

**Análisis y propuesta de mejora a los procesos de atención institucional desde la
práctica empresarial en la Subdirección de Trámites, Servicios y Gestión Documental del
DADI**

Isabella Castrillón Salazar.

Director del Programa:
Ph. Bairon Otálvaro Marín

Tutor:
MSc. Jhojan David Torres Hinestroza

Universidad del Valle.
Facultad de Ciencias de la Administración.
Programa Académico de Administración Pública.
2025

Tabla de Contenido

Resumen	7
Introducción.....	8
Capítulo I: Marco Contextual	9
1. Presentación de la práctica Empresarial	9
1.1 Departamento Administrativo de Desarrollo e Innovación Institucional de la Alcaldía de Santiago de Cali	9
1.2. Misión.....	10
1.3. Visión	10
1.4. Estructura organizacional	11
1.5. Funciones y Servicios de la subdirección de trámites, servicio y gestión documental.	11
1.6. Diagnostico Institucional.....	12
1.7. Diagnóstico del Área Donde se Desarrolla la Práctica Empresarial.....	12
1.8. Justificación de la práctica empresarial	14
Capítulo II: Objetivos de la Práctica Empresarial.....	16
2.1 Objetivo general	16
2.2. Objetivos específicos.....	16
Capítulo III: Metodología de la práctica y cronograma de actividades	17
3.1 Enfoque de la práctica empresarial.....	17
3.1.1 Procedimientos, técnicas e instrumentos utilizados	17
3.2 Fases del desarrollo de la practica	19
3.3 Cronograma de actividades por objetivos desarrollados	21
3.4 Evaluación del cumplimiento y conclusión preliminar	21
Capitulo IV: Fundamentación conceptual y estado del arte	23
4.1 Marco Teórico	23
4.2 Marco conceptual	25
4.2.1 La Política de Servicio al Ciudadano	25
4.2.2 Trámites Administrativos en la Gestión Pública	27
4.2.3 Gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) en la Administración Pública	28
4.2.4 Lenguaje Claro en la Administración Pública.....	29
4.3 Marco legal.....	30
4.4. Estado del Arte	32
Capítulo V: Desarrollo de la Práctica.....	35

5.1. Descripción de Actividades realizadas con base a los objetivos específico	35
5.2. Objetivo 1 Analizar el cumplimiento del plan mensual de trabajo de los contratistas de la Subdirección, evaluando la ejecución de actividades como sensibilizaciones, capacitaciones, inducciones y reinducciones sobre lenguaje claro, tipificación de trámites y otros lineamientos institucionales.....	35
5.3. Objetivo 2: Identificar las principales falencias que afectan la calidad, claridad y oportunidad en la gestión de las PQRS, especialmente en los procesos de clasificación, remisión y redacción de respuestas.	36
5.4. <i>Objetivo 3:</i> Proponer acciones de mejora orientadas a optimizar la clasificación, remisión y redacción de respuestas institucionales, promoviendo el uso del lenguaje claro como herramienta para fortalecer la comunicación con la ciudadanía.	38
Capítulo VI. Análisis final conclusiones y referencias	44
6.1. Resumen Analítico	44
6.2 Conclusiones	46
6.3 Fuentes Bibliográficas.....	48
6.4 Anexos.....	3

Lista de tablas

Tabla 1 Matriz de hallazgos observados y propuestas de mejora formuladas durante la práctica empresarial	23
---	----

Tabla de Ilustraciones

Ilustración 1Cronograma de actividades de la práctica profesional	21
Ilustración 2 Escenarios de relacionamiento de los ciudadanos con el estado	26
Ilustración 3 Atributos de los trámites Administrativos.....	27
Ilustración 4 Tipos y tiempos de respuestas de a comunicaciones.....	29

Dedicatoria

Agradezco profundamente a Dios, porque ha sido mi fuerza cuando sentí que no podía más, mi refugio en los momentos de incertidumbre. Sin Él, este camino habría sido mucho más difícil; gracias por sostenerme, por mostrarme que los tiempos duros también tienen propósito.

A mi mamá, por estar presente en cada amanecer con su amor incondicional, por acompañarme a pesar de la distancia, por escucharme, aconsejarme y llenarme de paciencia incluso cuando no entendía muchas cosas. A mi papá, por creer en mí, más de lo que yo misma lo hacía, por enseñarme a ser valiente y confiar. Espero que se sientan tan orgullosos de ser mis padres como yo me siento de ser su hija.

A May, mi mejor amigo, mi compañero de vida y el amor más puro que la vida me ha regalado. Gracias por estar conmigo en cada madrugada de estudio, por acompañarme con tu ternura silenciosa en los días de cansancio, por hacerme sonreír aun cuando no podía más. Tu compañía hizo de este camino algo más cálido, más llevadero y lleno de amor. Eres y serás siempre mi todo.

Resumen

Este trabajo de grado analiza las problemáticas en la gestión de trámites y PQRS en la Subdirección de Trámites, Servicios y Gestión Documental del DADI en la Alcaldía de Santiago de Cali, identificadas durante la práctica empresarial. Se evidenciaron fallas en la clasificación y remisión de solicitudes, así como en la redacción de respuestas a la ciudadanía, afectando la claridad, eficiencia y oportunidad del servicio. A partir del diagnóstico, se plantearon estrategias orientadas a optimizar estos procesos, incluyendo un protocolo institucional de clasificación, una herramienta digital de apoyo al lenguaje claro y filtros internos de revisión de respuestas. El trabajo se sustenta en enfoques de la Nueva Gestión Pública y el valor público, y resalta el lenguaje claro como herramienta clave para mejorar la relación entre el Estado y el ciudadano. Las propuestas buscan fortalecer la capacidad institucional, reducir errores y promover una atención más cercana, eficiente y comprensible para la ciudadanía.

Palabras clave: Nueva Gestión Pública, eficiencia institucional, mejora institucional, valor público, atención al ciudadano.

Introducción

El propósito de este trabajo es analizar las principales problemáticas identificadas durante la práctica empresarial desarrollada en la Subdirección de Trámites, Servicios y Gestión Documental del Departamento Administrativo de Desarrollo e Innovación Institucional (DADI) de la Alcaldía de Santiago de Cali, durante el periodo 2025-1, con el fin de proponer estrategias de mejora orientadas al fortalecimiento de los procesos de atención institucional.

Durante el desarrollo de la práctica, se observó que la gestión de trámites y solicitudes ciudadanas presenta falencias en aspectos clave como la clasificación, remisión y redacción de respuestas, lo cual repercute negativamente en la efectividad del servicio prestado a la ciudadanía. De acuerdo con el informe de servicio al ciudadano de enero a marzo 2025, el primer trimestre de 2025 se procesó 55.787 PQRS, de las cuales el 52% (29.029) fueron respondidas con términos vencidos, lo que refleja serias dificultades en el cumplimiento de los plazos legales.

Se identificó un uso limitado del enfoque de lenguaje claro en las comunicaciones institucionales, lo que dificulta la comprensión de las respuestas por parte del ciudadano y afecta la percepción sobre la calidad del servicio. A partir de este diagnóstico, el presente trabajo busca aportar estrategias que contribuyan a optimizar la gestión interna y a mejorar la relación entre la administración pública y la ciudadanía.

Capítulo I: Marco Contextual

1. Presentación de la práctica Empresarial

1.1 Departamento Administrativo de Desarrollo e Innovación Institucional de la Alcaldía de Santiago de Cali

El Departamento Administrativo de Desarrollo e Innovación Institucional (DADI) de la Alcaldía de Santiago de Cali cumple una función estratégica dentro de la estructura administrativa municipal. Conforme al Decreto 0516 de 2016, este organismo se encarga de coordinar los sistemas integrados de gestión y control de la Administración Central, liderar procesos de modernización organizacional y promover la mejora continua de los procedimientos internos. También define lineamientos clave en materia de atención al ciudadano, estrategia anti-trámites, rendición de cuentas y gestión documental institucional, con el propósito de consolidar una administración más eficiente, transparente y cercana a la ciudadanía (Alcaldía de Santiago de Cali, 2016).

Dentro del DADI, la Subdirección de Trámites, Servicios y Gestión Documental desempeña un papel fundamental al encargarse de garantizar que los trámites y servicios que ofrece la administración municipal se presten de forma clara, oportuna y conforme a la normativa vigente. La subdirección es responsable de impartir directrices relacionadas con la racionalización de trámites, la clasificación adecuada de solicitudes, el uso eficiente del lenguaje claro y la mejora de los canales de atención, tanto físicos como digitales. Lidera procesos de seguimiento a la gestión documental y a la implementación del Archivo General del Municipio, asegurando la conservación y trazabilidad de la información pública. El DADI y su Subdirección de Trámites actúan como impulsores de la innovación institucional y la mejora del servicio público. Su labor contribuye a agilizar procesos, reducir la burocracia y fortalecer la confianza

ciudadana. Esto se traduce en una administración moderna, accesible y centrada en el usuario (Alcaldía de Santiago de Cali, 2024).

1.2. Misión

El Departamento Administrativo de Desarrollo e Innovación Institucional (*DADI*) tiene como misión fundamental liderar y ejecutar los procesos de modernización y transformación organizacional de la alcaldía de Santiago de Cali. Esto se logra mediante la implementación de estrategias y herramientas que optimizan la eficiencia y eficacia de la gestión pública, promoviendo la innovación continua y el desarrollo del talento humano. El organismo se compromete a fortalecer su capacidad institucional para responder de manera efectiva a las necesidades o peticiones de la ciudadanía, garantizando la calidad de la prestación de servicios.

1.3. Visión

El Departamento Administrativo de Desarrollo e Innovación Institucional (DADI) se proyecta como el líder estratégico en la transformación de la Alcaldía de Santiago de Cali, consolidándose como un modelo de gestión pública integral, innovador y centrado en el ciudadano. Aspiramos a una administración ágil, transparente y eficiente, que no solo adopte tecnologías de vanguardia, sino que también sea un referente en la formulación de políticas públicas efectivas y en la atención oportuna a las necesidades de la comunidad. Buscamos fomentar una cultura organizacional basada en la mejora continua, la colaboración y la participación ciudadana, para construir una Cali más próspera, inclusiva y sostenible.

