



Buenas prácticas y lecciones aprendidas 2025

**Gestión del Conocimiento
y la Innovación**

Departamento Administrativo
de Fortalecimiento
Institucional



ALCALDÍA DE
ARMENIA

Instrucciones

Este formato debe ser diligenciado por cada dependencia de la Alcaldía de Armenia con el fin de consolidar las Buenas Prácticas y Lecciones Aprendidas en el marco de la Gestión del Conocimiento e Innovación - MIPG v6.

Plazo de envío: 9 de septiembre de 2025

Contacto para dudas: Federico Arango-3147014651

Correo: federicoaaristizabal@gmail.com

Sección A Buenas Prácticas en General		
Nombre de la práctica:	Optimización de los procesos de compras y adquisiciones	
Objetivo:	Mantener un inventario real que permita el buen desarrollo de las funciones de la dependencia	
Descripción:	Archivo físico/ PCT	
Resultados obtenidos:	Mejor desempeño institucional	
Impacto en ciudadanía:	N/A	
Estado (En ejecución/Finalizada):	En ejecución	
Responsable:	Área de Almacén General	
Fecha de inicio:	Permanente	

Si tienen varias prácticas A, copiar tabla A.

Sección B Buenas Prácticas de Integridad y Lucha Contra la Corrupción		
Nombre de la práctica:	Monitoreo y control de los inventarios de bienes inmuebles propiedad del Municipio	
Problema que aborda:	Presuntas ocupaciones ilegales	
Acciones implementadas:	Recepción de quejas	

	relacionadas con ocupaciones ilegales	
Resultados/evidencias:	Desalojos y recuperación de bienes inmuebles propiedad del municipio.	
Impacto en ciudadanía:	Recuperación de bienes inmuebles propiedad del municipio y estabilización del orden público	
Recomendaciones para sostenibilidad:	Mantener las acciones preventivas	
Responsable:	Área de Bienes Inmuebles	

Si tienen varias prácticas B, copiar tabla B.

Sección C Buenas Prácticas de Gestión del Conocimiento e Innovación		
Nombre de la práctica:	Implementación adecuada de la evaluación del desempeño de manera objetiva	
Área/Proceso:	Subdirección DABS	
Metodología usada:	Revisión real y objetiva de los archivos magnéticos aportados por los funcionarios de planta como evidencias de los seguimientos trimestrales a la evaluación del desempeño	
Resultados/Mejoras:	Aporte evidencias reales y verificables	
Valor agregado:	Mejor desempeño y compromiso por parte de los funcionarios	
Responsable:	Subdirección Departamento	

Si tienen varias prácticas C, copiar tabla C.

Sección D Lecciones Aprendidas		
Proyecto/Proceso:	Implementación de encuestas de satisfacción en puntos de atención del Departamento Administrativo.	
Situación vivida:	Poca receptividad por parte de	

	los ciudadanos	
¿Qué se esperaba?	Conocer de primera mano la satisfacción y/o insatisfacción de los ciudadanos frente a la atención de la administración municipal.	
¿Qué ocurrió realmente?	Molestia de la ciudadanía quien argumenta que el servicio es ineficiente negándose en su mayoría a diligenciar la encuesta	
Lección aprendida:	Cambiar la metodología	
Aplicabilidad futura:	Deberá revisarse la aplicabilidad o cambio de la estrategia	
Responsable:	Atención al Ciudadano Departamento Administrativo	

Si tienen varias prácticas D, copiar tabla D.