



Buenas prácticas y lecciones aprendidas 2025

**Gestión del Conocimiento
y la Innovación**

Departamento Administrativo
de Fortalecimiento
Institucional



ALCALDÍA DE
ARMENIA



Secretaría
TIC

TI-PIT-920

Armenia, 10 de septiembre de 2025

Doctor
Manuel Sebastián Ríos González
Director
Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional

RADICADO 3838
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE
FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL
Febrero
11 SEP. 2025
RECIBIDO
HORA: 10.30 am
Assist

Asunto: Respuesta Circular 2025-CI-418 del 1 de septiembre Buenas Prácticas y Lecciones aprendidas 2025

Cordial saludo:

Por medio del presente, desde la secretaria de las Tecnologías de la información y las Comunicaciones, nos permitimos compartir las buenas prácticas identificadas en la dependencia durante la vigencia 2025, así como aquellas proyectadas hasta el cierre de la vigencia. Dichas prácticas están orientadas a fortalecer los procesos internos con el fin de garantizar una mejora continua y, de esta manera, generar un impacto positivo en los usuarios tanto internos como externos de la entidad.

Buenas Prácticas en General	
Nombre de la práctica:	Implementación módulo de documentos electrónicos.
Objetivo:	Parametrizar diferentes tipos de documentos.
Descripción:	Digitalizar la mayor cantidad de tipos de documentos como: actas, cuentas de cobro, entre otros, con el objetivo de reducir la implementación de papel; este módulo está pensado como un complemento al módulo de correspondencia.
Resultados obtenidos:	Se encuentra en estado de prueba
Impacto en ciudadanía:	Transparencia y eficiencia en los procesos, así como efectividad en los procesos y evidencia de la trazabilidad de las acciones.
Estado (En ejecución/Finalizada):	Periodo de prueba en DAFI
Responsable:	Secretario TIC
Fecha de inicio:	Último trimestre año 2025



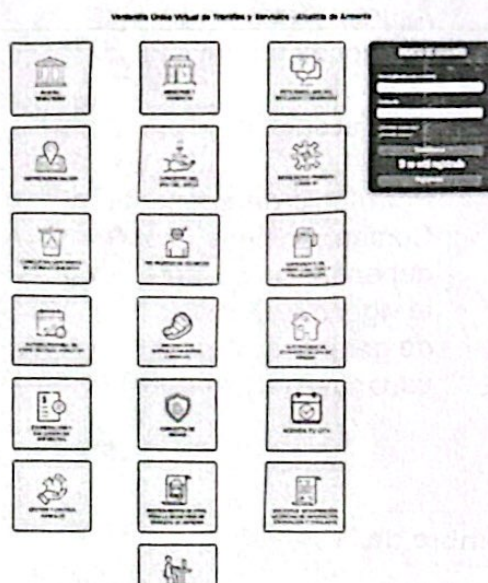
R-DF-SGI-001 V2 21/02/2025



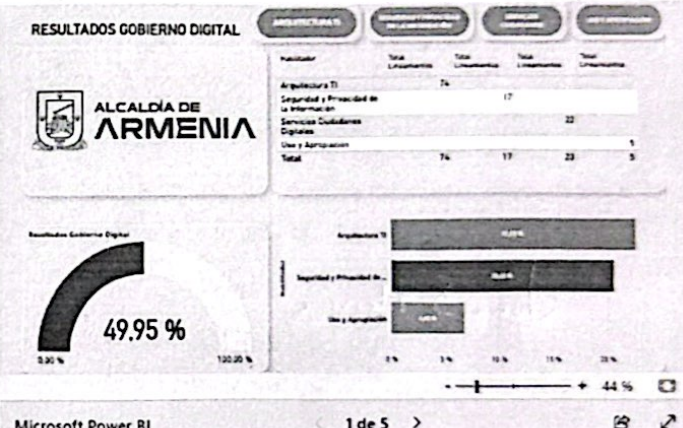
Cra 16 No. 15-28, Armenia Q – CAM Piso 4, C. P. 630001
Correo Electrónico: tic@armenia.gov.co

Buenas Prácticas de Integridad y Lucha Contra la Corrupción

Nombre de la práctica:	Modulo PQRSD
Problema que aborda:	Dar respuesta eficiente y pertinente a las necesidades de los usuarios dentro de los términos establecidos.
Acciones implementadas:	Módulo de PQRSD, en donde los usuarios pueden obtener notificación de su petición por medio de correo electrónico o directamente por mensaje de texto, con el fin de informar sobre el proceso de su petición.
Resultados/evidencias:	Satisfacción de los usuarios con respecto al trámite de sus solicitudes
Impacto en ciudadanía:	El impacto es directo, ya que es el ciudadano quien se ve directamente beneficiado con este módulo. Logrando impactar a todas las personas que interponen una petición por medio de la oficina del SAC (servicio de atención al ciudadano)
Recomendaciones para sostenibilidad:	Fortalecer el talento humano de la secretaria tic, en cuanto al personal de planta.
Responsable:	Secretario TIC



Buenas Prácticas de Gestión del Conocimiento e Innovación

Nombre de la práctica:	Plataforma web para seguimiento a estrategias de gobierno digital.	
Área/Proceso:	Proceso 18. Infraestructura TIC	
Metodología usada:	Seguimiento a la política de gobierno digital a través de un dashboard de Power BI	
Resultados/Mejoras:	Resultado: transparencia y seguimiento real al cumplimiento de la política. Mejora: mejora la trazabilidad de la información, mejora el seguimiento y organización.	
Valor agregado:	Seguimiento mensual y real a la implementación de la política de gobierno digital.	
Responsable:	Secretario TIC.	

Lecciones Aprendidas

Proyecto/Proceso:	Actualización modulo PVD- para caracterización
Situación vivida:	No se contaba con la caracterización, de la población impactada, ni la tabulación de las encuestas de satisfacción realizadas con respecto a los servicios prestados por la secretaria.
¿Qué se esperaba?	Contar con información clara y específica en el momento que se requería.
¿Qué ocurrió realmente?	Se realizaban las actividades, pero no se organizaba la información, lo que impedía el análisis de la misma y la toma de decisiones.
Lección aprendida:	Es de vital importancia no solo realizar las actividades proyectadas si no también consolidarlas y tabularlas de forma organizada, con el fin de contar con la información necesaria para la toma de decisiones.
Aplicabilidad futura:	Consolidación y organización de la información de las capacitaciones realizadas a los diferentes grupos de valor, con el fin de tener conocimiento real de los grupos de valor impactados y la utilidad de los servicios prestados.
Responsable:	Secretario TIC.

Cordialmente,

Juan S. Herrera

JUAN SEBASTIAN HERRERA PARDO
Secretario de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones

Proyectó: Alejandra Martínez C – Contratista – secretaria TIC
Elaboró: Alejandra Martínez C – Contratista – secretaria TIC
Revisó: Gonzalo Garzón Díaz - Profesional Universitario- Secretaria TIC

Cra 16 No. 15-28, Armenia Q – CAM Piso 4, C. P. 630001
Correo Electrónico: tic@armenia.gov.co



R-DF-SGI-001 V2 21/02/2025