1.4. Estructura organizacional

El Departamento Administrativo de Desarrollo e Innovación Institucional estará integrado de la siguiente forma:

- Despacho del director.
- Subdirección de Gestión Organizacional.
- Subdirección de Trámites, Servicios y Gestión Documental.
- Subdirección de Gestión Estratégica del Talento Humano

1.5. Funciones y Servicios de la subdirección de trámites, servicio y gestión documental.

La Subdirección de Trámites, Servicios y Gestión Documental, adscrita al Departamento Administrativo de Desarrollo e Innovación Institucional (DADI), cumple un papel estratégico en la administración municipal al orientar, coordinar y supervisar los procesos relacionados con la atención al ciudadano, la gestión documental y la racionalización de trámites. Entre sus funciones principales se encuentra la elaboración e implementación de lineamientos en materia de servicio al ciudadano, con base en la caracterización de la población, los trámites y servicios que se prestan, así como la desconcentración administrativa. Esta labor se complementa con el seguimiento y control de la atención brindada a los usuarios, evaluando aspectos como la oportunidad en la respuesta, la calidad del servicio y la satisfacción ciudadana.

Asimismo, tiene a su cargo la formulación de directrices para la Gestión Documental del Municipio de Santiago de Cali, asegurando su cumplimiento en todas las etapas del ciclo vital de los documentos. Administra y mantiene el Archivo General del Municipio, y promueve el uso racional del papel y la implementación de iniciativas de Gobierno en Línea, en articulación con el Departamento Administrativo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. También

establece lineamientos para el manejo del inventario y registro de los activos de información, así como para la conservación, preservación y uso adecuado del patrimonio documental de la ciudad.

Otro componente fundamental de sus funciones es garantizar la transparencia y el acceso a la información pública, impulsando el cumplimiento de la normativa vigente en estos temas. Además, orienta la rendición de cuentas institucional y lidera procesos de racionalización de trámites y servicios, mediante la formulación, coordinación y monitoreo de planes de acción en conjunto con otros organismos de la administración central. La Subdirección también identifica oportunidades de mejora e innovación en procedimientos administrativos, brinda asistencia técnica a otras dependencias y desarrolla las demás funciones que le sean asignadas en el marco de sus competencias.

1.6. Diagnostico Institucional

1.7. Diagnóstico del Área Donde se Desarrolla la Práctica Empresarial

Durante la práctica en la Subdirección de Trámites, tuve la oportunidad de observar de cerca algunas fallas que afectan el manejo de las solicitudes ciudadanas, especialmente en las etapas de recepción, clasificación y remisión. Esta situación ha generado respuestas ambiguas e incompletas que dificultan la satisfacción de las necesidades expresadas por los ciudadanos, además de ocasionar demoras significativas en la atención, debido a la asignación inadecuada de las solicitudes a las dependencias competentes. Como consecuencia, se afecta la eficiencia del proceso y se incrementa la percepción de ineficiencia institucional.

Se pudo evidenciar que la mala clasificación de las solicitudes no solo genera confusión, sino que reduce el tiempo que tienen los funcionarios para analizar bien cada caso. Esto termina afectando la calidad de la respuesta y pone en riesgo el cumplimiento de los plazos legales. Esta problemática revela debilidades estructurales en los procesos internos de gestión de solicitudes, lo

cual no solo repercute en la eficiencia administrativa, sino que también debilita la percepción de transparencia y la confianza ciudadana en la entidad.

En varias ocasiones, se evidenciaron respuestas que no resolvían de forma clara lo que el ciudadano solicitaba. También se priorizaban casos que no eran urgentes, mientras otros quedaban postergados por semanas, generando acumulación y posibles incumplimientos de ley. Estas situaciones han generado una carga adicional de trabajo, dado que las solicitudes mal gestionadas requieren reprocesos, alargando aún más los tiempos de atención. Además, la mala priorización de trámites puede dejar en segundo plano casos urgentes, agravando situaciones de alto impacto para la comunidad.

Las causas de esta problemática son diversas. Se observó una falta de capacitación técnica en los funcionarios encargados de gestionar las solicitudes, así como la ausencia de procesos de inducción claros y efectivos para el personal nuevo. A esto se suma una comunicación deficiente frente a las actualizaciones de los procedimientos, lo que ha derivado en la aplicación simultánea de prácticas obsoletas y actualizadas dentro de la misma área. También se identificó una carga burocrática innecesaria, con procesos administrativos complejos que ralentizan la atención sin aportar un valor significativo a la calidad del servicio.

Estas situaciones, más allá de representar un problema administrativo, me permitieron entender cómo los errores internos repercuten directamente en la percepción del ciudadano frente al Estado. Vivirlo desde dentro reafirmó la importancia de una gestión pública clara, organizada y empática, donde cada fase del trámite influye en la confianza que las personas depositan en las instituciones.

1.8. Justificación de la práctica empresarial

Este estudio es relevante debido a que aborda una problemática que afecta de manera directa la eficiencia, transparencia y calidad de la gestión pública. La deficiente clasificación, remisión y respuesta a las solicitudes ciudadanas no solo genera insatisfacción en los usuarios del servicio, sino que también pone en riesgo el cumplimiento de los plazos establecidos por la ley y puede derivar en sanciones administrativas, afectando negativamente la imagen y credibilidad de la institución.

Desde una perspectiva práctica, tiene un gran valor al permitir la identificación de los factores que inciden en la incorrecta gestión de las solicitudes, lo cual brindará las bases necesarias para proponer estrategias de mejora que optimicen los tiempos de respuesta y la calidad de atención. La mejora de estos procesos no solo beneficiará a la entidad en términos de cumplimiento normativo y eficiencia operativa, sino que también fortalecerá la confianza de los ciudadanos en la capacidad del sistema institucional para atender sus necesidades.

Desde la óptica de la administración pública, la práctica permite reflexionar sobre el papel de las entidades en la garantía del valor público y en la materialización de principios fundamentales como la responsabilidad institucional, la orientación al ciudadano y la transparencia. El análisis de la gestión de trámites y PQRSD contribuye a entender cómo los procesos internos impactan directamente la legitimidad del Estado ante la ciudadanía, lo que demuestra la necesidad de fortalecer una administración pública más eficiente, accesible y centrada en las personas.

Desde el punto de vista normativo, garantizar que se cumplan los tiempos de respuesta establecidos por la ley es fundamental para asegurar el derecho de petición y mantener una gestión pública eficaz y acorde con los principios de la administración pública. Socialmente,

ofrecer una atención ágil, clara y precisa favorece la construcción de una relación más cercana entre el Estado y los ciudadanos, promoviendo la transparencia y la satisfacción de los usuarios con los servicios brindados.

La práctica también posee un valor académico considerable, ya que contribuirá al conocimiento sobre las buenas prácticas en la gestión eficiente de solicitudes ciudadanas. Los hallazgos obtenidos podrán servir de referencia para la mejora de la gestión pública en otras instituciones, siendo una herramienta útil para futuras investigaciones y reformas en la administración pública.

Capítulo II: Objetivos de la Práctica Empresarial

2.1 Objetivo general

Analizar las deficiencias en la recepción, clasificación y remisión de solicitudes ciudadanas (PQRSD) en la Subdirección de Trámites, Servicios y Gestión Documental del DADI, con el fin de formular estrategias de mejora que optimicen la atención al ciudadano y fortalezcan la eficiencia institucional.

2.2. Objetivos específicos

- Evaluar el cumplimiento del plan mensual de trabajo de los contratistas de la Subdirección, evaluando la ejecución de actividades como sensibilizaciones, capacitaciones, inducciones y reinducciones sobre lenguaje claro, tipificación de trámites y otros lineamientos institucionales.
- Identificar las principales falencias que afectan la calidad, claridad y oportunidad en la gestión de las PQRSD, especialmente en los procesos de clasificación, remisión y redacción de respuestas.
- Proponer estrategias de mejora orientadas a optimizar la clasificación, remisión y redacción de respuestas institucionales, promoviendo el uso del lenguaje claro como herramienta para fortalecer la comunicación con la ciudadanía.

Capítulo III: Metodología de la práctica y cronograma de actividades

3.1 Enfoque de la práctica empresarial

La práctica empresarial desarrollada en la Subdirección de Trámites, Servicios y Gestión Documental se llevó a cabo bajo un enfoque observacional, analítico y de apoyo al seguimiento de los procesos internos. La participación estuvo orientada a comprender el funcionamiento real de los procedimientos relacionados con la atención de solicitudes ciudadanas, particularmente en la recepción, clasificación, remisión y redacción de respuestas a las PQRS.

La práctica no implicó intervención directa en los trámites ni en la toma de decisiones institucionales, sino un acompañamiento constante al equipo técnico, que permitió observar de cerca cómo se aplicaban los lineamientos establecidos por la entidad. Esta labor incluyó la revisión de registros, la asistencia a espacios de capacitación y reuniones, así como el seguimiento a la ejecución de actividades programadas, especialmente en temas como lenguaje claro, racionalización de trámites y cumplimiento de protocolos internos.

El enfoque adoptado facilitó la identificación de patrones de funcionamiento, debilidades operativas y aspectos que inciden directamente en la calidad de las respuestas ciudadanas. Esta mirada permitió no solo conocer la lógica interna de la gestión administrativa, sino también reflexionar sobre los efectos que tienen los procesos internos en la percepción que la ciudadanía tiene de lo público. El ejercicio de observación se convirtió en una herramienta clave para el análisis crítico de la práctica institucional y para la formulación de propuestas de mejora, siempre enmarcadas en los principios de la administración pública.

