/o a los Directivos.

Observaciones:

Esta lección aprendida se empezó a llevar a cabo debido a la falta de compromiso de los funcionarios y / o contratistas responsables de entregar la información de manera oportuna y eficaz

Atentamente,

José Alejandro Guevara
Director

Proyectó y Elaboró: Luz Adriana Hernández S., Gestora del Conocimiento

Revisó: José Alejandro Guevara, Director

Proyecto y elaboró: Lina María Cruz López, Profesional universitaria DAFI

ES PA
TODAS



M. AM 003-001 SB 16/03/2020



NIT: 890000464-3

Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional

Dirección

APRENDIZAJE ORGANIZACIONAL

Buenas prácticas y lecciones aprendidas eficientes

Misión Institucional Alcaldía de Armenia, 2020-2023:

"La Alcaldía de Armenia es una entidad eficiente que se rige por el diseño, control y seguimiento de sus metas y sus indicadores, que apuntan a la atención de las necesidades básicas de sus habitantes; que invierte los recursos de manera eficaz; que tiene una estructura moderna con personal técnicamente preparado y con calidades humanas, presto a atender los requerimientos que la población, la Constitución y la Ley demandan, bajo principios de Transparencia, Participación Comunitaria y Eficiencia."

Fecha: 26 de octubre de 2022.

Gestor del conocimiento y la innovación: Eddier Mejía, Sandra Milena Ceballos y Martha Hoyos.

Dependencia: Secretaría de Hacienda

Correo electrónico impuestosvarios@armenia.gov.co, scebaldos@armenia.gov.co y ejecucionesfiscalsnotificaciones@armenia.gov.co

EFICIENTE: Capacidad para realizar o cumplir adecuadamente una función.

"Una administración pública eficiente, es el resultado de un talento humano fortalecido, a través de procesos de aprendizaje organizacional dinámicos y documentados"

<u>Buena práctica</u>	¿Qué proceso, actividad o proyecto de su dependencia impacta?
<p><i>Describala</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ <i>Con respecto a las políticas de MIPG y apuntado hacia un buen sistema de Gestión de calidad se socializa a los funcionarios de la Sub Secretaria de Catastro la plataforma estratégica de la Alcaldía Municipal de Armenia con la finalidad de promover los lineamientos establecidos.</i> ✓ <i>En el equipo de presupuesto se tiene un grupo de WhatsApp en el que el jefe asigna las tareas que se tienen pendientes.</i> 	<p>Todos los procesos, subprocesos y actividades ya que el sistema de gestión se encuentra presente en todas las actividades.</p> <p>Funcionarios del proceso de presupuesto.</p>



NO 798-1 CO 30729-1
R.A.M-501-001 V6 16/03/2020



NIT: 890000464-3

Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional
Dirección

<p>✓ <i>En el equipo de presupuesto se tiene un cronograma establecido para el cumplimiento de las metas propuestas.</i></p>	<p>Funcionarios del proceso de presupuesto.</p>
--	---

<u>Lección aprendida</u>	¿Qué proceso, actividad o proyecto de su dependencia impacta?
<p><i>Describala</i></p> <p>✓ <i>Autocontrol aplicado a la trazabilidad de los PRSD radicados por competencia al proceso, se realiza mediante la revisión de intranet diariamente por medio de un funcionario encargo exclusivamente al cual se le notifica la cantidad de PQRSD que ingresan nuevos y de esta forma se arma una carpeta y esta relación se pasa al jefe de conservación catastral con el fin de que ella direcciona apropiadamente según la naturaleza del estado de la solicitud.</i></p>	<p>Funcionarios de la Sub secretaria de Catastro.</p>

Observaciones:

Proyecto y elaboró: Lina María Cruz López, Profesional universitaria DAFI *



NO. FTS 1 CO. 80799-1
R. AM 651-001 V6 16/03/2020





Nit: 890000464-3

Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional
Dirección

APRENDIZAJE ORGANIZACIONAL

Buenas prácticas y lecciones aprendidas eficientes

Misión Institucional Alcaldía de Armenia, 2020-2023:

"La Alcaldía de Armenia es una entidad eficiente que se rige por el diseño, control y seguimiento de sus metas y sus indicadores, que apuntan a la atención de las necesidades básicas de sus habitantes; que invierte los recursos de manera eficaz; que tiene una estructura moderna con personal técnicamente preparado y con calidades humanas, presto a atender los requerimientos que la población, la Constitución y la Ley demandan, bajo principios de Transparencia, Participación Comunitaria y Eficiencia."

