

Piloto de optimización de la Ventanilla Única
Alcaldía Santiago de Cali, Colombia

CALI RESUELVÉ. DE LA ORIENTACIÓN A LA ACCIÓN

Resultados – 2025

Resumen Ejecutivo

Principales actividades 2025

- Diagnóstico integral del sistema de servicio al ciudadano
- Transferencia metodológica y fortalecimiento de capacidades
- Diseño y estructuración del piloto "Agente Experto"
- Implementación técnica del piloto y sesiones de seguimiento
- Evaluaciones pre y post intervención del chatbot
- Ajustes técnicos y metodológicos del piloto
- Preparación para ampliación del piloto hacia entidad usuaria



Logros

- Fortalecimiento institucional y capacidades internas
- Gobernanza y gestión de información más robusta
- Identificación estructural de brechas y ruta de mejora continua
- Consolidación del primer piloto de IA conversacional en la Alcaldía
- Mejoras en percepción y usabilidad del chatbot
- Avances en integración tecnológica y desempeño
- Validación para escalar el piloto a procesos de "orientación → acción"



Contexto **Ventanilla Única**



Cali en cifras

- 2.5M habitantes
- 3ra ciudad de Colombia
- Aporta 8.1% del PIB nacional



Atención ciudadana

38 entidades, sede electrónica
Ventanilla Única multicanal:

-  Presencial (CAM + 14 CALIs)
-  Línea 195
-  Chat virtual



Operación actual VU

- 18 funcionarios
- 1,000 solicitudes diarias
- 218 trámites, 14 temáticas, OPAS y PQRSF
- 54.5% de los turnos en CALIs



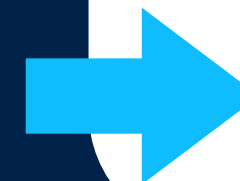
Preferencias de los usuarios

- 77% → atención presencial
- 19% → canales digitales
- 3% → telefónico

Orientación inefectiva al ciudadano y congestión de canales

- Información no confiable / no actualizada
- Limitado acceso y gestión de información
- Alta presión operativa

Problemática



Principales Logros

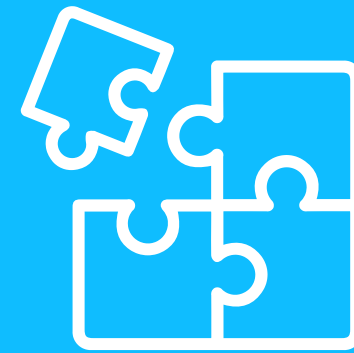
Modernización de los servicios ciudadanos en Cali, Colombia mediante la **transformación del modelo de Ventanilla Única de la ciudad** a través del Proyecto piloto diseñado y primera etapa ejecutada (8 meses efectivos):



- +200 funcionarios entrenados en Kaizen en 1 webinar y 2 talleres presenciales
- +20 funcionarios entrenados en herramientas de diagnóstico y mejora continua del sistema de servicio al ciudadano
- +60 funcionarios de 19 entidades en taller de identificación de oportunidades de mejora VU



- Diagnóstico participativo y hoja de ruta de la VU aplicando metodología K4R y Kaizen
- Assessment de capacidades para la implementación de un Centro Lean



Piloto en curso:

- Estandarización protocolos
- Chatbot en prueba
- Cambio en el modelo operativo: de Orientación → a Acción. Prueba programada para 2026 con el Depto Adm de Hacienda



Construyendo el Centro Lean de Cali: Evaluación y Arquitectura Institucional



Ruta Kaizen

1

Gemba & VSM

Desperdicios: búsqueda manual y demorada de información, protocolo de gestión de la información inactivo, y desarticulación institucional.

2

Objetivo: Mejorar la efectividad de la atención.

- Transformar la lógica operativa
- Optimizar protocolo de gestión de información,
- Fortalecer la articulación interinstitucional.
- KPIs medir desempeño.
- Chatbot con IA y base de conocimiento centralizada.
- Verificar efectividad de atención en una entidad.

4

A3

Causa Raíz

3

Problema: baja efectividad, tiempos de respuesta excesivos y falta de información confiable.
Causas raíz: fragmentación operativa, ausencia de protocolos comunes y de recursos tecnológicos.

