

PROYECTO GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACIÓN

PRACTICANTE INGENIERÍA INDUSTRIAL:

JUAN JOSÉ RINCÓN MEZA

*GOBERNACIÓN NORTE DE SANTANDER

GOBERNACIÓN NORTE DE SANTANDER

SECRETARÍA GENERAL

ÁREA TALENTO HUMANO

2021 – II

*LUGAR DE PRÁCTICA



Tabla de contenido

INTRODUCCIÓN	4
1. Problema	5
1.1. Planteamiento, Formulación y sistematización de variables del Problema.....	5
1.1.1. Planteamiento del Problema	5
1.2. Formulación Del Problema	7
1.2.1. Pregunta Problema	7
1.2.2. Sistematización de Pregunta Problema.....	7
2. Objetivos	8
2.1. Objetivo General.....	8
2.2. Objetivos Específicos.....	8
3. Justificación, Alcance y Delimitaciones de la Investigación.....	9
3.1. Justificación	9
3.2. Alcance Y Delimitaciones	11
3.2.1. Alcance	11
3.2.2. Delimitaciones de Tiempo	11
3.2.3. Delimitaciones de espacio.....	11
4. Marco Teórico.....	12
4.1. Antecedentes.....	12
4.1.1. Nivel Internacional:.....	12
4.1.2. Nivel Regional:	12
4.1.3. Nivel Local:	13
4.2. Base Teórica	13
4.3. Base Conceptual	16
4.4. Base Legal.....	17
5. Diseño Metodológico.	18
5.1. Población:.....	18
5.2. Muestra	18
5.3. Tipo De Investigación	18
5.4. Enfoque De La Investigación	18
5.5. Diseño de la Investigación	19
5.6. Fases De La Investigación.....	19
6. Técnicas de Recolección de Datos.....	21
7. Análisis e interpretación de Información	21
8. Desarrollo.	22
8.1. Fase Sensibilización Gestión del Conocimiento y la Innovación.	22
8.2. Fase de Socialización.....	26
8.2.1. Alcance:	26
8.2.2. Delimitaciones de Espacio:	26
8.2.3. Delimitaciones de Tiempo:	27
8.2.5. Temas Tratados	28
8.2.6. Primera Socialización:.....	30
Resultados	30



BICENTENARIO
Constitución de Villa del
Rosario de Cúcuta
1821 - 2021

Norte de Santander, el lugar donde todo comenzó



**Gobernación
de Norte de
Santander**

Secretaría General

8.2.7.	Segunda Socialización de la gestión del conocimiento y la Innovación	31
8.2.8.	Tercera Socialización de la gestión del Conocimiento y la Innovación	33
8.2.9.	Cuarta Socialización de la Gestión del Conocimiento y la Innovación	34
8.2.10.	Resultados generales de la Socialización de la Gestión del Conocimiento.	36
8.3.	Fase Auto diagnóstico	4
8.3.1.	Previo a la realización del Autodiagnóstico	4
8.3.2.	Realización Autodiagnóstico.	5
8.3.3.	Consolidación de Resultados	12
8.4.	Contexto Institucional.....	26
8.4.1.	Personas.....	27
8.4.2.	Procesos	33
8.4.3.	Tecnología.	34
8.4.4.	Cultura Organizacional y Planeación Estratégica.	35
8.5.	Ruta de Implementación (plan de Acción).....	39
8.5.1.	Recomendaciones FURAG	40
8.5.2.	Creación Matriz de Plan de Acción.....	44
8.5.3.	Plan de Acción	45
8.5.4.	Componente Planeación.	47
8.5.5.	Componente Generación Y Producción	49
8.5.6.	Componente Herramientas de Uso y Apropiación.....	51
8.5.7.	Componente Analítica Institucional.	53
8.5.8.	Componente Cultura de Compartir y Difundir.	54
8.5.9.	Beneficios de la Implementación.....	57
9.	Conclusiones	59
10.	Anexos	61
	Bibliografía.	62



AVENIDA 5 CALLES 13 Y 14 PALACIO DE LA GOBERNACIÓN

TEL. 5755656 - 5710290 - 5710590 email - gobernacion@nortedesantander.gov.co

www.nortedesantander.gov.co

INTRODUCCIÓN

El indicador de este anteproyecto es la gestión del conocimiento; ya que el objetivo primordial es aumentar la calidad en los procedimientos de la gestión pública, bajo la normatividad vigente y mitigar las fugas del conocimiento. La Gobernación de Norte de Santander considera importante la implementación de la gestión del conocimiento y la innovación como una gestión pública y así impulsar la mejora continua en la entidad estatal.

Es así como, el siguiente plan de acción busca como objetivo principal la fortalecer la apropiación y el aprovechamiento del conocimiento entre los servidores públicos pertenecientes a la entidad estatal Gobernación de Norte de Santander.

Dicho objetivo podrá ser logrado mediante unas acciones que quedarán plasmadas en el presente documento donde la primera de ellas es desarrollar la identificación del estado actual de la gestión del conocimiento y la innovación en la entidad estatal.

Posteriormente al finalizar la primera fase, se identificará el contexto institucional de la entidad estatal y por último la definición de la ruta para la implementación de la Gestión del Conocimiento y la Innovación.

Al finalizar la etapa inicial se plantea la entrega del documento al comité institucional de gestión y desempeño para su evaluación y aprobación para la implementación del mismo.



1. Problema

1.1. Planteamiento, Formulación y sistematización de variables del Problema

1.1.1. Planteamiento del Problema

Buscar la constante mejora en los servicios de las entidades estatales para así ofrecer bienes y servicios de alta calidad para responder con los requerimientos de los ciudadanos, se observa que el conocimiento agrega valor

Además, a nivel mundial se ha promovido el uso de la Gestión del Conocimiento y la Innovación. Que es evidenciado, en países de primer mundo como lo menciona Vargas A y León L (2016) basándose en lo dicho por el país de Canadá (2012) la cual lidera estos procesos, además dicho país ha participado activamente en iniciativas que lleven la cooperación como factor clave del conocimiento y un facilitador del comercio.

Y a su vez, estos mismos autores se basan en Muñoz (2010) para señalar que los países suramericanos también han incorporados estos procesos como es el caso de Chile quien ha sobresalido por el desarrollo en gestión de conocimiento y de la innovación a través de distintos acuerdos, que han permitido a Chile ser un vanguardista en estos procesos.

A nivel nacional, Colombia han existido entidades privadas que cuentan con propios centros que promueven dicha gestión ya que, reconoce la importancia del conocimiento y la innovación en los procesos, como es el caso de Ecopetrol que según una publicación de la revista Semana (2017). Está entre las mejores empresas en gestión del conocimiento en América

Ahora, al momento de la gestión del conocimiento y la innovación en entidades públicas colombianas, la entidad estatal llamada “función pública” es la encargada a nivel nacional de fortalecer, verificar y hacer seguimiento de la aplicación de la gestión del conocimiento de las entidades estatales.

Teniendo en cuenta esto, y lo dicho por la misma función pública (2020). En las entidades estatales pueden llegar a existir algunas denominadas “patologías en la gestión del



conocimiento” debido a diversas situaciones propias de las instituciones que pueden llegar a obstruir el buen funcionamiento y el aprendizaje constante, además, se tiene en cuenta que la gestión del conocimiento promueve una cultura del conocimiento donde se promueve la cultura y la memoria institucional.

Al ser más específicos en el territorio nacional se logra observar que la gobernación de Norte de Santander en evaluaciones pasadas por medio del Furag (Formulario Único Reporte de Avance de la Gestión) ha obtenido valores en 2019 de 76,6 en la puntuación acumulada en el índice de la Gestión del Conocimiento y la Innovación sobre un valor de referencia máximo de 98,0.

Donde, se demuestra que la entidad se ha caracterizado por la constante mejora en sus procesos, sin embargo, es necesario seguir mejorando. Es por esta razón, que se hace necesario la elaboración de una ruta de implementación para la gestión del conocimiento en la entidad estatal.

Sin embargo, en entidades públicas se presenta patologías debido a la rotación del personal en entidades gubernamentales procedimiento de gestión que deriva a largo o mediano plazo un hallazgo en la gestión del conocimiento que se denomina como la fuga del conocimiento infiriendo que es un factor que se presenta en el tratamiento, control y comunicación de la gestión del conocimiento

Con base a lo anterior, se realiza la elaboración del documento para el impulso de la gestión del conocimiento y así facilitar los cumplimientos de los objetivos de la entidad y así contribuir el fortalecimiento de la cultura organizacional en la entidad estatal Gobernación de Norte de Santander;

Además, el presente documento será presentado ante el comité institucional de gestión y desempeño el cual revisará y evaluará el presente documento para su posterior implementación.



1.2. Formulación Del Problema

1.2.1. Pregunta Problema

- ¿Cómo Realizar una ruta que promueva la apropiación y aprovechamiento de la Gestión del Conocimiento y la Innovación en la Gobernación de Norte de Santander?

1.2.2. Sistematización de Pregunta Problema.

- ¿Cuál es el estado actual de la Gestión del Conocimiento y la Innovación en la Gobernación de Norte de Santander?
- ¿En qué contexto institucional se encuentra actualmente la Gobernación de Norte de Santander?
- ¿Cómo Fortalecer los procedimientos de la gestión del conocimiento e innovación en la Gobernación de Norte de Santander?



2. Objetivos

2.1. Objetivo General

- Realizar una ruta que promueva la apropiación y aprovechamiento de la Gestión del Conocimiento y la Innovación en la Gobernación de Norte de Santander

2.2. Objetivos Específicos

- Identificar y Analizar el estado actual de la implementación del procedimiento de la gestión del conocimiento en la Gobernación de Norte de Santander
- Reconocer el contexto institucional de la Gobernación de Norte de Santander
- Idear y Definir la ruta de implementación para potenciar la gestión del conocimiento en la Gobernación de Norte de Santander.



3. Justificación, Alcance y Delimitaciones de la Investigación

3.1. Justificación

La importancia de realizar este proyecto es con la finalidad de minimizar las patologías o hallazgos presentes en los procedimientos de la gestión del conocimiento y la innovación, así lograr el aprovechamiento y mejora continua en los procedimientos de la gestión del conocimiento de la gobernación de norte de Santander

Ya que, al guiarse por el documento hecho por función pública denominado; “guía práctica para la gestión del conocimiento y la innovación” (2020) expone que el conocimiento es la suma de los datos transformados en información que son generados por las personas de una entidad u organización y que a lo largo del aprendizaje están en óptimas condiciones para la solución de problemas o identificación de oportunidades presentes en una entidad.

Además, la administración pública ha afrontado desafíos realmente importantes que deben ser resueltos gracias al uso adecuado del conocimiento y la innovación, es por esto que la gestión del conocimiento y la innovación facilita el impulsar soluciones efectivas y eficientes

Así mismo, las entidades públicas se han comprometido hacia este camino mencionado, donde la gestión del conocimiento es una de las dimensiones fundamentales que debe ser trabajado transversalmente junto a las otras dimensiones dadas por el MIPG, que trabajan de la mano con la gestión del conocimiento así:

- Talento Humano: Esta área en la entidad promueve los valores, además de dar a conocer los procedimientos y capacitaciones institucionales para preservar el conocimiento
- Control Interno: Me permite controlar y mitigar la fuga de conocimiento y de capital intelectual, donde a partir de sus acciones idear planes de mejoramiento.
- Direccionamiento Estratégico: Es el encargado de identificar metas organizacionales y así orientar las necesidades presentes en la organización



- Como anteriormente fue mencionado, el eje que se abordará en el presente documento será el eje de gestión del conocimiento y la innovación; donde, con base a lo escrito en la página web de la función pública, dicha gestión en su idealización ayuda a la mejora de los ciclos de la política pública facilitando así la innovación y la adaptación de las entidades frente a cambios en su entorno.

Teniendo en cuenta lo anterior, la gestión del conocimiento y la innovación permite identificar los retos de la innovación presentes en la entidad, lo que permite a la entidad la solución de problemas de manera rápida y eficiente gracias al uso del conocimiento tanto explícito como tácito.

Por lo que se debe implementar una ruta de implementación de la Gestión del Conocimiento y la Innovación donde, para lograr la ruta anteriormente deseada se debe en primera medida realizar un estado la implementación de la gestión del conocimiento en la Gobernación de Norte de Santander.

Luego de esto realizar y analizar el análisis institucional teniendo en cuenta los distintos factores de la organización

Y así por último idear una ruta de implementación de la gestión del conocimiento en la Gobernación de Norte de Santander



3.2. Alcance Y Delimitaciones

3.2.1. Alcance

El presente documento tiene como objetivo el idear una ruta de implementación de la gestión en la gobernación de Norte de Santander, donde dicha ruta será presentada ante el comité de gestión y desempeño quien evaluará el proyecto y determinará la viabilidad de este.

3.2.2. Delimitaciones de Tiempo

Para la elaboración del presente documento se cuenta con un tiempo de 5 meses, sin embargo, no se tiene claro que, si los objetivos específicos serán completados en este lapso, sin embargo, se compromete a tener listo el primer objetivo del presente documento.

3.2.3. Delimitaciones de espacio

Para la elaboración del presente documento se contó con la participación de un equipo de trabajo designado para liderar dicho proceso, y donde, El presente proyecto se desarrollará en las instalaciones de la entidad gobernación de Norte de Santander sede Cúcuta



4. Marco Teórico

4.1. Antecedentes

4.1.1. Nivel Internacional:

En el país suramericano de Chile se han establecidos estrategias orientadas a mejorar la competitividad nacional de ese país basándose en tres pilares, a) la conformación de un sistema de aprendizaje para toda la vida, accesible y de calidad, que le permita al país contar con una dotación de capital humano calificado para enfrentar los desafíos de la Economía del Conocimiento; b) una plataforma de generación, difusión y aplicación del conocimiento que se funde en un esfuerzo permanente y robusto de investigación científica y tecnológica; y c) la consolidación de un sistema empresarial innovador, orientado a la creación de valor como estrategia de competencia en los mercados globales, lo cual puede ser de utilidad para la presente investigación ya que, puede servir como una guía para el desarrollo del presente proyecto.

Por otra parte, En un proyecto colaborativo del centro de sistemas públicos de la universidad de Chile, han encontrado que la gestión del conocimiento y la manera de difundirlo y pasarlo a otros actores de valor es un problema latente por lo que con el proyecto financiado por fondos del fondo de fomento al desarrollo científico y tecnológico (FONDEF) y con el apoyo de la subsecretaría de desarrollo junto con el ministerio de salud chileno para idear una plataforma que permitiera la solución de dicho problema, la plataforma entró en operación en enero del 2013, que puede ser de utilidad en el presente proyecto ya que, sirve como experiencia para una posible solución o alternativa para la elaboración de un sistema de conocimiento.

4.1.2. Nivel Regional:

a gestión del conocimiento ha sido una necesidad en todo el territorio colombiano por lo que desde la gobernación del Huila donde Falla C y Varela Y (2021) han

ideado como tesis para optar por el grado de maestría en gerencia de Sistemas de Información y Proyectos Tecnológicos la creación de un modelo de gestión del conocimiento



para la gobernación del Huila donde la metodología usada tiene como finalidad diseñar el modelo que conlleva a la optimización del uso del conocimiento aclarando que el modelo será bajo tipo investigación y no experimental y su metodología fue mixta y es de gran ayuda para el presente proyecto ya que sirve como una guía de apoyo para la consecución de los objetivos propuestos del presente proyecto.

En el entorno nacional, la gestión del conocimiento ha sido relevante en todos los aspectos, tanto en entes privados como en entes públicos es por esto, que Galindo R y Santamaría R. han ideado una propuesta para la implementación de la gestión del conocimiento en una empresa de consultoría, por lo que se han centrado en utilizar herramientas de la información para optimizar procesos y hacer empleados más competentes y así generar valor agregado a dicha empresa. Lo cual aporta a nuestro proyecto unas alternativas que pueden ser tomadas o ajustadas según las necesidades locales del presente proyecto.

4.1.3. Nivel Local:

A nivel local se encuentran pocos avances en la gestión del conocimiento, sin embargo, uno de estos es la propuesta de sistematización y gestión del conocimiento de los PET aprobados por DPS en norte de Santander en lo cual elaboran iniciativas para la obtención de sus objetivos, y da una guía de alternativas para la consecución de los objetivos propuestos

4.2. Base Teórica

La Gestión del Conocimiento y la Innovación se basa en dos palabras claves los cuales son conocimiento e innovación, donde la primera de esta se define según la función la pública (2020) como la suma de los datos transformados en información que son generados por las personas pertenecientes a una organización que a lo largo del aprendizaje se encuentran listos para la solución de problemas o identificación de oportunidades.

También, señala que existen dos formas de generar conocimiento, la primera forma es el conocimiento tácito que es generado propia por las personas de la organización ya sea, a través de educación, experiencia o de forma empírica.



La segunda forma es el conocimiento explícito que es aquel conocimiento formal, sistemático, fácil de almacenar, transferir y compartir, dicho conocimiento puede ser físico o virtual, y pueden ser manuales, procedimientos etc.

La segunda palabra clave es “innovación” que es la encargada de identificar formas de hacer las cosas más eficientes. Por lo que, la relación entre el conocimiento y la innovación debido a la extraer conocimiento disponible para la identificación de retos y a su vez la toma de decisiones.

Por otra parte, y teniendo en cuenta lo expuesto por la función pública (2020) en su guía para la implementación del conocimiento, expone que, la Gestión del Conocimiento y la Innovación se centra en cuatro ejes principales:

- **Generación y Producción:** El cual me ayuda a medir e identificar la capacidad de la entidad de para generar nuevo conocimiento, actualizarlo o experimentarlo
- **Herramientas de Uso y Apropiación:** El cual es el eje encargado de verificar el uso, acomodo y reutilización de los datos producidos por la organización e indagar en las herramientas usadas para eso.
- **Analítica Institucional:** Eje el cual nos ayuda a medir la capacidad para tomar decisiones basados en evidencias
- **Cultura de compartir y difundir:** Con este eje se logra identificar los espacios y mecanismos de difusión del conocimiento del conocimiento, innovación y aprendizaje organizacional.

Donde de aquí, nace el entendimiento de la herramienta auto diagnóstico dada por la función pública que sirve como base para la identificación de las posibles fallas y falencias que presenta la entidad

En dicha herramienta de Autodiagnóstico también tienen en cuenta un eje complementario el cual es:



- **Planeación:** El cuál ayuda a la entidad a proyectar estrategias, identificar herramientas y planes de acción a partir de las necesidades de conocimiento y la innovación.

Además, la herramienta mencionada luego de dar un análisis de los subíndices anteriormente vistos también da un plan de acción base que puede ser implementado por la entidad para la mejora en la Gestión del Conocimiento y la Innovación.

También, hay que recalcar que la gestión del conocimiento debe ir de forma transversal a las otras dimensiones de la función pública ya que el direccionamiento estratégico, planeación y gestión debe ser orientada hacia el resultado de valores, que rindan frutos en la evaluación de resultados tanto en talento humano, control interno, información y comunicación siempre en la búsqueda de fortalecer la gestión y facilitar los procesos de innovación, siempre orientado en los ejes anteriormente mencionados.

Además, se reconoce que todo esto se debe hacer teniendo en cuenta el Contexto organizacional que engloba los siguientes factores:

- **Personas:** Se debe evaluar o identificar como retienen el conocimiento, como transfieren la información, como se capacitan y las acciones que realizan basados en evidencias
- **Procesos:** Se identifican los distintos procedimientos de la información como cuando hacen retiro de cargo, procesos de capacitación, desarrollo de mapas de conocimiento, procesos de evaluación y revisión de riesgos misionales
- **Tecnología:** Identificar las herramientas de uso para el trato de la información como pueden ser, bibliotecas virtuales, repositorios de conocimiento, repositorios de datos, o share points institucionales

Sabiendo esto, ahora se pasa a un tema un poco más específico, en el tema de la dirección estratégica se hace aclaración de que la gestión del conocimiento debe estar alineada con la planeación estratégica de la entidad para contribuir los objetivos institucionales.



Que se puede definir o aclarar como cultura organizacional, donde la orientación hacia la gestión del conocimiento hace o busca, que los servidores públicos busquen, socialicen el desarrollo y aplicación del conocimiento en la entidad.

4.3. Base Conceptual

Así como la base teórica, la base conceptual será Basada en la guía para la implementación de la Gestión del Conocimiento y la Innovación (2020). y en el manual de implementación gestión del conocimiento se consideró importante resaltar la siguiente base conceptual (2018). Ambas hechas por la función pública

Teniendo en cuenta esto, los términos que se consideraron importantes para esta oportunidad fueron los siguientes:

- **Conocimiento:** Es la suma de datos transformados en información que son generados por las personas de una entidad que a lo largo del aprendizaje se encuentran listos para solucionar situaciones o identificar oportunidades
- **Conocimiento Tácito:** Es aquel conocimiento originado propiamente por las personas de una organización o entidad, ya sea, por medio de estudio o por la experiencia.
- **Conocimiento Explícito:** Es aquel conocimiento formal, almacenable, sistemático, transferible y fácil de almacenar ya sea de forma física o digital en esta categoría se encuentra los manuales, indicativos etc.
- **Aprendizaje Organizacional:** Es aquel proceso de adquisición y transferencia del conocimiento que se da dentro de una organización por lo que dicho proceso se da en tres niveles, individual, grupal y organizacional.
- **Gestión del Conocimiento:** Proceso mediante el cual se busca implementar acciones, mecanismos o instrumentos orientados a generar, identificar, capturar, valorar, transferir, apropiar, analizar, difundir y perpetuar el conocimiento.



- **Innovación:** siguiéndose por el manual de Oslo que señala que la innovación es la introducción de algo nuevo o significativamente mejorado ya sea un producto o proceso:
- **Innovación orientada a la misión:** Es la innovación encargada de encontrar nuevos enfoques de ser necesarios según sus respectivas directrices misionales de la entidad.
- **Innovación Pública:** Sistema para producir o construir valor público.
- **Grupos de Valor:** Son los agentes pertenecientes tanto a la organización como fuera de ella, que de una u otra forma dan valor agregado a la entidad.
- **Planeación Estratégica:** Según el CEPAL la planificación estratégica consiste en un ejercicio de estructuración y potenciar los objetivos de la organización a través de estrategias.
- **Fuga de Conocimiento:** Es aquel conocimiento que por su poco uso del mismo tiende a perderse también debido a una baja conservación del mismo.
- **Herramienta Auto diagnóstico:** Es aquella herramienta dada por la función pública para analizar el estado de la gestión del conocimiento en la entidad.

4.4. Base Legal

Como lo menciona el manual de gestión del conocimiento institucional publicado por el ministerio de educación nacional (2019) se observa que la base legal de la gestión del conocimiento está primordialmente vinculada al Decreto 1499 del 11 de septiembre de 2017 del Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015, se establecen 16 políticas de gestión y desempeño institucional, entre ellas la relacionada con la Gestión del Conocimiento y la Innovación.



5. Diseño Metodológico.

5.1. Población:

Teniendo en cuenta lo dicho por Arias (2006) quien definió la población como un conjunto finito o infinitos de elementos con rasgos comunes y de los cuales serán partícipes de la investigación

Por lo anterior, la población a tener en cuenta en este proceso será la entidad gobernación de Norte de Santander.

5.2. Muestra

Basándose en el mismo autor del título anterior vemos que Arias (2006) define muestra como el subconjunto representativo que es tomado de la población”

En este caso la población será la misma muestra por lo tanto la muestra será la entidad gobernación de Norte de Santander

5.3. Tipo De Investigación

El presente documento contempla una investigación descriptiva ya que el resultado final será la descripción de la ruta de implementación de la gestión del conocimiento.

Además, se toma en cuenta lo mencionado por Hernández y Col (2006) quienes plantean que una investigación o un estudio descriptivo tiene como objetivo especificar propiedades importantes de personas, grupos o cualquier otro fenómeno que se requiera ser sometido a análisis

5.4. Enfoque De La Investigación

Trayendo a colación lo expresado por González (2013). Quien señala que la investigación cualitativa tiene objetivo la construcción de conocimiento con base a las condiciones y percepciones que evidencian la realidad social. Por otro lado, lo señalado por Neil D y Cortez L quienes basándose en distintos autores la investigación cuantitativa es una la



forma sistematizada de recopilar y analizar datos, obtenidos de distintas fuentes por lo que conlleva al uso de herramientas estadísticas e informáticas ya que dicha investigación trata de cuantificar el problema para entender el mismo.

Al ver ambas definiciones y corroborando con distintos autores se llega a la conclusión que la presente investigación tiene características de una investigación cualitativa y cuantitativa, es así por lo que la presente investigación se considera un enfoque tipo mixto.

5.5. Diseño de la Investigación

Se trae a memoria lo dicho por Sabino (2006) que asegura que las investigaciones de campo son aquellas en las que el equipo investigador recolecta los datos de primera mano sin intermediación de ninguna naturaleza. Por lo que, en la presente investigación se considera con un diseño de campo

5.6. Fases De La Investigación

Para el cumplimiento de los objetivos planteados en el plan de acción se realizarán las siguientes fases

5.6.1. Sensibilización de la gestión del Conocimiento: Esta parte consiste en generar expectativa en el personal a cargo de la Gobernación de Norte de Santander acerca de la gestión del conocimiento.

5.6.2. Socialización de la Gestión del Conocimiento: Esta fase consiste en la socialización sobre la importancia de la gestión del conocimiento y así incentivar al personal de la gobernación de Norte de Santander acerca de la importancia que ellos tienen sobre la gestión del conocimiento.

5.6.3. Elaboración De la Herramienta Autodiagnóstico: Esta acción se realiza luego de la socialización del de la gestión del conocimiento y se harán formatos como el auto diagnóstico de la gestión del conocimiento en la entidad para determinar el estado actual y tener un plan de acción base a seguir



5.6.4. Análisis para Plan de Acción:

Ya

que la herramienta Autodiagnóstico nos da una guía para la elaboración de un plan de acción base para la mejora de la gestión del conocimiento en la entidad, se hará un análisis de dicho plan y se hará un planteamiento de este.

5.6.5. Elaboración De Formatos De Inventarios Asociados A La Gestión Del Conocimiento:

Esta etapa siguiente,

aunque no se tiene certeza si se logró completar en el límite de tiempo se hará todo lo posible por realizarla, ya que, en esta etapa, se encargará de la evaluación y recolección de información sobre los distintos inventarios de conocimiento y redes del mismo presente en la entidad.

También, se aclara que no será documentada en el presente proyecto debido a que su documentación no va ligada con el objetivo principal, ya que, es una fase de apoyo

Se espera que con estas acciones descritas se cumplan con el primer objetivo y sirva como base para el segundo objetivo y con esto pasar a la siguiente fase que será descrita a continuación:

5.6.6. Contexto Institucional: Con base a los resultados del primer objetivo se realiza un análisis interno del contexto de la organización

Luego de la identificación del contexto institucional de la gobernación de Norte de Santander y de conocer el estado actual de la gestión del conocimiento de la entidad, se procede a la consecución de la siguiente fase la cual se describe así.

5.6.7. Idear Y Definir La Ruta De Implementación De La Gestión Del Conocimiento (plan de acción): Con base a lo estudiado en el auto diagnóstico de la entidad y de acuerdo con el contexto de la organización se realizará una base de la identificación de la forma en que será posible la implementación de la gestión del conocimiento y así estar listo para la revisión del comité institucional de gestión y conocimiento.



6. Técnicas de Recolección de Datos

Para el óptimo desarrollo del presente proyecto se utilizarán herramientas como la encuesta donde según López P y Fachelli S (2015), en su libro Metodología de la Investigación Social expone que la encuesta es una de las maneras más extendidas en el campo para la recolección de datos en proyectos tanto sociales como estrictamente científicos.

También se usará como método de recolección de datos la entrevista, donde Grados J. y Sánchez E, Quienes se basan en Arias G (1976) para decir que la entrevista es una forma de comunicación interpersonal con el propósito de recibir información y con dicha información se tomarán decisiones.

Además, de implementar formatos establecidos por la entidad “Función Pública” que ayudarán al desarrollo del presente proyecto, por otra parte, nos apoyaremos en softwares de office como lo son, Microsoft Word, Microsoft Excel etc.

A su vez, nos veremos apoyados en herramientas de Google como lo es Google formularios para el desarrollo de la encuesta anteriormente mencionada.

7. Análisis e interpretación de Información

El conseguir información no es suficiente para la realización de un proyecto de gran importancia como el que está presente en este documento por lo que se debe tener claro la manera en que se interpretará y analizará la información

Como lo dicho por Sabino (2006) quién afirma que un procesamiento de datos es un agrupamiento de datos en unidades estándares para que sobre ellos se realice un estudio minucioso de los mismos.

Por lo que, para la presente investigación se desarrollará un análisis de datos por medio de gráficas y tablas que ayudarán a entender los datos de manera más eficiente y sencilla.



8. Desarrollo.

8.1. Fase Sensibilización Gestión del Conocimiento y la Innovación.

La presente fase consiste en realizar un abrebocas al personal de la entidad para llamar la atención del mismo para acerca de la Gestión del Conocimiento y la Innovación.

Por lo cual consistió en la elaboración de una estrategia que fuera mediada por tecnologías de la información y la comunicación, donde dicha estrategia consistía en la promoción y divulgación de imágenes que despertarían en primera medida el interés del personal hacia la dimensión del MIPG llamada “Gestión del Conocimiento y la Innovación”

Las Imágenes serán divulgadas y promocionadas a través de dos herramientas tecnológicas, donde la primera de ellas es el correo electrónico, ya que, desde el equipo de gestión del conocimiento se considera que es una herramienta que se utiliza y es revisada diariamente por los servidores públicos de la Gobernación de Norte de Santander.

La segunda herramienta es la aplicación móvil de mensajería instantánea llamada “Whatsapp” a través de la aplicación de grupos creados en esta herramienta por la gobernación de Norte de Santander para mejorar la comunicación entre servidores públicos y para la fácil divulgación de información de interés para los servidores públicos como lo es la información relacionada con la Gestión del Conocimiento y la Innovación.

Las imágenes de la fase de sensibilización fueron enviadas en informativas El día 19 de agosto del 2021, día en el cual se dio inició a la campaña grafica de sensibilización mediante el correo electrónico y grupo interno de Whatsapp, a su vez está finalizo el día 27 del mismo mes con un total de 7 publicaciones

Se muestra un ejemplo de imagen de sensibilización junto con texto adjunto enviado.

Texto enviado.



La Gestión del Conocimiento y la Innovación es un proceso en el cual todos somos **protagonistas**. Ya que, nos permite **fortalecer capacidades institucionales** y hace posible la **transición** de un trabajo individual a uno **colaborativo**

Por eso, Hoy te invitamos a conocer, **¿Qué es la Gestión del Conocimiento y la Innovación?** y **¿Cómo Fortalecer la Capacidad y Desempeño Institucional a través de la Gestión del Conocimiento y la Innovación?**

Espero disfrutes las Imágenes y gracias por tu atención

Feliz y prospera tarde.



Ilustración N°1 Primera Imagen de Sensibilización Gestión del Conocimiento y la Innovación
Fuente: Propia



El texto mostrado anteriormente fue cambiando, dependiendo de lo mostrado en la imagen de sensibilización, otra consideración importante, es que. el proceso o la fase de sensibilización duró un total de 7 días hábiles por lo que, en pro de la no saturación de los correos de sensibilización de la gestión del conocimiento y la Innovación, se decide hacer tres entregas de correos durante estos 7 días hábiles.

Sin embargo, Por medio del grupo interno de la Gobernación de Norte de Santander, las imágenes fueron enviadas de manera diaria. Vale aclarar que, el grupo mencionado funciona a través de la aplicación de mensajería instantánea llamada whatsapp.

Así mismo, se muestra en la siguiente tabla los textos enviados y la cantidad de imágenes enviadas a través de correos electrónicos del personal de la Gobernación de Norte de Santander.

Tabla N°1 Información de correos enviados en la fase de sensibilización de la Gestión del Conocimiento y la Innovación.

Tabla de correos Enviados			
Entrega	No de Imágenes	Texto enviado	Cantidad de Correos Enviados
1	2	La Gestión del Conocimiento y la Innovación es un proceso en el cual todos somos protagonistas. Ya que, nos permite fortalecer capacidades institucionales y hace posible la transición de un trabajo individual a uno colaborativo Por eso, Hoy te invitamos a conocer, ¿Qué es la Gestión del Conocimiento y la Innovación? y ¿Cómo Fortalecer la Capacidad y Desempeño Institucional a través de la Gestión del Conocimiento y la Innovación? Espero disfrutes las Imágenes y gracias por tu atención Feliz y prospera tarde.	348

2	3	La Gestión del Conocimiento y la Innovación es un proceso en el cual todos somos protagonistas. Ya que, nos permite fortalecer capacidades institucionales y hace posible la transición de un trabajo individual a uno colaborativo Por eso, Hoy te invitamos a conocer, los tipos de Conocimiento, Los Ejes de la Gestión del Conocimiento y Beneficios de la Gestión del conocimiento. Espero disfrutes las Imágenes y gracias por tu atención. Feliz y prospera tarde.	348
3	2	La Gestión del Conocimiento y la Innovación es un proceso en el cual todos somos protagonistas. Ya que, nos permite fortalecer capacidades institucionales y hace posible la transición de un trabajo individual a uno colaborativo Por eso, Hoy te invitamos a conocer, Las dificultades de la Gestión del Conocimiento y la Innovación con su respectivos Antídotos Espero disfrutes las Imágenes y gracias por tu atención. Feliz y Próspera Tarde.	348

Fuente: Elaboración Propia.

Nota: Las Imágenes enviadas a través de correos electrónicos serán adjuntadas en el presente documento como anexos.



8.2. Fase de Socialización

Una vez culminada la fase de sensibilización, se dio inicio a los preparativos de la fase socialización, dicha fase consiste en realizar reuniones con el personal para charlar acerca de la importancia de la gestión del Conocimiento y la Innovación, y así conocer el conocimiento inicial del personal en el tema tratado.

Teniendo en cuenta lo expresado por Ruiz P. (2009) en uno de sus artículos denominado La Investigación en el Tema de Socialización, la cual cita a Tapp, Gunnar y Keating (1988) quienes afirman que la socialización es la Interiorización o conciencia desarrollada es decir el proceso el cual individuos adoptan ciertos códigos de conducta.

Respaldando la importancia de realizar una socialización del tema en la entidad, ya que, el objetivo principal de la socialización de la Gestión del Conocimiento y la Innovación es dar a conocer el proceso y en parte capacitar al personal sobre la gestión del Conocimiento y la Innovación para así generar o una promover un ameno recibimiento a las actividades futuras que se adelantaron en el presente proyecto.

Una vez claro el objetivo de la fase, se delimitan algunas características y observaciones de la fase que serán descritas a continuación:

8.2.1. Alcance:

El objetivo principal de la socialización de la Gestión del Conocimiento y la Innovación es dar a conocer el proceso y en parte capacitar al personal sobre la Gestión del Conocimiento y la Innovación para así generar o una promover un ameno recibimiento a las actividades futuras de la gestión del Conocimiento.

8.2.2. Delimitaciones de Espacio:

Las Socializaciones fueron hechas a través de la plataforma virtual de Google llamada "Google Meet", en la cual se realizó en forma de video conferencia.



8.2.3. Delimitaciones de Tiempo:

Las socializaciones de la Gestión del Conocimiento y la Innovación fueron realizadas los días 7 y 9 de septiembre, en jornadas tanto de la mañana como de la tarde, dando un total de 4 encuentros, donde los asistentes pudieron asistir a través de enlaces a la plataforma llamada “Google Meet” como se muestra en la siguiente tabla

Tabla N°2 Programación de Socializaciones

Martes 7 de septiembre		
JORNADA	ENLACE	PLATAFORMA
Mañana (10 a.m.)	https://meet.google.com/fdz-oxnf-csg	Google Meet
Tarde (3 p.m.)	https://meet.google.com/buv-mwys-squ	Google Meet
Martes 9 de septiembre		
JORNADA	ENLACE	PLATAFORMA
Mañana (10 a.m.)	https://meet.google.com/xub-sqqi-qta	Google Meet
Tarde (3 p.m.)	https://meet.google.com/xxg-csxu-gnw	Google Meet

Fuente: Elaboración Propia

Para las socializaciones Se contó con un tiempo estándar de 1 hora y 30 minutos la cual estará repartida de forma general de la siguiente forma.

Tabla N°3 Organización del tiempo de la Socializaciones

Distribución de Tiempo		
Etapas	Duración	Objetivo
Inicio	15 min	Se saluda a los asistentes presentes mientras se da una espera máxima de 15 minutos mientras se conectan a la plataforma todos los asistentes de la socialización correspondiente.

Desarrollo	50 min	Los expositores harán su exposición de temas correspondiente, además, se incluye un video del tema y un pequeño quiz acerca de lo tratado en la socialización por medio de la plataforma llamada Quizizz.com
Despedida	10 min	Se contará con un espacio de 10 minutos para ronda de preguntas y envío de formularios de asistencia y evaluación del impacto de las fases de sensibilización y socialización de la Gestión del Conocimiento y la Innovación.

Fuente: Elaboración Propia

8.2.4. Delimitaciones de Personal

La socialización de la Gestión del Conocimiento y la Innovación fue llevada a cabo por el grupo de gestión del conocimiento designado por la entidad gubernamental Gobernación de Norte de Santander.

Donde la socialización fue liderada por el estudiante practicante de Ingeniería Industrial Juan José Rincón Meza y la Ingeniera Perteneciente al grupo de gestión del Conocimiento y la Innovación

8.2.5. Temas Tratados

- Variables de la Gestión del Conocimiento y la Innovación
- Conceptos base para la Gestión del Conocimiento y la Innovación
- ¿Por qué realizar la Gestión del Conocimiento?





BICENTENARIO
Constitución de Villa del
Rosario de Cúcuta
1821 - 2021

Norte de Santander, el lugar donde todo comenzó



**Gobernación
de Norte de
Santander**

Secretaría General

- El MIPG y la Gestión del Conocimiento
- Ejes de la Gestión del Conocimiento
- ¿Cómo gestionar conocimiento y la innovación?
- Doble Ciclo de la Gestión del Conocimiento
- Ventajas de la Gestión del Conocimiento
- Identificación de Necesidades para la Gestión del Conocimiento y la Innovación
- Instructivo del procedimiento del Autodiagnóstico con respecto a la Gestión del Conocimiento y la Innovación.
- Ejemplo de Gestión del Conocimiento y la Innovación.
- Sistemas o procesos referentes a la Gestión del Conocimiento y la Innovación
- Gestor normativo con respecto a la Gestión del Conocimiento y la Innovación
- Vínculo entre el FURAG (FORMULARIO ÚNICO DE REPORTE DE AVANCE DE LA GESTIÓN DECRETO) , el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG y la Gestión del Conocimiento y la Innovación.
- Paso para la implementación y propósito de la Gestión del Conocimiento y la Innovación
- 19 políticas de gestión y desempeño institucional
- 7 dimensiones de mi MIPG



AVENIDA 5 CALLES 13 Y 14 PALACIO DE LA GOBERNACIÓN

TEL. 5755656 - 5710290 - 5710590 email - gobernacion@nortedesantander.gov.co
www.nortedesantander.gov.co

- herramientas de Gestión del Conocimiento y la Innovación y metodologías de aplicación
- Inventario de variables con respecto a: Gestión del Conocimiento y la Innovación

Sabiendo las delimitaciones de las socializaciones pasamos a determinar los resultados de esta, observaciones generales y determinar desde la perspectiva de los expositores que tan claro quedó los temas tratados

8.2.6. Primera Socialización:

Como ya se ha mencionado anteriormente esta primera socialización fue realizada el día 7 de septiembre del 2021 dicha socialización fue liderada por el ingeniero practicante de Ingeniería Industrial Juan José Rincón Meza y Ingeniera Perteneciente al grupo de gestión del Conocimiento y la Innovación

En la cual dicha conferencia se registró en plataforma con un máximo de 51 personas incluyendo los expositores, sin embargo, en el quiz realizado por medio de quizizz.com, participaron 27 personas sin incluir los expositores y en el formulario de asistencia realizado por medio de Google formularios se registraron 41 personas.

Como se muestra en la siguiente gráfica

Tabla N°4 Análisis primera socialización

Resultados	
Personas Máxima en Google meet	54 personas Incluyendo los expositores
Personas participantes al juego de Quizizz.com	27 personas con un total de aciertos del 78%
Personas registradas en listado de asistencia de Google Formularios	41 personas
Secretarías y Oficinas Invitadas	SECRETARIA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL
	SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO Y PRODUCTIVIDAD
	OFICINA ASESORA DE DISCAPACIDAD
	SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL
	SECRETARIA DE HACIENDA



	SECRETARIA DE LA MUJER
--	-------------------------------

Fuente: Elaboración Propia.

Al ver la tabla anterior se evidencia una constante, que no solo se ve a nivel institucional como lo es la entidad de la Gobernación de Norte de Santander, sino a nivel general y en la mayor parte de organizaciones, es la poca participación (dar opiniones, hacer preguntas etc.)

Sin embargo, aunque hubo una asistencia de público considerable la participación de este fue inferior al 60% como se evidencia en la actividad del juego dinámico realizado a través de la plataforma Quizizz.com

No obstante, los resultados de esta actividad guiada por la plataforma anteriormente mencionada se consideran positivos, ya que, hubo una precisión del 78% e incluso la precisión mencionada pudo ser mucho mayor de no ser a una persona que dio inicio a la actividad y la mitad la abandonó (se presume por fallo en su conexión a internet o fallo en la plataforma) lo que ocasionó un registro negativo provocando así, que el promedio del grupo en precisión bajará considerablemente.

En adición, este análisis se respalda al momento de analizar los resultados de la actividad y se logra ver que, el 30% de los participantes contestaron de manera acertada el 100% de lo preguntado en la actividad y como dato adicional el 67% de los asistentes estuvo por encima de la media del 78% de precisión

Con lo anterior se infiere que hubo una apropiación del conocimiento compartido en la socialización de la gestión del conocimiento y la Innovación.

8.2.7. Segunda Socialización de la gestión del conocimiento y la Innovación

Como se mencionó anteriormente la segunda socialización fue realizada a través de la plataforma Google Meet el día martes 7 de septiembre del 2021, dando inicio a las 3.00 p.m.



Acerca de la segunda socialización, comenzaremos diciendo que hubo una asistencia mayor del personal que en la capacitación anterior, una asistencia mayor tanto en registro de asistencia como en la actividad organizada a través de la plataforma Quizizz.com

Para una fácil comprensión de lo dicho anteriormente se muestra la siguiente tabla de análisis.

Tabla N°5 Análisis Segunda Presentación.

Resultados	
Personas Máxima en Google meet	64 personas Incluyendo los expositores
Personas participantes al juego de Quizizz.com	49 personas con un total de aciertos del 59%
Personas registradas en listado de asistencia de Google Formularios	51 personas
Secretarías y Oficinas invitadas	SECRETARIA GENERAL
	SECRETARIA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BASICO
	SECRETARIA DE VICTIMAS, PAZ Y POSCONFLICTO
	SECRETARIA PRIVADA
	SECRETARIA DE CULTURA
	OFICINA CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO

Fuente: Elaboración Propia.

El segundo encuentro de socialización realizado el día martes 9 de Septiembre en el horario de la tarde, más específicamente a las 3 p.m.; se observa que hubo mayor participación del personal.

Aunque en el juego dinámico realizado se presentó una precisión menor que en la primera actividad no significa que no hubo una apropiación del conocimiento impartido en dicha socialización

Ya que, la precisión fue de un 59%, esto se debe principalmente a que dos participantes no respondieron la actividad y algunas personas participantes no respondieron algunas preguntas debido a que, por cuestión del tiempo se cerraron la posibilidad de dar respuestas a lo preguntado en la actividad.



Por otro lado, el 63,22 % de los participantes en la actividad obtuvieron un porcentaje mayor al de la media general por lo cual se evidencia una apropiación del conocimiento impartido, además, esto se ve evidenciado con el 34,7 % de los asistentes a la socialización obtuvieron un porcentaje mayor igual al 78% de precisión en la actividad.

Por último, otro factor que pudo afectar la precisión de los asistentes en la actividad es la caída o denominado bugg de la plataforma lo cual impidió que ciertas personas contestaran todas las preguntas, ya que, se observa que en las personas que contestaron todas las preguntas obtuvieron una precisión de respuesta mayor igual al 89%

8.2.8. Tercera Socialización de la gestión del Conocimiento y la Innovación

Como se mencionó anteriormente la tercera socialización de la gestión del Conocimiento y la Innovación fue realizada en la jornada de la mañana el día 9 de septiembre y aunque arrojó registros de asistencias un poco más bajos que las socializaciones anteriores registraron los siguientes datos.

Tabla N°6 Análisis Tercera Socialización

Resultados	
Personas Máxima en Google meet	42 personas Incluyendo los expositores
Personas participantes al juego de Quizizz.com	27 personas con un total de aciertos del 58%
Personas registradas en listado de asistencia de Google Formularios	33 personas
Secretarías y Oficinas invitadas	SECRETARIA DE EDUCACION
	OFICINA CONTROL INTERNO DE GESTIÓN
	SECRETARIA DE TRANSITO
	SECRETARIA DE PLANEACIÓN Y DESARROLLO TERRITORIAL
	OFICINA DE IMAGEN CORPORATIVA Y PROTOCOLO
	SECRETARIA DE FRONTERAS Y COOPERACIÓN INTERNACIONAL

Fuente: Elaboración Propia.

Aunque, existe una notoria asistencia, más baja que en anteriores socializaciones, se evidencia que más de del 60% de los asistentes participaron en la actividad programada en la plataforma Quizizz.com lo cual indica que, aunque hubo menor asistencia, se observa hubo una buena atención por parte de los asistentes en el tema tratado.

Desde el equipo de Gestión del Conocimiento, se considera que hubo una apropiación de lo impartido ya que, aunque la precisión sea del 58% de aciertos, la situación se debe principalmente a que 4 personas no respondieron el cuestionario de la actividad, por lo tanto, el nivel de precisión de estas 4 personas fue de 0% afectando negativamente el promedio del grupo.

Teniendo en cuenta lo anterior e ignorando el resultado de 0% de precisión de estas cuatro personas en cuestión, se observa que, el porcentaje de precisión del grupo fue del 68% lo cual es muy buena señal para indicar que hubo una apropiación del conocimiento en esta socialización

Por otro lado, otro indicador importante es que el 56,52% de los participantes obtuvo un puntaje mayor igual a 78% de precisión. Sin embargo, el 30% de los participantes ignorando las cuatro personas que no pudieron elaborar el cuestionario obtuvieron una precisión por debajo de 55%

Para concluir el 13 % de los participantes se encuentran en ese rango de precisión mayor o igual al 56% pero no mayor al 70% de precisión.

8.2.9. Cuarta Socialización de la Gestión del Conocimiento y la Innovación

Como anteriormente fue mencionada la cuarta socialización de la Gestión del Conocimiento y la Innovación, fue realizada el día 9 de septiembre en la jornada de la tarde, como análisis general la asistencia fue más baja que en las socializaciones del día 7 de septiembre, sin embargo, el porcentaje de participación fue positivo.

Antes de comenzar el análisis mostraremos una tabla con algunos resultados generales



Tabla N°7 Análisis cuarta Socialización

Resultados	
Personas Máxima en Google Meet	45 personas Incluyendo los expositores
Personas participantes al juego de Quizizz.com	29 personas con un total de aciertos del 61%
Personas registradas en listado de asistencia de Google Formularios	38 personas
Secretarías y Oficinas invitadas	SECRETARIA DE GOBIERNO
	SECRETARIA JURIDICA
	SECRETARIA DE GESTIÓN MINERO
	SECRETARIA DE HABITAC
	SECRETARIA DE VIAS (SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA)
	SECRETARIA DE MEDIO AMBIENTE, RECURSOS NATURALES Y SOSTENIBILIDAD
	SECRETARIA DE LAS TIC
	OFICINA DE COMUNICACIONES Y PRESA

Fuente: Elaboración Propia.

Al observar la tabla anterior, se logra identificar que no hubo una asistencia notoria, sin embargo, al comparar la cantidad de personas que realizaron la dinámica del juego con el registro de asistencia de Google Forms.

Se observa que en la dinámica participaron el 76,3 % de los registrados en el formulario de Google Forms, lo cual demuestra una escucha activa por parte de los asistentes a la socialización.

Por otra parte, se ve buen recibimiento de la información compartida ya que, el grupo de esta cuarta socialización obtuvo una media de 61% de precisión en la actividad realizada por la plataforma Quizizz.com y si se ignora tres personas que por X o Y motivo se inscribieron a la actividad, pero no la realizaron el promedio de precisión del grupo sería del 68%.

Otro dato por considerar es que, el 69,2 de los participantes (ignorando las 3 personas que no pudieron responder) está por encima o igual de una precisión de 67%



Por otra parte, el 19.2% de los participantes (ignorando las 3 personas que no pudieron responder) no presentaron una precisión mayor igual del 44% aunque, no es preocupante si es importante un refuerzo para este personal.

Para concluir, se dice que el 26,9 obtuvo una precisión mayor igual al 56% pero no mayor igual a 70%, aunque no es un mal nivel de precisión podría mejorar.

8.2.10. Resultados generales de la Socialización de la Gestión del Conocimiento.

Tabla N°8 Análisis General de las Socializaciones

Resultados	
Personas en Google Meet	205 personas Incluyendo los expositores
Personas participantes al juego de Quizizz.com	132 personas con un total de aciertos del 64%
Personas registradas en listado de asistencia de Google Formularios	163 personas
Secretarias y Oficinas invitadas	Todas las secretarias de Despacho y Oficinas Asesoras

Fuente: Elaboración Propia

Con un total de 163 personas socializadas y registradas en el formulario de asistencia, se pudo catalogar como actividades con participación activa de los funcionarios públicos de la Gobernación de Norte de Santander, tanto en el juego dinámico realizado por medio de la plataforma Quizizz.com en el cual participan el 81% de los registrados a través del listado de asistencia hecho a través de Google Formularios.

Además, el promedio general de precisión de los participantes fue de un 64% con lo cual se infiere una buena absorción del conocimiento impartido por medio de la socialización de la Gestión del Conocimiento y la Innovación

Según los datos obtenidos a través del formulario mencionado anteriormente se determina que la socialización fueron distintos funcionarios de distintos niveles la cual se distribuye así:

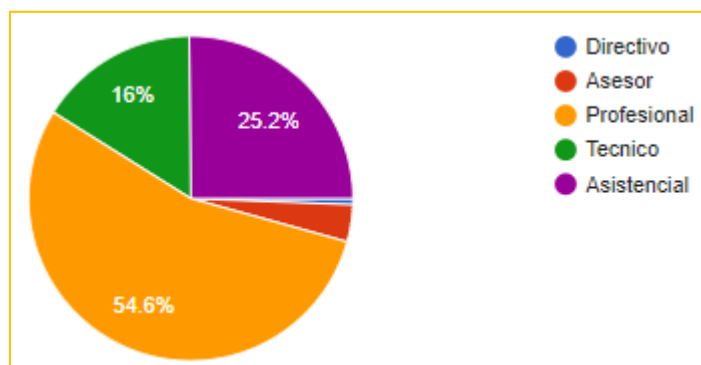


Ilustración N°2 Asistentes a la socialización por Niveles
Elaboración propia.

Para una mejor comprensión del gráfico anterior se muestra la siguiente tabla

Tabla N°9 Asistentes a la Socialización por Niveles

Nivel	Cantidad	%	% Acumulado
Directivo	1	0,61%	0,61%
Asesor	6	3,68%	4,29%
Profesional	89	54,60%	58,89%
Técnico	26	15,95%	74,84%
Asistencial	41	25,15%	100,00%
Total	163	100,00%	

Fuente: Elaboración Propia.

Como se puede observar la mayoría de los asistentes se encuentra en un nivel profesional lo que demuestra un interés de los mismos por temas relacionados con la Gestión del Conocimiento y la Innovación, seguidos de los niveles asistenciales con un 24,5 % de la población que asistió a las socializaciones realizadas.



Ahora, al centrarnos sobre el tipo de empleado vemos que la mayor parte de los funcionarios que asistieron a la socialización de la Gestión del Conocimiento y la Innovación fue personal de planta con un 65,4% del total de los asistentes, así como se evidencia en la siguiente gráfica.

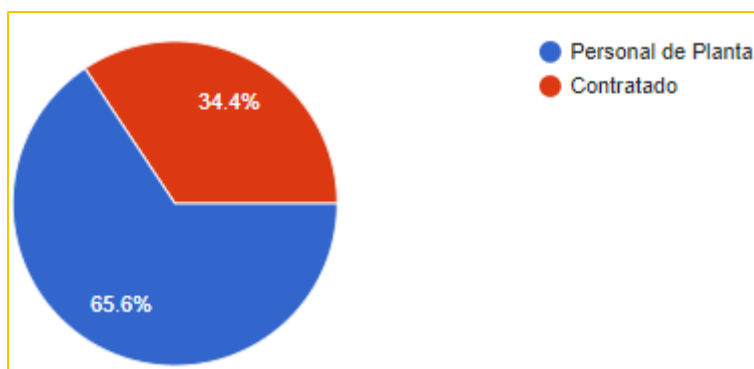


Ilustración N°3 Asistentes socialización por tipo de contratación

Fuente: Elaboración Propia

Por otra parte, es importante conocer el impacto que tuvieron las fases de socialización y sensibilización en el personal de la Gobernación de Norte de Santander, por esta razón, se realizó en el formulario de listado de asistencia una serie de preguntas para medir el impacto que tuvieron las fases descritas anteriormente.

La primera pregunta realizada fue la siguiente, ¿Reconoce usted que es la Gestión del Conocimiento y la Innovación?

A lo cual, 155 de los registrados en el formulario de asistencia respondieron afirmativamente, como se muestra en la siguiente ilustración, lo cual equivale al 95,1 % de los registrados demostrando así, que lo impartido en la socialización ha sido recibido asertivamente

¿Reconoce que es la gestión del conocimiento y la innovación?
163 respuestas

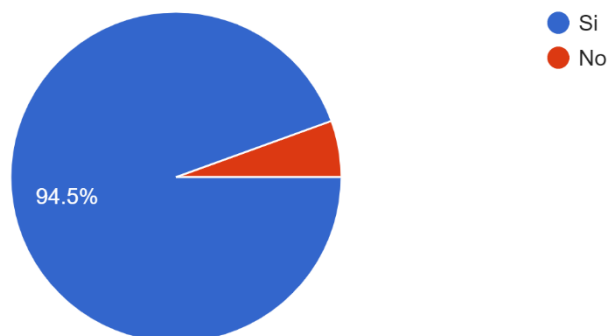


Ilustración N°3 Registrados que Reconocen ¿qué es la Gestión del Conocimiento y la Innovación?

Fuente: Elaboración Propia

Sin embargo, es importante conocer el ¿por qué? Éstas 8 personas no reconocen sobre que es la gestión y del conocimiento y la innovación para así brindarles un asesoramiento, permitiéndoles entender el tema de esta dimensión

Además, de preguntarle a los registrados si reconocían la gestión del Conocimiento y la Innovación, se les pide que en caso de reconocerla justificar porque la reconoce, pero, al ser una pregunta complementaria, la cual no era obligatoria, 20 personas de las cuales afirmaron reconocer la gestión del Conocimiento y la Innovación no contestaron dicha pregunta opcional.

Sin embargo, los 130 que registraron su respuesta como se evidencia como en las imágenes que serán mostradas a continuación, mostrando algunas respuestas dadas por los asistentes



Justifique su respuesta anterior

130 respuestas

y replicar el conocimiento en una institución,

direccionamiento estratégico y habilidades

implica administrar el conocimiento tácito y explícito en las entidades para mejorar los productos y servicios que ofrece, su desempeño y los resultados de gestión

La gestión del conocimiento se ha convertido en un mecanismo para el fortalecimiento de la capacidad y el desempeño institucional

A través de la cual aplicamos mejora continua a los procesos de la empresa

Nos permite el fortalecimiento de capacidades institucionales hace posible la transición de un trabajo individual a uno colaborativo

Es la forma como las entidades administran su conocimiento tácito y explícito para mejorar los productos y servicios que ofrecen y mejorar su gestión

Justifique su respuesta anterior

130 respuestas

Ayuda a brindar un buen servicio a la comunidad

administrar el conocimiento tácito y explícito para mejorar en la entidad los servicios que ofrece a los ciudadanos.

Es administrar el conocimiento para el mejoramiento continuo y generación de cambios significativos en nuestros procesos

La gestión del conocimiento y la innovación se practica a diario en nuestra rutina

es importante tener tener conocimiento esta informacion te permite aportar i y informacion para el cumplimiento de los objetivos de la nuestra INSTITUCION

Cuando hablamos de gestión del conocimiento tendemos a pensar en sistemas cuyo objetivo se centra en captar, organizar y distribuir la información y el conocimiento de la organización

Ilustraciones N°4 Evidencias de Respuesta de los Asistentes

Nota: Las demás respuestas serán subidas como anexos en el presente documento.

Otra parte importante que lograr por medio de las fases de sensibilización y socialización de la Gestión del Conocimiento y la Innovación, era despertar en los funcionarios públicos la capacidad de identificar la importancia de dicha gestión, por eso se les preguntó a los funcionarios, ¿Sabe la importancia de la gestión del conocimiento y la innovación?

A lo cual, el 96,9% de los registrados señalan que reconocen la importancia, es decir, 158 de las personas registradas respondieron afirmativamente a la pregunta, donde se infiere que 5 personas que marcaron, que, no reconocían que era la gestión del Conocimiento y la Innovación, aunque, no identifican que es, saben que es importante para la organización dicha gestión.



¿Sabe la importancia de la gestión del conocimiento y la innovación?
163 respuestas

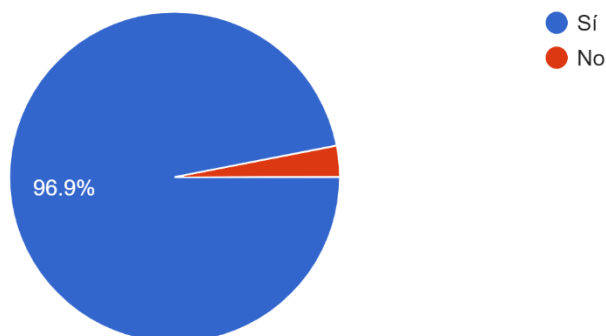


Ilustración N°5. Reconocimiento de la Importancia de la Gestión del Conocimiento y la Innovación de los registrados.

Como pregunta adicional se les pide a los registrados que afirmaron que reconocían la importancia de la gestión mencionada que clasifiquen que tan importante es para ellos la gestión del Conocimiento y la Innovación a lo cual lo registrados respondieron.

En caso de que su respuesta anterior fuera positiva diligenciar ¿Qué tan importante es la gestión del conocimiento y la innovación? (donde 1 es "nada importante", 2 "poco importante", 3 "ni importante, ni no importante", 4 "importante", 5 "muy importante")

156 respuestas

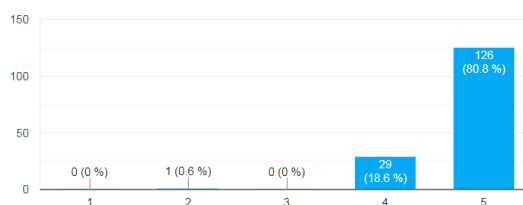


Ilustración N°6 Clasificación de la Importancia según personas registradas.

Fuente: Elaboración Propia

Siguiendo con lo preguntado en el formulario que actualmente está siendo analizado una pregunta clave era, si el funcionario público había escuchado acerca de la Gestión del



Conocimiento y la Innovación antes de esta sensibilización y socialización adelantada por la entidad.

A lo cual el 60% de los encuestados respondieron afirmativamente, sin embargo, casi un 40% de los registrados jamás haya escuchado hablar de la gestión del Conocimiento y la Innovación demuestra la importancia de adelantar este proceso en la entidad.

¿había escuchado acerca de la gestión del conocimiento y de la innovación antes de esta sensibilización adelantada por la entidad?

163 respuestas

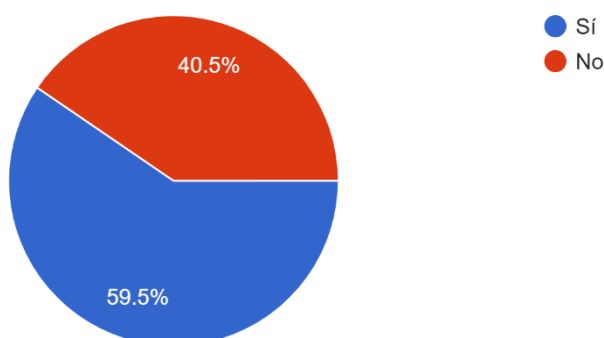


Ilustración N°7 Respuestas acerca de si había escuchado anteriormente del tema.

Fuente: Elaboración Propia.

Por otro lado, en el formulario se les pide a los funcionarios que respondieron afirmativamente a la pregunta anterior, que comentarán donde habían escuchado hablar sobre Gestión del Conocimiento y la Innovación, evidenciando así, que algunos se confundieron y colocaron que la habían escuchado en la etapa de sensibilización (Como se evidencia en las imágenes siguientes) por lo que, el grupo de personas que no habían escuchado sobre la gestión del Conocimiento y la Innovación puede ser mayor al 40%

En caso de que su respuesta anterior fuera positiva, ¿Dónde escucho hablar del tema?

90 respuestas

no

Formación académica

Sitio de trabajo

Redes

en la maestría de Administración pública

ACA EN LA GOBERNACION MEDIANTE ESTA CAPACITACION DE JUAN JOSE MARTHA

EN OTRAS CAPACITACIONES Q HAN REFERIDO DICHO TEMA

En la entidad Gobernación

En el trabajo

En caso de que su respuesta anterior fuera positiva, ¿Dónde escucho hablar del tema?

90 respuestas

En la secretaria de aguas potable

En pildoras que comparten del Area de Talento Humano

Por correo electrónico

en otras empresas

Por la campaña gráfica que se ha venido realizando

En función pública de MIPG

Folleto

plataforma de la innovación

en la Función Pública

Ilustraciones N°8 y N°9 Donde había escuchado hablar de la Gestión del Conocimiento y la Innovación.

Fuente: Elaboración Propia.

Otro, aspecto importante para conocer o inferir si fue de agrado lo impartido en la socialización de la gestión del conocimiento y la Innovación es determinar si los asistentes les gustaría conocer más a fondo los temas tratados en la socialización.

A lo cual, se dio el siguiente porcentaje de respuesta.



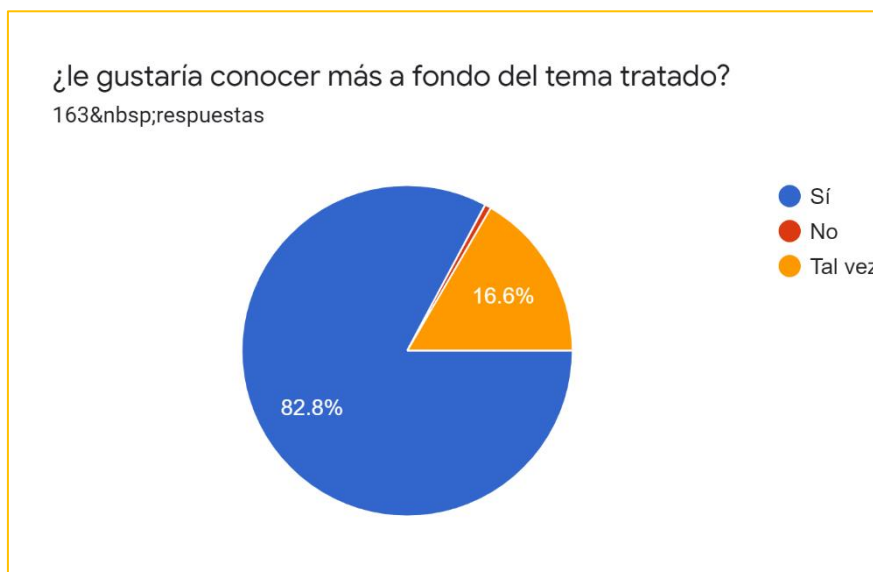


Ilustración N°10 Porcentaje del deseo sobre conocer más del tema.

Y su respectiva tabla de valores fue la siguiente

¿le gustaría conocer más a fondo del tema tratado?			
Respuesta	Cantidad de Registrados	%	% Acumulado
Si.	135	82,8%	82,8%
No.	1	0,6%	83,4%
Tal vez	27	16,6%	100,0%
Total	163	100,0%	

Tabla N°10 Intención para conocer más del Tema.

En lo cual se evidencia que la gran mayoría de los registrados, manifiestan un interés en seguir aprendiendo sobre la Gestión del Conocimiento y la Innovación, evidenciando así, un resultado positivo ya que, se infiere que los asistentes en su mayoría les agrado lo impartido.

Siguiendo con el análisis del formulario que diligenciaron los asistentes a la socialización de la Gestión del Conocimiento y la Innovación, se les pidió que contestaran lo siguiente “Con el conocimiento que tiene hasta el momento considera que: ¿Implementa la gestión del conocimiento en su área?



A lo cual respondieron lo siguiente

Tabla N°11 respuesta: ¿Implementa la gestión del conocimiento en su área?

Con el conocimiento que tiene hasta el momento considera que: ¿Implementa la gestión del conocimiento en su área?			
Respuesta	Cantidad de Registrados	%	% Acumulado
Si.	126	77,3%	77,3%
No.	37	22,7%	100,0%
Total	163	100,0%	

Fuente: Elaboración Propia

La pregunta es importante hacerla ya que, permite a los funcionarios públicos autoevaluarse y cuestionarse si lo impartido en la socialización es de uso o ha sido usado en el puesto de trabajo.

Como se muestra en la siguiente gráfica de pastel.



Ilustración N°11 Reconoce si implementa la gestión del Conocimiento y la Innovación.

Además, se les pide a las personas que realizaron el registro del formulario y que además dieron una respuesta positiva que justificaran porque afirman su respuesta.

Y estas fueron algunas de sus respuestas.

En caso de que su respuesta anterior fue positiva, ¿Cómo implementa dicha gestión?
98 respuestas
documentando los saberes grupales e individuales que son fundamentales para la operación de los procesos
Aplicando en los diferentes servicios que presto para que sea mas efectivo
Por que compartimos experiencias que enriquecen el área para mejorar la productividad
teniendo en cuenta las memorias históricas en las areas que necesite insumos pasados para la realización de procesos presentes, muchas veces se desprecian anteriores proceso que pueden respaldar procesos
La implementación iniciaría por adquisición de equipos requeridos para gestion de archivos.
compartiendo las buenas practicas y aprender de la experiencia
DE ACUERDO A NUESTRA POLITICA DE LA SECRETARIA MUJR Y MULTIPLICANDO

En caso de que su respuesta anterior fue positiva, ¿Cómo implementa dicha gestión?
98 respuestas
Transformando la experiencia en documentos que se puedan aplicar como una herramienta para implementar o cambiar un producto y para que sea conocido por muchos
A través de la mejora continua de mis actividades
mediante la cultura de compartir
Procesamientos de datos organizacionales
Con la organización a desarrollar cada tema
En el área tratamos de documentar lo que sea posible, y en lo demás se trata de que varias de las personas de apoyo de la dependencia manejen temas en común.
A través de propuestas metodológicas innovadoras
Considero que la oficina implementa esta gestión del conocimiento ya que existe

Ilustración N°12 y N°13 Justificaciones de aplicaciones de la gestión del Conocimiento y la Innovación.

En concordancia con el tema impartido, un aspecto importante para la buena gestión del conocimiento es, el tema de herramientas para el uso y apropiación del conocimiento que va de la mano con la transformación digital.

Por lo que, se les pide a los registrados en la socialización que nos respondan la siguiente pregunta, “En esta institución donde eres servidor público; cuenta con una plataforma o estructura de minería de datos” a lo cual, respondieron lo siguiente:

Tabla N°12 Respuestas a En esta institución donde eres servidor público; cuenta con una plataforma o estructura de minería de datos

En esta institución donde eres servidor público; cuenta con una plataforma o estructura de minería de datos			
Respuesta	Cantidad de Registrados	%	% Acumulado
Si.	42	25,8%	25,8%
Tal vez.	69	42,3%	68,1%



No.	52	31,9%	100,0%
Total	163	100,0%	

Con su respectivo diagrama de pastel

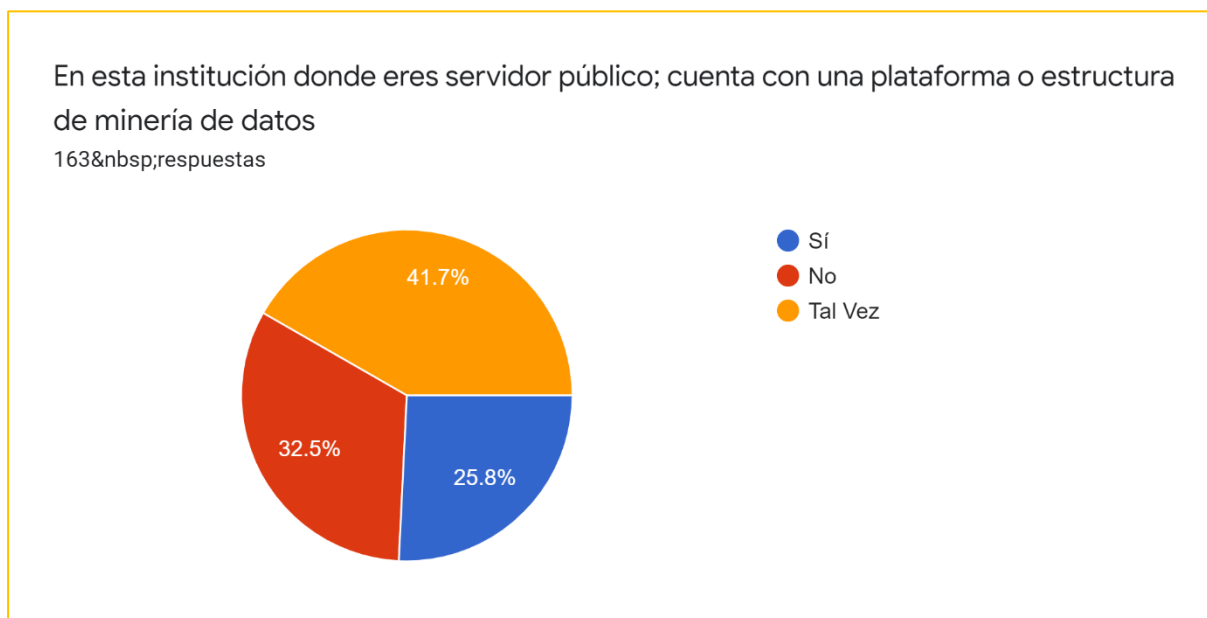


Ilustración N°14 Porcentaje de Respuesta a la pregunta “En esta institución donde eres servidor público; cuenta con una plataforma o estructura de minería de datos”.

A partir de dicha pregunta se logra identificar un desconocimiento general de si existe o no existe una plataforma para el tratamiento de grandes volúmenes de datos, esto se infiere a partir de que el 42% ha seleccionado la respuesta de “Tal vez”.

Un objetivo secundario de la socialización de Gestión del Conocimiento y la Innovación era generar un proceso de autocrítica que sirva a mejorar o aportar desde el puesto de cada funcionario la realización de la Gestión del Conocimiento y la Innovación.

Y en pro de este objetivo se les realizó la siguiente pregunta a los funcionarios, “¿Qué acciones considera usted, puede usar la entidad para impulsar la gestión del conocimiento?”

A lo cual los asistentes aportaron ideas bastante completas y significativas como la de las siguientes imágenes.



¿Qué acciones considera usted, puede usar la entidad para impulsar la gestión del conocimiento?

101 respuestas

Conocimiento

capacitación constante al personal

fortalecer plataforma tecnologica e inventariar los saberes indiviules y grupales

Consolidar prácticas de investigación, espacios de ideación y procesos de innovación que permitan consolidar nuevos enfoques o habilidades en la entidad. Crear y usar herramientas que permitan la gestión de los datos y la información. Compartir el conocimiento adquirido o desarrollado en la entidad a través de la generación de redes interinstitucionales o interdependencias; fomentar procesos formales e informales de enseñanza y aprendizaje; garantizar la comunicación efectiva con los grupos de interés y los mismos servidores; fortalecer la memoria institucional a través de herramientas de captura, preservación y difusión del conocimiento.

¿Qué acciones considera usted, puede usar la entidad para impulsar la gestión del conocimiento?

101 respuestas

Capacitaciones constantes

Retroalimentación, sensibilización y cursos

Socializar ,capacitación.

Crear una plataforma para que tanto el productor como el técnico y la institución mejoren la productividad,la, eficiencia y la calidad de un producto de un servicio y el conocimiento de todos

Más capacitaciones

Control de la informacion

Minimización de procesos

CREACION DE PLATAFORMAS DINAMICAS PARA INTERACTUAR ENTRE NOSOTROS

¿Qué acciones considera usted, puede usar la entidad para impulsar la gestión del conocimiento?

101 respuestas

Minimización de procesos

CREACION DE PLATAFORMAS DINAMICAS PARA INTERACTUAR ENTRE NOSOTROS

capacitaciones continuas

Revisar procesos y procedimientos de cada dependencia. Mayor seguimiento desde control interno en los procesos de empalme y manejo de la información importante que facilite la toma de decisiones

Mas capacitaciones al respecto

Sensibilizar a todos los funcionarios que trabajan en la Entidad

Continuar capacitando

Fortalecer la capacidad de la entidad de reconocer y utilizar sus datos e

¿Qué acciones considera usted, puede usar la entidad para impulsar la gestión del conocimiento?

101 respuestas

Crear una memoria digital

seguir gestionando mas capacitaciones relacionadas con el tema en mención, con el fin de lograr un mejor conocimiento

Seguir gestuonando capacitaciones relacionadas con el tema en mension con el fin de lograr un mejor conocimiento

capacitando mas el personal

Capacitando más al personal

Capacitando más al personal

capacitar al personal en gestión del conocimiento

Crear plataforma de minería de datos.

Ilustraciones N°15, N°16, N°17 y N°18 Opiniones de cómo impulsar la gestión del conocimiento.

Fuente: Elaboración Propia.

Nota: En la pregunta presentada se registraron un total de 101 respuestas



Por último, para realizar es importante preguntarles a los asistentes, sus respectivas opiniones tanto positivas como negativas, ya que, las opiniones ayudan al equipo de gestión del conocimiento y la innovación a seguir mejorando e identificar posibles falencias que pudieron existir en las fases de sensibilización y socialización de la Gestión del Conocimiento y la Innovación.

Vale aclarar que el responder la pregunta era opcional, por lo tanto sólo 88 de los registrados en el listado de asistencia dieron su opinión, lo cual es bastante positivo porque esto representa prácticamente el 54% de los registrados en el formulario.

Algunas de sus respuestas fueron:

positivos que poco sabia del tema y negativo estos medios virtuales dificultan un poco la captación de todo el material de la capacitación

Interpretación de la información emanada por datos registrados

gestion eficaz en una entidad, aumento de la eficiencia, estandarización de los procesos.

EXCELENTE CAPACITACION SENCIBILIZAR A LOS DEMAS COMPAÑEROS,...FELICITACIONES

continuar la socialización

ES MUY DIFICIL PODER PRESTAR LA ATENCION NECESARIA A TEMAS TAN IMPORTANTES SI SE PROGRAMAN LAS CAPACITACIONES EN HORARIOS EN QUE SE ESTEN EJECUTANDO LAS LABORES COTIDIANAS DEL CARGO... PARA QUE EL APROVECHAMIENTO DE ESPACIOS COMO ESTE, SEA MAXIMIZADO, SE DEBERIA IMPLEMENTAR LAS CAPACITACIONES PRECENCIALES.

Es una herramienta que fortalece el intercambio de información y experticia dentro de la entidad y el grupo de profesionales, con el fin de mejorar el rendimiento y los resultados de un proyecto

Es un tema muy importante, seria bueno que se realizaran talleres de manera presencial

El tema es importante, interesante, además necesario en las entidades

buena presentación

Mejorar Conectividad

Fallas en la conectividad

Con la tecnología actual de la información en la nube se puede aprovechar esta información para aplicarla en nuestras labores de una manera positiva para la

De la presente campaña de sensibilización cuál es su opinión acerca de ello. (Escribir aspectos tanto positivos o negativos (si los hay))

87 respuestas

Tema que amerita mayor tiempo de estudio

Positivo: Parte de la capacitación fue muy didáctica lo cual es muy bueno ya que así se aprende mas y se logra una mayor participación.

positivo facilita la toma de decisiones, negativo el costo por la inversión de recursos

Positiva y motivante

Mejor manejo del tema.

interesante ejercicio dinámico, vale la pena hacerlo periodicamente

Nos impulsa a evolucionar

Que se debe continuar

Excelente información, buen método para dictar la capacitación

Es importante 1). El conocimiento compartido permite mejorar los procesos y evita caer en errores repetitivos. 2). Aclarar conceptos como minería de datos que para muchas personas que no manejan las tecnologías tienden a confundirse durante la socialización 3). Las herramientas informáticas que apoyan la gestión del conocimiento pueden tener un costo elevado.

Creería que esta sensibilización debe ser un poco mas real al hacerlo físico ya que muchas veces los espacios no son los apropiados, debido al mismo desarrollo de las funciones

Positivos Crear una plataforma de minería de datos y Negativo me pare demasiado costosa la inversión

Positivos

Buena la intervención de los dirigentes de cada dependencia y la manera de compartir sus experiencias

Ilustración N°19, N°20, N°21 y N°22 Comentarios acerca de las fases realizadas

Fuente: Elaboración Propia.



Algo positivo para el equipo de Gestión de Conocimiento y la Innovación, es que la mayoría de los comentarios son positivos, lo cual demuestra una aceptación y agrado de lo impartido.

Para resaltar, una cantidad de opiniones solicitan que se sigan realizando este tipo de actividades como se evidencian en las siguientes ilustraciones.

Se debe continuar con dicha sensibilización
SE DEBE CONTINUAR CAPACITANDO SOBRE EL TEMA
La dinámica del juego es muy buena. Deben tener mas dominio de la Dimensión de Gestión del conocimiento, ya que en mi apreciación asumieron que todos los funcionarios conocían mas de fondo lo relacionado al Mipg.
Fortalece el conocimiento y apropiación al respecto.
Capacitación
Clara
El ejercicio practico que se realizó me parece positivo.
Fundamental ampliar el campo de conocimiento, en estos temas. Fortalecimiento en habilidades para el desempeño de funciones y apoyo a gestiones

positiva
ES MUY IMPORTANTE PERO NO SE INFORMÓ CON TIEMPO DE LA ACTIVIDAD
Necesaria aplicable
DISPONIBILIDAD DE TIEMPO PARA LAS CAPACITACIONES
La iniciativa es muy importante, debe ser mas constante y continuar con este tipo de conocimientos.
No los hay
muy importante pues nos debemos apropiar todos de la gestion del conocimiento
Recolección de muchos datos que se pueden ordenar para luego ser consultados, nos puede llevar a tener la información en cualquier instante, y tener estadísticas para tomar decisiones al instante.

sin comentario
Sin comentarios
Muy buena exposición y temas tratados
Excelentes conocimientos y capacitación
Positivo, mejora la gestión pública. Negativo, es costosa
excelente
Mas capacitaciones al respecto mil gracias por su amable invitación es excelente contar con profesionales con gran conocimiento y que impartan la misma de manera eficiente
Se hace importante este tipo de capacitaciones para fortalecer el conocimiento

Positivo: Parte de la capacitación fue muy didáctica lo cual es muy bueno ya que así se aprende mas y se logra una mayor participación.
positivo facilita la toma de decisiones, negativo el costo por la inversión de recursos
Positiva y motivante
Mejor manejo del tema.
interesante ejercicio dinámico, vale la pena hacerlo periodicamente
Nos impulsa a evolucionar
Que se debe continuar
Gracias por la capacitación muy interesante

Ilustración N°23, N°24, N°25 y N°26 Comentarios que solicitan una capacitación periódica del tema.

Fuente: Elaboración Propia

8.3. Fase Auto diagnóstico

La fase que se describirá a continuación consiste en el diligenciamiento de la herramienta Autodiagnóstico de la gestión del Conocimiento y la Innovación, la cual es una herramienta dada desde el departamento administrativo de función pública, con el objetivo de realizar una medición del estado actual de la gestión del conocimiento en las entidades.

Por ende, para la realización del mencionado Autodiagnóstico se realizó la herramienta por cada secretaría y oficina asesora de la Gobernación de Norte de Santander, luego utilizando métodos estadísticos, se consolidó el Autodiagnóstico de la Gobernación de Norte de Santander.

Sin embargo, para lograr el objetivo de la presente fase se realizaron tres sub - fases

8.3.1. Previo a la realización del Autodiagnóstico

Primeramente, se idean las estrategias de comunicación que se elaboraron con las distintas secretarías y oficinas asesoras para lograr el objetivo de diligenciar el autodiagnóstico de la gestión del conocimiento y la innovación.

Posterior a esto se construye un instructivo en formato PDF, que explica el mecanismo de diligenciamiento de la herramienta autodiagnóstico, además, se construye el modelo de video instructivo en caso de que los funcionarios solicitarán un apoyo mayor que el instructivo en formato pdf pudiese identificar.

A continuación, se muestra unas de las láminas del instructivo realizado



Esta compuesto por las siguientes columnas.

¿CÓMO DILIGENCIAR LA HERRAMIENTA AUTO DIAGNÓSTICO?	Componentes
	Calificación
	Categoría
	Calificación
	Actividades de gestión
	Puntaje
	Observaciones

Ilustración N°27 Lámina del Instructivo Herramienta Autodiagnóstico.

Una vez clara la forma la estrategia de comunicación entre las distintas secretarías y oficinas asesoras se comparte y se difunde el material.

Dicho material fue compartido a través de correo electrónico y notificado mediante un memorando a cada una de las secretarías. Además, el correo de en el cual se le entregaba el material mencionado y la herramienta Autodiagnóstico se le anexa el memorando en el cual se les solicita el diligenciamiento de esta.

Posteriormente a esto el equipo de gestión del conocimiento y la Innovación decide esperar un plazo de una semana, luego se decide realizar un recordatorio por cada secretaría e iniciar un acompañamiento por las secretarías de la entidad, dando esto el inicio de la sub - fase “Realización de Autodiagnóstico”

8.3.2. Realización Autodiagnóstico.

En la presente sub - fase se desarrollaron acompañamientos a las distintas secretarías y oficinas asesoras de la entidad, para lo cual se desarrollaron distintas matrices de control para la realización de seguimiento.

La primera matriz realizada fue, una matriz de control de diligenciamiento en la cual se señala la oficina, el correo, el documento creado en el acompañamiento, el correo de contacto de la secretaria u oficina, el número de sesiones hechas y si existieron observaciones importantes que mencionar.





Secretaría / C	Oficina	Correo	Documento	Compañero de Sesión	Observaciones		
Secretaría General	Fondo de Pensiones	ndodepensiones@nortedesantander.gov.co	Listado de Asistencia	Presencial	2	Se realizaron dos acompañamientos	
	Asesor de Imagen Corporativa	protocolo@nortedesantander.gov.co	Acta / Listado	Presencial	1	Se realizó un acompañamiento	
	Oficina de Prensa	prensa@nortedesantander.gov.co	Listado de Asistencia	Presencial	2	acompañamiento	
	Oficina de Talento Humano	rehumano@nortedesantander.gov.co	Listado de Asistencia	Presencial	2	do el equipo de	
	Oficina de Servicios Generales	viciosadministrativos@nortedesantander.gov.co	Acta / Listado	Presencial	1		
	Equipo Gestion Documental	nancy.gallo@nortedesantander.gov.co	Ninguno	Virtual	0	iento a través de	
Asesor Proyectos Especiales	programasyproyectos@nortedesantander.gov.co	Acta / Listado	Presencial	2			
Alta consejería	Alta consejería para la gestión del riesgo	Cdgrd. ntesantander@gestiondelriesgo.gov.co	Ninguno	Virtual	0		
Consejería para el Agenciamiento de Desarrollo	n.arenas@nortedesantander.gov.co	Acta / Listado	Presencial	2			
Atención Integral	Secretaría de Atención Integral a Víctimas	secvictimas@nortedesantander.gov.co	Listado de Asistencia	Presencial	1	realizaron pro	
Planeación y Desarrollo	Secretaría de Planeación y Desarrollo Territorial	secplaneacion@nortedesantander.gov.co	Ninguno	Virtual	1	medio de la a	
Secretaría Privada	Despacho del Gobernador	Gobernacion@nortedesantander.gov.co					
		secprivada@nortedesantander.gov.co	Acta / Listado	Presencial	3	Se realizaron	
	Oficina Para la Competitividad	competitividad@nortedesantander.gov.co	Acta	Presencial	Me	2	Se realizó una
Secretaría de Desarrollo Social	secsocial@nortedesantander.gov.co	Acta / Listado	Presencial	2	Se Realizaron		
Secretaría de Educación	seceducacion@nortedesantander.gov.co	Acta / Listado	Presencial	2	Se realizaron		
Secretaría de Gobierno	Secretaría de Gobierno	secinterior@nortedesantander.gov.co	Acta / Listado	Presencial	3	de tiempo del	
Secretaría de Hacienda	Secretaría de Hacienda	tesoreria@nortedesantander.gov.co	Acta / Listado	Presencial	1		
		sechacienda@nortedesantander.gov.co	Listado de Asistencia	Presencial	1	Se duró aprox	
	Secretaría de Tránsito	transito@nortedesantander.gov.co		Virtual		Se realizó el a	
	Oficina Asesora de Control Interno de Gestión	controlinterno@nortedesantander.gov.co	Ninguno	Presencial	1	Se realizó el a	
	Oficina de Control Interno Disciplinario	controldisciplinario@nortedesantander.gov.co	Ninguno	Virtual	0		
	Secretaría agricultura y Desarrollo Rural	secagricultura@nortedesantander.gov.co	Acta / Listado	Presencial	1		
	Secretaría Hábitat	sechabitat@nortedesantander.gov.co	Listado de Asistencia	Mediados por	2	el encuentro	
Secretaría de TIC	Secretaría de TIC	sectics@nortedesantander.gov.co	Listado de Asistencia	Presencial	3	de tiempo del	
	Secretaría de Agua Potable y Saneamiento Básico	secaguas@nortedesantander.gov.co	Ninguno	Virtual	1	Se realizó un a	
Secretaría de Cultura	Secretaría de Cultura	secultura@nortedesantander.gov.co	Listado de Asistencia	Presencial	1	ó los líderes d	
Secretaría de Desarrollo	Consejería de Agenciamiento de Desarrollo Turístico	Beatriz.velez@nortedesantander.gov.co					
	Secretaría de Desarrollo Económico	sececonomico@nortedesantander.gov.co					
Secretaría de Fronteras y Cooperación Internacional	secfronteras@nortedesantander.gov.co	Listado de Asistencia	Presencial	2	sencial que du		
	Secretaría de Infraestructura (SECRETARIA DE VÍAS)	secvias@nortedesantander.gov.co	Ninguno	Virtual	0		
	Secretaría de la Mujer	secmujer@nortedesantander.gov.co	Listado de Asistencia	Presencial	1	igenciar el au	
SECRETARIA DE MEDIO AMBIENTE, RECURSOS NATURALES Y ZONAS PROTEGIDAS	(SECRETARIA DE MEDIO AMBIENTE, RECURSOS NATURALES Y ZONAS PROTEGIDAS)	secambiente@nortedesantander.gov.co	Listado de Asistencia	Mediados por	2	ologías de la in	
	Secretaría Jurídica	secjuridica@nortedesantander.gov.co	Acta / Listado	Presencial	2		

Ilustración N°28 Matriz de Control de secretarías

Fuente: propia

En la imagen anterior se muestra la matriz usada, sin embargo, el color verde que se observa se debe a que se utilizaba una escala de color dependiendo el estado de la secretaria

Como se observa a continuación.



	Proceso de Diligenciamiento Terminado
	Están en Proceso de Diligenciamiento
	Sin Información
	Con una Observación Importante

Además, se utilizaron otros tipos de escalas como

Documentos Creados	Acta / Listado de Asistencia
	Acta
	Listado de Asistencia
	Ninguno

Tipo de Acompañamiento	Virtual
	Presencial
	Presencial Mediados por Tecnologías

Como observación, la presente fase que se describe fue la más larga del proyecto realizado y como matriz de apoyo se realiza una, matriz de los principales líderes en el proceso del diligenciamiento de la herramienta Autodiagnóstico, sin embargo, la matriz al contener datos personales como, correo electrónico, número de contacto y nombre completo, decide no presentarse en el presente documento.

Una vez finalizado, este proceso se realizó una consolidación de los resultados, Sin embargo, antes de entrar a explicar el mencionado proceso de consolidación, es importante aclarar que en la web o internet se encontraban dos formatos de autodiagnósticos, uno de 44 criterios y otro de 37 criterios de evaluación.

Para decidir cuál de estos dos autodiagnósticos usar se realiza una comparación y se observan los siguientes resultados, por lo que, para la realización de dicho análisis se realiza una comparación de aquellos criterios iguales y de aquellos criterios no iguales.



BICENTENARIO
Constitución de Villa del
Rosario de Cúcuta
1821 - 2021

Norte de Santander, el lugar donde todo comenzó



**Gobernación
de Norte de
Santander**

Secretaría General

Tabla N°13 “Comparación entre los formatos de Autodiagnósticos”

Criterios Iguales			
Componente	Categoría	Formato 44 Criterios	Formato 37 criterios
Planeación	Identificación del conocimiento más relevante de la entidad	1	1
		2	2
		3	3
		4	4
		5	5
Generación y Producción	Ideación	7	6
		8	7
		9	8
		10	9
	Experimentación	11	10
	Innovación	12	11
		13	12
		14	13
Herramientas de uso y apropiación	Identificación, apropiación y funcionamiento de los repositorios de conocimiento.	17	14
		18	15
	evaluación /Clasificación y mapa del conocimiento/priorización	19	16
		22	17
Analítica Institucional	Ejecución de análisis y visualización de datos e información	24	18
		25	19
		34	20
		26	24
		27	25
		31	26
Cultura de Compartir y difundir	Establecimiento de acciones fundamentales	32	27
		35	28
		36	29
		37	30
		38	31
	Consolidación de la cultura de compartir y difundir	39	32
		40	33
		41	34
		42	35
		43	36
		44	37

Fuente: Elaboración Propia.



AVENIDA 5 CALLES 13 Y 14 PALACIO DE LA GOBERNACIÓN

TEL. 5755656 - 5710290 - 5710590 email - gobernacion@nortedesantander.gov.co

www.nortedesantander.gov.co

Una vez identificados los criterios iguales, se procede a la comparación de criterios no iguales.

Tabla N°14 “Comparación entre los Criterios no Iguales”

Criterios No Iguales	
Formato 44 Criterios	Formato 37 Criterios
6	21
15	22
16	23
20	31
21	
23	
28	
29	
30	
33	
38	

Fuente: Elaboración Propia.

En la cual se utilizan comparativas de color para una mayor comprensión de este.

Se observan que, entre los formatos de 44 y 37 criterios, se mantienen los mismos ejes de la gestión del conocimiento, además, 33 criterios son exactamente iguales.

Ahora, al momento de analizar criterios no iguales, se observa que, no existe una gran diferencia entre uno y otros, sin embargo, el formato de 37 criterios sintetiza algunos criterios del formato de 44 criterios

En adición, se observa que el criterio 21 y 22 de formato de 37 criterios nacen de subdividir el criterio llamado “Contar con repositorios de conocimiento de fácil acceso y socializados al

interior de la entidad” de los cuales nacen los criterios “Contar con repositorios de buenas prácticas” y “Contar con repositorios de lecciones aprendidas”

Por otra parte, el formato de 37 criterios elimina criterios repetitivos existentes en formato de 44 criterios como se muestra en la tabla a continuación.

Tabla N°15 “Criterios repetitivos”

16	Evaluar los resultados de los proyectos de innovación de la entidad.	38	Desarrollar proyectos de aprendizaje en equipo (PAE) dentro de su planeación anual de acuerdo con las necesidades de conocimiento de la entidad. Evaluar los resultados para llevar a cabo acciones de mejora.
20	Participar en semilleros, equipos, grupos de investigación y/o redes académicas relacionadas con la misión de la entidad, además, publicar resultados.	42	Participar activamente en redes de conocimiento, comunidades de práctica o equipos transversales para intercambiar experiencias, fomentar el aprendizaje y la innovación pública, además de plantear soluciones a problemas de la administración pública.
21	Evaluar el grado de acceso al conocimiento explícito de la entidad y el personal conoce las diferentes herramientas para acceder a él en tiempo real.	22	Identificar y evaluar el estado de funcionamiento de las herramientas de uso y apropiación del conocimiento.
23	Determinar el grado de interoperabilidad de las herramientas de uso y apropiación del conocimiento de la entidad.	22	Identificar y evaluar el estado de funcionamiento de las herramientas de uso y apropiación del conocimiento.

Fuente: Elaboración propia.

Decisión.

El equipo de gestión del conocimiento decide implementar el formato de 44 criterios ya que, brindaba una mayor información acerca del estado en que se encuentra la gestión del conocimiento y la Innovación.

Además, con lo anterior se decide hacer una tabla de adaptación donde sea posible realizar una conversión del formato de 44 criterios al formato de 37 criterios y viceversa, claramente teniendo en cuenta la comparación que anteriormente se menciona.

Y, por último, se realiza con el objetivo de comparar un formato con otro y determinar si existe un cambio significativo entre los resultados de un formato y otro.





BICENTENARIO

Constitución de Villa del Rosario de Cúcuta
1821 - 2021

Norte de Santander, el lugar donde todo comenzó



Gobernación de Norte de Santander

Secretaría General

Una vez aclarado, lo anterior se muestra la matriz de ponderación creada.

Criterio	Indicador	Criterios	Puntaje 1	Puntaje 2	Puntaje 3	Puntaje 4	Puntaje 5	Puntaje 6	Puntaje 7	Puntaje 8	Puntaje 9	Puntaje 10	Puntaje 11	Puntaje 12	Puntaje 13	Puntaje 14	Puntaje 15	Puntaje 16	Puntaje 17	Puntaje 18	Puntaje 19	Puntaje 20	Puntaje 21	Puntaje 22	Puntaje 23	Puntaje 24	Puntaje 25	Promedio		
Planificación	Identificación de las necesidades de la entidad	1. Identificar, clasificar, cuantificar y valorar las necesidades de la entidad en relación con el desarrollo de la actividad.	85	85	90	85	85	85	80	82	90	80	80	85	75	90	85	80	90	80	82	40	85	85	65	75	90	77.06		
		2. Contar con un presupuesto del presupuesto asignado de la entidad en relación con el desarrollo de la actividad.	80	80	90	80	85	81	70	20	90	70	90	70	90	20	70	90	87	80	80	20	90	40	45	59,16667	85	75	90	68,88889
		3. Identificar, clasificar, cuantificar y valorar las necesidades de la entidad en relación con el desarrollo de la actividad.	85	85	95	80	85	85	70	80	80	70	82	85	80	90	80	87	85	95	35	80	80	80	81	72,66667	81	85	90	78,54444
		4. Identificar, clasificar, cuantificar y valorar las necesidades de la entidad en relación con el desarrollo de la actividad.	80	70	100	10	85	85	40	82	40	20	70	80	80	90	85	75	80	80	15	80	20	50	44,16667	80			55,44444	
		5. Identificar, clasificar, cuantificar y valorar las necesidades de la entidad en relación con el desarrollo de la actividad.	80	75	82	85	85	85	40	22	90	100	85	95	80	90	70	85	90	80	75	80		74	85	40	80	75,54444		
Ejecución	Ejecución de las actividades	6. Contar con personal capacitado para la ejecución de las actividades.	40	40	81	20	85	80	40	20	70	80	80	80	81	81	90	85	95	10	90	40	81	83,5	20	30	90	64.78		
		7. Contar con recursos financieros para la ejecución de las actividades.	85	85	95	80	85	83	80	70	80	80	82	90	81	90	90	75	95	20	80	1	80	55,16667	90	85	80	71,28889		
		8. Contar con espacios de trabajo para la ejecución de las actividades.	90	90	80	40	85	90	80	81	85	40	82	75	85	90	90	75	90		90	1	21	58,4	80	20	90	66.725		
		9. Contar con los recursos de la entidad para la ejecución de las actividades.	100	85	90	10	85	85	80	82	85	20	45	20	90	80	90	40	90	20	90	1	85	54,33333				80	62,827322	
		10. Contar con los recursos de la entidad para la ejecución de las actividades.	100	85	90	10	85	85	81	70	20	40	20	70	5	81	80	81	80	80	20	90	20	70	80,83333				80	80,1666667
Evaluación	Evaluación de los resultados	11. Implementar un sistema de seguimiento y evaluación de los resultados.	85	85	100	10	85	85	70	80	85	40	80	80	75	90	90	70	80	20	75	1	90	86	65	81	85	88.82		
		12. Identificar, clasificar, cuantificar y valorar las necesidades de la entidad en relación con el desarrollo de la actividad.	95	85	90	10	85	85	70	80	81	20	50	40	75	90	90	75	85	30	80	1	81	58,33333	85	20	90	60,3333333		
		13. Contar con los recursos de la entidad para la ejecución de las actividades.	95	85	90	70	85	82	70	80	40	40	50	40	85	100	90		95	40	90	80	90	75		81	90	72,3044783		
		14. Participar en eventos de la entidad.	90	85	95	41	85	90	90	85	95	20	70	80	81	90	90	85	90	80	90	1	90	49,33333	80	81	90	72,1333333		
		15. Identificar las necesidades de la entidad en relación con el desarrollo de la actividad.	100	80	100	10	85	85	40	81	85	20	70	85	85	95	90	85	85	20	90	1	90	41,83333	20	81	90	66,1933333		
Herramientas de uso y apropiación	Herramientas de uso y apropiación	16. Participar en eventos de la entidad.	70	25	40	40	85	80	30	80	75	80	10	40	90	80	40	25	90	10	90	40	90	87,5	40	81	90	87.06		
		17. Identificar y evaluar el estado de funcionamiento de los instrumentos de uso y apropiación de la entidad.	81	75	90	10	85	85	80	80	80	80	81	40	80	90	95	85	85	40	90	1	90	41,83333	80	45	80	66,3933333		
		18. Identificar, clasificar, cuantificar y valorar las necesidades de la entidad en relación con el desarrollo de la actividad.	90	85	90	10	85	85	80	80	80	50	90	40	80	90	81	85	85	20	90	1	95	59,33333	80	90	85	68,8333333		
		19. Participar en eventos de la entidad.	85	85	90	10	85	85	80	80	80	40	70	81	80	90	90	85	85	40	90	80	45	64,16667	80	85	80	68,9627778		
		20. Contar con recursos de la entidad para la ejecución de las actividades.	70	85	90	80	85	80	70	85	40	40	70	20	80	80	80	80	100	20	81	40	81	87	55	81	80	87.2		
Análisis institucional	Análisis institucional	21. Contar con recursos de la entidad para la ejecución de las actividades.	70	85	90	80	85	80	70	85	40	40	70	20	80	80	80	80	100	20	81	40	81	87	55	81	80	87.2		
		22. Contar con recursos de la entidad para la ejecución de las actividades.	70	85	90	80	85	80	70	85	40	40	70	20	80	80	80	80	100	20	81	40	81	87	55	81	80	87.2		
		23. Contar con recursos de la entidad para la ejecución de las actividades.	70	85	90	80	85	80	70	85	40	40	70	20	80	80	80	80	100	20	81	40	81	87	55	81	80	87.2		
		24. Contar con recursos de la entidad para la ejecución de las actividades.	70	85	90	80	85	80	70	85	40	40	70	20	80	80	80	80	100	20	81	40	81	87	55	81	80	87.2		
		25. Contar con recursos de la entidad para la ejecución de las actividades.	70	85	90	80	85	80	70	85	40	40	70	20	80	80	80	80	100	20	81	40	81	87	55	81	80	87.2		
Cultura de compartir y difundir	Cultura de compartir y difundir	26. Contar con recursos de la entidad para la ejecución de las actividades.	70	85	90	80	85	80	70	85	40	40	70	20	80	80	80	80	100	20	81	40	81	87	55	81	80	87.2		
		27. Contar con recursos de la entidad para la ejecución de las actividades.	70	85	90	80	85	80	70	85	40	40	70	20	80	80	80	80	100	20	81	40	81	87	55	81	80	87.2		
		28. Contar con recursos de la entidad para la ejecución de las actividades.	70	85	90	80	85	80	70	85	40	40	70	20	80	80	80	80	100	20	81	40	81	87	55	81	80	87.2		
		29. Contar con recursos de la entidad para la ejecución de las actividades.	70	85	90	80	85	80	70	85	40	40	70	20	80	80	80	80	100	20	81	40	81	87	55	81	80	87.2		
		30. Contar con recursos de la entidad para la ejecución de las actividades.	70	85	90	80	85	80	70	85	40	40	70	20	80	80	80	80	100	20	81	40	81	87	55	81	80	87.2		
Resumen de la matriz de ponderación	Resumen de la matriz de ponderación	31. Contar con recursos de la entidad para la ejecución de las actividades.	70	85	90	80	85	80	70	85	40	40	70	20	80	80	80	80	100	20	81	40	81	87	55	81	80	87.2		
		32. Contar con recursos de la entidad para la ejecución de las actividades.	70	85	90	80	85	80	70	85	40	40	70	20	80	80	80	80	100	20	81	40	81	87	55	81	80	87.2		
		33. Contar con recursos de la entidad para la ejecución de las actividades.	70	85	90	80	85	80	70	85	40	40	70	20	80	80	80	80	100	20	81	40	81	87	55	81	80	87.2		
		34. Contar con recursos de la entidad para la ejecución de las actividades.	70	85	90	80	85	80	70	85	40	40	70	20	80	80	80	80	100	20	81	40	81	87	55	81	80	87.2		
		35. Contar con recursos de la entidad para la ejecución de las actividades.	70	85	90	80	85	80	70	85	40	40	70	20	80	80	80	80	100	20	81	40	81	87	55	81	80	87.2		
PROMEDIO			82,68468	69,37281	88,58459	82,31155	85	78,58459	80,38026	64,29781	66,43243	84,81881	83,26126	88,11712	78,18918	87,43203	85,11712	74,96741	89,84665	82,31481	86,80000	76,38729	79,40741	85,57868	86,42424	82,68667	82,58459	88,8573826		



AVENIDA 5 CALLES 13 Y 14 PALACIO DE LA GOBERNACIÓN

TEL. 5755656 - 5710290 - 5710590 email - gobernacion@nortedesantander.gov.co

www.nortedesantander.gov.co

Ilustración N°29 “Matriz de Ponderación de Autodiagnóstico Gestión del Conocimiento”

Fuente: Elaboración Propia.

8.3.3. Consolidación de Resultados

Una vez con los resultados de la ponderación se pasa a un análisis por los ejes y sub - ejes que evaluaba el Autodiagnóstico tanto el de 44 criterios como el de 37 criterios. Y así determinar si existe una variabilidad significativa entre ambos formatos.

Por lo que primero se observa el resultado general de ambos formatos



Ilustración N°30 Resultados Autodiagnóstico

Fuente: Elaboración Propia.

A primera vista, se logra identificar que en ambos formatos se mantiene en el mismo nivel 4 y que la diferencia entre un formato u otro es solo de décimas.



Ahora, para Iniciar un análisis más complejo pasaremos a la muestra gráfica de los ejes y sub - ejes de la gestión del Conocimiento y la Innovación.

Resultados por Componente 44 Criterios.



Resultados por Componente 37 Criterios.

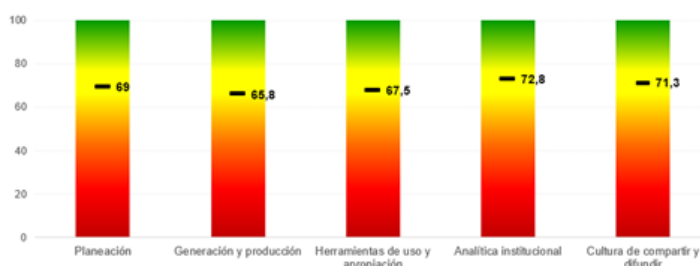


Ilustración N°31 "Resultados por componente

Fuente: Propia

Luego de hacer la comparativa de manera gráfica se puede observar que el orden de menor a mayor puntaje son los siguientes ejes:

Tabla N°16 Comparación de menor a mayor por componentes

COMPONENTE	PUNTAJE		VARIACIÓN ENTRE FORMATOS
	Formato 44 Criterios	Formato 37 Criterios	
Generación y Producción	66.4	65.8	0.6
Planeación	68.7	69	0.3
Herramientas de Uso y Apropiación	69.6	67.5	2.1
Analítica Institucional	71.4	72.8	1.4
Cultura de Compartir y Difundir	72.5	71.3	1.2

Fuente: Propia

Con la tabla se da a entender que se tiene una variación promedio entre los componentes de 1.12 lo cual no se considera una variación importante entre ambos componentes.

Ahora se realizará el análisis de cada eje de los componentes empezando de menor a mayor.

Comenzando así con el eje de Generación y producción

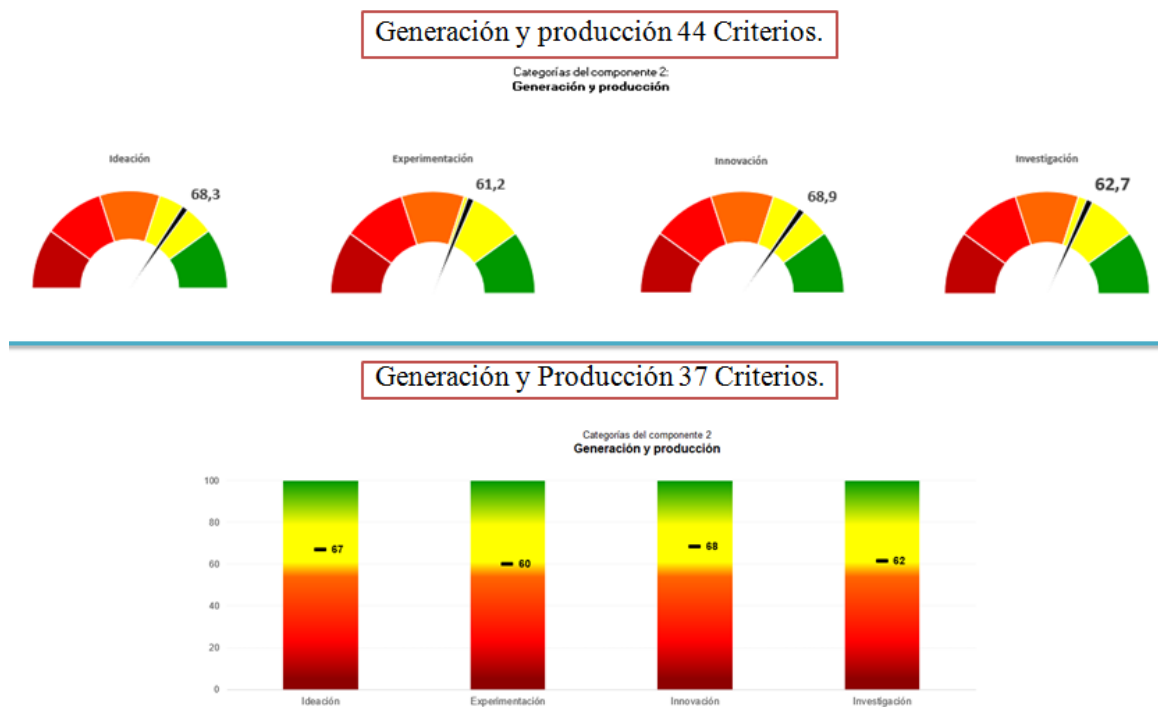


Ilustración N 32 Resultados de Componente Generación y Producción

Fuente: Propia.

Cada componente tiene una serie de temas evaluados, por lo que en los cuatro temas de la generación y producción se realiza los siguientes análisis

Generación y producción.

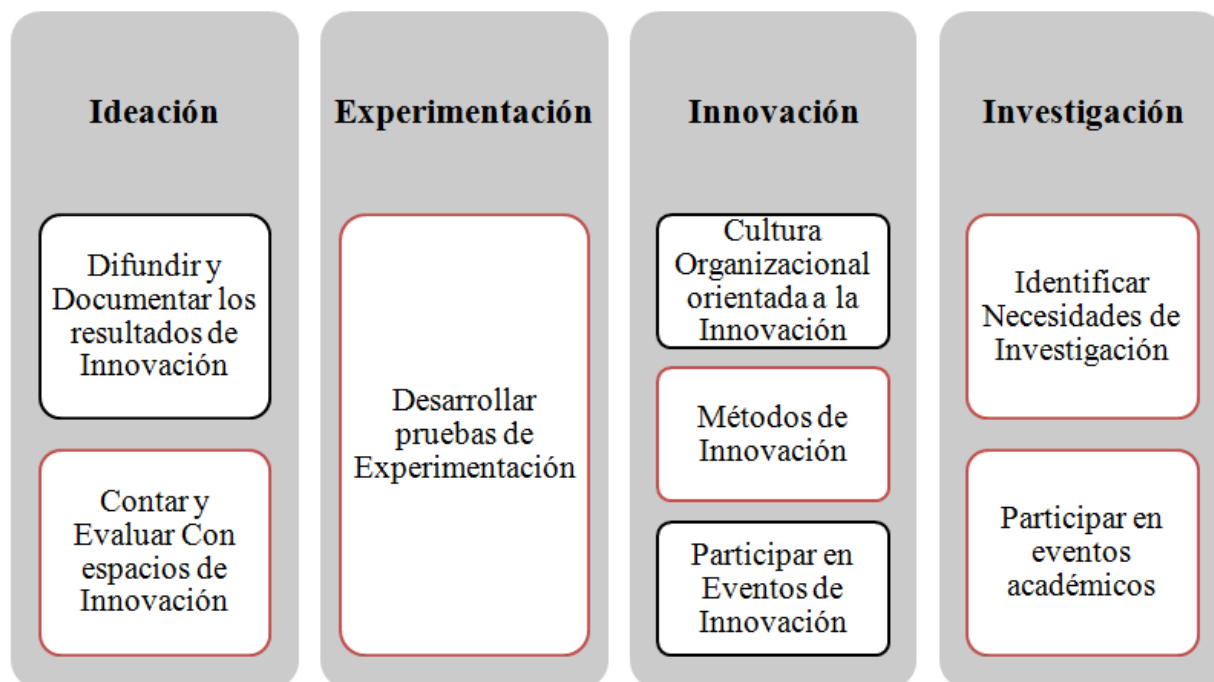


Ilustración N°33 “Temas componente generación y producción

Fuente: Elaboración Propia.

En la Ilustración mostrada anteriormente, se encasilla con rojo los temas a reforzar en la entidad, donde el primer tema de ese 1er de Ideación y su aspecto a reforzar es Contar y Evaluar los espacios de Innovación, ya que, se presume que dichos espacios existen, sin embargo, no están siendo evaluados si se conoce la efectividad de los mismos.

Pasando así al tema de Experimentación, con su único tema denominado “Desarrollar pruebas de Experimentación”, y aunque, es un tema que debe ser mejorado, es entendible por la dinámica de la entidad puede llegar a ser algo complicado.

Luego se pasa al tema Innovación y aunque se debe mejorar, su principal aspecto a mejorar es el denominado “Métodos de Innovación, ya que, no se identifican los métodos.

Por otra parte, el último tema del componente es la Investigación el cuál es necesario mejorar tanto en la identificación de necesidades de investigación y participación de eventos académicos.

