

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

Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional (DAFI). Documento unificado de los procesos 11 Servicio de Atención al Ciudadano, 12 Talento Humano y 21 Sistema de Gestión Integrado.

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

Práctica A1 (Proceso 11 - Servicio de Atención al Ciudadano). Radicación asistida de PQRSD

CAMPO	INFORMACIÓN A DILIGENCIAR
Nombre de la práctica:	Orientación y asistencia para la radicación electrónica de PQRSD
Objetivo:	Facilitar el acceso de la ciudadanía a la radicación de PQRSD dirigidas a las dependencias de Tránsito y Educación, mediante la orientación y asistencia en el uso de sus propios dispositivos electrónicos, procurando reducir desplazamientos innecesarios.
Descripción:	El equipo de Servicio y Atención al Ciudadano brinda orientación y asistencia a los ciudadanos que requieren presentar PQRSD ante las dependencias de Tránsito y Educación, apoyándolos en el proceso de radicación electrónica desde sus propios dispositivos. Esta práctica permite orientar al ciudadano hacia los canales disponibles y facilitar la presentación de sus solicitudes, de acuerdo con las competencias de cada dependencia.
Resultados obtenidos:	Se dispone de una alternativa de orientación y asistencia que facilita a los ciudadanos la presentación de sus solicitudes por medios electrónicos y contribuye a disminuir la necesidad de desplazarse exclusivamente para realizar la radicación, cuando esta puede efectuarse por dichos medios.
Impacto en la ciudadanía:	Facilita el acceso a los canales institucionales de radicación, promueve el uso de herramientas digitales y contribuye a una atención más accesible y eficiente.

Estado (En ejecución / Finalizada):	En ejecución
Responsable:	Equipo de Servicio y Atención al Ciudadano (SAC).
Fecha de inicio:	Marzo 2026

Práctica A2 (Proceso 11 - Servicio de Atención al Ciudadano). Actualización del protocolo de atención

CAMPO	INFORMACIÓN A DILIGENCIAR
Nombre de la práctica:	Actualización y fortalecimiento del Protocolo de Servicio y Atención al Ciudadano.
Objetivo:	Actualizar las orientaciones y los procedimientos institucionales para fortalecer la prestación del servicio y unificar los criterios de atención a la ciudadanía.
Descripción:	Durante la vigencia 2026, se realizó la actualización del Protocolo de Servicio y Atención al Ciudadano, incorporando ajustes orientados al fortalecimiento de los procedimientos de atención.
Resultados obtenidos:	Se obtuvo una versión actualizada del protocolo, socializada y aprobada en el Comité Operativo, como instrumento de orientación para la prestación del servicio.
Impacto en la ciudadanía:	Contribuye a fortalecer la organización de la atención, la claridad de los procedimientos y la aplicación de criterios institucionales en la orientación y gestión de las solicitudes ciudadanas.
Estado (En ejecución / Finalizada):	Finalizado, respecto a la actividad de actualización y aprobación.
Responsable:	Equipo de Servicio y Atención al Ciudadano (SAC).
Fecha de inicio:	Pendiente de normalización.

Práctica A3 (Proceso 21 - Sistema de Gestión Integrado). Auditorías internas de calidad y seguimiento a los planes de mejoramiento

CAMPO	INFORMACIÓN A DILIGENCIAR

Nombre de la práctica:	Auditorías Internas de Calidad de forma periódica y Mecanismos de seguimiento a los planes de mejoramiento derivados de las auditorías.
Objetivo:	Las auditorias internas tienen como objetivo evaluar de manera sistemática e independiente si los procesos de una organización cumplen con los requisitos establecidos, como normas de calidad, procedimientos internos y requisitos legales, y verificar si son eficaces, así como promover la mejora continua. El objetivo de contar con mecanismos de seguimiento a los planes de mejoramiento es garantizar que las acciones correctivas y de mejora formuladas como resultado de las auditorías internas sean implementadas de manera oportuna, efectiva y verificable, permitiendo evaluar el cumplimiento de los compromisos, identificar desviaciones y riesgos, y asegurar el mejoramiento continuo de los procesos.
Descripción:	Las auditorías internas se realizaron a los 21 procesos de la Alcaldía de Armenia en un solo ciclo.
Resultados obtenidos:	Como resultado de las auditorias internas se obtvieron: Fortalezas: 51 Oportunidades de Mejora: 103 No Conformidades: 46
Impacto en la ciudadanía:	Mejor calidad de los servicios públicos - Mayor transparencia en la gestión pública - Uso más eficiente de los recursos públicos
Estado (En ejecución / Finalizada):	La auditorías se encuentran finalizadas y los planes de mejoramiento se encuentran en ejecución.
Responsable:	Todas las Dependencias
Fecha de inicio:	Abril 07-2026

