

Cordial Saludo

En atención al asunto, me permito informar las Buenas Prácticas y Lecciones Aprendidas del Despacho del Alcalde.

Buenas Prácticas

- Aplicación de la inteligencia emocional por parte de los miembros del despacho, manejando de la mejor forma los escenarios de relaciones públicas y administrativas en función de generar un mayor valor agregado que garantice una atención adecuada y oportuna a los diferentes actores interesados.
- Capacitación constante que genere conocimiento y bases teóricas de temáticas relacionadas al sector público que permita adaptarse a la dinámica de lo público, las funciones y metas que se deban desarrollar. (este es pensado en las opciones de diplomados de ESAP y otros que se puedan acceder)
- Trabajo en equipo enfocado al cumplimiento de resultados y metas propuestas por la dirección estratégica.
- Seguimiento a las metas estipuladas por la administración municipal como prioritarias y el estado de cumplimiento de las mismas.
- Inclusión de todo el personal del Despacho del Alcalde en un grupo cohesionado, en el cual, constantemente se informe de las actividades que brinde la administración y se recuerde de forma constante las actividades que se deban desarrollar en los tiempos establecidos.
- Utilización de diversos canales de comunicación para informar a los diferentes grupos de interés sobre iniciativas, informes, solicitudes y otras que tengan lugar que se puedan generar desde la administración municipal y que podrían ser de interés para diferentes actores.
- Campañas reiterativas de sentido de pertenencia y de valores que deben sobresalir en los miembros del despacho del Alcalde.

Lecciones Aprendidas

- Seguimiento continuo a las PQRSD que se registran en el módulo de correspondencia Interna y en el correo electrónico con el apoyo de dos personas, para no dejar vencer los términos.
- La importancia de un adecuado seguimiento de las metas estratégicas determinadas por el despacho del alcalde (plan de desarrollo) así como las rutas críticas que se deben generar si el cronograma de cumplimiento no se está ejecutando como debería.
- La mejor forma de conseguir los objetivos propuestos por la administración municipal es con el trabajo aunado y cohesionado de cada secretaría o departamento de la Alcaldía de Armenia, así como las buenas relaciones, trabajo en conjunto y comunicación con otras entidades de orden municipal, departamental, nacional, internacional, ya sean de naturaleza privada, pública, académica, de ONGs y otras.
- Lo único constante es el cambio, de acuerdo a esta premisa es menester tener buena disposición hacia las nuevas formas que

puedan surgir (tecnologías, procedimientos, normativas, emergencias, entre otras) y de este modo generar una buena gestión del cambio.

--

Agradezco de antemano su colaboración.

Atentamente,

Proyectó y elaboró: Carolina Florez Hincapie Profesional Universitario - Despacho del Alcalde
Revisó: Manuel Sebastian Rios Gonzalez - Asesor Despacho del Alcalde

Gloria Ines Gutierrez Botero

Asesora del Despacho del Alcalde

asesoriaactiva@armenia.gov.co

Centro Administrativo Municipal - CAM

Carrera 16 # 15 - 28

PBX (57+6) 7417100 Ext. 460 Segundo Piso

www.armenia.gov.co

Armenia Quindío - Colombia