



Lecciones APRENDIDAS

Publicaciones Alcaldía Distrital de Barranquilla - 2020 ©



ALCALDÍA DE
BARRANQUILLA

| Soy **BARRANQUILLA**

Lecciones aprendidas

2

Introducción

3

La Alcaldía Distrital de Barranquilla como entidad del Estado que centra dentro sus objetivos misionales el ser garante del desarrollo social y la gestión integral del territorio, está construyendo una ruta que permita el desarrollo de la Gestión del Conocimiento y la Innovación como una dimensión transversal a todo su ejercicio.

En ese sentido, con el propósito de potencializar y obtener mejoras significativas en el desempeño de sus funcionarios, se advierte la necesidad de fortalecer sus competencias a partir de estrategias de aprendizaje organizacional, atendiendo la política que desde el Departamento de la Función Pública se viene impulsando para todos los Entes de Gobierno.

Abordar la estrategia del impulso del aprendizaje organizacional exige poner al servicio de la Entidad herramientas de

Gestión del Conocimiento, entre estas el desarrollo del programa de lecciones aprendidas, con el cual se robustecen los procesos de aprendizaje y capacidades de desempeño superior por parte de los funcionarios.

Las lecciones aprendidas pueden definirse como el conocimiento adquirido de una o varias experiencias, así como de un proceso, a través de la reflexión y el análisis crítico sobre sus resultados y los factores críticos o condiciones que pueden haber incidido sobre su éxito o lo obstaculizaron. Las lecciones aprendidas se enfocan en la hipótesis que vincula causalmente los resultados buscados y aquello que ha funcionado o no ha funcionado para alcanzarlos. Las lecciones aprendidas permiten identificar tendencias de relaciones causa-efecto, acotadas a un contexto específico y sugerir

recomendaciones prácticas y útiles para la replicación del nuevo conocimiento en otros contextos y en el diseño y/o ejecución de otros proyectos o iniciativas que se proponen lograr resultados similares.

Así entendidas, el valor agregado de las lecciones aprendidas está en que permiten, para un determinado contexto, identificar: 1. factores de éxito (eficacia, eficiencia, sostenibilidad), 2. deficiencias en políticas, estrategias, programas, proyectos, procesos, métodos y técnicas, 3. potenciales soluciones a problemas recurrentes mediante la identificación de nuevos cursos de acción, 4. potenciales soluciones para replicar éxitos, y 5. potenciales cursos de acción para mitigar riesgos.

En esta vigencia 2020, con la asesoría y acompañamiento de la Gerencia de Control Interno de Gestión, en articulación con

la Secretaría Distrital de Gestión Humana, se diseñaron los instrumentos para levantar la información de las lecciones aprendidas y se realizaron jornadas de capacitación al grupo de Agentes de Cambio para el desarrollo de los criterios y narrativas de las lecciones aprendidas en el marco de la Gestión del Conocimiento.

Las lecciones aprendidas recopiladas y presentadas a continuación constituyen el primer compendio de lecciones aprendidas de la Entidad, conformado por veintiséis (26) experiencias relevantes que fueron identificadas por diversas dependencias del Ente Territorial, relacionadas en su mayoría con temáticas que demuestran la capacidad para continuar la operación bajo las nuevas condiciones que impone la crisis producto de la pandemia Covid-19. Puedes consultar las lecciones aprendidas de la Alcaldía de Barranquilla en el siguiente link:

4

[https://www.barranquilla.gov.co/funcionarios/programa-de-formacion-y-capacitacion/gestion-del-conocimiento.](https://www.barranquilla.gov.co/funcionarios/programa-de-formacion-y-capacitacion/gestion-del-conocimiento)



	SECRETARÍA/GERENCIA		Participantes
	Secretaría de Tránsito y seguridad Vial		Alejandro Corrales Mendoza Nancy Samira Ferez H Johana Galeano James
	OFICINA		
		Procesos contravencionales	
PROCESOS DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO ORGANIZACIONAL			FECHA: 23/11/20
Nombre de la Lección	Procedimiento de autorización de salida de un vehículo inmovilizado en patios		Nro. 001
Nombre Persona que registra la L.A.	Alejandro Corrales Mendoza	Cargo: Profesional Universitario	
1. Describa brevemente la situación	Imposibilidad de atender a los usuarios que solicitaban trámites de salida de vehículos inmovilizados por infracciones de tránsito o de transporte debido a la limitación de atención presencial en las sedes de atención de la Secretaría de Tránsito por las restricciones por la cuarentena y el distanciamiento social decretado por la pandemia del COVID-19.		
2. Describa la causa o la raíz del problema	La implementación de medidas para evitar la transmisión del virus covid-19 impidió la atención presencial del trámite de salida de vehículos en las sedes de atención con los protocolos de bioseguridad exigidos por el Gobierno Nacional.		
3. Describa las acciones tomadas	Levantamiento de requerimientos y desarrollo de una aplicación vía web que permitiera atender el trámite por canales electrónicos		
4. Describa los resultados obtenidos	La aplicación se desarrolló y se logró atender el 100% de los tramites solicitados. No obstante, más del 50% de las solicitudes fueron objeto de Re trámite por no cumplir con los requisitos exigidos para el trámite y un porcentaje significativo eran realizadas desde café internet.		
5. Describa la lección aprendida (L.A.)	Se debe tener en cuenta la población objetivo y sus características para alcanzar la efectividad de una acción implementada.		
6. Señale que amenazas al proceso de la Organización se pudo haber afectado	<ul style="list-style-type: none"> • Falta de atención al usuario • Reproceso en atención de los trámites • Incremento de las PQRSD • Riesgo de acciones administrativas contra el distrito • Aumento de vehículos en los patios 		
Nota: Los datos recolectados en esta ficha serán tratados bajo lo dispuesto en la ley 1581 de 2012, "Por el cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales".			
¿Cómo área/entidad autoriza que la información contenida en este formato pueda ser compartida con otras áreas y/o entidades para efectos de gestionar el conocimiento y los aprendizajes? Sí <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>			
Responsable del reporte	Angelica Rodríguez Andrade		Fecha del reporte: 23/11/20

	SECRETARÍA/GERENCIA	Participantes	
	OFICINA	Nelson Patrón Pérez Jorge García Burgos	
	Para la Seguridad y Convivencia Ciudadana		
PROCESOS DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO ORGANIZACIONAL			FECHA: 23/11/20
Nombre de la Lección	Acompañamiento virtual para la sana convivencia en las IED.	Nro. 002	
Nombre Persona que registra la L.A.	Jorge Eliecer García Burgos	Cargo: Asesor	
1. Describa brevemente la situación	<p>La Oficina de Seguridad y Convivencia Ciudadana con el Proyecto Intervención integral en zonas críticas Entornos Seguros, busca desarrollar promoción de Convivencia Escolar en Entornos Virtuales para 46 instituciones Educativas Distritales desarrollando actividades de promoción y prevención de la violencia a través de un acompañamiento de las IED orientando a estudiantes, docentes y padres de familia.</p> <p>En las visitas a los colegios se desarrollan charlas y/o talleres lúdicos que permiten de manera pedagógica la socialización de la normatividad existente sobre esta temática. (Ley 1620 de Convivencia Escolar, ley 1801 Código Nacional de Policía y Convivencia y la Ley 200 nov. del 2019). Con la llegada del COVID 19, se decretó el cierre de todas las instituciones, cuarentena obligatoria y todas las restricciones conocidas. Se pensó que nuestro trabajo había terminado y quedamos de brazos cruzados sin saber qué hacer.</p>		
2. Describa la causa o la raíz del problema	<p>La labor para este proyecto se realizaba visitando cada institución educativa. Se tenía contacto directo con estudiantes, docentes y padres de familia. La pandemia cambia toda la realidad, la población objetivo de nuestro trabajo estaba en confinamiento y las instituciones educativas cerradas. No había con quien realizar el trabajo.</p>		
3. Describa las acciones tomadas	<p>Ante esta nueva realidad se tomó la siguiente decisión.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Migrar 100% a la virtualidad. • Crear un Programa de Acompañamiento Virtual de Sana Convivencia para las Instituciones Educativas del Distrito • Cambiar por completo las dinámicas y estrategias de trabajo • Contactar a los directores de las Instituciones y crear cronogramas de trabajo para desarrollar talleres con padres, estudiantes y docentes. 		
4. Describa los resultados obtenidos	<p>El resultado de esta experiencia es muy significativo, se logró superar las metas de atención establecidas.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Número mayor de Estudiantes. • Número mayor de Padres de Familia. • Número mayor de Docentes. • Número mayor de Instituciones atendidas. 		

<p>5. Describa la lección aprendida (L.A.)</p>	<p>Hay una frase clave en este proceso, “Aunque nada cambie, si yo cambio, todo cambia” Álex Rovira.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Convertir una amenaza en fortaleza fue la clave del éxito en el cambio de estrategia. • Hacer mejor uso de las plataformas virtuales, antes las subutilizábamos. • Mejor actitud y disposición al trabajo, clave para la creatividad en los entornos virtuales. • Valorar el ingreso a los hogares de cada niño o padre como una oportunidad para disminuir los niveles de conflictividad al interior de las familias y bajar los índices de violencia intrapersonal en el periodo de confinamiento. 	
<p>6. Señale que amenazas al proceso de la Organización se pudo haber afectado</p>	<p>Las condiciones socioeconómicas de muchas familias de las IED, mostraba realidades muy complejas o deprimentes que se reflejaba en aspectos como:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cero conectividades. • Fallas en el internet. <p>Dificultades de luz, servicio inestable.</p>	
<p>Nota: Los datos recolectados en esta ficha serán tratados bajo lo dispuesto en la ley 1581 de 2012, “Por el cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales”.</p>		
<p>¿Cómo área/entidad autoriza que la información contenida en este formato pueda ser compartida con otras áreas y/o entidades para efectos de gestionar el conocimiento y los aprendizajes? Sí <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/></p>		
<p>Responsable del reporte</p>	<p>Nelson Patrón Pérez</p>	<p>Fecha del reporte: 23/11/2020</p>

	SECRETARÍA/GERENCIA		Participantes
	Secretaria de Gobierno – Cuerpo de Bomberos		Cuerpo de Bomberos
	OFICINA		
PROCESOS DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO ORGANIZACIONAL			FECHA: 23/11/20
Nombre de la lección	Periodo de vacaciones personal de Bomberos de Barranquilla	Nro. 003	
Nombre Persona que registra la L.A.	Juan Carlos León De Moya	Cargo: Técnico operativo	
1. Describa brevemente la situación	<p>Un bombero había socializado sus vacaciones correspondientes al año 2020, para el mes de Julio, debido a la situación de pandemia que venimos atravesando implemento el trabajo en casa lo cual fortaleció algunos procesos, así como evidencio deficiencias en otros. Este bombero no recordaba para cuando había solicitado el periodo de sus vacaciones para el año 2020 y continuó laborando de manera normal.</p> <p>Nos dimos cuenta cuando presentamos las novedades del mes a la Secretaria de Talento Humano.</p>		
2. Describa la causa o la raíz del problema	<p>Por diferentes motivos en el Cuerpo de Bomberos la mayor parte de las notificaciones son presenciales o escritas por memorandos, y es nuevo para la mayor parte tanto operativo como administrativa el trabajo en casa se presentó esta situación.</p>		
3. Describa las acciones tomadas	<p>Se realizaron mesas de trabajo para verificar este proceso y ver donde se debía ejercer un mejor control.</p> <p>Se realizaron mesas de trabajo con la Secretaria de Talento Humano para socializar los controles que efectuaríamos y que era necesario el apoyo por parte de ellos.</p>		
4. Describa los resultados obtenidos	<p>Un mejor control en el proceso de vacaciones del personal Operativo y Administrativo del Cuerpo Oficial de Bomberos, el cual lo podemos implementar en otros procesos que venimos realizando.</p>		
5. Describa la lección aprendida (L.A.)	<p>El tema de la virtualidad fue muy repentino y no hubo una adaptación necesaria, pero es mucho más compleja con el personal operativo del Cuerpo Oficial de Bomberos, cuya edad en avanzada en varias personas y no están acostumbradas a esta nueva forma de trabajo.</p>		
6. Señale que amenazas al proceso de la Organización se pudo haber afectado	<p>Pudo haber ocurrido un accidente laboral y esta persona no tenía Arl y/o póliza de vida activa en ese periodo de vacaciones.</p>		
<p>Nota: Los datos recolectados en esta ficha serán tratados bajo lo dispuesto en la ley 1581 de 2012, "Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales".</p>			
<p>¿Cómo área/entidad autoriza que la información contenida en este formato pueda ser compartida con otras áreas y/o entidades para efectos de gestionar el conocimiento y los aprendizajes? Sí <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/></p>			
Responsable del reporte	Jaime Pérez Pacheco	Fecha del reporte: 23/11/20	

