



# Lecciones APRENDIDAS

Publicaciones Alcaldía Distrital de Barranquilla • Marzo de 2022 ©



ALCALDÍA DE  
**BARRANQUILLA**

| Soy **BARRANQUILLA**



# Introducción

3

Las organizaciones son en esencia una 'tecnología social' que les ha permitido a los seres humanos concentrar esfuerzos para atender las diversas y múltiples necesidades. Por ello, las encontramos en todos los ámbitos de la vida humana. Una de ellas, tal vez de las más antiguas históricamente reconocidas, son las organizaciones que se dedican a la administración pública.

Antiguamente, en tiempos de caballería, de revolución industrial, hasta los años 90 del siglo XX, las organizaciones evolucionaban lentamente en el marco de unas sociedades que relativamente podían ser predictivas con alta probabilidad de acierto. No obstante, los cambios políticos, sociales, económicos, científicos, técnicos, tecnológicos y culturales, han incorporado nuevas

tensiones en las organizaciones que se encargan de administrar lo público.

Satisfacer las demandas hoy de la función pública por parte de los ciudadanos, exige de una organización altamente eficaz y eficiente. Eficaz en el tiempo de respuesta y eficiente en el uso de los recursos. Es por ello, que la Administración Pública en Colombia viene adoptando sus respectivos modelos de Gestión del Conocimiento, teniendo como uno de sus componentes clave todo aquello que pueda darle un sentido exponencial al aprendizaje organizacional. En este punto, las lecciones aprendidas se convierten en el motor a través del cual todos los miembros de las organizaciones pueden mejorar su curva de conocimiento y su curva de experiencia. Esto lleva por su-

puesto, como los diría Peter Senge, en su libro *La Quinta Disciplina: "Las organizaciones que aprenden"*.

En este orden de ideas, la Alcaldía Distrital de Barranquilla, en el marco de la implementación de su Modelo de Gestión del Conocimiento y la Innovación, vienen adelantando una importante estrategia de sistematización, socialización y aseguramiento de todas las lecciones aprendidas que, en la vida cotidiana de la Administración Pública, encuentra una riqueza sin precedente. Es por ello, que el lector de esta edición encontrará un compendio de lecciones aprendidas provenientes de las distintas dependencias de la entidad. En ellas,

de manera sencilla, didáctica y concreta, los proponentes exponen qué tipo de problemas enfrentaron y cómo les han venido dando solución a partir de la creatividad, la imaginación, el conocimiento y por sobre todo, el trabajo en equipo, como un distintivo de la capacidad organizacional que actualmente existe en la Alcaldía del Distrito de Barranquilla.

La invitación muy atenta a todos los lectores de este compendio es a reflexionar sobre las formas, modos, y contenidos creativos y de iniciativa que sus propios compañeros han tenido a bien implementar para satisfacer la solución de problemas que aportan al mejor bienestar de la ciudad y sus ciudadanos.

# Índice

1. Notas técnicas y elaboración de Policy Bief como estrategia de conservación de los aprendizajes y memoria institucional. ....	6
2. Listado de Chequeo Supervisión Contratos de Obras. ....	8
3. Conocimiento del manejo de plataformas virtuales como SECOPII.....	10
4. Formalización requerimientos de proyectos de software. ....	11
5. Control en la gestión de PQRS recibidos en SIGOB a través del SIT. ....	12
6. Oportunidad en la comunicación. ....	14
7. Mejoras en la comunicación entre el usuario y el área de Centro de Atención a Usuarios.....	15
8. Creación equipo de mejoramiento.....	16
9. Documentación del Procedimiento Liquidación de Contratos. ....	18
10. Definición de requisitos de seguridad de la información en las aplicaciones contratadas.....	20
11. Descargos de comparendos de la Policía Metropolitana de Barranquilla.....	21
12. Envío de correo certificado. ....	23
13. Trabajo interdisciplinario para la realización de pagos no tributarios.....	24
14. Gestión de las PQRSD.....	25
15. Formato Acta de Entrega de Proyectos de obra, estudios y diseños a otras Dependencias en el Distrito.....	27
16. Auditorias Remotas. ....	28
17. Importancia del manejo de herramientas tecnológicas en la Gestión Jurídica.....	29
18. Estrategia de promoción de los derechos y prevención de violencia contra mujeres y población LGBTI..	32
19. Implementación de Casa de la Mujer en el Distrito de Barranquilla.....	33
20. La cooperación internacional como medio de articulación, casos Sala CreatIC y Comixta México-Colombia.....	35
21. El conocimiento del Barranquillero sobre sus atractivos turísticos y sobre la información de la Agenda de ciudad, siendo un buen turista en su destino, anfitrión y promotor de su ciudad.....	36
22. Ampliación de la capacidad de conectividad distrital.....	37
23. Programa de reactivación económica en medio de la pandemia COVID 19.....	38
24. Aplicación de estructura de procesos.....	39
25. Seguimiento y control a la ejecución del proceso contractual de la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico.....	40
26. Diseño de modelo de informe para realizar seguimiento a la matriz de requisitos legales del SIG.....	42
27. Levantamiento informativo sobre trámites y servicios para canales de atención.....	43
28. Apertura Segura del Deporte.....	44

## FICHA REGISTRO LECCIONES APRENDIDAS

 <b>ALCALDÍA DE BARRANQUILLA</b> 	SECRETARÍA/GERENCIA		Participantes
	SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN		- Oscar Abril - Juan Alvarado - Ana Páez - Jessica Bermúdez - Ramón Quintero - Luis Monroy - Ivan Verbel - Dann Payares
	OFICINA		
	Oficina de Planeación Socio Económica e Inversiones		
PROCESOS DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO ORGANIZACIONAL			FECHA: 2021/01/02
Nombre de la Lección	<b>NOTAS TÉCNICAS Y ELABORACIÓN DE POLICY BRIEF COMO ESTRATEGIA DE CONSERVACIÓN DE LOS APRENDIZAJES Y MEMORIA INSTITUCIONAL</b>	Área:	Nro. 01
Nombre Persona que registra la L.A.	LUIS ARMANDO GELVEZ ACEVEDO	Cargo: Asesor de Despacho	
1. Describa brevemente la situación	<p>El Distrito de Barranquilla lleva 14 años en una senda de crecimiento y mejora institucional que se refleja en innumerables aprendizajes y logros en cuanto a lo administrativo y gestión pública se refiere. No obstante, una porción importante del conocimiento organizacional se ha conservado y gestionado en las prácticas y saberes de los funcionarios y contratistas, sin que quede debidamente sistematizado, formalizado y conservado en una memoria institucional.</p> <p>En lo particular los saberes y quehaceres, especialmente en lo operativo, de algunos procesos se han conservado en lo que se denomina conocimiento tácito, no codificado, y que se mantienen y transmite por medio de prácticas informales entre las personas. Claramente el Sistema de Gestión de Calidad permite conservar parte del conocimiento institucional, pero otra parte de este conocimiento no se sistematiza y ni se conserva, y tiene el riesgo de perderse con ausencia de las personas que los conservan.</p> <p>La experiencia y conocimiento de manejar la crisis como el COVID, la exitosa experiencia del programa de titulación de predios, o la memoria de participación ciudadana de formulación del Plan de Desarrollo, son ejemplos de cómo este conocimiento puede ser codificado y sistematizado en documentos de trabajo, notas técnicas y Policy Brief. Mediante la sistematización de experiencias, la documentación de políticas públicas y en general de la creación de memorias institucionales la Secretaria de Planeación hace un aporte para consolidar una base de conocimiento de la entidad.</p>		
2. Describa la causa o la raíz del problema	La falta de una cultura del registro y sistematización de experiencias, así como la no conciencia de la importancia de estas acciones en la cultura organizacional, de las entidades públicas en general, hace que se presenten estas circunstancias.		
3. Describa las acciones tomadas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1). Conformación de un equipo de trabajo que dedica parte de su tiempo a la recolección, sistematización y codificación del conocimiento organizacional a manera de notas técnicas, policy Brief e informes.</li> <li>2). El desarrollo de notas técnicas, policy Brief e informes, como mecanismo institucional para sistematizar y conservar saberes y la memoria institucional.</li> <li>3). La publicación y puesta a disposición de la organización, y del público en general, las experiencias y aprendizajes sistematizados y disponibles en la página web de la Alcaldía</li> </ol>		

<p>4. Describa los resultados obtenidos</p>	<p>Resultado son los siguientes documentos:</p> <p>BARRANQUILLA EN CIFRAS Estructura económica y el reto de formular una estrategia de ciudad pertinente.</p> <p>BARRANQUILLA EN CIFRAS La economía barranquillera dentro del contexto nacional. Resumen de la situación económica de Colombia en 2017 y las proyecciones para 2018.</p> <p>CANALIZACIÓN DE ARROYOS Ejemplo de financiación de obras de infraestructura para construir ciudades resilientes en el contexto del cambio climático.</p> <p>CARTILLA COVID 1 Todo lo que necesitas saber para combatir el Covid-19 en Barranquilla.</p> <p>CARTILLA COVID 2 Cartilla covid para JAC y JAL Todo lo que necesita saber una persona del Covid y las rutas de atención en Barranquilla.</p> <p>ANUARIO ESTADISTICO 2020 Compilación estadística de indicadores socioeconómicos del Distrito. Nota técnica # 1</p> <p>COMPORTAMIENTO DE LA TASA DE POSITIVIDAD Y SU USO COMO ALERTA TEMPRANA EN EL DISTRITO DE BARRANQUILLA Nota técnica # 2</p> <p>CARTERA DE CRÉDITO DE VIVIENDA Y OPERACIONES DE LEASING HABITACIONAL EN BARRANQUILLA EN EL SEGUNDO TRIMESTRE DEL 2020. nota técnica # 3</p> <p>CONSTRUCCIÓN DE VIVIENDA VIS, VIP Y NO VIS EN BARRANQUILLA Y ÁREA URBANA DE BARRANQUILLA. Nota técnica # 4</p> <p>ANÁLISIS DEL COMPORTAMIENTO RECIENTE DEL ÁREA CULMINADA DE EDIFICACIONES DE USO RESIDENCIAL EN EL PERIODO 2016I – 2020II Nota técnica # 5</p> <p>TITULACIÓN DE VIVIENDA EN BARRIOS DE ORIGEN INFORMAL EN BARRANQUILLA. UN RECUENTO HISTÓRICO. Nota técnica # 6</p>	
<p>5. Describa la lección aprendida (L.A.)</p>	<p>La sistematización de la información y las experiencias permiten por una parte conservar la memoria institucional, pero al mismo tiempo sirven de base para el trabajo ejecutivo de la secretaría en la definición de los programas y en la rendición de cuentas con las entidades y ciudadanos.</p>	
<p>6. Señale que amenazas al proceso de la Organización que se pudo haber afectado</p>	<p>El no desarrollar una cultura de la sistematización de la memoria institucional hace que se corra riesgo de perder saberes (ya no serían tácitos porque estarían explícitos en un documento) para el buen desarrollo de los procesos institucionales.</p>	
<p><b>Nota:</b> 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><b>¿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?</b> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/></p>		
<p>Responsable del reporte</p>	<p><b>JUAN MANUEL ALVARADO</b> Secretario Distrital de Planeación</p>	<p>Fecha del reporte: 2021/01/02</p>

### FICHA REGISTRO LECCIONES APRENDIDAS

 <b>ALCALDÍA DE BARRANQUILLA</b> 	SECRETARÍA/GERENCIA		Participantes
	SECRETARÍA DISTRITAL DE OBRAS PÚBLICAS		- Rafael Lafont
	OFICINA		- Armando Movilla
	Oficina de Programación y Control de Obras Públicas		- Patricia Torres - Antonio Cotamo - Néstor Paternina
PROCESOS DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO ORGANIZACIONAL			FECHA: 2021/03/25
Nombre de la Lección	<b>LISTADO DE CHEQUEO SUPERVISIÓN CONTRATOS DE OBRAS.</b>	Área:	Nro. 02
Nombre Persona que registra la L.A.	NÉSTOR RAÚL PATERNINA MARTÍNEZ	Cargo: Profesional Universitario	
1. Describa brevemente la situación	En la Secretaría de Obras Públicas, por recomendaciones de la auditoría interna de seguimiento realizada por la Gerencia de Control Interno de Gestión en octubre de 2020, no contábamos con una herramienta o una lista de chequeo que nos garantizara el efectivo control del cumplimiento en la entrega de la documentación por parte de Interventores, supervisores y contratistas para la supervisión de los contratos de obras que se desarrollan en el Distrito, por lo cual y atendiendo a esta observación se reunió el Equipo de Mejoramiento Continuo de la Dependencia para realizar esta oportunidad de mejora y elaborar un formato o lista de chequeo que ayudara para una mejor supervisión de las obras, actualmente este formato está en proceso, ya se diseñó y se digitó en el aplicativo Isolución para su aprobación y posterior socialización e implementación en la Secretaría.		
2. Describa la causa o la raíz del problema	Al revisar el tema, se observó lo siguiente: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Falta de acciones complementarias que garanticen el cumplimiento oportuno en la entrega de la información.</li> <li>2. Retrasos por factores externos en la aprobación de la información solicitada (PMT, PMA, PGS, etc.) por parte de contratistas e interventores.</li> <li>3. Falta de un listado de chequeo (checklist) de documentos, que deben entregar en la Secretaría las partes interesadas (Contratista, Interventoría, Supervisión).</li> </ol>		
3. Describa las acciones tomadas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Implementar más acciones de control en la Secretaría, para el cumplimiento en la entrega oportuna de la documentación por las partes interesadas.</li> <li>2. Solicitar de forma inmediata a los funcionarios responsables de la supervisión de contratos en la Secretaría, la entrega a tiempo de los informes mensuales de supervisión y documentos relacionados de los contratos de obras.</li> <li>3. Elaborar listado de chequeo (checklist) de documentos de los contratos de obras que deben entregar los funcionarios responsables de la supervisión de estos, para un efectivo control.</li> </ol>		
4. Describa los resultados obtenidos	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. El formato Listado de Chequeo facilita a los funcionarios de la dependencia que apoyan en la supervisión de obras, una mejor visualización y caracterización de la documentación requerida en los contratos de obras.</li> <li>2. Mayor control por parte de la Secretaría en la entrega de la documentación por parte de Interventores y Contratistas.</li> <li>3. Mejores y rápidos resultados por parte de los funcionarios que apoyan en la supervisión de las obras en el control efectivo de la documentación de los contratos de obras.</li> </ol>		

