

VI 2026



BUENAS PRÁCTICAS Y LECCIONES APRENDIDAS 2026

Gestión del Conocimiento y la Innovación

Alcaldía de Armenia



ALCALDÍA DE ARMENIA

FORMATO DE BUENAS PRÁCTICAS

Gestión del Conocimiento y la Innovación – Alcaldía de Armenia

INSTRUCCIONES

• Este formato debe ser diligenciado por cada dependencia de la Alcaldía de Armenia para identificar y documentar buenas prácticas que puedan ser compartidas, replicadas o fortalecidas.

• Se contemplan tres categorías: (A) Buenas Prácticas en General, (B) Buenas Prácticas de Procesos de Evaluación y Seguimiento de Proyectos y (C) Lecciones Aprendidas.

• Registre información concreta, verificable y suficiente para comprender la práctica, sus resultados y su aporte a la gestión institucional.

SECCIÓN A — BUENAS PRÁCTICAS EN GENERAL

CAMPO	INFORMACIÓN A DILIGENCIAR
Nombre de la práctica:	SEGUIMIENTO A LOS PLANES DE MEJORAMIENTO DERIVADOS DE LA AUDITORÍA INTERNA DE CALIDAD DEL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE BIENES Y SUMINISTROS.
Objetivo:	REALIZAR SEGUIMIENTO A LAS ACCIONES ESTABLECIDAS EN LOS PLANES DE MEJORAMIENTO DERIVADOS DE LOS RESULTADOS DE LA AUDITORÍA INTERNA DE CALIDAD, CON EL FIN DE VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS, IDENTIFICAR AVANCES Y DIFICULTADES, PROMOVER LA MEJORA CONTINUA DE LOS PROCESOS Y CONTRIBUIR AL MANTENIMIENTO Y FORTALECIMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD, DE ACUERDO CON LOS REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001:2015.
Descripción:	EL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE BIENES Y SUMINISTROS DESARROLLA ACTIVIDADES DE SEGUIMIENTO Y CONTROL A LOS PLANES DE MEJORAMIENTO FORMULADOS A PARTIR DE LOS HALLAZGOS Y OPORTUNIDADES DE MEJORA IDENTIFICADOS EN LA AUDITORÍA INTERNA DE CALIDAD. ESTAS ACTIVIDADES COMPRENDEN LA REVISIÓN DE LAS ACCIONES CORRECTIVAS Y DE MEJORA PROPUESTAS, LA VERIFICACIÓN DE LOS RESPONSABLES Y PLAZOS ESTABLECIDOS, LA RECOPILACIÓN Y REVISIÓN DE EVIDENCIAS Y EL MONITOREO DEL AVANCE DE LAS ACTIVIDADES.
Resultados obtenidos:	FORTALECIMIENTO DEL CONTROL Y SEGUIMIENTO DE LOS PLANES DE MEJORAMIENTO DERIVADOS DE LA AUDITORÍA INTERNA DE CALIDAD; IDENTIFICACIÓN DEL ESTADO DE AVANCE DE LAS ACCIONES COMPROMETIDAS; ORGANIZACIÓN Y VERIFICACIÓN DE LAS EVIDENCIAS QUE SOPORTAN

	SU CUMPLIMIENTO; DETECCIÓN OPORTUNA DE RETRASOS O DIFICULTADES; Y GENERACIÓN DE INFORMACIÓN PARA LA TOMA DE DECISIONES ORIENTADAS AL MEJORAMIENTO DEL PROCESO.
Impacto en la ciudadanía:	N/A
Estado (En ejecución / Finalizada):	EN EJECUCIÓN.
Responsable:	CONTRATISTA ENLACE CON EL SISTEMA DE GESTIÓN, COMITÉ OPERATIVO.
Fecha de inicio:	SEPTIEMBRE 14 DE 2026

SECCIÓN B — BUENAS PRÁCTICAS DE PROCESOS DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO DE PROYECTOS

Esta sección está destinada a identificar y documentar buenas prácticas relacionadas con la evaluación y el seguimiento de proyectos, especialmente aquellas que permitan mejorar el control, la medición de avances, la toma de decisiones, la identificación oportuna de riesgos y el cumplimiento de los objetivos establecidos.

CAMPO	INFORMACIÓN A DILIGENCIAR
Nombre de la práctica:	OPTIMIZACIÓN PROCESO EXPEDICIÓN CERTIFICADOS LABORALES DE CONTRATISTAS
Proyecto(s) o proceso(s) al que aplica:	GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVO
Objetivo del proceso de evaluación y seguimiento:	AGILIZAR LA ELABORACIÓN Y ENTREGA DE CERTIFICADOS AL SOLICITANTE
Descripción de la práctica:	N/A
Metodología / mecanismos de evaluación y seguimiento:	DADO A LA NO IMPLEMENTACIÓN NO HA SIDO POSIBLE EFECTUAR EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

Indicadores, herramientas o evidencias utilizadas:	N/A
Resultados y mejoras obtenidas:	N/A
Impacto / valor agregado:	N/A
Responsable:	N/A
Estado (En ejecución / Finalizada):	A LA FECHA NO SE HA IMPLEMENTADO

SECCIÓN C — LECCIONES APRENDIDAS

Esta sección permite documentar experiencias relevantes de un proyecto o proceso, identificando qué ocurrió, qué se esperaba, qué se aprendió y cómo ese aprendizaje puede aplicarse en futuras actuaciones. Las lecciones aprendidas pueden corresponder tanto a situaciones que generaron dificultades como a experiencias exitosas que sea conveniente replicar.