Práctica A4 (Proceso 12 - Talento Humano). Retroalimentación y orientación para el diligenciamiento de formatos

CAMPO	INFORMACIÓN A DILIGENCIAR

Nombre de la práctica:	Retroalimentación y orientación para el adecuado diligenciamiento de formatos en el Departamento Administrativo de fortalecimiento Institucional.
Objetivo:	Fortalecer el adecuado diligenciamiento de los formatos y la recolección de información, con el fin de garantizar la calidad, integridad y confiabilidad de los datos registrados.
Descripción:	Brindar a los servidores públicos información, orientaciones y pautas claras sobre el uso y diligenciamiento de los formatos requeridos para el desarrollo de las actividades de cada proceso. Asimismo, establecer mecanismos de retroalimentación continua y, cuando sea necesario, elaborar o actualizar instructivos que faciliten su correcta aplicación.
Resultados obtenidos:	Se busca mejorar la calidad y precisión de la información registrada, reducir errores y reprocesos en el diligenciamiento de los formatos y facilitar el cumplimiento de los objetivos de cada proceso.
Impacto en la ciudadanía:	Contribuye a una gestión pública más ágil, eficiente y oportuna, al mejorar la calidad de la información y optimizar el desarrollo de los procesos administrativos que respaldan la prestación de los servicios a la ciudadanía.
Estado (En ejecución / Finalizada):	En proceso
Responsable:	Líder de cada proceso
Fecha de inicio:	13 de octubre del 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:	Entrega de preventivas a las dependencias sobre PQRSD Próximas a vencer.

Proyecto(s) o proceso(s) al que aplica:	Proceso 11. Servicio de Atención al Ciudadano.
Objetivo del proceso de evaluación y seguimiento:	Promover la atención oportuna de las PQRSD mediante el envío de alertas a las dependencias responsables, con el fin de poner en su conocimiento las solicitudes pendientes y recordar la importancia de atenderlas dentro de los términos establecidos.
Descripción de la práctica:	El equipo de Servicio y Atención al Ciudadano remite preventivas diarias a las dependencias para alertar las PQRSD próximas a vencer de cada día.
Metodología / mecanismos de evaluación y seguimiento:	Descarga e impresión de archivos de PQRSD próximas a vencer y entrega diaria en las dependencias.
Indicadores, herramientas o evidencias utilizadas:	Registros de PQRSD próximas a vencer en Intraweb. Correos o comunicaciones mediante los cuales se remiten las preventivas. “cuando aplique” Relación de listados de preventivas en carpetas en el archivo SAC.
Resultados y mejoras obtenidas:	Las alertas preventivas permiten a las dependencias identificar las PQRSD próximas a vencer y realizar las gestiones necesarias para procurar su respuesta dentro de los términos establecidos.
Impacto / valor agregado:	Contribuye a fortalecer la comunicación entre el SAC y las dependencias, promoviendo la gestión oportuna de las PQRSD y la prevención de posibles vencimientos de los términos de respuesta.
Responsable:	Equipo de Servicio y Atención al Ciudadano (SAC).
Estado (En ejecución / Finalizada):	Gestión diaria finalizada

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:	Proceso 11. Servicio de Atención al Ciudadano.
Situación vivida:	En el marco de una auditoría externa se identificó la importancia de fortalecer el seguimiento general de las PQRSD, con el fin de contar con mayor información sobre su estado, trazabilidad y aspectos relacionados con las respuestas emitidas por las dependencias.
¿Qué se esperaba?	Contar con mecanismos que permitieran realizar seguimiento general a las PQRSD registradas en Intraweb, verificar aspectos de las respuestas e identificar situaciones que requirieran atención o mejora.
¿Qué ocurrió realmente?	A partir de la situación identificada, se fortaleció el seguimiento general de las PQRSD por parte del SAC y se incorporaron en el Protocolo de Servicio y Atención al Ciudadano criterios para revisar el estado de las solicitudes, aspectos de las respuestas y sus evidencias, así como para generar alertas o reportes cuando corresponda.
Lección aprendida:	La importancia de contar con criterios definidos para el seguimiento general de las PQRSD permite fortalecer la trazabilidad de las solicitudes, identificar oportunamente situaciones que requieren atención y generar información útil para promover mejoras en la gestión institucional, sin asumir las responsabilidades propias de las dependencias competentes.
Aplicabilidad futura:	Mantener y fortalecer el seguimiento general de las PQRSD mediante la aplicación de los criterios establecidos en el protocolo, la revisión de los registros disponibles en Intraweb y la generación de alertas o reportes que contribuyan a identificar oportunidades de mejora.
Responsable:	Equipo de Servicio y Atención al Ciudadano (SAC).