



Universidad
del Atlántico

CÓDIGO: FOR-DO-109

VERSIÓN: 0

FECHA: 03/06/2020

**AUTORIZACIÓN DE LOS AUTORES PARA LA CONSULTA, LA
REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL, Y PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DEL
TEXTO COMPLETO**

Puerto Colombia, **20 de mayo de 2021**

Señores

DEPARTAMENTO DE BIBLIOTECAS

Universidad del Atlántico

Cuidad

Asunto: Autorización Trabajo de Grado

Cordial saludo,

Yo, **LAURA VANESSA ILLIDGE ROSADO.**, identificado(a) con **C.C. No. 1140900333** de **CIUDAD**, autor(a) del trabajo de grado titulado **DESARROLLANDO ALTERNATIVAS DE COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN APOYADAS EN LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO DIRIGIDO A LOS CIUDADANOS DE BARRANQUILLA ATLÁNTICO** presentado y aprobado en el año **2021** como requisito para optar al título Profesional de **ADMINISTRADORA DE EMPRESAS.**; autorizo al Departamento de Bibliotecas de la Universidad del Atlántico para que, con fines académicos, la producción académica, literaria, intelectual de la Universidad del Atlántico sea divulgada a nivel nacional e internacional a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

- Los usuarios del Departamento de Bibliotecas de la Universidad del Atlántico pueden consultar el contenido de este trabajo de grado en la página Web institucional, en el Repositorio Digital y en las redes de información del país y del exterior, con las cuales tenga convenio la Universidad del Atlántico.
- Permitir consulta, reproducción y citación a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, ya sea en formato CD-ROM o digital desde Internet, Intranet, etc., y en general para cualquier formato conocido o por conocer.

Esto de conformidad con lo establecido en el artículo 30 de la Ley 23 de 1982 y el artículo 11 de la Decisión Andina 351 de 1993, "Los derechos morales sobre el trabajo son propiedad de los autores", los cuales son irrenunciables, imprescriptibles, inembargables e inalienables.

Atentamente,

LAURA VANESSA ILLIDGE ROSADO.

C.C. No. 1140900333 de BARRANQUILLA

DECLARACIÓN DE AUSENCIA DE PLAGIO EN TRABAJO ACADÉMICO PARA GRADO

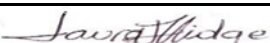
Este documento debe ser diligenciado de manera clara y completa, sin tachaduras o enmendaduras y las firmas consignadas deben corresponder al (los) autor (es) identificado en el mismo.

Puerto Colombia, **28 de mayo de 2021**

Una vez obtenido el visto bueno del director del trabajo y los evaluadores, presento al **Departamento de Bibliotecas** el resultado académico de mi formación profesional o posgradual. Asimismo, declaro y entiendo lo siguiente:

- El trabajo académico es original y se realizó sin violar o usurpar derechos de autor de terceros, en consecuencia, la obra es de mi exclusiva autoría y detento la titularidad sobre la misma.
- Asumo total responsabilidad por el contenido del trabajo académico.
- Eximo a la Universidad del Atlántico, quien actúa como un tercero de buena fe, contra cualquier daño o perjuicio originado en la reclamación de los derechos de este documento, por parte de terceros.
- Las fuentes citadas han sido debidamente referenciadas en el mismo.
- El (los) autor (es) declara (n) que conoce (n) lo consignado en el trabajo académico debido a que contribuyeron en su elaboración y aprobaron esta versión adjunta.

Título del trabajo académico:	DESARROLLANDO ALTERNATIVAS DE COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN APOYADAS EN LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO DIRIGIDO A LOS CIUDADANOS DE BARRANQUILLA ATLÁNTICO
Programa académico:	ADMINISTRADORA DE EMPRESAS

Firma de Autor 1:							
Nombres y Apellidos:	LAURA VANESSA ILLIDGE ROSADO						
Documento de Identificación:	CC	X	CE		PA		Número: 1140900333
Nacionalidad:	COLOMBIANA			Lugar de residencia:		BARRANQUILLA	
Dirección de residencia:	CALLE 48G #16 SUR 20						
Teléfono:	3929420			Celular:		3209070732	



