

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:** | Coordinación de Acciones Populares |
| **Objetivo:** | Coordinar y realizar un seguimiento a las acciones populares donde el municipio de Armenia tiene intereses. |
| **Descripción:** | Desde el Departamento Administrativo Jurídico se estableció la creación de una coordinación y seguimiento del grupo de abogados que adelantan las acciones populares, a los cuales se les asignan metas y objetivos en pro del cumplimiento de sentencias con su respectivo seguimiento. |
| **Resultados obtenidos:** | Una ostensible reducción de incidentes de desacato y sanciones en contra de funcionarios de la Administración MUNICIPAL. |
| **Impacto en la ciudadanía:** | Una gestión más eficaz y eficiente en el cumplimiento de sentencias lo que se traduce en derechos y protección a la comunidad objeto de protección. |
| **Estado (En ejecución / Finalizada):** | En ejecución |
| **Responsable:** | El Departamento Administrativo Jurídico |
| **Fecha de inicio:** | 01 de enero de 2026 |

| CAMPO | INFORMACIÓN A DILIGENCIAR |
|---|---|
| **Nombre de la práctica:** | ARCHIVO DE GESTION |
| **Objetivo:** | Promover y desarrollar acciones para establecer una cultura archivística, una buena gestión documental e información útil y oportuna para la toma de decisiones y gestión eficiente de la administración. |
| **Descripción:** | -Implementar un modelo de gestión documental y administración de archivos: Ayuda a las entidades a orientar la implementación de una cultura archivística y a cumplir con la normatividad vigente.<br>-Aplicar un manual de archivo de gestión: Sería de carácter obligatorio y de manera permanente, apoyado mediante capacitaciones a los funcionarios y contratistas de la administración. |
| **Resultados obtenidos:** | -Transparencia y trazabilidad: Modificación y uso de los documentos.<br>-Optimización del espacio:  Menor almacenamiento físico gracias a la digitalización.<br>-Seguridad de la información: Minimiza los riesgos de pérdida.<br>Mayor eficiencia operativa: reducción de tiempos de búsqueda y consulta. |
| **Impacto en la ciudadanía:** | 1-Protección de los derechos documentales: Garantiza que los documentos que respaldan trámites, beneficios o decisiones administrativas se conserven y estén disponibles cuando el ciudadano lo requiera.<br>2- Mayor confianza en las instituciones: La transparencia y la eficiencia generan una percepción positiva de la administración pública, reforzando la legitimidad institucional.<br>3-Mejora en la calidad del servicio: La organización y la digitalización de los procesos reducen tiempos de respuesta, evita pérdidas documentales y mejora la experiencia del usuario en trámites y solicitudes |
| **Estado (En ejecución / Finalizada):** | En ejecución |
| **Responsable:** | CARMEN ELENA LOPEZ BARRERA<br>GESTORA DOCUMENTAL |
| **Fecha de inicio:** | Octubre del 2026 |

| CAMPO | INFORMACIÓN A DILIGENCIAR |
|---|---|
| **Nombre de la práctica:** | Atención al público en trámites de propiedad horizontal. |

| | |
|---|---|
| **Objetivo:** | Brindar atención clara, respetuosa y oportuna a los ciudadanos sobre los requisitos y procedimientos para la inscripción de los órganos de administración. Notificación en debida forma de las certificaciones y de los actos administrativos. |
| **Descripción:** | Atención presencial orientación a administradores, propietarios y ciudadanos en general sobre la radicación de solicitudes de las actas general ordinarias y del consejo de administración conforme la Ley 675 de 2001. |
| **Resultados obtenidos:** | Facilita la identificación de requisitos y de las subsanaciones pendientes y favorece una comunicación más clara con los administradores. Los resultados son el número de certificaciones y actos administrativos que registran los diferentes órganos de administración. |
| **Impacto en la ciudadanía:** | Facilita el acceso a información de los trámites relacionados con propiedad horizontal, reduce dudas sobre el trámite y permite que los administradores y propietarios conozcan los pasos para subsanarlas. |
| **Estado (En ejecución / Finalizada):** | En ejecución. |
| **Responsable:** | Liseth Emilse Mosquera Marín. |
| **Fecha de inicio:** | septiembre 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:** | Tasa de documentos transferidos en los plazos requeridos |
| **Proyecto(s) o proceso(s) al que aplica:** | Aplica principalmente a los procesos de transferencias documentales primarias y secundarias, dentro de los Planes Anuales de Transferencias Documentales y de la gestión documental basada en las TRD. |

