



REFERI - DISEÑO DE HERRAMIENTA DE GESTIÓN DE DENUNCIAS Y PQRS PARA LA  
SECRETARIA DE TRANSPARENCIA

Autores

EDGAR MAURICIO PINZON CAMARGO

ELMER ANDRES COTRINO ANGEL

Directora

IRIS LETICIA FERNÁNDEZ MARÍN

ESCUELA DE INGENIERÍA, CIENCIA Y TECNOLOGÍA (EICT)

DEPARTAMENTO DE CIENCIAS HUMANAS

MAESTRÍA EN GESTIÓN ESTRATÉGICA DE LA INFORMACIÓN E INNOVACIÓN DIGITAL

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

BOGOTÁ – COLOMBIA

2025

## Contenido

<b>Resumen</b> .....	4
<b>Introducción</b> .....	6
<b>Marco Teórico</b> .....	7
<b>Metodología</b> .....	10
<b>Herramientas</b> .....	11
<b>Justificación y Planteamiento del Problema</b> .....	13
<b>Antecedentes</b> .....	14
<b>Definición del Problema</b> .....	17
<b>Objetivos</b> .....	24
<b>Construcción de la Solución</b> .....	25
<b>Propuesta de valor</b> .....	26
<b>Planteamiento por Hitos de Valor</b> .....	27
<b>Desarrollo por Hitos</b> .....	32
<b>Hito 1: Creación del procedimiento estándar de gestión de denuncias y PQRS en la entidad</b> .....	32
<b>Hito 2: Implementación de Base de Datos Para la Captura de Denuncias</b> .....	39
<b>Hito 3: Generación de Reportes y Análisis</b> .....	43
<b>Hito 4: Trazabilidad y Gestión de Denuncias</b> .....	46
<b>Conclusiones</b> .....	50

<b>Referencias Bibliográficas</b> .....	53
<b>Tabla de Imágenes</b> .....	55
<b>Tabla de Ilustraciones</b> .....	56
<b>Tabla de Tablas</b> .....	57
<b>Anexos</b> .....	58

## Resumen

El proyecto REFERI busca actualizar los procesos de gestión de denuncias y PQRS en la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de Colombia, en el marco de la transformación digital del sector público. Partiendo de la importancia que tiene la Secretaría de Transparencia en la lucha contra la corrupción en el Estado colombiano, “REFERI” responde a la necesidad de la entidad en mejorar sus procesos de recepción y gestión de denuncias de presuntos hechos de corrupción, así como de lo relacionado con peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) radicadas ante la entidad. Para ello, se propone la estandarización y automatización de procesos así como la toma de decisiones basada en datos, con el objetivo de optimizar la transparencia y la confianza ciudadana.

Para el desarrollo de “REFERI” se analizaron en detalle los procesos y procedimientos utilizados para la gestión de denuncias y PQRS, con el fin de actualizar y mejorar los mismos, con ello, posteriormente fue posible construir en conjunto con colaboradores de la entidad, un proceso único estandarizado, identificando etapas, tiempos, datos y fuentes de consulta relevantes. Así mismo, fue posible crear una base de datos unificada que garantiza la adecuada gestión y gobernanza de la información, así como la presentación de estadísticas, cifras y datos relevantes para los tomadores de decisiones al interior de la Secretaría de Transparencia.

Igualmente es preciso señalar que REFERI se desarrolló gracias a la implementación de herramientas y metodologías ágiles asociadas a Design Thinking, Lean Startup y Scrum, facilitando sustancialmente los tiempos y desarrollo de los entregables. Es de resaltar que REFERI, gracias al uso de dichas metodologías, se estructura en tres pilares: gobernanza de la información, decisiones informadas basadas en datos, y la conversión de datos en acciones estratégicas.

Entre los entregables destacan la estandarización de procesos de análisis de información, la creación e implementación de una base de datos estructurada según las necesidades del

cliente, el diseño de una plataforma digital para cargue y consulta de información, y un tablero de control en tiempo real.

Finalmente, es importante mencionar que REFERI busca garantizar la eficiencia operativa y estratégica de la Secretaría de Transparencia en la lucha contra la corrupción.

**Palabras Clave:** Corrupción, Transparencia, Metodologías Agiles, análisis de datos, visualización de datos, gestión de datos, innovación pública.

## Introducción

El fenómeno de la corrupción es un problema complejo, el cual afecta la integridad y goce efectivo de derechos de la ciudadanía en nuestro país, debido a esto el Estado colombiano ha creado diversas instituciones y normatividad, la cual que buscan prevenir, investigar y sancionar los delitos asociados a esta. Es en dicho marco que la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la Republica se posiciona como una de las principales entidades que estudian y afrontan la corrupción en todo el territorio nacional.

La Secretaría de Transparencia, tiene dentro de sus funciones el recibir, fortalecer y trasladar a los entes de control, aquellas denuncias que sean puestas en su conocimiento y que particularmente estén relacionadas con presuntos hechos de corrupción. Dicha función le confiere la obligación de revisar cada denuncia, los soportes, involucrados, presuntos hechos, derechos afectados y entes de control competentes para investigar la denuncia presentada. Así mismo es la encargada de crear política pública en materia de transparencia y anticorrupción en lo concerniente a la rama ejecutiva del poder en Colombia. Por tanto, es la encargada de fortalecer la capacidad de las entidades públicas para prevenir la corrupción, mediante la formulación y expedición de reglamentación en materia de transparencia y anticorrupción tanto en el orden nacional como territorial.

Basados en lo anterior, el uso de nuevas metodologías y tecnologías al interior de la entidad permite que, en su quehacer diario, la información recopilada y analizada sea relevante para la toma de decisiones y construcción de políticas públicas basadas en datos.

Por ello, la creación de REFERI como herramienta de gestión de denuncias, estandariza el proceso de gestión y análisis de las denuncias, unifica los criterios de evaluación y facilita la consulta de datos. De igual manera, mediante un tablero de control, se presenta información relevante para la toma de decisiones, logrando identificar tendencias, patrones, estadísticas y demás elementos que permitan concentrar esfuerzos por parte de la entidad en el cumplimiento de su misionalidad.

## Marco Teórico

Ejes estratégicos como integridad, automatización y transparencia son fundamentos que se han considerado para el desarrollo de este proyecto. Estos no solo orientarán una adecuada implementación del proyecto, sino que también proyectarán los focos de este, fortaleciendo su impacto y eficacia.

La *integridad* pretende garantizar que los procesos al interior de la Secretaría de Transparencia se desarrollen bajo un marco ético sólido, que promueva la confianza pública y la observancia a través de herramientas que orienten el liderazgo en la transformación digital y así fomentar una cultura de transparencia y responsabilidad en las organizaciones. También se plantea que, al rediseñar procesos, se realiza un aporte para que las decisiones se tomen sobre bases éticas y datos fiables y con esto promover la optimización de recursos a través de la automatización; haciendo avance en la eficiencia y reduciendo los posibles riesgos asociados a eventos de corrupción.

Un eje como el de la *automatización* es clave en la optimización de procesos y recursos, este facilita la eficiencia en la gestión de información y reducción de tareas manuales que son susceptibles a errores. Este eje estratégico respalda el uso de tecnologías avanzadas para agilizar la gestión de denuncias y facilitar un análisis de datos más diverso.

La *transparencia* siendo otro de los ejes estratégicos promueve la confianza en el uso de tecnologías avanzadas y diseñadas a la medida para hacer accesibles los procesos y resultados en la gestión de denuncias. Se facilita las métricas y trazabilidad de los casos dando origen a reportes accesibles que estén alineados con la responsabilidad de la institución.

Los Indicadores Clave de Desempeño (KPIs, por sus siglas en inglés) son métricas cuantificables y estratégicas diseñadas para evaluar la eficacia de una organización en el logro de sus objetivos operativos y estratégicos. En un entorno empresarial cada vez más competitivo y globalizado, la capacidad de medir el desempeño a través de indicadores bien definidos se ha convertido en un factor crítico para la toma de decisiones informadas. ((PDF) *Key performance*

*indicators for manufacturing operations management in the process industry, s. f.*) Los KPIs proporcionan una visión clara del desempeño organizacional, ayudando a las empresas no solo a monitorear su progreso, sino también a identificar oportunidades de mejora continua (Hedvičáková y Král, 2019). En el contexto de proyectos de transformación digital, los KPI son esenciales para monitorear la adopción de nuevas herramientas tecnológicas, medir la eficiencia operativa y garantizar la alineación con los objetivos organizacionales.

La gobernanza de la información se ha convertido en un eje estratégico en el contexto del gobierno digital, ya que permite estructurar y gestionar datos de manera ética, segura y eficiente. En el marco de la transformación digital, conceptos como los datos abiertos, la seguridad de la información y la privacidad son fundamentales para garantizar la transparencia y la rendición de cuentas en las instituciones públicas. Según Toro-García et al. (2020), la implementación de estrategias de gobierno digital, incluyendo tecnologías avanzadas como blockchain, fortalece la trazabilidad de los datos, reduce riesgos de corrupción y fomenta la confianza ciudadana. Además, la publicación oportuna de datos no solo mejora la toma de decisiones basadas en evidencia, sino que también acerca a los ciudadanos al Estado al ofrecerles acceso a información relevante para el control social. Estas herramientas y políticas permiten a las organizaciones gubernamentales consolidar planes estratégicos más sólidos, garantizar la integridad de la información y avanzar hacia un modelo de gobernanza más inclusivo, proactivo y alineado con las demandas de la sociedad contemporánea. ((PDF) *Estrategia de gobierno digital para la construcción de Estados más transparentes y proactivos, s. f.*) En el contexto del proyecto REFERI, estos principios son fundamentales para optimizar la gestión de denuncias y PQRS, fortaleciendo tanto la transparencia interna como la confianza pública en la Secretaría de Transparencia.

La adopción de metodologías ágiles en el sector público, aunque menos común que en el ámbito privado, está ganando terreno como respuesta a la necesidad de modernizar procesos y mejorar la eficiencia en la gestión de proyectos. Metodologías como Scrum, Kanban, y Scrumban

permiten abordar proyectos complejos que requieren flexibilidad, rapidez y adaptabilidad, características esenciales para satisfacer las demandas ciudadanas en un entorno de cambios constantes. Experiencias internacionales, como las implementaciones en España, Argentina, Nigeria y Portugal, destacan beneficios como mayor transparencia, satisfacción del cliente, optimización de recursos y reducción de tiempos de entrega. En Colombia, la adopción de metodologías ágiles enfrenta desafíos culturales y estructurales, pero estudios recientes evidencian su potencial para mejorar la ejecución de proyectos en entidades públicas, promoviendo la colaboración interdisciplinaria, la mejora continua y la entrega de valor constante. Además, herramientas prácticas como retrospectivas, reuniones diarias y planificación iterativa facilitan la adaptación al contexto organizacional y permiten superar barreras tradicionales asociadas a la rigidez burocrática. Este enfoque no solo mejora los resultados de los proyectos, sino que también fomenta una cultura organizativa más innovadora y orientada a resultados. (Portilla Erazo et al., 2022)

## Metodología

El presente proyecto fue desarrollado mediante la implementación de metodologías ágiles, utilizando para ello el Design Thinking, Lean Startup y Scrum, permitiendo comprender de manera más eficiente y rápida las necesidades del cliente, su capacidad de desarrollo y posibilidades en el corto plazo, garantizando de este modo, la entrega de un Producto Mínimo Viable (MVP).

Para iniciar, mediante Design Thinking fue posible la caracterización del cliente, la aplicación de entrevistas a colaboradores y funcionarios de la Secretaría de Transparencia lo cual permitió a su vez la construcción del mapa de empatía y el buyer persona. Con ello se logró determinar las necesidades, capacidades, expectativas y demás elementos de los usuarios, asegurando que REFERI estuviese específicamente diseñado específicamente para la entidad.

Consecuentemente, las herramientas brindadas del Lean Startup facilitaron la elaboración del lienzo de valor, facilitando analizar el contexto, alternativas, el cliente e impactos de las soluciones existentes. Con ello fue posible identificar los hitos de valor y soluciones asociadas.

En el mismo sentido, el uso de Scrum durante el proyecto, permitió atender de manera eficiente y proactiva las diferentes situaciones y retos presentados durante la caracterización, análisis y desarrollo de la solución, brindando herramientas flexibles.

De igual manera es necesario resaltar el apoyo y participación durante todo el desarrollo de los miembros de la Secretaría de Transparencia, quienes desde sus diferentes roles y experiencias, brindaron información y apoyo esencial para el avance y desarrollo del presente proyecto. Dicha participación permitió que el MVP presentado, cumpla con las expectativas y requerimientos planteados, garantizando que sus futuras versiones y mejoras, se basaran en el producto entregado.