Siguiendo con esto al segundo componente con menor resultado

**Identificación del conocimiento más
relevante de la entidad**

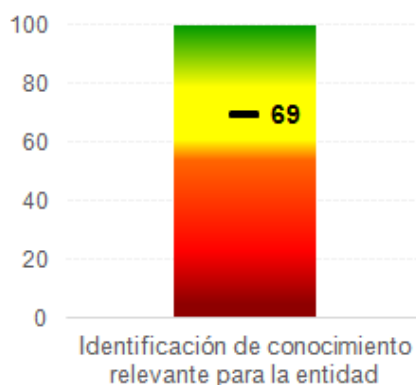


Ilustración N°34 Resultados Componente Planeación.

Fuente: Elaboración Propia.

A continuación, se ilustran los principales temas tratados en este componente



Planeación.

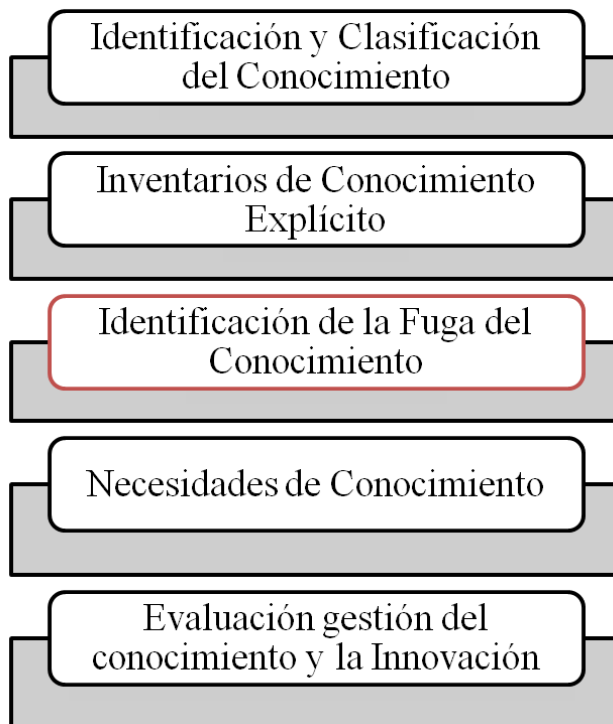


Ilustración N°35 Temas evaluados en el componente de Planeación

Fuente: Elaboración Propia.

En la imagen anterior se identifica el principal tema a trabajar en el componente de planeación el cuál es la “Identificación de la Fuga del Conocimiento”, ya que se debe principalmente a lo no identificación de la fuga del conocimiento.

Por otra parte, en la entidad existe una identificación tácita de la posible fuga del conocimiento, pero dicha identificación es de manera tácita por lo que, no se generan acciones ni de la entidad, tampoco por parte de las secretarías y muy leve por parte de los servidores públicos.

Con lo anterior pasamos al componente de Herramientas de uso y apropiación, el cual su aspecto principal es la Identificación, apropiación y funcionamiento de los repositorios de conocimiento

Herramientas de uso y apropiación

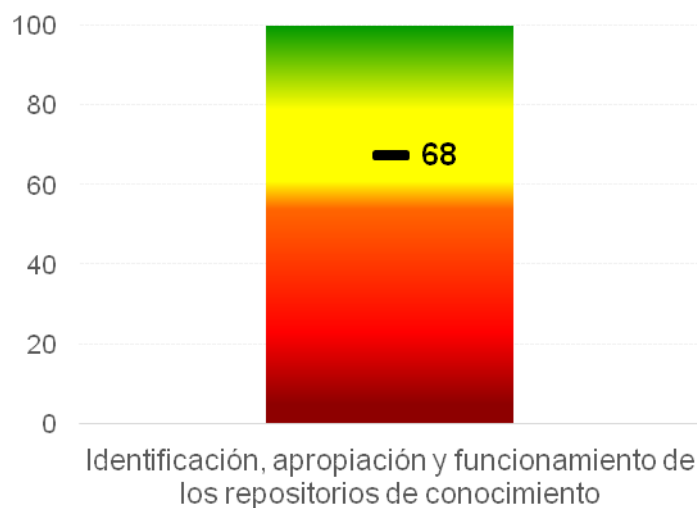


Ilustración N°36 “Herramientas de Uso y Apropiación”

Fuente: Elaboración Propia

Observamos que entre un formato u otro la variación es de 1,6, lo cual se considera una variación no importante, sin embargo, es importante analizar los temas que se tratan en ese componente los cuales son los siguientes



Herramientas de uso y Apropiación.

Identificar y Evaluar el
estado de Funcionamiento de
herramientas

Identificación y Clasificación
del conocimiento tácito

Repositorios de Información

Necesidades de Tecnología

Ilustración N°37 temass componente “Herramientas de Uso y Apropiación”

Fuente: Elaboración Propia.

Como se muestra en la ilustración el tema más necesario son los repositorios de información ya que, se tiene repositorios físicos, sin embargo, existe un control en los repositorios digitales, por otra parte, no se cuenta con división de repositorios de buenas prácticas,



tampoco se cuenta con repositorios de lecciones aprendidas, lo que provoca una pérdida de la memoria institucional en la entidad.

Con lo anterior se pasa al siguiente componente, el cuál es el componente de analítica Institucional

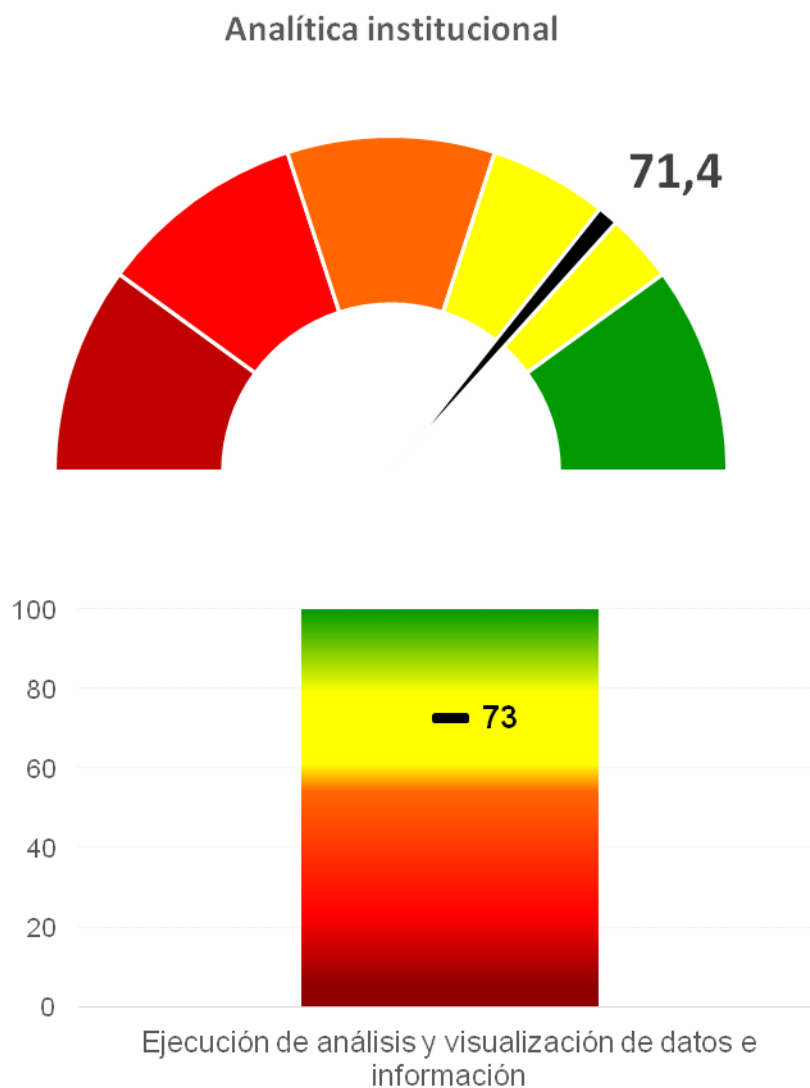


Ilustración N°38 Resultados Componente Analítica Institucional.

Fuente: Elaboración Propia.

Donde los principales temas a evaluados en el componente son:



Ilustración N°39 Temas Componente Analítica Institucional.

Fuente: Elaboración Propia.

Aunque, se observan varios temas de interés a desarrollar, el principal de ellos es el fortalecimiento de habilidades Institucionales, ya que, muchos servidores públicos no presentan conocimiento en dichas habilidades, identificándose una opción de mejora en la entidad

Con esta observación se pasa al siguiente componente, el cuál es la “Cultura de Compartir y Difundir”

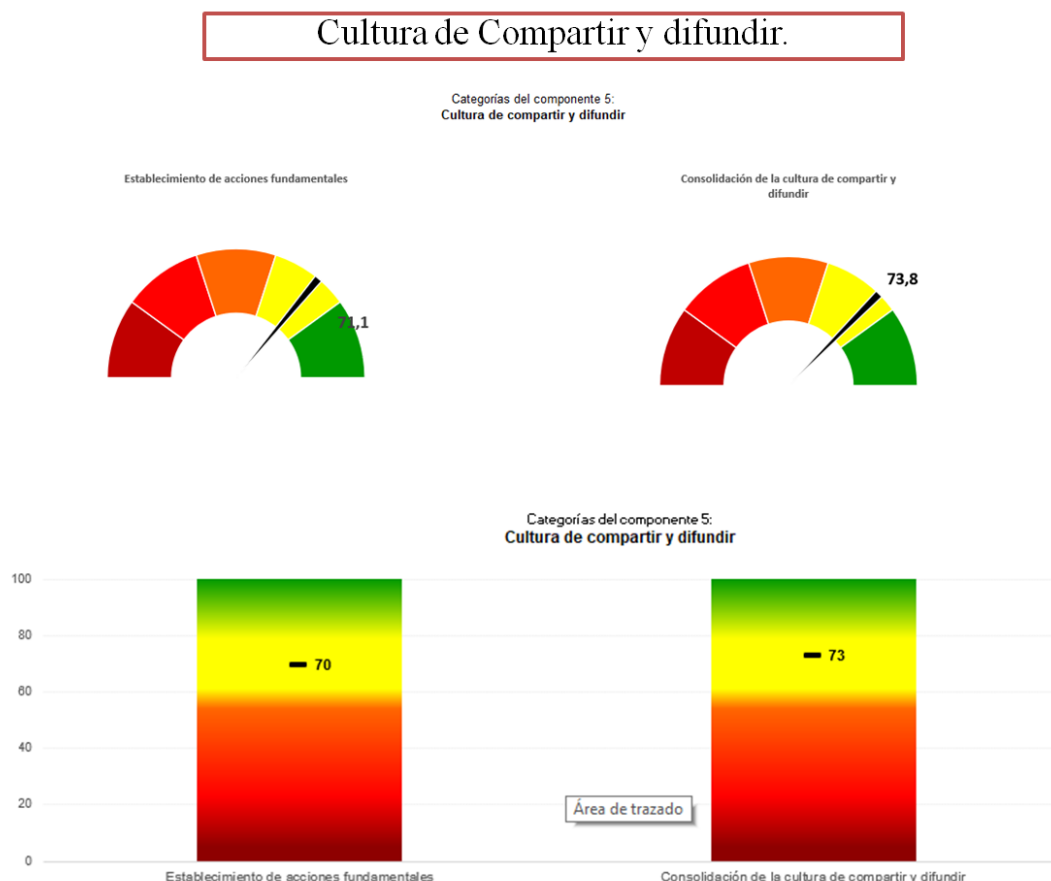


Ilustración N°40. Resultados por Temas Componente “Cultura de Compartir y difundir”

Fuente: Elaboración Propia.

Como se observa en la ilustración aparecen dos subtemas los cuales son “Establecimiento de acciones fundamentales” y “Consolidación de la cultura de compartir y difundir.”

En ambos formatos se evidencia que el tema de establecimiento de acciones fundamentales por lo que para un juicio más completo se debe analizar los temas tratados por estos temas, los cuales son los siguientes.



Cultura de Compartir y Difundir.

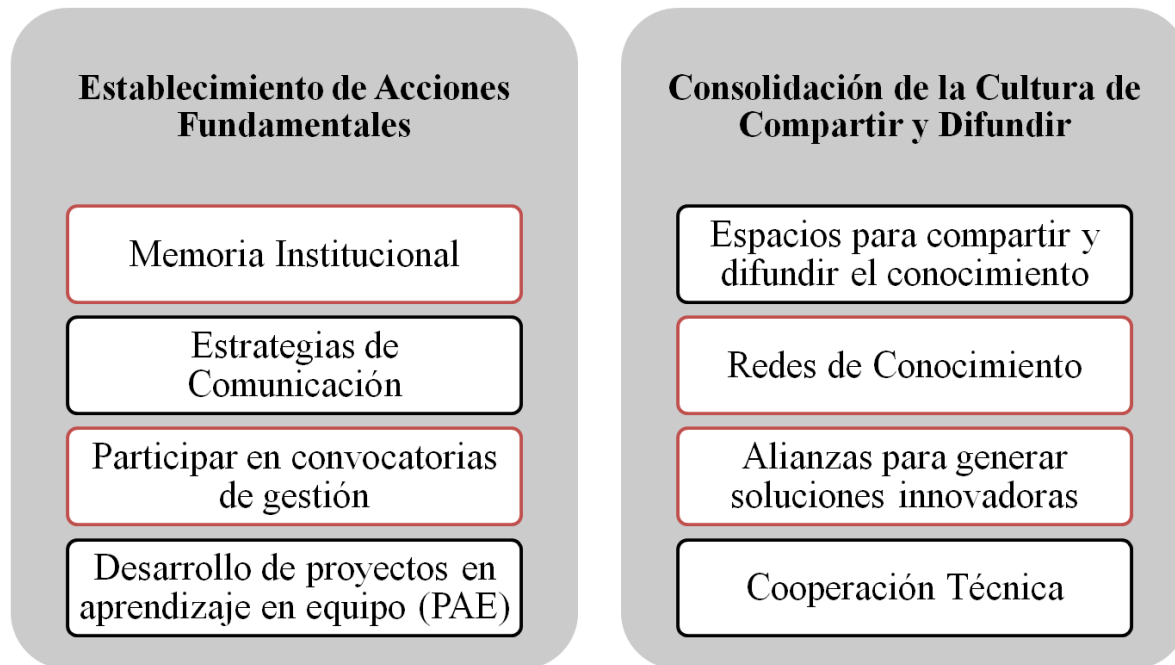


Ilustración N°41 temas del componente “Cultura de compartir y difundir”

Fuente: Elaboración Propia.

Se observa que, en el tema de establecimiento de Acciones fundamentales, el principal tema a mejorar es la memoria institucional ya que, actualmente no se cuenta con una identificación de memoria institucional por otra parte no se ha participado, ni identificado a cuáles convocatorias de gestión pueden participar las secretarías.

8.3.4. Recomendaciones a partir de resultados...

Las recomendaciones del presente proyecto nacen principalmente de las observaciones y los análisis de los resultados obtenidos a través de la herramienta autodiagnóstico, donde primeramente existe la necesidad de realizar el autodiagnóstico de la gestión del conocimiento anualmente para comprobar el progreso de la entidad en dicha dimensión.

La siguiente recomendación, es el fortalecimiento de las políticas de gestión de datos ya que, actualmente en la entidad no se cuenta con un plan de analítica institucional, y así, con el fortalecimiento de políticas para la protección del conocimiento y resultados obtenidos por los servidores públicos de la entidad.

Además, de realizar alianzas de co-creación y transferencia de conocimiento con el objetivo de evitar o mitigar la fuga de conocimiento que actualmente se presenta en la entidad, por lo que, se ve la necesidad de diseñar y fortalecer estrategias de desvinculación asistida que garanticen la transferencia del conocimiento

Por otro lado, trabajar transversalmente en las demás estrategias para la mitigación de la fuga del conocimiento como lo es, la política de gestión documental, la gestión de la información alianzas con entidades de cooperación técnicas y planes institucionales de capacitación.

Por otra parte, se observa la necesidad de la apropiación y/o creación de herramientas como lo puede ser el formato de lecciones aprendidas, formato de buenas prácticas, formato de retención del conocimiento, formato de inventarios de aliados, formato de necesidades de investigación entre otras series de formatos.

Así mismo, a partir de los inventarios de conocimiento tácito e inventarios de conocimiento explícito se cree el mapa de conocimiento para identificar los servidores públicos referentes en temas específicos y con los cuales se debe realizar un proceso de transferencia o retención del conocimiento de manera documentada.



Además, es importante que los proyectos de la entidad se desarrollen teniendo en cuenta las fases de innovación y así generar innovación pública en la entidad, sin embargo, para lo logrado lo mencionado se debe fortalecer y socializar el plan de analítica institucional. Por otra parte, socializar de forma eficiente los parámetros y procedimiento para la recolección de datos y así trabajar proyectos con base a datos de calidad,

No obstante, se deben fortalecer las habilidades en analítica institucional ya que, el personal demuestra falencias en analítica de datos, uso de software tanto online como offline para el tratamiento y análisis de datos. También, se le recomienda en una mayor socialización de los análisis descriptivos, predictivos y prospectivos, los cuales pueden desarrollarse a través de talleres con enfoque de innovación para una mayor retención del personal, dichos análisis se pueden desarrollar a través de ferias del conocimiento y la cual se compartan experiencias entre secretarías y así fomentar la transferencia de conocimiento.

Recordando que una necesidad es la creación y apropiación de formatos relacionados con la gestión del conocimiento y la innovación, no obstante, lo mencionado no solo se debe crear sino, además, socializar y efectuar mecanismos para la evaluación de dichas herramientas comprobando así si están siendo usadas y están cumpliendo con su objetivo misional.

Todo lo anterior descrito se verá reforzado con el reconocimiento del contexto institucional posteriormente en el plan de acción de la gestión del conocimiento y la innovación que será presentado a la entidad, donde, además, de cumplir con las expectativas esperadas será presentado al comité de desempeño y gestión de la entidad.

Para concluir, los ejes muestran un nivel parejo por lo que las acciones que se generen deben estar destinadas a todos los ejes de la gestión del conocimiento y la innovación, no obstante, se infiere que al intervenir mayormente en el eje de compartir y difundir el conocimiento se potenciarán y fortalecerán los demás ejes.



8.4. Contexto Institucional.

Para reconocer el contexto organizacional de la entidad estatal Gobernación de Norte de Santander es importante traer a colación lo expresado por la guía de implementación de la gestión del conocimiento hecha por función pública (2020) quienes expresan que al realizar este proceso se debe tener en cuenta lo que ellos llaman como “la triada de soporte de la gestión del conocimiento y de la innovación” (Ilustración N°42)

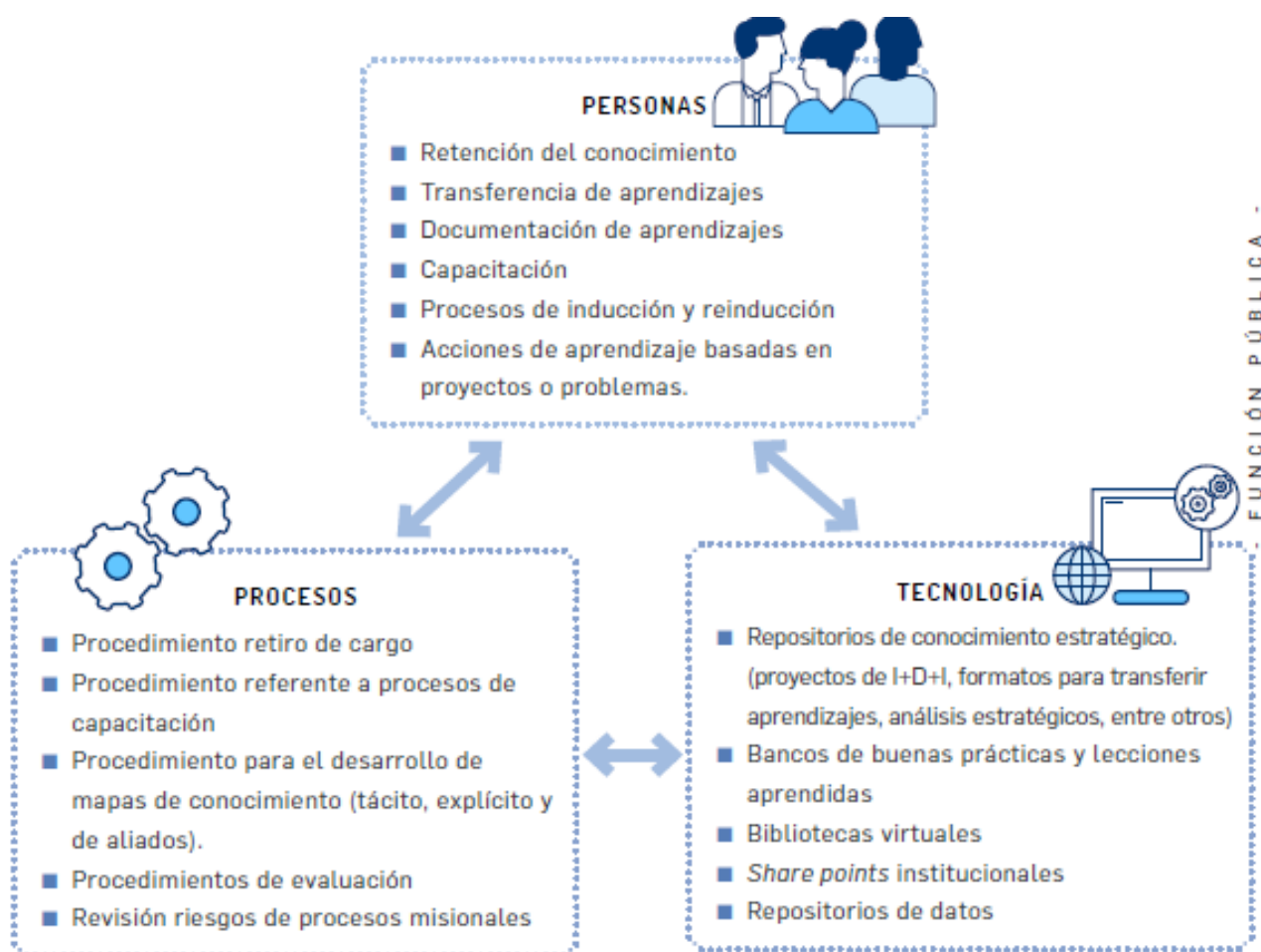


Ilustración N°42 “Triada soporte de la gestión del conocimiento y la innovación”

Tomada de función Pública (2020) Guía de Implementación de la gestión del conocimiento y la innovación

8.4.1. Personas

Se reconoce el talento humano como el principal motor de una organización y una adecuada caracterización de los mismos, ayuda a la identificación de necesidades de conocimientos de los servidores públicos, además de la identificación de herramientas que pueden ser usadas para la generación, apropiación y difusión del conocimiento.

En cuanto a este aspecto observamos que en la Gobernación de Norte de Santander trabajan actualmente a corte de Julio del 2021 trabaja un total de 348 servidores públicos de los cuales 163 son personal masculino y 185 son del personal femenino, es decir, el 53% de los servidores públicos de la gobernación de Norte de Santander es personal femenino y el 47% del personal es Masculino

Tabla N°17 Trabajadores Gobernación de Norte de Santander

Trabajadores Gobernación de Norte de Santander		
	No	%
Masculino	163	0,468
Femenino	185	0,532
Total	348	1

Fuente: Elaboración Propia.

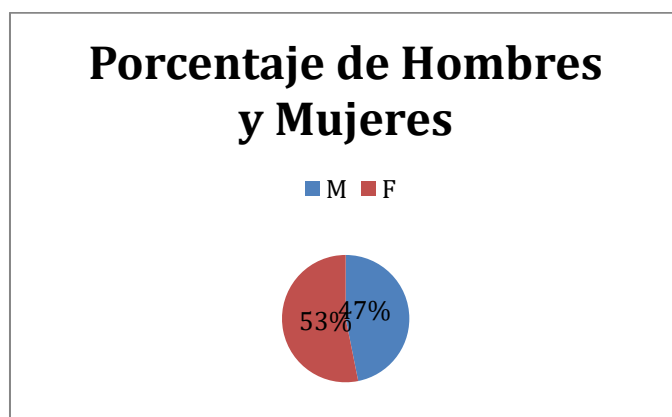


Ilustración N°43 "Porcentaje entre Hombres y Mujeres"

Fuente: Elaboración Propia

Se puede inferir en la tabla y grafica que desde la gobernación de Norte de Santander está comprometido con promover el balance entre trabajadores hombres y trabajadores mujeres para así proyectar y demostrar una imagen de organización igualitaria y equitativa donde no da importancia al género como requisito para desempeñar un cargo en específico.

Ahora al momento de hablar acerca de las edades de los servidores públicos en la gobernación de Norte de Santander y guiándose por lo publicado por la página del ministerio de salud para clasificar las edades en Juventud (14 – 26 años), Adultos (27-59 años) y Persona Mayor (60 en adelante) observamos la siguiente figura

Tabla N°18 “Rango de edades de la Entidad

Rango de Edades	
Juventud	2
Adultez	299
Persona Mayor	47
Total	348

Fuente: Elaboración Propia.

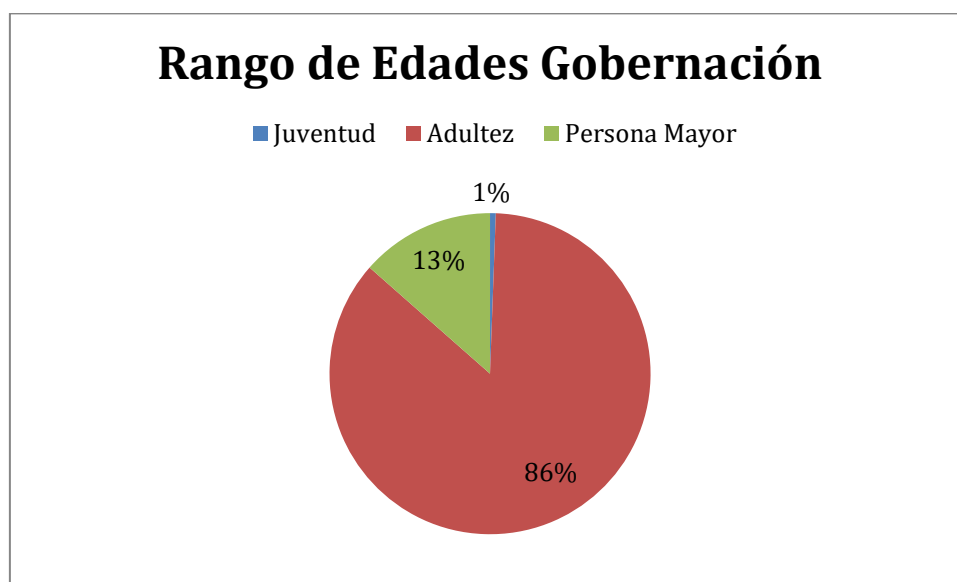


Ilustración N°44 “Porcentaje de rango de edades de la entidad.

Fuente: Elaboración Propia.



Donde se puede concluir que un porcentaje muy pequeño es servidor público perteneciente al grupo de juventud a diferencia del grupo perteneciente de al grado de edad de persona mayor el cual tiene un porcentaje mayor que corresponde un 13% y vemos que el personal adulto ocupa el 86 % de la población de servidores públicos en la gobernación de Norte de Santander, lo que hace que la edad promedio de los trabajadores de la gobernación de Norte de Santander es de 48 años.

Por otra parte, cuando hablamos de la distribución del personal en las diferentes áreas de trabajo en la cual se distribuye en la base de datos de la gobernación.

Tabla N° 18 “Distribución de trabajadores en la entidad”

Áreas de Trabajo			
N°	Áreas de Trabajo	Personas	%
1	AREA TESORERIA	12	3,45%
2	AREA CONTABILIDAD	4	1,15%
3	AREA CONTRATACION COMPRAS SUMINISTROS	5	1,44%
4	CONSEJERIA DPTAL. GESTION DEL RIESGO	6	1,72%
5	DESPACHO GOBERNACION	18	5,17%
6	OF CONTROL INTER DIS	5	1,44%
7	OF COMUNICACIONES Y PRENSA	3	0,86%
8	OF CONTROL INTERNO	7	2,01%
9	OFI CONSEJ DPTAL DISCAPACIDAD	4	1,15%
10	OFI JEFATURA GABINETE	1	0,29%
11	OFIC ASES IMAG CORPORAT Y PROTOCOLO	2	0,57%
12	OFICINA PASAPORTES	8	2,30%
13	SECRETARIA GENERAL	49	14,08%
14	SECRETARIA HABITAT	5	1,44%
15	SECRETARIA JURIDICA	10	2,87%
16	SECRETARIA AGUAS	8	2,30%
17	SECRETARIA CULTURA	10	2,87%
18	SECRETARIA DE VIAS	19	5,46%
19	SECRETARIA EDUCACION	23	6,61%
20	SECRETARIA GOBIERNO	10	2,87%
21	SECRETARIA HACIENDA	35	10,06%
22	SECRETARIA MEDIO AMBIENTE RECURSOS NATUR	1	0,29%
23	SECRETARIA PRIVADA	6	1,72%
24	SECRETARIA TICS	5	1,44%

25	SECRETARIA_VICTIMAS	4	1,15%
26	SERIA_MUJER_EQ_GEN	6	1,72%
27	SRIA_DESARROLLO_SOCI	14	4,02%
28	SRIA_AGRICULTURA_DES_RUR	6	1,72%
29	SRIA_DESA_ECONOMICO_PRODUCTIVIDAD	5	1,44%
30	SRIA_DESARROLLO_ECON	5	1,44%
31	SRIA_FRONTERAS_COOPE	5	1,44%
32	SRIA_GESTION_MINERO_ENER	9	2,59%
33	SRIA_PLANEACION_DESA	25	7,18%
34	SRIA_TRANSITO_DEPART	10	2,87%
35	SRIA_VIVIENDA_MED_AM	3	0,86%
		348	100%

Fuente: "Elaboración Propia"

Vemos que actualmente las áreas de trabajo en las cuales son distribuidas la gobernación de Norte de Santander son 35 de las cuales 23 son secretarías 7 oficinas de apoyo, 3 áreas independientes, 1 consejería y el despacho de la gobernación, vale aclarar que estas áreas de trabajo tienen sub-áreas por lo que algunas secretarías tienen más personal que otras. Como observamos en la figura N° que la secretaría que más personal tiene es la secretaría general, contando con 49 personas distribuidas en las 7 subáreas de la secretaría general. También, se logra ver que la segunda secretaria con más personal es la secretaría de Hacienda por otra parte el área con menos personal es la oficina del gabinete con 1 sola persona a cargo de la misma.

Además, aproximadamente trabajan 10 personas por área en la gobernación de Norte de Santander

8.4.1.1. Retención del Conocimiento.

La retención del conocimiento en la entidad estatal Gobernación de Norte de Santander se ve realizado a través del sistema de gestión documental donde en aspectos como el procedimiento de retiro o cambio de cargo del personal que se ve apoyado en el memorando distribuido desde la secretaría general de la Gobernación de Norte de Santander el día, 22 de Septiembre del 2020 y a su vez en el memorando del 7 de Octubre del 2020, con asunto "Directrices para la entrega del puesto de trabajo con ocasión de los

movimiento de personal derivados del proceso de Selección No. 805 – Territorial Norte” y “Comunicación Importante” , respectivamente.

Donde se les solicitó a los empleados que serían a ser trasladados del puesto o retirados del cargo, una certificación con el jefe inmediato donde este de testimonio de entrega de puesto, claves de plataforma y cualquier otra información que sea útil para el desarrollo adecuado del puesto que ocupaba dicho funcionario.

Por otra parte, a los servidores públicos en modalidad de contratista, realizan un registro de actividades de manera mensual donde evidencia el conocimiento que se produzca en el lapso correspondiente al registro de actividades.

8.4.1.2. Transferencia del Aprendizaje.

En la entidad estatal de la gobernación de Norte de Santander se realiza una transferencia del aprendizaje principalmente por medio de los programas de capacitación, programas de inducción y Reinducción.

Otra manera que existe en la gobernación para realizar la transferencia del aprendizaje es el apoyo por medio de compañeros de igual, menor o un rango superior, dicha transferencia se presenta principalmente cuando un servidor público solicita información o conocimiento.

Por otra parte, en la encuesta realizada por el grupo de planeación sobre la gestión del conocimiento evidencia que los servidores públicos de la entidad pública Gobernación de Norte de Santander reconocen la transferencia del conocimiento como algo importante para o muy importante para el desarrollo de los objetivos misionales de la entidad.

8.4.1.3. Documentación de Aprendizaje:

A partir de lo identificado, se logra observar el no registro de la documentación de aprendizaje principalmente a la no apropiación de un formato de buenas prácticas ni de lecciones aprendidas.

Sin embargo, algunos proyectos son documentados, se recomienda la realización de una encuesta en la cual se identifique la manera o situaciones en las que se realiza.



8.4.1.4. Procesos de Inducción y Reinducción

Los procesos de Inducción y Reinducción se ven descritos en la resolución 000006 de 14 de enero del 2021 en el cual se actualiza el plan institucional de capacitación de la Administración Departamental, dicho plan cuenta con el objetivo de ser la guía de las acciones a desarrollar en materia de capacitación por parte de los entes públicos logrando así ser un mecanismo eficaz para el fortalecimiento del Talento Humano a su cargo.

Donde, menciona que los beneficiarios del plan son todos los servidores públicos de la Gobernación independientemente del tipo de contratación, además, la metodología usada se basa en el plan nacional de formación y capacitación 2020-2030 dado por el Departamento Administrativo de la Función Pública.

La mencionada metodología se basa en el aprendizaje organizacional promoviendo acciones de divulgación sobre buenas prácticas administrativas siendo otra característica el uso de herramientas derivadas de las tecnologías de la Información y Comunicación (TIC), contando con los siguientes indicadores de gestión.

$$\text{Ind.1} = \text{N}^{\circ} \text{ de Funcionarios Capacitados} \div \text{N}^{\circ} \text{ de Funcionarios de la Entidad} * 100$$

$$\text{Ind.2} = \% \text{ de Avance en el Plan Institucional de Capacitación}$$

Para concluir, el servidor público deberá tener su proceso de inducción en los cuatro primeros meses de haber sido ingresado a nuevo puesto dicho inducción es de carácter obligatorio, en cuanto al proceso de Reinducción este se hará por lo menos cada 2 años o antes de producirse un cambio de importancia para la entidad, siendo este proceso de Reinducción de carácter obligatorio.

8.4.1.5. Acciones de Aprendizaje Basada en Proyectos o Problemas.

Actualmente para determinar los posibles problemas que pueden presentar la entidad se realizan anualmente los Autodiagnóstico de cada dimensión del MIPG (Modelo Integrado de Planeación y Gestión) dado desde el departamento Administrativo de Función Pública.



Además, encuestas donde los servidores públicos de la entidad determinan el grado de satisfacción, en adición, se les pregunta acerca de los temas de interés que les gustaría ser capacitados

Un ejemplo claro de esto es el plan de capacitación que se basa en parte de las necesidades de aprendizaje individual, por área y organizacional, dichas necesidades son detectadas en el diagnóstico de necesidades y con dichos hallazgos se procede a determinar ciertas capacitaciones en la entidad.

8.4.2. Procesos

Tener claro los procedimientos que afectan la gestión del conocimiento y la innovación, facilita a la identificación de las estrategias o planes de mejora que debe realizar la entidad,

Teniendo en cuenta lo anterior se crea la siguiente tabla, describiendo ciertos procedimientos que afectan a la dimensión gestión del conocimiento y la innovación en la entidad.

Tabla N°19 “Procedimientos gestión del conocimiento y la innovación en la entidad”

Procedimientos	Estado	Observación
Procedimiento retiro de cargo	Se tiene Identifica en el manual de Inducción y Reinducción las posibles situaciones en las que daría un retiro de cargo Sin embargo, no se tiene una apropiación del procedimiento	Se debe fortalecer en la socialización del procedimiento.
Procedimiento referente a procesos de capacitación	Se cuenta con un tanto con un plan y un manual de procesos de capacitación, dicho manual es realizado de manera anual	Es importante mejorar el proceso de evaluación de las capacitaciones.

procedimiento para el desarrollo de mapas de conocimiento (tácito, explícito y de aliados)	No se cuenta con mapas de conocimiento, sin embargo, mediante el presente proyecto se trabajó de manera inicial el inventario de conocimiento explícito y tácito.	Se recomienda generar un mapa de conocimientos
Procedimientos de evaluación	Se cuenta con procesos de evaluación de empleados y otros	Se recomienda una mayor socialización acerca de los mencionados procesos
revisión riesgos de procesos misionales	Es una actividad que va de la mano con la oficina de calidad de la entidad.	Se recomienda una mayor socialización acerca de los mencionados procesos

Fuente: Elaboración Propia.

8.4.3. Tecnología.

Para el análisis de este aspecto de la triada se procederá mediante la siguiente tabla

Tabla N°20 Aspecto de Tecnología

Aspecto	Estado	Observación
Repositorios de Conocimiento estratégico	Existen un archivo, físico y algunas herramientas tecnológicas que se mencionan o enumeran en el registro de activos de información.	Es importante fortalecer los repositorios de conocimiento de manera virtual, así mismo con algunos formatos usados para dicho fin.
Bancos de buenas prácticas y lecciones aprendidas	No se cuenta con bancos de buenas prácticas ni de lecciones aprendidas	Es importante trabajar en este tema.
bibliotecas virtuales	Aunque, en la página web de la gobernación se encuentran un gran número de archivo no se consideran biblioteca virtual	Es importante trabajar en este tema.

share points institucionales	No se trabaja bajo la metodología de Share Points debido a la no adquisición del office 365 para la entidad	Es importante trabajar en este tema.
repositorios de datos	Se cuenta con un archivo por secretaría y un archivo central, sin embargo, se debe fortalecer infraestructura virtual ya que, oficialmente el repositorio de información virtual es la página web y según la perspectiva, no es suficiente.	Es importante trabajar en este tema.

Fuente: Elaboración Propia.

Una vez, con el análisis de los tres principales componentes de la triada, se realiza un análisis de los componentes de apoyo Cultura Organizacional y Planeación Estratégica.

8.4.4. Cultura Organizacional y Planeación Estratégica.

Como menciona la guía de implementación de la gestión del Conocimiento y la Innovación (2020) basándose en lo expresado en la ISO 30401 (2018), "La cultura organizacional que va orientada a la gestión del conocimiento y la Innovación permite el fortalecimiento de la conducta de los miembros de la entidad hacia la búsqueda, socialización, desarrollo y aplicación del conocimiento.

Además, la misma guía cita al manual operativo del MIPG, el cuál manifiesta que la planificación estratégica hace que Las entidades tengan claro el horizonte a corto y mediano plazo que y así definir la ruta estratégica que guiará su gestión institucional, con el objetivo de satisfacer las necesidades de sus grupos de valor, así como fortalecer su confianza y legitimidad (Función Pública, 2019, p.27).



Por lo anterior el servidor público tiene la responsabilidad de comprometerse con su equipo y su entidad a gestionar el conocimiento desde sus comportamientos actividades y relaciones”.

Por lo cual se cuestionan una serie de preguntas para determinar si existe una cultura organizacional orientada hacia la gestión del Conocimiento y la Innovación, dichas preguntas son las siguientes.

8.4.4.1. ¿Se Comparte el Conocimiento?

Con lo observado en con los trabajadores de la entidad estatal Gobernación de Norte de Santander, los conocimientos son compartidos siempre y cuando esto sea solicitado por la persona quien necesite el conocimiento.

Además, actualmente no existen espacios en los cuales se pueda fomentar la cultura de compartir y difundir el conocimiento y así orientar sus labores hacia la innovación.

8.4.4.2. ¿Se documentan las experiencias?

El personal contratista rinde un informe mensual del realizado lo cual cuenta como una documentación de experiencias, sin embargo, este informe no se considera como una documentación de lecciones aprendidas.

En cuanto al personal de planta realiza procedimientos de buenas prácticas muy pocas veces

8.4.4.3. ¿Se trabaja en equipo?

En el contexto que maneja la gobernación de Norte de Santander se considera que, si se realiza trabajo en equipo siempre y cuando sea necesario, además, en políticas de gestión se trabaja en equipo transversalmente desde distintas secretarías.

8.4.4.4. ¿Se acostumbra a archivar (físico o digital)?



Desde las diferentes secretarías de la gobernación de Norte de Santander se cuenta con un archivo en el cual se acostumbra a archivar los documentos necesarios para el desarrollo de la secretaría.

Por otra parte, las secretarías manejan información digital por medio de herramientas como lo es el secoop II.

8.4.4.5. ¿Se toman decisiones a partir de los datos?

Recordemos que las instituciones estatales manejan anualmente una planeación que es la directriz de acción por ende dicha planeación es realizada teniendo en cuenta datos, experiencias y lecciones aprendidas de los años anteriores

Por lo expuesto anteriormente consideramos que si se toman decisiones a partir de los datos.

8.4.4.6. ¿Se utiliza la Tecnología Disponible?

En la mayoría de los casos se utilizan, sin embargo, es pertinente continuar el proceso de socialización de dichas tecnologías, así generando un proceso de apropiación de las mismas.

8.4.4.7. ¿Se proponen soluciones innovadoras?

Actualmente los grupos de trabajo se reúnen periódicamente donde buscan una solución a las necesidades que se vayan presentando e igualmente gran parte de las soluciones cuentan con un eje de innovación.

8.4.4.8. ¿Existen proyectos en red y alianzas Estratégicas?

Actualmente si existen proyectos en red y alianzas estratégicas con distintas universidades, empresas e institutos tecnológicos con el objetivo de promover soluciones a la entidad, todo anidado desde su planificación estratégica, palpable en su plan de desarrollo departamental



Vale aclarar que parte importante para la identificación del contexto institucional, nace de las observaciones registradas en la herramienta autodiagnóstico, la cuál se genera una matriz, donde, se registran las mismas y la mencionada matriz luce así:

Ilustración N°45. Matriz de ponderado de observaciones
Fuente: Elaboración Propia.

8.5. Ruta de Implementación (plan de Acción)

Una vez identificado el estado actual de la política de la gestión del conocimiento e identificado el contexto institucional de la entidad, se procede a la Ideación y creación de la ruta de gestión del conocimiento.

Teniendo en cuenta, que la gestión del conocimiento la innovación posee 4 ejes que se ven apoyado en la base teórica del presente documento, por tal razón la ruta de implementación se proponen una serie de acciones transversales para el fortalecimiento de cada eje.

Por esta razón la guía de implementación de la gestión del conocimiento (2020) propone el siguiente cuadro conceptual guía para realización de la ruta



Ilustración N°46. Mapa Conceptual – Ruta de Implementación

Fuente: Guía para la implementación de la gestión del conocimiento y la innovación en el marco del modelo integrado de planeación y gestión (MIPG) Versión 1 (2020)

8.5.1. Recomendaciones FURAG

Una vez clara la metodología para estructurar la ruta de implementación de gestión del conocimiento y la Innovación se debe traer a colación, las recomendaciones dadas por el FURAG acerca de la gestión del conocimiento y la Innovación en la entidad.

Actualmente el FURAG califica a la gestión del conocimiento y la innovación en el inicio de un nivel 4, además, sugiriendo un total de 34 recomendaciones para la dimensión, que serán mostradas a continuación.

Tabla N°21 Recomendaciones del FURAG para la Gestión del Conocimiento

#	Política	Recomendaciones
1	Gestión del Conocimiento	Aprobar el plan de acción ante el comité institucional de gestión y desempeño para implementar la política de gestión del conocimiento y la innovación.
2	Gestión del Conocimiento	Implementar el plan de acción definido en la vigencia para fortalecer el desarrollo de la política de gestión del conocimiento y la innovación.
3	Gestión del Conocimiento	Implementar herramientas de gestión del conocimiento para fortalecer el desarrollo de la política de gestión del conocimiento y la innovación.
4	Gestión del Conocimiento	Llevar a cabo el análisis de datos e información de los procesos de la entidad para identificar las necesidades de conocimiento e innovación.
5	Gestión del Conocimiento	Recopilar información sobre el conocimiento que requieren sus dependencias para identificar las necesidades de nuevo conocimiento e innovación.

6	Gestión del Conocimiento	Consultar las necesidades y expectativas a sus grupos de valor para identificar las necesidades de conocimiento e innovación.
7	Gestión del Conocimiento	Identificar y sistematizar sus buenas prácticas y lecciones aprendidas para conservar su memoria institucional.
8	Gestión del Conocimiento	Generar productos y servicios teniendo en cuenta el aprendizaje organizacional (construir sobre lo construido) para conservar la memoria institucional.
9	Gestión del Conocimiento	Identificar y evaluar el estado de funcionamiento de las herramientas de uso y apropiación del conocimiento para su adecuada gestión.
10	Gestión del Conocimiento	Identificar, clasificar y actualizar el conocimiento tácito de la entidad para establecer necesidades de nuevo conocimiento.
11	Gestión del Conocimiento	Priorizar la necesidad de contar con herramientas para una adecuada gestión del conocimiento y la innovación en la entidad.
12	Gestión del Conocimiento	Realizar inventarios para identificar la ubicación del conocimiento explícito y evitar la pérdida de este conocimiento en la entidad.
13	Gestión del Conocimiento	Contar con repositorios de conocimiento explícito en la entidad para evitar su pérdida.
14	Gestión del Conocimiento	Definir las actividades de innovación en las que la entidad va a trabajar en la vigencia correspondiente.

15	Gestión del Conocimiento	Fomentar la eficiencia administrativa, racionalizar sus trámites y agilizar su gestión como contribución de la innovación en los procesos de la entidad.
16	Gestión del Conocimiento	Generar métodos de comunicación nuevos o mejorados como contribución de la innovación en los procesos de la entidad.
17	Gestión del Conocimiento	Generar métodos organizacionales nuevos o mejorados como contribución de la innovación en los procesos de la entidad.
18	Gestión del Conocimiento	Identificar las necesidades de investigación relacionadas con la misión de la entidad, con el fin de determinar los proyectos de investigación que se deberán adelantar.
19	Gestión del Conocimiento	Definir en su plan de acción proyectos específicos para gestionar investigaciones en la entidad acorde con su misión.
20	Gestión del Conocimiento	Contar con un grupo, unidad, equipo o personal encargado de gestionar proyectos de investigación que se vayan a adelantar en la entidad.
21	Gestión del Conocimiento	Desarrollar las acciones necesarias para gestionar las actividades y productos de investigación que se adelanten en la entidad.
22	Gestión del Conocimiento	Gestionar alianzas con semilleros, grupos o equipos de investigación internos o externos y establecer las acciones que deberán adelantarse para el efecto.
23	Gestión del Conocimiento	Establecer las acciones necesarias para gestionar los productos de investigación en curso o para incluir proyectos de investigación en la planeación estratégica de la entidad, acordes con su misión.

24	Gestión del Conocimiento	Organizar, clasificar y validar los datos e información para establecer parámetros de calidad para su recolección, que permitan analizar y reorientar la entidad hacia el logro de sus metas propuestas.
25	Gestión del Conocimiento	Organizar, clasificar y validar los datos e información de la entidad para mejorar el acceso a los mismos por parte del talento humano y los grupos de valor.
26	Gestión del Conocimiento	Generar acciones de aprendizaje basadas en problemas o proyectos, dentro de su planeación anual, de acuerdo con las necesidades de conocimiento de la entidad, evaluar los resultados y tomar acciones de mejora.
27	Gestión del Conocimiento	Desarrollar herramientas y/o instrumentos para transferir el conocimiento y mejorar su apropiación al interior de la entidad.
28	Gestión del Conocimiento	Fortalecer el conocimiento del talento humano de la entidad desde su propio capital intelectual.
29	Gestión del Conocimiento	Diseñar y ejecutar actividades en entornos que permitan enseñar-aprender desde varios enfoques.
30	Gestión del Conocimiento	Generar proyectos y metas compartidas de fortalecimiento institucional como acción para colaborar con otras entidades para la producción y generación de datos, información, documentos, investigaciones, desarrollos tecnológicos, entre otros.
31	Gestión del Conocimiento	Colaborar en la gestión de proyectos de investigación o innovación relacionados con su misión institucional, como acción para colaborar con otras entidades.
32	Gestión del Conocimiento	Participar en comunidades de práctica como acción para colaborar con otras entidades para la producción y generación de datos, documentos, información, investigaciones, desarrollos tecnológicos, entre otros.

33	Gestión del Conocimiento	Identificar qué recursos y capacidades dispone la entidad para llevar a cabo ejercicios de innovación, y cuales aún no tiene, pero podría implementar.
34	Gestión del Conocimiento	Propiciar y facilitar diferentes formas de comunicación dentro de la entidad, para que su talento humano cuente con información clara y precisa, y a su vez, pueda expresarse fácil y oportunamente, compartir su conocimiento, proponer soluciones, entre otras.

Fuente: Recomendaciones de desempeño Institucional - Formulario Único de Registro de Avance (2020)

8.5.2. Creación Matriz de Plan de Acción.

Una Vez, con las recomendaciones dadas, se procede a crear a modificar la matriz de la pagina del plan de acción de la herramienta autodiagnóstico de la gestión del conocimiento y la innovación, la mencionada matriz además de contener el componente-categoría y criterio del autodiagnóstico a potenciar, mejorar o mantener, tiene las siguientes columnas.

DISEÑO ALTERNATIVAS DE MEJORA	DESCRIPCIÓN DETALLADA	RECOMENDACIÓN APOYO DEL FURAG		MEJORAS A IMPLEMENTAR (INCLUIR PLAZO DE LA IMPLEMENTACIÓN)	EVALUACIÓN DE LA EFICACIA DE LAS ACCIONES IMPLEMENTADAS	Observaciones
		#	Recomendación FURAG	Responsable	Evidencia o Resultado	

Ilustración N°47 “Matriz de plan de acción

Fuente: Elaboración Propia teniendo en cuenta la herramienta autodiagnóstico.

Aunque, por el tamaño de la Imagen no se logra apreciar adecuadamente la matriz, por lo que la transponemos de manera vertical y explicamos cada uno de los componentes.

Tabla N°22 “Matriz de ruta de plan de acción - Vertical”

Columnas de la Matriz	Descripción de Casilla
DISEÑO ALTERNATIVAS DE MEJORA	Se registra la acción de mejora
DESCRIPCIÓN DETALLADA	Como la acción de mejora puede generar ambigüedades, se describe la actividad

RECOMENDACIÓN APOYO DEL FURAG	#	Número de Recomendación
	Recomendación FURAG	Recomendación del FURAG que va de la mano con la acción descrita
MEJORAS A IMPLEMENTAR (INCLUIR PLAZO DE LA IMPLEMENTACIÓN)	Responsable	Área o áreas responsables de la actividad
	Fecha de Inicio	Fecha de Inicio (1er, 2do, 3er, o 4to trimestre)
	Fecha de Fin	Fecha de finalización (1er, 2do, 3er, o 4to trimestre)
EVALUACIÓN DE LA EFICACIA DE LAS ACCIONES IMPLEMENTADAS	Fecha de Evaluación	Fecha de Evaluación (1er, 2do, Semestre)
	Evidencia o Resultado	Se aclara la evidencia que se generará por la actividad.
Observaciones		Registrar observaciones de ser necesario

Fuente: Elaboración Propia.

Así se pasa a la construcción de la ruta de implementación, teniendo en cuenta cada uno de sus ejes, o también denominados componentes, y su componente de apoyo llamado "Planeación"

Nota: Se clara que los criterios usados para el siguiente plan de acción son los pertenecientes al formato de 37 criterios de la herramienta autodiagnóstico de la gestión del conocimiento y la innovación.

8.5.3. Plan de Acción

Se trae a colación que un plan de acción, es la presentación de ciertas tareas o acciones que por lo general deben hacerse en un determinado tiempo, y así, obtener un objetivo específico,

Apoyado en lo dicho por Suarez (2002) el cual manifiesta que los planes de acción son documentos debidamente estructurados que forman parte de un planeamiento estratégico y que generalmente nace de una investigación de carácter cualitativo.





BICENTENARIO
Constitución de Villa del
Rosario de Cúcuta
1821 - 2021

Norte de Santander, el lugar donde todo comenzó



**Gobernación
de Norte de
Santander**

Secretaría General

Siguiendo lo anterior se presenta en la siguiente imagen la matriz de plan de acción propuesto para la gestión del conocimiento y la Innovación.

COMPONENTES	CATEGORÍAS	#	ACTIVIDADES DE GESTIÓN	PUNTAJE	DISEÑO ALTERNATIVAS DE MEJORA	DESCRIPCIÓN DETALLADA	RECOMENDACIÓN APOYO DEL PUNTO		MEJORA A IMPLEMENTAR (INCLUSIVO PLAZO DE LA IMPLEMENTACIÓN)	EVALUACIÓN DE LA EFICACIA DE LAS ACCIONES IMPLEMENTADAS	Observaciones
							#	Recomendación	Responsable	Evidencia o Resultado	
Planeación	Identificación del conocimiento más relevante de la entidad	1	Identificar, capturar, clasificar y registrar el conocimiento explícito de la entidad en medios físicos y/o digitales.	77.06	Crear y socializar el plan de gestión del conocimiento en los salones de reunión.	Se creará un plan de gestión del conocimiento en los salones de reunión.	24	Organizar, diseñar y validar los datos e información de la entidad.	Unidad de Gestión del Conocimiento y la Innovación	Documentos Actualizados, So...	Para el caso de la Unidad de Gestión del Conocimiento y la Innovación.
		2	Contar con un inventario del conocimiento explícito de la entidad actualizado, de fácil acceso y articulado con la política de gestión documental.	68.8466667	Registrar el conocimiento explícito de la entidad en un inventario de conocimiento explícito, sin embargo se establece la necesidad de crear una matriz de conocimiento explícito y/o implícito.	Se creará un inventario de conocimiento explícito, sin embargo se establece la necesidad de crear una matriz de conocimiento explícito y/o implícito.	12	Identificar la información de la entidad para la creación de un inventario de conocimiento explícito, sin embargo se establece la necesidad de crear una matriz de conocimiento explícito y/o implícito.	Equipo Gestión del Conocimiento y la Innovación		Además, es importante que en la entidad y de manera individual se genere un Mapa de conocimiento de la entidad.
		3	Identificar, clasificar, generar y gestionar el conocimiento implícito de la entidad en los salones de reunión.	75.5466667	La matriz del presente criterio se ve apoyada en la acción del criterio 1.	Se creará una matriz del presente criterio se ve apoyada en la acción del criterio 1.					
		4	Identificar los riesgos relacionados con la falta de capital intelectual de la entidad y tener a cabo acciones para evitar la pérdida de conocimiento.	85.0481111	Identificar el riesgo relacionado con la falta de capital intelectual de la entidad y tener a cabo acciones para evitar la pérdida de conocimiento.	Se creará una matriz del presente criterio se ve apoyada en la acción del criterio 1.	3	Identificar el riesgo relacionado con la falta de capital intelectual de la entidad y tener a cabo acciones para evitar la pérdida de conocimiento.	Equipo de Gestión del Conocimiento	Documento de identificación de riesgos	
		5	Identificar las necesidades de conocimiento asociadas a la formación y capacitación requeridas actualmente por el personal de la entidad, considerando, entre otros, el cumplimiento acciones de mejora.	70.5416667	Actualizar el plan de capacitación anual de la entidad y tener a cabo acciones para evitar la pérdida de conocimiento.	Se creará una matriz del presente criterio se ve apoyada en la acción del criterio 1.	5	Identificar las necesidades de conocimiento asociadas a la formación y capacitación requeridas actualmente por el personal de la entidad, considerando, entre otros, el cumplimiento acciones de mejora.	Equipo de Gestión del Conocimiento	Documento del modelo de evaluación de las capacitaciones	
		6	Contar con una política o grupo que evalúe, implemente, mejore, mantenga y lleve a cabo acciones de mejora en el Plan de Acción del Gobierno del Conocimiento y la Innovación, en el marco del MPTC.	64.78	Crear y conformar el Equipo de Gestión del Conocimiento y la Innovación.	Se creará una matriz del presente criterio se ve apoyada en la acción del criterio 1.	2	Identificar las necesidades de conocimiento asociadas a la formación y capacitación requeridas actualmente por el personal de la entidad, considerando, entre otros, el cumplimiento acciones de mejora.	Equipo de Gestión del Conocimiento y la Innovación	Equipo de Gestión del Conocimiento y la Innovación y si es necesario	
Generación y producción	Ideación	7	Analizar, diseñar, documentar y evaluar modelos de creación e ideación para generar soluciones efectivas y sostenibles en la entidad.	71.3866667	Identificar y realizar una matriz de evaluación de los modelos de creación e ideación.	Se creará una matriz del presente criterio se ve apoyada en la acción del criterio 1.			Equipo de Gestión del Conocimiento y la Innovación	Matriz de Evaluación de los modelos de ideación	
		8	Contar con espacios de ideación e innovación.	66.725	Crear espacios de ideación e innovación por secretarías a través de talleres de ideación.	Se creará una matriz del presente criterio se ve apoyada en la acción del criterio 1.	14	Definir las actividades de ideación e innovación en la entidad y tener a cabo acciones para evitar la pérdida de conocimiento.	Equipo de Gestión del Conocimiento y la Innovación	Documentación de buenas prácticas y lecciones aprendidas	
		9	Analizar los resultados de los procesos de ideación e innovación en la entidad y evaluar los resultados.	60.9073633	Identificar y evaluar la efectividad de los procesos de ideación e innovación en la entidad.	Se creará una matriz del presente criterio se ve apoyada en la acción del criterio 1.			Equipo de Gestión del Conocimiento	Análisis de la solución de mejora del Criterio 8	
	Experimentación	10	Desarrollar pruebas de experimentación, documentar y analizar los resultados.	60.1666667	Desarrollar pruebas de experimentación, documentar y analizar los resultados.	Se creará una matriz del presente criterio se ve apoyada en la acción del criterio 1.			Equipo de Gestión del Conocimiento	Resultados de Experimentación identificados	
		11	Implementar una estrategia de cultura organizacional basada en la innovación en la entidad y evaluar los resultados.	65.92	Realizar una Estrategia de Cultura Organizacional basada en la innovación en la entidad y evaluar los resultados.	Se creará una matriz del presente criterio se ve apoyada en la acción del criterio 1.	16	Implementar una estrategia de cultura organizacional basada en la innovación en la entidad y evaluar los resultados.	Equipo de Gestión del Conocimiento y la Innovación	Documentación de Buenas prácticas y lecciones aprendidas	
	Innovación	12	Identificar, analizar, evaluar y poner en marcha modelos de innovación en la entidad.	60.3333333	Identificar, analizar, evaluar y poner en marcha modelos de innovación en la entidad.	Se creará una matriz del presente criterio se ve apoyada en la acción del criterio 1.	4	Identificar, analizar, evaluar y poner en marcha modelos de innovación en la entidad.	Equipo de Gestión del Conocimiento y la Innovación	Documento de Buenas prácticas y lecciones aprendidas	
		13	Incluir en el Plan Estratégico del Talento Humano el desarrollo de capacidades en innovación y tener a cabo el seguimiento y evaluación de los resultados.	72.3047475	Actualizar el Plan Estratégico del Talento Humano para incluir el desarrollo de capacidades en innovación y tener a cabo el seguimiento y evaluación de los resultados.	Se creará una matriz del presente criterio se ve apoyada en la acción del criterio 1.			Equipo de Gestión del Conocimiento y la Innovación	Plan Estratégico del Talento Humano la adición de los talleres	
		14	Participar en eventos de innovación.	72.1333333	Identificar y participar en eventos de innovación.	Se creará una matriz del presente criterio se ve apoyada en la acción del criterio 1.			Equipo de Gestión del Conocimiento y la Innovación	Documentación de los eventos participados	
	Investigación	15	Identificar las necesidades de investigación en la entidad, considerando acciones y resultados.	68.1933333	Identificar las necesidades de investigación en la entidad, considerando acciones y resultados.	Se creará una matriz del presente criterio se ve apoyada en la acción del criterio 1.	18	Identificar las necesidades de investigación en la entidad, considerando acciones y resultados.	Equipo de Gestión del Conocimiento y la Innovación	Documentación de las Necesidades de Investigación	
		16	Realizar y evaluar acciones de investigación en la entidad, considerando acciones y resultados.	57.06	Realizar y evaluar acciones de investigación en la entidad, considerando acciones y resultados.	Se creará una matriz del presente criterio se ve apoyada en la acción del criterio 1.	6	Realizar y evaluar acciones de investigación en la entidad, considerando acciones y resultados.	Equipo de Gestión del Conocimiento y la Innovación	Documentación de las acciones de investigación	
Herramientas de uso y apropiación	Identificación, apropiación y funcionamiento de los repositorios de conocimiento	17	Identificar y evaluar el estado de funcionamiento de los repositorios de conocimiento en la entidad.	68.3933333	Identificar y evaluar el estado de funcionamiento de los repositorios de conocimiento en la entidad.	Se creará una matriz del presente criterio se ve apoyada en la acción del criterio 1.	9	Identificar y evaluar el estado de funcionamiento de los repositorios de conocimiento en la entidad.	Equipo de Gestión del Conocimiento y la Innovación	Identificación del Estado de funcionamiento de los repositorios de conocimiento	Es importante incluir en el plan de acción de la entidad.
		18	Identificar, clasificar y analizar el conocimiento implícito de la entidad para la creación de un inventario de conocimiento implícito.	68.6533333	Identificar, clasificar y analizar el conocimiento implícito de la entidad para la creación de un inventario de conocimiento implícito.	Se creará una matriz del presente criterio se ve apoyada en la acción del criterio 1.	10	Identificar, clasificar y analizar el conocimiento implícito de la entidad para la creación de un inventario de conocimiento implícito.	Equipo de Gestión del Conocimiento y la Innovación	Documento de Buenas prácticas y lecciones aprendidas	
		19	Analizar el conocimiento implícito de la entidad para la creación de un inventario de conocimiento implícito.	68.6533333	Analizar el conocimiento implícito de la entidad para la creación de un inventario de conocimiento implícito.	Se creará una matriz del presente criterio se ve apoyada en la acción del criterio 1.	11	Analizar el conocimiento implícito de la entidad para la creación de un inventario de conocimiento implícito.	Equipo de Gestión del Conocimiento y la Innovación	Documento de Buenas prácticas y lecciones aprendidas	
		20	Analizar el conocimiento implícito de la entidad para la creación de un inventario de conocimiento implícito.	68.6533333	Analizar el conocimiento implícito de la entidad para la creación de un inventario de conocimiento implícito.	Se creará una matriz del presente criterio se ve apoyada en la acción del criterio 1.	12	Analizar el conocimiento implícito de la entidad para la creación de un inventario de conocimiento implícito.	Equipo de Gestión del Conocimiento y la Innovación	Documento de Buenas prácticas y lecciones aprendidas	
		21	Contar con repositorios de conocimiento prácticos.	67.2	Contar con repositorios de conocimiento prácticos.	Se creará una matriz del presente criterio se ve apoyada en la acción del criterio 1.	7	Contar con repositorios de conocimiento prácticos.	Equipo de Gestión del Conocimiento y la Innovación	Documento de Buenas prácticas y lecciones aprendidas	
		22	Contar con repositorios de lecciones aprendidas.	66.9	Contar con repositorios de lecciones aprendidas.	Se creará una matriz del presente criterio se ve apoyada en la acción del criterio 1.	7	Contar con repositorios de lecciones aprendidas.	Equipo de Gestión del Conocimiento y la Innovación	Documento de Buenas prácticas y lecciones aprendidas	
	Ejecución de análisis y visualización de datos e información	23	Generar los datos de la entidad.	72.38	Generar los datos de la entidad.	Se creará una matriz del presente criterio se ve apoyada en la acción del criterio 1.	30	Generar los datos de la entidad.	Equipo de Gestión del Conocimiento y la Innovación	Plan de Análisis Institucional	
		24	Contar con herramientas de análisis institucional en la entidad para la creación de un inventario de conocimiento implícito.	70.4533333	Contar con herramientas de análisis institucional en la entidad para la creación de un inventario de conocimiento implícito.	Se creará una matriz del presente criterio se ve apoyada en la acción del criterio 1.			Equipo de Gestión del Conocimiento y la Innovación	Identificación de Herramientas de Análisis Institucional	
		25	Contar con herramientas de análisis institucional en la entidad para la creación de un inventario de conocimiento implícito.	70.4533333	Contar con herramientas de análisis institucional en la entidad para la creación de un inventario de conocimiento implícito.	Se creará una matriz del presente criterio se ve apoyada en la acción del criterio 1.			Equipo de Gestión del Conocimiento y la Innovación	Identificación de Herramientas de Análisis Institucional	
		26	Contar con herramientas de análisis institucional en la entidad para la creación de un inventario de conocimiento implícito.	70.4533333	Contar con herramientas de análisis institucional en la entidad para la creación de un inventario de conocimiento implícito.	Se creará una matriz del presente criterio se ve apoyada en la acción del criterio 1.			Equipo de Gestión del Conocimiento y la Innovación	Identificación de Herramientas de Análisis Institucional	
Establecimiento de acciones fundamentales	Ejecución de acciones fundamentales	27	Desarrollar acciones de innovación en la entidad, considerando acciones y resultados.	62.3866667	Desarrollar acciones de innovación en la entidad, considerando acciones y resultados.	Se creará una matriz del presente criterio se ve apoyada en la acción del criterio 1.	15	Desarrollar acciones de innovación en la entidad, considerando acciones y resultados.	Equipo de Gestión del Conocimiento y la Innovación	Capacitaciones de fortalecimiento de análisis institucional	
		28	Desarrollar acciones de innovación en la entidad, considerando acciones y resultados.	62.3866667	Desarrollar acciones de innovación en la entidad, considerando acciones y resultados.	Se creará una matriz del presente criterio se ve apoyada en la acción del criterio 1.	16	Desarrollar acciones de innovación en la entidad, considerando acciones y resultados.	Equipo de Gestión del Conocimiento y la Innovación	Capacitaciones de fortalecimiento de análisis institucional	
		29	Contar con estrategias y planes de comunicación para la creación de un inventario de conocimiento implícito.	80.42	Contar con estrategias y planes de comunicación para la creación de un inventario de conocimiento implícito.	Se creará una matriz del presente criterio se ve apoyada en la acción del criterio 1.	29	Contar con estrategias y planes de comunicación para la creación de un inventario de conocimiento implícito.	Equipo de Gestión del Conocimiento y la Innovación	Documentación de talleres impartidos	
		30	Participar con las buenas prácticas en las acciones de mejora en la entidad.	64.7933333	Participar con las buenas prácticas en las acciones de mejora en la entidad.	Se creará una matriz del presente criterio se ve apoyada en la acción del criterio 1.	25	Participar con las buenas prácticas en las acciones de mejora en la entidad.	Equipo de Gestión del Conocimiento y la Innovación	Concepciones participativas	
		31	Desarrollar acciones de innovación en la entidad, considerando acciones y resultados.	62.3866667	Desarrollar acciones de innovación en la entidad, considerando acciones y resultados.	Se creará una matriz del presente criterio se ve apoyada en la acción del criterio 1.	32	Desarrollar acciones de innovación en la entidad, considerando acciones y resultados.	Equipo de Gestión del Conocimiento y la Innovación	Creación de identificación de Alados estratégicos	
		32	Desarrollar acciones de innovación en la entidad, considerando acciones y resultados.	62.3866667	Desarrollar acciones de innovación en la entidad, considerando acciones y resultados.	Se creará una matriz del presente criterio se ve apoyada en la acción del criterio 1.	33	Desarrollar acciones de innovación en la entidad, considerando acciones y resultados.	Equipo de Gestión del Conocimiento y la Innovación	Capacitaciones de fortalecimiento de análisis institucional	
	Cultura de compartición y difundir	33	Contar con espacios de formación para compartir y difundir el conocimiento en la entidad.	71.6666667	Contar con espacios de formación para compartir y difundir el conocimiento en la entidad.	Se creará una matriz del presente criterio se ve apoyada en la acción del criterio 1.	28	Contar con espacios de formación para compartir y difundir el conocimiento en la entidad.	Equipo de Gestión del Conocimiento y la Innovación	Documentación de Talleres dictados	
		34	Participar en eventos institucionales e interinstitucionales de la entidad para la creación de un inventario de conocimiento implícito.	68.7933333	Participar en eventos institucionales e interinstitucionales de la entidad para la creación de un inventario de conocimiento implícito.	Se creará una matriz del presente criterio se ve apoyada en la acción del criterio 1.	34	Participar en eventos institucionales e interinstitucionales de la entidad para la creación de un inventario de conocimiento implícito.	Equipo de Gestión del Conocimiento y la Innovación	Actividades desarrolladas	
		35	Participar en eventos institucionales e interinstitucionales de la entidad para la creación de un inventario de conocimiento implícito.	68.7933333	Participar en eventos institucionales e interinstitucionales de la entidad para la creación de un inventario de conocimiento implícito.	Se creará una matriz del presente criterio se ve apoyada en la acción del criterio 1.	21	Participar en eventos institucionales e interinstitucionales de la entidad para la creación de un inventario de conocimiento implícito.	Equipo de Gestión del Conocimiento y la Innovación	Documentación de eventos participados	
		36	Participar en eventos institucionales e interinstitucionales de la entidad para la creación de un inventario de conocimiento implícito.	68.7933333	Participar en eventos institucionales e interinstitucionales de la entidad para la creación de un inventario de conocimiento implícito.	Se creará una matriz del presente criterio se ve apoyada en la acción del criterio 1.	8	Participar en eventos institucionales e interinstitucionales de la entidad para la creación de un inventario de conocimiento implícito.	Equipo de Gestión del Conocimiento y la Innovación	Identificación de Alados estratégicos	
Consolidación de la cultura de compartición y difundir	Consolidación de la cultura de compartición y difundir	37	Contar con acciones para fortalecer acciones de innovación, nuevas o mejoradas métodos y tecnologías en la entidad.	71.6666667	Contar con acciones para fortalecer acciones de innovación, nuevas o mejoradas métodos y tecnologías en la entidad.	Se creará una matriz del presente criterio se ve apoyada en la acción del criterio 1.	31	Contar con acciones para fortalecer acciones de innovación, nuevas o mejoradas métodos y tecnologías en la entidad.	Equipo de Gestión del Conocimiento y la Innovación	Identificación de Alianzas en la entidad	
		38	Participar en eventos institucionales e interinstitucionales de la entidad para la creación de un inventario de conocimiento implícito.	79.48	Participar en eventos institucionales e interinstitucionales de la entidad para la creación de un inventario de conocimiento implícito.	Se creará una matriz del presente criterio se ve apoyada en la acción del criterio 1.			Equipo de Gestión del Conocimiento y la Innovación		

Ilustración N°48 “Plan de Acción propuesto.” Fuente: Propia



AVENIDA 5 CALLES 13 Y 14 PALACIO DE LA GOBERNACIÓN
TEL. 5755656 - 5710290 - 5710590 email - gobernacion@nortedesantander.gov.co
www.nortedesantander.gov.co

Por el tamaño de la imagen, es difícil observar las acciones propuestas, por tal razón a continuación se explicaran se mostrarán las acciones por componentes, trayendo a colación los responsables y la evidencia que generaría cada acción en caso de realizarse.

8.5.4. Componente Planeación.

Antes de Iniciar las acciones consideradas para este componente, se aclara que por espacio no se tendrá en cuenta lo relacionado con fechas, además, debido a que se mostró el formato de plan de acción en la ilustración anterior, en la siguiente tabla se mostrarán las actividades, responsables y futuras evidencias o resultados de estas.

COMPONENTES	CATEGORÍAS	#	ACTIVIDADES DE GESTIÓN	PUNTAJE	DISEÑO ALTERNATIVAS DE MEJORA	DESCRIPCIÓN DETALLADA	RECOMENDACIÓN APOYO DEL FURAG		MEJORA A IMPLEMENTAR (INCLUIR PLAZO DE LA IMPLEMENTACIÓN)	EVALUACIÓN DE LA EFICACIA DE LAS ACCIONES IMPLEMENTADAS	Observaciones	
							#	Recomendación FURAG				Responsable
Planeación	Identificación del conocimiento más relevante de la entidad	1	Identificar, capturar, clasificar y organizar el conocimiento explícito de la entidad en medios físicos y/o digitales.	77,06	Creación y socialización del listado maestro de documentos, apoyados en las tablas de retención	Organizar, clasificar y validar los datos e información de la entidad.	24	Organizar, clasificar y validar los datos e información de la entidad.	Lider Gestión Documental con Apoyo del Equipo de Gestión del Conocimiento y la Innovación.	Documentos Actualizados, So	Palabras Clave: Listado maestro de documento	
		2	Contar con un inventario del conocimiento explícito de la entidad actualizado, de fácil acceso y articulado con la política de gestión documental.	68,84666667	Registrar los activos de información, sin embargo se establece la necesidad de crear una matriz de retención de documentos de la entidad.	El inventario se registrará en un inventario de conocimiento explícito, sin embargo, no se tiene un inventario de conocimiento explícito.	12	Registrar los activos de información, sin embargo se establece la necesidad de crear una matriz de retención de documentos de la entidad.	Equipo Gestión del Conocimiento y la Innovación	Matriz Propuesta	Además, es importante que en la entidad y de manera individual se genere un Mapa de conocimiento de cada servidor	
		3	Identificar, clasificar, priorizar y gestionar el conocimiento relevante para el logro de la misión de la entidad.	78,54666667	La mejora del presente criterio se ve apoyada en la acción del criterio 1.							
		4	Identificar los riesgos relacionados con la fuga de capital intelectual de la entidad y llevar a cabo acciones para evitar la pérdida de conocimiento.	55,04861111	Realizar un Análisis e identificar acciones de los riesgos presentes en la fuga de capital intelectual en la entidad.	Gran parte de los servidores públicos de la entidad, reconoce el riesgo de la fuga de capital intelectual, pero no se ha identificado y realizar un método de evaluación de las capacitaciones gestionadas y dictadas por la entidad a sus trabajadores. (Se piensa inicialmente en una matriz de evaluación).	3	Realizar un Análisis e identificar acciones de los riesgos presentes en la fuga de capital intelectual en la entidad.	Equipo de Gestión del Conocimiento y la Innovación	Análisis de matriz de riesgo por	La evidencia será el análisis de	
		5	Identificar las necesidades de conocimiento asociadas a la formación y capacitación requeridas anualmente por el personal de la entidad, posteriormente, evaluar e implementar acciones de mejora.	70,54166667	Actualmente existe un plan de capacitación anual el cual necesita ser reforzado en la metodología de evaluación del mismo, además, se recomienda incluir el personal contratado en las capacitaciones de la entidad.	Recopilar información sobre el conocimiento que requieren sus dependencias para identificar las necesidades de capacitación.	5	Recopilar información sobre el conocimiento que requieren sus dependencias para identificar las necesidades de capacitación.	Área Talento Humano con el Apoyo del Equipo de Gestión del Conocimiento y la Innovación	Documento del modelo de evaluación de las capacitaciones		
		6	Contar con una persona o grupo que evalúe, implemente, haga seguimiento y lleve a cabo acciones de mejora al Plan de Acción de Gestión del Conocimiento y la Innovación, en el marco del MPG.	64,78	Crear y conformar el Equipo de Gestión del Conocimiento y la Innovación	Crear el Equipo de Gestión del Conocimiento, dicho personal debe estar tanto personalmente dedicado a la dimensión 6 del MPG (gestión del Conocimiento y la Innovación) además, el personal	2	Crear el Equipo de Gestión del Conocimiento, dicho personal debe estar tanto personalmente dedicado a la dimensión 6 del MPG (gestión del Conocimiento y la Innovación) además, el personal	Área Talento Humano	Equipo de Gestión del Conocimiento y la Innovación y si es po		

Ilustración N°49 Componente Planeación

Fuente: Elaboración Propia.

Tabla N° 23 "Acciones Componente

Acción Propuesta.	Responsable	Evidencia o Resultado.
Creación y socialización del listado maestro de documentos, apoyados en las tablas de retención documental, lo cual generaría un normograma necesario	Gestión Documental con Apoyo del Equipo de gestión del Conocimiento y la Innovación	Documentos Actualizados, Socializaciones de los documentos mencionados

Actualmente existe un inventario de registro de activos de información, sin embargo, se establece la necesidad de crear una matriz de registro de documentos de la página web de la entidad. Así mismo dicha matriz debe ser alimentada de manera online y con un back up periódico	Equipo Gestión del Conocimiento y la Innovación, Con aprobación de la oficina de calidad	
Realizar un Análisis e identificar acciones de los riesgos presentes en la fuga del capital intelectual en la entidad	Equipo de Gestión del Conocimiento y la Innovación	Análisis de matriz de riesgo junto con su plan de control de riesgos
Actualmente existe un plan de capacitación anual el cual necesita ser reforzado en la metodología de evaluación de este, además, se recomienda incluir el personal contratista en las jornadas de capacitación.	Área Talento Humano con el Apoyo del Equipo de Gestión del Conocimiento y la Innovación	Documento del modelo de evaluación de las capacitaciones
Crear y conformar el Equipo de Gestión del Conocimiento y la Innovación	Area Talento Humano	Equipo de Gestión del Conocimiento y la Innovación y si es posible, con resolución de respaldo

Fuente: Elaboración Propia





8.5.5. Componente Generación Y Producción

Como lo menciona la guía de implementación de la gestión del conocimiento y la innovación (2020), el principal objetivo del componente generación y producción es la mitigar la fuga del conocimiento, ya sea por falta de capacitación, documentación u otra variable, por eso las siguientes acciones van encaminadas a dicho objetivo.

Generación y producción	Ideación	7	Emplear, divulgar, documentar y evaluar métodos de creación e ideación para generar soluciones efectivas a problemas cotidianos de la entidad	71.28666667	Identificar y realizar una matriz de evaluación de los métodos de creación e ideación	Identificar y realizar una matriz de evaluación de los métodos de creación e ideación			Equipo Gestión del Conocimiento y la Innovación	Matriz de Evaluación de los métodos de Ideación
		8	Contar con espacios de ideación e innovación	66,725	Crear espacios de Ideación e Innovación por secretarías a través de talleres de innovación	Crear Espacios de Innovación, a partir de talleres de innovación donde se identifiquen materias de aprender y desaprender de los secretarías, además, de obtener políticas, además, de obtener	14	Definir las actividades de innovación en las que la entidad va a trabajar en la vigencia correspondiente	Equipo Gestión de la Innovación con apoyo de cada secretaría	Documentación de buenas prácticas y lecciones y aprendizadas de la
		9	Evaluar los resultados de los procesos de ideación adelantados en la entidad y analiza los resultados.	62.92753823	Identificar y Evaluar la efectividad de los talleres de Innovación del criterio 8	A partir de una matriz de evaluación se debe identificar si los procesos de ideación adelantados en la entidad son funcionales			Equipo Gestión del Conocimiento y la Innovación	Análisis de la solución de mejoras en conjunto con el criterio 8
	Experimentación	10	Desarrollar pruebas de experimentación, documentar y analizar los resultados	60.16666667	Desarrollar pruebas de experimentación documentar y analizar los resultados	Aunque realizar pruebas de experimentación dentro de la entidad, dicho proceso se ve analizado en el			Equipo Gestión del Conocimiento y la Innovación	Resultados de Experimentación va de la mano con el criterio 8
		11	Implementar una estrategia de cultura organizacional orientada a la innovación en la entidad y analizar sus resultados.	68,92	Realizar una Estrategia de cultura Organizacional donde se encamine a identificar productos y procesos de innovación	Para la generación de una cultura se debe generar un compromiso desde la parte directiva	16	comunicación internos mejorados como contribución de la innovación en los	Equipo de Gestión del Conocimiento con Apoyo del Área de Talento Humano	Documentación de Buenas prácticas y lecciones aprendidas
	Innovación	12	Identificar, analizar, evaluar y poner en marcha métodos para aplicar procesos de innovación en la entidad.	60.23333333	Identificar, analizar, evaluar y poner en marcha métodos para aplicar procesos de innovación en la entidad.	Con los procesos identificados en la acción de mejora del criterio 11 se debe identificar, el realizar y evaluar dichos procesos de evaluación	4	Llevar a cabo el análisis de datos e información de los procesos de la entidad para identificar las	Equipo de Gestión del Conocimiento con Apoyo del Área de Talento Humano	Documento de buenas prácticas y lecciones aprendidas de los me
		13	Incluir en el Plan Estratégico del Talento Humano el fortalecimiento de capacidades en innovación y llevar a cabo el seguimiento y evaluación de los resultados.	72.30434783	Actualmente Existe un plan anual de capacitaciones, el cual requiere un mayor fortalecimiento de capacidades de innovación	Actualmente Existe un plan anual de capacitaciones, el cual requiere un mayor fortalecimiento de capacidades de innovación			Área Talento Humano con apoyo Equipo Gestión del Conocimiento y la Innovación	Plan Estratégico de Talento Humano la alfadura del fortalecimiento
		14	Participar en eventos de innovación.	72.13333333	Identificación trimestral de las actividades de Innovación de los Aliajes estratégicos	Identificar y participar en los eventos de innovación que se desarrollan tanto a nivel municipal, regional, nacional y a escala internacional			Sec Planeación con apoyo del Equipo de Gestión de la Innovación	Documentación en los eventos de Se debe generar una alianzas de
	Investigación	15	Identificar las necesidades de investigación en la entidad, implementar acciones y evaluarlas.	66.19333333	Realizar talleres y actividades de identificación de Necesidades de Investigación de las Secretarías, además, hacer adaptación del formato	Realizar talleres y actividades de identificación de Necesidades de Investigación de las Secretarías, además, hacer adaptación del formato	18	de la entidad, con el fin de	Equipo de Gestión del Conocimiento y la Innovación con Apoyo de cada secretaría	Socialización del Formato de Necesidades de Investigación
		16	Participar en eventos académicos nacionales e internacionales generados por la entidad como acciones e eventos.	67,06	Reconocer los procesos de Investigación de la Entidad para fomentar la asistencia y la exposición	Con la identificación de los procesos de Investigación, identificar los posibles actividades donde puedan ser	6	apoyos de valor para identificar	Equipo de Gestión del Conocimiento y la Innovación con Apoyo del Área de	Documentación de buenas prácticas La acción se ve asociada con la a

Ilustración N°50 “Matriz plan de acción componente generación y producción”

Fuente: Elaboración Propia.

Tabla N°24 “Acciones para el componente generación y producción”

Acción Propuesta.	Responsable	Evidencia o Resultado.
Identificar y realizar una matriz de evaluación de los métodos de creación e ideación	Equipo Gestión del Conocimiento y la Innovación	Matriz de Evaluación de los métodos de Ideación
Crear espacios de Ideación e Innovación por secretarías a través de talleres de Innovación	Equipo Gestión de la Innovación con apoyo de cada secretaría	Documentación de buenas prácticas y lecciones y aprendizadas de los espacios de Innovación
Identificar y Evaluar la efectividad de los talleres de Innovación del criterio anterior	Equipo Gestión de la Innovación	Análisis y mejora del Criterio anterior



Desarrollar pruebas de experimentación, documentar y analizar los resultados	Equipo Gestión del Conocimiento y la Innovación	Resultados de Experimentación identificadas
Realizar una Estrategia de cultura Organizacional donde se encamine a identificar productos y procesos de Innovación	Equipo de Gestión del Conocimiento con Apoyo del Área de Talento Humano	Documentación de Buenas prácticas y lecciones aprendidas
Identificar, analizar, evaluar y poner en marcha métodos para aplicar procesos de innovación en la entidad.	Equipo de Gestión de Innovación con Apoyo del Área de Talento Humano	Documento de buenas prácticas y lecciones aprendidas de los métodos usados
Actualmente Existe un plan anual de capacitaciones, el cual requiere un mayor fortalecimiento de capacidades de Innovación	Área Talento Humano con apoyo Equipo Gestión del Conocimiento y la Innovación	Plan Estratégico de Talento Humano la añadidura del fortalecimiento de capacidades de Innovación
Identificación trimestral de las actividades de Innovación de los Aliados estratégicos	Secretaría Planeación con apoyo del Equipo de Gestión de la Innovación	Documentación en los eventos participados
Realizar talleres y actividades de Identificación de Necesidades de Investigación de las Secretarías, además, hacer adaptación del formato de "Identificación de Necesidades" ofrecido por Función Pública	Equipo de Gestión del Conocimiento y la Innovación con Apoyo de cada secretaría	Socialización del Formato de Necesidades de Investigación

Reconocer los procesos de Investigación de la Entidad para fomentar la asistencia y la exposición de dichas investigaciones en eventos académicos, además, dichos eventos deben ser documentados e inventariados	Equipo de Gestión del Conocimiento y la Innovación con Apoyo del Área de cada secretaría	Documentación de buenas prácticas de los eventos participados
--	--	---

Fuente: Elaboración Propia

8.5.6. Componente Herramientas de Uso y Apropriación

Según lo mencionado en la guía de implementación de la gestión del conocimiento y la innovación el principal objetivo de este componente es facilitar la implementación de los demás componentes, por medio de la organización de datos, de la información y del mismo conocimiento de los sistemas usados.

Por ende, se han propuesto las siguientes acciones para fortalecer el componente.

Herramientas de uso y apropiación	Identificación, apropiación y funcionamiento de los repositorios de conocimiento.	17	Identificar y evaluar el estado de funcionamiento de las herramientas de uso y apropiación del conocimiento.	66,39333333	Identificar una matriz de evaluación del estado de funcionamiento de las herramientas de uso y apropiación	9	Herramientas de uso y apropiación	Control interno apoyado con el Equipo de Gestión del Conocimiento	Identificación del Estado de los
		18	Identificar, clasificar y actualizar el conocimiento tácito de la entidad para la planeación del conocimiento requerido por la entidad.	68,65333333	Identificar y clasificar el conocimiento tácito de la entidad	10	Identificar, clasificar y actualizar el conocimiento tácito de la entidad	Equipo de Gestión del Conocimiento, junto con la cooperación de todas las secretarías	Inventario de Conocimiento Tácito
		19	Priorizar las necesidades de tecnología para la gestión del conocimiento y la innovación en la entidad, contar con acciones a corto, mediano y largo plazo para su adecuada gestión y evaluarlas periódicamente.	68,96527778	Realizar una identificación de las Necesidades de Tecnología y realizar un cronograma con las acciones a corto, mediano y largo plazo con la tecnología existente	11	Priorizar la necesidad de contar con herramientas para una adecuada gestión del conocimiento y la innovación	Cada Secretaría	Identificación de Necesidades de Tecnología para la Gestión del Conocimiento
		20	Contar con repositorios de conocimiento de fácil acceso y actualizados al nivel de la entidad	67,2	Crear repositorios de conocimiento de fácil acceso y actualizados al nivel de la entidad	13	Identificar y actualizar el conocimiento existente en la entidad	Ses. TIC	Contar con Repositorios de Información
		21	Contar con repositorios de buenas prácticas	67,2	Crear repositorios de buenas prácticas y adoptar (si es necesario adaptar) el formato de buenas prácticas	7	Identificar y sistematizar sus buenas prácticas y lecciones aprendidas	Equipo de Gestión Documental con el apoyo de gestión del Conocimiento	Desarrollo de registro de buenas prácticas
		22	Contar con repositorios de lecciones aprendidas	66,8	Crear el repositorio de Lecciones Aprendidas y Adoptar (si es necesario adaptar) el formato de lecciones aprendidas dada por función pública	7	Identificar y sistematizar sus buenas prácticas y lecciones aprendidas para conservar su memoria institucional	Equipo de Gestión Documental con el apoyo de gestión del Conocimiento	Desarrollo de registro de Lecciones aprendidas

Ilustración N°51 “Matriz plan de acción Herramientas de Uso y apropiación”

Fuente: Elaboración Propia.

A continuación, las acciones descritas, con su respectivo responsable y evidencia o resultado que generaría.

Tabla N°25 “Acciones para el componente generación y producción”



Acción Propuesta.	Responsable	Evidencia o Resultado.
Identificar una matriz de evaluación del estado de funcionamiento de las herramientas de uso y apropiación	Oficina de Calidad con el Equipo de Gestión del Conocimiento Para herramienta digitales el responsable es secretaría de las TIC	Matriz de Identificación del Estado de funcionamiento de las herramientas de uso y apropiación
Identificar y clasificar el conocimiento tácito de la entidad	Equipo de Gestión del Conocimiento, junto con la cooperación de todas las secretarías	Inventario de Conocimiento Tácito.
Realizar una Identificación de las Necesidades de Tecnología y realizar un cronograma con las acciones a corto, mediano y largo plazo con la tecnología existente	Cada Secretaría con el apoyo del Equipo Gestión del conocimiento y la Innovación	Identificación de Necesidades de Tecnología para la Gestión del Conocimiento
Adquisición del Oficce 365 o Google Drive, para acceder a repositorios one drive, en su defecto de ser poco posible la acción mencionada, identificar alternativas	Gobernación Norte de Santander	Repositorios de Información
Crear Repositorios de Buenas Prácticas y adoptar (si es necesario adaptar) el formato de buenas prácticas dado por función pública	Equipo de Gestión Documental con el apoyo de gestión del Conocimiento	Repositorio y formato de registro de buenas prácticas

Crear el repositorio de Lecciones Aprendidas y Adoptar (y si es necesario adaptar) el formato de lecciones aprendidas dada por función pública	Equipo de Gestión Documental con el apoyo de gestión del Conocimiento	Repositorio y formato de registro de Lecciones aprendidas
---	--	--

Fuente: Elaboración Propia.

8.5.7. Componente Analítica Institucional.

En este componente la guía para la implementación de la gestión del conocimiento y la innovación (2020) menciona que el presente componente plantea como tal, el seguimiento y evaluación de las gestiones que realiza la entidad, mediante la visualización y análisis de datos para derivar el conocimiento y así, tomar decisiones basados en evidencia.

Analítica Institucional	Ejecución de análisis y visualización de datos e información	23	Gestionar los datos de la entidad.	72,38	Crear e identificar un plan de analítica de datos de la entidad	Generar una Guía con el plan de analítica de la entidad para una mejor análisis de datos del personal	30	Generar proyectos y metas comparadas de fortalecimiento institucional como acción para colaborar con otras entidades	Sec Planeación con apoyo del Equipo de Gestión del Conocimiento	Plan de Analítica Institucional
		24	Contar con herramientas de analítica institucional para el tratamiento de datos conocidos y son usados por el talento humano de la entidad.	70,45333333	Identificar, socializar las herramientas de analítica institucional presentes en la entidad, además fortalecer al personal en el uso de dichas herramientas.	Identificar las herramientas de analítica institucional presente en la entidad para posteriormente realizar una socialización de las mismas			Sec Planeación con apoyo del Equipo de Gestión del Conocimiento	Identificación de Herramientas de Analítica Institucional junto c
		25	Contar con parámetros y procedimientos para la recolección de datos de calidad que permitan llevar a cabo su análisis para la toma de decisiones basadas en evidencia.	76,64666667						
		26	Desarrollar y fortalecer las habilidades y competencias del talento humano en materia de analítica institucional.	62,38666667	Fortalecer habilidades y competencias del talento humano, en el uso de analítica institucional.		15	Fomentar la eficiencia administrativa, racionalizar sus	Area Talento Humano con el equipo de gestión del conocimiento	Capacitaciones de fortalecimiento de analítica institucional
		27	Desarrollar análisis descriptivos, predictivos y prospectivos de los resultados de su gestión para determinar el grado avance de las políticas a cargo de la entidad y toma acciones de mejora.	82,08	Fomentar la socialización de los análisis descriptivos, prospectivos y predictivos.	Aunque actualmente se registran un análisis, principalmente descriptivos, generalmente no son socializados, donde una manera de socializar de manera efectiva u	27	Desarrollar herramientas y/o instrumentos para transferir el conocimiento y mejorar	Cada secretaría con el apoyo de gestión del conocimiento	Socializaciones realizadas

Ilustración N°52 “Matriz plan de acción Analítica Institucional”

Fuente: Elaboración Propia.

A continuación, se presentan las acciones propuestas para este componente.

Tabla N°26 “Acciones para el componente Analítica Institucional”

Acción Propuesta.	Responsable	Evidencia o Resultado.
Crear e Identificar un plan de analítica de datos de la entidad	Secretaría Planeación con apoyo del Equipo de Gestión del Conocimiento	Plan de Analítica Institucional

Identificar, socializar las herramientas de analítica Institucional presentes en la entidad, además fortalecer al personal en el uso de dichas herramientas	Secretaría de Planeación con apoyo del Equipo de Gestión del Conocimiento	Identificación de Herramientas de Analítica Institucional junto con las socializaciones de las mismas.
Fortalecer habilidades y competencias del talento humano, en el uso de analítica institucional	Área Talento Humano con el equipo de gestión del conocimiento	Actividades de fortalecimiento de analítica institucional
Fomentar la socialización de los análisis descriptivos, prospectivos y predictivos. En cada secretaría y entre secretarías	Cada secretaría con el apoyo de gestión del conocimiento	Socializaciones realizadas

Fuente: Elaboración Propia.

8.5.8. Componente Cultura de Compartir y Difundir.

La gestión del conocimiento y la Innovación tiene como base el difundir el conocimiento que producen las entidades ya que, esto facilita a mitigar la fuga del conocimiento y evita la realización de reprocesos, como lo menciona en la guía de implementación de la gestión del conocimiento y la Innovación (2020).

La cual señala que, las experiencias compartidas fortalecen el conocimiento el conocimiento mediante la memoria institucional y la retroalimentación generando así, procesos de aprendizaje y fomentando la Innovación Pública.

En aras de lo anterior se proponen las siguientes acciones a realizar en la entidad.





BICENTENARIO
Constitución de Villa del
Rosario de Cúcuta
1821 - 2021

Norte de Santander, el lugar donde todo comenzó



**Gobernación
de Norte de
Santander**

Secretaría General

Cultura de compartir y difundir	Establecimiento de acciones fundamentales	28	Contar con documentación de la memoria institucional de fácil acceso, así mismo, llevar a cabo la divulgación de dicha información a sus grupos de valor a través de medios físicos y digitales.	66.80666667	Crear repositorio para la memoria Institucional, e incentivar el formato de acciones significativas (memoria Institucional)		26	Generar acciones de aprendizaje basadas en problemas o proyectos, dentro de su planeación	Equipo de gestión documental apoyado con el equipo de gestión del conocimiento	Mejora en el registro de una memoria Institucional
		29	Contar con estrategias y planes de comunicación para compartir y difundir el conocimiento que produce la entidad tanto al interior como al exterior de esta, a través de herramientas físicas y digitales.	80,42	Crear talleres donde se compartan las experiencias entre funcionarios	La creación de dichos talleres busca que cada funcionario transmita su conocimiento, ya sea de manera horizontal (a compañeros de igual nivel) u manera de manera vertical (compañeros de nivel superior e inferior)	29	Diseñar y ejecutar actividades en entornos que permitan enseñar, aprender desde varios enfoques.	Equipo de Gestión del Conocimiento	Documentación de talleres impartidos
		30	Participar con las buenas prácticas en sus proyectos de gestión en convocatorias o premios nacionales e internacionales.	64,79333333	Desarrollar apropiación del formato de buenas prácticas y lecciones aprendidas, así mismo identificar los espacios o convocatorias en los cuales es posible participar	Desarrollar apropiación del formato de buenas prácticas y lecciones aprendidas, así mismo identificar los espacios o convocatorias en los cuales es posible participar	25	Organizar, clasificar y validar los datos e información de la entidad para mejorar el acceso a los mismos por parte del Participar en	Equipo de gestión del conocimiento apoyado con el equipo de gestión de calidad	Convocatorias participadas
		31	Desarrollar proyectos de aprendizaje en equipo (PAE) dentro de su planeación anual de acuerdo con las necesidades de conocimiento de la entidad. Evaluar los resultados para llevar a cabo acciones de mejora.	65,35777778	Identificar las alianzas presentes en la entidad, además, identificar futuras intervenciones del mismo.		32	Comunidades de práctica como acción para colaborar con otras entidades para la	Cada secretaría con el apoyo de gestión del conocimiento	Creación de Identificación de Aliados estratégicos
		32	Generar espacios formales e informales de coacción que son reconocidos por el talento humano y los grupos de valor	71,14666667	Crear talleres donde se compartan las experiencias entre funcionarios		28	Fortalecer el conocimiento del talento humano de la entidad desde su propio capital intelectual.	Cada secretaría con el apoyo de gestión del conocimiento	Documentación de Talleres dictados
	Consolidación de la cultura de compartir y difundir	33	Contar con espacios formales para compartir y retroalimentar su conocimiento en la programación de la entidad, evaluar su efectividad y llevar a cabo acciones de mejora.	70,89333333	Crear actividades donde se compartan las experiencias entre funcionarios de las mismas oficinas u con tras dependencias		34	Preparar y realizar diferentes formas de comunicación dentro de la entidad, para que su talento humano cuente con información clara y precisa, a su vez, pueda	Cada secretaría con el apoyo de gestión del conocimiento	Actividades desarrolladas
		34	Participar en espacios nacionales e internacionales de gestión del conocimiento, documentarios y compartir la experiencia al interior de la entidad.	66,79333333	Fomentar la relación con otras entidades para participar en eventos de gestión del conocimiento	Participar en la participación de en las entidades para participar en eventos de gestión del conocimiento y documentarlas con los formatos de lecciones aprendidas y buenas	21	Desarrollar las acciones necesarias para gestionar las actividades y productos de investigación que se adelanten en la entidad.		Documentación de eventos participados
		35	Participar activamente en redes de conocimiento, comunidades de práctica o equipos transversales para intercambiar experiencias, fomentar el aprendizaje y la innovación pública, además de plantear soluciones a problemas de la administración pública.	75,53333333	Identificar el formato de Aliados estratégicos	Aparte de la participación de en las redes de conocimiento es importante la identificación de los aliados en dichas redes, proceso, el cual se puede desarrollar mediante la adopción, creación u adaptación de un formato de aliados estratégicos	8	Generar productos y servicios teniendo en cuenta el aprendizaje organizacional (contribuir sobre lo construido) para conservar la memoria institucional.	Cada secretaría con el apoyo de gestión del conocimiento	Identificación de Aliados estratégicos
		36	Contar con alianzas para fomentar soluciones innovadoras, nuevos o mejorados métodos y tecnologías para la entidad.	71,86666667	Identificar las alianzas presentes en la entidad, además, identificar futuras intervenciones del mismo.		31	Cooperar en la gestión de proyectos de investigación o innovación relacionados con su misión	Cada secretaría con el apoyo de gestión del conocimiento	Identificación de Alianzas en la entidad
		37	Mantener cooperación con otras entidades, organismos o instituciones que potencien el conocimiento de la entidad y facilitar su intercambio.	79,48						

Ilustración N°53 “Matriz plan de acción Analítica Institucional”

Fuente: Elaboración Propia.

Tabla N°27 “Acciones para el componente Cultura de Compartir y Difundir

Acción Propuesta.	Responsable	Evidencia o Resultado.
Crear repositorio para la memoria Institucional, e incentivar del formato de acciones significativas (memoria Institucional)	equipo de gestión documental apoyado con el equipo de gestión del conocimiento	Repositorio y formato para el registro de una memoria Institucional
Crear talleres donde se compartan las experiencias entre funcionarios	Equipo de Gestión del Conocimiento y la Innovación	Documentación de talleres impartidos
Desarrollar apropiación del formato de buenas prácticas y lecciones aprendidas, así mismo identificar los	Equipo de gestión del conocimiento apoyado con el equipo de gestión de calidad	Formatos de Buenas prácticas de las Convocatorias participadas



AVENIDA 5 CALLES 13 Y 14 PALACIO DE LA GOBERNACIÓN

TEL. 5755656 - 5710290 - 5710590 email - gobernacion@nortedesantander.gov.co

www.nortedesantander.gov.co

espacios o convocatorias en los cuales es posible participar		
Identificar las alianzas presentes en la entidad, además, identificar futuras intervenciones del mismo.	Cada secretaría con el apoyo de gestión del conocimiento	Identificación de Aliados estratégicos
Crear talleres donde se compartan las experiencias entre funcionarios	Cada secretaría con el apoyo de gestión del conocimiento y la Innovación	Talleres dictados
Crear actividades donde se compartan las experiencias entre funcionarios de las mismas oficinas o con otras dependencias	Cada secretaría con el apoyo de gestión del conocimiento y la Innovación	Actividades desarrolladas
Fomentar la relación con otras entidades para participar en eventos de gestión del conocimiento	Equipo de Gestión del Conocimiento y la Innovación	Documentación de eventos participados
Identificar Aliados estratégicos de los proyectos de aprendizaje	Cada secretaría con el apoyo de gestión del conocimiento	Identificación de Aliados estratégicos
Identificar las alianzas presentes en la entidad, además, identificar futuras intervenciones del mismo.	Cada secretaría con el apoyo de gestión del conocimiento	Identificación de Alianzas en la entidad

Fuente: Elaboración Propia.



8.5.9. Beneficios de la Implementación.

La realización de todas las actividades anteriormente descritas generará un respectivo beneficio en diversos temas como se describe a continuación,

Tabla N°28 “Acciones para el componente Cultura de Compartir y Difundir

Tema	Costo	Beneficio.
Calidad	Gastos inherentes al equipo de gestión del conocimiento y la Innovación e insumos necesarios para la realización del proyecto descrito.	La Gestión del Conocimiento y la Innovación es una dimensión del Modelo Integrado de Planeación (MIPG), donde dicho modelo rige a las entidades públicas en el orden nacional y territorial, por ende, al realizar actividades en caminadas en este modelo la gobernación de Norte de Santander mejora en estándares de calidad y en sus índices de desempeño de gestión.
Innovación	Gastos inherentes al equipo de gestión del conocimiento y la Innovación e insumos necesarios para la realización del proyecto descrito.	Una de las variables principales de la Gestión del Conocimiento y la Innovación es la Innovación, por lo que la realización de actividades en torno a dicha dimensión proporciona una mejora evidente en el desarrollo de capacidades de Innovación, lo cual es de gran importancia a la entidad ya que, genera la denominada Innovación Pública.
Oportunidades de Mejora	Gastos inherentes al equipo de gestión del	Gracias a la Identificación de la situación del estado actual de la política de gestión

	conocimiento y la Innovación e insumos necesarios para la realización del proyecto descrito.	del Conocimiento y la Innovación. Fue posible para la entidad identificar con la ayuda de lo descrito se identifican, las posibles situaciones u oportunidades de mejora presentes en la entidad en la dimensión 6 del Modelo Integrado de Gestión.
Mejora en la Transferencia del Conocimiento	Gastos inherentes al equipo de gestión del conocimiento y la Innovación e insumos necesarios para la realización del proyecto descrito.	Una de las situaciones presentes en la mayoría de las entidades es la Fuga del conocimiento principalmente debido a la no transferencia del conocimiento. Por lo que, con la ayuda del trabajo realizado por el practicante se logró mejorar identificar acciones para la mejora de la transferencia del conocimiento entre servidores públicos.
Fortalecimiento de Capacidades Institucionales.	Gastos inherentes al equipo de gestión del conocimiento y la Innovación e insumos necesarios para la realización del proyecto descrito.	El presente beneficio va de la mano con el anterior beneficio descrito, ya que, con el trabajo realizado en el presente proyecto, Se logró que los servidores públicos de la entidad se apropiaran de la dimensión 6 del modelo integrado de planeación y gestión (MIPG) y a su vez, crear conciencia entre los servidores de la importancia de estos para la ejecución de la dimensión mencionada.

Fuente: Elaboración Propia

9. Conclusiones

Cada Fase de descrita en el proyecto tuvo su respectiva evaluación tanto de impacto como de satisfacción donde se identificaron opiniones y solicitudes de los funcionarios de la Gobernación de Norte de Santander y con ello se llegan a las siguientes conclusiones.

Algo que es positivo para el equipo de Gestión de Conocimiento y la Innovación, fue que la mayoría de los comentarios son positivos, lo cual demuestra una aceptación y asimilación de lo impartido. Sin embargo, Los funcionarios de la Gobernación de Norte de Santander solicitan un mayor número de capacitaciones en temas relacionados con la gestión del Conocimiento

Por otra parte, se evidencia que la gran mayoría de los funcionarios que respondieron la encuesta de Impacto, manifiestan un interés en seguir aprendiendo sobre la Gestión del Conocimiento y la Innovación, evidenciando un resultado positivo ya que, se infiere que los asistentes de la socialización de la gestión del conocimiento y la innovación. en su mayoría les agrado lo impartido.

En adición, la fase autodiagnóstico requirió tiempo y dedicación para la consecución ya que, las reuniones promedio por secretaría para el diligenciamiento de la herramienta fue de 6 a 9 horas, haciendo necesario que, para dicho fin programar entre 2 o 3 encuentros por secretaría, sin embargo, los funcionarios mostraron buena disposición para el desarrollo de la actividad.

Continuando con la fase autodiagnóstico obtuvo un porcentaje de 69 puntos sobre 100, lo cual sitúa a la entidad en un nivel 4 en la gestión del conocimiento y la Innovación, no obstante, se debe seguir trabajando en la mejora continua ya que, sigue siendo un puntaje bajo en comparación con lo ideal que es un puntaje sobre 81 puntos sobre 100.

El plan de acción para implementación de la gestión del conocimiento y la Innovación fue realizado teniendo en cuenta las recomendaciones del departamento administrativo de función pública a través del FURAG, donde se describen ciertas acciones para promover,



potenciar y apropiar la gestión del conocimiento y la innovación en la Gobernación de Norte de Santander.

También se realizó el inventario de conocimiento tácito a través de herramientas tecnológicas como lo fue Google Formularios y luego adaptar las respuestas al formato suministrado por función pública

En cuanto al inventario de conocimiento explícito, se percató que era un trabajo que se venía realizando transversalmente con otro grupo de la entidad por lo que, el equipo se puso en contacto con el equipo encargo de lo anteriormente mencionado y así en trabajo en equipo se adaptó el inventario de activos de información en el formato de inventario de conocimiento explícito

Para concluir, se considera que el practicante cumplió con las expectativas esperadas y se desarrolló de manera óptima el proyecto.



10. Anexos

10.1. Imagnes Sensibilización

¿COMO FORTALEZCO LA CAPACIDAD Y DESEMPEÑO INSTITUCIONAL A TRAVÉS DE LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO?

- Consolidar prácticas de investigación, espacios de ideación y procesos de innovación que permitan consolidar nuevos enfoques o habilidades en la entidad.
- Crear y usar herramientas que permitan la gestión de los datos y la información de manera articulada.
- Fortalecer la capacidad de la entidad de reconocer y utilizar sus datos e información para el análisis y la toma de decisiones.
- Compartir el conocimiento adquirido o desarrollado en la entidad a través de la generación de redes interinstitucionales o interdependencias; fomentar procesos formales e informales de enseñanza y aprendizaje; garantizar la comunicación efectiva con los grupos de interés y los mismos servidores; fortalecer la memoria institucional a través de herramientas de captura, preservación y difusión del conocimiento.

BENEFICIOS DE LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO

- Aprendizaje adaptativo, mejorando enseñanza
- Procesos de ideas, experimentación e innovación
- Acceso efectivo a información de la entidad
- Cultura de medición y análisis
- Dinamiza los procesos de aprendizaje
- Cultura de la difusión y comunicación
- Desarrollo de memoria institucional
- Entidades a la vanguardia

EJES DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO

- GENERACIÓN Y PRODUCCIÓN DEL CONOCIMIENTO**
Establecimiento de nuevas ideas, experimentación, gestión de la innovación y fomento a la investigación.
- HERRAMIENTAS DE USO Y APROPIACIÓN**
Identificar y gestionar aquellas herramientas y procesos que permitan obtener, organizar, sistematizar, guardar y compartir fácilmente los datos e información de la entidad.
- CULTURA DE COMPARTIR Y DIFUNDIR**
Busca la consolidación de redes de conocimiento y la construcción o fortalecimiento de metodologías de enseñanza-aprendizaje.
- ANALÍTICA INSTITUCIONAL**
se clasifica en Analítica de datos Operativos, Analítica de datos Misionales y Analítica de datos Externos.

¿QUE ES EL CONOCIMIENTO?

Es la suma de datos transformados en información que son generados por las personas de una organización y que a través del aprendizaje se encuentra listos para la solución de problemas (Función Pública 2020).

Tipos de Conocimiento

- TÁCITO**
Originado por personas ya sea, por formación académica, experiencia o de manera empírica.
- EXPLÍCITO**
Conocimiento formal, sistemático, fácil de almacenar y difundir.

DIFICULTADES EN LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y SU ANTÍDOTO

PATOLOGÍAS	ANTÍDOTO
Ausencia o debilidad de estrategias de analítica institucional	- Datos confiables - Cultura organizacional - Bases de datos compartidas
Ausencia o debilidad de espacios para compartir y difundir conocimientos	- Espacios formales y alternativos de aprendizaje
Ausencia de memoria institucional	- Hitos históricos de la entidad - Metodologías de registro

DIFICULTADES EN LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y SU ANTÍDOTO

PATOLOGÍAS	ANTÍDOTO
Resistencia para trabajar de forma colaborativa	- Proyectos transversales - Comunicación horizontal
Resistencia al cambio organizacional	- Cultura organizacional - Comunicación horizontal
Deficiencia en el acceso y almacenamiento de la información	- Datos estandarizados - Adaptación a nuevas tecnologías
Resistencia al uso de herramientas tecnológicas	- Enseñanza, aprendizaje de las herramientas - Trabajo colaborativo

Bibliografía.

Vargas, A. Ev& León, L. (2016). La Gestión del conocimiento respecto a la organización que aprende, enfocado por teorías y tendencias a nivel nacional e Internacional. Ciencia y Poder Aéreo. Recuperado de: <http://dx.doi.org/10.18667/cienciaypoderaereo.528>

Función Pública (2020). Guía para la implementación de la gestión del conocimiento y la innovación en el marco del modelo integrado de planeación y gestión (MIPG) versión 1. Recuperado de: <https://www.funcionpublica.gov.co/documents/418548/34150781/Gu%C3%ADa+para+la+implementaci%C3%B3n+de+la+gesti%C3%B3n+del+conocimiento+y+la+innovaci%C3%B3n+en+el+marco+del+modelo+integrado+de+planeaci%C3%B3n+y+gesti%C3%B3n+%28MIPG%29.+Versi%C3%B3n+1+Diciembre+de+2020.pdf/74fd6d67-2675-08a3-699f-7c9b0252207a?t=1608571160636&download=true>

Ministerio del Trabajo - Colombia (2018) MANUAL DE IMPLEMENTACION GESTION DEL CONOCIMIENTO. Recuperado de: <https://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/61198776/Manual+Gestion+del+Conocimiento.pdf/89055190-f09a-1043-138d-78f5bfb5ae65?t=1602787026995&download=true>

Vargas Espinosa, A. E., & León, L. (2016). La gestión del conocimiento respecto a la organización que aprende, enfocado por teorías y tendencias a nivel nacional e internacional. Ciencia Y Poder Aéreo, 11(1). <https://doi.org/10.18667/cienciaypoderaereo.528>

Revista Semana (2017) Ecopetrol está entre las mejores empresas en gestión del conocimiento de américa Recuperado de: <https://www.semana.com/empresas/articulo/ecopetrol-entre-las-mejores-empresas-en-gestion-del-conocimiento/251529/>



Peluffo M., Catalán E. (2002) Introducción a la gestión del conocimiento y su aplicación al sector público. Recuperado de: <https://www.slideshare.net/lily2009/introduccion-a-la-gestion-del-conocimiento> (Revisar)

López P., Fachelli S. (----) Metodología de la Investigación Social Cuantitativa. Recuperado de:

https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163567/metinvsoccua_a2016_cap2-3.pdf

Falla, C. & Varela, Y. (2021). Modelo de gestión de conocimiento para la Gobernación del Huila. Tesis de maestría, Universidad EAN. Recuperado de: <http://hdl.handle.net/10882/10454>.

(----) Propuesta de Sistematización y Gestión del Conocimiento de los PET Aprobados por DPS en Norte de Santander. Recuperado de: <http://www.consornoc.org.co/wp-content/uploads/2014/11/PRODUCTOCORPORATIVOGESTIONDELCONOCIMIENTOP LANTILLAOFICIAL.pdf>

Grados J. , Sánchez E.(----) La Entrevista en las Organizaciones. *Manual Moderno* Recuperado de: http://biblio3.url.edu.gt/Libros/la_entrevista/4.pdf

