



V1 2025

Buenas prácticas y lecciones aprendidas 2025

**Gestión del Conocimiento
y la Innovación**

Departamento Administrativo
de Fortalecimiento
Institucional



ALCALDÍA DE
ARMENIA

DEPARTAMENTO DE FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL

Sección A Buenas Prácticas en General	
Nombre de la práctica:	Implementación del sistema integrado de conservación y gestión documental.
Objetivo:	El objetivo principal es mejorar la conservación y el manejo de los archivos del municipio, garantizando que la documentación esté protegida de riesgos y se utilice adecuadamente. Se busca dar a los archivos la importancia que merecen, reconociéndolos como la evidencia de la gestión del municipio que debe ser preservada.
Descripción:	Esta buena práctica se centra en la implementación de un sistema de conservación archivística en la Alcaldía de Armenia, a pesar de las limitaciones de infraestructura. Se han tomado medidas para asegurar que los archivos no estén en el suelo ni se utilicen los espacios de almacenamiento como bodegas. Se promueve el uso de elementos de conservación adecuados como cajas y carpetas diseñadas para este fin. También se realizan inspecciones y visitas de seguimiento a los archivos de gestión para dejar constancia, a través de actas, de las recomendaciones. Se hace especial énfasis en alejar los elementos que puedan generar riesgos, como cafeteras o porrones de agua, de la documentación para prevenir posibles daños por derrames.
Resultados obtenidos:	Se ha logrado sensibilizar al personal sobre la importancia de la conservación documental y la necesidad de usar los espacios y materiales de archivo correctamente. Las inspecciones y actas de seguimiento han servido como evidencia del trabajo realizado y de las recomendaciones dadas para mejorar las condiciones de los archivos. Aunque la infraestructura sigue siendo un reto, las acciones tomadas han ayudado a mitigar los riesgos de deterioro de la documentación.

Impacto en ciudadanía:		
Estado (En ejecución/Finalizada):	En Ejecución	
Responsable:	Archivo DAFI	
Fecha de inicio:		

Sección A Buenas Prácticas en General		
Nombre de la práctica:	Recepción de documentación de cuentas.	
Objetivo:	Asegurar la correcta recepción, registro y archivo de las cuentas de cobro presentadas por los contratistas, garantizando la transparencia y el orden en el proceso administrativo.	
Descripción:	Con el objetivo de garantizar y salvaguardar la información suministrada por los contratistas en sus cuentas de cobro, todas las cuentas firmadas y recibidas en Tesorería deberán entregarse en la oficina de la Subdirección.	
Resultados obtenidos:	No se volvieron a presentar perdidas de documentos bajo la revisión de la subdirección.	
Impacto en ciudadanía:	Gracias a la implementación de esta estrategia, se redujo a cero el extravío de documentación en archivo relacionada con las cuentas de cobro entregadas por los contratistas, garantizando un control efectivo y una gestión más segura bajo la supervisión de la Subdirección.	
Estado (En ejecución/Finalizada):	En ejecución	
Responsable:	Subdirección DAFI	
Fecha de inicio:	Marzo de 2025	

Sección A Buenas Prácticas en General		
Nombre de la práctica:	Base de datos en la nube para la gestión de capacitaciones	
Objetivo:	Centralizar la información relacionada con las capacitaciones en una base de datos en la nube, asegurando la continuidad de los procesos y evitando la duplicidad de esfuerzos.	
Descripción:	La práctica consiste en la creación de una base de datos en la nube donde se consolida toda la	

	información relacionada con las capacitaciones y el funcionamiento del proceso. Esto permite que cualquier persona que se vincule al área tenga acceso inmediato a los registros, evitando retrocesos, pérdida de información o la necesidad de iniciar desde cero.	
Resultados obtenidos:	- Eliminación de barreras en el acceso a la información. - Garantía de continuidad en los procesos de capacitación. - Reducción de la duplicidad de esfuerzos. - Fortalecimiento de la trazabilidad y control de la información. Mayor eficiencia en la gestión del conocimiento organizacional.	
Impacto en ciudadanía:	La creación de la base de datos en la nube garantiza que los funcionarios y contratistas cuenten con acceso oportuno, ágil y organizado a toda la información relacionada con las capacitaciones. Esto facilita la continuidad en los procesos de formación, evita pérdidas de información y permite que nuevos integrantes del equipo se integren rápidamente sin retrasos. Como resultado, se fortalece la gestión del conocimiento, se optimiza el tiempo de trabajo y se mejora la calidad del servicio prestado a la ciudadanía externa.	
Estado (En ejecución/Finalizada:	En ejecución	
Responsable:	PIC	
Fecha de inicio:	Enero 2025	

Si tienen varias prácticas A, copiar tabla A.