Finalmente, una vez utilizadas las herramientas y metodologías anteriormente señaladas, fue posible determinar los hitos de valor, los cuales, determinaron los entregables dirigidos a los usuarios previamente identificados.

## **Herramientas**

A continuación presentamos las herramientas clave desde cada metodología, las cuales, permitieron el desarrollo de REFERI como una solución viable para la Secretaría de Transparencia.

### ***Lienzo del Problema***

El lienzo del problema permitió identificar el contexto en el que surge, la naturaleza del desafío, las alternativas disponibles y sus limitaciones. Además, permitió caracterizar específicamente a nuestro cliente y analizar los impactos asociados al problema.

### ***Mapa de empatía y buyer persona***

Entre las diversas herramientas que hacen parte de la metodología de Design Thinking, fueron utilizadas el mapa de empatía y buyer persona, las cuales, permitieron al equipo entender las necesidades del cliente, esto a su vez, garantizó la correcta definición del problema a ser resuelto. (Ver archivo Anexo 1 Mapa de empatía).

Por su parte, en el momento de la construcción del buyer persona, se identificó que existían dos clientes dentro de la solución y no un único beneficiario, esto teniendo en cuenta que la implementación de REFERI impactaría tanto al tomador de decisiones como a los colaboradores directamente relacionados con el trámite de las denuncias. (Ver ilustración 1 y 2 Buyer persona).

### ***Lienzo de Valor***

Mediante el lienzo de valor, fue posible identificar los trabajos del cliente, las frustraciones y alegrías, lo cual a su vez, brinda elementos para determinar los creadores de dichas alegrías, los aliviadores de dolor y finalmente, los productos y servicios requeridos.

Es importante señalar que a partir de dichos productos y servicios, se determinaron los cuatro hitos de valor del presente proyecto, los cuales serán abordados individualmente en el siguiente capítulo.

### Scrum

El proyecto de implementación de la plataforma digital para la gestión de denuncias de presuntos hechos de corrupción – REFERI- se desarrolló utilizando la metodología ágil Scrum. Este enfoque permite un desarrollo iterativo e incremental de la solución, maximizando el valor entregado al cliente y permitiendo adaptaciones continuas en función de los cambios en los requisitos y las necesidades del usuario.

Para implementar dicha metodología los roles de Product Owner, Scrum Master y Develop team fueron asumidos por los dos consultores y el equipo de colaboradores y funcionarios de la Secretaría (Ver Anexo 2 Roles)

Finalmente, para cumplir con todo lo anteriormente señalado, fue necesaria la creación de un roadmap el cual, permitió hacer un seguimiento permanente al avance, garantizando el cumplimiento del cronograma planteado y, como sucedió, facilitando el flujo de trabajo en caso de presentarse inconvenientes durante el desarrollo de REFERI.

HITO	Sprint	Actividades	Mes 1		Mes 2				Mes 3				Mes 4				Mes 5					
			Sem 1	Sem 2	Sem 3	Sem 4	Sem 5	Sem 6	Sem 7	Sem 8	Sem 9	Sem 10	Sem 11	Sem 12	Sem 13	Sem 14	Sem 15	Sem 16	Sem 17	Sem 18	Sem 19	
1	Creación del procedimiento estándar de gestión de denuncias y PQRS en la entidad	1	Reuniones iniciales para la recolección de requerimientos.	X	X																	
		1	Entrevistas con colaboradores	X	X																	
		2	Definición de procesos		X	X	X															
		3	Unificación y creación de proceso de gestión					X	X													
2	Implementación de Base de Datos para la Captura de Denuncias	4	Reuniones inicial para la recolección de requerimientos.	X	X																	
		4	Diseño de la arquitectura de la plataforma.						X	X	X											
		5	Desarrollo de módulos de captura y almacenamiento de datos.								X	X	X									
		6	Integración de herramientas de análisis de datos.											X	X	X						
3	Generación de Reportes y Análisis	1	Análisis de requerimientos de visualización.	X	X																	
		6	Diseño y desarrollo de dashboards.										X	X	X							
		7	Integración de datos en tiempo real.													X	X	X				
		8	Pruebas y validación con usuarios finales.																X	X	X	
4	Modulo de trazabilidad y Gestión de Denuncias	3	Diseño del modulo de colaboradores.					X	X													
		5	Recolección de información asociada al modulo.								X	X										
		7	Implementación de las funcionalidades de fechas y filtros.												X	X	X					
		8	Pruebas de funcionamiento y ajustes.																X	X	X	
		8	Capacitación y transferencia de conocimiento															X	X	X		

Tabla 1. Road map REFERI.

## **Justificación y Planteamiento del Problema**

En Colombia, en el año 2011, bajo el mandato del presidente Juan Manuel Santos, se creó la Secretaría de Transparencia como parte del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República - DAPRE a través del decreto 4637. Su objetivo es asesorar y asistir a la presidencia de la República, la vicepresidencia y a la dirección del DAPRE en la formulación y diseño de políticas públicas en materia de transparencia y lucha contra la corrupción. Además, coordina con el Departamento Administrativo de la Función Pública el diseño y la implementación de la política de Estado Abierto a nivel nacional y territorial, promoviendo el acceso ciudadano a la información según los lineamientos del Presidente, Vicepresidenta y el Director del departamento. (*Secretaría de Transparencia - Presidencia de la República de Colombia | Observatorio Regional de Planificación para el Desarrollo, s. f.*)

Así pues, el rol de la Secretaría de Transparencia es central para la consolidación de un Estado más eficiente, íntegro y confiable. Al liderar la coordinación de políticas públicas contra la corrupción y orientar la interoperabilidad entre entidades en dicha materia, la Secretaría no solo complementa la capacidad de prevención y detección de irregularidades, sino que también mejora la trazabilidad y el análisis de denuncias mediante herramientas digitales. También la Secretaría actúa como un puente entre la ciudadanía y el gobierno, promoviendo la participación ciudadana y el control social, elementos esenciales para transformar la percepción pública sobre la corrupción y generar un impacto duradero en la cultura política y administrativa del país.

Por lo anterior, la Secretaría de Transparencia se constituye como un actor clave en la lucha contra la corrupción, alineando la política pública, coordinación interinstitucional, relacionamiento internacional e innovación pública con los estándares y normativas internacionales.

Es en este marco que la Secretaría requiere estar a la vanguardia del uso de las tecnologías, entendiendo que la actualización y automatización de procesos y procedimientos, fortalecen y facilitan la gestión por parte de la entidad, permitiendo que, el foco de su actuación

sea en la prevención de la corrupción y se eviten desgastes y pérdida de recursos y talento humano en actividades repetitivas.

Por ello, REFERI, se constituye como una herramienta necesaria para la entidad, facilitando la gestión y analítica de información a cargo de los funcionarios y colaboradores, garantizando la toma de decisiones y control sobre los datos que son recopilados y creados por el equipo de la Secretaría.

## **Antecedentes**

La corrupción es un mal presente en todos los estados modernos, implicando la pérdida de billones de recursos que podrían mejorar la calidad de vida de la ciudadanía. Según la UNODC<sup>1</sup>, la pérdida de recursos por corrupción asciende a más del 5% del PIB global, lo cual corresponde aproximadamente a 2.6 billones de dólares, afectando gravemente a niños, niñas, adolescentes, mujeres y poblaciones minoritarias. *(Cómo promueve la ONU un compromiso mundial en la lucha contra la corrupción | Noticias ONU, 2023)*

En el mismo sentido, en la medición realizada por Transparencia Internacional, el Índice de Percepción de la Corrupción de 2023 señaló que más de dos tercios de los países evaluados obtuvieron una puntuación inferior a 50, con una media mundial de 43, lo cual indica un problema global grave. *(2023 Corruption Perceptions Index, 2024)*

## **Colombia**

La constitución política establecida en 1991 ha sido uno de los esfuerzos más destacados en el país para sentar bases que afronten la corrupción a través de una modernización en las entidades del estado, sin embargo, los resultados no han sido los esperados. Se consideraba la carta política un instrumento hacia un estado moderno y transparente, pero la debilidad de las instituciones ha impedido que las normas logren una real transformación afectando también la percepción pública y la eficacia del gobierno. *(Vélez Escobar, 2020)*