| | |
|---|---|
| **Objetivo del proceso de evaluación y seguimiento:** | -Asegurar el cumplimiento de plazos definidos por políticas internas, normativas archivísticas o requisitos legales.<br>-Controlar la eficiencia del proceso, identificando cuellos de botella o áreas con baja productividad.<br>-Garantizar la integridad y disponibilidad de la información, evitando pérdidas, acumulaciones o riesgos por retención indebida.<br>-Facilitar la toma de decisiones, proporcionando datos confiables para ajustar recursos, capacitar personal o rediseñar procedimientos.<br>-Promover la mejora continua, comparando resultados entre periodos y estableciendo metas de desempeño |
| **Descripción de la práctica:** | -Planificación anticipada: elaborar un plan de transferencias que asegure orden y oportunidad en el proceso.<br>-Cronogramas obligatorios: los planes anuales establecen meses específicos para cada dependencia, lo que evita retrasos y acumulación documental<br>-Responsabilidades definidas: cada oficina productora debe preparar y entregar sus expedientes cuando cumplen su tiempo de retención<br><br>-Control y verificación: el archivo central revisa, recibe y actualiza el inventario documental una vez se realiza la transferencia<br>-Aplicación de procedimientos técnicos: decidir qué documentos conservar y en qué etapa, siguiendo criterios archivísticos establecidos |
| **Metodología / mecanismos de evaluación y seguimiento:** | Metodología de evaluación<br>a. Validación documental previa de formatos y registros garantiza que los documentos estén actualizados, codificados antes de transferirse.<br>b. Revisión del cumplimiento del cronograma que sirven como base para evaluar el cumplimiento<br>c. Verificación de actividades archivísticas evaluando si se cumplieron las actividades de organización, alistamiento y envío definidas en el procedimiento de transferencias<br>d. Análisis de eficiencia y uso de información.<br><br>Mecanismos de seguimiento<br>-Seguimiento periódico del cronograma:  Garantiza resultados óptimos<br>-Monitoreo de procesos archivísticos: Planeación generación y valoración de documentos observados en forma continua.<br>-Informes de seguimiento institucional: La entidad debe verificar que las acciones y programas se estén cumpliendo.<br>-Sistemas de monitoreo y evaluación: Indicadores o fuentes de información claros para asegurar la trazabilidad y mejora continua. |