5. Describa la lección aprendida (L.A.)	La lección aprendida que nos deja esta situación en la Secretaría de Obras Públicas, es que para la obtención de unos excelentes resultados se requiere siempre 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	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Posibles retrasos en el desarrollo de la supervisión de los contratos de obras por información incompleta.</li><li>2. No cumplimiento de las metas fijadas.</li><li>3. Disminución de la imagen institucional de la Alcaldía Distrital de Barranquilla.</li></ol>	
<b>Nota:</b> 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 type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>		
Responsable del reporte	<b>RAFAEL LAFONT</b> Secretario Distrital de Obras Públicas.	Fecha del reporte: 2021/03/25

## FICHA REGISTRO LECCIONES APRENDIDAS

 <b>ALCALDÍA DE BARRANQUILLA</b> 	SECRETARÍA/GERENCIA		Participantes
	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO		Todos los integrantes de la oficina de participación Ciudadana.
	OFICINA		
	Oficina de Participación Ciudadana		
PROCESOS DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO ORGANIZACIONAL			FECHA: 2021/04/09
Nombre de la Lección	<b>CONOCIMIENTO DEL MANEJO DE PLATAFORMAS VIRTUALES COMO SECOP II</b>	Área:	Nro. 03
Nombre Persona que registra la L.A.	VALERY MARGARITA BENÍTEZ SEVERICHE	Cargo: Técnico Operativo	
1. Describa brevemente la situación	Teniendo en cuenta que todo el proceso de contratación se llevaría a cabo por SECOPII la oficina en cabeza del jefe y seguido por su equipo de trabajo se encontraban bajo presión al desconocer el manejo del aplicativo para llevar a cabo todo el proceso contractual.		
2. Describa la causa o la raíz del problema	Desconocimiento en el manejo del SECOPII para todo el proceso de contratación de la oficina.		
3. Describa las acciones tomadas	Se realizó una jornada de sensibilización con el equipo que ingresa como contratista con el fin de explicarles las directrices de como se llevaría a cabo el mismo. se creó una carpeta drive para la recepción de los documentos soportes del proceso de contratación respectivo para facilitar el acceso de la información. Se les brindó capacitación en el registro del SECOPII y se les suministró una guía con un paso a paso para el mismo. Al finalizar el proceso contractual e inicio de la recepción del primer pago de cuentas, se les brindó capacitación con el fin que cada uno de los contratistas pudiera subir de forma correcta su cuenta de cobro.		
4. Describa los resultados obtenidos	El proceso contractual se realizó de forma organizada Los contratistas se sienten satisfechos por el acompañamiento recibido referente al tema Agilidad en el proceso de contratación de la oficina y por ende en la ejecución de actividades de la misma.		
5. Describa la lección aprendida (L.A.)	Adaptación al cambio, fortalecimiento de la cultura de gestión del conocimiento.		
6. Señale que amenazas al proceso de la Organización se pudo haber afectado	Desmotivación del equipo de contratistas que ingresa.		
<b>Nota:</b> 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? <input checked="" type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>			
Responsable del reporte	<b>DEIVY CÁSSERES CAÑATE</b> Jefe Oficina de Participación Ciudadana	Fecha del reporte: 2021/04/09	

## FICHA REGISTRO LECCIONES APRENDIDAS

 ALCALDÍA DE <b>BARRANQUILLA</b> <hr/> Soy BARRANQUILLA	SECRETARÍA/GERENCIA		Participantes	
	DESPACHO DEL ALCALDE DISTRITAL		Melissa Manjarres Oswaldo Saumet Rosalba Matos	
	OFICINA			
	Gerencia de las TICs			
PROCESOS DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO ORGANIZACIONAL			FECHA: 2021/04/16	
Nombre de la Lección	<b>FORMALIZACIÓN REQUERIMIENTOS DE PROYECTOS DE SOFTWARE</b>	Área:	Nro. 04	
Nombre Persona que registra la L.A.	MELISSA MANJARRÉS	Cargo: Contratista		
1. Describa brevemente la situación	Se requirió al funcionario encargado del proyecto SISBÉN, realizar las solicitudes de forma ordenada y a través de un medio oficial como el correo electrónico o GLPI, planteando así sus requerimientos de forma explícita y detallada, ahorrando tiempo y mejorando el proceso de implementación, razón por la cual la adopción, uso, apropiación y divulgación de un formato de solicitud, apunta a la mejora continua del proceso y de los usuarios.			
2. Describa la causa o la raíz del problema	Desconocimiento por parte de algunos usuarios de la forma de requerir aplicativos			
3. Describa las acciones tomadas	Solicitar información de requerimientos a través del correo electrónico o GLPI con el mayor detalle posible.			
4. Describa los resultados obtenidos	Otras oficinas han tomado la iniciativa de buscar formas y métodos de expresar sus requerimientos de manera didáctica y clara.			
5. Describa la lección aprendida (L.A.)	Se establece como formatos a utilizar en la etapa de requerimientos los siguientes: Necesidades del usuario y Levantamiento de requerimientos para aplicativos.			
6. Señale que amenazas al proceso de la Organización se pudo haber afectado	Retrasos en los tiempos de implementación e insatisfacción del usuario por no obtener el producto deseado.			
<b>Nota:</b> 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? <input checked="" type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>				
Responsable del reporte	<b>JAIME CRIALES HENAO</b> Gerente de las TICs	Fecha del reporte: 2021/04/16		

## FICHA REGISTRO LECCIONES APRENDIDAS

 <p>ALCALDÍA DE <b>BARRANQUILLA</b></p> <hr/> <p>Soy <b>BARRANQUILLA</b></p>	SECRETARÍA/GERENCIA		Participantes
	SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA		Funcionarios de la Gerencia de Gestión de Ingresos
	OFICINA		
	Gerencia de Gestión de Ingresos		
PROCESOS DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO ORGANIZACIONAL			FECHA: 2021/03/15
Nombre de la Lección	<b>CONTROL EN LA GESTIÓN DE PQRS RECIBIDOS EN SIGOB A TRAVÉS DEL SIT</b>	Área:	Nro. 05
Nombre Persona que registra la L.A.	DIANA HERNÁNDEZ	Cargo: Tecnico operativo	
1. Describa brevemente la situación	<p>Actualmente la herramienta institucional para la recepción de pqrs es SIGOB, no obstante, en la GGI desde el año 2008 se ha venido trabajando con el Sistema de Información Tributaria – SIT, la cual permite validar la trazabilidad de los radicados interpuesto por cada contribuyente, situación que no es posible verificar con Sigob puesto que solo registra el emisor de la solicitud, y no tiene como parámetro de registro los contribuyentes.</p> <p>Gracias a esta situación, en el 2020 se recibieron por Sigob muchas solicitudes repetidas y fue un poco complejo validar que cada solicitud que requería ajuste en el SIT se aplicará de manera única</p>		
2. Describa la causa o la raíz del problema	EL riesgo de aplicar más de una vez un ajuste y/o emisión de actos administrativos requerido por los contribuyentes, los cuales radicaron varias veces sus peticiones		
3. Describa las acciones tomadas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Recepción de pqrs de la GGI por el enlace y distribución a los enlaces de cada Grupo (Cobro, Discusión Tributaria, Fiscalización, Recaudo)</li> <li>2. Revisión por cada enlace de Grupo             <ol style="list-style-type: none"> <li>2.1. Traslado a funcionario asignado para dar respuesta a solicitudes de información en Sigob</li> <li>2.2. Radicación de las solicitudes que ameriten gestión - concepto en el Sit</li> <li>2.3. Traslado de pqrs radicados en el sit a través de Sigob a funcionario asignado según radicado en el Sit</li> </ol> </li> <li>3. Gestión de pqrs en Sigob y en el Sit por parte de los funcionarios asignados</li> </ol>		
4. Describa los resultados obtenidos	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Respuesta inmediata a las solicitudes de información</li> <li>2. Registro en el Sit de las peticiones recibidas por parte de los contribuyentes y descripción de la gestión realizada</li> <li>3. Registro de los ajustes y/o actos administrativos emitidos a los contribuyentes por cada solicitud</li> <li>4. Anulación de riesgo de aplicar los ajustes requeridos mas de una vez</li> </ol>		
5. Describa la lección aprendida (L.A.)	Es importante llevar registro de las solicitudes y los ajustes y actos administrativos emitidos por contribuyente en un mismo sistema de información para evitar el riesgo de aplicarlos más de una vez. De igual manera no todo lo que se recibe por Sigob amerita la gestión pertinente de un pqrs, se recibe muchas solicitudes de información que se pueden contestar rápidamente mejorando el registro de los tiempos de respuesta.		
6. Señale que amenazas al proceso de la Organización se pudo haber afectado	Afectación de la cartera de los contribuyentes en cuanto a la aplicación de los ajustes y emisión de actos administrativos.		

**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	<b>FIDEL CASTAÑO DUQUE</b> Gerente de Gestión de Ingresos	Fecha del reporte: 2021/03/15
-------------------------	--	----------------------------------

## FICHA REGISTRO LECCIONES APRENDIDAS

 <b>ALCALDÍA DE BARRANQUILLA</b> 	SECRETARÍA/GERENCIA		Participantes	
	DESPACHO DEL ALCALDE DISTRITAL		- Silvana de la Hoz	
	OFICINA		- Martha Camargo	
	Gerencia de las TICs		- María Palma	
PROCESOS DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO ORGANIZACIONAL			FECHA: 2021/05/18	
Nombre de la Lección	<b>OPORTUNIDAD EN LA COMUNICACIÓN</b>	Área:	Nro. 06	
Nombre Persona que registra la L.A.	SILVANA DE LA HOZ RUIZ	Cargo:	Profesional Universitario, Contratista, Profesional Universitario	
1. Describa brevemente la situación	La Gerencia TIC, no tubo participación en el Boletín No.8, publicado por la Secretaria de Comunicaciones a través de correos institucionales.			
2. Describa la causa o la raíz del problema	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Demoras en la entrega de la información requerida para elaborar el tip.</li> <li>2. El Tip, se envió un día antes de la publicación del boletín a la Secretaria de comunicaciones.</li> </ol>			
3. Describa las acciones tomadas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Solicitar la Información al área correspondiente, con 10 días anticipados a la fecha de publicación del boletín.</li> <li>2. Hacer el envío del TIP al área de comunicaciones, con 6 días previos a la publicación del boletín, previo revisión del jefe del área administrativa.</li> </ol>			
4. Describa los resultados obtenidos	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mejoras en la oportunidad de la información requerida para cumplir con la matriz de comunicaciones de la Gerencia de las TIC.</li> <li>2. Mayor fluidez de la comunicación entre los diseñadores gráficos y el experto técnico que suministra la información.</li> </ol>			
5. Describa la lección aprendida (L.A.)	Coordinar con las áreas respectivas la información necesaria para realizar en oportunidad los tip a incluir en los boletines publicados por la Secretaria de Comunicaciones.			
6. Señale que amenazas al proceso de la Organización se pudo haber afectado	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Incumplimiento de la matriz de comunicaciones de la Gerencia TIC.</li> <li>2. Poca visibilidad de la Gerencia ante los servidores de la Alcaldía Distrital de Barranquilla.</li> <li>3. Debilidad en la creatividad de las piezas de comunicaciones.</li> </ol>			
<b>Nota:</b> 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? <input checked="" type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>				
Responsable del reporte	<b>JAIME CRÍALES HENAO</b> Gerente de las TICs		Fecha del reporte: 2021/05/18	

## FICHA REGISTRO LECCIONES APRENDIDAS

	SECRETARÍA/GERENCIA		Participantes - Diana Cristina Hasselbrinck Andrade - Martha Carolina Camargo Rojano - María José Palma Sulbaran.
	DESPACHO DEL ALCALDE DISTRITAL		
	OFICINA		
	Gerencia de las TICs		
PROCESOS DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO ORGANIZACIONAL			FECHA: 2021/05/25
Nombre de la Lección	<b>MEJORAS EN LA COMUNICACIÓN ENTRE EL USUARIO Y EL ÁREA DE CENTRO DE ATENCIÓN A USUARIOS</b>	Área:	Nro. 07
Nombre Persona que registra la L.A.	DIANA CRISTINA HASSELBRINCK ANDRADE	Cargo: Profesional Universitario	
1. Describa brevemente la situación	En muchas ocasiones los usuarios solicitan el servicio de soporte sin registrar toda la información necesaria para identificar, clasificar el tipo de soporte o requerimiento, para llevar a cabo la actividad, generando demoras en la prestación del servicio.		
2. Describa la causa o la raíz del problema	Desconocimiento por parte del usuario que recibe el servicio de soporte, de los requisitos necesarios para optimizar el servicio		
3. Describa las acciones tomadas	Se diseño e implementó formato con la información requerida para identificar y clasificar el tipo de soporte o requerimiento.		
4. Describa los resultados obtenidos	Con la utilización del formato se evidencia que la información es más completa, lo que permite una mejor identificación y clasificación del servicio.		
5. Describa la lección aprendida (L.A.)	Mejoras en la comunicación entre el usuario y el área de Centro de Atención a Usuarios		
6. Señale que amenazas al proceso de la Organización se pudo haber afectado	Resistencia al cambio		
<b>Nota:</b> 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".			
<b>¿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"/></b>			
Responsable del reporte	<b>JAIME CRIALES HEANO</b> Gerente de las TICs	Fecha del reporte: 2021/05/25	

## FICHA REGISTRO LECCIONES APRENDIDAS

 <p>ALCALDÍA DE <b>BARRANQUILLA</b></p> <hr/> <p>Soy <b>BARRANQUILLA</b></p>	SECRETARÍA/GERENCIA		Participantes
	SECRETARÍA DISTRITAL DE CONTROL URBANO Y ESPACIO PÚBLICO		- Zareth Romero - Judith Bellido - Rafael Salzedo
	OFICINA		
	Oficina de Gestión Urbanística		
PROCESOS DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO ORGANIZACIONAL			FECHA: 2021/06/16
Nombre de la Lección	<b>CREACIÓN EQUIPO DE MEJORAMIENTO</b>	Área:	Nro. 08
Nombre Persona que registra la L.A.	RAFAEL ANTONIO SALZEDO ESCORCIA	Cargo: Tecnico Operativo	
1. Describa brevemente la situación	En la recopilación de información para los casos de auditorías, rendición de cuentas, reporte de informes, se dificultaba la integración de los datos solicitados por los entes de control, esto conllevaba retrasos y la veracidad de los datos solicitados.		
2. Describa la causa o la raíz del problema	La causa directa la falta de reuniones en conjunto con las oficinas involucradas en el proceso y que se tenía que recurrir al envío de correos para que la información fuera enviada para luego ser recopilada y no había una socialización de los reportes emitidos.		
3. Describa las acciones tomadas	Crear el equipo de mejoramiento. -Socialización con partes interesadas (beneficiarios) -Establecer los roles de los participantes. -Institucionalizar el equipo de mejoramiento dentro de la SCUEP. -Delegar responsabilidades a cada miembro. -Participación activa para los requerimientos solicitados.		
4. Describa los resultados obtenidos	- Mejorar los controles de seguimiento. - Generar confianza en las partes interesadas. - Coadyuvar a mejorar la cultura de la legalidad. - Mejorar la Gestión Administrativa. - El uso de la tecnología aplicada, compartir la información en línea a través de ONEDRIVE.		
5. Describa la lección aprendida (L.A.)	La creación del equipo de mejoramiento crea confianza entre las partes interesadas, mejora la comunicación interna, agiliza la entrega de la información requerida, se hace la verificación preveía antes de ser entregada a los entes de control.		

6. Señale que amenazas al proceso de la Organización se pudo haber afectado	Afectación en la entrega oportuna de la información requerida. Falta de confiabilidad.	
<b>Nota:</b> Los datos recolectados en esta ficha serán tratados bajo lo dispuesto en la ley 1581 de 2012, “ <i>Por el cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales</i> ”.		
¿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"/>		
Responsable del reporte	<b>IVÁN CASTRO</b> Jefe Oficina de Gestión Urbanística	Fecha del reporte: 2021/06/16

## FICHA REGISTRO LECCIONES APRENDIDAS

 <b>ALCALDÍA DE BARRANQUILLA</b>  <i>Soy BARRANQUILLA</i>	SECRETARÍA/GERENCIA		Participantes
	SECRETARÍA DISTRITAL DE OBRAS PÚBLICAS		- Rafael Lafont
	OFICINA		- Armando Movilla,
	Oficina de Programación y Control de Obras Públicas		- Patricia Torres - Antonio Cotamo - Nestor Paternina.
PROCESOS DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO ORGANIZACIONAL			FECHA: 2021/06/17
Nombre de la Lección	<b>DOCUMENTACIÓN DEL PROCEDIMIENTO LIQUIDACIÓN DE CONTRATOS</b>	Área:	Nro. 09
Nombre Persona que registra la L.A.	NÉSTOR RAÚL PATERNINA MARTÍNEZ	Cargo:	Profesional Universitario
1. Describa brevemente la situación	En la Secretaría de Obras Públicas una vez se ha establecido la terminación y recibo definitivo de los contratos de consultorías, obras y de interventorías, se empieza a desarrollar las actividades requeridas para la liquidación de los contratos en referencia, al momento de hacer la liquidación en mención, los funcionarios encargados de esta labor la ejecutaban oportunamente de forma mecánica o espontánea, no había en la dependencia un documento por escrito que indicara el paso a paso para realizar esta tarea. Por lo anterior el Equipo de Mejoramiento Continuo EMC de la Secretaría se reunió de manera virtual y presencial en el primer semestre de 2021 para realizar esta oportunidad de mejora y elaborar el procedimiento que documentara la liquidación de los contratos de obra e interventoría, actualmente este procedimiento se documentó, se diseñó y quedó montado en la herramienta ISOLUCIÓN para su implementación y puesta en ejecución en nuestra Secretaría.		
2. Describa la causa o la raíz del problema	Al revisar el tema, se observó lo siguiente: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Por no estar definido un lineamiento que establezca el paso a paso para realizar la liquidación de los contratos referenciados.</li> <li>2. Porque muchas veces se presentaban retrasos en la consecución de la información de los documentos necesarios para realizar la liquidación de los contratos de obra e interventoría.</li> <li>3. Por falta de un procedimiento por escrito en la Secretaría, que les informara a las partes interesadas (contratista, interventoría, supervisión) la mejor forma para realizar la liquidación de los contratos en mención.</li> </ol>		
3. Describa las acciones tomadas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar reunión virtual y/o presencial del Equipo de Mejoramiento Continuo EMC de la Secretaría, para tratar el tema y dar solución al mismo.</li> <li>2. Elaborar el procedimiento de liquidación de contratos en la Secretaría, para dar cumplimiento a la oportunidad de mejora presentada y quede así documentado el procedimiento en mención.</li> </ol>		
4. Describa los resultados obtenidos	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. El procedimiento documentado liquidación de contratos realizado en la dependencia, facilita a los funcionarios que apoyan en la liquidación de estos, una mejor y rápida manera de realizar las actividades de liquidación de contratos en la Secretaría.</li> <li>2. Mayor control y eficiencia por parte de la Secretaría Distrital de Obras Públicas en la liquidación de los contratos de consultorías, obras e interventorías que correspondan a la dependencia.</li> <li>3. Mejores y rápidos resultados por parte de los funcionarios que apoyan en la liquidación de los contratos en referencia.</li> </ol>		

5. Describa la lección aprendida (L.A.)	En la Secretaría de Obras Públicas, la lección aprendida que nos deja la documentación escrita del procedimiento liquidación de contratos, es que para la obtención de unos excelentes resultados se requiere siempre 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	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Posibles retrasos en el desarrollo de la liquidación de los contratos de consultorías, obras e interventorías en la Alcaldía Distrital de Barranquilla, por información incompleta.</li> <li>2. No cumplimiento de las metas fijadas.</li> <li>3. Disminución de la imagen institucional de la Alcaldía Distrital de Barranquilla.</li> </ol>	
<b>Nota:</b> 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".		
<b>¿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?</b> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>		
Responsable del reporte	<b>RAFAEL LAFONT</b> Secretario Distrital de Obras Públicas	Fecha del reporte: 2021/06/17

## FICHA REGISTRO LECCIONES APRENDIDAS

 <b>ALCALDÍA DE BARRANQUILLA</b> 	SECRETARÍA/GERENCIA		Participantes
	DESPACHO DEL ALCALDE DISTRITAL		Equipo de desarrollo de software, equipo de infraestructura y equipo del área administrativa
	OFICINA		
	Gerencia de las TICs		
PROCESOS DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO ORGANIZACIONAL			FECHA: 2021/06/25
Nombre de la Lección	<b>DEFINICIÓN DE REQUISITOS DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN EN LAS APLICACIONES CONTRATADAS</b>	Área:	Nro. 10
Nombre Persona que registra la L.A.	ROSALBA MATOS MAREÑO	Cargo:	Profesional Especializado
1. Describa brevemente la situación	La alcaldía tiene la necesidad de contratar el desarrollo de ciertas aplicaciones y los proveedores no siempre conocen sobre los lineamientos relacionados con la seguridad de la información que debe cumplir el software resultado de la contratación.		
2. Describa la causa o la raíz del problema	Se encuentran falencias o fallas en el manejo del control de acceso, la seguridad y la protección de datos en el software que se recibe de los proveedores, debido a que se concentran en desarrollar solo la parte funcional.		
3. Describa las acciones tomadas	En el mes de junio se inició el proyecto "Módulo de control de acceso de usuarios único" para la mayoría de aplicaciones de la alcaldía.		
4. Describa los resultados obtenidos	El proceso está en etapa de desarrollo.		
5. Describa la lección aprendida (L.A.)	Comunicar y asegurar que los proveedores tengan en cuenta el requisito de seguridad de los datos en las soluciones que son brindadas por ellos.		
6. Señale que amenazas al proceso de la Organización se pudo haber afectado	Pérdida de la integridad y la confidencialidad de la información, pérdida de activos.		
<b>Nota:</b> 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? <input checked="" type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>			
Responsable del reporte	<b>JAIME CRIALES HENAO</b> Gerente de las TICs	Fecha del reporte:	2021/06/25

## FICHA REGISTRO LECCIONES APRENDIDAS

 <p>ALCALDÍA DE <b>BARRANQUILLA</b></p> <hr/> <p>Soy <b>BARRANQUILLA</b></p>	SECRETARÍA/GERENCIA		Participantes
	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO		William Estrada - Jefe de la Oficina de Inspecciones y Comisarias
	OFICINA		
	Oficina de Inspecciones y Comisarías		
PROCESOS DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO ORGANIZACIONAL			FECHA: 2021/07/13
Nombre de la Lección	<b>DESCARGOS DE COMPARENDOS DE LA POLICÍA METROPOLITANA DE BARRANQUILLA</b>	Área:	Nro. 11
Nombre Persona que registra la L.A.	EDILDA DIAZ AGUIRRE	Cargo: Técnico operativo	
1. Describa brevemente la situación	Que mediante el Decreto 1168 de 2020, el Gobierno Nacional impartió instrucciones en virtud de la emergencia sanitaria generada por la pandemia del coronavirus COVID-19 y el mantenimiento del orden público, implementando la medida aislamiento selectivo con distanciamiento individual responsable. Que en atención a las recomendaciones de la Organización Mundial de la Salud y del Gobierno Nacional, y considerando que el brote del coronavirus COVID-19, dada su capacidad de modificarse, agravarse, reproducirse en otros territorios y poblaciones o perpetuarse, lesiona bienes jurídicos individuales como la vida, la integridad personal, la subsistencia digna, la salud y de igual forma afecta bienes jurídicos colectivos como la prestación del servicio público esencial a la salud		
2. Describa la causa o la raíz del problema	<p>El Alcalde de Barranquilla expidió Decreto donde se regula la fase de aislamiento selectivo, distanciamiento individual responsable y reactivación económica segura en el Distrito de Barranquilla.</p> <p>Todas las personas deberán cumplir con los protocolos de bioseguridad del comportamiento ciudadano en el espacio público para la disminución de la propagación de la pandemia y la disminución del contagio en las actividades cotidianas, expedidos por el Ministerio de Salud y Protección Social y la Administración Distrital de Barranquilla.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Las personas o entidades que violan las medidas decretadas a nivel nacional o territorial y que se encuentran establecida dentro de la ley 1801 de 2016, relacionados con los comportamientos contrarios a la convivencia.</li> <li>De acuerdo con los comparendos impuestos por la Policía Metropolitana de Barranquilla.</li> </ul> <p>La asistencia de forma presencial a los ciudadanos en la Inspecciones de Policía para tramitar realizar los descargos o razones que no fueron tenida en cuenta por la Policía en el momento de la imposición de la medida correctiva</p>		
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 página web de la alcaldía un link donde el ciudadano puede ingresar directamente y realizar los descargos si no estás conforme con la imposición de un comparendo de la Policía Metropolitana de Barranquilla, puede diligenciar el siguiente formulario explicando las razones que considera no fueron tenidas en cuenta. Así mismo, podrá agregar cualquier tipo de documento o archivo que demuestre su explicación.</p> <p>Si el número de la inspección de Policía no sale en el comparendo, puede consultarlo en:  <a href="https://srvcnpc.policia.gov.co/PSC/frm_cnp_consulta.aspx">https://srvcnpc.policia.gov.co/PSC/frm_cnp_consulta.aspx</a>  o en los números 3183517204 y 3244105376, ya sea por llamada o WhatsApp.</p>		

# Lecciones aprendidas

4. Describa los resultados obtenidos	Agilización en el trámite sancionatorio de los comparendos impuestos por la Policía Metropolitana de Barranquilla	
5. Describa la lección aprendida (L.A.)	El uso de herramientas tecnológicas, al alcance de la ciudadanía en general, permitió dar solución al problema, lográndose prestar un servicio oportuno al ciudadano/cliente.	
6. Señale que amenazas al proceso de la Organización se pudo haber afectado	Una amenaza que se evidenció fue la exposición de contagiarse por el (Covid-19) personal adscrito a las inspecciones de policía y la ciudadanía que recurría para presentar o asistir a los descargos de los comparendos. Otra amenaza detectada era transportarse el ciudadano infractor a la inspección de la localidad correspondiente donde se le impuso el comparendo y en muchas ocasiones no era la localidad de su residencia	
<b>Nota:</b> 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? <input checked="" type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>		
Responsable del reporte	<b>WILLIAM ESTRADA</b> Jefe Oficina de Inspecciones y Comisarias	Fecha del reporte: 2021/07/13

## FICHA REGISTRO LECCIONES APRENDIDAS

 <b>ALCALDÍA DE BARRANQUILLA</b> 	SECRETARÍA/GERENCIA		Participantes	
	DESPACHO DEL ALCALDE DISTRITAL		- Elvira Chiquillo Ruíz - Franchesca Avila Barros	
	OFICINA			
	Oficina de Control Interno Disciplinario			
PROCESOS DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO ORGANIZACIONAL			FECHA: 2021/07/14	
Nombre de la Lección	<b>ENVÍO DE CORREO CERTIFICADO</b>	Área:	Nro. 12	
Nombre Persona que registra la L.A.	FRANCHESCA ÁVILA BARROS	Cargo: Técnico Operativo		
1. Describa brevemente la situación	Los funcionarios de la dependencia tenían inconvenientes para el envío de correspondencia de forma virtual, ya que no tenía conocimiento de cómo hacerlo por medio de 472 de modo que pudiese obtener la constancia de recibido o de entrega.			
2. Describa la causa o la raíz del problema	Desactualización en cuanto al manejo y uso de los diferentes canales de contacto.			
3. Describa las acciones tomadas	Explicación de la forma correcta para el envío de correos certificados por medio del correo institucional.			
4. Describa los resultados obtenidos	Se enviaron las notificaciones por medio de correo certificado.			
5. Describa la lección aprendida (L.A.)	La funcionaria aprendió la forma de enviar correspondencia de manera virtual por medio del canal estipulado debido a la eficacia y rapidez del recibo de la información.			
6. Señale que amenazas al proceso de la Organización se pudo haber afectado	El no uso de los canales de comunicación virtuales conlleva a retrasos en cuanto a las notificaciones y comunicaciones de la información.			
<b>Nota:</b> 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? <input checked="" type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>				
Responsable del reporte	<b>MARGINE CEDEÑO GÓMEZ</b> Jefe de Oficina de Control Interno Disciplinario.	Fecha del reporte: 2021/07/14		

## FICHA REGISTRO LECCIONES APRENDIDAS

 <p>ALCALDÍA DE BARRANQUILLA</p> <hr/> <p>Soy BARRANQUILLA</p>	SECRETARÍA/GERENCIA		Participantes
	SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA		Agentes de cambio de la Secretaria Distrital de Hacienda
	OFICINA		
	Gerencia de Gestión de Ingresos		
PROCESOS DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO ORGANIZACIONAL			FECHA: 2021/06/01
Nombre de la Lección	<b>TRABAJO INTERDISCIPLINARIO PARA LA REALIZACIÓN DE PAGOS NO TRIBUTARIOS</b>	Área:	Nro. 13
Nombre Persona que registra la L.A.	YOMAIRA ISABEL MORALES ALTAMAR	Cargo:	Profesional Especializado
1. Describa brevemente la situación	Actualmente no existe una herramienta institucional para estandarizar el relacionamiento con otras áreas de la entidad que generan cobros no tributarios. Debido a ellos una cantidad importante de cobros no es posible llevarlos a cabo debido a que no cumplen con el requisito legal para convertirse en títulos valores.		
2. Describa la causa o la raíz del problema	Que dentro del proceso de comunicación y/o notificación de las cuentas de cobro expedidas por las Secretarías de la Alcaldía Distrital de Barranquilla generadoras de cobros no tributarios se ha observado que no existe un enlace comunicacional que permita la elaboración de cuentas de cobro o facturas que cumplan con los requisitos establecidos en materia legal.		
3. Describa las acciones tomadas	<ol style="list-style-type: none"> <li>Se organizaron reuniones de trabajo con diferentes dependencias sobre la importancia de la correcta constitución de un título valor.</li> <li>Se determinaron los puntos críticos</li> <li>Se estableció inicialmente un protocolo el cual se convirtió posteriormente en un procedimiento</li> </ol>		
4. Describa los resultados obtenidos	<ol style="list-style-type: none"> <li>Asegurar que las facturas o cuentas de cobros que lleguen a la gerencia de gestión de ingresos sean cobrable según lo reglamentado por la ley.</li> <li>Verificación de los pagos realizados.</li> <li>Propuesta de actualización del sistema informático como herramienta para mejorar el ciclo del proceso de cobro coactivo.</li> <li>Creación de nuevos procedimientos que permitan la estandarización de los procesos.</li> <li>Trabajo en equipo con cada una de las áreas responsables en el proceso</li> </ol>		
5. Describa la lección aprendida (L.A.)	Establecer un canal de comunicación efectivo para el trabajo interdependencias cuando existen procesos transversales		
6. Señale que amenazas al proceso de la Organización se pudo haber afectado	Afectación de los ingresos por la generación de las cuentas de cobro o facturas no aplicación de los cobros no tributarios correctamente.		
<p><b>Nota:</b> 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? <input checked="" type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/></p>			
Responsable del reporte	FIDEL CASTAÑO DUQUE Gerente de Gestión de Ingresos	Fecha del reporte: 2021/06/01	

## FICHA REGISTRO LECCIONES APRENDIDAS

 <p>ALCALDÍA DE BARRANQUILLA</p> <hr/> <p>Soy BARRANQUILLA</p>	SECRETARÍA/GERENCIA		Participantes	
	DESPACHO DEL ALCALDE DISTRITAL		- Olga Paternina - Zindy Herrera	
	OFICINA			
	Oficina para la Seguridad y Convivencia Ciudadana			
PROCESOS DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO ORGANIZACIONAL			FECHA: 2021/08/11	
Nombre de la Lección	<b>GESTIÓN DE LAS PQRSD</b>	Área:	Nro. 14	
Nombre Persona que registra la L.A.	ZINDY PATRICIA HERRERA ONIEL	Cargo: Técnico Operativo – contratista		
1. Describa brevemente la situación	Se presentaban incumplimientos y vencimientos, por parte de los jurídicos, en los plazos de gestión de las PQRSD recibidas en la dependencia.			
2. Describa la causa o la raíz del problema	Falta de seguimiento recurrente a los plazos de gestión, ocasionando así, que no se tuviera en cuenta las fechas de vencimiento al momento de responder			
3. Describa las acciones tomadas	Se formuló un plan de mejoramiento detallando las estrategias a implementar <ul style="list-style-type: none"> <li>• El enlace transfiere las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias u otros documentos objeto de respuesta al jurídico el mismo día en que son recibidas en su SIGOB</li> <li>• Realizamos semanalmente reportes del estado de las PQRSD según la herramienta SIGOB.</li> <li>• El agente de cambio a los reportes semanales se le realizan capturas de forma más detallada y se envían por vía WhatsApp y/o correo electrónico, con el propósito de que verifiquen de forma inmediata el estado de ese radicado y contestar en el menor tiempo posible la petición.</li> <li>• Analizar jurídicamente los radicados con tipología de Queja o Reclamo, de no ser aceptada la tipología asignada el jurídico solicita el cambio de esta al enlace documental.</li> <li>• Se asignó a un jurídico revisar las proyecciones de respuesta, analizar y realizar las correcciones o ampliaciones necesarias para pasarla al despacho del Jefe para el trámite de firma; así mismo, de existir cambios, el archivo final se envía al jurídico responsable de la gestión para actualizar los mismos en la herramienta SIGOB y finalice la gestión una vez haya sido firmada, finalmente se deja en conocimiento la petición debidamente corregida para que las apreciaciones sean tenidas en cuenta para futuras proyecciones.</li> <li>• El jurídico encargado de las revisiones estará atento a los tiempos de respuesta de cada petición y les realizará seguimiento vía correo electrónico o WhatsApp basado en los reportes de pendientes semanales, para que las respuestas sean proyectadas dentro de los términos legales, de calidad y de fondo a los ciudadanos y entidades.</li> <li>• Dejar anotación de peticiones trasladadas por otras dependencias, con encimamiento o con términos de gestión muy próximo a vencer; lo anterior con el fin de llevar un control en la responsabilidad de los tiempos de gestión y traslados de las PQRSD; este tipo de observaciones también se realizarán cuando las peticiones tengan una tipología de queja o denuncia, pero no sea directamente en contra de la OSCC, sino que sean en contra de terceros, o entidades diferentes a la alcaldía de Barranquilla.</li> </ul>			
4. Describa los resultados obtenidos	Incremento en el porcentaje de cumplimiento, disminución del promedio de días en gestión para cada una de las PQRSD y lo mas importante se afianzó la cultura del autocontrol en todos los funcionarios y contratistas que intervienen en este proceso			

5. Describa la lección aprendida (L.A.)	Con el fin de dar respuesta clara, de fondo y oportuna; de acuerdo con las competencias de la oficina y dentro de los términos legales establecidos decidimos realizar seguimientos permanentes al estado de las PQRSD recibidas, permitiendo un acompañamiento de todo lo recibido y sensibilizando a los colaboradores la afectación reputacional y económica en la que incurriría la organización por el incumplimiento en la gestión de las PQRSD, según los términos establecidos por ley, creando finalmente una cultura de autocontrol en los funcionarios y contratistas que intervienen en el proceso.	
6. Señale que amenazas al proceso de la Organización se pudo haber afectado	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Incumplimiento de los requisitos legales</li> </ul>	
<b>Nota:</b> 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? <input checked="" type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>		
Responsable del reporte	<b>NELSON PATRÓN PEREZ</b> Jefe de Oficina de Seguridad y Convivencia Ciudadana	Fecha del reporte: 2021/08/11

