



V1 2025

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: federicoaristizabal@armenia.gov.co

Sección A Buenas Prácticas en General		
Nombre de la práctica:	Capacitación continua y aprendizaje Organizacional	
Objetivo:	Fortalecer las competencias, habilidades y actitudes del personal para mejorar el desempeño institucional, promover la innovación y garantizar la adaptación constante a los cambios del entorno.	
Descripción:	Consiste en implementar programas de formación permanentes, orientados al desarrollo de capacidades técnicas, administrativas y blandas del personal. Estos espacios de aprendizaje se dan en modalidad presencial mediante talleres, cursos, diplomados, seminarios y actividades de innovación. La práctica busca no solo transmitir conocimientos, sino también fomentar una cultura de aprendizaje organizacional, en la que los funcionarios compartan experiencias, adapten buenas prácticas y generen soluciones innovadoras frente a los retos institucionales.	
Resultados obtenidos:	Incremento en el nivel de competencias técnicas y de gestión del personal. Mayor motivación y compromiso de los funcionarios con los objetivos institucionales. Creación de una cultura organizacional basada en el aprendizaje constante y la innovación. Reducción de errores en los procesos administrativos y operativos gracias a la actualización de conocimientos. Generación de propuestas innovadoras para la solución de problemas locales. Fortalecimiento del trabajo en equipo y la colaboración interdepartamental.	
Impacto en ciudadanía:	Mayor satisfacción ciudadana frente a la gestión de la alcaldía. Reducción de trámites innecesarios y tiempos de espera gracias a servidores mejor preparados. Atención más cercana, transparente y orientada a resolver las necesidades de la comunidad. Generación de confianza en la administración pública al evidenciar mejoras continuas en la prestación de servicios.	

	Mayor inclusión de la ciudadanía en procesos innovadores y participativos impulsados por funcionarios capacitados.	
Estado (En ejecución/Finalizada):	En Ejecución	
Responsable:	Erika Viviana Pareja Rendon	
Fecha de inicio:	Abril 2025	

Si tienen varias prácticas A, copiar tabla A.

Sección B		
Buenas Prácticas de Integridad y Lucha Contra la Corrupción		
Nombre de la práctica:	Política de Transparencia y Gobierno Abierto	
Problema que aborda:	La falta de transparencia en la gestión pública, que se traduce en dificultades de acceso a la información, limitada rendición de cuentas, desconfianza ciudadana en las instituciones y altos riesgos de corrupción debido a la ausencia de control social efectivo sobre los recursos y decisiones de la administración.	
Acciones implementadas:	Capacitar a los funcionarios en normas de integridad y acceso a la información pública, para asegurar la calidad de los datos publicados.	
Resultados/evidencias:	Capacitaciones al personal de la secretaria de Gobierno	
Impacto en ciudadanía:	• Garantía de un acceso claro y oportuno a la información pública. • Empoderamiento de la comunidad en la vigilancia de la gestión. • Generación de confianza y legitimidad en las instituciones. Servicios más transparentes y alineados con las necesidades reales de la población.	
Recomendaciones para sostenibilidad:	1. Establecer indicadores de seguimiento y evaluación que permitan medir avances y publicar periódicamente los resultados para mantener la confianza. 2. Actualizar constantemente las herramientas tecnológicas, asegurando accesibilidad, usabilidad y seguridad en la gestión de la información.	
Responsable:	Lina María Londoño	

Si tienen varias prácticas B, copiar tabla B.

Sección C

Buenas Prácticas de Gestión del Conocimiento e Innovación

Nombre de la práctica:	Comunidades de Aprendizaje e Innovación	
Área/Proceso:	Gestión de Calidad	
Metodología usada:	Círculos de Aprendizaje Reuniones periódicas entre equipos para compartir experiencias y lecciones aprendidas.	
Resultados/Mejoras:	Reducción de la duplicidad de esfuerzos y retrabajos. Mayor eficiencia en la solución de problemas internos. Fortalecimiento de la gestión del conocimiento institucional. Desarrollo de competencias y trabajo colaborativo. Incremento de la motivación y sentido de pertenencia. Mayor participación e intercambio de ideas entre diferentes áreas. Reconocimiento de talentos internos y empoderamiento de los equipos. Mejora continua en la calidad de los servicios prestados. Optimización de recursos mediante buenas prácticas compartidas. Servicios más ágiles, transparentes y centrados en las necesidades del ciudadano. Incremento en la confianza y percepción positiva hacia la entidad. Creación de valor público mediante soluciones innovadoras.	
Valor agregado:	Transferencia efectiva de conocimiento Traduce el aprendizaje interno en mejoras visibles para la ciudadanía. Permite capitalizar experiencias y errores, evitando la pérdida de conocimiento cuando hay rotación de personal.	
Responsable:	Claudia Milena González Valencia	

Si tienen varias prácticas C, copiar tabla C.