| | |
|---|---|
| **Indicadores, herramientas o evidencias utilizadas:** | Indicadores:<br>1. (Documentos transferidos dentro del plazo / Documentos programados para transferir) × 100.<br>Mide el grado de cumplimiento del tiempo establecido.<br>2-Porcentaje de transferencias realizadas conforme al cronograma aprobado.<br>3. Tiempo promedio real de transferencia vs. tiempo estándar definido.<br>Herramientas:<br>-Cronogramas de transferencia documental: Base para medir cumplimiento.<br>-Sistemas de Gestión Documental (SGD): Registran fechas de producción, vencimiento y transferencia.<br>-Matrices de seguimiento y control: Para monitorear avances y alertas tempranas |
| **Resultados y mejoras obtenidas:** | -Mayor disponibilidad de información: la organización adecuada garantiza acceso, recuperación y consulta eficiente<br>-Liberación de espacio en archivos de gestión: permite que los documentos permanezcan solo el tiempo definido en TRD<br>-Optimización del almacenamiento en el archivo central: uso adecuado de cajas, rotulación y orden lógico<br>-Cumplimiento normativo: se garantiza la aplicación de la Ley 594 y los acuerdos archivísticos vigentes<br>-Mejor trazabilidad: gracias al uso del Formato Único de Inventario Documental (FUID) |
| **Impacto / valor agregado:** | 1.Evita retrasos al establecer tiempos de retención precisos y aprobados institucionalmente<br><br>2.Reduce reprocesos al justificar adecuadamente la disposición final (conservación, selección o eliminación)<br><br>3.Facilita la identificación de series listas para transferir, ya que las TRD/TVD indican cuándo han cumplido su ciclo.<br><br>4.Optimiza la planificación, permitiendo programar transferencias periódicas.<br><br>5-Mejora la trazabilidad, gracias a fichas de valoración y registros que documentan decisiones y tiempos |
| **Responsable:** | CARMEN ELENA LOPEZ BARRERA<br>GESTORA DOCUMENTAL |
| **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: | Transferencia documental no realizada |
| Situación vivida: | Organización, depuración, hoja de control, escaneo de Contratos vigencia 2020 a 2022 para ser transferidos al archivo central desde el pasado mes de mayo de 2026 y hasta la fecha no ha sido posible contar con una fecha para dicha transferencia. |
| ¿Qué se esperaba? | Lo que se esperaba era tener un poco de espacio en el archivo de gestión, ya que desde el año 2021 no se han vuelto a realizar transferencias al archivo central del municipio. |
| ¿Qué ocurrió realmente? | La transferencia inicialmente iba a ser realizada en el mes de diciembre del 2025 y debido a que hacían falta unas actas de cierre no pudo hacerse, y en las visitas que se realizaron a principios de este año se evidenció que las actas de cierre tenían fechas posteriores a las vigencias de los contratos, hubo que organizar las fechas extremas de las carátulas de archivo y en el FUID en las observaciones se debían hacer las aclaraciones colocando las actas de cierre como anexos. Dicha tarea se terminó en el mes de mayo, la líder del archivo nos había dicho que apenas las tuviéramos listas nos recibía la transferencia, y luego cambio de decisión argumentando que las recibía cando todas las dependencias terminaran de organizar las transferencias de cada una de ellas. |
| Lección aprendida: | Que no basta con cumplir con la Ley y tener los documentos organizados en los archivos para ser transferidos de acuerdo a los tiempos establecidos por las TRD (Tablas de Retención Documental) si desde el archivo central no hay cronogramas establecidos para dicha transferencia.<br>Cabe aclarar que la última transferencia del Departamento Administrativo Jurídico se realizó en el año 2021 porqué dizque no tienen espacio en el archivo central. |

| | |
|---|---|
| Aplicabilidad futura: | Que el archivo central cumpla con el cronograma de transferencias cuando cada serie documental cumpla su tiempo de retención, según la TRD.<br><br>Acuerdo 001 del 2024 (AGN)<br>(Artículo 4.4.3. Plan de transferencias documentales primarias. Los sujetos obligados deben elaborar anualmente un Plan de Transferencias Documentales para la entrega de las series y subseries documentales desde el archivo de gestión al archivo central, independiente de su soporte físico o formato electrónico, de conformidad con los tiempos de retención establecidos en las Tablas de Retención Documental — TRD.) |
| Responsable: | CARMEN ELENA LOPEZ BARRERA<br>GESTORA DOCUMENTAL |