## FICHA REGISTRO LECCIONES APRENDIDAS

 <b>ALCALDÍA DE BARRANQUILLA</b>  <i>Soy BARRANQUILLA</i>	SECRETARÍA/GERENCIA		Participantes
	SECRETARÍA DISTRITAL DE OBRAS PÚBLICAS		- Rafael Lafont
	OFICINA		- Armando Movilla
	Oficina de Programación y Control de Obras Públicas		- Patricia Torres - Antonio Cotamo - Nestor Paternina.
PROCESOS DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO ORGANIZACIONAL			FECHA: 2021/08/31
Nombre de la Lección	<b>FORMATO ACTA DE ENTREGA DE PROYECTOS DE OBRA, ESTUDIOS Y DISEÑOS A OTRAS DEPENDENCIAS EN EL DISTRITO.</b>	Área:	Nro. 15
Nombre Persona que registra la L.A.	PATRICIA TORRES SAUMETH	Cargo: Asesora de Despacho	
1. Describa brevemente la situación	La Secretaría Distrital de Obras Públicas tiene por función a través de la Oficina de Programación y Control de Obras Públicas “Ejecutar el control de las obras de Infraestructura Pública del Distrito de Barranquilla, en concordancia con la normatividad vigente y siguiendo los lineamientos establecidos en el Manual de contratación del Distrito”, es por esto que, se hace necesario indicar que dicha infraestructura nace de las necesidades de las diferentes dependencias, quienes a través de sus planes, programas y proyectos buscan solucionar las necesidades de la comunidad barranquillera. Por lo tanto, es necesario una vez ejecutada la obra de infraestructura hacerle entrega a la dependencia que se encargara de su uso para que sean ellos quienes velen por el mantenimiento de la misma con el apoyo de la Secretaría General.		
2. Describa la causa o la raíz del problema	<ol style="list-style-type: none"> <li>Por no estar definido un lineamiento que establezca el paso a paso para realizar la entrega de las obras de infraestructura pública a las dependencias en el Distrito.</li> <li>Porque la infraestructura pública se había venido utilizando sin seguir las recomendaciones que el constructor dejaba contenida en los manuales de mantenimiento y conservación.</li> <li>Por falta de un procedimiento por escrito en la Secretaría, que les informara a las dependencias el procedimiento para el recibo de las obras y su responsabilidad en el mantenimiento de las mismas.</li> </ol>		
3. Describa las acciones tomadas	<ol style="list-style-type: none"> <li>Realizar reunión virtual y/o presencial del Equipo de Mejoramiento Continuo EMC de la Secretaría, para tratar el tema y dar solución al mismo.</li> <li>Elaborar el procedimiento de recibo de las obras por parte de otras dependencias.</li> </ol>		
4. Describa los resultados obtenidos	<ol style="list-style-type: none"> <li>La Infraestructura pública se conserva en mejores condiciones gracias a la aplicación de los manuales de mantenimiento y conservación.</li> </ol>		
5. Describa la lección aprendida (L.A.)	La lección aprendida por la Secretaría Distrital de Obras Públicas, es que la infraestructura pública conservada de acuerdo con las especificaciones dadas en el proceso constructivo se convierte en activos que aportan identidad a la ciudad y una mejor utilización de los recursos públicos.		
6. Señale que amenazas al proceso de la Organización se pudo haber afectado	<ol style="list-style-type: none"> <li>Que las dependencias hagan caso omiso de la aplicación de los manuales de mantenimiento y conservación.</li> <li>Que las labores de mantenimiento programadas no sean acordes a las necesidades que la infraestructura demande.</li> </ol>		
<b>Nota:</b> 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? <input checked="" type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>			
Responsable del reporte	<b>RAFAEL LAFONT</b> Secretario Distrital de Obras Públicas.	Fecha del reporte: 2021/08/31	

### FICHA REGISTRO LECCIONES APRENDIDAS

 <b>ALCALDÍA DE BARRANQUILLA</b> 	SECRETARÍA/GERENCIA		Participantes
	DESPACHO DEL ALCALDE DISTRITAL		Equipo Gerencia de Control Interno de Gestión
	OFICINA		
	Gerencia de Control Interno de Gestión		
PROCESOS DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO ORGANIZACIONAL			FECHA: 2021/08/31
Nombre de la Lección	<b>AUDITORIAS REMOTAS</b>	Área:	Nro. 16
Nombre Persona que registra la L.A.	YULY PATRICIA CAREY MARCHENA	Cargo:	Profesional Especializado
1. Describa brevemente la situación	La Gerencia de Control Interno de Gestión presentó demoras en los tiempos de ejecución del Programa de Auditoría de la vigencia 2020, con ocasión de la emergencia sanitaria por COVID 19, toda vez que no se contaba con un plan de contingencia que permitiera la realización de las auditorías y seguimientos programados. Esto aunado a los inconvenientes tecnológicos que en su momento presentaba la entidad, por no contar con herramientas tecnológicas que permitieran el normal funcionamiento del proceso.		
2. Describa la causa o la raíz del problema	La emergencia sanitaria por COVID 19, situación a nivel mundial, que inició en el país en marzo de 2020, que conllevó a las diferentes medidas tomadas por el Gobierno Nacional para contrarrestarla, como el aislamiento obligatorio que ocasionó restricciones de movilidad y contacto físico y, a los funcionarios, a realizar trabajo en casa.		
3. Describa las acciones tomadas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Auditorías por parte de la Gerencia de Control Interno de Gestión, a través de las herramientas tecnológicas con que cuenta la entidad.</li> <li>2. Elaboración de la Guía de Auditorías Remotas, la cual hace parte del proceso de Evaluación y Control de la Gestión.</li> </ol>		
4. Describa los resultados obtenidos	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Auditorías virtuales, a través de herramientas tecnológicas disponibles.</li> <li>2. Cumplimiento del Programa de Auditoría 2020.</li> <li>3. Oportunidad de mejora para el proceso de Evaluación y Control a la Gestión.</li> <li>4. Uso de nuevas herramientas tecnológicas, por parte de los funcionarios de la Gerencia de Control Interno de Gestión, para ejecutar auditorías.</li> </ol>		
5. Describa la lección aprendida (L.A.)	Identificar los riesgos de auditoría, que permitan tomar acciones en caso de situaciones imprevistas, que conlleven al incumplimiento del Programa de Auditoría aprobado por el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno. Uso de nuevas herramientas tecnológicas, por parte de los funcionarios de la Gerencia de Control Interno de Gestión, para ejecutar auditorías.		
6. Señale que amenazas al proceso de la Organización se pudo haber afectado	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Posible Incumplimiento del Programa de Auditoría, aprobado por el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno.</li> </ul>		
<b>Nota:</b> 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? <input checked="" type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>			
Responsable del reporte	<b>BELKA GUTIÉRREZ ARRIETA</b> Gerente de Control Interno de Gestión	Fecha del reporte: 2021/08/31	

## FICHA REGISTRO LECCIONES APRENDIDAS

	SECRETARÍA/GERENCIA		Participantes
	SECRETARÍA JURÍDICA		Adalberto Palacios Barrios
	OFICINA		
	NO APLICA		
PROCESOS DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO ORGANIZACIONAL			FECHA: 2021/09/22
Nombre de la Lección	<b>IMPORTANCIA DEL MANEJO DE HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS EN LA GESTIÓN JURÍDICA</b>	Área:	Nro. 17
Nombre Persona que registra la L.A.	ADALBERTO PALACIOS BARRIOS	Cargo: Secretario Jurídico	
1. Describa brevemente la situación	<p>De conformidad con el Decreto Acordal No. 0801 del 7 de diciembre de 2020 POR EL CUAL SE ADOPTA LA ESTRUCTURA ORGÁNICA DE LA ADMINISTRACIÓN CENTRAL DEL DISTRITO ESPECIAL, INDUSTRIAL Y PORTUARIO DE BARRANQUILLA, la Secretaría Jurídica es responsable del proceso de apoyo a la Gestión Jurídica, por ello ejerce las funciones en lo relacionado con la representación judicial, extrajudicial, de policía y administrativa, aplicando normas que defiendan los intereses del Distrito Especial Industrial y Portuario de Barranquilla, en los diferentes procesos judiciales.</p> <p>Actividades que durante el 2020 requirieron del diseño de una estrategia interna dentro del plan general de modernización por lo que se hizo necesario apropiarse de la implementación de herramientas tecnológicas que ayudaran al manejo de la información de procedimientos que se llevan en la secretaria</p> <p>En cuanto a la representación judicial, asumiendo los riesgos que trajo consigo la pandemia que nos impuso la virtualidad en el sistema judicial, resultó necesario y prioritario reforzar la plataforma web lupa control, depurando la base de procesos activos, añadiendo un módulo de seguimiento donde los abogados externos a través de códigos de validación puedan ir documentando el expediente, y precisar fechas y datos relevantes; del mismo modo se añadieron módulos para el manejo de los expedientes sancionatorios urbanísticos y salud que atiende la secretaría jurídica en segunda instancia, trayendo consigo la ventaja adicional, para propósitos de seguridad jurídica, y es que estas tecnologías conservan evidencia digital de todo el proceso de verificación, de principio a fin, al mismo tiempo nos permiten tener información veraz de lo actuado por los defensores.</p> <p>Así, mismo la secretaría jurídica se enfrentó durante los tres primeros meses del 2020 al bajo cumplimiento de los trámites de las PQRS, debido a la falta de integración de los documentos que entraban por medio de la herramienta sigob con los documentos salientes que cada funcionario tramitaba desde su casa, por lo que era necesario un control de cumplimiento de indicadores y mejorar los resultados.</p>		

<p>2. Describa la causa o la raíz del problema</p>	<p>Durante los meses de enero al mes de abril de 2020, la secretaria Jurídica presentó bajos índices de cumplimiento en el trámite de las PQRSD, asignadas vía SIGOB, por lo cual se realizó un diagnóstico referido a la validación de trámite de cumplimiento de PQRSD durante vigencias anteriores y la trazabilidad estadística con el fin de adoptar acciones correctivas.</p> <p>Observamos en el diagnostico algunos aspectos relevantes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El desconocimiento del manejo de la herramienta tecnológica,</li> <li>• Bases con datos incompletos,</li> <li>• Mal manejo en el seguimiento de la correspondencia y falta de registro de la información en las bases de datos.</li> <li>• Retrasos en las respuestas oportunas de las peticiones, quejas y reclamos que vía SIGOB llegan a la secretaria para su diligenciamiento en los términos de ley.</li> <li>• Reparto interno erróneo. La petición es remitida para proyección de respuesta a la secretaria , sin tener la competencia funcional para emitir la respuesta al derecho de petición.</li> <li>• Ausencia de clasificación previa. Las peticiones tienen una clasificación con diferentes términos legales para su respuesta, este aspecto no es tenido en cuenta al remitir la petición a las diferentes secretarías de la administración, lo que no permite controlar el plazo máximo de entrega</li> </ul>
<p>3. Describa las acciones tomadas</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Lo primero fue realizar un diagnóstico a efectos de identificar las causas que generaban el incumplimiento, y elaborar un plan de acción.</li> </ol> <p>Actividades del Plan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. Definir compromisos individuales para los funcionarios y o contratistas encargados del trámite administrativo de las respuestas PQRSD que se reciban en la secretaria vía SIGOB.</li> <li>3. Realizar tres jornadas de reintroducción sobre la herramienta SIGOB con el acompañamiento de la oficina de Gestión documental.</li> <li>4. Conformación de un equipo operativo de seguimiento al cumplimiento de las PQRSD, integrado por 1 funcionario y /o contratista de cada uno de los grupos internos de trabajo un total de 6, cuya comunicación es permanente a través de un WhatsApp.</li> <li>5. Reforzamos el concepto de Herramienta tecnológica, al mismo tiempo que diseñamos una base de datos en Excel interactiva con el fin no solo de almacenar datos, si no también nos permitiera procesarlos, organizarlos, clasificarlos y modificarlos cuando y como deseemos, y de esta manera tener estadísticas del cumplimiento de indicadores vinculantes al SIGOB.</li> <li>6. Articulamos el ejercicio a manera de rediseño de la tabla dinámica con los funcionarios de la Gerencia de las Tics , convirtiéndola en un prototipo de herramienta de apoyo, realizamos el piloto de trabajo o periodo de prueba durante cuatro (4) meses, avanzamos en los respectivos ajustes, hasta perfeccionar la herramienta anclada en un servidor enlazada a través de link validado con contraseñas individuales de los funcionarios responsables en la secretaria desde la recepción del documento vía SIGOB, alistamiento y salida de la respuesta de la secretaria al peticionario.</li> <li>7. Bajo la supervisión de los ingenieros de apoyo validamos el piloto de prueba en el mes sexto.</li> </ol>

<p>4. Describa los resultados obtenidos</p>	<p>Resultado o producto: Un prototipo de herramienta tecnológica, diseñada por nuestro equipo operativo con el apoyo de ingenieros de la gerencia de las Tics, realizamos el piloto y hoy contamos con un link en el servidor que nos permite trabajar en línea de forma ágil y dinámica, facilitando el seguimiento y validación en tiempo real de la trazabilidad de las PQRSD que se reciben y tramitan en la secretaria, es decir conservamos la línea de tiempo desde su llegada hasta su destino final.</p> <p>Nos permite tener la trazabilidad de las PQRSD recibidas y tramitadas, conocer el histórico, la ubicación y la trayectoria a lo largo del procedimiento y los responsables de cada punto de inflexión, por ello consideramos que la trazabilidad sirve para mejorar la calidad del proceso jurídico.</p> <p>Conforme a lo anterior, gracias a la implementación de la herramienta podemos tener datos estadísticos comparativos en tiempo real, información cronológica de situaciones jurídicas, realizar análisis de comportamiento de las Respuestas de las PQRSD en términos de eficiencia y efectividad, así como el análisis de causas y subcausas de la correspondencia que se tramita en la dependencia.</p>	
<p>5. Describa la lección aprendida (L.A.)</p>	<p>Evidenciamos que a partir de, la adopción de una estrategia planificada como acción de mejora, utilizando herramientas tecnológicas y un seguimiento obtuvimos en seis meses resultados satisfactorios, lo cual demuestra que si es posible y funciona combinar el cambio de paradigmas y sentido de responsabilidad.</p>	
<p>6. Señale que amenazas al proceso de la Organización se pudo haber afectado</p>	<p>El proceso que se vio amenazado fue la gestión jurídica, en lo referente a las acciones de tutelas, por cuanto un mal manejo o no responder a tiempo una petición puede acarrear consecuencias jurídicas graves como una investigación disciplinario o un arresto por un desacato.</p>	
<p><b>Nota:</b> Los datos recolectados en esta ficha serán tratados bajo lo dispuesto en la ley 1581 de 2012, “<i>Por el cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales</i>”.</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><b>ADALBERTO PALACIOS BARRIOS</b> Secretario Jurídico</p>	<p>Fecha del reporte: 2021/09/22</p>