Fecha: 24/10/2022

Gestor del conocimiento y la innovación: Gonzalo Garzón Díaz

Dependencia: Secretaría TIC

Correo electrónico: ggarzon@armenia.gov.co

EFICIENTE: Capacidad para realizar o cumplir adecuadamente una función.

"Una administración pública eficiente, es el resultado de un talento humano fortalecido, a través de procesos de aprendizaje organizacional dinámicos y documentados"

<u>Buena práctica</u>	¿Qué proceso, actividad o proyecto de su dependencia impacta?
Trabajo en equipo	Impacta en los dos procesos y en todas las actividades de la secretaría.
Honestidad, solidaridad, respeto, actitud	Son valores que impactan en toda la secretaría.
Compañerismo	Circunstancia que apoya todas las actividades de los dos procesos.
Actitud positiva	Favorece el desarrollo de todas las actividades de los procesos



N.º 189-1 02/11/2018-1
R-AM-5/01-001 V6 16/03/2020



NIT: 890000464-3

Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional
Dirección

Cumplimiento	Como buena práctica impacta la eficiencia de la dependencia y todas sus actividades.
<u>Lección aprendida</u>	¿Qué proceso, actividad o proyecto de su dependencia Impacta?
Las personas felices realizan mejor sus labores.	Esta lección Impacta los dos procesos que conforman la secretaría TIC.
Toda persona siempre tiene algo para aportar.	Impacta en todo proceso de la secretaría.
No dejar acumular trabajo.	Facilita la presentación de informes y la gestión de toda la secretaría.
No cometer los mismos errores	Agiliza el desempeño de todas las actividades del proceso.

Observaciones: De acuerdo con las lecciones aprendidas, es muy difícil adelantar gestiones pertinentes en todas las actividades que conforman los procesos de la secretaría TIC, en razón a que el personal de planta somos solo cuatro funcionarios incluido en secretario de despacho, y se cuenta con más de cien (100) contratistas que tienen bastante rotación, así las cosas es muy difícil mantener una eficiencia en la actuación de las actividades de los procesos que conforman la Secretaría TIC.

Cordialmente,


Giovanny Zambrano Londoño
Secretario TIC

Proyectó y elaboró: Gonzalo Garzón Díaz-Profesional Especializado
Revisó: Giovanny Zambrano Londoño-Secretario TIC





NIT. 890000464-3

Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional

Dirección

APRENDIZAJE ORGANIZACIONAL

Buenas prácticas y lecciones aprendidas eficientes

Misión Institucional Alcaldía de Armenia, 2020-2023:

"La Alcaldía de Armenia es una entidad eficiente que se rige por el diseño, control y seguimiento de sus metas y sus indicadores, que apuntan a la atención de las necesidades básicas de sus habitantes; que invierte los recursos de manera eficaz; que tiene una estructura moderna con personal técnicamente preparado y con calidades humanas, presto a atender los requerimientos que la población, la Constitución y la Ley demandan, bajo principios de Transparencia, Participación Comunitaria y Eficiencia."

Fecha: 26 de octubre de 2022

Gestor del conocimiento y la innovación: Juan Camilo Montoya Botero
Dependencia: Departamento Administrativo de Control Interno Disciplinario
Correo electrónico controldisciplinario@armenia.gov.co

EFICIENTE: Capacidad para realizar o cumplir adecuadamente una función.

"Una administración pública eficiente, es el resultado de un talento humano fortalecido, a través de procesos de aprendizaje organizacional dinámicos y documentados"

<u>Buena práctica</u>	¿Qué proceso, actividad o proyecto de su dependencia impacta?
<p>El Departamento Administrativo de Control Interno Disciplinario, ha realizado la mejora de las instalaciones del archivo de gestión del despacho, esto con el fin, de salvaguardar los expedientes disciplinarios y deterioro de ellos</p> <p>Por otro lado, se realizó la gestión de ejecutar la Sala de Audiencias del despacho, ya que en esta se pueden realizar las audiencias virtuales y presenciales</p>	<p>Proceso 19, Fortalecimiento de la cultura de prevención respecto de las actuaciones de los funcionarios de la Administración Municipal, enmarcados en la Constitución y la Ley</p>



