



Buenas prácticas y lecciones aprendidas 2025

**Gestión del Conocimiento
y la Innovación**

Departamento Administrativo
de Fortalecimiento
Institucional



ALCALDÍA DE
ARMENIA

SECRETARÍA DE HACIENDA

Proceso 14 “Gestión Financiera y Fiscal” Proceso 20 “Gestión Catastro”

Sección A Buenas Prácticas en General	
Nombre de la práctica:	HACIENDA MÁS CERCA DE TI
Objetivo:	Acercar los servicios de la Secretaría de Hacienda a la comunidad mediante un modelo de atención comunitaria que provee información, asesoría y trámites directamente a la población. El propósito es fomentar la inclusión financiera, aumentar la transparencia y fortalecer la relación entre el municipio y sus ciudadanos, garantizando un acceso equitativo para todos, a los servicios que presta la Secretaría de Hacienda.
Descripción:	Realizar eventos comunitarios, en diferentes puntos de la ciudad de Armenia, donde la Secretaría de Hacienda mediante sus funcionarios, prestan el servicio de atención personalizada a los habitantes, sobre temas de hacienda pública.
Resultados obtenidos:	➤ 24 campañas, realizadas en diferentes comunas de la ciudad de Armenia, acercando los servicios de la Secretaría de Hacienda Municipal a la comunidad.



	➤ Realización de Talleres y charlas mediante los cuales se entregaron pautas de educación fiscal. ➤ Aumento en el porcentaje de recaudo con respecto a la vigencia anterior, con un 73% de la meta anual.
Impacto en ciudadanía:	Participación de 1.094 personas.
Estado (En ejecución/Finalizada):	En Ejecución
Responsable:	Yeison Andrés Pérez Lotero Nicolas Martínez Sanclemente Ruth Orjuela Palacios
Fecha de inicio:	15 de febrero 2025

¡HACIENDA ESTUVO MÁS CERCA DE TI!

2025

Durante el primer semestre

Llevamos nuestros servicios a tu barrio.



Desliza para ver lo que hicimos



ALCALDÍA DE **ARMENIA**

Sección B
Buenas Prácticas de Integridad y Lucha Contra la Corrupción

Nombre de la práctica:	Socialización Política de Integridad y Manual de Calidad. Valores y Principios de la Función Pública.
Problema que aborda:	Responsabilidad de los servidores públicos, ante las funciones y decisiones que toman en el ámbito laboral.
Acciones implementadas:	Exposición porwer poin, incluida en el evento de inducción y reinducción 02/09/2025.
Resultados/ evidencias:	Lista Asistencia de empleados de planta y contratistas adscritos a la Secretaría de Hacienda.
Impacto en ciudadanía:	190 personas.
Recomendaciones para sostenibilidad:	Realizar una nueva sección de socialización sobre integridad y ley anticorrupción.
Responsable:	Profesional Universitario – Eddier Mejía Londoño – Gestor de Conocimiento.

DIA POSITIVA CON HIPERVINCULO AL DOCUMENTEO DE POLITICA DE CALIDAD

	POLÍTICA DE INTEGRIDAD PUBLICA	Código: M-DF-PTH-005
	Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional	Fecha: 12/02/2025
	Proceso 12. Talento Humano	Versión: 002 
		Página 1 de 45

	Proceso de Apoyo: 14. Gestión Financiera y Fiscal	Código: M-SH-PGF-002
	Objetivo del Proceso: Formular, dirigir y evaluar la política fiscal del municipio mediante la planeación financiera, gestión presupuestal y análisis contable, con el fin de garantizar la disponibilidad y transparencia en la administración de los recursos financieros legales.	Fecha: 28/04/2025
	Nombre del Documento: Caracterización de Procesos y Actividades	Versión: 003
	Objetivo del Documento: Enmarcar el proceso en el macroproceso correspondiente identificando las actividades, operaciones y tareas.	Página:



9.3 DESARROLLO.....		1
9.4 ARMONIZACIÓN.....		1
9.5 CAJA DE HERRAMIENTAS.....		
Cr 16 No. 15-28, Armenia Quindío – CAM/ Piso Principal – Código Postal 630004 Correo Electrónico: fortalecimiento@armenia.gov.co		
	POLÍTICA DE INTEGRIDAD PUBLICA	Código: M-DF-PTH-005
	Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional	Fecha: 12/02/2025
	Proceso 12. Talento Humano	Versión: 002
		Página 2 de 45
9.5.1 RESPETO.....		1
9.5.2 HONESTIDAD.....		1
9.5.3 COMPROMISO.....		1
9.5.4 JUSTICIA.....		1
9.5.5 DILIGENCIA.....		2
0. CAPITULO II MANEJO DE CONFLICTO DE INTERESES.....		2
10.1 INTRODUCCIÓN.....		2
10.2 OBJETIVO.....		2
10.2.1 OBJETIVO GENERAL.....		2
10.2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....		2
10.3 PRINCIPIOS.....		

Sección C

Buenas Prácticas de Gestión del Conocimiento e Innovación

Nombre de la práctica:	Herramienta de Control, Reporte de Información Estampillas Virtuales
Problema que aborda:	Hacer seguimiento y control al 100% de los Agentes Responsables de Recaudo, Estampillas PRO.
Acciones implementadas:	Identificar cuales ARR no están reportando la información y sus inconvenientes con el software Estampillas PRO.
Resultados/ evidencias:	Atender requerimientos y asesorar a los ARR, para lograr el reporte de información requerido.
Impacto en ciudadanía:	27 Instituciones Educativas. 10 Entes Descentralizados. 1 Ente Central Municipio.
Recomendaciones para sostenibilidad:	Continuar con el procedimiento de seguimiento y control de reporte de información y expedición de estampillas, mensualmente.
Responsable:	Profesional Universitario – Eddier Mejía Londoño – Tesorería Municipal - RV