CAMPO	INFORMACIÓN A DILIGENCIAR
Proyecto / Proceso:	13 GESTIÓN ADMINISTRATIVA
Situación vivida:	DENTRO DE LAS ACTIVIDADES DESARROLLADAS POR EL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE BIENES Y SUMINISTROS, CONSIDERANDO SU PAPEL COMO PROCESO DE APOYO PARA EL FUNCIONAMIENTO DE LAS DIFERENTES DEPENDENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL, SE RECONOCEN DIVERSAS SITUACIONES EN LAS DIFERENTES ÁREAS TALES COMO: LA GESTIÓN DE SERVICIOS GENERALES, LA ADQUISICIÓN Y SUMINISTRO DE BIENES Y SERVICIOS, EL CONTROL DE INVENTARIOS, LA ADMINISTRACIÓN Y CONSERVACIÓN DE LOS BIENES MUEBLES E INMUEBLES Y LA GESTIÓN CONTRACTUAL LAS CUALES REQUIEREN UNA ADECUADA PLANIFICACIÓN, COORDINACIÓN, DOCUMENTACIÓN Y SEGUIMIENTO ENCAMINADAS AL CUMPLIMIENTO DE LAS METAS ESTABLECIDAS EN EL PLAN DE ACCIÓN.

¿Qué se esperaba?	FORTALECER EL DESEMPEÑO INTEGRAL DEL PROCESO MEDIANTE LA IMPLEMENTACIÓN EFECTIVA DE LAS ACTIVIDADES EL SEGUIMIENTO OPORTUNO AL CUMPLIMIENTO DE LAS METAS. ASIMISMO, SE BUSCABA CONTRIBUIR A LA PRESTACIÓN EFICIENTE Y OPORTUNA DE LOS SERVICIOS DE APOYO, GARANTIZAR UNA ADECUADA ADMINISTRACIÓN Y CONTROL DE LOS RECURSOS PÚBLICOS, MEJORAR LA ARTICULACIÓN CON LAS DEPENDENCIAS Y MANTENER INFORMACIÓN DOCUMENTADA QUE PERMITIERA EVIDENCIAR LA EJECUCIÓN DE LAS ACTIVIDADES Y EL CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS APLICABLES.
¿Qué ocurrió realmente?	SE IDENTIFICÓ LA NECESIDAD DE MANTENER ACTUALIZADA LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA, CONTROLAR LOS COMPROMISOS ESTABLECIDOS Y EVALUAR LA EFICACIA DE LAS ACCIONES IMPLEMENTADAS, TENIENDO EN CUENTA QUE LAS ACTIVIDADES DEL DEPARTAMENTO INCIDEN TRANSVERSALMENTE EN EL FUNCIONAMIENTO DE LAS DEMÁS DEPENDENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL.
Lección aprendida:	SE RECONOCE QUE LA ADECUADA ADMINISTRACIÓN DE LOS RECURSOS FÍSICOS Y MATERIALES, LA PRESTACIÓN OPORTUNA DE LOS SERVICIOS GENERALES, EL CONTROL DE LOS INVENTARIOS, LA CONSERVACIÓN DE LOS BIENES INMUEBLES Y EL DESARROLLO DE LA GESTIÓN CONTRACTUAL DEPENDEN DE LA CLARIDAD EN LAS RESPONSABILIDADES, EL CUMPLIMIENTO DE LOS PROCEDIMIENTOS, LA TRAZABILIDAD DE LAS ACTUACIONES Y LA DISPONIBILIDAD DE EVIDENCIAS VERIFICABLES. POR TRATARSE DE UN PROCESO DE APOYO TRANSVERSAL, LAS ACCIONES DEBEN ORIENTARSE NO SOLO AL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS, SINO TAMBIÉN A RESPONDER DE MANERA EFICIENTE A LAS NECESIDADES DE LAS DEPENDENCIAS USUARIAS Y A CONTRIBUIR AL FUNCIONAMIENTO ADECUADO DE LA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL.
Aplicabilidad futura:	LA ARTICULACIÓN ENTRE LOS RESPONSABLES DE LAS DIFERENTES ACTIVIDADES DEL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO, FORTALECIENDO LA PLANIFICACIÓN DE LAS NECESIDADES DE BIENES Y SERVICIOS POR MEDIO DE LA GESTIÓN PREVENTIVA Y MEJORA CONTINUA. FORTALECER LA

	ADMINISTRACIÓN DE LOS RECURSOS PÚBLICOS Y CONTRIBUIR A UNA ATENCIÓN OPORTUNA Y ADECUADA DE LOS REQUERIMIENTOS DE LAS DEPENDENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL DE ARMENIA.
Responsable:	CLAUDIA MILENA ARIAS AGUDELO DIRECTORA DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO