



Gobernación de Norte de Santander



INFORME INVENTARIO DE CONOCIMIENTO EXPLICITO

PRACTICANTE:

MARIA YURELY HERNANDEZ FLOREZ

ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER

GOBERNACIÓN DE NORTE DE SANTANDER

SECRETARÍA GENERAL

AREA DE TALENTO HUMANO

2022 – II



AVENIDA 5 CALLES 13 Y 14 PALACIO DE LA GOBERNACIÓN

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

www.nortedesantander.gov.co



Gobernación de Norte de Santander



RESUMEN

El presente informe contiene la información de los avances que se han obtenido en cada una de secretarías de la Gobernación de Norte de Santander; llevando a cabo un análisis descriptivo de las secretarías departamentales.

INTRODUCCIÓN

La Gobernación de Norte de Santander se encuentra en una etapa de mejora continua que se viene implementando durante los últimos años. En el año 2021 ha implementado y adoptado la dimensión 6 del MIPG, denominada Gestión del Conocimiento y la Innovación; La cual es importante porque busca fortalecer el conocimiento que se genera en una entidad y de esta manera lograr un aprendizaje y una evolución. Por esta razón, dicha dimensión es implementada en la entidad con el fin de preservar la memoria institucional de la misma, mediante el mapa de conocimiento de la entidad.

El mapa de conocimiento es una representación gráfica de la información obtenida a través de los inventarios tácito-explicito y gestión de alianzas, los cuales son la herramienta más importante para lograr la construcción del mismo. El mapa de conocimiento se basa en crear una gráfica en donde se muestra la localización del conocimiento y las personas que lo poseen.

Bajo este contexto, para la construcción del mapa se deben tener claras las definiciones de cada uno de sus componentes, por tanto se puede decir que el inventario de conocimiento **tácito** se representa en la capacidad de las personas, su intelecto, experiencia y habilidad para proponer soluciones; El **explicito**, es lo que se evidencia a través de documentos (infografías, planes, informes, guías, instructivos, herramientas) o piezas audiovisuales (presentación, videos); y la **gestión de alianzas**, son todos los aliados estratégicos que tiene la entidad, cuando se habla de aliados se hace referencia a aquellos convenios y contratos que existen dentro de la entidad.



AVENIDA 5 CALLES 13 Y 14 PALACIO DE LA GOBERNACIÓN

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

www.nortedesantander.gov.co



Gobernación de Norte de Santander



En este documento se presentará el avance y análisis que se ha obtenido en cuanto al inventario de conocimiento explícito de cada una de las secretarías de la Gobernación de N. de S.

INFORME INVENTARIO DE CONOCIMIENTO EXPLICITO

La Gobernación de Norte de Santander, es una entidad que se encuentra permanentemente en mejora continua, por lo cual en el año 2021 se ha adoptado e implementado la dimensión seis (6) del MIPG, llamado gestión del conocimiento y la innovación, esta dimensión es importante para la Gobernación porque esta busca fortalecer el conocimiento que se genera en una entidad para poder lograr un aprendizaje y una evolución. Por ende, en el año 2022 se tiene como finalidad, realizar el Mapa de conocimiento de la misma, que es una representación gráfica de la información obtenida a través de las herramientas (**inventario de conocimiento tácito – explícito y gestión de alianzas**) que se requieren para lograr la construcción del mapa.

En el transcurso del año 2022 se han venido desarrollando las herramientas en las dependencias de cada una de las 22 secretarías departamentales, en donde en primera instancia se incursionó con el inventario de conocimiento tácito y a partir del mes de agosto del presente año se empezó a desarrollar conjuntamente el inventario explícito y la gestión de alianzas, que conforme al inventario de **conocimiento explícito** se encuentran terminadas 19 secretarías, que son: secretaría de Hacienda; Agricultura y Desarrollo Rural; Cultura; Gestión Minera y Energética Sostenible; Gobierno; Agua Potable y Saneamiento Básico; Hábitat; Medio ambiente; Transito; Víctimas, Paz y Posconflicto; Tic; Desarrollo Económico; Vías; Mujer; Desarrollo social; Jurídica; Educación; Privada y despacho del Gobernador.