Sección D

Lecciones Aprendidas

Proyecto/Proceso:	Proyecto de ayuda ciudadana sobre la sensibilización y capacitación a la comunidad escolar en medidas de prevención, protocolos de evacuación, respuesta ante emergencias naturales y fortalecimiento del autocuidado y la gestión del riesgo.	
Situación vivida:	Durante la implementación del proyecto en instituciones educativas, se identificó que la comunidad escolar (estudiantes, docentes y padres de familia) tenía un conocimiento limitado sobre protocolos de evacuación, medidas de prevención y respuesta ante emergencias naturales. Aunque existían documentos y lineamientos oficiales, estos no se habían socializado de manera práctica ni continua. En los primeros simulacros realizados, se evidenciaron dificultades como:	

	- Desconocimiento de rutas de evacuación. - Falta de coordinación entre docentes y brigadistas escolares. - Reacciones de pánico entre estudiantes más pequeños. - Escasa participación de padres y cuidadores en las actividades de prevención. Esta situación reveló la necesidad de reforzar la sensibilización, la capacitación práctica y el aprendizaje organizacional en temas de autocuidado y gestión del riesgo, para que la comunidad escolar no solo conozca los protocolos, sino que también los incorpore como hábitos de prevención y respuesta rápida.	
¿Qué se esperaba?	En la comunidad escolar - Que estudiantes, docentes y padres adquirieran conocimientos básicos en prevención, autocuidado y gestión del riesgo. - Que se fortaleciera la cultura de la prevención y la seguridad en el entorno escolar. - Que la comunidad actuara de manera organizada y sin pánico ante una emergencia. En los procesos de gestión del riesgo - Que se implementaran y socializaran protocolos claros de evacuación y respuesta ante emergencias naturales (sismos, inundaciones, incendios, etc.). - Que los simulacros se desarrollaran con participación activa y mayor efectividad. - Que se consolidaran brigadas escolares capacitadas y comprometidas. En la sostenibilidad del aprendizaje - Que la capacitación no fuera un evento aislado, sino un proceso continuo de aprendizaje organizacional. - Que la experiencia se documentara como una buena práctica de gestión del conocimiento, replicable en otras instituciones educativas. En el impacto ciudadano - Reducción de la vulnerabilidad de la comunidad escolar ante emergencias. - Mayor confianza de padres y comunidad en la institución educativa. - Contribución a la construcción de ciudadanía responsable y resiliente.	
¿Qué ocurrió realmente?	Participación desigual	

	- Aunque se logró capacitar a estudiantes y docentes en medidas de prevención y protocolos de evacuación, la participación de padres y cuidadores fue menor de lo esperado, lo que limitó el alcance comunitario del proyecto. Dificultades en los simulacros - Los simulacros permitieron evidenciar avances, pero también se observaron problemas de coordinación, especialmente en grupos numerosos de estudiantes pequeños, donde aún se presentaron reacciones de pánico y confusión. Limitaciones en la continuidad - La capacitación inicial fue bien recibida, pero faltó un plan sostenido de refuerzo y acompañamiento que asegurara que el aprendizaje se consolidara como hábito permanente. Fortalezas alcanzadas - Se conformaron brigadas escolares básicas con estudiantes y docentes líderes. - Se generó mayor conciencia sobre la importancia del autocuidado y la gestión del riesgo. - Se elaboraron guías y materiales pedagógicos sencillos para reforzar la sensibilización. Brechas identificadas - Persistió la necesidad de integrar más a las familias y a la comunidad en general. - Se evidenció que algunos protocolos no estaban totalmente adaptados a la infraestructura real de las instituciones educativas. - La falta de recursos técnicos y logísticos limitó la práctica de algunos escenarios de emergencia (ej. incendios o inundaciones).	
Lección aprendida:	La sensibilización y capacitación requieren continuidad, participación integral y adaptación de protocolos al contexto real de cada institución.	
Aplicabilidad futura:	Sensibilización y capacitación a la comunidad escolar en medidas de prevención, protocolos de evacuación, respuesta ante emergencias naturales y fortalecimiento del autocuidado y la gestión del riesgo.	
Responsable:	Jefe Erika Viviana Pareja Rendon	