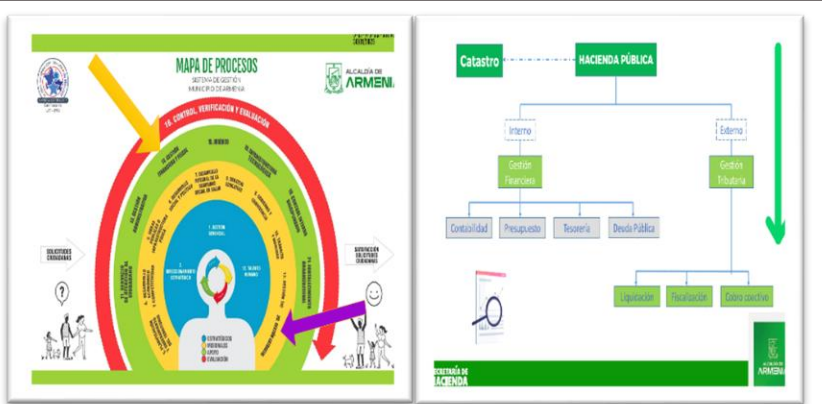
RELACION ESTAMPILLA PRO REPORT DE INFORMACIÓN JULIO 2025					
	ARR	ESTADO	FECHA PRESENTACIÓN	FECHA REVISIÓN RV	OBSERVACION O NOVEDAD EDDIER
1	RUFINO SUR	OK	1/8/2025	4/8/2025	ENVÍO DE ESTAMPILLAS 22-08-2025 - EML
2	MARCELINO CHAMPAGNAT	PTE			
3	EUDORO GRANADA	PTE			
4	CAMILLO TORRES	PTE			
5	CONTRALORIA MUNICIPAL	OK	5/8/2025	5/8/2025	ENVÍO DE ESTAMPILLAS 23-08-2025 - EML
6	IMDERA	OK	1/8/2025	5/8/2025	ENVÍO DE ESTAMPILLAS 22-08-2025 - EML PTE LEER NOVEDAD CON RESPUEST EMAIL EDDIERRV
7	CAMARA JUNIOR	OK	30/7/2025	4/8/2025	ENVÍO DE ESTAMPILLAS 21-08-2025 - EML NO VOLVIO A COMERCIO CUANDO PAGÓ POR PSE - NO SE GENERO RECIBO PSE - APORTO PANTALLAZO APROBADO
8	NACIONAL JESUS MARIA OCAÑO	OK	29/07/2025	04/08/2025	ENVÍO DE ESTAMPILLAS 21-08-2025 - EML
9	REPUBLICA DE FRANCIA	PTE			
10	CONCEJO MUNICIPAL	PTE			
11	LAS COLINAS	OK	6/8/2025	PTE	ENVÍO DE ESTAMPILLAS 21-08-2025 - EML PTE ANALIZAR CON EL CONTRATISTA ANDRÉS, POSIBLE TRASLADO DE FONDOS PTE VERIFICAR REVISIÓN DE JULIO PARA EVITAR DOBLE REGISTRO
12	CIUDAD DORADA	PTE			
13	CRISTOBAL COLON	PTE			
14	INSTITUTO TECNICO INDUSTRIAL	OK	31/7/2025	4/8/2025	ENVÍO DE ESTAMPILLAS 21-08-2025 - EML
15	SANTA TERESA DE JESUS	PTE			
16	RUFINO CENTRO	PTE			
17	ENRIQUE OLAYA HERRERA	OK	29/7/2025		ENVÍO DE ESTAMPILLAS 21-08-2025 - EML NOVEDAD POR DIFERENCIA EN VALOR DE SOPORTES BCO Y DECLARACIÓN, ENVIADA EL 28/08/2025 A L.E. DESDE EMAIL IMP. VARIOS. PTE RESPUEST.
18	INEMI	OK	30/7/2025	4/8/2025	ENVÍO DE ESTAMPILLAS 21-08-2025 - EML
19	EL CALMO	OK	29/7/2025	4/8/2025	ENVÍO DE ESTAMPILLAS 21-08-2025 - EML
20	CASO	PTE			

RELACION ESTAMPILLA PRO REPORT DE INFORMACIÓN JULIO 2025						
	ARR	ESTADO	FECHA PRESENTACIÓN	FECHA REVISIÓN RV	OBSERVACION O NOVEDAD EDDIER	PTE
7	CAMARA JUNIOR	OK	30/7/2025	4/8/2025	ENVÍO DE ESTAMPILLAS 21-08-2025 - EML NO VOLVIO A COMERCIO CUANDO PAGÓ POR PSE - NO SE GENERO RECIBO PSE - APORTO PANTALLAZO APROBADO	PTE NOVEDAD
11	LAS COLINAS	OK	6/8/2025	PTE	ENVÍO DE ESTAMPILLAS 21-08-2025 - EML PTE ANALIZAR CON EL CONTRATISTA ANDRÉS, POSIBLE TRASLADO DE FONDOS PTE VERIFICAR REVISIÓN DE JULIO PARA EVITAR DOBLE REGISTRO	PTE NOVEDAD
17	ENRIQUE OLAYA HERRERA	OK	29/7/2025		ENVÍO DE ESTAMPILLAS 21-08-2025 - EML NOVEDAD POR DIFERENCIA EN VALOR DE SOPORTES BCO Y DECLARACIÓN, ENVIADA EL 28/08/2025 A L.E. DESDE EMAIL IMP. VARIOS. PTE RESPUEST.	PTE NOVEDAD
15	GUSTAVO MARMOROS	OK	30/07/2025 31/07/2025	4/8/2025	ENVÍO DE ESTAMPILLAS 21-08-2025 - EML	PTE NOVEDAD
20	CIUDADELA CUMBRA	OK	05/08/2025		ENVÍO DE ESTAMPILLAS 23-08-2025 - EML PTE VERIFICAR REVISIÓN DE JULIO PARA EVITAR DOBLE REGISTRO	PTE NOVEDAD
19	JEDUA - EMPRESA OLIO URB ARMA	PTE	PTE	PTE	PTE	