FORMULARIO DESCRIPTIVO DEL TRABAJO DE GRADO

TÍTULO COMPLETO DEL TRABAJO DE GRADO	DESARROLLANDO ALTERNATIVAS DE COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN APOYADAS EN LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO DIRIGIDO A LOS CIUDADANOS DE BARRANQUILLA ATLÁNTICO.
AUTOR(A) (ES)	LAURA VANESSA ILLIDGE ROSADO.
DIRECTOR (A)	WILLIAM WANNERGG CASTRO CASTELLANOS.
CO-DIRECTOR (A)	NO APLICA.
JURADOS	NO APLICA
TRABAJO DE GRADO PARA OPTAR AL TÍTULO DE	ADMINISTRADORA DE EMPRESAS.
PROGRAMA	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
PREGRADO / POSTGRADO	PREGRADO
FACULTAD	CIENCIAS ECONÓMICAS
SEDE INSTITUCIONAL	NORTE.
AÑO DE PRESENTACIÓN DEL TRABAJO DE GRADO	2021
NÚMERO DE PÁGINAS	23
TIPO DE ILUSTRACIONES	IMAGENES, TABLAS, GRAFICOS
MATERIAL ANEXO (VÍDEO, AUDIO, MULTIMEDIA O PRODUCCIÓN ELECTRÓNICA)	NO APLICA
PREMIO O RECONOCIMIENTO	NO APLICA



**DESARROLLANDO ALTERNATIVAS DE COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN
APOYADAS EN LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO DIRIGIDO A LOS CIUDADANOS
DE BARRANQUILLA ATLÁNTICO**

LAURA VANESSA ILLIDGE ROSADO

**TRABAJO DE GRADO PARA OPTAR AL TÍTULO DE ADMINISTRADORA DE
EMPRESAS**

PROGRAMA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS

UNIVERSIDAD DEL ATLÁNTICO

PUERTO COLOMBIA

2021



**DESARROLLANDO ALTERNATIVAS DE COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN
APOYADAS EN LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO DIRIGIDO A LOS CIUDADANOS
DE BARRANQUILLA ATLÁNTICO**

LAURA VANESSA ILLIDGE ROSADO

**TRABAJO DE GRADO PARA OPTAR AL TÍTULO DE ADMINISTRADORA DE
EMPRESAS**

WILLIAM CASTRO CASTELLANOS

PROGRAMA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS

UNIVERSIDAD DEL ATLÁNTICO

PUERTO COLOMBIA

2021

NOTA DE ACEPTACION

DIRECTOR(A)

JURADO(A)S

DESARROLLANDO ALTERNATIVAS DE COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN APOYADAS EN LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO DIRIGIDO A LOS CIUDADANOS DE BARRANQUILLA ATLÁNTICO

RESUMEN

El informe que se presenta a continuación, tiene la intención de exponer a una entidad, la cual fue estudiada durante 4 meses por medio de una práctica profesional de administración de empresas en la cual se determinaron falencias y se establecerán acciones de cambio que serán plasmados por medio de una propuesta de mejora apoyada por la disciplina de la gestión del conocimiento siendo una disciplina genera y utiliza el conocimiento existente en un determinado espacio, para dar respuestas a las comunidades en su desarrollo, Además, se determinarán planes estratégicos de desarrollo en el mediano y largo plazo teniendo en cuenta que actualmente nos encontramos enfrentándonos a nuevos desafíos en un entorno cambiante, tomando provecho del uso que debemos hacer de los recursos que pueden ser fácilmente implementados en esta época de pandemia destacando las ventajas que nos ofrece la tecnología como una herramienta útil, que a través de su uso brindara la capacidad para relacionar de forma altamente estructurada, datos, información y conocimiento de un determinado objeto o situación.

PALABRAS CLAVE: Propuesta de mejora, planes estratégicos, tecnología, conocimiento organizacional.

ABSTRACT

The report presented below, has the intention of exposing an entity, which was studied for 4 months through a professional practice of business administration in which shortcomings were determined and will establish actions for change that will be embodied through a proposal for improvement supported by the discipline of knowledge management being a discipline generates and uses the existing knowledge in a given space, to provide answers to communities in their development, In addition, strategic development plans will be determined in the medium and long term taking into account that we are currently facing new

challenges in a changing environment, taking advantage of the use we must make of the resources that can be easily implemented in this time of pandemic highlighting the advantages offered by technology as a useful tool, which through its use will provide the ability to relate in a highly structured way, data, information and knowledge of a particular object or situation.

KEY WORDS: Improvement proposal, strategic plans, technology, organizational knowledge.

TABLA DE CONTENIDO

RESUMEN.....	4
ABSTRACT.....	4
ANTECEDENTES.....	5
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	6
REVISION DE LITERATURA.....	6
DESCRIPCIÓN DEL CASO.....	8
SOLUCIONES Y RETOS ACTUALES.....	9
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	10
ANEXOS.....	10
ANEXO 1. PDF.....	10
ANEXO 2. BANNER.....	15
ANEXO 3. FORMULARIO.....	16
ANEXO 4. TABULACIÓN y MARGEN DE ERROR.....	18
GLOSARIO.....	22

ANTECEDENTES

Las pasantías estudiantiles son períodos de la formación profesional universitaria que los estudiantes realizan en el sector productivo o externo con el objetivo de que conozcan el contexto laboral real, se familiaricen con estas organizaciones, sus procedimientos, sus técnicas, su cultura, en un proceso de socialización laboral que les facilite su tránsito de la universidad al mercado de trabajo, una vez egresados.

La Alcaldía distrital de barranquilla accede a vincular pasantes a la entidad para que estas personas realicen una participación en sus programas para aprovechar sus habilidades, acercarse a la realidad y transformarla conforme a las alternativas de solución que plantean ante determinadas dificultades, fomentando una retroalimentación teórica-práctica para una mayor comprensión y efectividad al momento de su aplicación.

En este sentido las pasantías les permiten adquirir experiencias, avalar los conocimientos teóricos adquiridos y familiarizarse con las estrategias y modalidades de trabajo en las organizaciones y con sus necesidades. Específicamente en el departamento de habitad de la alcaldía de barranquilla, los pasantes aportan a mejorar la eficiencia del servicio público y contribuyen a contextualizar los procesos con la realidad, a idear nuevas formas de adaptarse a situaciones reales.

En este programa dirigido a los ciudadanos de la ciudad de barranquilla que promueve al logro de obtener la titulación de una vivienda, ha permitido emplear

personas en calidad de practicante y constituye un valor añadido para este departamento, puesto que los jóvenes que las realizan suelen tener una visión fresca y energías por realizar algo de valor, significativo, y que promueva al éxito. Además, en el departamento de hábitat se considera que los pasantes poseen una visión clara e imparcial del funcionamiento de los mismos, y al no estar acostumbrados al proceso de trabajo, pueden identificar puntos de mejora y hacer aportaciones valiosas e innovadoras.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La alcaldía debe realizar un proceso de transformación y modernización en la organización y su gestión administrativa, de tal manera que se generen alternativas de mejoramiento continuo en la prestación de los servicios. Actualmente, se evidencia una insuficiencia de fuentes de información disponibles para socializar a los ciudadanos acerca de las opciones de consulta y verificación de requisitos de admisión y proceso de aplicación como beneficiario al programa de titulación de predios fiscales de la alcaldía distrital de barranquilla, esta desinformación genera desorientación al momento de acceder a este programa.

Carencia de uso de fuentes de comunicación para medir el éxito en la recepción e información contenida en las titulaciones de los propietarios de las viviendas, ya que algunas de las titulaciones son entregadas a personas incorrectas, o con errores de contenido en la elaboración de estas.

REVISION DE LITERATURA

El programa de titulación de predios fiscales es de gran importancia para la alcaldía y los ciudadanos, pues se considera que la familia es la institución básica de la sociedad y se debe garantizar su protección integral a través del Estado. En el caso

de las familias vulnerables que han ocupado por mucho tiempo predios fiscales y no han tenido acceso a la propiedad, el Gobierno Nacional lleva adelante un programa de titulación, motivo por el cual el Gobierno a través del Departamento Nacional de Planeación (DNP) propone la discusión de la propuesta de cien mil predios dicha propuesta se encuentra dentro del Plan Nacional de Desarrollo (PND) establece la ejecución de acciones concretas para la solución de vivienda.

El fortalecimiento de la política existente de titulación de predios fiscales incentiva la participación local y los procesos masivos de titulación en la modalidad de título gratuito o mediante el subsidio familiar de vivienda para habilitación legal de títulos. Por este motivo es importante entender que el marco normativo procura un proceso ágil y flexible, que contribuye a dinamizar y a concluir con la titulación de la propiedad inmueble.

Se ha optado por seguir con un proceso de generación de competencias y el desarrollo de las TIC's para crear ventajas conocimiento y aprendizaje fortaleciendo espacios dinámicos de acción teniendo en cuenta tres ámbitos.