Plan de implementación:

- Desarrollo y prueba del chatbot
- Capacitación y ajustes iterativos
- Piloto de la orientación a la acción en una entidad
- Escalamiento del uso y documentar como nuevo estándar

PDCA

5

Problemas y Propuesta de Mejora

Problema: Baja efectividad en la atención ciudadana en la Ventanilla Única, con tiempos de respuesta excesivos y falta de información confiable. Esto genera insatisfacción ciudadana y deteriora la confianza en la administración pública.



Canales de atención congestionados

Insatisfacción ciudadana por atención inadecuada

Información desactualizada o sin validación

Falta de integración tecnológica

Ausencia de protocolos y métricas comunes

Fragmentación operativa e institucional

Piloto: Mejorar la efectividad de la atención multicanal en la VU, mediante un modelo de gestión operativa que facilite la respuesta de la Alcaldía, e incluye herramientas como un Chatbot con IA para afianzar la atención brindada, logrando así mayor confianza y satisfacción ciudadana.



Reducción en los tiempos promedio de respuesta

Mayor nivel de satisfacción ciudadana

Información actualizada y verificada periódicamente

Información centralizada en una herramienta unificada

Protocolos y KPIs implementados en todos los canales

Modelo operativo integrado y articulación efectiva

Taller con Entidades

Oportunidades de Mejora VU

Objetivo: Identificar las áreas de oportunidad para mejorar la Ventanilla Única de Cali, asegurando una coordinación eficaz entre los diversos organismos y optimizando los procesos de atención y evaluación, con énfasis en la participación ciudadana.



Participantes

62 funcionarios, coordinadores y jefes de área responsables de atención ciudadana de **19 entidades**, tanto con VU como sin ella



Metodología

Tableros colaborativos para la fase de divergencia y la "Ficha de identificación de oportunidades"



Áreas abordadas

Gobernanza y modelo, operación y administración, proceso de atención y evaluación, e implementación VU



Acciones priorizadas

Continuidad del personal, capacitaciones, mejora de la infraestructura tecnológica y articulación de la gobernanza

Taller con Entidades

Dimensiones de Mejora

Situación Actual

Acciones Sugeridas



Gobernanza y modelo

- Débil comunicación interna: Falta de coordinación y articulación entre las dependencias.
- Ejemplo: El caso de ciudadanos que deben hacer trámites a través de varios organismos sin recibir respuestas claras.

- Fortalecer la sensibilización y la socialización internas sobre los roles y responsabilidades.
- Crear un plan de trabajo unificado para todos los organismos que participen en la VU.



Operación y administración

- Alta rotación de personal, dificulta la continuidad de los procesos y provoca pérdida de memoria institucional.
- Infraestructura deficiente en algunas dependencias, con equipos obsoletos que generan demoras en la atención al ciudadano.

- Capacitación continua del personal y generar mecanismos de continuidad laboral para evitar la alta rotación.
- Mejorar la infraestructura tecnológica y los equipos utilizados en la VU.



Proceso de atención

- Falta de seguimiento y retroalimentación de encuestas de satisfacción al usuario.
- Retrasos y falta de consistencia en la atención multicanal (presencial, telefónica y virtual).

- Implementar un sistema robusto de seguimiento a encuestas y mejorar los tiempos de respuesta.
- Racionalizar y simplificar los procesos de atención y evaluación para optimizar la experiencia del usuario.



Implementación de la Ventanilla

- Desconexión entre el liderazgo y la operación, lo que dificulta una implementación efectiva.
- Problemas con los canales de radicación de documentos debido a fallas tecnológicas.

- Establecer mecanismos de coordinación y socialización de la información entre líderes y personal operativo.
- Mejorar la infraestructura tecnológica y optimizar el uso de herramientas como el sistema de gestión documental.

Avance de Soluciones



01

GOBERNANZA

Se propuso revisar el modelo de servicio, revisar la estructura para reasignar los CALI al DADII y crear una Comisión Intersectorial de Servicio al Ciudadano en la reforma institucional

02

GESTIÓN DE INFORMACIÓN

Se fortaleció el protocolo de publicación de información de servicio en la página WEB, asignando responsabilidad directa a las entidades sobre su actualización.