3.1.1 Procedimientos, técnicas e instrumentos utilizados

Durante el desarrollo de la práctica empresarial, se implementaron distintos procedimientos orientados al seguimiento de las actividades ejecutadas por los contratistas de la

Subdirección. Uno de los más constantes fue la revisión semanal de los planes de trabajo, en los cuales se verificaba que las evidencias requeridas estuvieran completas, actualizadas y ajustadas a las actividades reportadas. Esta labor también implicaba asistir a reuniones en las que se abordaban temas institucionales como lenguaje claro, tipificación de trámites y los avances en los reportes de comunicaciones trimestrales. Al ser la encargada de asistir a estos espacios, también asumí la responsabilidad de elaborar las actas respectivas, dejando constancia de los temas tratados, los compromisos adquiridos por cada responsable y, cuando era pertinente, recomendaciones o ajustes por implementar. De manera mensual, consolidaba todos estos hallazgos en un informe que remitía a la jefe del área, Sandra Patricia Parra Ñañez, y a la subdirectora de Trámites, Laura Patricia Álvarez. Aunque no se trataba de una auditoría formal, este ejercicio permitía hacer un control interno constante del trabajo ejecutado por los contratistas, aportando a la organización del área y facilitando la toma de decisiones.

Para realizar este seguimiento, se aplicaron técnicas como la observación directa de las dinámicas institucionales, el análisis documental de los soportes entregados, la revisión de formatos internos, y la asistencia a jornadas de capacitación y mesas de trabajo con funcionarios y delegados de distintos organismos. Estas actividades no solo permitieron verificar el cumplimiento de las tareas, sino también identificar patrones, detectar errores frecuentes y reconocer buenas prácticas que valía la pena destacar. Los instrumentos que sirvieron de apoyo para este proceso incluyeron los planes mensuales de trabajo, los formatos de actas en sus versiones física y digital, los correos institucionales y las bases de datos compartidas entre áreas. De forma transversal, este trabajo implicó una mirada crítica y constante sobre cómo se estaban gestionando internamente los compromisos adquiridos por la Subdirección.

Además de estas tareas, participé en la revisión de los informes enviados por los contratistas de trámites, específicamente en relación con el inventario de servicios que presta cada organismo de la Alcaldía. Esta revisión tuvo como propósito comprobar que los servicios estuvieran efectivamente publicados en la página web institucional y redactados en lenguaje claro, con información accesible y comprensible para cualquier ciudadano. En ese proceso, se detectaron múltiples inconsistencias como descripciones poco claras o servicios mal tipificados, que fueron reportadas de manera detallada a los directivos, y socializadas posteriormente en las reuniones mensuales de seguimiento de la Subdirección.

Esta experiencia permitió no solo aplicar conocimientos técnicos sobre control interno y seguimiento administrativo, sino también fortalecer habilidades de análisis, redacción formal, y comprensión del funcionamiento real de las entidades públicas. Ver cómo cada procedimiento, por simple que parezca, tiene un impacto directo en la forma como la ciudadanía percibe la gestión pública, me permitió comprender que el rol del administrador público no se limita a supervisar o coordinar, sino también a cuidar los detalles que garantizan transparencia, orden y servicio efectivo.

3.2 Fases del desarrollo de la practica

- **Fase 1: Planeación y formulación de la propuesta**

En esta etapa inicial, se revisaron los documentos normativos y organizacionales del Departamento Administrativo de Desarrollo e Innovación Institucional (DADI), con el fin de comprender su estructura, funciones y contexto institucional. Se definieron los objetivos de la práctica, se delimitaron las problemáticas a abordar y se estructuró la propuesta metodológica del trabajo.

Producto: Diagnóstico institucional con evidencias preliminares, análisis contextual.

- **Fase 2:** Observación, acompañamiento y diagnóstico institucional

Durante esta fase se llevó a cabo el acompañamiento a las actividades diarias del área de Trámites, Servicios y Gestión Documental, participando en reuniones de capacitación, inducción, mesas de trabajo y procesos de seguimiento a planes mensuales. Se recolectó información cualitativa mediante el análisis de actas, documentos institucionales y observación directa. A partir de esta interacción, se identificaron las principales falencias en los procesos de clasificación, remisión y redacción de respuestas, así como en la aplicación del lenguaje claro en la atención a la ciudadanía.

Producto: Reporte de avance con hallazgos detallados, soportes de las actividades realizadas y validación del problema institucional.

- **Fase 3: Análisis crítico y formulación de propuestas de mejora**

Con base en el diagnóstico realizado y desde una perspectiva técnica de la administración pública, se formularon estrategias orientadas a la mejora de los procesos de atención institucional. Entre ellas se destacan: el diseño de un protocolo físico y digital de consulta rápida sobre clasificación de trámites y PQRSD; una herramienta de asistencia automatizada para la toma de decisiones en la ventanilla; un módulo digital interactivo para redacción en lenguaje claro; y la implementación de un filtro revisor dentro de cada organismo. Estas propuestas buscan institucionalizar el conocimiento, reducir errores operativos y mejorar la experiencia del ciudadano.

Producto: Estrategias de mejora incluidas en el Capítulo 5: Desarrollo de la práctica.

● Fase 4: Sistematización, redacción del informe y sustentación

Esta fase final se enfocó en la sistematización de las evidencias y aprendizajes adquiridos durante el proceso. Se redactó el informe final bajo los lineamientos de la norma APA 7^a edición, integrando marco contextual, diagnóstico, fundamentación teórica y análisis práctico. Finalmente, se realizó la sustentación ante la institución académica.

Producto: Informe de práctica empresarial final y presentación sustentada.

3.3 Cronograma de actividades por objetivos desarrollados

Ilustración 1 Cronograma de actividades de la práctica profesional

CRONOGRAMA 2025																		
OBJETIVOS	ACTIVIDADES	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	MES 1				MES 2				MES 3				MES 4			
			S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7	S8	S9	S10	S11	S12	S13	S14	S15	S16
Analizar el cumplimiento del plan mensual de trabajo de los contratistas de la Subdirección, evaluando la ejecución de actividades como sensibilizaciones, capacitaciones, inducciones y reinducciones sobre lenguaje claro, tipificación de trámites y otros lineamientos institucionales	Verificar periódicamente la realización de actividades programadas en el plan de trabajo mensual mediante el registro y análisis de las reuniones efectuadas	Actas archivadas en la base de datos institucional, firmadas por el responsable del área o del proceso.	X	X	X	X												
Identificar las principales falencias que afectan la calidad y oportunidad en la respuesta a las PQRS.D.	Asistir a reuniones de capacitación con delegados y funcionarios de ventanilla, observando y documentando ejemplos reales de errores y buenas prácticas en la respuesta a trámites, OPA y PQRS.D.	Actas de reunión con evidencias de falencias identificadas y ejemplos planteados por los formadores o asistentes, archivadas en el repositorio institucional.					X	X	X	X	X	X						
Proponer acciones de mejora orientadas a optimizar la clasificación, remisión y redacción de respuestas, incluyendo el uso de lenguaje claro.	Participar en reuniones institucionales y mesas técnicas a nivel local y nacional sobre procesos anti-trámite, lenguaje claro, informes de seguimiento y gestión de solicitudes ciudadanas, con el fin de observar y analizar las estrategias en implementación	Apartado final del trabajo de grado que presenta estrategias de mejora fundamentadas en la experiencia práctica y en el análisis de las acciones institucionales observadas.											X	X	X	X	X	X

Elaboración propia de la autora, 2025.

3.4 Evaluación del cumplimiento y conclusión preliminar

Durante el desarrollo de la práctica empresarial, se avanzó en el cumplimiento de los objetivos específicos planteados, principalmente a través de actividades de observación, análisis y seguimiento. En cuanto al primer objetivo, orientado a realizar seguimiento al cumplimiento del plan mensual de trabajo de los contratistas, se llevó a cabo una verificación constante de las actividades programadas. Esta tarea se realizó mediante la revisión de actas de reuniones, consideradas el medio de verificación oficial, las cuales debían estar archivadas en formato físico o digital y debidamente firmadas por los responsables de cada área.

Sin embargo, durante el seguimiento se evidenciaron diversas inconsistencias. En varios casos, las actas no se elaboraban dentro del plazo establecido de diez días hábiles posteriores a cada reunión, o incluso no aparecían registradas después de dos o tres meses. También se observó que algunas carpetas, como las correspondientes a servicio al ciudadano y anti-trámites, carecían de soportes físicos y digitales, o presentaban archivos sin firma, lo que afectaba la validez del documento como evidencia. En otros casos, se encontró que la evidencia consignada no coincidía con las actividades descritas en el plan mensual, o que se reportaban actividades sin contar con un respaldo claro que demostrara su realización.

Respecto al segundo objetivo, centrado en identificar las falencias que afectan la calidad y oportunidad en la respuesta a las solicitudes ciudadanas, la participación en reuniones, capacitaciones y espacios institucionales permitió observar de forma directa los avances y retos en la gestión de las PQRSD. Desde el inicio de la práctica, fue evidente que la Subdirección ya había detectado algunas de estas falencias y había comenzado a implementar acciones para corregirlas. Entre las iniciativas más relevantes se destacó el desarrollo de capacitaciones dirigidas a delegados, funcionarios de ventanilla y personal de atención, en las que se abordaban temas como el lenguaje claro, la correcta tipificación de trámites y las buenas prácticas en la redacción de respuestas institucionales.

A partir de estas observaciones, se pudo concluir que, si bien existe una planeación clara y una intención institucional de mejorar los procesos, todavía persisten dificultades en la ejecución y en la forma como se documentan y respaldan las actividades. Esto evidencia la necesidad de fortalecer los mecanismos de control interno y establecer herramientas más rigurosas que aseguren que lo planificado se cumpla y se evidencie de manera adecuada. En términos generales, la práctica permitió alcanzar los objetivos propuestos en lo relacionado con el

diagnóstico y el seguimiento, dejando como resultado un panorama claro sobre los aspectos que deben ser mejorados para optimizar la atención institucional y fortalecer la gestión de trámites y solicitudes ciudadanas.

A continuación, se presenta una matriz que sintetiza los principales hallazgos de la práctica empresarial según los procedimientos observados.

Tabla 1 Matriz de hallazgos observados y propuestas de mejora formuladas durante la práctica empresarial

Hallazgo observado	Evidencia consultada	Consecuencia institucional	Estrategia planteada
Actas sin firma o fuera del plazo establecido	Revisión de carpetas físicas y digitales; cronograma de entregas	Pérdida de trazabilidad, incumplimiento de protocolos	Establecer cronograma interno de entregas con validación previa.
Uso de lenguaje técnico en las respuestas	Ejemplos de respuestas institucionales; actas de capacitaciones	Dificultad en la comprensión ciudadana y reprocesos	Implementar un módulo digital que apoye la redacción en lenguaje claro
Actividades sin soporte sólido	Planes mensuales de trabajo; informes entregados	Riesgo de auditorías desfavorables y pérdida de confianza institucional	Solicitar evidencia obligatoria y coherente con lo reportado; revisión cruzada mensual
Servicios mal tipificados o mal descritos en la web	Informes de contratistas; revisión del inventario de servicios.	Información confusa o inaccesible para el ciudadano	Verificación periódica del inventario de servicios y revisión por parte del área de comunicaciones

Fuente: Elaboración propia con base en las observaciones y análisis realizados durante la práctica empresarial en la Subdirección

Capítulo IV: Fundamentación conceptual y estado del arte

4.1 Marco Teórico

La administración pública contemporánea enfrenta el reto de responder de forma eficiente, accesible y transparente a las necesidades ciudadanas. En este contexto, el análisis de los procesos institucionales relacionados con la atención de trámites y solicitudes ciudadanas (PQRSD), así como la forma en que se comunica la administración con los usuarios, requiere de

una base teórica sólida que fundamente el diagnóstico y la formulación de propuestas de mejora. Para ello, este trabajo se sustenta principalmente en la teoría de la Nueva Gestión Pública (NGP), el enfoque del Lenguaje Claro como herramienta comunicativa, y los aportes de Luis Fernando Aguilar sobre la gobernanza y la gestión pública eficiente.

La Nueva Gestión Pública (NGP), desarrollada desde la década de 1990 por autores como Christopher Hood, plantea la necesidad de transformar la administración pública mediante la adopción de herramientas del sector privado, tales como el enfoque en la eficiencia, la evaluación por resultados y la orientación al cliente (Hood, 1991). Este modelo pone en el centro la idea de que los ciudadanos deben ser considerados como usuarios activos de los servicios públicos y que las instituciones deben organizar sus procesos en función de su satisfacción. En el caso de entidades como el DADI de la Alcaldía de Cali, esta perspectiva permite analizar críticamente la forma en que se gestiona la clasificación y remisión de PQRSD, así como la capacidad institucional para responder con oportunidad y pertinencia.

El enfoque del Lenguaje Claro o *Plain Language*, originado en Estados Unidos y Europa en las décadas de 1970 y 1980, propone que los textos administrativos deben ser comprensibles para todos los públicos, garantizando el derecho a entender (Cutts, 2013). En Colombia, esta visión ha sido recogida en normativas como la Ley 2052 de 2020 y la Resolución 1519 de 2020, así como en iniciativas impulsadas por la Función Pública, como la Guía de Lenguaje Claro (2022). La incorporación de este enfoque no solo mejora la calidad de la información ofrecida por las entidades públicas, sino que fortalece la transparencia y la confianza ciudadana. Durante la práctica profesional, la participación en espacios de formación sobre lenguaje claro evidenció la relevancia de este instrumento para optimizar la redacción de respuestas institucionales y facilitar la interacción con el ciudadano.

Desde una perspectiva iberoamericana, los aportes del académico Luis Fernando Aguilar (2006) en su obra *Gobernanza y gestión pública* resultan fundamentales para comprender la relación entre eficiencia institucional y legitimidad democrática. Aguilar sostiene que la eficacia del Estado no debe evaluarse únicamente por su capacidad técnica, sino también por su habilidad para construir vínculos de confianza con la ciudadanía, garantizar la calidad de sus servicios y facilitar el control social. Según el autor, una buena gestión pública requiere no solo cumplir normas y procedimientos, sino generar condiciones organizativas que permitan el aprendizaje institucional, el seguimiento crítico de los procesos y la mejora continua, aun sin necesidad de intervención directa o cambios estructurales inmediatos.

El modelo de atención centrada en el ciudadano, promovido por la OCDE y adoptado en Colombia a través del CONPES 3785 de 2013, plantea que los servicios públicos deben diseñarse desde las necesidades del usuario y no desde la lógica interna de la institución. Esta visión está alineada con la Política de Servicio al Ciudadano implementada por el DADI en Santiago de Cali.

Estos enfoques ofrecen un marco coherente con el carácter analítico y reflexivo de esta práctica profesional, orientada a diagnosticar problemáticas internas en la gestión de trámites, observar los procesos de capacitación institucional y plantear, a partir del seguimiento riguroso, estrategias de mejora para fortalecer la atención ciudadana en la administración pública local.

4.2 Marco conceptual

4.2.1 La Política de Servicio al Ciudadano

La Política de Servicio al Ciudadano nace como respuesta a uno de los fines esenciales del Estado: servir a la comunidad. Este mandato no se limita únicamente a la atención de trámites o peticiones, sino que orienta a las entidades públicas a generar valor público mediante la prestación efectiva, oportuna y de calidad de sus servicios. En este contexto, la política busca

consolidar una relación más cercana, confiable y eficiente entre el Estado y la ciudadanía, reconociendo diversos momentos de interacción como el acceso a información pública, la gestión de trámites y servicios, la presentación de quejas o reclamos, y la participación en procesos de toma de decisiones.

En Santiago de Cali, esta política es liderada por el Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional (DADI). Su implementación se articula mediante acciones como la caracterización de usuarios, el diseño de canales de atención accesibles, la capacitación continua y la promoción de valores institucionales como transparencia, integridad y eficiencia.

Los principios que orientan esta política incluyen: enfoque en el ciudadano, equidad e inclusión, transparencia, corresponsabilidad y calidad. Estos principios se desarrollan a través de estrategias pedagógicas, encuestas de satisfacción, ejercicios de rendición de cuentas y la mejora continua del servicio. Se articulan con otras políticas institucionales como la racionalización de trámites y la participación ciudadana, bajo la coordinación del Comité Institucional de Gestión y Desempeño.

Ilustración 2 Escenarios de relacionamiento de los ciudadanos con el estado



Fuente: Función pública- 2020

4.2.2 Trámites Administrativos en la Gestión Pública

En la administración pública colombiana, un trámite es la actuación que los ciudadanos realizan ante entidades del Estado para ejercer un derecho, cumplir una obligación o llevar a cabo una actividad. Este concepto, definido por el Departamento Administrativo de la Función Pública, va más allá del intercambio documental: representa un vínculo directo entre los ciudadanos y el Estado, donde se espera una respuesta clara, legal y oportuna.

Para ser considerado un trámite formal, este debe cumplir con ciertos atributos esenciales: estar asociado a una función misional de la entidad, haber sido creado mediante norma legal, contar con soporte de tarifa cuando corresponda, generar un producto tangible o intangible para el ciudadano (como una certificación o permiso), y estar publicado en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT). La publicación en este sistema garantiza su exigibilidad y transparencia.

A continuación, se presentan gráficamente los atributos que debe cumplir todo trámite administrativo según los lineamientos establecidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública:

Ilustración 3 Atributos de los trámites Administrativos



Fuente: Departamento Administrativo de la Función Pública

Uno de los procesos claves en la gestión de trámites es la tipificación, es decir, su correcta clasificación según el tipo de solicitud, dependencia responsable y procedimiento aplicable. Una tipificación adecuada permite direccionar las peticiones hacia el área competente desde el inicio, reduciendo reprocesos, tiempos de espera y errores en la atención. Esto impacta directamente en la experiencia del ciudadano y en la eficiencia institucional.

La mala tipificación de trámites puede ocasionar retrasos, respuestas inadecuadas, sobrecarga administrativa y pérdida de confianza ciudadana. Los ciudadanos afectados enfrentan barreras que vulneran su derecho a una atención eficiente, mientras que las entidades públicas ven comprometidos sus indicadores de gestión y su imagen institucional.

4.2.3 Gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) en la Administración Pública

En el marco del derecho fundamental de petición consagrado en la Constitución y desarrollado por la Ley 1755 de 2015, las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) se constituyen en un mecanismo clave de interacción entre la ciudadanía y el Estado. Estas solicitudes permiten a los ciudadanos ejercer su derecho a obtener información, expresar inconformidades, fortaleciendo así los principios de participación, transparencia y control social.

Ilustración 4 Tipos y tiempos de respuestas de a comunicaciones

Tipos de comunicación y tiempo de respuesta	
Derecho de petición en interés general o particular	Máximo 15 días hábiles siguientes a su recepción.
Petición de copias de documentos y de información.	Máximo 10 días hábiles siguientes a su recepción.
Petición de consultas	Máximo 30 días hábiles siguientes a su recepción.
Petición entre autoridades.	Máximo 10 días hábiles siguientes a su recepción.
Quejas, reclamo y sugerencias.	Máximo 15 días hábiles siguientes a su recepción.
Denuncia por actos de corrupción.	Máximo 15 días hábiles siguientes a su recepción.
Peticiones por razones de salud o seguridad personal cuando exista un inminente riesgo a la vida o a integridad personal.	Inmediatamente para la atención prioritaria y adopción de medidas de urgencia necesaria para conjurar el peligro.
Peticiones por periodistas en ejercicio de su actividad.	Trámite preferencial.
Solicitud de informe por los congresistas.	En los 5 días siguientes a su recepción (Ley 5 de 1992 Artículo 258)

Fuente: Circular No. 4137.030.22.2.1031.000115, 2024 -Subdirección de Trámites, Servicios y Gestión Documental

De manera institucional, las PQRSD se definen como herramientas a través de las cuales los ciudadanos contribuyen a mejorar la calidad de los servicios públicos, supervisar el actuar de los servidores y exigir respuestas claras y oportunas por parte de la administración.

En el caso de la Alcaldía de Santiago de Cali, el Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional (DADI) es el responsable de articular esta gestión en el marco de la Política de Servicio al Ciudadano. Su labor incluye el seguimiento a las solicitudes, la coordinación con dependencias responsables y el cumplimiento de los plazos establecidos por la ley.