El rutinario; reglamentado, que de alguna manera asegura el mínimo de orden necesario para que el sistema global sea viable, **el organizacional**; se concentra el soporte logístico que requiere la función principal en donde la dinámica es un poco mayor, pero dentro de ciertos contextos regulados por una estructura, y **los sistemas de innovación**; presentan una dinámica mayor y su éxito va a depender de la forma en que se gestionen las actividades que se dan dentro de este, *“apoyarse en la Gestión del Conocimiento da una cierta estructura y un orden que soporta que dicha dinámica no se transforme en caos o entropía”*¹. NONAKA, Agujero, *Presentación sobre “Synthesizing Capability: a Key to Create a New Reality”*, pág.84 y ss., septiembre, 2001.

DESCRIPCIÓN DEL CASO

El departamento de hábitat-planeación distrital es una sección de la alcaldía que trabaja en un programa llamado titulación de predios fiscales, en el cual se le otorga las escrituras de las viviendas a personas de bajos recursos que no cuentan con un documento legal que los convierta en propietarios de la casa que habitan, estas escrituras se otorgan mientras estas personas cumplan con los requerimientos exigidos por la alcaldía. En la ejecución de este programa los beneficiarios y posibles beneficiarios no cuentan con una guía que les suministre información acerca de los requisitos necesarios que les permitan conocer y saber si cumplen o no con las condiciones para ser beneficiarios y además para aplicar al programa y acceder a sus escrituras, tampoco tienen conocimiento de los lugares, plataformas o correos a los que estos documentos pueden ser entregados, por consiguiente a esto, se adiciona la época de pandemia causada por el COVID 19 que limita completamente la comunicación presencial de esta información por lo que surge la necesidad de incorporar otras formas de comunicación aprovechando las ventajas que nos brinda la tecnología.

por otra parte, luego de que estas personas realizaran su proceso con la alcaldía y siguieran los lineamientos estipulados cumpliendo sus requisitos para obtener su escritura, le corresponde a esta entidad hacerles llegar este documento físico; este era el último procedimiento realizado, dicho procedimiento contó con algunos desaciertos pues las escrituras fueron entregadas a las personas incorrectas, y algunas que se entregaron de forma correcta contuvieron errores en la redacción del nombre o el número de documento del beneficiario, provocando el retraso en la entrega de otras escrituras, pues las erróneas tuvieron que ser corregidas, tomando un poco más de tiempo.

SOLUCIONES Y RETOS ACTUALES

- Promover el pensamiento crítico y estratégico
- Propender a la estimulación, la autonomía y la toma de responsabilidades de cada uno en los resultados.
- Gestionar la publicación de información de forma clara y concisa.
- Plasmar estos interrogantes y sus respuestas en pdf, o habilitar un espacio en la página web para visibilizar esta información.
- Hacer uso de herramientas de publicidad como banners para dirigir a los usuarios a la pestaña apropiada
- Realizar un formulario dirigido al beneficiario de confirmación de datos contenidos en la titulación, que permita saber si estos fueron entregados a la persona correcta o si este contiene errores de redacción, permitiendo que esta entidad pueda tener una notificación sobre los acontecimientos que estén teniendo lugar en este proceso, para impartir un control, conocer el margen de error y proporcionar feedbacks.
- Usar el modo de tabulación ofrecido por el formulario para conocer el margen de error.
- Capacitar a los empleados para la creación de formularios de Google y su interpretación.

Retos actuales

- Idear alternativas que suplan los encuentros presenciales y cumplan con los lineamientos establecidos.
- Desarrollar habilidades y destrezas para el uso de herramientas tecnológicas fortaleciendo los ambientes de aprendizaje.
- Exponer ideas de mejoramiento continuo.
- Promover planes abiertos y flexibles que permitan acostumbrarse a la incertidumbre y a la contingencia.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- INSTITUTO LATINOAMERICANO Y DEL CARIBE DE PLANIFICACIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL – ILPES, INTRODUCCIÓN A LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y SU APLICACIÓN AL SECTOR PÚBLICO, SANTIAGO DE CHILE, DICIEMBRE DE 2002
- POLANYI, M., "PERSONAL KNOWLEDGE: TOWARDS A POST-CRITICAL PHILOSOPHY", UNIVERSIDAD DE CHICAGO, CHICAGO, 1958.
- REVISTA, THE ECONOMIST, 2020.

ANEXOS

ANEXO 1. PDF.

Este documento funcionará como una herramienta informativa el cual responde con las incógnitas que deben resolverse acerca del programa qué son:

¿Cuáles son los requisitos necesarios que deben reunirse para saber si puede aplicar al programa de titulación de predios fiscales?

¿Cuál es el paso a paso para acceder al programa?

¿Cuáles son los documentos necesarios para ser beneficiario?

¿En qué fechas, por qué medio se aplica a este programa y cuál es el proceso inicial a seguir?

Además, servirá al ciudadano como guía mientras inicia el proceso de aplicación.

Por otro lado, se evidencia que este documento se encuentra ligado a los objetivos y las actividades a realizar número 2 y 3 plasmados en la propuesta de práctica que se plasmó en el formato JPG-7.2.

Cabe resaltar que este documento debe actualizarse cuando se considere pertinente.

PROGRAMA DE TITULACION DE PREDIOS FISCALES Alcaldía distrital de barranquilla, 2021.

La Alcaldía Distrital de Barranquilla a través de la Secretaría de Planeación Distrital- de la Oficina de Hábitat, se encuentra desarrollando el programa de Titulación de Predios Fiscales, aplicando el mecanismo de Cesión a Título Gratuito de conformidad a lo establecido en la Ley 1001 de 2005 y Decreto Reglamentario 4825 de 2011, como estrategia encaminada a solucionar el saneamiento de la propiedad a los hogares que antes del 30 de noviembre de 2001 hubieren ocupado predios fiscales.

PROCESO DE TITULACIÓN:



REQUISITOS PARA ACCEDER AL PROGRAMA DE TITULACIÓN DE PREDIOS FISCALES:

- Vivir en un predio de propiedad del Distrito de Barranquilla.
- Haber ocupado el predio antes del 30 de noviembre del 2001.
- El destino que se le dé al predio sea para una vivienda de interés social.
- Que la vivienda no esté construida en zona insalubre o riesgo para la población.
- No haber recibido subsidios del: ICT, INURBE, CAJAS DE COMPENSACIÓN, CAJA MILITAR, BANCO AGRARIO, MAVDT (Artículo 10 Ley 1001).
- Que el ocupante del predio, quien solicita la titulación, no tenga otra propiedad.

DOCUMENTOS QUE DEBE APORTAR EL SOLICITANTE:

- Copia de la cédula de ciudadanía.
- Recibo de impuesto predial (Predio (000) y Mejora (001)).
- Documento de Posesión (Escritura Protocolaria, Compraventa, Cesión de derechos, Declaración Extra-proceso u otro que demuestre la ocupación).
- Fotocopia de un recibo de servicio público.

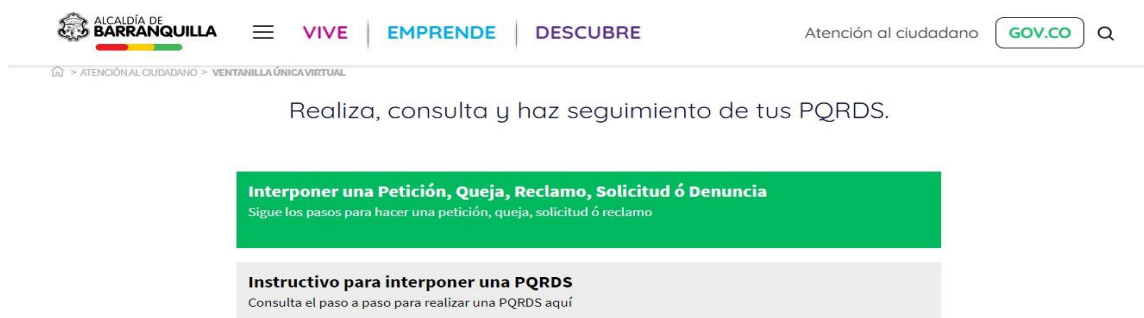
NUESTROS OPERADORES:

A este programa puede acceder cualquier persona que llene los requisitos antes señalados y los documentos deberá aportarlos a alguno de los dos operadores del programa, según reporte en la base de datos.

1. Ingresar a la página de la alcaldía: <https://www.barranquilla.gov.co/>
2. Dar click en ventanilla unica virtual.



3. Dar click en interponer una petición, queja, reclamo, solicitud o denuncia.



4. Radicar la solicitud, con la información requerida.

RADICACIÓN DEL CIUDADANO



Gestión Documental

Estimado ciudadano, si desea registrar una Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia o Denuncia anónima debe hacer lo siguiente:

1. En los campos Nombre y Apellido colocar la palabra ANÓNIMO
2. En los campos de: Nro Identificación (Número de identificación), Dirección y Teléfono colocar el número cero (0)
3. Todos los campos son obligatorios por lo tanto deben diligenciar los campos: País, Departamento, Ciudad e E-mail, así como los campos que son de escogencia: Tipo de Solicitud, Medio de respuesta y Sexo.

PASO 1: Datos del solicitante

Tipo de Solicitante:	Apoderado	Tipo de Identificación:	C.C.	Número de identificación o NIT. *	Sexo:	Masculino
Nombres o Razón Social: *		Apellidos: *		Correo Electrónico: *		
Teléfonos:		Dirección				
<input checked="" type="radio"/> Laboral		Calle: *				
<input type="radio"/> Particular						

FECHA DE RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS BARRANQUILLA 2021:

- Desde el 20 de abril al 2 de mayo del 2021

BENEFICIOS

1. Se recibe el título 100% gratis.
2. El beneficiario y su familia pueden dormir tranquilos porque tienen el documento legal que respalda como propietarios de la vivienda.
3. El título de propiedad es un respaldo importante para acceder a la vida crediticia.
4. Incrementa el patrimonio familiar, es una herencia que les pueden dejar a sus hijos.
- 5.

En la última década 16.676 familias se han beneficiado del programa Titulación de Predios

Entre 2016 y 2017, 4.145 familias se han beneficiado del programa de Titulación de predios en 37 barrios; principalmente, de las localidades Metropolitana y Suroccidente.



Calle 34 No. 43 - 31 - barranquilla.gov.co
atenciónalciudadano@barranquilla.gov.co - Barranquilla, Colombia

ANEXO 2. BANNER.



Aprovecha los beneficios que te brinda la alcaldía para acceder a las escrituras de tu vivienda.

Reúne los requisitos y accede al programa.

Recepción de documentos del 20 de abril al 2 de mayo.

DESCARGA LA INFORMACION DESDE NUESTRA PAGINA WEB

Documento 2. Tecnología de la información para la divulgación de información. Fuente: elaboración propia con datos suministrados por la entidad.

El banner es otra herramienta informativa usada para publicitar, esta herramienta será importante ya que debe encontrarse en la parte principal de la página web y en este caso específico tendrá la función de: 1. hacer saber que existe un programa para acceder a las escrituras de la vivienda, 2. que en la página web se encuentra una información descargable y que por medio de ella se conocerán dichos requisitos y 3. Indica las fechas específicas de recepción de documentos.

Esto sin dejar a un lado que los banners deben ser actualizados cada vez que comience un nuevo ciclo de recepción de documentos.

Este Anexo se relaciona con los objetivos y la actividad a desarrollar número 2 expuesta en la propuesta de práctica del formato JPG-7.2.

ANEXO 3. FORMULARIO

La idea de la creación de este formulario es enviarlos por medio de correos electrónicos cuando se envíen las titulaciones.

<https://docs.google.com/forms/d/16VLNXBT4a6ZNT1nvFNO4xPs-RG9HzlcZp8F3x1thOpE/prefill>

Nota: para visualizar este formulario se debe presionar la tecla CTRL+ clic izquierdo

Por medio de este formulario realizado en la herramienta de Google Form, el departamento de planeación de la alcaldía, podrá corroborar si la titulación del predio fue entregada a la persona correcta, si la titulación no tiene errores de escritura en el nombre o número de documento del beneficiario y en la dirección o barrio donde se ubica la vivienda.



The image shows a Google Form interface. At the top, there is a header with the logo of the 'ALCALDÍA DE BARRANQUILLA' and a decorative bar with red, yellow, and green segments. Below the header, the main title of the form is 'PROGRAMA DE TITULACION DE PREDIOS FISCALES, BARRANQUILLA 2021', followed by 'ALCALDÍA DISTRITAL DE BARRANQUILLA'. A red asterisk indicates a required field: '*Obligatorio'. The first question is '¿Recibió usted una titulación de vivienda? *', with two radio button options: 'Si' and 'No'.

Documento 3: formulario de retroalimentación. Fuente: elaboración propia

PROGRAMA DE TITULACION DE PREDIOS FISCALES, BARRANQUILLA 2021

*Obligatorio:

A continuación le sugerimos que verifique su titulación para darle seguimiento al formulario.

¿El nombre del beneficiario coincide con su nombre? *

Si

No

Documento 4: formulario de retroalimentación. Fuente: elaboración propia

¿Se encuentran sus nombres y apellidos escritos de forma correcta? *

Si

No

En caso de que su respuesta haya sido "No", escriba sus nombres y apellidos de forma correcta

Tu respuesta _____

¿Se encuentra su numero de documento escrito de forma correcta? *

Si

No

Documento 5: formulario de retroalimentación. Fuente: elaboración propia

En caso de que su respuesta haya sido "NO", escriba su numero de documento de forma correcta y sin puntos

Tu respuesta

¿Se encuentra su barrio y dirección escrita de forma correcta? *

Si

No

En caso de que su respuesta haya sido "NO", escriba barrio y dirección de forma correcta

Tu respuesta

Documento 6: formulario de retroalimentación. Fuente: elaboración propia

Observaciones:

Tu respuesta

Atrás Enviar

Nunca envíes contraseñas a través de Formularios de Google.

Este formulario se creó en Universidad del Atlántico. [Notificar uso inadecuado](#)

Google Formularios

Activar Windows
Ve a Configuración para activar Wi

Documento 7: formulario de retroalimentación. Fuente: elaboración propia.

ANEXO 4. TABULACIÓN Y MARGEN DE ERROR

Se realizó un simulacro donde se reflejan 32 respuestas al formulario por ende se refleja la tabulación de las respuestas, con base a esta información, se podrán hacer inferencias de los errores cometidos por el programa, esto es importante para conocer el margen de error, tomar acciones correctivas con las titulaciones ya enviadas, y acciones preventivas para la elaboración de las nuevas titulaciones.



Tabla 1: simulación de respuestas recepción de titulaciones. Fuente: elaboración propia.

Según las respuestas suministradas, se evidencia que debieron ser enviadas 32 titulaciones y solo fueron enviadas 31, aclarando que en el resto del formulario debe haber 32 respuestas pues los demás campos obligatorios tuvieron que ser respondidos negativamente por este usuario para poder enviar su respuesta.

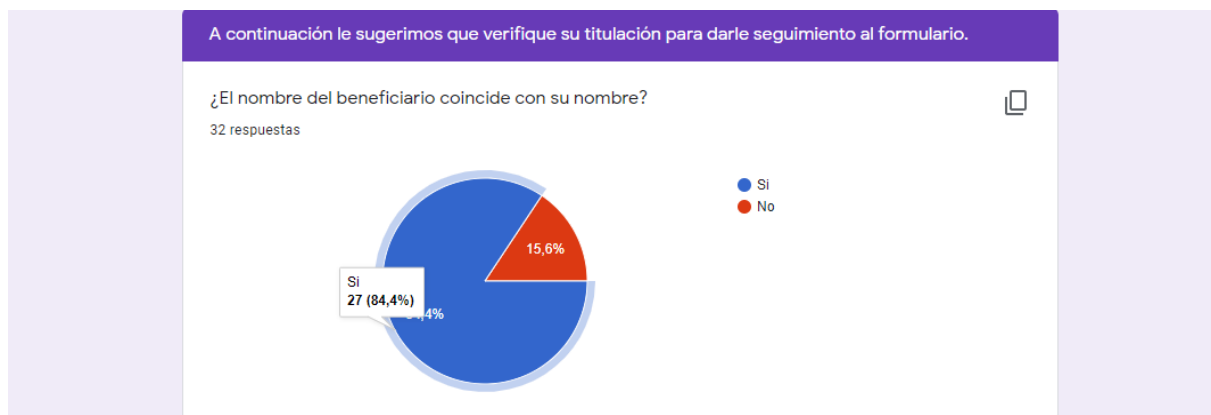


Tabla 2: simulación de respuestas. Fuente: elaboración propia

Analizando la tabla anterior y el número de respuestas “Si”, podemos determinar que fueron entregadas 4 titulaciones con errores de escritura, pues, aunque hay 5 respuestas con “No”, una de ellas fue respondida por que nunca le llego la titulación y debió llenar campos obligatorios.



Tabla 3: simulación de respuestas. Fuente: elaboración propia.