## FICHA REGISTRO LECCIONES APRENDIDAS

	SECRETARÍA/GERENCIA	Participantes	
	DESPACHO DEL ALCALDE DISTRITAL	Líderes del proceso de Orientación y atención y agente de cambio	
	OFICINA		
	Oficina de la Mujer, Equidad y Género		
PROCESOS DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO ORGANIZACIONAL			FECHA: 2021-10-06
Nombre de la Lección	<b>ESTRATEGIA DE PROMOCIÓN DE LOS DERECHOS Y PREVENCIÓN DE VIOLENCIA CONTRA MUJERES Y POBLACIÓN LGBTI</b>	Área:	Nro. 18
Nombre Persona que registra la L.A.	LILIBETH LOPEZ CAMARGO	Cargo: Técnico operativo	
1. Describa brevemente la situación	En el distrito de Barranquilla se venían incrementando los casos de violencias, discriminación e irrespeto por los derechos de la población LGBTI, lo cual arrojaba aumento de dichas cifras		
2. Describa la causa o la raíz del problema	Por la falta de información y sensibilización frente a los temas de inclusión social y respeto por las diferencias, los índices de violencia en aumento eran cada vez más altos		
3. Describa las acciones tomadas	-Planeación y articulación con las organizaciones sociales de la población LGBTI para la ejecución de la estrategia de prevención y sensibilización. --Acompañar al movimiento LGBTI del Distrito en la visibilización de sus derechos y la promoción del respeto por la diferencia e inclusión social durante fechas emblemáticas, eventos y/o jornadas.		
4. Describa los resultados obtenidos	1. Contribuir a bajar los índices de violencias contra la población LGBTI 2. Garantizar la planeación de acciones con enfoque social y en articulación con la población beneficiaria para garantizar la satisfacción y el impacto de la estrategia. 3. Involucrar a dependencias del Distrito de Barranquilla y el Departamento del Atlántico en la consecución de los resultados		
5. Describa la lección aprendida (L.A.)	Colaboración con organizaciones sociales para hacer valer los derechos y la promoción del respeto por la diferencia e inclusión social al movimiento LGBTI del Distrito.		
6. Señale que amenazas al proceso de la Organización se pudo haber afectado	Aumento de casos de violencia y discriminación social hacia la población LGBTI en el distrito.		
<b>Nota:</b> 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? <input checked="" type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>			
Responsable del reporte	<b>HELDA MARINO MENDOZA</b> Jefe Oficina de la Mujer, Equidad y Género	Fecha del reporte: 2021-10-06	

## FICHA REGISTRO LECCIONES APRENDIDAS

	SECRETARÍA/GERENCIA	Participantes	
	DESPACHO DEL ALCALDE DISTRITAL	Equipo interdisciplinario de la oficina de la mujer, equidad y género	
	OFICINA		
	Oficina de la Mujer, Equidad y Género		
PROCESOS DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO ORGANIZACIONAL			FECHA: 2021-11-10
Nombre de la Lección	<b>IMPLEMENTACIÓN DE CASA DE LA MUJER EN EL DISTRITO DE BARRANQUILLA</b>	Área:	Nro. 19
Nombre Persona que registra la L.A.	LILIBETH LOPEZ CAMARGO	Cargo: Técnico operativo	
1. Describa brevemente la situación	Las cifras de violencia contra la mujer, incrementaron exponencialmente durante la pandemia, en razón a que las víctimas y los victimarios debían permanecer en convivencia dadas las medidas de confinamiento social. Por esto, se evidenció la necesidad de que en el Distrito hubiese una oferta dirigida a mujeres víctimas de violencia en alto riesgo y sus personas a cargo, que no contaran con una red de apoyo y los medios idóneos y suficientes para salvaguardar su vida y su salud mental y física.		
2. Describa la causa o la raíz del problema	<p>La violencia contra la mujer, se deriva de unos aprendizajes históricos y culturales que atienden a que la relación de pareja entre hombre y mujer, es una relación de dominio, superioridad y poder, lo que desencadena en actos de ejercicio de violencia contra las mujeres.</p> <p>En cuanto a las cifras que evidencian la situación actual, podemos observar que, para el año 2020 las cifras de las atenciones realizadas por el equipo interdisciplinario de la Oficina de la Mujer, Equidad y Género se incrementaron exponencialmente, durante el tiempo del aislamiento preventivo obligatorio, toda vez que, factores como la tensión, el estrés y la incertidumbre económica ocasionadas por la pandemia han sido detonantes para la exacerbación de la violencia intrafamiliar y por ende, la violencia contra las mujeres, teniendo en cuenta que son las más afectadas en esta problemática. Es así, como desde el 24 de marzo hasta el 31 de diciembre de 2020 se atendieron 442 casos en Psicología y 703 casos en jurídica para la asesoría y orientación a mujeres víctimas de violencia, aumentándose el reporte de los casos en un 40% del año inmediatamente anterior.</p>		
3. Describa las acciones tomadas	<p>Visibilización de la necesidad de esta oferta institucional ante el ordenador del gasto y tomadores de decisiones de las dependencias competentes como Secretaría de Hacienda y Salud, atendiendo a la normatividad legal vigente (Ley 1257 de 2008, Decreto 1630 de 2019 y Resolución 595 de 2008) y alineado con el Plan de Desarrollo “Soy Barranquilla”.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Alianza Público-Privada a través de un convenio de asociación, con una entidad sin ánimo de lucro que contara con la experiencia e idoneidad para poder implementar este proyecto.</li> <li>-Estructurar los servicios necesarios para lograr los objetivos a alcanzar con la población beneficiaria de esta oferta.</li> <li>-Implementación o puesta en marcha de la Casa de la Mujer en el Distrito de Barranquilla, como forma de implementación a las medidas de atención a mujeres víctimas de violencia en especial riesgo.</li> <li>-Fortalecimiento de la ruta de remisión e ingreso de las beneficiarias a Casa de la Mujer.</li> <li>-Socialización de la oferta “Casa de la Mujer” a Instituciones y actores claves para la remisión de casos.</li> </ul>		

	<p>-Postulación a la obtención de recursos de concurrencia del Ministerio de Salud y Protección Social para la implementación de las medidas de atención a mujeres víctimas de violencia en especial riesgo.</p> <p>-Asistencia técnica y acompañamiento por parte del Ministerio de Salud y Protección Social.</p> <p>-Articulación con Secretaría Distrital de Salud para la implementación de los recursos de transferencia.</p>	
4. Describa los resultados obtenidos	<p>El Distrito de Barranquilla actualmente cuenta con una oferta permanente y especialmente dirigida a la protección y atención integral a mujeres víctimas de violencia en especial riesgo, acorde con la normatividad legal vigente y con servicios interdisciplinarios especializados en la reconstrucción del proyecto de vida de las mujeres beneficiadas.</p> <p>-Se obtuvo una cofinanciación por parte del Ministerio de Salud y Protección Social para la implementación de las medidas de atención en el Distrito de Barranquilla, dada la experiencia y la idoneidad de la oferta.</p> <p>- A la fecha, se han atendido integralmente 36 personas, de las cuales 15 han sido mujeres y 21 han sido personas a cargo.</p> <p>-Apropiación de esta oferta por parte de la Administración Distrital para alcanzar logros como hacer parte este proyecto dentro de los indicadores de cumplimiento para el préstamo obtenido por parte de la AGENCIA FRANCESA PARA EL DESARROLLO.</p>	
5. Describa la lección aprendida (L.A.)	<p>La lección aprendida consistió primeramente en visibilizar la necesidad y la importancia de la oferta en un panorama desfavorable para la implementación de nuevos proyectos como fue la pandemia por Covid 19. Asimismo, iniciar la puesta en marcha de esta oferta, que implicaba el cumplimiento de una serie de requisitos técnicos tanto de infraestructura como de conformación del equipo interdisciplinario.</p> <p>Posteriormente, da a conocer esta oferta con los actores claves para la remisión de beneficiarias y a las autoridades competentes en materia de otorgamiento de medidas de atención.</p> <p>Finalmente, se buscó fortalecer esta oferta a través de recursos del transferencia y asesoría técnica por parte de entidades del nivel nacional e impulsar Casa de la mujer como un logro por parte de la Administración Distrital y garantizar su continuidad.</p>	
6. Señale que amenazas al proceso de la Organización se pudo haber afectado	<p>-Dificultad en la articulación con las dependencias responsables de la toma de decisiones en puntos críticos y cuellos de botella para la implementación de Casa de la Mujer.</p> <p>- Asignación de recursos propios para la implementación de Casa de la Mujer</p> <p>-Capacitar a las entidades competentes en la ruta de remisión y requisitos para acceder a Casa de la Mujer.</p>	
<p><b>Nota:</b> 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><b>¿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?</b> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/></p>		
Responsable del reporte	<p><b>HELDA MARINO MENDOZA</b> Jefe Oficina de la Mujer, Equidad y Género</p>	<p>Fecha del reporte: 2021-11-10</p>

## FICHA REGISTRO LECCIONES APRENDIDAS

 <p>ALCALDÍA DE BARRANQUILLA</p> <hr/> <p>Soy BARRANQUILLA</p>	SECRETARÍA/GERENCIA		Participantes	
	SECRETARÍA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONÓMICO		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cristina Zabaraín</li> <li>- Diana Restrepo</li> <li>- Paola Juliao</li> <li>- Kayhy Soleno</li> <li>- Claudia Martínez</li> <li>- Mileydis Oñoro</li> <li>- Lucia López</li> <li>- Katherine Cuello</li> <li>- Efrain Hénriquez</li> <li>- Alexander Reyes</li> <li>- Vilma Insignares</li> <li>- Patricia Agudelo</li> </ul>	
	OFICINA			
	NA			
PROCESOS DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO ORGANIZACIONAL			FECHA: 2021-12-10	
Nombre de la Lección	<b>LA ATENCIÓN AL CIUDADANO ES LO MÁS IMPORTANTE EN LA SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO, ES NUESTRO PRINCIPAL EJE ATENDER LO MAS PRONTO Y EFICAZ AL CIUDADANO</b>		Área:	Nro. 20
Nombre Persona que registra la L.A.	CRISTINA ZABARAIN – JENNY NAVARRA		Cargo: Asesor y operativo	
1. Describa brevemente la situación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La necesidad de ser mas eficientes y eficaces en el momento de responder las solicitudes.</li> <li>• La necesidad de buscar estrategias para contestar lo mas pronto posible a los ciudadanos.</li> </ul>			
2. Describa la causa o la raíz del problema	La cantidad de volumen de las solicitudes que llegan a la Secretaria por causa de la emergencia sanitaria COVID -19			
3. Describa las acciones tomadas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se realizaron comités para socializar todas las normas y decretos que salían para estar informados y poder responder eficazmente.</li> <li>• Se realizaron modelos de respuesta para que sea lo mas pronto posible la atención.</li> <li>• La socialización de las diferentes oficina de la Secretaria para estar informados de todas las actividades nuevas.</li> </ul>			
4. Describa los resultados obtenidos	Se contestaron todas las solicitudes a los ciudadanos, Se apoyo para la reactivación de los establecimientos y se les brindo toda la información a los empresarios y emprendedores.			
5. Describa la lección aprendida (L.A.)	La relación con el ciudadano es el medio que tenemos para solucionar las preguntas y dudas que tenga el ciudadano para poderlo responder, aclarar y ayudar al ciudadano que para la Secretaria es lo mas importante, lo cual tenemos enlaces en cada oficina para poder resolver todas las solicitudes que envía el ciudadano.			
6. Señale que amenazas al proceso de la Organización se pudo haber afectado	Depender de las decisiones del Gobierno Nacional.			
<b>Nota:</b> 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".				
<b>¿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?</b> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>				
Responsable del reporte	RICARDO PLATA SARABIA Secretario Distrital de Desarrollo Economico		Fecha del reporte: 2021-12-10	