---

<sup>1</sup> Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito

Según el Índice de Percepción de Corrupción de Transparencia Internacional, Colombia mejoró ligeramente en 2023, subiendo del puesto 39 al 40 en el ranking global. Sin embargo, esta mejora debe ser contextualizada dentro de los continuos escándalos de corrupción en el país. *(Cifras de la corrupción en Colombia entre 2016 y 2020, s. f.)*

- Pérdida por corrupción: Entre 2016 y 2020 se reportaron pérdidas de 13.67 billones de pesos en 284 hechos de corrupción.
- Hechos de corrupción reportados: En 2026 notas periodísticas, se reportaron 967 hechos en todo el país.
- Departamentos con más casos: Bogotá, Atlántico, Antioquia, Santander y Valle del Cauca concentraron el 53% de los casos.
- Tipo de corrupción más común: La corrupción administrativa es la más común, especialmente en el campo de la contratación.
- Corrupción en el sector defensa: El 21% de los hechos registrados corresponden al sector defensa, con un 58% catalogado como corrupción política.

### ***Secretaría de Transparencia (ST)***

La Secretaría de Transparencia tiene como misión consolidarse como el ente rector en la formulación e implementación de políticas públicas de transparencia, integridad y lucha contra la corrupción, promoviendo una cultura organizacional basada en la ética y la rendición de cuentas. Su visión es ser reconocida como el eje articulador de iniciativas estratégicas que, mediante el uso de tecnologías avanzadas y datos abiertos, potencien la gobernanza efectiva y la confianza ciudadana en las instituciones públicas. Este propósito se enmarca en el fortalecimiento de capacidades estatales para prevenir, identificar y sancionar actos de corrupción, estableciendo estándares de excelencia en la gestión de la información pública y el acceso a la justicia administrativa.

A través de su liderazgo en transformación digital, la Secretaría busca posicionarse como un referente en innovación y transparencia a nivel regional, alineando sus esfuerzos con las

mejores prácticas internacionales y los compromisos asumidos en la Alianza para el Gobierno Abierto (OGP). Esta Alianza para Gobierno Abierto (AGA) es una iniciativa multilateral y voluntaria, mediante la cual los gobiernos se comprometen con la ciudadanía para promover la transparencia, fortalecer la participación y aprovechar las nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones para fortalecer la gobernanza.

La puesta en marcha de nuevas tecnologías y proceso en la gestión pública encuentra como reto no solo las barreras técnicas, sino también desafíos derivados de la cultura política colombiana que se ve tradicionalmente etiquetada en un marco de flexibilidad hacia la ilegalidad y clientelismo que bloquea la adopción de prácticas más transparentes y eficientes. Se requiere de un gran esfuerzo en el cambio de mentalidad de los actores allí involucrados, reflejando una cultura organizacional que conecte la rendición de cuentas y el uso de herramientas tecnológicas para aportar a la eficiencia en el propósito de la entidad.

La ST asesora y apoya al Presidente de la República en el diseño e implementación de políticas de transparencia y lucha contra la corrupción. Entre sus funciones se incluyen la elaboración de estudios e investigaciones sobre corrupción, la denuncia de delitos contra la administración pública, y la solicitud y análisis de información de entidades públicas y privadas. (*Funciones de la Secretaría de Transparencia*, s. f.)

El emplear datos abiertos se ha convertido en un instrumento de gran participación para optimizar la transparencia y la integridad en la gestión pública. Facilita a los ciudadanos y a las instituciones tener acceso a información relacionada a actividades del estado, facilitando el monitoreo, la identificación de situaciones irregulares y el buen control ciudadano. Dando contexto a la gestión de denuncias de presuntos hechos de corrupción, integrar datos abiertos ofrece una herramienta que apoya la rendición de cuentas y permite la validación pública del procesamiento y resolución de los casos. (Santiso & Cetina, 2022)

Un ejemplo para destacar es la plataforma OCÉANO, desarrollada por la Contraloría General de la República (CGR) de Colombia, cuya misión es mejorar el control del uso de los

recursos públicos. Esta Central de Información Contractual consolida datos de diversas fuentes, como el Sistema de Información de Registro de Sanciones y Causas de Inhabilidades (SIRI), el Sistema de Identificación y Registro Civil, el Sistema de Información de Impuestos y Aduanas Nacionales, y el Registro Único Empresarial y Social (RUES), entre otros. OCÉANO permite a la CGR monitorear de forma integral los contratos estatales, detectar inhabilidades de contratistas, y prevenir actos de corrupción mediante la conexión entre distintas bases de datos.

