

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:	Conciliación al Barrio: Gestión Pacífica de Conflictos en las Inspecciones de Convivencia y Paz.
Objetivo:	Facilitar acuerdos voluntarios y formales entre ciudadanos mediante audiencias de conciliación expeditas, restableciendo la sana convivencia y evitando la saturación de los despachos judiciales o el uso de la fuerza pública.
Descripción:	Es un modelo de justicia de proximidad donde los Inspectores de Convivencia y Paz actúan como terceros neutrales y calificados. Ante querellas por comportamientos contrarios a la convivencia (como **ruido excesivo, humedades, mascotas, uso de áreas comunes o riñas verbales**), la Inspección cita a las partes a una audiencia formal. Allí se escuchan los argumentos, se proponen soluciones concertadas y se firma un **Acta de Conciliación**, la cual tiene efectos legales de cosa juzgada (obligatorio cumplimiento).
Resultados obtenidos:	• **Reducción del tiempo de respuesta**, resolviendo los casos de convivencia en un promedio de 5 a 10 días hábiles. • **Descongestionamiento del 40%** en los despachos judiciales locales al tramitar los conflictos por la vía de policía. • Alta tasa de cumplimiento, logrando que el **80% de las actas firmadas** se respeten sin necesidad de imponer multas o sanciones posteriores.
Impacto en la ciudadanía:	• **Solución definitiva y legal:** El ciudadano obtiene un documento con respaldo jurídico que garantiza que su vecino cumplirá lo pactado. • **Prevención de la violencia:** Se frena el ciclo del conflicto (evitando que un reclamo por ruido termine en una agresión física o una tragedia). • **Cultura de legalidad y diálogo:** Se enseña a la comunidad que las diferencias se resuelven conversando bajo normas claras, mejorando el entorno y la tranquilidad del barrio.

Estado (En ejecución / Finalizada):	**En ejecución:** El servicio de audiencias de conciliación y resolución de querellas en las Inspecciones de Convivencia y Paz es un proceso permanente y sistemático que se ejecuta día a día para mantener el orden público y la convivencia ciudadana.
Responsable:	Inspectores de Convivencia y Paz
Fecha de inicio:	Enero 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:	"Tablero de Control para la Convivencia (TCC): Sistema Unificado de Monitoreo Dinámico de Proyectos Sociales"
Proyecto(s) o proceso(s) al que aplica:	**Proceso de Planeación Institucional** de la Secretaría de Gobierno. Específicamente aplica al seguimiento de los proyectos del Plan de Desarrollo Municipal: Intervención de Espacio Público).
Objetivo del proceso de evaluación y seguimiento:	Garantizar el cumplimiento del cronograma y metas físicas de los proyectos de convivencia, identificando desviaciones críticas en tiempo real para tomar acciones correctivas inmediatas y optimizar la asignación del presupuesto.
Descripción de la práctica:	Implementación de **comités de seguimiento técnico** donde los líderes del proyecto reportan avances sobre un tablero digital interactivo (*dashboard*). En lugar de esperar informes trimestrales en papel, la práctica obliga a realizar alertas tempranas si un proyecto social o de infraestructura comunitaria presenta retrasos superiores al 10%.
Metodología / mecanismos de evaluación y seguimiento:	• **Metodología de Marco Lógico (MML):** Alineación estricta desde los insumos hasta el impacto social final. • **Evaluación Formativa (en proceso):** Evaluaciones periodicas del estado de ejecución de las actividades en territorio.

	• **Mesas Técnicas de Sinergia:** Reuniones directas entre el equipo evaluador de la Secretaría y los ejecutores del proyecto para resolver "cuellos de botella" administrativos.
Indicadores, herramientas o evidencias utilizadas:	• **Índice de Eficiencia en Tiempos (IET):** (Días reales ejecutados / Días planeados) x 100. • **Porcentaje de Ejecución Presupuestal:** (Presupuesto Obligado / Presupuesto Asignado) x 100. • **Eficacia de Cobertura Comunitaria:** (Ciudadanos efectivamente beneficiados / Meta de población objetivo) x 100.
Resultados y mejoras obtenidas:	• **Reducción del 35% en los retrasos** en la entrega de proyectos comunitarios gracias a las alertas tempranas. • **Eficiencia presupuestal del 96%**, evitando saldos sin ejecutar al cierre del año fiscal. • Eliminación de la duplicidad de funciones entre los equipos de campo de la Secretaría.
Impacto / valor agregado:	**Transparencia y rendición de cuentas:** Al tener la información organizada y al día, la Secretaría puede entregar respuestas exactas a los entes de control (Personería, Contraloría) y a la comunidad en las audiencias de rendición de cuentas, aumentando la confianza ciudadana en la gestión pública.
Responsable:	Líder del proceso: Carlos Arturo Ramírez Hincapié Secretario de Gobierno y Convivencia
Estado (En ejecución / Finalizada):	**En ejecución** (Es un proceso transversal que se realiza permanentemente durante toda la vigencia del gobierno local).

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 de Gestión de la Convivencia Ciudadana** (Proyecto: *"Instalación de Frentes de Seguridad Local y Alarmas Comunitarias"*).
Situación vivida:	Al entregar los sistemas de alarmas comunitarias en diferentes localidades, el 60% de los dispositivos presentaron fallas de uso, falsas alarmas repetitivas o abandono por parte de los líderes barriales a los seis meses de instalados.
¿Qué se esperaba?	Que la sola entrega tecnológica de las alarmas redujera la percepción de inseguridad y empoderara a los vecinos para reaccionar coordinadamente ante el delito.
¿Qué ocurrió realmente?	Se priorizó la compra e instalación técnica de los equipos, pero **no se realizó un proceso profundo de apropiación social, capacitación ni organización comunitaria previa**. Los vecinos no sabían cuándo activar la alarma de manera correcta, lo que generó conflictos internos y que la policía desatendiera los llamados por falsas alertas.
Lección aprendida:	La tecnología en seguridad ciudadana es inútil sin Cohesión Social previa. **Ningún proyecto de convivencia tecnológica debe ser 100% técnico; debe ser al menos 70% social**. El éxito no es instalar la alarma, sino asegurar que la comunidad sepa organizarse en torno a ella.
Aplicabilidad futura:	Para los próximos presupuestos y contratos de seguridad, se condicionará la instalación física de alarmas a la aprobación obligatoria de un **ciclo previo de talleres de convivencia y protocolos de uso** con los vecinos. No se pondrá un cable hasta que el comité barrial esté conformado y capacitado.
Responsable:	**Coordinador del Programa de Seguridad y Convivencia Ciudadana** de la Secretaría. Franklin Correa Rojas