Esta tabla guarda relación con la tabla anterior y se puede observar que el programa tuvo un margen de error del 12,5% ($4/32 \cdot 100$) en cuanto a la redacción de los nombres en las titulaciones siendo:

4= redacción incorrecta en nombres

32= número de respuestas totales

100= valor añadido para que se exprese en monto en porcentaje

Nota: no se tienen en cuenta 5 respuestas con "No" pues, aunque el beneficiario no recibió su titulación y escribió su nombre, la titulación nunca fue enviada, por eso se tiene un margen de error de 12,5% y no de 15,6%.

En caso de que su respuesta haya sido "No", escriba sus nombres y apellidos de forma correcta
5 respuestas

- Lorena Esther López Camargo
- Olga Rodríguez Gutiérrez
- Luz María Pérez Ponce
- Maritza Jiménez Flórez
- Sebastián Andrés Carrillo Molina

Tabla 4: simulación de respuestas nombres y apellidos. Fuente: elaboración propia.

En esta tabla se encuentran los nombres de los beneficiarios; esta información se comparará con los documentos de identidad enviados para corroborar que realmente se haya cometido un error de escritura.

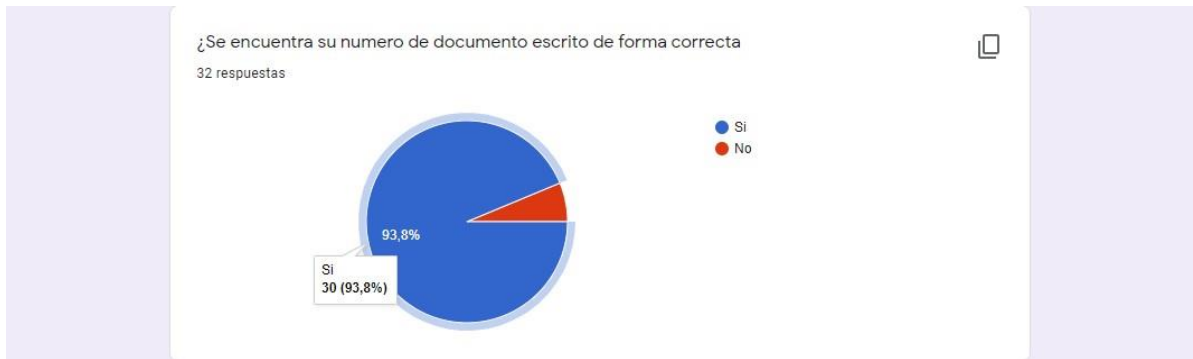


Tabla 5: simulación de respuestas. Fuente: elaboración propia.

Según las respuestas que se reflejan y analizando las demás tablas, 1 titulación contuvo 1 número de documento escrito de forma incorrecta, aunque se reflejen dos respuestas con “No” se entiende que 1 de ellas fue para llenar campos obligatorios.

En caso de que su respuesta haya sido “NO”, escriba su numero de documento de forma correcta y sin puntos

1 respuesta

1140900334

Tabla 6: simulación de respuestas documentos correctos. Fuente: elaboración propia.



Tabla 7: simulación de respuestas. Fuente: elaboración propia.

No se reflejó ninguna dirección o barrio escrito de forma incorrecta en la titulación, pues la respuesta “No” que se refleja es por la titulación que no se entregó y se llenó y campo obligatorio.

En caso de que su respuesta haya sido "NO", escriba barrio y dirección de forma correcta

0 respuestas

Aún no hay respuestas para esta pregunta.

Tabla 8: simulación de respuestas. Fuente: elaboración propia.

Observaciones:

0 respuestas

Aún no hay respuestas para esta pregunta.

Tabla 9: simulación de respuestas. Fuente: elaboración propia.

No hubo observaciones.

Margen de error:

Error en envío de titulaciones: 3,1% ($1/32 \cdot 100$)

Error de escritura de nombres y apellidos: 12,5% ($4/32 \cdot 100$)

Error en escritura de documentos: 3,1% ($1/32 \cdot 100$)

GLOSARIO

Conocimiento tácito: Conocimiento fruto de la experiencia personal.

Entropía: Pérdida de orden en un sistema.

Gestionar: Realizar las acciones necesarias para resolver un problema o lograr un objetivo.

Pandemia: Una enfermedad contagiosa se propaga rápidamente en una población determinada.

Tics: Tecnologías de la información y comunicación.