| CAMPO | INFORMACIÓN A DILIGENCIAR |
|---|---|
| Proyecto / Proceso: | Propiedad Horizontal – Orientación al ciudadano. |
| Situación vivida: | En la atención a administradores se identificó la necesidad de aclarar el alcance de la asesoría emitida por el Departamento Administrativo Jurídico especialmente, cuando se presentan actas de asamblea o de consejo que requieren ajustes o correcciones. |
| ¿Qué se esperaba? | Los usuarios (administradores y propietarios) que recibieran orientación proporcional sobre requisitos legales, documentos exigidos y observaciones, sin confundir la función administrativa de revisión con la asesoría jurídica particular que deben de contratar con un abogado externo para elaborar o corregir actas. |
| ¿Qué ocurrió realmente? | En algunos casos, los administradores requieren apoyo especializado para preparar, revisar o corregir actas. La contratación de un abogado externo puede representar un costo para las copropiedades; sin embargo, la dependencia no debe asumir la elaboración o corrección de las actas realizadas por los copropietarios. |
| Lección aprendida: | La orientación institucional, debe ser clara pero proporcional de las inconsistencias identificadas en las actas cuando requiera de un análisis particular, podrá recomendarse acudir a asesoría externa, precisando que esa decisión corresponde al |

| | |
|---|---|
| | solicitante dado que el Departamento Administrativo Jurídico cuanta con una funcionaria de planta y dos contratitas, quienes no cuentan con una contratación durante todo el año que impide brindar constantemente cualquier tipo de asesoría debido a los constantes trámites por revisar y contestar. |
| Aplicabilidad futura: | Fortalecer el listado de chequeo publicado en la cartelera asimismo se realizará un circular externa con el fin de comunicar a las copropiedades y en especial, a los administradores sobre los requisitos de una manera más didáctica y explicativa con el fin de no de generar devoluciones en lo posible y, también la recomendación de contratar un abogado externo. |
| Responsable: | Liseth Emilse Mosquera Marín. |

| CAMPO | INFORMACIÓN A DILIGENCIAR |
|---|---|
| Proyecto / Proceso: | Revisión Actos Administrativos |
| Situación vivida: | Al devolverse a la dependencia de origen, un acto administrativo para corrección, corresponde devolverse mediante oficio. |
| ¿Qué se esperaba? | Que la dependencia de origen, realice las correcciones y devuelva el documento al Depto. Adtivo Jurídico para su visto bueno y remisión al Despacho del Señor alcalde para su firma. |
| ¿Qué ocurrió realmente? | En ocasiones la dependencia de origen tarda en efectuar el reparto interno, realizar las correcciones, revisar y colocar vistos buenos, remitir al Depto. Adtivo jurídico. Ante esto se ha optado por no hacer devolución de documentos por medio de oficio, sino mediante el registro en libro radiador interno del Depto. Adtivo. Jurídico. |
| Lección aprendida: | Para dar celeridad a los procesos administrativos se deben simplificar actuaciones |
| Aplicabilidad futura: | Revisión del mapa de procesos y procedimientos |

| | |
|---|---|
| Responsable: | Julio Cesar Espinosa Vidal |

| CAMPO | INFORMACIÓN A DILIGENCIAR |
|---|---|
| Proyecto / Proceso: | Defensa juridicial |
| Situación vivida: | Alto número de solicitudes de inicio de incidentes de desacato por no cumplimiento de las sentencias de las acciones populares |
| ¿Qué se esperaba? | Archivo de los incidentes de desacato por no cumplimiento de las sentencias de las acciones populares |
| ¿Qué ocurrió realmente? | El Archivo de los incidentes de desacato por adelantar gestiones en pro del cumplimiento de las sentencias de las acciones populares |
| Lección aprendida: | la necesidad en la creación de una coordinación y seguimiento del grupo de abogados que adelantan las acciones populares, a los cuales se les debe asignar metas y objetivos en pro del cumplimiento de sentencias con su respectivo seguimiento. |
| Aplicabilidad futura: | Dado que siempre el Municipio está vinculado a una acción popular es de tracto sucesivo |
| Responsable: | El Departamento Administrativo Jurídico |