

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:	Hacienda más cerca de ti - Catastro
Objetivo:	Fortalecer el conocimiento y acceso de la comunidad a los trámites y servicios de la gestión catastral mediante espacios de acercamiento y orientación en territorio.
Descripción:	Realización de jornadas de acercamiento comunitario en barrios, gremios y diferentes espacios territoriales, en articulación con la estrategia “Hacienda Más Cerca de Ti”, orientadas a brindar orientación, socializar información y resolver inquietudes relacionadas con la gestión catastral y sus servicios.
Resultados obtenidos:	Mejora en la comunicación entre la administración municipal y la comunidad. Fortalecimiento del conocimiento ciudadano sobre los trámites y servicios catastrales. Mayor acercamiento y participación de la comunidad con la gestión catastral.
Impacto en la ciudadanía:	315 personas
Estado (En ejecución / Finalizada):	En ejecución.
Responsable:	Subsecretaria de Catastro
Fecha de inicio:	19 de febrero del 2026

SECCIÓN A — BUENAS PRÁCTICAS EN GENERAL

CAMPO	INFORMACIÓN A DILIGENCIAR
Nombre de la práctica:	Capacitaciones continuas en temáticas relacionadas con ética, integridad y lucha contra la corrupción.
Objetivo:	Fortalecer el conocimiento de los valores y normas del servicio público, su falta de apropiación, la ocurrencia de conductas indebidas o conflictos de interés, y la falta de criterios claros para la toma de decisiones.
Descripción:	Se convocó al personal para la realización de un curso virtual con la función pública – EVA, en Integridad, transparencia y lucha contra la corrupción. El 08 de mayo se impartió una capacitación en Valores del Servidor Público, en colaboración con personal de Control Interno Disciplinario, por medio de exposición magistral, de forma lúdica y práctica, se abordaron los protocolos mencionados, implementando al final una encuesta para medir la comprensión de lo expuesto e identificar necesidades de refuerzo. El 15 de mayo se impartió una capacitación en Ética Pública y Ley Penal, con énfasis en delitos contra la función pública e informáticos, y en Valores del Servidor Público, en el marco del fortalecimiento de la Política de Integridad del Municipio.
Resultados obtenidos:	Se entrega conocimiento sobre valores y la importancia de un buen actuar en la función pública. Se entregan certificados de participación del curso. Listado de asistencia del personal Gestor y Operador Catastral, registros fotográficos, informe de análisis de evaluación de aprendizaje.
Impacto en la ciudadanía:	Recibir un mejor servicio público, concientizando al servidor público que la ciudadanía es nuestra razón de ser y que merece una atención y resolución de sus requerimientos con transparencia y responsabilidad. 81 personas que participaron de las actividades.
Estado (En ejecución / Finalizada):	Finalizada
Responsable:	Subsecretaría de Catastro
Fecha de inicio:	17 de abril 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:	Estrategia de difusión digital de la información catastral.
Proyecto(s) o proceso(s) al que aplica:	Fortalecimiento del sector público catastral con enfoque multipropósito en el municipio de Armenia.
Objetivo del proceso de evaluación y seguimiento:	Identificar el nivel de conocimiento y satisfacción de la ciudadanía impactada, sobre los trámites catastrales.
Descripción de la práctica:	Implementación de estrategias de difusión catastral, ofreciendo canales que permita a la ciudadanía acceder a información sobre temas catastrales.
Metodología / mecanismos de evaluación y seguimiento:	A través de boletines, pautas, mayor presencia en redes sociales, prensa territorial y página institucional, orientadas a visibilizar la gestión desarrollada y facilitar el acceso de la comunidad a la información.
Indicadores, herramientas o evidencias utilizadas:	Mecanismos virtuales utilizados (redes sociales). Cantidad de visitas identificadas. Informe de evaluación de resultados del proceso de difusión - mensual.
Resultados y mejoras obtenidas:	Mayor interacción de la comunidad con las plataformas y redes institucionales. Mayor acceso de la comunidad a la información catastral mediante canales digitales. Incremento en la difusión de contenidos institucionales a través de medios electrónicos.
Impacto / valor agregado:	819 personas, con acceso directo a las plataformas utilizadas, que entregan información catastral.
Responsable:	Subsecretaria de Catastro
Estado (En ejecución / Finalizada):	En ejecución.