4.2.4 Lenguaje Claro en la Administración Pública

El lenguaje claro en la administración pública busca que la información emitida por el Estado sea comprensible para toda la ciudadanía, sin importar su nivel educativo o contexto. Este enfoque mejora la relación Estado-ciudadano al facilitar el acceso a derechos, reducir errores en la interpretación de trámites, disminuir PQRSD innecesarias y fortalecer la confianza institucional. Se basa en principios como claridad, brevedad, pertinencia e inclusión.

Su aplicación es clave en la redacción de respuestas a trámites, derechos de petición y PQRS, promoviendo una comunicación efectiva y accesible. En Santiago de Cali, el DADI ha liderado acciones concretas para implementar este enfoque, como jornadas de capacitación a servidores públicos para mejorar la forma en que se comunican con la ciudadanía, ajustando su lenguaje a los principios de claridad y comprensión definidos por la Función Pública.

4.3 Marco legal

La base normativa que sustenta este trabajo de grado se enmarca en diversas disposiciones de carácter constitucional, legal y reglamentario, que orientan la gestión pública en temas de atención al ciudadano, trámites, PQRS y lenguaje claro. Estas normas definen obligaciones para las entidades estatales, garantías para los ciudadanos y lineamientos técnicos que permiten evaluar la eficiencia institucional.

En primer lugar, el artículo 2 de la Constitución Política de Colombia establece como uno de los fines esenciales del Estado el de servir a la comunidad, lo cual implica orientar toda acción administrativa hacia la satisfacción del interés general. Esta función se expresa de manera concreta en la forma como las entidades gestionan los servicios, los trámites y la atención a los ciudadanos. Así mismo, el artículo 23 reconoce el derecho fundamental de petición, que faculta a toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades y obtener una respuesta de fondo dentro de los términos legales.

En desarrollo de estos mandatos constitucionales, la Ley 1755 de 2015 regula el derecho fundamental de petición, estableciendo los tipos de solicitudes, los requisitos mínimos para su presentación y los plazos de respuesta. Esta ley permite que los ciudadanos puedan radicar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias sin necesidad de apoderado ni lenguaje

técnico, y fija tiempos diferenciados de respuesta según la naturaleza de la solicitud (informativas, de documentos, consultas, entre otras).

La Ley 1437 de 2011, conocida como el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, incorpora principios de buena fe, eficacia, economía, celeridad y atención diferencial. Esta ley refuerza el deber de las autoridades de responder de manera clara, oportuna y respetuosa a todas las solicitudes, y garantiza procedimientos accesibles para todos los ciudadanos.

En materia de simplificación de trámites, el Decreto Ley 019 de 2012, también llamado Ley Anti-trámites, promueve la racionalización de los procedimientos administrativos, eliminando exigencias innecesarias y fomentando el uso de medios electrónicos. En la misma línea, el CONPES 3950 de 2018 establece la Política Nacional de Racionalización de Trámites, definiendo acciones para estandarizar procesos, eliminar duplicidades y mejorar la calidad de la información publicada en el SUIT.

El Decreto 103 de 2015 y el Decreto 1081 de 2015 reglamentan el funcionamiento del Sistema Único de Información de Trámites (SUIT) y obligan a las entidades a registrar sus trámites en esta plataforma como condición para que sean exigibles. Esto asegura que los trámites estén disponibles para consulta ciudadana y cumplan con los principios de legalidad, eficiencia y transparencia.

En cuanto a los mecanismos de control ciudadano, la Ley 1474 de 2011, también conocida como Estatuto Anticorrupción, establece la obligación de contar con canales institucionales visibles para la recepción y gestión de PQRSD, y de fortalecer la rendición de cuentas y la participación ciudadana como estrategias de prevención.

La Ley 2052 de 2020 promueve el uso del lenguaje claro en la gestión pública, entendiendo este como una herramienta para garantizar el acceso efectivo a la información por parte de todos los ciudadanos, sin importar su nivel educativo o contexto social. Esta ley se complementa con la Resolución 1519 de 2020, emitida por el Departamento Administrativo de la Función Pública, la cual define los lineamientos para implementar lenguaje claro en los procesos administrativos, especialmente en la redacción de respuestas a PQRSD y en la elaboración de textos normativos y comunicacionales.

Finalmente, la Ley 1712 de 2014, conocida como la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública, garantiza el acceso libre a la información que repose en manos del Estado y obliga a las entidades a facilitar su comprensión mediante medios y formatos accesibles.

A nivel local, la Circular No. 4137.030.22.2.1031.000115 de 2024 emitida por el Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional (DADI) de la Alcaldía de Santiago de Cali, establece los plazos internos para dar respuesta a las solicitudes ciudadanas, y orienta a las dependencias sobre los tipos de comunicación aplicables y los mecanismos de seguimiento para garantizar el cumplimiento normativo.

4.4. Estado del Arte

La gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRS) se ha consolidado como un componente fundamental de la relación entre la ciudadanía y las entidades públicas. En los últimos años, diversas investigaciones han abordado esta temática desde múltiples enfoques: rediseño de procesos, mejora tecnológica, implementación de indicadores y fortalecimiento de la comunicación con enfoque ciudadano. Estos estudios permiten comprender mejor la complejidad del tratamiento de las PQRS y sirven de base para la formulación de

estrategias de mejora como la que se plantea en el presente trabajo de grado.

Un aporte significativo en este campo es el trabajo de grado desarrollado por Neil Bravo Velandia, Alexander Penagos Manrique, Fernando Tangarife Betancur y Sergio Raúl Velásquez (2018), titulado *Propuesta de mejora en el procesamiento y gestión de las PQRS de la Secretaría Distrital de Hacienda de Bogotá*. En esta investigación, los autores realizaron un diagnóstico detallado del sistema actual de atención de PQRS en dicha entidad, identificando debilidades en la trazabilidad, falta de estandarización en los procesos y problemas en la calidad de las respuestas. A partir de ese análisis, se plantean una propuesta de mejora basada en la definición de indicadores, la sistematización de la información y el rediseño del flujo de atención de solicitudes. Además, recomiendan el uso de herramientas tecnológicas que permitan registrar, clasificar, hacer seguimiento y evaluar las PQRS, garantizando así una mayor eficiencia, claridad y control institucional. Esta propuesta demuestra cómo una estructura bien organizada y soportada en datos puede fortalecer la gestión pública y mejorar la satisfacción ciudadana.

Lina María Meza Ruiz (2024), en su artículo *Gerencia pública: el impacto del lenguaje claro para una ciudadanía activa*, analiza el papel del lenguaje claro como elemento transformador dentro de la comunicación institucional. La autora sostiene que la forma en la que el Estado se comunica con sus ciudadanos incide directamente en el ejercicio efectivo de sus derechos y en la percepción de confianza hacia la administración pública. Meza Ruiz explica que muchas de las quejas o reiteraciones de solicitudes se deben a respuestas institucionales mal redactadas, ambiguas o excesivamente técnicas, lo que dificulta su comprensión por parte del ciudadano común. Plantea que el lenguaje claro debe ser considerado una estrategia de gestión pública, no sólo comunicativa, ya que permite mejorar los procesos de atención al ciudadano, especialmente en lo relacionado con trámites, peticiones y respuestas a PQRS. El aporte de este

estudio es clave para el trabajo de grado en curso, ya que respalda conceptualmente las jornadas de sensibilización desarrolladas en la Subdirección de Trámites, Servicios y Gestión Documental, enfocadas en mejorar la calidad de la información que se brinda a la ciudadanía a través de las comunicaciones.

Los estudios revisados aportan elementos clave para comprender la gestión de las PQRSD como un proceso integral que involucra tanto la dimensión técnica como la comunicativa. Ambos enfoques coinciden en que mejorar esta gestión implica más que cumplir con los tiempos de respuesta estipulados por la ley; se trata de fortalecer la confianza ciudadana, hacer seguimiento a la calidad del servicio, aprender de los errores institucionales y garantizar que la ciudadanía se sienta realmente escuchada. Las experiencias analizadas reafirman que los procesos de mejora deben apoyarse en diagnósticos rigurosos, en el uso estratégico de herramientas tecnológicas, en la estandarización de procesos y en la adopción del lenguaje claro como estrategia transversal. En esa misma línea, el presente trabajo de grado se nutre de estos aportes y los adapta al contexto específico de la Subdirección de Trámites, Servicios y Gestión Documental del DADI en Santiago de Cali, donde se evidenciaron problemáticas similares y se plantea una propuesta desde el análisis y el seguimiento realizados durante la práctica empresarial.

Capítulo V: Desarrollo de la Práctica

5.1. Descripción de Actividades realizadas con base a los objetivos específico

5.2. Objetivo 1 Evaluar el cumplimiento del plan mensual de trabajo de los contratistas de la Subdirección, evaluando la ejecución de actividades como sensibilizaciones, capacitaciones, inducciones y reinducciones sobre lenguaje claro, tipificación de trámites y otros lineamientos institucionales.

Con el propósito de dar cumplimiento al objetivo específico relacionado con el seguimiento al plan mensual de trabajo de los contratistas, se llevó a cabo una verificación periódica de las actividades programadas, con especial atención a aquellas orientadas a la socialización de lineamientos institucionales como el lenguaje claro, la tipificación de trámites y la atención al ciudadano. Esta labor implicó revisar cada ítem consignado en el plan, corroborando que contara con los soportes correspondientes, tales como actas de reunión, registros fotográficos o documentos de respaldo, que dieran cuenta de la ejecución real de las actividades reportadas.

Más allá de la función de revisión, la práctica permitió participar en la elaboración de varias de estas actas, que son fundamentales para dejar constancia de los temas abordados, los compromisos asumidos y los funcionarios asistentes. Esta tarea, aunque técnica, también permitió reflexionar sobre la importancia de la trazabilidad documental en la gestión institucional, ya que las actas no solo cumplen una función formal, sino que constituyen un insumo clave para el seguimiento, la rendición de cuentas y el control interno.

Durante la práctica se evidenció que, en muchos casos, existían inconsistencias entre lo planeado y lo ejecutado: actividades sin evidencia, soportes sin firma o documentos elaborados por fuera de los tiempos establecidos. Por esta razón, en cada revisión se incluyó una casilla de

observaciones dentro del mismo plan de trabajo, en la que se registraban los hallazgos encontrados, con el fin de dejar registro claro y facilitar la toma de acciones correctivas.

Finalmente, estas observaciones fueron consolidadas y comunicadas a la jefe encargada de la Subdirección, Sandra Patricia Barra Ñañez, a través de un correo institucional, detallando los principales hallazgos y señalando las acciones que debían implementar los contratistas para ajustar su plan de trabajo. Esta experiencia no solo aportó a la organización interna de la Subdirección, sino que también permitió entender, desde una perspectiva reflexiva, cómo el cumplimiento riguroso de las actividades programadas impacta directamente en la eficiencia, la coherencia institucional y la confianza ciudadana en la administración pública.

5.3. Objetivo 2: Identificar las principales falencias que afectan la calidad, claridad y oportunidad en la gestión de las PQRSD, especialmente en los procesos de clasificación, remisión y redacción de respuestas.

Durante el proceso de práctica empresarial en la Subdirección de Trámites, Servicios y Gestión Documental del DADI, se participó en espacios de formación y análisis institucional cuyo propósito era identificar las principales falencias que afectan la calidad y oportunidad en la respuesta a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD). Estas reuniones, lideradas inicialmente por el equipo técnico de la Subdirección, permitieron reunir a funcionarios responsables de ventanilla, delegados de los distintos organismos y personal de apoyo, con el fin de abordar de manera colectiva las problemáticas más frecuentes en los procesos de atención ciudadana.

Las sesiones fueron convocadas en respuesta a debilidades previamente identificadas por la Subdirección, tales como la deficiente redacción de respuestas, el uso excesivo de lenguaje técnico, la incorrecta tipificación de trámites y la falta de articulación con las entidades competentes. A través del diálogo y la exposición de ejemplos reales, se discutieron casos donde las respuestas institucionales no cumplían con los principios de claridad, oportunidad y pertinencia exigidos por la normatividad vigente. La asistencia a estas reuniones permitió no solo observar directamente las problemáticas, sino también documentar buenas prácticas y errores comunes cometidos en la atención a solicitudes ciudadanas.

En varias de estas actividades, se socializaron ejemplos de PQRSD mal gestionadas, como respuestas imprecisas que no resolvían de fondo la solicitud del ciudadano, o situaciones en las que no se remitía adecuadamente el caso a la entidad competente. Asimismo, se evidenció cómo el uso de tecnicismos dificultaba la comprensión de las respuestas, especialmente para adultos mayores o personas sin formación técnica. Como respuesta a esta situación, se llevaron a cabo capacitaciones en lenguaje claro y mesas de trabajo para fortalecer la correcta tipificación de trámites, buscando así mejorar la trazabilidad y efectividad de las respuestas institucionales.

A lo largo de estas jornadas, se consolidó un registro documentado de los casos analizados, en los que se diferenciaron prácticas acertadas de aquellas que requieren mejora. Las actas de reunión fueron estructuradas con los temas tratados, asistentes, compromisos adquiridos y ejemplos concretos, y fueron archivadas en el repositorio institucional como evidencia formal del proceso. La participación activa en estas actividades no solo permitió visibilizar los errores más recurrentes, sino también proponer recomendaciones desde la práctica para su corrección, promoviendo una atención más comprensible y eficiente al ciudadano.

Además de aportar al cumplimiento institucional de las funciones de la Subdirección, esta

experiencia fortaleció mi formación como administradora pública al brindarme una comprensión más profunda de los retos reales que enfrentan las entidades en la gestión de trámites y en la atención a la ciudadanía. Observar de cerca los errores frecuentes, participar en espacios de discusión técnica y conocer de primera mano cómo se toman decisiones operativas frente a problemáticas concretas, permitió consolidar habilidades de análisis, criterio profesional y sensibilidad institucional. Esta experiencia me permitió entender que una gestión pública efectiva no solo depende de cumplir procesos, sino de tener la capacidad de interpretar normativas, comunicar con claridad y responder con empatía a las necesidades de la población.

5.4. Objetivo 3: Proponer acciones de mejora orientadas a optimizar la clasificación, remisión y redacción de respuestas institucionales, promoviendo el uso del lenguaje claro como herramienta para fortalecer la comunicación con la ciudadanía.

Durante el desarrollo de la práctica empresarial en la Subdirección de Trámites, Servicios y Gestión Documental del Departamento Administrativo de Desarrollo e Innovación Institucional (DADI) de la Alcaldía de Santiago de Cali, se identificaron problemáticas que afectan directamente la eficiencia en los procesos de atención ciudadana, particularmente en la clasificación, remisión y redacción de respuestas asociadas a trámites y PQRS. Entre las principales falencias observadas se destacan la inadecuada remisión de solicitudes a las entidades competentes, la incorrecta clasificación inicial en los puntos de atención, y el uso excesivo de lenguaje técnico o jurídico en las respuestas, lo que limita la comprensión por parte de la ciudadanía y genera reprocesos, demoras y desconfianza institucional. Esta situación vulnera principios establecidos en la Ley 1755 de 2015 sobre el derecho fundamental de petición, así como los lineamientos de atención al ciudadano contenidos en la Ley 1437 de 2011 y el

CONPES 3785 de 2013, que enfatizan en la calidad, oportunidad y comprensión de las respuestas estatales.

Ante este diagnóstico, la Subdirección ha venido desarrollando acciones orientadas a mitigar estas deficiencias, como jornadas de capacitación y sensibilización en lenguaje claro, mesas de trabajo para mejorar la tipificación de trámites y espacios de formación sobre procedimientos administrativos. Si bien estas acciones evidencian un esfuerzo institucional coherente, desde una perspectiva de la Nueva Gestión Pública (Hood, 1991) y del enfoque de valor público (Moore, 1995), es posible potenciar estos avances mediante la introducción de herramientas más estructuradas, estandarizadas y tecnológicas que institucionalicen el conocimiento y refuercen la autonomía funcional. El fortalecimiento de la gestión interna mediante protocolos y tecnología está también alineado con el enfoque propuesto por la OCDE (2015), que promueve la innovación como motor de modernización institucional y eficiencia estatal.

La primera estrategia propuesta consiste en el diseño e implementación de un protocolo de consulta rápida, físico y digital, sobre la clasificación y atención de trámites y PQRSD. Esta herramienta actuaría como una guía institucional de uso cotidiano, estructurada con definiciones claras sobre los tipos de solicitudes, criterios mínimos de clasificación, errores frecuentes, ejemplos ilustrativos y pasos clave del proceso de atención. Su principal objetivo sería reducir la dependencia de la capacitación constante, garantizando que cualquier funcionario, incluyendo nuevos contratistas o personal en rotación, pueda acceder fácilmente a información operativa precisa, confiable y estandarizada. Esta propuesta se sustenta en los lineamientos del CONPES 3950 de 2018, que establece la importancia de la estandarización de trámites como mecanismo para garantizar la eficiencia, transparencia y calidad de los servicios públicos. Al estar disponible

tanto en versión impresa como en plataforma digital institucional, el protocolo facilitaría la consulta autónoma y rápida, favoreciendo la eficiencia operativa y reduciendo los márgenes de error.

Esta herramienta, además de apoyar la ejecución inmediata, se alinea con los principios de eficiencia y descentralización propios de los modelos de modernización administrativa, permitiendo que el conocimiento institucional se convierta en un bien compartido, transversal y sostenible en el tiempo. Su incorporación en los procesos de inducción y reinducción permitiría focalizar dichas jornadas en casos más complejos o actualizaciones normativas, optimizando los recursos humanos y formativos. Esta práctica también se enmarca en las recomendaciones de la Estrategia Nacional de Atención al Ciudadano, que propone consolidar la memoria organizacional y reducir la dependencia del conocimiento tácito mediante herramientas de consulta estándar (Función Pública, 2020).

Como complemento, se sugiere la implementación de una herramienta digital de asistencia a la clasificación, con el fin de apoyar tecnológicamente la toma de decisiones en tiempo real. Esta aplicación, integrada dentro de plataformas existentes como el ORFEO, permitiría al funcionario ingresar datos básicos de la solicitud y recibir automáticamente la sugerencia de categoría, entidad competente, plazos de respuesta y requisitos aplicables. Este sistema actuaría como un soporte inteligente que, al reducir la ambigüedad en la interpretación de solicitudes, fortalecería la trazabilidad, la eficiencia y la uniformidad en el tratamiento de casos. Asimismo, funcionaría como barrera frente a los errores derivados del desconocimiento o la falta de experiencia, lo cual es especialmente relevante en contextos institucionales con alta rotación de personal o contratistas temporales. Esta estrategia responde al principio de interoperabilidad

del Gobierno Digital (Decreto 620 de 2020), que promueve el uso de tecnologías como apoyo a la toma de decisiones y mejora de procesos internos.

Desde la visión de la gestión pública orientada al ciudadano, estas propuestas responden a una necesidad central: garantizar una atención eficaz, ágil y comprensible para todos los usuarios del sistema. Al dotar a los funcionarios de herramientas claras, tecnológicas y accesibles, no solo se mejora la capacidad de respuesta del Estado, sino que se reduce la carga operativa sobre áreas técnicas como la Subdirección, facilitando su rol articulador y estratégico. Esta perspectiva se relaciona con el enfoque de “servicios centrados en el usuario” propuesto por la OCDE y respaldado en Colombia a través del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), que plantea que la estructura institucional debe adecuarse a las necesidades reales del ciudadano.

En relación con el mejoramiento de la redacción de respuestas institucionales, se plantea la creación de un módulo digital interactivo de apoyo al lenguaje claro, integrado al sistema de gestión documental. Este módulo actuaría como asistente en tiempo real, ofreciendo sugerencias automáticas de redacción clara, validando la comprensión del texto, detectando tecnicismos innecesarios y brindando alternativas de redacción más accesibles para el ciudadano. También incluiría un glosario digital con equivalentes comprensibles de términos jurídicos o administrativos y un chat interno para resolver dudas comunes de redacción. Esta propuesta se alinea con la Ley 2052 de 2020 y con la Resolución 1519 de 2020, que definen la implementación del lenguaje claro como una obligación para mejorar la comunicación pública. Además, está respaldada por la Guía de Lenguaje Claro de Función Pública (2022), que propone el uso de herramientas de apoyo y validación en tiempo real como mecanismos efectivos de mejora comunicacional.

Este tipo de herramienta parte de la visión de la innovación pública entendida como un proceso adaptativo y centrado en el ciudadano, ya que permite que las respuestas oficiales no solo cumplan con los requisitos legales, sino que también sean claras, comprensibles y útiles para quienes las reciben. De esta manera, la comunicación institucional cumple una función pedagógica y contribuye al empoderamiento social de la ciudadanía. Esta visión es respaldada por el autor Luis Aguilar Villanueva (2006), quien señala que la legitimidad de las instituciones depende no solo de sus resultados, sino también de la forma en que comunican, explican y permiten que la ciudadanía se apropie de lo público.

Como complemento, se propone que cada organismo o dependencia cuente con un funcionario encargado de revisar el lenguaje claro en las respuestas, quien tendría la responsabilidad de validar internamente los documentos antes de su envío a la Subdirección. Este procedimiento incluiría dos filtros: en primer lugar, el uso del módulo digital para la redacción; y, en segundo lugar, la revisión y aprobación por parte del funcionario designado. Este sistema de doble validación permitiría asegurar que las respuestas cumplan con los criterios de calidad, claridad y oportunidad, evitando reprocesos innecesarios y fortaleciendo la trazabilidad documental. Además, ayudaría a disminuir la carga de revisión en la Subdirección, permitiéndole concentrarse en el control estratégico del proceso y no en correcciones de último momento. Esta propuesta se relaciona con el principio de control interno efectivo y distribución funcional de responsabilidades, pilares fundamentales del modelo de gestión pública por resultados.

Estas estrategias no buscan reemplazar las acciones que ya ha venido adelantando la entidad, sino más bien complementarlas y potenciarlas. Su objetivo es institucionalizar buenas prácticas, reducir la dependencia exclusiva de las capacitaciones, y construir un entorno de atención pública que integre eficiencia administrativa, uso de herramientas tecnológicas y

comunicación clara. Desde la perspectiva de una gestión pública orientada al valor ciudadano, estas propuestas representan formas concretas de innovación institucional, enfocadas no solo en mejorar los procesos internos, sino también en fortalecer la confianza de la ciudadanía, facilitar el ejercicio de sus derechos y promover una relación más transparente, justa y accesible con el Estado.

Capítulo VI. Análisis final conclusiones y referencias

6.1. Resumen Analítico

El presente informe de práctica se desarrolló en el Departamento Administrativo de Desarrollo e Innovación Institucional (DADI) de la Alcaldía de Santiago de Cali, específicamente en la Subdirección de Trámites, Servicios y Gestión Documental. El objetivo general del trabajo fue analizar las problemáticas institucionales relacionadas con la atención a la ciudadanía, la gestión de trámites y solicitudes PQRS, y proponer estrategias de mejora orientadas a lograr respuestas más eficientes, claras y oportunas por parte de la entidad. El enfoque se centró en el uso del lenguaje claro como una herramienta clave para la inclusión y la transparencia, en línea con los lineamientos nacionales y locales de modernización de la administración pública.

Durante la práctica, se realizaron actividades como el seguimiento al cumplimiento de los planes de trabajo de los contratistas, la asistencia a reuniones de capacitación y mesas de trabajo, la elaboración de actas de actividades formativas y la documentación de errores y buenas prácticas en la gestión de trámites y solicitudes ciudadanas. Estas acciones permitieron identificar problemáticas recurrentes como la clasificación inadecuada de trámites, la remisión deficiente a las entidades competentes, el uso excesivo de tecnicismos en las respuestas, y la falta de trazabilidad en algunos procesos institucionales.

A partir del análisis realizado, y desde una perspectiva de gestión pública moderna, se plantearon estrategias enfocadas en mejorar la atención al ciudadano. Entre ellas, se destacan el diseño de un protocolo estandarizado para la clasificación y remisión de trámites y PQRS; la creación de un módulo digital interactivo para apoyar la redacción en lenguaje claro, con funciones como sugerencias automáticas y verificación de comprensión; y la implementación de filtros internos para revisar la calidad de las respuestas antes de enviarlas al ciudadano. Estas

propuestas buscan fortalecer la capacidad institucional desde lo interno, apostando por una mejora integral en la eficiencia administrativa y en la experiencia del ciudadano con el servicio público.

Este trabajo evidencia cómo, desde la práctica profesional y con una mirada crítica desde la administración pública, es posible identificar oportunidades reales de mejora dentro de las entidades del Estado, aportando soluciones que, además de innovadoras, son sostenibles y contribuyen al fortalecimiento del vínculo entre el Estado y la ciudadanía.

6.2 Conclusiones

La práctica empresarial desarrollada en la Subdirección de Trámites, Servicios y Gestión Documental del Departamento Administrativo de Desarrollo e Innovación Institucional (DADI) evidenció la importancia de fortalecer los canales institucionales que permiten la interacción efectiva entre la administración y la ciudadanía. Durante este proceso, fue posible analizar diversos desafíos vinculados a la atención de solicitudes, el uso adecuado del lenguaje técnico, y la gestión de procesos internos relacionados con trámites y peticiones ciudadanas.

Los enfoques de gestión orientados a resultados, la generación de valor público y el uso de lenguaje claro son más que postulados teóricos: son herramientas indispensables para lograr una relación transparente, comprensible y empática con los usuarios del servicio público. Igualmente, el marco legal vigente en Colombia sobre atención al ciudadano, racionalización de trámites y derecho de petición ofrece una base sólida que respalda los esfuerzos por lograr mayor eficiencia institucional.

La práctica se caracterizó por una participación activa y reflexiva en los procesos internos de la Subdirección. A través del seguimiento a planes de trabajo, la elaboración de actas, el acompañamiento a espacios formativos y la observación directa de la dinámica institucional, se obtuvo una visión crítica de cómo operan los procesos en la práctica y qué elementos pueden mejorarse para lograr mayor agilidad, coherencia y accesibilidad. Esta experiencia permitió también identificar oportunidades de mejora que, aunque ya están siendo parcialmente abordadas por la entidad, pueden ser reforzadas con nuevas estrategias.

Una de las principales reflexiones surgidas a partir de este proceso es que, si bien existen avances significativos, el camino hacia una atención ciudadana verdaderamente incluyente y eficaz aún enfrenta retos. La complejidad de las demandas sociales, la rigidez de algunas

estructuras administrativas son factores que dificultan la consolidación de prácticas consistentes. Sin embargo, también se reafirma que el compromiso institucional con la mejora continua, junto con el desarrollo de herramientas adecuadas y el empoderamiento del talento humano, pueden generar impactos significativos y duraderos.

Trabajar en la función pública implica no solo cumplir con procedimientos normativos, sino también pensar y actuar en función del bienestar colectivo. A lo largo de esta práctica, fue posible comprender con mayor profundidad la responsabilidad que conlleva garantizar una atención ciudadana transparente, eficiente y accesible, así como la importancia de evaluar constantemente los procesos institucionales más allá del papel. Esta experiencia no solo reforzó los conocimientos adquiridos en la formación académica, sino que también permitió aplicar criterios de análisis, observar la operatividad real del Estado y dimensionar los retos cotidianos que enfrentan las entidades públicas. En conclusión, la práctica aportó elementos concretos para comprender cómo se construye valor público desde la gestión de trámites, la claridad en la comunicación y la articulación entre áreas, reafirmando el compromiso con una administración orientada a servir de manera efectiva a la ciudadanía.

6.3 Fuentes Bibliográficas

Alcaldía de Santiago de Cali. (s.f.). *Sobre la dependencia: Dirección de Desarrollo Administrativo*. Departamento Administrativo de Desarrollo e Innovación Institucional (DADI). Recuperado de <https://www.cali.gov.co/desarrolloinstitucional/publicaciones/117085/sobre-la-dependencia-direccion-de-desarrollo-administrativo/>

Alcaldía de Santiago de Cali – Departamento Administrativo de Desarrollo e Innovación Institucional (DADI). (2024). *Circular No. 4137.030.22.2.1031.000115: Tiempos de respuesta para las PQRD*. <http://www.cali.gov.co>

Alcaldía de Santiago de Cali. (s.f.). *Sobre la dependencia: Dirección de Desarrollo Administrativo*. Departamento Administrativo de Desarrollo e Innovación Institucional (DADI). Recuperado de <https://www.cali.gov.co/desarrolloinstitucional/publicaciones/117085/sobre-la-dependencia-direccion-de-desarrollo-administrativo/>

Bravo Velandia, N., Penagos Manrique, A., Tangarife Betancur, F., & Velásquez Velásquez, S. R. (2022). *Propuesta de mejora en el procesamiento y gestión de las PQRS de la Secretaría Distrital de Hacienda de Bogotá*, Trabajo de grado, Institución Universitaria Politécnico Grancolombiano [<https://alejandria.poligran.edu.co/bitstream/handle/10823/1799/PROPUESTA%20DE%20MEJORA%20EN%20EL%20PROCESAMIENTO%20Y%20GESTI%C3%93N%20DE%20LAS%20QRS%20DE%20LA%20SECRETARIA%20DISTRITAL%20DE%20HACIENDA%20DE%20BOGOT%C3%81.pdf?sequence=1&isAllowed=y>]

Congreso de Colombia. (1991). *Constitución Política de Colombia*. <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=4125>

Congreso de Colombia. (1995). *Decreto Ley 2150 de 1995, por el cual se suprimen y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios existentes en la administración pública*. <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=1208>

Congreso de Colombia. (1995). *Ley 190 de 1995, por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la administración pública (Estatuto Anticorrupción)*. <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=321>

Congreso de Colombia. (1998). *Ley 489 de 1998, por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional*. <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=186>

Congreso de Colombia. (2005). *Ley 962 de 2005, por la cual se dictan disposiciones para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios*. <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=17004>

Congreso de Colombia. (2011). *Ley 1437 de 2011, por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo*.