	SECRETARÍA/GERENCIA	Participantes
	Secretaria General	Cristian Flórez, Enlaces de SIGOB de las dependencias.
	OFICINA	
	Atención al Ciudadano y Gestión Documental	
PROCESOS DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO ORGANIZACIONAL		FECHA: 23/11/20
Nombre de la Lección	Manejo de la información en los informes de PQRSD.	Nro. 004
Nombre Persona que registra la L.A.	Cristian Flórez Rodríguez	Cargo: Técnico Operativo
1. Describa brevemente la situación	Se presentan inconsistencias en lo reportado por la Oficina de Atención al Ciudadano en los informes de PQRSD y lo realizado por las dependencias en su gestión de peticiones.	
2. Describa la causa o la raíz del problema	Las dependencias no tienen claro qué tipo de documentos se resumen en el informe de PQRSD y no hay un responsable directo para la mejora del indicador de cumplimiento en cada proceso.	
3. Describa las acciones tomadas	Se realizaron reuniones con los enlaces encargados de SIGOB y se aclararon las dudas en el informe y la manera de resolver los inconvenientes en el sistema. Además, se asignaron responsables dentro de los procesos para la retroalimentación de la información dentro del mismo.	
4. Describa los resultados obtenidos	Se ha evidenciado un aumento en el porcentaje de respuesta y cumplimiento de PQRSD en general	
5. Describa la lección aprendida (L.A.)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Siempre se debe dejar claro que información se maneja al momento de generar las estadísticas. 2. Se debe delegar un responsable para el seguimiento de los indicadores en cada proceso. 3. Comunicar los posibles inconvenientes en el manejo de PQRSD y generar una solución viable a los mismos. 	
6. Señale que amenazas al proceso de la Organización se pudo haber afectado	<ol style="list-style-type: none"> 1. Incumplimiento de requisitos legales. 2. Disminución en la satisfacción de los usuarios. 	
Nota: Los datos recolectados en esta ficha serán tratados bajo lo dispuesto en la ley 1581 de 2012, "Por el cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales".		
¿Cómo área/entidad autoriza que la información contenida en este formato pueda ser compartida con otras áreas y/o entidades para efectos de gestionar el conocimiento y los aprendizajes? Sí <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>		
Responsable del reporte	Margarita Monsalve Salas	Fecha del reporte: 23/11/20

	SECRETARÍA/GERENCIA	Participantes
	Secretaría de Gobierno	Jefe de Oficina
	OFICINA	Equipo jurídico
	Participación Ciudadana	Equipo comunitario Equipo de comunicaciones
PROCESOS DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO ORGANIZACIONAL		FECHA: 23/11/20
Nombre de la Lección	Adaptación a los cambios sujetos a la nueva normalidad en el proceso previo a las elecciones de las OAC 2020	Nro. 005
Nombre Persona que registra la L.A.	Paula Olivares Rosero	Cargo: Técnico operativo
1. Describa brevemente la situación	La Oficina de Participación Ciudadana en los compromisos adquiridos en el plan de acción 2020 tenía la obligación jurídica que promover y llevar a cabo el proceso de elecciones de las OAC en las cinco localidades del distrito de Barranquilla para lo cual diseñó un cronograma de actividades para asegurarse de que todos los inscritos al proceso cumplieran con los requisitos en el marco legal, dichos procesos no contemplaban la situación que generó la pandemia y por ende el Ministerio del Interior ordenó el aplazamiento y extensión de la vigencia de los actuales dignatarios por lo cual se generó una gran confusión e incertidumbre por las nuevas partes interesadas en este caso la comunidad, por tal razón nos vimos en la necesidad de idear dentro de los protocolos y nueva normalidad un proceso pasivo pero diligente para que la comunidad tuviera claridad y tener garantías en el proceso de inscripción para el nuevo año.	
2. Describa la causa o la raíz del problema	Principalmente no estábamos preparados para que este año se declarara la emergencia sanitaria por la pandemia ocasionada por la COVID-19, y tampoco contábamos con el dominio para el desarrollo de actividades virtuales, lo que incluye la adaptación de las nuevas herramientas las cuales no generaban confiabilidad en la comunidad y por ende resistencia al desarrollo de lo planeado desde la Oficina de Participación Ciudadana.	
3. Describa las acciones tomadas	<ul style="list-style-type: none"> • Identificación de las necesidades puntuales de los requisitos de la OAC para aplicar a los procesos establecidos por el Ministerio del Interior. • Compromiso del talento humano para sacar adelante la entrega de los autos de extensión de vigencia a los dignatarios, debido a la distribución equitativa en los grupos de apoyo de la oficina estableciendo tiempos de entrega en la recolección de información para el control y verificación para posterior elaboración de los respectivos oficios que debían ser entregados a las OAC. • Una vez elaborados los oficios se realizó la entrega puerta a puerta para generar confianza y garantías de lo recibido por el ciudadano. 	

<p>4. Describa los resultados obtenidos</p>	<p>Un protocolo de preciso para la ejecución de un plan de contingencia ante este tipo de situaciones</p> <p>Fortalecimiento en los procesos para reducir los porcentajes en la matriz de riesgos ante situaciones de crisis.</p>	
<p>5. Describa la lección aprendida (L.A.)</p>	<p>Planificar, realizar seguimiento, distribuir las cargas laborales y aprovechar el potencial del talento humano fue sin duda lo que llevó a cabo el cumplimiento con éxito de la meta propuesta en la crisis que no dio aviso, pero ante lo que no fuimos cesantes.</p>	
<p>6. Señale que amenazas al proceso de la Organización se pudo haber afectado</p>	<p>Cumplimiento en los requisitos vigentes establecidos para el proceso de elecciones.</p> <p>Credibilidad de los procesos frente al ciudadano y el ministerio del interior.</p> <p>Inversión de recursos tecnológicos y tiempo en un proceso no satisfactorio</p>	
<p>Nota: Los datos recolectados en esta ficha serán tratados bajo lo dispuesto en la ley 1581 de 2012, "Por el cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales".</p>		
<p>¿Cómo área/entidad autoriza que la información contenida en este formato pueda ser compartida con otras áreas y/o entidades para efectos de gestionar el conocimiento y los aprendizajes? Sí <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/></p>		
<p>Responsable del reporte</p>	<p>Deivy Cásseres Cañate</p>	<p>Fecha del reporte: 23/11/20</p>

	SECRETARÍA/GERENCIA	Participantes
	Secretaría de Cultura, Patrimonio y Turismo	Alcalde Alejandro Char Chaljub, Juan José Jaramillo, Secretario de Cultura, Patrimonio y Turismo; Mabel Zúñiga, Asesora; Jaime Alfaro, Jefe de Oficina; Alirio Prada Peña, Profesional Especializado; Ronald Chavarro, Asesor; Jeison Fonnegra, Profesional de Turismo; Efraín Henríquez, Profesional de Turismo; María Alejandra Camargo, Profesional de Turismo.
	OFICINA Turismo	
PROCESOS DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO ORGANIZACIONAL		FECHA: 23/11/20
Nombre de la Lección	El cumplimiento de las metas de los Objetivos de Desarrollo Sostenible ODS en la gestión del turismo cultural en el Distrito de Barranquilla	Nro. 006
Nombre Persona que registra la L.A.	Alirio Prada Peña	Cargo: Profesional Especializado
1. Describa brevemente la situación	Al cumplirse los primeros dos años de creación de la Oficina de Turismo en la Secretaría Distrital de Cultura, Patrimonio y Turismo de la Alcaldía de Barranquilla, el Secretario de Despacho orientó la realización de un ejercicio participativo de evaluación del avance en la implementación de los Objetivos de Desarrollo Sostenible ODS y su impacto en la gestión del turismo cultural.	
2. Describa la causa o la raíz del problema	La escasa información sobre la gestión de los ODS en las dependencias de la Entidad y el compromiso de la gestión del turismo cultural con sostenibilidad del patrimonio cultural inmaterial.	
3. Describa las acciones tomadas	Luego de identificada la situación crítica, el Secretario de Despacho solicitó el apoyo a la Gerencia de Gestión Humana	
4. Describa los resultados obtenidos	El Equipo de Trabajo de la Oficina de Turismo evaluó el avance de la implementación de los ODS números cuatro, ocho, nueve, once y diecisiete, pertinentes con la política de turismo cultural en la ciudad de Barranquilla.	
5. Describa la lección aprendida (L.A.)	La necesidad de identificar las dependencias del Distrito con responsabilidades asignadas de cumplimiento de metas de ODS. La pertinencia de verificar la manera en que se gestiona la información de políticas, programas y proyectos relacionados con las metas de los ODS. La importancia de la sistematización e intercambio de experiencias y aprendizajes.	
6. Señale que amenazas al proceso de la Organización se pudo haber afectado	Incumplimiento del Distrito frente a los compromisos de país frente a las metas de los ODS.	
Nota: Los datos recolectados en esta ficha serán tratados bajo lo dispuesto en la ley 1581 de 2012, "Por el cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales".		

¿Cómo área/entidad autoriza que la información contenida en este formato pueda ser compartida con otras áreas y/o entidades para efectos de gestionar el conocimiento y los aprendizajes? Sí No

Responsable del reporte	María Fernández Iglesias	Fecha del reporte: 23/11/20
-------------------------	--------------------------	--------------------------------

	SECRETARÍA/GERENCIA		Participantes
	Secretaría de Control Urbano y Espacio Público		Heriberto Vengoechea – Rafael Salcedo
	OFICINA		
PROCESOS DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO ORGANIZACIONAL			FECHA: 23/11/20
Nombre de la Lección	Vulneración de los permisos de ocupación temporal del EP con sillas, en los eventos de pre-carnaval y Carnaval.		Nro. 007
Nombre Persona que registra la L.A.	Heriberto Vengoechea – Rafael Salcedo	Cargo: Profesional Universitario – Técnico Operativo	
1. Describa brevemente la situación	En el proceso de revisión de los permisos de ocupación temporal del EP en terreno, se encontraban autorizaciones duplicadas por algunos ocupantes. La metodología utilizada no garantizaba la verificación exacta y el riesgo de suplantación de los permisos para la ocupación temporal del espacio público con Sillas era alta.		
2. Describa la causa o la raíz del problema	La causa directa era la falta de controles internos eficaces para realizar la verificación/revisión de los permisos.		
3. Describa las acciones tomadas	<ul style="list-style-type: none"> - Reuniones de trabajo para exponer la situación y toma de decisiones - Incorporación de la herramienta tecnológica (Código QR). - Capacitación de los funcionarios y contratistas sobre la herramienta tecnológica a utilizar para realizar la revisión de los permisos en terreno. - Ejercicio de simulación. - Socialización con partes interesadas (beneficiarios permisos) - Aplicación en los controles de los permisos otorgados (eventos) 		
4. Describa los resultados obtenidos	<p>El uso de la tecnología aplicada conllevó a:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mejorar los controles de los permisos otorgados - Generar confianza en las partes interesadas. - Coadyuvar a mejorar la cultura de la legalidad en sectores informales participantes. - Aumentar los recaudos por cobro de tasa de ocupación. 		
5. Describa la lección aprendida (L.A.)	El uso de herramientas tecnológicas apropiadas que faciliten la realización de una inspección documental en tiempo real, permitirá a la Entidad fortalecer el Sistema de Control para mitigar su transgresión.		
6. Señale que amenazas al proceso de la Organización se pudo haber afectado	<ul style="list-style-type: none"> - Afectación al recaudo de recursos público - Deterioro de la Imagen Corporativa 		

Nota: Los datos recolectados en esta ficha serán tratados bajo lo dispuesto en la ley 1581 de 2012, "Por el cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales".