Sección B
Buenas Prácticas de Integridad y Lucha Contra la Corrupción

Nombre de la práctica:	Gestión transparente e íntegra del pasivo pensional
Problema que aborda:	La gestión del pasivo pensional a menudo enfrenta riesgos de corrupción y falta de transparencia, como pagos indebidos, certificaciones sin respaldo documental y conflictos de interés. Este problema afecta la confianza pública y compromete la sostenibilidad financiera de las obligaciones pensionales, que son derechos fundamentales de los servidores públicos.
Acciones implementadas:	Para enfrentar este problema, hemos puesto en marcha un sistema de doble verificación para cualquier proceso. Esto implica que cada certificación, reconocimiento o pago debe estar respaldado por un estudio jurídico y financiero detallado, cotejado con documentos oficiales como hojas de vida y registros de nómina. Además, hemos digitalizado nuestros procesos clave, como el uso del Certificado Electrónico de Tiempos Laborados (CETIL), para garantizar una total trazabilidad y eliminar errores manuales. Todos nuestros procesos son sometidos a auditorías internas y externas constantes, lo que nos permite identificar y corregir proactivamente cualquier falla o riesgo. Finalmente, mantenemos una política de total transparencia y rendición de cuentas, publicando informes claros y verificables para que tanto la ciudadanía como los organismos de control puedan acceder a información precisa y oportuna sobre nuestra gestión.
Resultados/evidencias:	La implementación de estas medidas ha reducido de forma significativa los riesgos de corrupción. El uso de dobles filtros de verificación y el respaldo documental han minimizado la expedición de certificaciones fraudulentas y los pagos indebidos. Gracias a los estudios financieros detallados, hemos mejorado la eficiencia en la recuperación de cartera pensional a través de procesos de cobro persuasivo y coactivo. Nuestra rigurosa planeación financiera asegura la sostenibilidad de los fondos para cumplir con las obligaciones a largo plazo, y la trazabilidad documental de todos nuestros actos nos permite

	ofrecer una evidencia sólida de la integridad de nuestra gestión.	
Impacto en ciudadanía:	Nuestra práctica fortalece la confianza ciudadana, dándoles la certeza de que los recursos públicos para pensiones se administran con honestidad. Al garantizar que los derechos pensionales de los servidores públicos se reconozcan y paguen de manera justa y oportuna, contribuimos a mejorar la calidad de vida y la estabilidad económica de miles de familias. Además, nuestra gestión se ha convertido en un referente para otras entidades, promoviendo una cultura de integridad y ética en toda la administración pública.	
Recomendaciones para sostenibilidad:	Para mantener y mejorar esta práctica, recomendamos invertir en la capacitación continua de nuestro personal para que se mantengan actualizados en la normatividad y las mejores prácticas de gestión pensional. También es crucial monitorear y adoptar nuevas tecnologías que puedan incrementar la seguridad y eficiencia de los procesos. Por último, sugerimos fortalecer la colaboración con otras instituciones y organismos de control para intercambiar información y experiencias, mejorando así la vigilancia y prevención de la corrupción de manera colectiva.	

Responsable:	Fondo Territorial de Pensiones
----------------------------	---------------------------------------

Sección B Buenas Prácticas de Integridad y Lucha Contra la Corrupción		
Nombre de la práctica:	Revisión y autorización transparente para el desembolso de cesantías.	
Problema que aborda:	El riesgo de desembolsos indebidos de cesantías parciales o retroactivas, ya sea por falta de legalización de giros anteriores o por la presentación incompleta de requisitos legales, lo que podría generar inconsistencias administrativas y favorecer actos de corrupción o pagos irregulares.	
Acciones implementadas:	Se estableció un proceso de verificación detallada y sistemática de los documentos exigidos por la normatividad para autorizar los desembolsos. Esto incluye revisar que las cesantías anteriores estén debidamente legalizadas antes de permitir nuevos giros, así como validar que los desembolsos parciales	

	cumplan con las causales permitidas por la ley. Además, se fortaleció el registro documental y la trazabilidad de cada trámite.	
Resultados/evidencias:	Se han reducido los riesgos de pagos indebidos y se cuenta con un mayor control sobre los procesos de desembolso. Cada autorización queda respaldada con soportes documentales, lo que permite auditorías y revisiones posteriores que evidencian la transparencia del procedimiento.	
Impacto en ciudadanía:	Los servidores públicos beneficiados tienen la certeza de que sus recursos de cesantías son gestionados con legalidad, transparencia y equidad. Esto fortalece la confianza en la administración pública y contribuye a la credibilidad de la entidad frente a los procesos financieros y de bienestar laboral.	
Recomendaciones para sostenibilidad:		
Responsable:	Área de nomina	