## FICHA REGISTRO LECCIONES APRENDIDAS

 <b>ALCALDÍA DE BARRANQUILLA</b> 	SECRETARÍA/GERENCIA	Participantes	
	SECRETARÍA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONÓMICO	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Alcalde Jaime Pumarejo</li> <li>- Katherine López</li> <li>- Jeison Fonnegra</li> <li>- Efraín Henríquez</li> <li>- María Alejandra Camargo</li> <li>- Katy Soleno</li> </ul>	
	OFICINA		
	Oficina de Turismo		
PROCESOS DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO ORGANIZACIONAL			FECHA: 2021-10-13
Nombre de la Lección	<b>EL CONOCIMIENTO DEL BARRANQUILLERO SOBRE SUS ATRACTIVOS TURÍSTICOS Y SOBRE LA INFORMACIÓN DE LA AGENDA DE CIUDAD, SIENDO UN BUEN TURISTA EN SU DESTINO, ANFITRIÓN Y PROMOTOR DE SU CIUDAD.</b>	Área:	Nro. 21
Nombre Persona que registra la L.A.	KATHERINE LÓPEZ VELÁSQUEZ	Cargo: Jefe de Oficina	
1. Describa brevemente la situación	Con el pasar del tiempo el barranquillero se maneja en la cotidianidad, lo que conlleva a que sus atractivos se vuelvan paisaje y no conocen la importancia de cada uno de ellos en el entorno histórico y turístico; así mismo cuando se convierten en anfitriones no muestran la esencia de su ciudad, lo que sería más gratificante para el turista.		
2. Describa la causa o la raíz del problema	Las empresas del sector turismo se enfocan en la parte de promoción de ciudad, ofertando sus servicios, pero se olvidan de que el personal debe estar sensibilizado, siendo capaz de resolver las inquietudes turísticas y culturales del cliente.		
3. Describa las acciones tomadas	Luego de identificada la situación, se decide por parte de la oficina incluir dentro de las actividades las charlas de sensibilización sobre Civildad Turística, en donde el barranquillero empezará a descubrir que en su ciudad pasan muchas cosas y que es una ciudad con potencial turístico.		
4. Describa los resultados obtenidos	El Equipo de Trabajo de la Oficina de Turismo ha incrementado el número de barranquilleros sensibilizados, sobre todo los empleados del sector turismo.		
5. Describa la lección aprendida (L.A.)	La importancia de mantener informado al barranquillero sobre sus atractivos turísticos, la importancia que ellos tienen y las actividades culturales que suceden en su ciudad y de las cuales ellos pueden ser partícipes de una manera directa.		
6. Señale que amenazas al proceso de la Organización se pudo haber afectado	La falta de apoyo de las empresas del sector para que sus empleados se capaciten (tiempo y espacio).		
<b>Nota:</b> 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? <input checked="" type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>			
Responsable del reporte	<b>KATHERINE LÓPEZ VELÁSQUEZ</b> Jefe de Oficina de Turismo	Fecha del reporte: 2021-10-13	

## FICHA REGISTRO LECCIONES APRENDIDAS

 <p>ALCALDÍA DE BARRANQUILLA Soy BARRANQUILLA</p>	SECRETARÍA/GERENCIA	Participantes	
	SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA	- Diana Mantilla	
	OFICINA	- Mauro Rocha	
	Gerencia de Gestión Catastral	- Marla Florez	
PROCESOS DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO ORGANIZACIONAL			FECHA: 2021-09-06
Nombre de la Lección	<b>AMPLIACIÓN DE LA CAPACIDAD DE CONECTIVIDAD DISTRITAL</b>	Área:	Nro. 22
Nombre Persona que registra la L.A.	MARLA FLOREZ	Cargo: Técnico Operativo	
1. Describa brevemente la situación	La gerencia de gestión catastral cuenta con el sistema de información "Observatorio Inmobiliarios", en el cual se tienen los datos espaciales de la ciudad de Barranquilla, lo cual es muy útil para el catastro. Sin embargo, nos dimos cuenta de que la estructura del Observatorio inmobiliario podía ser utilizada por otras dependencias para el manejo de la información que estos procesan y que son de gran utilidad para la ciudadanía Barranquillera.		
2. Describa la causa o la raíz del problema	No existía un sistema de información cultural para que la ciudadanía Barranquillera y visitantes de nuestra ciudad, pudiesen encontrar de manera grafica a través del mapa de la ciudad los lugares de interés y todo lo referente a nuestra cultura Barranquillera		
3. Describa las acciones tomadas	Desarrollo de un sistema de información para la Secretaría de Cultura, el cual contiene las mismas características visuales del observatorio inmobiliario como mapas, lugares concurrentes de los sectores culturales.		
4. Describa los resultados obtenidos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Un sistema de información de datos espaciales cultural de Barranquilla</li> <li>• Incrementando la capacidad de conectividad distrital, desarrollando un aplicativo virtual para acceso a información y hacer un gobierno más transparente.</li> </ul>		
5. Describa la lección aprendida (L.A.)	La ampliación de la capacidad de conectividad distrital es posible realizarla con los sistemas de información que cuenta actualmente la entidad trabajando interdisciplinariamente entre las diferentes dependencias de la entidad.		
6. Señale que amenazas al proceso de la Organización se pudo haber afectado	Desconocimiento del manejo del aplicativo al momento de cargar la información.		
<b>Nota:</b> 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".			
<b>¿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?</b> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>			
Responsable del reporte	<b>DIANA MANTILLA</b> Gerente Gestión Catastral	Fecha del reporte: 2021-09-06	

## FICHA REGISTRO LECCIONES APRENDIDAS

 <p>ALCALDÍA DE BARRANQUILLA</p> <p>Soy BARRANQUILLA</p>	SECRETARÍA/GERENCIA	Participantes	
	SECRETARÍA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONÓMICO	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Jenny Navarra</li> <li>- Karen Hernández</li> <li>- Claudia Martínez</li> <li>- Paola Juliao</li> <li>- Lucia López</li> <li>- Patricia Agudelo</li> <li>- Cristina Zabarain</li> <li>- Mileydis Añoro</li> <li>- Alexander Reyes</li> <li>- Vilma Insignares</li> <li>- Kathy Soleno</li> <li>- Diana Restrepo.</li> </ul>	
	OFICINA		
	NO APLICA		
PROGRAMA DE REACTIVACIÓN ECONÓMICA EN MEDIO DE LA PANDEMIA COVID 19			FECHA: 2021-10-27
Nombre de la Lección	<b>PROGRAMA DE REACTIVACIÓN ECONÓMICA EN MEDIO DE LA PANDEMIA COVID 19.</b>	Área:	Nro. 23
Nombre Persona que registra la L.A.	CRISTINA ZABARAIN -JENNY NAVARRA	Cargo: Asesora y Auxiliar Administrativo	
1. Describa brevemente la situación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La necesidad de ser mas eficiente y eficaces en el momento de responder las solicitudes.</li> <li>• La necesidad de buscar estrategias para ser mejor para el ciudadano.</li> <li>• La Necesidad de atender y contestar lo mas pronto posible las respuesta al ciudadano.</li> </ul>		
2. Describa la causa o la raíz del problema	El alto volumen de solicitudes que llegan a la Secretaria y sobre todo en época de Cuarentena por la pandemia - covid -19, y adicional fuimos los encargados del proceso de reactivación económica, Protocolo de Bioseguridad y TROURA que fue un proceso nuevo a raíz de la pandemia.		
3. Describa las acciones tomadas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se realizaron comités para socializar todas las normas y decretos que salían para estar informados y poder responder eficazmente.</li> <li>• Se realizaron modelos de respuesta para que sea mas pronto posible la atención.</li> <li>• Se socializo con todas las oficinas adscritas de la Secretaria de Desarrollo económico para estar informado de programas y proyectos nuevos para que así sea mas fácil el traslado de la solicitud para cada oficina.</li> </ul>		
4. Describa los resultados obtenidos	Se le contestaron todas las solicitudes a los ciudadanos, se asignaron nuevos programas de reactivación, protocolos de Bioseguridad, Trouura y se les brindo apoyo e información y cursos a todos los empresarios y emprendedores que lo requerían.		
5. Describa la lección aprendida (L.A.)	La relación al ciudadano es el medio que tenemos para solucionarles la preguntas y dudas que tenga el ciudadano y así poderles aclarar sus inquietudes para que se sientan bien atendidos y satisfechos con la respuesta que se le brinda eso es lo mas importante y que estamos trabajando arduamente en la Secretaria de Desarrollo Económico, lo cual tenemos los enlaces en cada oficina que nos facilita para responder y resolver todas as solicitudes lo mas pronto posible.		
6. Señale que amenazas al proceso de la Organización se pudo haber afectado	Depender de las decisiones del Gobierno Nacional.		
<b>Nota:</b> 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? <input checked="" type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>			
Responsable del reporte	<b>RICARDO PLATA SARABIA</b> Secretario Distrital de Desarrollo Economico	Fecha del reporte: 2021-10-27	

## FICHA REGISTRO LECCIONES APRENDIDAS

 <p>ALCALDÍA DE <b>BARRANQUILLA</b></p> <hr/> <p>Soy <b>BARRANQUILLA</b></p>	SECRETARÍA/GERENCIA	Participantes	
	ALCALDÍA LOCAL METROPOLITANA	- Joseph Barrios	
	OFICINA	- Marlys Maldonado	
	Oficina de Participación Ciudadana	- Milgen Madachi	
		- Eliécer Ruiz	
		- Janeth Brochero	
		- Evaristo Lara	
		- Frank Chapman	
		- Guadalupe González	
		- Pablo Alcázar	
PROCESOS DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO ORGANIZACIONAL			FECHA: 2021-08-04
Nombre de la Lección	<b>APLICACIÓN DE ESTRUCTURA DE PROCESOS</b>	Área:	Nro. 24
Nombre Persona que registra la L.A.	JOSEPH ALAN BARRIOS CHARRIS	Cargo:	Profesional Universitario
1. Describa brevemente la situación	Se generaron incumplimientos en la respuesta a PQRSD de la entidad durante la vigencia 2020, originando a su vez no conformidades por parte de los entes de control internos y externos, así como también una percepción negativa de una de las partes interesadas, como es la ciudadanía.		
2. Describa la causa o la raíz del problema	La raíz del problema se originó por no establecer los controles necesarios para garantizar la estabilidad en el cumplimiento de la actividad.		
3. Describa las acciones tomadas	Se estableció una planeación de las actividades a partir de los hallazgos evidenciados en los informes de auditoría internos y externos, para posteriormente desarrollar las actividades definidas, las cuales fueron: seguimiento a partir de la generación y socialización de informes gerenciales semanales, control a través de archivo excel y a través de sigob con periodicidad diaria.		
4. Describa los resultados obtenidos	100% de cumplimiento en la oportunidad de respuesta de PQRSD en cada uno de los meses posteriores a la aplicación de las medidas.		
5. Describa la lección aprendida (L.A.)	La implementación de controles estructurados y sistemáticos permitieron la eliminación de la causa raíz de una no conformidad relacionada con la Misión en la entidad en términos de probabilidad e impacto.		
6. Señale que amenazas al proceso de la Organización se pudo haber afectado	La materialización del riesgo legal con afectación directa en la entidad		
<b>Nota:</b> 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 type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>			
Responsable del reporte	<b>FRANK CHAPMAN PATIÑO</b> Alcalde Local Metropolitana	Fecha del reporte: 2021-10-08	

## FICHA REGISTRO LECCIONES APRENDIDAS

 <p>ALCALDÍA DE BARRANQUILLA</p> <p>Soy BARRANQUILLA</p>	SECRETARÍA/GERENCIA		Participantes	
	SECRETARÍA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONÓMICO		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Patricia Agudelo Ríos</li> <li>- Vilma Insignares</li> <li>- Cristina Zabarain</li> <li>- María Alejandra Valencia</li> <li>- Karen Hernández</li> <li>- Karen González</li> <li>- Claudia Martínez</li> <li>- Diana Restrepo</li> <li>- Alexander Reyes</li> <li>- Efraín Henríquez</li> <li>- Paola Juliao</li> </ul>	
	OFICINA			
	NO APLICA			
PROCESOS DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO ORGANIZACIONAL			FECHA: 2021-11-10	
Nombre de la Lección	<b>SEGUIMIENTO Y CONTROL A LA EJECUCIÓN DEL PROCESO CONTRACTUAL DE LA SECRETARÍA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONÓMICO.</b>		Área:	Nro. 25
Nombre Persona que registra la L.A.	PATRICIA AGUDELO RIOS		Cargo: Asesor	
1. Describa brevemente la situación	Con el fin de avanzar en el cumplimiento de retos y metas del Plan de Desarrollo “Soy Barranquilla” 2020-2023, la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico, asume la responsabilidad durante cada vigencia de llevar a cabo el proceso contractual con la finalidad de desarrollar los proyectos de inversión planteados, de donde derivan contratos de personas naturales y jurídicas a los cuales se debe realizar el seguimiento de la intervención			
2. Describa la causa o la raíz del problema	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Demoras en la presentación de los informes de gestión desarrollados por los contratistas de la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico.</li> <li>• Alineación de los procesos de supervisión y contratación para el seguimiento periódico al cumplimiento de la meta, permitiendo identificar alertas tempranas para tomar acciones preventivas que eviten el riesgo de no cumplimiento de los proyectos.</li> </ul>			
3. Describa las acciones tomadas	<p>Luego de identificada la situación, se decide designar un enlace contractual por cada una de las oficinas adscritas a la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico, para que brinden apoyo a los supervisores en la ejecución de los contratos.</p> <p>Dicho seguimiento se llevará a cabo, mediante una matriz de seguimiento creada una profesional universitaria miembro del comité del contractual, la cual fue socializada con la asesora jurídica y se realizaron ajustes para atender a las necesidades de cada servicio contratado y sea una herramienta para llevar el control a los productos, bienes requeridos dentro de los plazos pactados.</p> <p>Se establece una estrategia del proceso contractual donde se identifica una metodología de trabajo, se definen responsabilidades de cada uno de los miembros y se establece un paso a paso del proceso.</p> <p>Presentación de informes de avance en la ejecución de proyectos ante los Comités de Ética con el fin de establecer alertas tempranas en caso que haya lugar.</p> <p>Presentación de resultados de los comités de sustentación a los jefes de oficina y establecimiento de compromisos, mejoras o aprobaciones</p>			