¿Cómo área/entidad autoriza que la información contenida en este formato pueda ser compartida con otras áreas y/o entidades para efectos de gestionar el conocimiento y los aprendizajes? Sí No

Responsable del reporte	Lizette Bermejo Herrera	Fecha del reporte: 23/11/20
-------------------------	-------------------------	--------------------------------

 <p>ALCALDÍA DE BARRANQUILLA Soy BARRANQUILLA</p>	SECRETARÍA/GERENCIA		Participantes
	Secretaría de Desarrollo Económico		Arnaldo Arce/ Vilma Insignares/ Mileydis Oñoro
	OFICINA		
	Oficina de Inclusión y Desarrollo Productivo		
PROCESOS DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO ORGANIZACIONAL			FECHA: 26/11/20
Nombre de la Lección	Virtualidad y satisfacción del cliente		Nro. 008
Nombre Persona que registra la L.A.	Arnaldo Arce/ Vilma Insignares/ Mileydis Oñoro.	Cargo: Profesional Universitario - Asesor	
1. Describa brevemente la situación	En el marco de la emergencia sanitaria ocasionada por la pandemia Covid-19, la Secretaría de Desarrollo Económico y sus diferentes oficinas cierran sus puertas al público para cumplir con el aislamiento obligatorio, lo que conllevó a una no presencialidad de los usuarios para la cual no estaban preparados, convirtiéndose en una ruptura de la comunicación y contacto directo con nuestros clientes directos.		
2. Describa la causa o la raíz del problema	La falta de estrategias para atender de manera remota a los usuarios para los casos excepcionales como el de la pandemia Covid-19 en la Secretaría de Desarrollo Económico		
3. Describa las acciones tomadas	<ul style="list-style-type: none"> • implementación de un plan de comunicaciones por redes sociales para promover las nuevas formas de atención y la manera de acceder a nuestros servicios. • Uso de herramientas virtuales para reuniones y atención remota. • Se habilitaron líneas móviles para la atención de los diferentes procesos • Diseño de instrumentos (formatos de encuesta virtual mediante Google Form), de manera que pudiera medirse la satisfacción de los usuarios y la pertinencia de nuestros servicios. • Se organizaron carpetas de archivos compartidos y otras formas de trabajo colaborativo no presencial lo que facilitó continuar la prestación del servicio. 		
4. Describa los resultados obtenidos	Reingeniería y optimización de los procesos Trabajo colaborativo mediante el uso herramientas virtuales		

<p>5. Describa la lección aprendida (L.A.)</p>	<p>Se identificaron otras alternativas de llegarle al ciudadano, de las que veníamos manejando antes de la pandemia, la comunicación con los usuarios se optimizó, el contacto telefónico o virtual ofreció iguales condiciones de calidad para la prestación de los servicios y la retroalimentación con las encuestas digitales fue mucho más ágil y organizada.</p> <p>Por otro lado, las reuniones virtuales y otras formas de trabajo colaborativo facilitaron al equipo de la Secretaria de Desarrollo Económico la coordinación y sinergia en las actividades de manera estratégica hacia el logro de metas propuesta para este año 2020, denominado como un año “atípico” en su planeación.</p>	
<p>6. Señale que amenazas al proceso de la Organización se pudo haber afectado</p>	<ul style="list-style-type: none"> - La interrupción en la prestación de los servicios a nivel central y centro de oportunidades - El incumplimiento en las metas establecidas en algunos programas y proyectos contemplados para este periodo. - El desconocimiento del nivel de satisfacción de los usuarios respecto a los servicios ofrecidos. 	
<p>Nota: Los datos recolectados en esta ficha serán tratados bajo lo dispuesto en la ley 1581 de 2012, "Por el cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales".</p>		
<p>¿Cómo área/entidad autoriza que la información contenida en este formato pueda ser compartida con otras áreas y/o entidades para efectos de gestionar el conocimiento y los aprendizajes? Sí <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/></p>		
<p>Responsable del reporte</p>	<p>Ricardo Plata Sarabia</p>	<p>Fecha del reporte: 26/11/20</p>

	SECRETARÍA/GERENCIA	Participantes
	Secretaria de Gestión Social	Dirección del programa de primera infancia
	OFICINA	Equipo interdisciplinario de Primera Infancia
PROCESOS DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO ORGANIZACIONAL		FECHA: 26/11/20
Nombre de la Lección	De toda necesidad, hay una gran oportunidad	Nro. 009
Nombre Persona que registra la L.A.	María Fernanda Giraldo Rojas	Cargo: Contratista
1. Describa brevemente la situación	<p>El Programa de Primera Infancia identificó que los niños y niñas del Distrito de Barranquilla, ante la emergencia sanitaria declarada por Covid-19, no mediaban totalmente la socialización necesaria para su desarrollo integral.</p> <p>Teniendo en cuenta lo anterior, y basados en las medidas de cuarentena establecidas, la línea de atención a los niños, niñas y sus familias no se estaban promoviendo en su totalidad en actividades de interés en torno al arte, la cultura, el deporte, el juego y la creatividad, para lo cual debía ser fortalecida en espacios que aportaran valor agregado en la situación actual y a su desarrollo integral.</p>	
2. Describa la causa o la raíz del problema	<p>Debido a la coyuntura por el Covid-19 y las medidas de aislamiento tomadas por el territorio nacional, el Programa de Primera Infancia previo afectación psicosocial en los niños y niñas del distrito de Barranquilla por falta de oportunidad en la recreación, la cual es necesaria para el crecimiento y desarrollo integral de esta población.</p>	
3. Describa las acciones tomadas	<p>El equipo interdisciplinario del programa en su función de cumplir y dar paso a estrategias que promuevan la recreación, actividad física, fortaleciendo vínculos afectivos entre familias, entre otros, planifico una estrategia en la que se entrelazarían lineamientos técnicos y administrativos de la atención integral a Primera Infancia, partiendo de:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Adaptación del escenario a las medidas implementadas de cuidado por el virus del Covid-19 ● Articulación con oficinas y secretarías de la Alcaldía Distrital las cuales aportarían desde su dependencia, valor agregado y diferentes temáticas a desarrollar en las jornadas programadas ● Creación de rutinas y protocolos para el desarrollo de la actividad ● Practica de actividades piloto de acercamiento a la población ● Articulación con sector privado, generando enfoque innovador en las actividades a implementar. <p>Así bien, la estrategia fue denominada “Primera Infancia a tu Cuadra”</p>	

<p>4. Describa los resultados obtenidos</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Reconocimiento a nivel nacional de la estrategia tomada y decisión de réplica en otras ciudades del territorio nacional 2. Mayor asociación de la comunidad con el Programa Distrital de Primera Infancia 3. Esparcimiento, motivación, fortalecimiento psicosocial y desarrollo integral de los niños y niñas 4. Vinculación en la estrategia de fortalecimiento a grupo etario de niños y niñas de 6 a 12 años. 5. Adaptación de las actividades y población a las medidas necesarias implementadas a causa de la emergencia sanitaria 6. Innovación en las actividades y metodologías para el desarrollo y ejecución de lo proyectado 	
<p>5. Describa la lección aprendida (L.A.)</p>	<p>Los resultados exitosos de la estrategia diseñada e implementada por el equipo de trabajo, nos provee como lección, que la oportuna y correcta planificación ante una necesidad por abarcar, puede conllevar a una gran oportunidad de creación o mejora de estrategias, para garantizar correctos resultados en los procesos que se emprenden en la atención a la Primera Infancia y que estos sigan sumando a la construcción de una sociedad con mayores posibilidades de desarrollar diversas capacidades y hábitos de vida saludable.</p>	
<p>6. Señale que amenazas al proceso de la Organización se pudo haber afectado</p>	<p>Desde los factores externos se pudo haber afectado el proceso de la estrategia por baja asistencia ante el temor de padres o cuidadores de niños y niñas por la propagación del virus del Covid-19; Sin embargo, hasta la fecha se ha contado con el control, el distanciamiento y buen comportamiento de la comunidad frente a la estrategia.</p>	
<p>Nota: Los datos recolectados en esta ficha serán tratados bajo lo dispuesto en la ley 1581 de 2012, "Por el cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales".</p>		
<p>¿Cómo área/entidad autoriza que la información contenida en este formato pueda ser compartida con otras áreas y/o entidades para efectos de gestionar el conocimiento y los aprendizajes? Sí <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/></p>		
<p>Responsable del reporte</p>	<p>Santiago Vásquez Valderrama</p>	<p>Fecha del reporte: 26/11/20</p>

	SECRETARÍA/GERENCIA	Participantes
	Secretaría de Hacienda	Enlaces de la herramienta SIGOB
	OFICINA	
	Gerencia de Gestión de Ingresos	
PROCESOS DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO ORGANIZACIONAL		FECHA: 26/11/20
Nombre de la Lección	Distribución de cargas laborales y trabajo en equipo (un caso de éxito)	Nro. 010
Nombre Persona que registra la L.A.	Yomaira Morales Altamar	Cargo: Profesional Especializado, Profesional Universitario, Técnico Operativo
1. Describa brevemente la situación	Se observó que el porcentaje de PQRS “Respondidas en el tiempo” en la Secretaría Distrital de Hacienda mediante la herramienta institucional SIGOB no era óptimo ya que dicho indicador estaba siendo afectado principalmente por el volumen de solicitudes de la Gerencia de Gestión de Ingresos, debido a que se tenía asignado a muy pocos funcionarios para recibir y tramitar todas las PQRS que se recibían por este medio sin tener en cuenta su carga laboral. Esta situación se evidenció aún más al momento de presentarse el aislamiento preventivo obligatorio por la pandemia causada por el COVID – 19, siendo SIGOB la única herramienta de radicación y gestión de PQRS todas se canalizaban por este aplicativo y no por el SIT, recargando aún más a los pocos funcionarios asignados y causando tensión en el equipo de las otras áreas que conforman la Secretaría Distrital de Hacienda por que el indicador de cumplimiento afecta a las demás áreas que si estaban cumpliendo.	
2. Describa la causa o la raíz del problema	La respuesta de todas las PQRS por SIGOB estaban asignadas a un solo funcionario de la Gerencia de Gestión de Ingreso sin tener en cuenta su carga laboral y el alto volumen de peticiones que recibe dicha área.	
3. Describa las acciones tomadas	Se realizaron reuniones de trabajo con el jefe del área y el enlace identificando las causas que estaban originando la respuesta no a tiempo de las solicitudes, llegando a la conclusión que se hacía necesario aumentar el número de personas que respondieran PQRS a través de SIGOB. Para ello se concertó con la oficina de gestión documental la implementación de nuevos usuarios y la capacitación a dicho personal sobre la herramienta para la gestión de PQRS.	
4. Describa los resultados obtenidos	<ol style="list-style-type: none"> 1. La carga de las respuestas de PQRS no podía asignarse a un solo funcionario por el gran volumen de las mismas. 2. El uso de la herramienta SIGOB por la mayoría de los funcionarios era necesario, ya que era la única herramienta en línea de gestión documental y de cara al ciudadano, a pesar de que la herramienta SIT brinda mejores estadísticas de las solicitudes. 3. Se mejoraron los tiempos de respuesta de las PQRS. <p>Se formó al personal en el uso de la nueva herramienta.</p>	