Sección B Buenas Prácticas de Integridad y Lucha Contra la Corrupción		
Nombre de la práctica:	Gestión integral y estandarizada para la expedición de certificados.	
Problema que aborda:	La ausencia de un control sistemático y estandarizado en la expedición de certificados generaba riesgos de inconsistencias en la información, demoras en la atención de solicitudes y falta de uniformidad en los documentos emitidos, lo que podía afectar la confianza de los usuarios y la eficiencia del proceso.	
Acciones implementadas:	Se diseñó e implementó un cuadro de control para registrar todas las solicitudes con su fecha de ingreso, permitiendo priorizar la atención según el orden de llegada. Adicionalmente, se estableció la verificación de la información en bases de datos oficiales del municipio, complementada con la revisión de documentos soporte como contratos, resoluciones y antecedentes. Se adoptó un formato único y oficial para la expedición de certificados,	

	garantizando homogeneidad en la forma y contenido de los documentos. Finalmente, se promovió una cultura de mejora continua a través de espacios de retroalimentación y ajustes en los procedimientos.	
Resultados/evidencias:	Gracias a la implementación de estas acciones, se logró un proceso más ágil y confiable en la expedición de certificados. Se redujo el margen de error, se fortaleció la coherencia institucional y se mejoraron los tiempos de respuesta. El uso de registros de control y revisiones cruzadas permitió evidenciar mayor trazabilidad y transparencia en cada trámite.	
Impacto en ciudadanía:		
Recomendaciones para sostenibilidad:	Para garantizar la sostenibilidad de la práctica, se recomienda mantener actualizado el cuadro de control, fortalecer la digitalización de los trámites, consolidar la capacitación del personal en el uso de bases de datos institucionales y continuar con los procesos de retroalimentación y mejora continua.	
Responsable:		

Sección B Buenas Prácticas de Integridad y Lucha Contra la Corrupción		
Nombre de la práctica:	Gestión integral y estandarizada para la expedición de certificados.	
Problema que aborda:	La ausencia de un control sistemático y estandarizado en la expedición de certificados generaba riesgos de inconsistencias en la información, demoras en la atención de solicitudes y falta de uniformidad en los documentos emitidos, lo que	

	podía afectar la confianza de los usuarios y la eficiencia del proceso.	
Acciones implementadas:	Se diseñó e implementó un cuadro de control para registrar todas las solicitudes con su fecha de ingreso, permitiendo priorizar la atención según el orden de llegada. Adicionalmente, se estableció la verificación de la información en bases de datos oficiales del municipio, complementada con la revisión de documentos soporte como contratos, resoluciones y antecedentes. Se adoptó un formato único y oficial para la expedición de certificados, garantizando homogeneidad en la forma y contenido de los documentos. Finalmente, se promovió una cultura de mejora continua a través de espacios de retroalimentación y ajustes en los procedimientos.	
Resultados/evidencias:	Gracias a la implementación de estas acciones, se logró un proceso más ágil y confiable en la expedición de certificados. Se redujo el margen de error, se fortaleció la coherencia institucional y se mejoraron los tiempos de respuesta. El uso de registros de control y revisiones cruzadas permitió evidenciar mayor trazabilidad y transparencia en cada trámite.	
Impacto en ciudadanía:		
Recomendaciones para sostenibilidad:	Para garantizar la sostenibilidad de la práctica,	

	se recomienda mantener actualizado el cuadro de control, fortalecer la digitalización de los trámites, consolidar la capacitación del personal en el uso de bases de datos institucionales y continuar con los procesos de retroalimentación y mejora continua.	
Responsable:		

Sección C Buenas Prácticas de Gestión del Conocimiento e Innovación		
Nombre de la práctica:		
Área/Proceso:		
Metodología usada:		
Resultados/Mejoras:		
Valor agregado:		
Responsable:		

Si tienen varias prácticas C, copiar tabla C.