RAM/SGI/001/VS/10/03/2020



NIT: 890000464-3

Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional
Dirección

<u>Lección aprendida</u>	¿Qué proceso, actividad o proyecto de su dependencia impacta?
El Departamento Administrativo de Control Interno Disciplinario, observó malestar en algunos quejosos, declarantes, o investigados, por la ausencia de un recinto cerrado o una oficina adecuada para la recepción de las diligencias de Ampliación y Ratificación de Queja o Informe, Declaraciones o Versiones Libres en vigencias anteriores, por lo tanto, se consideró pertinente realizarlas en la Sala de Audiencias de la Oficina,	Proceso 19, Fortalecimiento de la cultura de prevención respecto de las actuaciones de los funcionarios de la Administración Municipal, enmarcados en la Constitución y la Ley

Observaciones:

Proyecto y elaboró: Lina María Cruz López, Profesional universitaria DAFI ✨



W 729 1 CO 36749 1
R.AM-SGI-001 V6 16/03/2020



NR 890000464-3

Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional
Dirección

APRENDIZAJE ORGANIZACIONAL

Buenas prácticas y lecciones aprendidas eficientes

Misión Institucional Alcaldía de Armenia, 2020-2023:

"La Alcaldía de Armenia es una entidad eficiente que se rige por el diseño, control y seguimiento de sus metas y sus indicadores, que apuntan a la atención de las necesidades básicas de sus habitantes; que invierte los recursos de manera eficaz; que tiene una estructura moderna con personal técnicamente preparado y con calidades humanas, presto a atender los requerimientos que la población, la Constitución y la Ley demandan, bajo principios de Transparencia, Participación Comunitaria y Eficiencia."

Fecha: 26 de octubre de 2022

Gestor del conocimiento y la innovación: Lorena Mira González

Dependencia: Despacho del Alcalde

Correo electrónico: sistemadegestión@armenia.gov.co

EFICIENTE: Capacidad para realizar o cumplir adecuadamente una función.

"Una administración pública eficiente, es el resultado de un talento humano fortalecido, a través de procesos de aprendizaje organizacional dinámicos y documentados"

<u>Buena práctica</u>	¿Qué proceso, actividad o proyecto de su dependencia impacta?
<p>1. Con la finalidad de dar cumplimiento a los informes requeridos al Despacho del Alcalde, se estableció un chat de Informes, con el nivel directivo y enlaces, donde los informes que se requieran ya sean por una dependencia o ente de control que se deba dar cuenta de todos los proyectos del Alcalde, se solicita por este medio, además del correo, igualmente en los comités operativos mes a mes se les presenta el cronograma de informes que se deben presentar en su momento.</p> <p>Lo que ha servido para que los funcionarios del Despacho comprendan la importancia, la forma de entrega y memoricen las fechas</p>	<p>Proceso de Gestión Gerencial</p>

ES PA
TODAS



ARMENIA



NIT 890000464-3

Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional
Dirección

de los informes, logrando un mayor cumplimiento en la entrega de los mismos. Igualmente se ha fortalecido el trabajo en equipo.

2. Con el objeto de fortalecer los conceptos del Sistema de Gestión Integrado del Municipio de Armenia en Convenio con el DAFP se brindó una capacitación a todos los enlaces del Sistema de gestión del Modelo Integrado de Planeación y Gestión y la metodología de Evaluación. (7 de julio de 2022)

Igualmente desde el Sistema de Gestión, se realizó gestión con el ente certificador para capacitar no solo a 10 funcionarios como quedo establecido en el Contrato sino a todos los enlaces de Calidad no importando su condición (funcionario de Planta o Contratista) sin que se generara un costo adicional, logrando capacitar a 14 funcionarios de planta y 7 contratistas de la alcaldía, con una intensidad de 32 horas bajo la Norma ISO NTC 9001:2015- MIPG, donde fueron certificados como Auditores Internos de Calidad por la empresa Global Colombia Certificación.