5. Describa la lección aprendida (L.A.)	El cumplimiento de los indicadores de PQRS es posible con el trabajo en equipo, mediante una adecuada distribución de las cargas laborales de los funcionarios que tienen asignadas los trámites de las solicitudes que se reciben.	
6. Señale que amenazas al proceso de la Organización se pudo haber afectado	<ul style="list-style-type: none"> • No cumplimiento de metas de indicadores • Generación de Quejas por parte de los ciudadanos al no tener respuesta oportuna de su solicitud • Afectación en el clima laboral con las demás áreas 	
Nota: Los datos recolectados en esta ficha serán tratados bajo lo dispuesto en la ley 1581 de 2012, "Por el cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales".		
¿Cómo área/entidad autoriza que la información contenida en este formato pueda ser compartida con otras áreas y/o entidades para efectos de gestionar el conocimiento y los aprendizajes? Sí <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>		
Responsable del reporte	Gustavo Rocha Parra	Fecha del reporte: 26/11/20

	SECRETARÍA/GERENCIA		Participantes
	Secretaria de Hacienda - Gerencia de Gestión Catastral		Enlaces de la herramienta SIGOB
	OFICINA		
PROCESOS DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO ORGANIZACIONAL			FECHA: 26/11/20
Nombre de la Lección	Trabajo en equipo interdisciplinario		Nro. 011
Nombre Persona que registra la L.A.	Marla Flórez	Cargo: Técnico operativo	
1. Describa brevemente la situación	Dentro del plan de acción 2019 y 2020 se ha venido planteando la adopción del modelo de operación de la Infraestructura de Datos Espaciales (IDE) que incluyera la información catastral, sin embargo siendo conocedores del alcance que podría generar esta herramienta informática en materia de producción de información se ha invitado a otras dependencias para que carguen su información en el aplicativo para generar un valor agregado en la consulta de la información que se genera en la entidad sin haber logrado tener mucha acogida en las diferentes áreas, quedando el sistema utilizado solo para fines catastrales, sin embargo en el 2020 con el cambio de direccionamiento estratégico se logró que varias dependencias encontraran la utilidad en el sistema.		
2. Describa la causa o la raíz del problema	Las dependencias de la alcaldía estaban reacias a incluir su información en modelo de operación de la Infraestructura de Datos Espaciales (IDE).		
3. Describa las acciones tomadas	Se realizaron reuniones, y se aprovechó la emergencia sanitaria para demostrar cuan necesario es para la Alcaldía de Barranquilla tener un IDE		
4. Describa los resultados obtenidos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Se crea la base geográfica 2. Se incluyen en el modelo de operación de la Infraestructura de Datos Espaciales (IDE) varias dependencias de la entidad como Gerencia de Catastro, Secretaria de Planeación, Gerencia de Gestión de Ingresos, Secretaria de Control Urbano y Espacio Público y la Secretaria de Educación, logrando el trabajo articulado para la generación de información. <p>Se genera información actualizada contaste para que los ciudadanos puedan acceder a la misma</p>		
5. Describa la lección aprendida (L.A.)	El trabajo en equipo es posible entre dependencias diferente con el objetivo de aumentar la satisfacción de nuestros ciudadanos		
6. Señale que amenazas al proceso de la Organización se pudo haber afectado	<ul style="list-style-type: none"> • No cumplimiento del plan de desarrollo. • Generar un IDE sub utilizada. • Desinterés por el trabajo en equipo <p>No contar con un sitio en línea en el cual el ciudadano pueda hacer consultas a diferentes dependencias</p>		

Nota: Los datos recolectados en esta ficha serán tratados bajo lo dispuesto en la ley 1581 de 2012, "Por el cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales".

¿Cómo área/entidad autoriza que la información contenida en este formato pueda ser compartida con otras áreas y/o entidades para efectos de gestionar el conocimiento y los aprendizajes? Sí No

Responsable del reporte	Gustavo Rocha Parra	Fecha del reporte: 26/11/20
-------------------------	---------------------	--------------------------------

	SECRETARÍA/GERENCIA	Participantes
	Secretaría de Obras Públicas	Rafael Lafont, Armando Movilla Patricia Torres Sara Pertuz Antonio Cotamo Nestor Paternina
	OFICINA	
PROCESOS DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO ORGANIZACIONAL		FECHA: 26/11/20
Nombre de la Lección	Quejas y Reclamos primer semestre de 2020 emitidas por la ciudadanía.	Nro. 012
Nombre Persona que registra la L.A.	Néstor Paternina	Cargo: Profesional Universitario
1. Describa brevemente la situación	En la Secretaría durante el primer semestre 2020 se presentaron 15 Quejas y Reclamos relacionados en el SIGOB. De lo analizado, se puede deducir la insatisfacción de los ciudadanos por daños en su entorno residencial por motivos de obras de Pavimentación, reparcho de vías y canalización de arroyos. Lo cual podría deberse a una mala planificación del diseño y supervisión de obras, las situaciones presentadas en muchos casos es responsabilidad de terceros (contratistas).	
2. Describa la causa o la raíz del problema	Al verificar el tema, se pudo evidenciar una falta de socialización con la comunidad, falta de adelantar planes de gestión social y por falta de respuesta oportuna por parte de terceros (contratistas).	
3. Describa las acciones tomadas	Se acordaron las siguientes acciones: Reuniones mensuales con el contratista y la interventoría para hacer seguimiento sobre la respuesta de las quejas y reclamos; El encargado del plan de gestión social de la obra y la interventoría deberán presentar un informe semanal de las quejas y reclamos; Se Emitió Circular # 002 2020 requiriendo a los funcionarios de la Secretaría el cumplimiento de las obligaciones sobre el tema.	
4. Describa los resultados obtenidos	Disminuyó el número de quejas y reclamos en la Secretaría; Se dio respuesta de forma oportuna a las quejas y reclamos que se presentaron en la Dependencia; Se realizó seguimiento mensual y oportuno a las quejas y reclamos presentadas en la Secretaría.	
5. Describa la lección aprendida (L.A.)	En la Secretaría Distrital de Obras Públicas, los resultados exitosos que se esperan de las lecciones aprendidas, requieren de aspectos muy importantes como de trabajo en equipo, comunicación, planificación, documentar las actividades diarias, entre otros, para lograr así el cumplimiento de las metas.	
6. Señale que amenazas al proceso de la Organización se pudo haber afectado	Pérdida de la confianza de los ciudadanos en la Alcaldía Distrital de Barranquilla; Posibles retrasos en el desarrollo de la obra, por inconformidades de la comunidad por la poca socialización del proyecto y a la no oportuna atención de sus reclamos; No cumplimiento de las metas fijadas.	

Nota: Los datos recolectados en esta ficha serán tratados bajo lo dispuesto en la ley 1581 de 2012, "Por el cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales".

¿Cómo área/entidad autoriza que la información contenida en este formato pueda ser compartida con otras áreas y/o entidades para efectos de gestionar el conocimiento y los aprendizajes? Sí No

Responsable del reporte	Rafael Lafont De Sales	Fecha del reporte: 26/11/20
-------------------------	------------------------	--------------------------------

 ALCALDÍA DE BARRANQUILLA 	SECRETARÍA/GERENCIA	Participantes Agentes de cambio de la dependencia
	Secretaría de Planeación	
	OFICINA Planeación Socioeconómica e Inversiones	
PROCESOS DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO ORGANIZACIONAL		FECHA: 26/11/20
Nombre de la Lección	Empalmes entre funcionarios por procesos de concursos de méritos. (Incertidumbre y oportunidad de mejora en planificación de cambios.)	Nro. 013
Nombre Persona que registra la L.A.	Edward Arrieta Mercado	Cargo:
1. Describa brevemente la situación	<p>Durante el mes de octubre e inicios del mes de noviembre del año en curso, se presentó una rotación de más del 20% de la planta de personal de funcionarios entre cargos técnicos, asistenciales y profesionales tanto del despacho como de las diferentes oficinas adscritas a la secretaría de planeación debido a un concurso de méritos. Adicional a esto y acorde a los lineamientos de trabajo remoto para mitigar los efectos del COVID 19, los cuales implicaban que gran parte de la planta de personal saliente se encontraba trabajando desde casa.</p> <p>Lo anterior generó una situación de incertidumbre ante la continuidad en el desarrollo de los procesos debido a ingreso de personal nuevo y en cómo afectaría esto a la atención de la ciudadanía.</p>	
2. Describa la causa o la raíz del problema	Si bien el concurso de méritos estaba presupuestado para finalizar en el año en curso, no se sabía a ciencia cierta la fecha o mes exacto de los ingresos o posesiones del nuevo personal, así como tampoco se previeron los cambios intempestivos a causa de la pandemia, esto evidenció Fallas en la planificación ante este tipo de situaciones que potencialmente podían generar afectaciones a los procesos.	
3. Describa las acciones tomadas	<p>Frente a la situación presentada, los responsables de cada dependencia establecieron planes de acción tendientes a llevar a cabo los procesos de empalme entre los funcionarios entrantes y salientes de forma armónica y sin afectaciones a los procesos. Esto se logró gracias a reuniones periódicas de forma virtual y en algunos casos de manera presencial cuando las condiciones de aforo de la dependencia lo permitían.</p> <p>Fue muy importante en este proceso de empalme el grado de apropiación de los responsables de las dependencias como en el particular se tiene en Planeación ya que esto permitió conectar a los nuevos funcionarios con los enlaces de interacción de las diferentes dependencias.</p> <p>Así mismo con el liderazgo de la secretaría de gestión humana y la concurrencia se elaboró un módulo de inducción muy completo a través la ayuda de la herramienta "G+", que permite a los nuevos funcionarios conocer con mayor detalle la entidad y lograr así la continuidad en la prestación de los servicios.</p>	

4. Describa los resultados obtenidos	<ul style="list-style-type: none"> • Asignación de las funciones estipuladas al nuevo personal entregando un buen nivel de detalle gracias a los procesos de empalme y de inducción. • Continuidad en la prestación de los servicios. 	
5. Describa la lección aprendida (L.A.)	Llevar a cabo acciones periódicas para evaluar las consecuencias potenciales de cambios y con base en ello realizar una planificación adecuada.	
6. Señale que amenazas al proceso de la Organización se pudo haber afectado	<ul style="list-style-type: none"> • Incumplimiento en la prestación de los servicios • Cumplimiento de metas • Afectaciones al sistema de gestión de calidad • Ambiente laboral 	
<p>Nota: Los datos recolectados en esta ficha serán tratados bajo lo dispuesto en la ley 1581 de 2012, "Por el cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales".</p>		
<p>¿Cómo área/entidad autoriza que la información contenida en este formato pueda ser compartida con otras áreas y/o entidades para efectos de gestionar el conocimiento y los aprendizajes? Sí <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/></p>		
Responsable del reporte	Juan Alvarado Nivia	Fecha del reporte: 26/11/20