Congreso de Colombia. (2011). *Ley 1474 de 2011, por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública*. <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=43292>

Congreso de Colombia. (2015). *Ley 1753 de 2015, por la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2014-2018 “Todos por un nuevo país”*. <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=61933>

Congreso de Colombia. (2015). *Ley 1755 de 2015: Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición*. <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=63590>

Congreso de Colombia. (2020). *Ley 2052 de 2020. Por medio de la cual se promueve el uso del lenguaje claro en la información pública*. Disponible en: <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=147867>

Departamento Administrativo de Desarrollo e Innovación Institucional – DADI. (2025). *Diapositivas de capacitación en lenguaje claro y mesas de trabajo de tipificación de trámites* [Material interno]. Alcaldía de Santiago de Cali.

Departamento Administrativo de Desarrollo e Innovación Institucional. (2025, 18 de marzo). *Primera mesa de trabajo con los delegados de las políticas de atención al usuario, Anti-trámites y servicio al ciudadano* [Acta no publicada]. Subdirección de Servicio al Ciudadano.

Departamento Administrativo de Desarrollo e Innovación Institucional. (2025, 24 de abril). *Sensibilización sobre lenguaje claro, comprensible e incluyente* [Acta no publicada]. Subdirección de Servicio al Ciudadano.

Departamento Administrativo de la Función Pública. (2017). *Guía para la racionalización y tipificación de trámites*.
https://www.funcionpublica.gov.co/eva/admon/files/empresas/ZW1wcmVzYV83Ng==/archivos/1506609654_7ac18c605173dcbd67e148e42265c355.pdf

Departamento Administrativo de la Función Pública. (2017). *Guía para la racionalización de trámites* (Versión 2.0).
https://www.funcionpublica.gov.co/eva/admon/files/empresas/ZW1wcmVzYV83Ng==/archivos/1506609654_7ac18c605173dcbd67e148e42265c355.pdf

Departamento Administrativo de la Función Pública. (2020). *Actualización de lineamientos de la política pública de servicio al ciudadano*.
https://www1.funcionpublica.gov.co/documents/28587410/38139874/2021-03-23_Politica_servicio_al_ciudadano_actualizada.pdf

Departamento Administrativo de la Función Pública. (2022). *Guía de Lenguaje Claro*.
https://www.funcionpublica.gov.co/documents/28587410/38264513/Guía_Lenguaje_Claro.pdf

Departamento Administrativo de la Función Pública. (2022). *Guía de Lenguaje Claro*. Bogotá D.C. Disponible en:
<https://www.funcionpublica.gov.co/documents/418537/60667566/GUIA+LENGUAJE+CLARO+2022.pdf>

Departamento Administrativo de la Función Pública. (s.f.). *¿Qué es un trámite?*
 Recuperado de <https://www1.funcionpublica.gov.co/web/suit/40>

Departamento Administrativo de la Función Pública. (s.f.). *Atributos del trámite* [imagen].
 Recuperado de <https://www1.funcionpublica.gov.co/web/suit/40>

Departamento Administrativo de la Función Pública. (s.f.). *Gestión por procesos y ciclo PHVA en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG)*. Disponible en:
https://www1.funcionpublica.gov.co/documents/418537/30179050/Articulo_mipg.pdf

Departamento Administrativo Distrital de Identificación – DADI. (2025). *Estrategia de lenguaje claro – Laboratorios de simplicidad* [Diapositivas no publicadas]. Subdirección de Trámites, Servicios y Servicio al Ciudadano, DADI.

Departamento Nacional de Planeación y Departamento Administrativo de la Función Pública. (2020). *Actualización de lineamientos de la política pública de servicio al ciudadano*.

Recuperado de [[https://www1.funcionpublica.gov.co/documents/28587410/38139874/2021-03-23 Politica servicio al ciudadano actualizada.pdf/a8f37301-0e89-d6da-9708-ce72772cde6f?t=1619450714666](https://www1.funcionpublica.gov.co/documents/28587410/38139874/2021-03-23%20Politica%20servicio%20al%20ciudadano%20actualizada.pdf/a8f37301-0e89-d6da-9708-ce72772cde6f?t=1619450714666)]

Departamento Nacional de Planeación. (2004). *Documento CONPES 3292: Lineamientos de política para la racionalización de trámites en la administración pública*. <https://www.corponor.gov.co/NORMATIVIDAD/CONPES/conpes%20de%203292%20de%202004.pdf>

Departamento Nacional de Planeación. (2013). *Documento CONPES 167: Estrategia nacional de política pública integral anticorrupción*. <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=83097>

Departamento Nacional de Planeación. (2013). *Documento CONPES 3785: Lineamientos para el fortalecimiento del servicio al ciudadano en la administración pública colombiana*. <https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Normograma/CONPES%203785%20de%202013.pdf>

García Sánchez, I. (2013). *Nueva gestión pública: Una reforma necesaria*. Congreso de la República del Perú. Disponible en: [https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/B1168625381F1AE705257BCA00165978/\\$FILE/47_GarciaSanchez.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/B1168625381F1AE705257BCA00165978/$FILE/47_GarciaSanchez.pdf)

Hood, C. (1991). *A public management for all seasons?* Public Administration, 69(1), 3–19. <https://doi.org/10.1111/j.1467-9299.1991.tb00779.x>

Ley 2052 de 2020. Por la cual se establecen lineamientos generales para la promoción del uso del lenguaje claro. <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=114768>

López, C. A., & Pinilla, C. A. (2011). *Diseño e implementación de un sistema computacional de peticiones, quejas y reclamos* [Trabajo de grado, Universidad Libre]. Repositorio Institucional Universidad Libre. <https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/17299/DISE%c3%91O%20E%20IMPLEMENTACION%20%20DE%20UN%20SISTEMA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Meza Ruiz, L. M. (2024). Gerencia pública: el impacto del lenguaje claro para una ciudadanía activa. *Journal of Gender, Diversity & Society*, 2(1), 21–28. <https://plagcis.com/index.php/JoGEDIS/article/view/76>

Ministerio de Educación Nacional. (s.f.). *Boletín sobre derecho de petición y PQRS*. <https://mineducacion.gov.co/boletinesmen/1754/w3-article-382842.html>

Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones & Función Pública. (2020). *Resolución 1519 de 2020*. Por la cual se adoptan lineamientos de gobierno digital. Disponible en: <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=145971>

Plain Language Association International. (n.d.). *What is plain language?* Disponible en: <https://plainlanguagenetwork.org/plain-language/>

Presidencia de la República de Colombia. (2010). *Decreto 2280 de 2010, por el cual se reglamenta el intercambio de información entre entidades públicas*. <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=99974>

Presidencia de la República de Colombia. (2010). *Decreto 235 de 2010, por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011*. <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=38743>

Presidencia de la República de Colombia. (2012). *Decreto Ley 019 de 2012, por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios en la administración pública*. <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=45322>

Presidencia de la República de Colombia. (2014). *Decreto 2573 de 2014, por el cual se establecen los lineamientos generales de la estrategia de Gobierno en Línea*. <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=60596>

Presidencia de la República de Colombia. (2015). *Decreto 103 de 2015, por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones en materia de transparencia y acceso a la información pública*. <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=60556>

Presidencia de la República de Colombia. (2015). *Decreto 1081 de 2015: Decreto Único Reglamentario del Sector Presidencia de la República*. <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=73593>

Presidencia de la República de Colombia. (2015). *Decreto 1083 de 2015: Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública*.
<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=62866>

Presidencia de la República de Colombia. (2016). *Decreto 430 de 2016, por el cual se modifica la estructura del Departamento Administrativo de la Función Pública*.
<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=68813>

Resolución 1519 de 2020. Por la cual se adopta el Índice de Transparencia y Acceso a la Información. <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=117282>

6.4 Anexos

Anexo 1 Seguimiento y reporte de actas del personal de servicio al ciudadano y anti-trámites. <https://docs.google.com/document/d/14mOADA2Z-uF7dkhQdmyYCP-6eQBP0WYq0yBWk7IHuDU/edit?usp=sharing>

Anexo 2 Elaboración de acta de sensibilización para fortalecer competencias y habilidades en servicio al ciudadano
<https://drive.google.com/file/d/191htQfChKzrmHmbemIEYRmhlORLxWRfT/view?usp=sharing>

Anexo 3 Evidencia de las observaciones diligenciadas en el plan de trabajo de la subdirección
https://docs.google.com/document/d/1Zn02yUMTOmfO_WAviKl3Ea1u3KRSfnrjXR9-8SHsD7Y/edit?usp=sharing

Anexo 4 Evidencia del envío del reporte de seguimiento a los planes de trabajo
<https://docs.google.com/document/d/1kVGS3bOQEUCd8IWP4RBETZ2S-4MSVsLjMUKTpIP9fo/edit?usp=sharing>

Anexo 5 Presentación utilizada en la capacitación al personal de Servicio al Ciudadano, Equipo Anti-trámites y Rendición de Cuentas – DADI
<https://docs.google.com/document/d/1tW1rzT7Rb5MfLCz2uhM86ZYYi9bQqkT74yLe7PzxwA/edit?usp=sharing>

Anexo 6 Inducción sobre lenguaje claro y metodología de laboratorio de simplicidad.
<https://docs.google.com/document/d/1Oxmj9NVIScMT4TN69gWxwWTRHGsZzPxFuysCQyHnit0/edit?usp=sharing>

Anexo 7 Ejemplos expuestos en jornadas de capacitación sobre uso de lenguaje claro en la atención al ciudadano.

https://docs.google.com/document/d/1365nFU28nxGokLhpbZ6mfQIoGpi_l2tL0HbXP1eiCaM/edit?usp=sharing

Anexo 8 Capacitación nacional de lenguaje claro brindada por función publica.
<https://docs.google.com/document/d/18Pg6csBA8g231yzwXa0qz2RM2vx02N5WTAdmlinw8yk/edit?usp=sharing>

Anexo 9 Plan de mejoramiento bajo estándares ICONTEC, formulado por la Subdirección para su implementación en los organismos de la Alcaldía de Santiago de Cali durante los tres primeros trimestres del año.

<https://drive.google.com/file/d/1-wKLcTRKSdA2WhVOHAY6dpq0i8imVj3J/view?usp=sharing>