SEGUIMIENTO Y CONTROL 25-07-2025 (Declaraciones Junio)	
PRESENTAR DECLARACIÓN COMPLETA	28
REPORTAR QUE NO SE GENERO RETENCIÓN	0
PENDIENTE TERMINAR PROCEDIMIENTO ENVÍO	4
PENDIENTE TERMINAR PROCEDIMIENTO POR NOVEDAD	5
	0
TOTAL ARR	37
EFFECTIVIDAD	76%
Elaborado por: Eddier Mejía Londoño - Profesional Universitario - Tesorería Municipal - Renta Varía Fecha: 04-09-2025	

Sección C

Buenas Prácticas de Gestión del Conocimiento e Innovación

Nombre de la práctica:	Inducción, Reinducción Hacienda; y Replica del Conocimiento, Administración Pública de cara al servidor público 4.0	
Área/Proceso:	Secretaría de Hacienda, Procesos 14 y 20.	
Metodología usada:	Exposición presencial, mediante power point.	
Resultados/ Mejoras:	Socialización en: • Secretaría de Hacienda. • Código de Integridad. • Deberes y Responsabilidades del Servidor Público.	
Valor agregado:	Motivación para trabajar en equipo y abrir la proactividad más allá de cada puesto de labor.	
Responsable:	Comité Operativo Proceso 14 Gestión Financiera y Fiscal. Y Proceso 20 Gestión Catastral.	 

Sección D
Lecciones Aprendidas

Proyecto/Proceso:	HACIENDA MÁS CERCA DE TI
Situación vivida:	➤ Oportunidad para que la comunidad tenga alcance a los servicios de la Secretaría de Hacienda. ➤ Interacción con JAL, JAC, Veedores y ciudadanía en general.
¿Qué se esperaba?	Que un flujo importante de personas, accedieran a los trámites y servicios que presta la Secretaría de Hacienda, sin necesidad de desplazarse hasta el CAM, en temas de: Tesorería, Información Catastral, Ejecuciones Fiscales, Industria y Comercio.
¿Qué ocurrió realmente?	➤ Algunos días escogidos, eran hábiles y no se contó con el flujo de público esperado. ➤ Al parecer, no hubo trabajo coordinado entre presidente de JAC y EDIL, lo cual no permitió una divulgación y convocatoria efectiva de algunos eventos.
Lección aprendida:	➤ Líderar desde la Secretaría de Hacienda, la difusión de cada evento a realizar.
Aplicabilidad futura:	➤ Se empezaron hacer dos días antes perifoneo y entrega de volantes en el mismo sector del evento, para mejor difusión.
Responsable:	Yeison Andrés Pérez Lotero Nicolas Martínez Sanclemente Ruth Orjuela Palacios



Sección D
Lecciones Aprendidas

Proyecto/ Proceso:	Inducción, Reinducción Hacienda; y Replica del Conocimiento.
Situación vivida:	Mucha complejidad en toda la operatividad que maneja La Secretaría de Hacienda, los temas de calidad, intraweb, política de integridad, normatividad de función pública, no permitió que se cumpliera con el cronograma planificado.
¿Qué se esperaba?	Que se logrará abarcar todas las áreas de la Secretaría, exponiendo sus funciones y presentando los responsables de cada operación.
¿Qué ocurrió realmente?	Se abrió espacio para preguntas generales, lo cual retrasó el horario programado.
Lección aprendida:	Se deben abrir de manera más recurrente estos espacios y dividirlos por temas o áreas.
Aplicabilidad futura:	Ampliar horario de presentación dividida por cada proceso y actividades por área.
Responsable:	Comité Operativo Proceso 14 Gestión Financiera y Fiscal.