 ALCALDÍA DE BARRANQUILLA 	SECRETARÍA/GERENCIA	Participantes
	Secretaría de Recreación y Deportes	Gabriel Berdugo María Fernanda Llinás Adel Rodríguez
	OFICINA	
PROCESOS DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO ORGANIZACIONAL		FECHA: 26/11/20
Nombre de la Lección	Un reto para el deporte (Un caso de éxito)	Nro. 014
Nombre Persona que registra la L.A.	Miriam Caicedo Caicedo	Cargo: Profesional Especializado
1. Describa brevemente la situación	La Secretaría de Deportes tiene el propósito de desarrollar sus programas dirigidos a la comunidad, y aunque todo se tenía planeado y gestionado, no se podía llevar a cabo por causa del Covid-19, ya que no era posible convocar a actividades masivas. Sin embargo, se debían cumplir con las metas trazadas, por lo tanto, se dio inicio al proyecto de escuelas de formación en la modalidad virtual en el que tutores, padres y niños tuvieron que desarrollar una nueva forma de aprender y de trabajar desde la virtualidad.	
2. Describa la causa o la raíz del problema	Una causa que podemos evidenciar es el no estar preparados para la virtualidad ante un problema inesperado como una pandemia; el cambio de lo planeado a una nueva metodología.	
3. Describa las acciones tomadas	Después ver que la emergencia sanitaria iba a extenderse se debían tomar decisiones para llevar las escuelas de formación a los niños y niñas que ya conocían de este proyecto, para atender esta necesidad, se tomaron las siguientes acciones: <ul style="list-style-type: none"> • Coordinación de cronograma de actividades. • Grabación de los videos tutoriales de cada disciplina deportiva por parte de los expertos deportivos. • Definición de un protocolo de trabajo que permitía el seguimiento a la nueva metodología de trabajo. • Trabajo en equipo. • Plan de medios para difundir la nueva modalidad virtual a través de redes sociales y volantes. • Seguimiento continuo a las inscripciones. • Socialización de casos de éxito en las redes sociales de la secretaria de Recreación y Deportes. 	
4. Describa los resultados obtenidos	<ul style="list-style-type: none"> • Elaboración de un protocolo de trabajo • Sostenibilidad del proyecto deportivo virtual • Cumplimiento de metas. 	
5. Describa la lección aprendida (L.A.)	Haber podido identificar nuevas competencias, tecnologías, modalidades de trabajo y de interacción entre los grupos de trabajo y con la comunidad en general, así como los retos a los que nos enfrentamos en el sector deportes originados por las restricciones de actividades individuales y grupales a causa de la pandemia del COVID-19, esto nos permitió desarrollar una nueva metodología, que nos hizo concluir que ante toda planeación es necesario tener otra alternativa.	

<p>6. Señale que amenazas al proceso de la Organización se pudo haber afectado</p>	<p>Se pudo haber afectado:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El cumplimiento de metas • La motivación hacia el programa • La credibilidad e imagen institucional. 	
<p>Nota: Los datos recolectados en esta ficha serán tratados bajo lo dispuesto en la ley 1581 de 2012, "Por el cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales".</p>		
<p>¿Cómo área/entidad autoriza que la información contenida en este formato pueda ser compartida con otras áreas y/o entidades para efectos de gestionar el conocimiento y los aprendizajes? Sí <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/></p>		
<p>Responsable del reporte</p>	<p>Gabriel Berdugo Peña</p>	<p>Fecha del reporte: 26/11/20</p>

 ALCALDÍA DE BARRANQUILLA 	SECRETARÍA/GERENCIA	Participantes
	Secretaria de Salud	Funcionarios de la Oficina de Atención en Salud
	OFICINA	
	Servicio de Atención a la Comunidad	
PROCESOS DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO ORGANIZACIONAL		FECHA: 26/11/20
Nombre de la Lección	Conocimiento de la población objetivo	Nro. 015
Nombre Persona que registra la L.A.	Xenia Morelos - Emma Campo	Cargo: Profesional Universitario
1. Describa brevemente la situación	<p>Ante la emergencia sanitaria generada por la pandemia del COVID-19 en las diferentes localidades del Distrito Barranquilla, entre los meses Junio y julio del presente año, se registró un aumento de contagios con un porcentaje de un 73% en las peticiones, quejas, reclamos y soluciones (PQRS), recibidas por la Oficina Servicio de Atención a la Comunidad (SAC) a través de las Juntas Administradoras Locales, Juntas de Acción Comunes, COPACOS, líderes comunitarios y usuarios, los cuales destacaron que debido al cambio de atención a la modalidad virtual no podían acceder a los servicios de salud ante la presencia de sintomatología de virus, controles de diferentes patologías y continuidad de tratamientos de las enfermedades crónicas, así como el desconociendo de las rutas de atención en salud disponible en su Entidad Administradora de Plan de Beneficio (EAPB). Asimismo, esta situación se agudizó producto del rechazo de la población y estigmatización para el ciudadano que era un caso probable o comprobado de COVID-19, lo que lo colocaba en una situación de vulneración y acciones hostiles, producto del mal manejo en las noticias, creando una situación de stress y violencia que incidía en la salud mental de las comunidades y familias afectadas, así como la negación a participar en las jornadas de vigilancia epidemiológica, por lo que era necesario la sensibilización y educación comunitaria sobre esta pandemia.</p>	
2. Describa la causa o la raíz del problema	<p>Entre los resultados arrojados por las PQRS, se destacó que la población adulta fue la más afectadas, debido a que tradicionalmente realizaban sus gestiones de forma presencial en las Instituciones de Prestadoras de Salud (IPS Entidad Administradora de Planes Beneficio, EAPB); dada a las nuevas medidas adoptadas ante la pandemia, no tenían acceso, ni conocimiento de los procesos virtuales para acceder a los servicios de salud. Esto trajo como consecuencia las siguientes situaciones derivadas de la pandemia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aumento de casos • Aumento de fallecidos por el COVID y otras patologías no atendidas de forma oportuna. • Hacinamiento en las Instituciones Prestadoras de Salud • Colapso de las urgencias en las Instituciones Prestadoras de Salud • Riesgo de contagio a más comunidades • Tratamientos suspendidos y los seguimientos a los programas de preventivos, no entrega de medicamentos 	

<p>3. Describa las acciones tomadas</p>	<p>La Secretaría de Salud del Distrito en alianza con algunas EPS que operan en Barranquilla y la IPS Mi Red, desarrollaron un plan de intervención integral y selectivo, para frenar la propagación del COVID-19 en 15 barrios de la ciudad, donde se han identificado mayores casos de la enfermedad. Para ello, se establecieron acciones en la que los líderes comunitarios en salud que se encontraban en los sectores, se vincularon de acuerdo con lo emanado por el Ministerio de Salud en la Política de Participación Sociales en Salud en la resolución 2063 del 2017. Para ello, se implementaron las siguientes intervenciones</p> <ul style="list-style-type: none"> • Educativa y preventiva: a cargo de los caminantes de la salud que realizaron actividades de sensibilización casa a casa para reforzar el autocuidado y hacer entrega de kit de EPP; asimismo, se hizo búsqueda activa de casos, caracterización y preparación a la comunidad sobre el cerco epidemiológico que se realizaría en su comunidad. • Comunicativa: se desplegaron estrategias en medios de comunicación masivos y redes sociales, para fortalecer acciones que permitieran un cambio de comportamiento de la comunidad frente a la pandemia, a partir de la campaña: “Depende de ti, que no se te pegue”. • Interinstitucional: las 7 EPS que participaron en esta alianza, realizaron visita a las viviendas donde hay identificados estos casos positivos, para hacer una segunda toma de muestras de acuerdo al protocolo y a los contactos estrechos que no se habían hecho prueba; de igual forma, se realizó seguimiento a los pacientes hasta su proceso de recuperación. • Asistencial- Prestacional: se le garantizó ayuda alimentaria a la familia, mientras el paciente se encontraba en aislamiento y de presentarse condiciones no adecuadas para el cumplimiento de este aislamiento en casa (hacinamiento), se procedió al traslado de un albergue. Seguimiento y control a los casos y familias afectadas por el COVID-19
<p>4. Describa los resultados obtenidos</p>	<p>Entre los resultados obtenidos, se pueden destacar::</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se atendieron alrededor de 500 familias en forma directa. • Abordaje de 15 barrios (La Playa, Las Américas, Buena Esperanza, Sierrita, Siape, Ciudadela 20 de Julio, San Roque, San José, Simón Bolívar, Las Nieves, Santo Domingo, Rebolo, San Salvador, 7 de Abril, Carrizal). • Se Redujo los casos de COVID- 19 de la pandemia, especialmente en los barrios con más casos positivos de Covid-19. • Se edificaron otras patologías • Se fortaleció la confianza en las instituciones de salud, • Los líderes en salud con su acompañamiento y apoyo permitieron que la comunidad acceda a las pruebas. • Dio origen al diseño e implementación de otras estrategias para la atención, mitigación y prevención de la pandemia

<p>5. Describa la lección aprendida (L.A.)</p>	<p>Producto de esta experiencia, quienes participamos en este proceso, logramos reconocer y valorar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La importancia de la articulación con la comunidad, para lograr los objetivos de los programas y proyectos a implementar. • El aprendizaje de la virtualidad como herramienta para mejorar los procesos; el desarrollo de la estrategia ha empoderado a los líderes y usuarios de las herramientas de comunicaciones. • Ampliación de la participación de las organizaciones sociales en las localidades, así como reconocer que las necesidades de cada población son diferentes. • La pandemia evidenció la solidaridad y compromisos en su comunidad se destacaron de acuerdo a la necesidad presentada. • Se fortaleció la política de participación social, destacando su importancia para el abordaje de las diferentes situaciones y emergencias sanitarias, por lo que debe retomarse en otros casos como el dengue. • Permitió una mejor recepción de los equipos de trabajo de las distintas EAPB, lo que contribuyó al objetivo de establecer un cerco epidemiológico. 	
<p>6. Señale que amenazas al proceso de la Organización se pudo haber afectado</p>	<p>El desarrollo de la estrategia, presentó las siguientes amenazas y dificultades:</p> <ul style="list-style-type: none"> • No se contaba con una cultura para el manejo de herramientas virtuales, por lo que se debió impulsar un proceso de aprendizaje colectivo que permitiera mantener los canales de comunicación entre los diferentes actores participantes de la estrategia. • Los usuarios, líderes y comunidad en general, no tenían credibilidad para acceder a las ofertas de servicios ofrecidas en las actividades programadas, lo que incidió en principio a la poca participación de los ciudadanos. <p>Dificultad para el abordaje de la población en los barrios programados por la desinformación de los diferentes medios.</p>	
<p>Nota: Los datos recolectados en esta ficha serán tratados bajo lo dispuesto en la ley 1581 de 2012, "Por el cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales".</p>		
<p>¿Cómo área/entidad autoriza que la información contenida en este formato pueda ser compartida con otras áreas y/o entidades para efectos de gestionar el conocimiento y los aprendizajes? Sí <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/></p>		
<p>Responsable del reporte</p>	<p>Humberto Mendoza Charris</p>	<p>Fecha del reporte: 26/11/20</p>

 <p>ALCALDÍA DE BARRANQUILLA</p> <hr/> <p>Soy BARRANQUILLA</p>	SECRETARÍA/GERENCIA		Participantes
	Secretaría Jurídica		Marcelo Molina Venera
	OFICINA		
PROCESOS DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO ORGANIZACIONAL			FECHA: 26/11/20
Nombre de la Lección	Justicia Digital		Nro. 016
Nombre Persona que registra la L.A.	Marcelo Molina Venera	Cargo: Técnico operativo	
1. Describa brevemente la situación	La emergencia sanitaria decretada por la pandemia del Covid-19 ocasionó que la rama judicial y los entes de control pararan sus actividades, a través de resoluciones y acuerdos decretaron la suspensión de los términos, lo que se traduce a ausencia de audiencias, notificaciones y movimientos judiciales en general; esta situación duró 4 meses y lo que se planteó para seguir con la actividad judicial fue la digitalización de la justicia, lo que repercutó en la forma tradicional en que se venía trabajando la gestión judicial de la secretaría.		
2. Describa la causa o la raíz del problema	Imposibilidad de atender presencialmente los procesos judiciales, ir a audiencias prejudiciales y judiciales y control físico de los expedientes judiciales que reposan en los juzgados en los cuales el Distrito es parte.		
3. Describa las acciones tomadas	<ol style="list-style-type: none"> 1) Se escanearon los documentos físicos que se tenían dentro de la secretaría y se enviaron mediante correo electrónico. 2) La documentación que entra por correo electrónico se remite en la misma vía a los abogados. 3) A través de herramientas encontradas en internet se creó una base de datos en línea de los procesos nuevos, con acceso a las personas interesadas. 4) Se creó un grupo de whatsapp para mantenerlos informados de los cambios a realizar. 5) Se les crearon carpetas en las nubes para que los contratistas externos y la secretaría subieran los documentos que producían y tenerlos almacenados 6) Se hizo una ronda de capacitaciones en donde se les explicó cómo entrar a la herramienta de seguimiento de los procesos en internet, los pasos para entrar en las audiencias virtuales, la forma de entregar los poderes, presentación de informes de gestión 7) Se fortaleció la herramienta lupa jurídica y se hicieron ajustes para actualizar los expedientes judiciales y se digitalizaron los documentos que hacían falta para tener al día las carpetas digitales de cada proceso. 8) Se implementaron formatos internos para hacer seguimiento y que ellos hicieran sus informes sobre las audiencias virtuales a las cuales asistían. 9) Los poderes ya no se autentican en notaría, sino que se envían con presunción de autenticación por mensaje de datos a los abogados. 		

4. Describa los resultados obtenidos	Con los cambios implementados se logró acortar los tiempos de trámite de las actuaciones judiciales notificadas y se logró una mayor organización del proceso jurídico.	
5. Describa la lección aprendida (L.A.)	Con la declaratoria de emergencia sanitaria se comenzaron a usar herramientas tecnológicas que la ley preveía pero que no fueron puestas en práctica, se aprendió a optimizar los recursos disponibles de la entidad debido que se logró el desuso del papel dentro del proceso judicial, se mejoraron los controles a los abogados debido a que el control de sus actividades es casi simultaneo y no al final del mes con la presentación del informe.	
6. Señale que amenazas al proceso de la Organización se pudo haber afectado	<ul style="list-style-type: none"> • Condenas en contra de la entidad • Términos vencidos • Estar sin representación jurídica en los procesos litigiosos 	
<p>Nota: Los datos recolectados en esta ficha serán tratados bajo lo dispuesto en la ley 1581 de 2012, "Por el cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales".</p>		
<p>¿Cómo área/entidad autoriza que la información contenida en este formato pueda ser compartida con otras áreas y/o entidades para efectos de gestionar el conocimiento y los aprendizajes? Sí <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/></p>		
Responsable del reporte	Adalberto Palacios Barrios	Fecha del reporte: 26/11/20

	SECRETARÍA/GERENCIA		Participantes	
	Secretaría Privada		Funcionarios	de la
	OFICINA		dependencia	
PROCESOS DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO ORGANIZACIONAL				FECHA: 30/11/2020
Nombre de la Lección	Política de cero papeles implementada al 100% en la Secretaría Privada por causa de la pandemia del COVID 19.			Nro. 017
Nombre Persona que registra la L.A.	Blas Cepeda Cantillo		Cargo: Asesor	
1. Describa brevemente la situación	Se evidenció falencia de la política de cero papel e inconvenientes para la custodia de archivo de gestión en la Secretaría Privada.			
2. Describa la causa o la raíz del problema	Se recibía mucha documentación en físico radicada por los ciudadanos y se imprimían documentos generados por la Secretaría Privada.			
3. Describa las acciones tomadas	Se hizo entrega de equipos de cómputo a cada uno de los funcionarios de la Secretaría para que realizaran trabajo desde casa durante la emergencia sanitaria. La alcaldía habilitó el correo atencional ciudadano y la ventanilla única virtual para recepcionar las solicitudes de los ciudadanos y entidades, ya que se deshabilitó la atención al público de manera presencial.			
4. Describa los resultados obtenidos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Trámites de la Secretaría 100% digital. 2. Cumplimiento de la política de cero papeles. 3. Aprovechamiento del sistema SIGOB. 			
5. Describa la lección aprendida (L.A.)	Sí es posible realizar todos los procesos de manera digital y erradicar el consumo de papel en la Secretaría Privada. Además, al recibir solicitudes por medio digital se agilizan los traslados a las dependencias involucradas y finalmente se disminuye el tiempo de respuestas a los ciudadanos.			
6. Señale que amenazas al proceso de la Organización se pudo haber afectado	Incumplimiento de política nacional de cero papeles.			
Nota: Los datos recolectados en esta ficha serán tratados bajo lo dispuesto en la ley 1581 de 2012, "Por el cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales".				
¿Cómo área/entidad autoriza que la información contenida en este formato pueda ser compartida con otras áreas y/o entidades para efectos de gestionar el conocimiento y los aprendizajes? Sí <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>				
Responsable del reporte	Alfredo Carbonell Gómez		Fecha del reporte: 30/11/2020	

	SECRETARÍA/GERENCIA	Participantes
	Secretaria General	Martha Camargo
	OFICINA	
Sistemas		
PROCESOS DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO ORGANIZACIONAL		FECHA: 02/12/20
Nombre de la Lección	Cambios necesarios en herramientas de trabajo	Nro. 018
Nombre Persona que registra la L.A.	Cesar Mattos Badillo	Cargo: Asesor
1. Describa brevemente la situación	<ul style="list-style-type: none"> La mayoría de los procesos maneja información en archivos de Excel o en el peor de los casos no la tiene tabulada, lo que dificulta la articulación o entrega de la información ya que impide tener controles restrictivos sobre la información sensible. Los Sistemas de información que no se comunican, generando pérdida de recursos en el reproceso de la información. 	
2. Describa la causa o la raíz del problema	Falta de una plataforma en la que se pueda desarrollar el 80% de las aplicaciones que ahora están en Excel, y que puedan compartir de manera eficiente los datos que son comunes a ellas.	
3. Describa las acciones tomadas	Se inició estudio sobre la plataforma ideal para migrar esas aplicaciones.	
4. Describa los resultados obtenidos	Aún en proceso.	
5. Describa la lección aprendida (L.A.)	Los recursos tecnológicos con los que cuentan los desarrolladores de software deben adquirirse y evaluar su cambio o actualización de manera periódica, puesto que son claves en el proceso de desarrollo de soluciones que satisfagan a los usuarios y/o clientes.	
6. Señale que amenazas al proceso de la Organización se pudo haber afectado	Usuarios y/o clientes insatisfechos.	
Nota: Los datos recolectados en esta ficha serán tratados bajo lo dispuesto en la ley 1581 de 2012, "Por el cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales".		
¿Cómo área/entidad autoriza que la información contenida en este formato pueda ser compartida con otras áreas y/o entidades para efectos de gestionar el conocimiento y los aprendizajes? Sí <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>		
Responsable del reporte	Cesar Consuegra Martínez	Fecha del reporte: 02/12/20

	SECRETARÍA/GERENCIA		Participantes	
	Secretaría de Gobierno		Alcalde Distrital, Secretario de Gobierno	
	OFICINA			
		Inspecciones y Comisarias		
PROCESOS DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO ORGANIZACIONAL				FECHA: 02/12/20
Nombre de la Lección	Tramites de solicitud de permiso de mudanza en Aislamiento preventivo.	Área:	Nro. 019	
Nombre Persona que registra la L.A.	Edilda Díaz Aguirre	Cargo:	Técnico operativo	
1. Describa brevemente la situación	En atención a garantizar el derecho a la vida, la salud y a la supervivencia durante el aislamiento preventivo obligatorio, el Decreto Nacional No. 593 de 2020, en su artículo tercero permite la circulación a personas por causa de fuerza mayor o caso fortuito, razón por la cual los inspectores de policía podrán expedir permisos de trasteo. Ahora bien, para expedir el permiso deben acudir (PRESENCIAL) a la inspección de policía que por jurisdicción le corresponda (el día del pico y cédula) con los requisitos establecidos para hacer entrega del permiso.			
2. Describa la causa o la raíz del problema	Una causa que se evidencio fue la exposición de contagiarse por el Sar – cov-2 (Covid-19) personal adscrito a las inspecciones de policía y la ciudadanía que recurría al trámite del permiso.			
3. Describa las acciones tomadas	<p>Medidas preventivas y de mitigación para reducir la exposición y contagio por infección respiratoria aguda causada por el sars-cov-2 (covid-19), la Alcaldía de Barranquilla estableció a través de la Secretaria de Gobierno lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cuando un comprador deba mudarse a su nueva propiedad por entrega de casa o apartamento. • Cuando deba vivir con sus seres queridos para poder cuidarlos. • Cuando no existan otras alternativas que garanticen la vivienda digna. • Cuando ha finalizado el contrato de arrendamiento de domicilios o locales comerciales. • Cuando la actividad de los locales comerciales se suspendió y hay pérdidas para comerciantes. • Llegue a un acuerdo con el arrendador para entregar anticipadamente el inmueble que tenga arrendado. • Para solicitar este permiso debe <p>Para solicitar este permiso deberá radicar la siguiente documentación al correo electrónico permisosospecialescovid@barranquilla.gov.co y dirigido a la Secretaría de Gobierno Distrital de Barranquilla, con una antelación no mayor a 72 horas de la fecha en que se requiere el permiso, excepto cuando se trate de casos de fuerza mayor o caso fortuito La petición deberá contener lo siguiente:</p>			

	<ol style="list-style-type: none"> 1. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y o apoderado, si es el caso, con indicación de su documento de identidad y de la dirección de correo electrónico donde recibirá correspondencia. 2. El objeto de la petición será la solicitud de permiso excepcional. 3. Las razones en las que fundamenta su petición. 4. La relación de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite y prueba sumaria que justifiquen la necesidad para el otorgamiento del permiso dentro de los casos previstos en el decreto presidencial 593 de 2020.
4. Describa los resultados obtenidos	Un protocolo que permite el desplazamiento de las personas a la prestación de un servicio presencial y disminuyendo los índices de contagios y logrando un servicio virtual y oportuno.
5. Describa la lección aprendida (L.A.)	Toda prestación del servicio al ciudadano oportuno debe estar encaminada a salvaguardar su integridad física, coordinado las actividades que conlleven a anticiparse a situaciones no deseadas y logrando alcanzar las metas propuestas con éxitos.
6. Señale que amenazas al proceso de la Organización se pudo haber afectado	La integridad y vida de nuestros funcionarios y la población de Barranquilla
Nota: Los datos recolectados en esta ficha serán tratados bajo lo dispuesto en la ley 1581 de 2012, "Por el cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales".	
¿Cómo área/entidad autoriza que la información contenida en este formato pueda ser compartida con otras áreas y/o entidades para efectos de gestionar el conocimiento y los aprendizajes? Sí <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	
Responsable del reporte	William Estrada
	Fecha del reporte: 02/12/20



	SECRETARÍA/GERENCIA		Participantes
	Secretaría de Comunicaciones		Funcionarios de la Alcaldía Distrital de Barranquilla
	OFICINA		
PROCESOS DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO ORGANIZACIONAL			FECHA: 02/12/20
Nombre de la Lección	La virtualidad es nuestra mejor aliada		Nro. 020
Nombre Persona que registra la L.A.	Alejandra M. Sánchez M.	Cargo: Asesor	
1. Describa brevemente la situación	La situación de emergencia por el COVID 19 nos impuso el reto de mantener informados y conectados a todos los colaboradores de la Alcaldía a través de medios diferentes a los físicos y presenciales, dándole mucha relevancia a la virtualidad.		
2. Describa la causa o la raíz del problema	Se origina una vez se inicia el trabajo desde casa por la declaratoria de emergencia.		
3. Describa las acciones tomadas	<ul style="list-style-type: none"> - Fortalecimiento de los canales virtuales. - Creación de nuevos productos y actividades virtuales. - Campaña de sensibilización de los colaboradores. - Adquisición de licencia e implementación de la herramienta Teams. 		
4. Describa los resultados obtenidos	<ul style="list-style-type: none"> - Colaboradores sensibilizados. - Aumento de seguidores en redes. - Colaboradores a tono con la misionalidad del distrito. - Funcionarios más tecnológicos. - Mayor uso de los colaboradores en las sedes externas de la Alcaldía. 		
5. Describa la lección aprendida (L.A.)	La virtualidad y las herramientas digitales, fortalecidas y bien utilizadas, son unas grandes aliadas de las empresas y del trabajo colaborativo.		
6. Señale que amenazas al proceso de la Organización se pudo haber afectado	<ul style="list-style-type: none"> - Desconexión del colaborador con la realidad distrital. - Falta de sentido de pertenencia con la institución. - Suspensión o atraso de la misionalidad del distrito. 		
Nota: Los datos recolectados en esta ficha serán tratados bajo lo dispuesto en la ley 1581 de 2012, "Por el cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales".			
¿Cómo área/entidad autoriza que la información contenida en este formato pueda ser compartida con otras áreas y/o entidades para efectos de gestionar el conocimiento y los aprendizajes? Sí <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>			
Responsable del reporte	Miguel Lozano Ariza	Fecha del reporte: 02/12/20	

 ALCALDÍA DE BARRANQUILLA 	SECRETARÍA/GERENCIA	Participantes	
	OFICINA	Claudia Miguel Ortega Linda Jiménez González	
	Gestión del Riesgo		
PROCESOS DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO ORGANIZACIONAL			FECHA: 02/12/20
Nombre de la Lección	Fortalecimiento de la Gestión del Riesgo a través de Instrumentos de Planificación estratégica.		Nro. 021
Nombre Persona que registra la L.A.	Linda Jiménez González	Cargo: Profesional Universitario	
1. Describa brevemente la situación	<p>Las ciudades como conglomerados socioculturales en constante cambio se erige en gran contenedor de escenario de riesgos de desastres, derivado de la actividad del hombre sobre el territorio, la cual en buena medida se desarrolla sin consultar los instrumentos de planificación urbana, gestión ambiental y del riesgo, lo que, en muchos casos posibilita la ubicación inapropiada de asentamientos humanos y favorece condiciones de frecuente exposición ante los fenómenos naturales, que en la mayor parte de las veces producen significativa afectación.</p> <p>Barranquilla no escapa a esta realidad, como se desprende de los distintos escenarios de riesgos sobre su territorio; amenaza geológica en las laderas occidentales; inundaciones, por desbordamientos de los cuerpos de agua y de arroyos urbanos; amenazas por vendavales, originados en gran medida por la deforestación; los riesgos por aglomeraciones complejas de personas, por tratarse de una ciudad en la que se celebran eventos culturales, artísticos y deportivos de marcada relevancia nacional e internacional; los riesgos tecnológicos por la vocación industrial y portuaria de la ciudad y la creciente actividad económica con los consecuentes impactos negativos de estos escenarios, como son: población afectada, pérdidas materiales, particulares y colectivas, así como, las pérdidas de vidas humanas en el caso de los arroyos urbanos y las asociadas a los accidentes de origen tecnológicos, los daños a la infraestructura urbana y de servicios de la ciudad y los altos costos de recuperación que demanda.</p>		
2. Describa la causa o la raíz del problema	Vulnerabilidad institucional del proceso misional de la gestión del riesgo al interior de la entidad y de las mismas entidades que conforman el concejo distrital de la gestión del riesgo.		
3. Describa las acciones tomadas	<ul style="list-style-type: none"> -Iniciativa para formular instrumentos de planificación en gestión del riesgo mediante la metodología de mesas de trabajo técnico interdisciplinarias e interinstitucionales. -Formulación, adopción e implementación de instrumentos de planeación estratégica para el riesgo local: Plan de Gestión del Riesgo. Plan Integral de Laderas Estrategia de Respuesta a Emergencias 		

<p>4. Describa los resultados obtenidos</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Priorización y caracterización técnica de escenarios de riesgo en el Distrito. - Enfoque prospectivo promotor del fomento de uso y ocupación segura del territorio como medida fundamental de reducción del riesgo y la vulnerabilidad de comunidades expuestas. - componente programático para abordar integralmente los escenarios de riesgo identificados. - Marco de actuación de las entidades del Sistema Distrital de Gestión del Riesgo de Desastres para la ejecución de la respuesta en la atención de emergencias en la ciudad. - Fortalecimiento de capacidades institucionales y comunitarias para el manejo integral del riesgo de desastres. - Optimización del principio de coordinación como regulador de las actuaciones del Sistema Local de Gestión del Riesgo. - Mejoramiento continuo en la capacidad de convocatoria como dependencia coordinadora de la gestión del riesgo local.
<p>5. Describa la lección aprendida (L.A.)</p>	<p>La implementación de los instrumentos de planificación del riesgo local permite incorporar la gestión del riesgo de desastres como parte esencial del ordenamiento territorial y plantean un enfoque prospectivo promotor del fomento de uso y ocupación segura del territorio como medida obligada fundamental de reducción del riesgo y la vulnerabilidad de comunidades expuestas y que realizar estos instrumentos de planificación mediante la metodología de mesas de trabajo técnico interdisciplinarias e interinstitucionales convocadas a través de decreto distrital deja la importante lección que se puede lograr hacer estos productos contando con el aporte de conocedores en la temática específica de las instituciones que conforman el sistema local de la gestión del riesgo de desastres sin que la entidad haya realizado cuantiosas contrataciones.</p>
<p>6. Señale que amenazas al proceso de la Organización se pudo haber afectado</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Falta de atención al usuario • Incremento de las PQRSD
<p>Nota: Los datos recolectados en esta ficha serán tratados bajo lo dispuesto en la ley 1581 de 2012, "Por el cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales".</p>	
<p>¿Cómo área/entidad autoriza que la información contenida en este formato pueda ser compartida con otras áreas y/o entidades para efectos de gestionar el conocimiento y los aprendizajes? Sí <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/></p>	
<p>Responsable del reporte</p>	<p>Ana Saltarín Jiménez</p>
<p>Fecha del reporte: 02/12/20</p>	

 ALCALDÍA DE BARRANQUILLA 	SECRETARÍA/GERENCIA		Participantes
	Gerencia de Control Interno de Gestión		Diego Oviedo Iván Ojito
	OFICINA		Martin Molina
PROCESOS DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO ORGANIZACIONAL			FECHA: 03/12/20
Nombre de la Lección	Organización documentación digital - carpeta compartida		Nro. 022
Nombre Persona que registra la L.A.	Diego Oviedo Iván Ojito Martin Molina	Cargo: Profesional Universitario – profesional especializado	
1. Describa brevemente la situación	Como parte de la transformación digital y la importancia de garantizar la integridad, confiabilidad, fácil y rápido acceso a la información de la Gerencia de Control Interno por parte del equipo de trabajo, desde medios tanto de acceso directo como remotos, se han presentado inconvenientes para realizar los trabajos por parte de los funcionarios, conllevando a reprocesos y reiteradas consultas sobre la ubicación, identificación y versiones de los documentos del proceso.		
2. Describa la causa o la raíz del problema	La gestión documental digital del proceso no cuenta con una metodología clara y común para todos los funcionarios que interactúan constantemente tanto para la consulta como para el desarrollo de los documentos compartidos; la información es almacenada de acuerdo con los criterios básicos de conocimiento documental y lógica personal de cada uno de los profesionales del proceso.		
3. Describa las acciones tomadas	<ul style="list-style-type: none"> - Establecimiento de una metodología de gestión documental bajo la estructura PHVA, que facilite la identificación en la búsqueda y la asignación de los documentos desarrollados por cada uno de los funcionarios del proceso. - Identificación y consolidación central de toda la información del proceso de acuerdo con las tablas de retención documental y las responsabilidades de cada uno de los funcionarios del proceso. - Establecimiento de una guía práctica sobre la metodología empleada para la gestión de la carpeta compartida, que facilite su consulta y gestión. - Capacitación y divulgación de la metodología documental a todos los funcionarios que manejan y hacen uso de la carpeta compartida. - Asignación de un monitor de gestión documental, quien será responsable de velar por la correcta aplicación de la metodología por parte del equipo de trabajo y brindará las orientaciones necesarias cuando se presenten dudas en la implementación y/o en la generación de nuevos documentos. 		

4. Describa los resultados obtenidos	Mejora en la organización de la información digital de la Gerencia, contenida en la carpeta compartida.	
5. Describa la lección aprendida (L.A.)	Con la aplicación de nuevas prácticas tecnológicas, la transformación digital y el teletrabajo, es necesario fortalecer el uso y manejo de la información digital conllevando a una mejora en la gestión general del proceso, disminuyendo el uso de papel y contribuyendo en las actividades de cada funcionario de la Gerencia Control Interno de Gestión independientemente de la modalidad de acceso a la información (directo o remoto).	
6. Señale que amenazas al proceso de la Organización se pudo haber afectado	<ul style="list-style-type: none"> - Pérdida de información - Reprocesos en el desarrollo de documentos - Entrega de información desactualizada (interna y externamente) - Retrasos en la presentación y entrega de documentos por parte del proceso - Errores en la orientación y asesoría a otros procesos de la entidad 	
Nota: Los datos recolectados en esta ficha serán tratados bajo lo dispuesto en la ley 1581 de 2012, "Por el cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales".		
¿Cómo área/entidad autoriza que la información contenida en este formato pueda ser compartida con otras áreas y/o entidades para efectos de gestionar el conocimiento y los aprendizajes? Sí <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>		
Responsable del reporte	Roberto Solano Navarra	Fecha del reporte: 03/12/20



	SECRETARÍA/GERENCIA		Participantes
	Secretaría de Gestión Humana		Funcionarios de la Secretaría de Gestión Humana
	OFICINA		
PROCESOS DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO ORGANIZACIONAL			FECHA: 3/12/20
Nombre de la Lección	Actividades de Bienestar y Capacitación en la Virtualidad		Nro. 023
Nombre Persona que registra la L.A.	Carlos Rueda Yomaira Porras	Cargo: Profesional Universitario	
1. Describa brevemente la situación	La Secretaría Distrital de Gestión Humana realiza actividades de Bienestar y capacitación con el fin de tener actualizados, motivados y felices al activo más importante de la Alcaldía que son nuestros funcionarios, se encontró dificultad para realizarlas debido a las restricciones de movilidad y aglomeración de personas.		
2. Describa la causa o la raíz del problema	El origen del problema fue causado por la pandemia que se desató en el año 2020, la enfermedad más conocida como Covid-19 por su naturaleza de transmisión impide que se realicen eventos masivos o que se aglomeren personas.		
3. Describa las acciones tomadas	<p>-Se hizo una evaluación de las actividades planeadas con el fin de identificar las que se podían realizar y cuales debían ser reemplazadas y/o cambiarse para que puedan ser posibles en el contexto actual.</p> <p>-Se fortaleció el trabajo con la Secretaría de Comunicaciones, para que la difusión e información de los eventos o actividades llegaran a todos los funcionarios.</p> <p>-Se fortaleció el trabajo con la Secretaría de Sistemas, con el objetivo de adquirir herramientas digitales adecuadas que permitieran la correcta ejecución de las actividades.</p> <p>-Los funcionarios de Gestión Humana se adaptaron a la nueva dinámica de trabajo para sacar adelante las actividades.</p>		
4. Describa los resultados obtenidos	<p>-Funcionarios motivados trabajando desde la comodidad de sus hogares</p> <p>-Disminución de riesgos de enfermedades mentales y osteomusculares</p> <p>-Cumplimiento de los objetivos planteados por la Secretaría Distrital de Gestión Humana</p> <p>-Fortalecimiento de comunicación con nuestros funcionarios</p> <p>-Participación masiva a diferentes actividades realizadas</p> <p>-Fortalecimiento de relaciones laborales con otras dependencias</p>		
5. Describa la lección aprendida (L.A.)	<p>-En la Secretaría de Gestión Humana aprendimos que debemos ser flexibles y adaptables a situaciones que no podamos controlar y transmitir el mismo mensaje a nuestros funcionarios y directivos.</p> <p>-Adaptamos varios de nuestros procesos a la virtualidad, pues esta llegó para quedarse. Lo cual trae varios beneficios en la optimización de nuestros procesos.</p> <p>-Aprendimos que los funcionarios siempre están pendientes de toda la información que desde esta secretaría emitimos, pues entendieron que son el activo más importante de la institución y que nuestro único interés es el bienestar de ellos.</p>		

6. Señale que amenazas al proceso de la Organización se pudo haber afectado	-Incumplimiento de los objetivos de la secretaría -Funcionarios de diferentes dependencias desmotivados -No generar sentido de pertenencia en los funcionarios -Desconfianza institucional	
Nota: Los datos recolectados en esta ficha serán tratados bajo lo dispuesto en la ley 1581 de 2012, "Por el cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales".		
¿Cómo área/entidad autoriza que la información contenida en este formato pueda ser compartida con otras áreas y/o entidades para efectos de gestionar el conocimiento y los aprendizajes? Sí <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>		
Responsable del reporte	Bleydis Giselle Torrecilla	Fecha del reporte: 3/12/20

	SECRETARÍA/GERENCIA	Participantes
	Secretaría General	Karen Moreno
	OFICINA	Antonio Contreras
	Servicios Administrativos y Logísticos	
PROCESOS DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO ORGANIZACIONAL		FECHA: 03/12/20
Nombre de la Lección	Acción de mejora en documentación como evidencia en los diferentes procesos en la Oficina de Servicios Administrativos y logísticos.	Nro. 024
Nombre Persona que registra la L.A.	Verónica Murgas Gómez	Cargo: Prof. universitario
1. Describa brevemente la situación	En la oficina de Servicios Administrativos y Logísticos de la Alcaldía Distrital de Barranquilla, desde inicio de año se orientó a que todos los procesos desarrollados se documentaran con el fin de evidenciar en cualquier momento servicios realizados y poder medir la eficiencia en los servicios que prestamos.	
2. Describa la causa o la raíz del problema	Al momento de realizar las actividades, el enfoque se dirigía solo a su ejecución y solución, siendo la Secretaria General una dependencia transversal en todas las áreas de la Alcaldía Distrital, el flujo de incidencias es constantes.	
3. Describa las acciones tomadas	Luego de identificar esta situación se inició con la digitalización de la documentación y evidencias, con apoyo de la oficina de Sistema se está automatizando los servicios específicamente de mantenimientos.	
4. Describa los resultados obtenidos	Se reviso y evaluó el avance que llevamos en el proceso correctivo en la Oficina de logística. Las mejoras siguen encaminadas a la eficiencia de los procesos de sistematización y automatización.	
5. Describa la lección aprendida (L.A.)	Es necesario de operar eficazmente los procesos es indiscutiblemente poder evidenciar y posteriormente evaluar el desarrollo de los mismo por medio de los documentos soporte. La automatización hace parte de la calidad del proceso y el servicio que se presta, sea externa o internamente.	
6. Señale que amenazas al proceso de la Organización se pudo haber afectado	Desarrollo de la Herramienta de Automatización por el área de Sistema. La falta de disposición del personal operativo.	
Nota: Los datos recolectados en esta ficha serán tratados bajo lo dispuesto en la ley 1581 de 2012, "Por el cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales".		
¿Cómo área/entidad autoriza que la información contenida en este formato pueda ser compartida con otras áreas y/o entidades para efectos de gestionar el conocimiento y los aprendizajes? Sí <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>		
Responsable del reporte	Karen Moreno Echeverri	Fecha del reporte: 03/12/20

	SECRETARÍA/GERENCIA		Participantes
	OFICINA		Oficina de Protocolo
	Oficina de Protocolo y RRPP		Secretaria de Planeación Ministerio de Vivienda
PROCESOS DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO ORGANIZACIONAL			FECHA: 03/12/20
Nombre de la Lección	Control de los elementos en préstamo de la oficina de Protocolo		Nro. 025
Nombre Persona que registra la L.A.	Rosa Herrera Bossio	Cargo: Asesora	
1. Describa brevemente la situación	Para un evento de programas de vivienda los organizadores de parte del Ministerio de Vivienda solicitaron las banderas de Colombia, Atlántico y Barranquilla. Enviaron un transporte y las sacaron de la oficina para el evento, pero al momento de regresar las banderas al día siguiente, faltaba una de las astas.		
2. Describa la causa o la raíz del problema	En el momento del préstamo, por la premura o urgencia del evento y al tratarse de una solicitud de un Ministerio, se obró aceleradamente sin dejar una constancia de salida y sin identificar una persona que respondiera por los elementos prestados. Una persona de la Secretaría de Planeación -dependencia que actúa como enlace del Ministerio de Vivienda a través de la oficina de Hábitat-les facilitó el transporte a los funcionarios nacionales y solicitó las banderas a nombre de ellos.		
3. Describa las acciones tomadas	La Oficina de Protocolo y Relaciones Públicas tuvo que gestionar la compra de la asta y su respectiva base, que se extraviaron en esa ocasión, y se decidió crear un formato interno de préstamo de elementos, debido a que no era suficiente con la autorización de salida que normalmente se hacía con los vigilantes. Dicho formato debía contener el nombre de la actividad y de la persona que se responsabiliza del elemento prestado con sus datos de contacto. Fecha de salida y fecha en que debe regresar. Y asignar a una funcionaria encargada del control de los préstamos de elementos.		
4. Describa los resultados obtenidos	Como resultado hemos obtenido un mayor control de los elementos que entran y salen de la oficina.		
5. Describa la lección aprendida (L.A.)	El control de los elementos prestados no debe descuidarse y aunque se trate de un evento de índole nacional o de carácter urgente.		
6. Señale que amenazas al proceso de la Organización se pudo haber afectado	Puede existir un detrimento económico a la organización de menor cuantía, lo cual no significa que deba pasarse por alto.		
Nota: Los datos recolectados en esta ficha serán tratados bajo lo dispuesto en la ley 1581 de 2012, "Por el cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales".			
¿Cómo área/entidad autoriza que la información contenida en este formato pueda ser compartida con otras áreas y/o entidades para efectos de gestionar el conocimiento y los aprendizajes? Sí <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>			
Responsable del reporte Rosa Herrera	Alba Pérez Guzmán		Fecha del reporte: 03/12/20

	SECRETARÍA/GERENCIA	Participantes	
	Secretaría de Educación	Docentes y estudiantes IED	
	OFICINA		
	Calidad Educativa		
PROCESOS DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO ORGANIZACIONAL			FECHA: 03/12/20
Nombre de la Lección	Programa de tutorías para la recuperación de aprendizajes: somos más por aprender.		Nro. 026
Nombre Persona que registra la L.A.	Mailin Claro Osorio – Margarita Jacquin Lascarro	Cargo: Profesional de Apoyo – Técnico Operativo	
1. Describa brevemente la situación	<p>La implementación de la educación a distancia por el cierre de los colegios durante la emergencia sanitaria conlleva unos riesgos de pérdidas de aprendizaje, principalmente, para aquellos estudiantes que no han tenido la posibilidad de participar activamente en actividades remotas por medios virtuales o que han perdido contacto con la institución educativa y con sus docentes.</p> <p>Para mitigar esta pérdida de aprendizajes en los estudiantes, la secretaría de educación de Barranquilla implementa, actualmente, un programa de tutorías, durante las tutorías, los estudiantes seleccionados por sus propios docentes asisten dos horas y media a su institución educativa una vez a la semana.</p> <p>Sin embargo, al iniciar las tutorías nos percatamos de que un grupo de estudiantes de primero a tercer grado no reconocían palabras de uso frecuente ni leían ni comprendían un texto de fácil lectura. La situación nos llevó a cambiar los materiales de lectura para este grupo e implementar las actividades del programa de lectura de Transición Aprendamos todos a leer.</p>		
2. Describa la causa o la raíz del problema	A raíz de la emergencia sanitaria y la separación de los niños con las aulas de clases conllevó a la pérdida de aprendizaje y retroceso en la lectura en los estudiantes de primero a tercero principalmente para los que no han podido participar en actividades remotas por medios virtuales o los que han perdido contacto con la IED y sus docentes.		
3. Describa las acciones tomadas	<p>1) Implementación de un programa de tutorías, en convenio con la Corporación universitaria americana para estudiantes seleccionados por sus propios docentes los cuales asisten dos horas y media a su institución educativa distrital una vez a la semana.</p> <p>2) Implementación de las actividades del programa de lectura de Transición Aprendamos todos a leer.</p>		
4. Describa los resultados obtenidos	Mejora de los niños en la lectura en voz alta y la comprensión lectora.		

<p>5. Describa la lección aprendida (L.A.)</p>	<p>1) La importancia de la evaluación formativa al inicio del programa para proporcionar materiales de lectura y estrategias adaptadas a las características de los estudiantes.</p> <p>2) La desvinculación con la escuela por largo periodo generó en algunos estudiantes de primero a tercer grado retrocesos en su aprendizaje de la lectura, situación que debemos considerar en los planes de alternancia del próximo año escolar.</p>	
<p>6. Señale que amenazas al proceso de la Organización se pudo haber afectado</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Afectación en el cumplimiento de los objetivos e indicadores de calidad • Disminución en los resultados de la prueba externa • Aumentar la deserción en los niños y jóvenes 	
<p>Nota: Los datos recolectados en esta ficha serán tratados bajo lo dispuesto en la ley 1581 de 2012, "Por el cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales".</p>		
<p>¿Cómo área/entidad autoriza que la información contenida en este formato pueda ser compartida con otras áreas y/o entidades para efectos de gestionar el conocimiento y los aprendizajes? Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/></p>		
<p>Responsable del reporte</p>	<p>Bibiana Rincón Luque</p>	<p>Fecha del reporte: 03/12/20</p>

Lecciones APRENDIDAS

Publicaciones Alcaldía Distrital de Barranquilla - 2020 ©



ALCALDÍA DE
BARRANQUILLA / Soy **BARRANQUILLA**