03

INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN DEL SERVICIO

Se Transfirieron ocho (8) instrumentos prácticos y estandarizados para evaluar de forma sistemática el desempeño del servicio al ciudadano

04

INDICADORES DE DESEMPEÑO Y CALIDAD

Se analizó la inclusión de indicadores de impacto organizados en 3 niveles: desempeño operativo, calidad del servicio, y percepción y resultados. Al final del ejercicio se compartirán para hacer el seguimiento

05

INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA

Integración del chatbot con la sede electrónica de trámites vía API, mejoras en tiempos de respuesta y definición de estándares técnicos para mayor confiabilidad

Avance del uso del chatbot

Apoyo BID

Diseño e Integración

- Definición del Sistema de Gestión de Trámite (SGT) como fuente de información inicial.
- Seguimiento a la construcción del repositorio centralizado (RAG)

Pruebas Iniciales

- Apoyo a la planeación e inicio de pruebas funcionales del chatbot.

Optimización

- Seguimiento a las actividades de optimización del chatbot

Articulación institucional

- Identificación de nuevas fuentes de información.
- Apoyo en la identificación de soluciones para la actualización de información.



Resultados

- Exposición de información del SGT a través de un API para el uso de la información de trámites de la Alcaldía
- Consolidación de la información en el RAG.

- Identificación de errores en presentación de información de costos.
- identificación de tiempos de respuesta altos (> 4 min)

- Ajustes al API para presentación de costos (en ejecución).
- Optimización de tiempos de respuesta mediante el uso de diferentes modelos fundacionales (<1min)

- Articulación con la oficina de comunicaciones.
- Recomendaciones sobre la política editorial de la entidad.

Objetivo

Validar y fortalecer la cadena “orientación–acción” de la Ventanilla Única, asegurando que la información al ciudadano sea correcta y oportuna, y que la entidad brinde una atención eficiente que permita resolver el trámite y garantizar su satisfacción.

Trámites propuestos: (seleccionar uno)

- Impuesto de Industria y Comercio
 - Liquidación
 - Acuerdos de pago
 - Pago
- Impuesto Predial
 - Liquidación
 - Acuerdos de pago
 - Pago

Entidad seleccionada:

Departamento Administrativo de Hacienda

Considerando el número de atenciones, es propicio para tener una muestra significativa para la medición

Siguientes pasos

1. Seleccionar el trámite
2. Definir el proceso
3. Definir los mecanismos y la forma de medición
4. Revisar conjuntamente sus bases de datos
5. Iniciar el piloto y su medición
6. Hacer seguimiento y acompañamiento del BID
7. Evaluar resultados del piloto
8. Comunicar y divulgar

Enero – Mayo 2026

De la orientación a la acción

Resultados Esperados e Impacto

Transformar la Orientación en Acción:

Servicios al ciudadano con apoyo de IA y enfoque centrado en las personas

- 1 Acceso efectivo a los servicios públicos → Mayor satisfacción y confianza ciudadana
- 2 Reducción de los tiempos de respuesta y resolución para los ciudadanos
- 3 Reducción de los reprocesos
- 4 Aumento de la productividad de los agentes de atención ciudadana de Cali
- 5 Ahorros operativos (por estimar - ej: productividad funcionario, disminución de la rotación de empleados públicos, aumento en la cantidad de planes de pago)



Desafíos & Lecciones Aprendidas

La intervención evidenció que los principales retos del servicio al ciudadano en la Ventanilla Única no eran únicamente tecnológicos, sino estructurales, asociados a la falta de coordinación institucional, gobernanza del servicio y gestión sistemática de la información.

Al mismo tiempo, la experiencia confirmó que las soluciones digitales solo generan valor cuando se apoyan en procesos claros, responsabilidades definidas y contenidos confiables y actualizados.

La lección central fue que la mejora sostenible del servicio requiere integrar tecnología, información y gobernanza en un mismo modelo operativo, aprovechando la alta disposición institucional y ciudadana para adoptar innovaciones que efectivamente resuelvan las necesidades del ciudadano.

Principales desafíos

- Falta de gobernanza y coordinación interinstitucional del servicio y la información.
- Información de trámites dispersa, desactualizada y no estandarizada.
- Baja integración tecnológica y limitada trazabilidad de los canales.
- Dificultades para medir desempeño y sostener mejoras en el tiempo.



Lecciones aprendidas

- La tecnología no es suficiente sin gestión de información y procesos claros.
- La calidad y actualización de los contenidos es crítica para el servicio digital.
- La gobernanza con roles definidos habilita sostenibilidad y escalabilidad.
- Existe alta disposición para adoptar soluciones digitales cuando generan valor real.



Muchas Gracias