Así mismo, hay 2 secretarías que se encuentran incompletas, donde se encuentra la secretaría General y Fronteras. Conforme al inventario de **gestión de alianzas**, hay 17 secretarías que están terminadas y faltan 5 por entregar, que son: secretaría general, educación, jurídica, privada y



AVENIDA 5 CALLES 13 Y 14 PALACIO DE LA GOBERNACIÓN

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

www.nortedesantander.gov.co



Gobernación de Norte de Santander



despacho del gobernador; y, Por último, se encuentra la secretaria de Planeación, la cual está en un estado nulo, debido a que no ha realizado entrega de la información solicitada.

En cuanto al inventario de conocimiento explícito, se hace énfasis en que las 2 secretarías que se encuentran incompletas ya que en la **secretaría general** faltan 2 áreas (contratación y despacho de la secretaría) por suministrar la información y en la secretaría de **Fronteras** hace falta el área de pasaportes por diligenciar la matriz. En atención a lo anterior, se realizará un análisis descriptivo del inventario de conocimiento explícito de las secretarías, tanto las que ya han terminado el diligenciamiento como de las que se encuentran incompletas.

ANALISIS

1. Secretaria de Hacienda

La secretaria de Hacienda cuenta con 7 áreas, que generan una gran variedad de productos, se observa que en el área de **tesorería** emiten comprobantes de ingresos, fondo de pensiones, etc. Dicha información se encuentra en la oficina de archivo y en físico, esto debido a que la oficina cuenta con un PC, pero inhabilitado, razón por la cual no han podido digitalizar la información.

De igual forma, el área de **contabilidad** genera productos como balances generales y estados de situación financiera, los cuales están de forma magnética, radicados bajo un documento técnico, y se encuentran vigentes para el presente año y tiene una existencia desde el año 2017 hasta el año 2022.

Así mismo, en el área de **impuestos y rentas** generan información estándar como procedimientos y formatos que tienen una originalidad en el año 2010 y para el año 2022 se encuentran vigentes. el área de **presupuesto** genera registros presupuestales, certificados y órdenes de pago, los cuales se encuentran tanto magnéticos como físicos, tienen una vigencia para el presente año y están clasificados como documento técnico. Ahora bien, el área de **fiscalización** emite autos comisarios,



AVENIDA 5 CALLES 13 Y 14 PALACIO DE LA GOBERNACIÓN

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

www.nortedesantander.gov.co



Gobernación de Norte de Santander



emplazamientos por no declarar, pliegos de cargos, etc.; que se originan de manera trimestral, semestral, aleatoria, debido a que la información es producida a medida que se requiera; aparte de esto la oficina internamente cuenta con una base de datos, donde se retiene toda la documentación que generan; y también tienen un software denominado tecno expediente donde llevan el control de los impuestos de vehículos automotores, no obstante la oficina solicita que actualicen la tabla de retención documental porque existen productos que generan y no se encuentran dentro de la TRD. En el área de **liquidación y discusión** generan notificaciones, recursos de reconsideración, entre otros, que al igual que el área de fiscalización se originan de acuerdo a como se requiera. Se observa que la oficina no cuenta con la TRD, razón por la cual toda su documentación se encuentra como un documento de apoyo. Estas dos áreas manejan sus productos tanto en físico como magnético, por lo tanto, están contribuyendo en evitar que se genere una fuga de conocimiento en la secretaría.

Finalmente se tiene el área de **cobro activo**, que genera acuerdos de pago, mandamiento de pago y cobro administrativo coactivo de impuestos departamentales, los cuales se originaron mediante formatos y procedimientos en el año 2018 con una vigencia para el 2022 y con toda la información almacenada de forma magnética.