3. Gestión Documental

Con el objeto de poder avanzar y ejecutar la transferencia documental del Despacho del Alcalde, además de tener el archivo al día y con los lineamientos establecidos por el Archivo Central, desde la Asesoría administrativa, se cuenta con el apoyo de un contratista que semanalmente ejecuta un cronograma de visitas de acompañamiento a cada una de las áreas del Despacho verificando el estado de los expedientes documentales y el Diligenciamiento del FUID evidenciado a través de actas, e informando en los

ESPA
TODAS



M. 0100000016 - 2020



Nit: 890000464-3

Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional
Dirección

*Comités Operativos el avance del Archivo.
Lo anterior dio como consecuencia ser la
primera dependencia en el 2021 que
realizará la transferencia documental.*

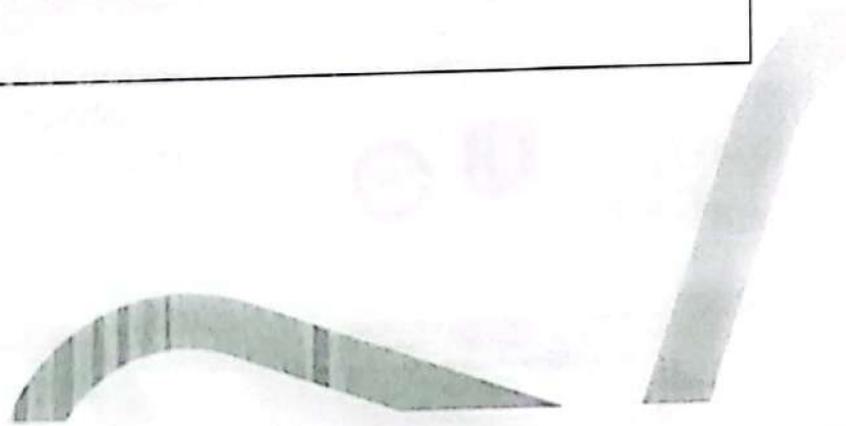
<u>Lección aprendida</u>	¿Qué proceso, actividad o proyecto de su dependencia impacta?
<p>Producto de las auditorías internas y externas se evidenció el incumplimiento, en cuanto al reporte de los contratos en los aplicativos establecidos por la normativa vigente, para lo anterior se determinó realizar un semáforo en Excel que permita a los abogados llevar un control de la publicación de los mismos.</p>	<p>Proceso de Gestión Gerencial</p>

Observaciones:

ES PA
TODAS



M. M. 19 de febrero de 2021





NIT: 890000464-3

Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional
Dirección

APRENDIZAJE ORGANIZACIONAL

Buenas prácticas y lecciones aprendidas eficientes

Misión Institucional Alcaldía de Armenia, 2020-2023:

"La Alcaldía de Armenia es una entidad eficiente que se rige por el diseño, control y seguimiento de sus metas y sus indicadores, que apuntan a la atención de las necesidades básicas de sus habitantes; que invierte los recursos de manera eficaz; que tiene una estructura moderna con personal técnicamente preparado y con calidades humanas, presto a atender los requerimientos que la población, la Constitución y la Ley demandan, bajo principios de Transparencia, Participación Comunitaria y Eficiencia."

Fecha: OCTUBRE 31 DE 2022

Gestor del conocimiento y la innovación: Gloria Mercedes Carrillo Cabanzo – profesional especializado

Dependencia: Secretaria de de Desarrollo Social

Correo electrónico desarrollosocial@armenia.gov.co

EFICIENTE: Capacidad para realizar o cumplir adecuadamente una función.

"Una administración pública eficiente, es el resultado de un talento humano fortalecido, a través de procesos de aprendizaje organizacional dinámicos y documentados"

<u>Buena práctica</u>	¿Qué proceso, actividad o proyecto de su dependencia impacta?
<ul style="list-style-type: none">• Formato de seguimiento mensual al plan de acción Que incluye datos de actividades y participantes: <p><i>Este formato permite a los encargados de los programas de la Secretaria identificar el avance mensual de las metas del plan de acción, al nivel directivo le permite realizar seguimiento detallado al cumplimiento de metas y toma acciones acorde al avance.</i></p>	Todos los programas de la Secretaria de Desarrollo Social
<ul style="list-style-type: none">• Juego de la familia <p><i>Estrategia de intervención social para prevención de violencia intrafamiliar</i></p>	Proyecto Es pa las Familias