Aportes académicos y casos de éxito en el uso de tecnologías como son la analítica predictiva y la inteligencia artificial para la gestión de información y denuncias demuestran que estas herramientas facilitan la detección temprana de riesgos, automatizan procesos burocráticos y fortalecen los sistemas de integridad pública. Estos avances tecnológicos han sido aplicados de forma exitosa en otras regiones para sumar a la gestión de denuncias en el sector público, reduciendo los tiempos de respuesta y aumentando la transparencia en el seguimiento de los casos.

### **Definición del Problema**

Como se señaló en el apartado metodológico del presente documento, para el desarrollo de REFERI se utilizaron metodologías ágiles, las cuales facilitaron el entendimiento del problema, cliente, sus problemas y dolores, así como las soluciones y desarrollo de las mismas.

Lienzo de problema

Este lienzo es el punto de partida de REFERI, basados en la información recopilada en dicha herramienta, fue posible determinar con mayor claridad el contexto en el cual se presentaba el problema para la Secretaría de Transparencia, el problema a ser atacado, las alternativas con las que operaba la entidad, los defectos identificados de dichas alternativas, los impactos que generaban estos defectos y por supuesto, quienes eran los clientes que se verían beneficiados con la resolución de dicho problema.



Imagen 1. Lienzo de valor. Fuente: Elaboración propia.



Imagen 2. Lienzo de valor 2. Fuente: Elaboración Propia.

## ***Declaración del Problema***

Cada día laboral, el equipo de funcionarios y colaboradores de la Secretaría de Transparencia, especialmente aquellos en roles administrativos y de gestión, enfrentan desafíos significativos en el trámite de denuncias de presuntos hechos de corrupción y PQRS debido a la falta de herramientas adecuadas para el análisis de datos y la generación de reportes eficientes.

La ausencia de un sistema de trazabilidad y reportes automatizados asociados particularmente a las denuncias de presuntos hechos de corrupción genera frustración, sobrecarga de trabajo y un retraso en el procesamiento y respuesta por parte del equipo jurídico de la entidad. Esta ineficiencia no solo afecta el desempeño individual de los funcionarios y colaboradores, sino también la percepción pública de la efectividad de la Secretaría.

<b>Dolores</b>	<b>Trabajos</b>	<b>Ganancias</b>
Falta de datos para análisis	Gestionar PQRS y denuncias	Análisis y reportes detallados
Dificultad para generar reportes	Generar informes para altos mandos	Trazabilidad de casos
Falta de trazabilidad	Seguir el estado de denuncias de corrupción	Mayor transparencia y seguimiento efectivo

*Tabla 2. Dolores, Trabajo y Ganancias.*

Actualmente, las actividades manuales de seguimiento y análisis de datos no son las adecuadas, sino que también presentan un riesgo elevado de errores humanos, lo que puede afectar la calidad y precisión de los reportes presentados a altos mandos y stakeholders clave.

## ***Mapa de empatía***


Por medio del mapa de empatía fue posible identificar en profundidad cuales son las características, motivaciones, frustraciones y aspiraciones de los beneficiarios de la solución, permitiendo que la consultoría se centrara en dos perfiles específicos, por un lado el tomador de

decisiones de la entidad, y en segunda medida, los analistas y abogados de la entidad. (Ver Anexo 1. Mapa de empatía.)

### Buyer persona

Identificados los dos perfiles a ser atendidos por medio de la herramienta, se utilizó otra herramienta propia de las metodologías ágiles, la cual, permitió al equipo caracterizar en detalle cada cliente de la solución. Para el caso de REFERÍ, se aplicó el buyer persona en el Secretario de Transparencia y en una de las abogadas senior del equipo de análisis y gestión jurídica de la entidad.