2. Secretaría de Gestión Minera y Energética Sostenible

La Secretaría de Gestión Minera Energética Sostenible, durante el año 2022 ha generado un total de 79 productos, donde se pueden evidenciar capacitaciones, matrices de caracterización de títulos mineros, acompañamientos mineros y diagnósticos de energía eléctrica, los cuales tienen una vigencia para el presente año y se encuentran clasificados como ponencia o documentos técnico, ademas solo se pueden conseguir los productos de forma física, debido a que la secretaría no cuenta con un scanner adecuado, ni con un servidor que almacene la información, por tanto genera un



AVENIDA 5 CALLES 13 Y 14 PALACIO DE LA GOBERNACIÓN

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

www.nortedesantander.gov.co



Gobernación de Norte de Santander



riesgo y propaga la fuga del conocimiento, es importante que la secretaría realice una actualización de la información para evitar la posible pérdida de documentos y de esta manera evitar que el conocimiento se pierda.

3. Secretaría de Agua Potable y Saneamiento Básico

La secretaría de Agua potable y saneamiento básico para el año 2022 cuenta con 3 productos, que se pueden evidenciar en los procesos que desarrollan dentro de la dependencia, los cuales se encuentran vigentes para este año y de manera magnética, ademas esta información está abierta al público y la pueden encontrar en la página web de la Gobernación de Norte de Santander por medio del siguiente enlace: http://200.116.210.213/sistemacalidad/procesos.php?id_proceso=10.

4. Secretaría de Hábitat

La secretaría de Hábitat cuenta con 5 productos que ha desarrollado durante el año 2022, su información se encuentra en forma física y magnética, tienen un producto muy importante generado para uso interno de la secretaría, que se basa en llevar un control de los beneficiarios de la exoneración de la boleta fiscal y de sus familiares mediante una base de datos. También se puede observar que solo 2 de 5 productos se encuentran vigentes para el presente año y esto es debido a que la documentación que generan tiene una vigencia limitada como por ejemplo las respuestas a los derechos de petición, los cuales tienen una vigencia de un día.

5. Secretaría de Medio Ambiente

En la secretaría de Medio Ambiente se encuentran 24 documentos que han sido generados en el año 2022, los cuales corresponden a las metas que tiene la secretaría y se pueden encontrar tanto físicos como magnéticos.



AVENIDA 5 CALLES 13 Y 14 PALACIO DE LA GOBERNACIÓN

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

www.nortedesantander.gov.co



Gobernación de Norte de Santander



6. Secretaría de Víctimas, Paz y Posconflicto

La secretaría de Víctimas, Paz y Posconflicto hasta el año 2022 cuenta con un total de 15 productos generados, donde producen formatos, fichas de caracterización, evidencias de las actividades realizadas, entre otros; con una vigencia para el presente año y existe un 33% de documentos que se encuentran de forma magnética y un 67% en forma física, ante esta gran diferencia, es conveniente recalcar la importancia que tiene mantener todo el conocimiento digitalizado para prevenir perdida de información lo que conlleva a tener una fuga en el conocimiento de la secretaría.

7. Secretaría de Desarrollo Económico

La secretaría de Desarrollo Económico, tiene un total de 18 productos generados, donde se encuentran formatos, caracterización de los procesos, indicadores de gestión, etc., los cuales tienen una vigencia para el año 2022 y la mayoría de los documentos se encuentran en físico, obteniendo un 72% de información en físico y un 28% de forma magnética, debido a esto, es necesario que la secretaría actualice la documentación de forma digital para evitar perdida de conocimiento de la misma.

8. Secretaría de Mujer y Equidad de Género

La secretaría de la Mujer produce información de manera constante, debido a que la documentación que genera se debe actualizar permanentemente, un ejemplo de ello es la base de datos denominada **Asomujeres**, en la cual se recopilan los cambios y actualizaciones que ocurren en las asociaciones que maneja la secretaría. Además se observa que sus productos se encuentran de manera magnética, por lo que ayuda a evitar que dentro de la secretaría ocurra fuga de conocimiento.



AVENIDA 5 CALLES 13 Y 14 PALACIO DE LA GOBERNACIÓN

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

www.nortedesantander.gov.co



Gobernación de Norte de Santander



9. Secretaría de Agricultura

La secretaría de Agricultura y Desarrollo Rural ha generado productos desde el año 2021, donde se evidencia que producen memorandos, respuestas a derechos de petición, resoluciones, entre otros, los cuales se encuentran vigentes para el año 2022 y de forma física, razón por la cual esta expuesta la secretaría a obtener fuga de conocimiento, es necesario que elaboren un archivo digital donde puedan almacenar toda la información y de esta manera evitar esta fuga.

10. Secretaría de Cultura

La secretaría de Cultura actualmente tiene una gran variedad de productos como resoluciones, formato presentación de proyectos actualizados, etc., que han generado en el transcurso del tiempo, donde la mayoría de estos ya no tienen una vigencia, debido a que existen desde el año 2010 y se pueden encontrar en el sitio web de la Gobernación de Norte de Santander, eso quiere decir, que todos sus productos se encuentran en un medio magnético.

11. Secretaría de Educación

La secretaría de Educación cuenta con 333 productos como circulares, PAE, boletines, proyectos de inversión, caracterización etc., los cuales se han originado desde el año 2011 y para el presente año se encuentran vigentes 222 documentos; el medio de conservación en el que se encuentran es físico y magnético, no obstante, la mayoría se encuentra en físico, por lo tanto, es importante que actualicen la información en medio magnético para ayudar a mitigar la fuga del conocimiento.



AVENIDA 5 CALLES 13 Y 14 PALACIO DE LA GOBERNACIÓN

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

www.nortedesantander.gov.co



Gobernación de Norte de Santander



12. Secretaria de Gobierno

La secretaria de Gobierno posee un inventario de conocimiento explícito de 33 documentos generados en el transcurso del año, donde se encuentran resoluciones, informes a entidades del estado, planes, comunicaciones, entre otros; los cuales están vigentes para el presente año, radican bajo documentos misionales y se encuentran en formato físico, razón por la cual, puede ocurrir una fuga de conocimiento debido a la posible pérdida de documentos.

13. Secretaria de Transito

La secretaria de Transito actualmente ha generado 24 productos como las correcciones de información de vehículos, las tarifas de los trámites, solicitudes de prescripciones, etc., los cuales no cuentan con una vigencia para el presente año y se encuentran expuestos a generar fuga en el conocimiento a causa de no tener la información digitalizada.

14. Secretaria Privada

La secretaria Privada para el año 2022 genera documentación que se basa en el redireccionamiento de documentos, debido a que la mayoría de las solicitudes, documentos, etc., llegan dirigidos al señor Gobernador, por ende, la secretaria se encarga de dirigir y delegar a las dependencias encargadas. Dentro de la documentación que producen se logra evidenciar que emiten resoluciones de delegación de consejos superiores, emisión de delegación de juntas directivas; que tienen una vigencia para el presente año y se puede conseguir de manera física en el archivo de gestión de la secretaria.



AVENIDA 5 CALLES 13 Y 14 PALACIO DE LA GOBERNACIÓN

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

www.nortedesantander.gov.co



Gobernación de Norte de Santander



15. Secretaría de Desarrollo Social

La secretaría de Desarrollo social para el año 2022 ha generado productos como el programa de adulto mayor, política pública de envejecimiento y vejez, constancia de representación legal juntas de acción comunal de los municipios de Norte de Santander, procesos comunidades negras afrocolombianas raizales y palenqueras, etc., los cuales se encuentran tanto de forma física como magnética y se puede visualizar en la página de la gobernación y en los archivos digitales que tiene la secretaría y esta información tiene vigencia para el presente año, en excepción de 3 documentos que hacen referencia a circulares y la solicitud de conectividad cooperantes.

16. Despacho del Gobernador

El despacho del gobernador genera gran variedad de productos de las diferentes dependencias que la conforman, como, por ejemplo, autos, indicadores económicos, informes, certificaciones, piezas gráficas, entre otros; los cuales se encuentran de manera física y magnética, tienen una vigencia para el presente año, excepto por los oficios de PQRS debido a que su vigencia es limitada y la información radica bajo documento técnico, protocolo, lineamiento manual, buena práctica, artículo y otro.

17. Secretaría de las TIC

La secretaría de las TIC para el año 2022 cuenta con gran variedad de productos que ha venido desarrollando desde el año 2018, donde se encuentran documentos como la política pública del manejo, recolección de los residuos por consumo en el territorio del departamento, el plan de tratamiento de riesgos de seguridad digital, catálogo de sistemas de información, entre otros; los cuales se encuentran vigentes para el presente año y su documentación se conserva de forma magnética y física.



AVENIDA 5 CALLES 13 Y 14 PALACIO DE LA GOBERNACIÓN

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

www.nortedesantander.gov.co



Gobernación de Norte de Santander



18. Secretaría de Vías

La secretaría de Vías para el año 2022 cuenta con una gran variedad de productos, que se pueden clasificar como resoluciones y comunicaciones oficiales de salida de donde se derivan diferentes tipos de documentos, como el Reinicio de trabajos de la vereda Sisavita municipio de Cucutilla LP-SEG, Solicitud inversión sistema iluminación en acceso puente Benito Hernandez, Construcción de vías en concreto rígido panel del municipio el Zulia y San Cayetano, Comité técnico, entre otros, los cuales tienen una vigencia para el presente año y se encuentran solamente en forma física, razón por la cual la secretaría está expuesta a padecer fuga de conocimiento, debido a que, al tener la información en físico se puede cometer el error de perder o extraviar la documentación la cual no tendrá otro soporte para obtenerla nuevamente.

19. Secretaría de Fronteras

La secretaría de fronteras cuenta con un inventario explícito, que se conserva tanto en físico como magnético y está basado en el cumplimiento de las metas de la oficina, donde se pueden evidenciar una serie de productos como la cartilla de ruta de atención para la población, estrategia de promoción internacional para inversión en la región, etc., de los cuales se desprende otra documentación y se obtiene a través del siguiente enlace que conlleva al drive del correo de la secretaría: <https://www.nortedesantander.gov.co/Gobernaci%C3%B3n/Administraci%C3%B3n-Departamental/Secretar%C3%ADA-De-Fronteras-y-Cooperaci%C3%B3n-Internacional>.

20. Secretaría Jurídica

La secretaría Jurídica para el año 2022 ha generado gran variedad de productos, como las citaciones, conciliaciones extrajudiciales, acciones de tutela, reconocimiento de personería



AVENIDA 5 CALLES 13 Y 14 PALACIO DE LA GOBERNACIÓN

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

www.nortedesantander.gov.co



Gobernación de Norte de Santander



jurídica, resoluciones, etc.; los cuales se encuentran de forma física y magnética, y se evidencian tanto en el archivo de gestión de la secretaría como en la página de la Gobernación; existe documentación desde el año 2011, razón por la cual hay información que no se encuentra vigente para el presente año.

21. Secretaría general

La secretaría general ha inventariado información desde el año 2015 en adelante, por ende, existen productos que para el año 2022 no se encuentran vigentes, estos productos radican bajo documento técnico- guía- protocolo- otros- documento metodológico- lineamiento- buena práctica y la mayoría de la información se encuentra de manera electrónica, la cual se puede evidenciar a través de la página de la gobernación o en los dispositivos electrónicos de cada una de las respectivas dependencias.



AVENIDA 5 CALLES 13 Y 14 PALACIO DE LA GOBERNACIÓN

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

www.nortedesantander.gov.co



Gobernación de Norte de Santander



CONCLUSIONES

La Gobernación de Norte de Santander se encuentra en una mejora continua, la cual se ha logrado evidenciar a través del proceso de construcción del mapa de conocimiento de la entidad, ya que, hay mas del 50% de secretarías que están cumpliendo con este proceso.

Dentro de las secretarías que ya han finiquitado la matriz del inventario de conocimiento explícito se observó que existen 6 dependencias que están en riesgo de tener una fuga de conocimiento, debido a que el almacenamiento de los productos es a través del medio físico, por ende, el riesgo de daño o perdida de la documentación es mayor.

Por otra parte, se evidenciaron algunas falencias con respecto a la administración de la entidad, debido a que algunas secretarías no cuentan con las capacidades necesarias para clasificar la documentación según la Tabla de retención documental (TRD), debido a que no han recibido capacitaciones para todo el personal por parte de la entidad acerca de este tema y también existen algunas dependencias que no tienen esta tabla. De igual manera existen secretarías que no han logrado actualizar la información de forma magnética como consecuencia de la falta de recursos que la entidad les puede brindar.

En última instancia, se puede decir que, al terminar el presente año, la entidad podrá contar con el mapa de conocimiento de la entidad, ya que tanto el conocimiento tácito, conocimiento explícito y gestión de alianzas, que son las 3 herramientas necesarias para completar el mapa han logrado un avance significativo de más del 50%.



AVENIDA 5 CALLES 13 Y 14 PALACIO DE LA GOBERNACIÓN

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

www.nortedesantander.gov.co



Gobernación de Norte de Santander



RECOMENDACIONES

Se recomienda que gestión documental tome medidas preventivas y/o correctivas sobre las TRD, ya que existen secretaría que no están capacitadas para clasificar adecuadamente los documentos, como, secretaría de vías, secretaría de hábitat, secretaría de desarrollo económico, secretaría de TIC, por otro lado, hay dependencias y secretarías que no tienen esta tabla como, por ejemplo, la secretaría de agricultura, dependencia de liquidación y discusión de la secretaría de hacienda.

Ademas, existen dependencias y secretarías que no cuentan con los recursos adecuados para poder digitalizar la información, como lo es el área de tesorería y la secretaría de minas, se recomienda que la administración realice visitas y tomen las medidas correspondientes para darle soluciones a estas oficinas.



AVENIDA 5 CALLES 13 Y 14 PALACIO DE LA GOBERNACIÓN

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



Gobernación de Norte de Santander



ANEXOS

LISTADO DE ASISTENCIA INTERNAS		Fecha:	Hora de inicio:	Hora de finalización:	Término:	Responsable:							
#	NOMBRES Y APELLIDOS	DEPENDENCIA	NIVEL	SECRETARIO	ASISTENTE	PERIODICO	INTERNA	PERIODICO	INTERNA	PERIODICO	INTERNA	FIRMA INICIO	FIRMA CULMINACIÓN DEL EVENTO
1	Ricardo Rodón	Secretaría de Hacienda	X	X									
2	Ariana Leticia Gómez	Secretaría de Hacienda	X	X									
3	Luis Miquel Gómez	Secretaría de Hacienda	X	X									
4	Diana Zulema Pineda Gómez	Secretaría de Hacienda	X	X									
5	Mariana Cecilia Mendoza	Secretaría de Hacienda	X	X									
6	María del Rosario Pineda	Secretaría de Hacienda	X	X									
7	Daniela Camilo	Personas	X	X									
8	Paula Valentina Lee	Personas	X	X									
9	Nancy Camilo	Personas	X	X									

Listado de asistencia de las secretarías



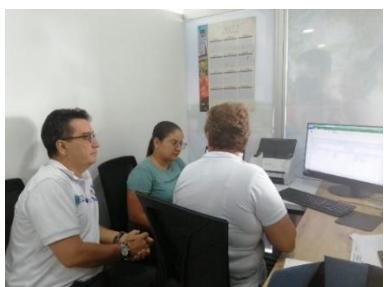
Visita secretaría de las Tic



Visita secretaria de Hacienda



Visita secretaria de Cultura



Visita secretaria de Fronteras



Visita secretaria de Aguas

Yurely Hernández.

YURELY HERNANDEZ

CC. 1.004.967.686



AVENIDA 5 CALLES 13 Y 14 PALACIO DE LA GOBERNACIÓN

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

www.nortedesantander.gov.co