<ul style="list-style-type: none"> • Observatorio social de ciudad: Se socializan las diferentes problemáticas o hallazgo identificados con el fin de generar intervenciones con otros programas. 	<p>Proyecto Es pa las Familias</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Incorporación Del Uso De Las TIC'S Para La Inclusión Social De La Población En Situación De Calle Estrategia digital para sistematizar información y gestión de ruta de atención La caracterización de población en situación de calle del municipio de Armenia, mediante el aplicativo que se encuentra en Intranet. El manejo del aplicativo, permite tener información más completa, actualizada y confiable respecto a la caracterización de la población en situación de calle. Así mismo, se previenen duplicidades y manejo inadecuado de la información. 	<p>Proyecto Es pa el Habitante en situación de calle</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Implementación de la estrategia "Equipos Cuyabros" contacto activo en calle, ha permitido establecer mayor cobertura en la atención a población en situación de calle directamente en campo, que para este caso es la calle. Así mismo, permite brindar la oferta institucional a un número mayor de ciudadanos que no viven en calle, pero hacen parte del gran sistema al que se sensibiliza de forma permanente respecto al fenómeno social de habitanza en calle. 	<p>Proyecto Es pa el Habitante en situación de calle</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Comité Municipal de Madres Líderes Mecanismo que busca la participación de las familias en lo local y comunitario, donde se desarrollan contenidos que incidan en el mejoramiento de sus condiciones de vida, sirven de enlace con los beneficiarios a nivel municipal. 	<p>Programas Sociales Pa' las Familias vulnerables de Armenia -Familias en Acción y Jóvenes en Acción, Red Unidos</p>

<ul style="list-style-type: none"> • Gestión de pagos de Colombia Mayor: mensualmente se comparten las fechas de pago a través de las diferentes plataformas de comunicación de la Administración municipal, grupos de adulto mayor, Centros de Bienestar del Adulto Mayor (CBA), Centros Vida (CV), Instancias de participación y se socializa el balance del programa ante el Consejo Municipal de Atención al Adulto mayor. • Fortalecer los grupos de adulto mayor, instancias de participación, CBA y CV: mensualmente se brinda acompañamiento y seguimiento brindando estrategias de garantía de derechos de las personas mayores. Así mismo, se acompaña a través de jornadas, talleres, encuentros, capacitaciones tanto a población adulto mayor como a líderes de grupos de adulto mayor. • 	<p>Es Pa' los Adultos Mayores – Atención Integral a la Vejez.</p> <p>Pa' un envejecimiento y vejez dignos CBA - CV</p>
---	--

Cr 15 No 15-28, Armenia Q – CAM Piso 2, C. P. 630004
 Tel-(5) 7417100 Ext 221, Línea 018000 189264
 fortalecimiento@armenia.gov.co



Nit: 890000464-3

Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional
 Dirección

<u>Lección aprendida</u>	¿Qué proceso, actividad o proyecto de su dependencia impacta?
<ul style="list-style-type: none"> • Sistematizar la información con enfoque diferencial: <i>Hemos identificado que se requiere mantener la información sistematizada para el reporte oportuno y ágil de los informes.</i> 	<p><i>Todos los programas de la Secretaria de Desarrollo Social</i></p>
<ul style="list-style-type: none"> • Inducción periódica a personal contratista por rotación de personal <i>Periódicamente se realiza inducción al personal contratista para socializar generalidades de la dependencia</i> 	<p><i>Todos los programas de la Secretaria de Desarrollo Social</i></p>

<p>Difundir los pagos a la población beneficiaria del subsidio de adulto mayor: abordar a toda la población beneficiaria para evitar bloqueos por no cobros.</p>	<p>Es Pa´ los Adultos Mayores – Atención Integral a la Vejez.</p> <p>Pa´ un envejecimiento y vejez dignos CBA - CV</p>
<p><i>Buscar recursos para financiación de proyectos en beneficio de la población en situación de calle, ante diversos entes, como por ejemplo el Ministerio de Justicia y del Derecho, puede optimizar la atención integral sin depender del presupuesto municipal.</i></p>	<p><i>Proyecto Es pa el Habitante en situación de calle</i></p>
<ul style="list-style-type: none"> • <i>Atención a usuarios con enfoque diferencial.</i> • <i>Atención a los requerimientos de los usuarios que acuden a la ventanilla de atención de la secretaría de desarrollo social con respeto y buscando dar solución a las inquietudes sobre las necesidades de la población con discapacidad.</i> 	<p><i>El proyecto "Es Pa´ las personas con discapacidad"</i></p>

Observaciones:

Proyecto y elaboró: Lina María Cruz López, Profesional universitaria DAFI