Sección D Lecciones Aprendidas		
Proyecto/Proceso:	Gestión documental y conservación de archivos.	
Situación vivida:	Se observó una falta de conciencia generalizada sobre la importancia de la conservación documental. Específicamente, se utilizan prácticas inadecuadas en el manejo de los documentos, como el uso de resaltadores que dañan los archivos con el tiempo y la realización de limpiezas documentales que, en lugar de mejorar, alteran la información original. Estas acciones reflejan que la importancia de los documentos no se comprende	

	desde el momento de su creación, sino solo al llegar a su etapa final de gestión.	
¿Qué se esperaba?	Se esperaba que la documentación fuera tratada con el cuidado y la importancia que tiene desde el momento de su creación. La idea era que los empleados comprendieran que la preservación de un archivo es un proceso transversal y que las decisiones tomadas en etapas tempranas afectan directamente la calidad y la integridad del documento a largo plazo.	
¿Qué ocurrió realmente?	En la práctica, se ha encontrado que la conciencia sobre la conservación se limita principalmente al archivo, que es el último eslabón de la cadena. Se siguen utilizando resaltadores que, con el tiempo, borran la información que supuestamente subrayan. Además, se realizaban limpiezas documentales de chulitos o marcas que, al ser digitalizadas, se resaltan y confunden el contenido del documento, a pesar de que el acuerdo 001 de 2024 prohíbe esta práctica y en su lugar sugiere anular las marcas.	
Lección aprendida:	La conservación y el manejo de los archivos no es una responsabilidad exclusiva del área de archivo; es una tarea transversal que involucra a cada persona que genera un documento. La verdadera protección de la memoria histórica del municipio comienza en el momento de la creación del documento. Para que la gestión documental sea efectiva, es crucial concientizar a todos los empleados sobre las buenas prácticas y los riesgos de las acciones aparentemente inofensivas, como el uso de resaltadores, desde el inicio del ciclo de vida del documento.	
Responsable:	Archivo Del DAFI	

Sección D Lecciones Aprendidas		
Proyecto/Proceso:	Revisión y autorización del cumplimiento de requisitos para desembolsos de cesantías.	
Situación vivida:	Durante los trámites de desembolsos parciales y retroactivos de cesantías se identificaron casos en los que los solicitantes no habían legalizado giros anteriores o presentaban documentación incompleta. Esto generaba riesgos de desembolsos indebidos y posibles inconsistencias legales.	

¿Qué se esperaba?	Que todos los desembolsos de cesantías se realizaran únicamente cuando se cumpliera con la normatividad vigente, con requisitos completos y previa legalización de cesantías anteriores	
¿Qué ocurrió realmente?		
Lección aprendida:	Es fundamental contar con controles claros y verificaciones previas para garantizar la transparencia y legalidad en el manejo de recursos de los funcionarios. La trazabilidad documental y la aplicación rigurosa de la normativa son claves para evitar riesgos de corrupción	
Aplicabilidad futura:	El procedimiento de verificación se puede replicar en otros procesos relacionados con el manejo de recursos de los servidores públicos, como viáticos, auxilios o retroactivos salariales. Además, la digitalización de los trámites permitirá mejorar la trazabilidad y hacer más eficiente el control.	
Responsable:	Área de nomina	

Sección D Lecciones Aprendidas		
Proyecto/Proceso:	Expedición y control de certificados institucionales.	
Situación vivida:	Durante la elaboración y entrega de certificados se presentaron errores en la información consignada, retrasos en los tiempos de respuesta y reclamos por parte de los usuarios. Estas situaciones se originaron en la falta de revisión de documentos físicos, la ausencia de control en las fechas de ingreso de las solicitudes y la falta de comprensión clara de los requerimientos de los usuarios.	
¿Qué se esperaba?	Se esperaba que los certificados emitidos reflejaran de manera fiel y exacta la información oficial, que los tiempos de respuesta fueran oportunos conforme a las fechas de ingreso de cada solicitud y que se atendieran correctamente los requerimientos de los usuarios desde el primer momento.	
¿Qué ocurrió realmente?	Se produjeron certificados con información incorrecta por errores en la verificación documental, se generaron retrasos en la entrega debido a la falta de control en el registro de solicitudes y se presentaron entregas	

	incompletas o equivocadas como consecuencia de la interpretación deficiente de lo solicitado.	
Lección aprendida:	Se identificó la necesidad de realizar una revisión exhaustiva de los documentos físicos como complemento a la validación en bases de datos, implementar un control sistemático de las fechas de ingreso de solicitudes y garantizar la comprensión clara de los requerimientos de los usuarios antes de iniciar la elaboración de los certificados. Estas acciones previenen errores, reducen reprocesos y fortalecen la confianza de los usuarios en el servicio.	
Aplicabilidad futura:		
Responsable:	DAFI-CERTIFICADOS	

Si tienen varias prácticas D, copiar tabla D.