<p>4. Describa los resultados obtenidos</p>	<p>La estrategia del proceso contractual se encuentra en etapa de implementación, pero se esperan los siguientes resultados:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Alinear los procesos de supervisión (jefes de oficinas y enlaces) y contratación para el reporte periódico, que permita el cumplimiento de las metas establecidas en los proyectos.</li> <li>• Cumplir con los informes por contrato, según la estructura establecida en la cláusula de forma de pago de cada contrato, también dando cumplimiento de manera oportuna con los requisitos precontractuales y contractuales en los tiempos establecidos, que permitan llevar a cabo contrataciones oportunas y documentación organizada en carpetas físicas y virtuales, como soporte del contrato.</li> <li>• Establecer alertas tempranas para tomar acciones preventivas que eviten el riesgo de no cumplimiento de los proyectos.</li> <li>• Establecer la trazabilidad de las propuestas, estudios previos, informes de avance (SECOP) con lo reportado en el Plan de Desarrollo, Plan de Acción y MGA, lo cual se reflejará en la matriz de control de proyectos y contratistas.</li> </ul>
<p>5. Describa la lección aprendida (L.A.)</p>	<p>La importancia de realizar un seguimiento detallado a la ejecución de cada contrato suscrito, brinda la oportunidad al supervisor de contar con la información requerida y los plazos estipulados de forma concreta para cada contrato suscrito. Permitiendo dar cumplimiento a las metas establecidas en el plan de desarrollo “Soy Barranquilla” 2020 – 2023, y a identificar si se esta cumpliendo con lo establecido en el objeto de cada contrato suscrito, permitiendo ser eficientes, con lo solicitado.</p>
<p>6. Señale que amenazas al proceso de la Organización se pudo haber afectado</p>	<p>Falta de conocimiento de la información de los contratos por parte de cada enlace. Problemas con la asignación de presupuesto, según lo planeado. El crecimiento de contagios de COVID 19 en Colombia, que obliguen a priorizar proyectos según la emergencia. Deficiente implementación de la matriz de seguimiento por parte de los enlaces designados.</p>
<p><b>Nota:</b> Los datos recolectados en esta ficha serán tratados bajo lo dispuesto en la ley 1581 de 2012, “<i>Por el cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales</i>”.</p>	
<p><b>¿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"/></b></p>	
<p>Responsable del reporte</p>	<p><b>RICARDO PLATA SARBIA</b> Secretario Distrital de Desarrollo Económico</p>
<p>Fecha del reporte:</p>	<p>2021-11-10</p>

## FICHA REGISTRO LECCIONES APRENDIDAS

 <b>ALCALDÍA DE BARRANQUILLA</b> 	SECRETARÍA/GERENCIA	Participantes	
	DESPACHO DEL ALCALDE DISTRITAL	María José Palma Sulbaran, Martha Carolina Camargo.	
	OFICINA		
	Gerencia de las TICs		
PROCESOS DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO ORGANIZACIONAL			FECHA: 2021-12-01
Nombre de la Lección	<b>DISEÑO DE MODELO DE INFORME PARA REALIZAR SEGUIMIENTO A LA MATRIZ DE REQUISITOS LEGALES DEL SIG</b>	Área:	Nro. 26
Nombre Persona que registra la L.A.	MARÍA JOSÉ PALMA SULBARÁN	Cargo:	Profesional Universitario
1. Describa brevemente la situación	Para realizar seguimiento al cumplimiento normativo descrito en la matriz de requisitos legales del sistema de gestión ambiental se hizo necesario diseñar y realizar informe de seguimiento trimestral, en el cual se detallan las evidencias con sus respectivos soporte de las actividades realizadas.		
2. Describa la causa o la raíz del problema	controles moderados al seguimiento a la matriz de requisitos legales		
3. Describa las acciones tomadas	Responder oportunamente la solicitud de información de la correspondencia código QUILLA-21-269773 de fecha 5 de noviembre de 2021, enviada por la oficina jurídica. Diseñar y realizar modelo de informe para cumplir con lo solicitado en la correspondencia y el procedimiento adjunto.		
4. Describa los resultados obtenidos	Cumplimiento de termino de la respuesta. Recomendación emitida por ente certificador ICONTEC, para que se utilice el modelo de informe por todos los procesos de la Alcaldía Distrital de Barranquilla.		
5. Describa la lección aprendida (L.A.)	Diseño e implementación de un modelo de informe que sirve de herramienta de control para el seguimiento al cumplimiento de los requisitos legales del sistema de Gestión Integrado SGI		
6. Señale que amenazas al proceso de la Organización se pudo haber afectado	Falta de compromiso con la organización. incumplimiento términos en la información requerida la el fortalecimiento del SIG		
<b>Nota:</b> 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 type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>			
Responsable del reporte	<b>JAIME CRÍALES HENAO</b> Gerente TICs	Fecha del reporte: 2021-12-01	

## FICHA REGISTRO LECCIONES APRENDIDAS

 <p>ALCALDÍA DE <b>BARRANQUILLA</b></p> <p>Soy <b>BARRANQUILLA</b></p>	SECRETARÍA/GERENCIA	Participantes	
	SECRETARÍA GENERAL	Todas las dependencias	
	OFICINA		
	Oficina de Relación con el Ciudadano		
PROCESOS DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO ORGANIZACIONAL			FECHA: 2021-12-29
Nombre de la Lección	<b>LEVANTAMIENTO INFORMATIVO SOBRE TRÁMITES Y SERVICIOS PARA CANALES DE ATENCIÓN</b>	Área:	Nro. 27
Nombre Persona que registra la L.A.	MELISSA ESTEFANIA COVILLA ACOSTA	Cargo: Contratista	
1. Describa brevemente la situación	Levantamiento informativo detallado sobre los diferentes trámites y servicios que ofrece la alcaldía, para poder actualizar y brindar la información correcta en los canales de atención		
2. Describa la causa o la raíz del problema	Descentralización de la información sobre trámites y servicios, ocasionando así desactualización de la misma en los diferentes canales.		
3. Describa las acciones tomadas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Creación de formato estándar, para la recopilación detallada sobre los diferentes trámites y servicios, los cuales fueron diligenciados por las diferentes dependencias.</li> <li>• Revisión posterior de los formatos y construcción de textos o presentación de la información de manera entendible y fácil en los diferentes canales de atención al ciudadano.</li> <li>• Seguimiento continuo de los trámites y servicios para mantener los textos e información actualizada.</li> </ul>		
4. Describa los resultados obtenidos	Información actualizada y centralizada de todos los trámites y servicios de la alcaldía en los diferentes canales de atención		
5. Describa la lección aprendida (L.A.)	Centralización de la información de trámites y servicios para mantener informado a los ciudadanos en todos nuestros canales de atención de manera actualizada.		
6. Señale que amenazas al proceso de la Organización se pudo haber afectado	Existen páginas informativas que no son de la entidad, quienes contienen información desactualizada de los trámites y servicios y pueden estar desinformando a la ciudadanía.		
<b>Nota:</b> 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? <input checked="" type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>			
Responsable del reporte	<b>YULID RUIZ OSSIO</b> Jefe Oficina de Relación con el Ciudadano	Fecha del reporte: 2021-12-29	

## FICHA REGISTRO LECCIONES APRENDIDAS

 <p>ALCALDÍA DE <b>BARRANQUILLA</b></p> <p>Soy <b>BARRANQUILLA</b></p>	SECRETARÍA/GERENCIA	Participantes	
	SECRETARÍA DISTRITAL DE RECREACIÓN Y DEPORTES	Jorge Mario Jiménez A Gabriel Berdugo	
	OFICINA		
	Oficina de Escenarios Deportivos		
PROCESOS DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO ORGANIZACIONAL			FECHA: 2021-12-29
Nombre de la Lección	<b>APERTURA SEGURA DEL DEPORTE</b>	Área:	Nro. 28
Nombre Persona que registra la L.A.	MIRIAM SOFIA CAICEDO CAICEDO	Cargo: Profesional Especializado	
1. Describa brevemente la situación	En los programas de la Secretaria de Recreación y Deportes dirigidos a la comunidad no se tenía contemplado liderar en la Ciudad los controles de Bioseguridad estipulados por el Gobierno Nacional, a la hora de la apertura gradual de los distintos deportes en el periodo de confinamiento producto de la pandemia. Sumado a esto, la presión de los distintos negocios privados que se usufructúan del deporte (canchas deportivas privadas, clubes, etc.), entrenadores de escuelas y clubes, los cuales por el tema de cierre producto de la pandemia económicamente estaban afectados, implicaba asumir el reto de llevar a la ciudad nuevamente el deporte de una manera responsable, lo cual conllevó a la realización de distintas reuniones virtuales con estos gremios, ligas deportivas, clubes y escuelas, mesas de trabajos virtuales y se concretaron aforos responsables para las aperturas a medida de cómo se iba comportando la pandemia.		
2. Describa la causa o la raíz del problema	La Causa Principal fue la Pandemia que golpeó a todo el mundo no permitiendo que los negocios privados tuvieran la presencia física de los deportistas. Así como también a las escuelas y clubes deportivos les afectaba económicamente los aforos estipulados debido a la baja de sus ingresos mensuales.		
3. Describa las acciones tomadas	Se desarrollaron mesas de trabajo virtuales y algunos casos presenciales para divulgar las medidas de aperturas graduales y responsables con enfoque en los siguientes aspectos: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Diseño de aforo de canchas por tamaño y deportes.</li> <li>• Legalización de reconocimientos deportivos para utilizar los espacios del distrito ya sea en escenarios deportivos, canchas abiertas y parques.</li> <li>• Concertaciones con la Agencia Distrital de infraestructura para el uso de espacios recreodeportivos.</li> <li>• Medidas de Bioseguridad de deportistas, entrenadores y acompañantes.</li> <li>• Visitas presenciales con carácter de supervisión y acompañamiento.</li> </ul>		
4. Describa los resultados obtenidos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diseño de protocolos por disciplinas para los escenarios deportivos propios del distrito y asesorías a clubes y canchas privadas.</li> <li>• Mayor legalización de clubes con reconocimientos deportivos.</li> <li>• Concientización de deportistas, entrenadores y acompañantes de las medidas adoptadas y recibir una respuesta positiva día tras día.</li> </ul>		
5. Describa la lección aprendida (L.A.)	Como Servidores públicos debemos estar preparados a las adversidades que se nos presenten con enfoque de sentido social siempre escuchando y buscando el beneficio a la comunidad, no limitarnos únicamente a nuestras funciones.		

6. Señale que amenazas al proceso de la Organización se pudo haber afectado	Se pudo haber afectado: <ul style="list-style-type: none"><li>• El incumplimiento por parte de la comunidad de los protocolos divulgados.</li><li>• La falta de compromiso a la hora de capacitaciones, reuniones y divulgación del nuevo comportamiento y aforo en los lugares deportivos.</li><li>• Las noticias en prensa donde las canchas privadas informaban el atropello que estaban viviendo por el cierre de las mismas.</li></ul>	
<b>Nota:</b> 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".		
<b>¿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?</b> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>		
Responsable del reporte	<b>GABRIEL BERDUGO PEÑA</b> Secretario de Recreación y Deportes	Fecha del reporte: 2021-12-29



ALCALDÍA DE  
**BARRANQUILLA** / Soy **BARRANQUILLA**



# Lecciones **APRENDIDAS**

Publicaciones Alcaldía Distrital de Barranquilla - Marzo de 2022 ©