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:	Fortalecimiento del sector público catastral con enfoque multipropósito en el municipio de Armenia.
Situación vivida:	Jornadas de inducción y reinducción en: matrices del proceso 20 de gestión catastral y capacitaciones en normatividad catastra, archivística, atención al ciudadano y réplica de módulo de Calidad SIG.
¿Qué se esperaba?	Atender el desconocimiento por parte de algunas personas, sobre el proceso y procedimientos, la desactualización normativa, la falta de estandarización en la operación y las debilidades en la gestión documental y el servicio al ciudadano.
¿Qué ocurrió realmente?	Se fortalece la gestión del conocimiento, aportando al eje de MIPG – GCI; Tres, Jornadas de Inducción y Reinducción el 13 de enero, 20 de febrero del 2026 y el 16 de abril. Tema: Matrices De Riesgos, DOFA, de Procesos, Formatos Normalizados en el proceso. A su vez, dos capacitaciones: una 05 de marzo con el IGAC, relacionada con normatividad catastral, otra el 16 de abril sobre normatividad catastral, archivística. También, una réplica de conocimiento el 19 de marzo sobre el módulo de Calidad del SIG y socialización de protocolo de atención al ciudadano y peticiones anónimas.
Lección aprendida:	Aportando al conocimiento de los funcionarios y la ciudadanía, se obtiene una mejor interacción institucional y se recupera la confianza en lo público. Se impactaron 81 personas.
Aplicabilidad futura:	Incorporar mecanismos de retroalimentación para identificar y priorizar las temáticas que el personal requiera reforzar, ajustando los contenidos según sus necesidades; replicando este conocimiento al ciudadano.
Responsable:	Subsecretaría de Catastro

EVIDENCIA FOTOGRAFICA.

SECCIÓN A — BUENAS PRÁCTICAS EN GENERAL







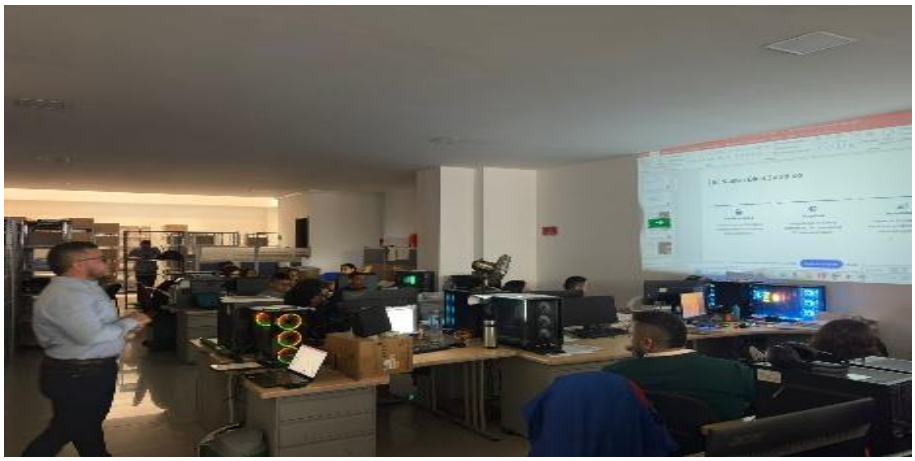




SECCIÓN B — BUENAS PRÁCTICAS DE PROCESOS DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO DE PROYECTOS







SECCIÓN C — LECCIONES APRENDIDAS