**ANDRES IDARRAGA FRANCO**



**Biografía**  
Nacido en Bogotá, 42 años. Graduado como abogado de la Universidad Libre (2005) con un trabajo de investigación sobre "El orden, lo público y el Orden Público en Colombia"; Magíster en Políticas Públicas de la Universidad Torcuato di Tella, Buenos Aires -Argentina- (2010) con tesis de investigación sobre "El Plan Colombia y la Estrategia de Recuperación Social del Territorio". Actualmente es aspirante a Doctor en Política y Gobierno de la Universidad Católica de Córdoba, -Córdoba, Argentina-, donde se encuentra desarrollando un proyecto de investigación acerca de la intervención estatal en la protesta social.

<b>EDAD</b>	43 años
<b>SEXO</b>	Hombre
<b>PAÍS</b>	Colombia
<b>EDUCACIÓN</b>	Posgrado
<b>OCUPACIÓN</b>	Secretario de Transparencia
<b>ESTADO CIVIL</b>	Casado

**Personalidad**

**Creativo** **Metódico**

**Sentimental** **Pensativo**

**Extrovertido** **Introvertido**

**Preventivo** **Reactivo**

**Motivaciones**

- Busca permanentemente ser uno de los mejores funcionarios del gobierno.
- Desea genera un impacto positivo mediante su gestión.
- Quiere dejar huella positiva permanente en su entidad.
- Aspira a ser un referente público.

**¿Cómo podemos ayudarle?**

Generando una herramienta que permita la gestión, análisis y presentación de las denuncias de presuntos hechos de corrupción radicadas ante su entidad. Dicha herramienta generará información relevante para la toma de decisiones a partir de un enfoque basado en derechos.

**Gustos y aficiones**

Leer  
Animales  
Viajar  
Pasar tiempo con su familia

**Objetivos**

Promover la transparencia y combatir la corrupción en Colombia, mejorar la eficacia de la administración pública, y avanzar en su investigación académica sobre la intervención estatal en la protesta social, buscando fortalecer las políticas públicas y los derechos humanos.

**Frustraciones**

Burocracia y la lentitud en la toma de decisiones, la resistencia interna a reformas, la presión política y la carga de responsabilidad en situaciones de crisis, lo que dificulta la implementación efectiva de políticas y el cumplimiento de objetivos.

Ilustración 1. Buyer Persona Secretario de Transparencia

El Secretario de Transparencia se beneficiará de una herramienta que centraliza la información y ofrece visualizaciones dinámicas en tiempo real, facilitando una toma de decisiones fundamentada en datos confiables. Esto impactará positivamente en la capacidad de

la Secretaría para actuar de manera oportuna, fortalecer su transparencia institucional y consolidar su rol como referente en la lucha contra la corrupción.

**VALERIA MONTOYA**



<b>EDAD</b>	34 años
<b>SEXO</b>	Mujer
<b>PAÍS</b>	Colombia
<b>EDUCACIÓN</b>	Posgrado
<b>OCUPACIÓN</b>	Abogada - Analista
<b>ESTADO CIVIL</b>	Soltera

**Biografía**

Nacida en Medellín, 33 años. Graduado como abogada de la Universidad Libre (2013) con un trabajo de investigación sobre "Política criminal en Colombia"; Especialista en Derecho Procesal de la Universidad Libre. Cuenta con 14 años de experiencia laboral como abogada litigante y consultora en derecho.

**Personalidad**

**Creativo** vs **Metódico**  


**Sentimental** vs **Pensativo**  


**Extrovertido** vs **Introvertido**  


**Preventivo** vs **Reactivo**  


**Motivaciones**

- Contribuir para la generación de alertas tempranas que ayuden a mitigar el detrimento de los recursos públicos.
- Dignificar el ejercicio de la función pública poniendo al servicio de la administración las habilidades adquiridas en el ejercicio de la profesión.

**¿Cómo podemos ayudarle?**

Generando una herramienta que permita el análisis y búsqueda de información asociada a las denuncias recibidas en la secretaría de Transparencia.

**Gustos y aficiones**

Leer  
 Compartir tiempo de calidad con seres amados.  
 La música  
 Ver cine y teatro

**Objetivos**

Formular denuncias efectivas ante las autoridades competentes y órganos de control que conlleven a resultados sancionatorios en contra de los responsables del detrimento de los recursos del Estado.

**Frustraciones**

- La limitación en los recursos disponibles para la investigación de los hechos denunciados.
- La carencia de funciones de policía judicial.
- Falta de capacidad institucional (recursos y personal) para la atención de un mayor número de denuncias.

Secretaría de Transparencia



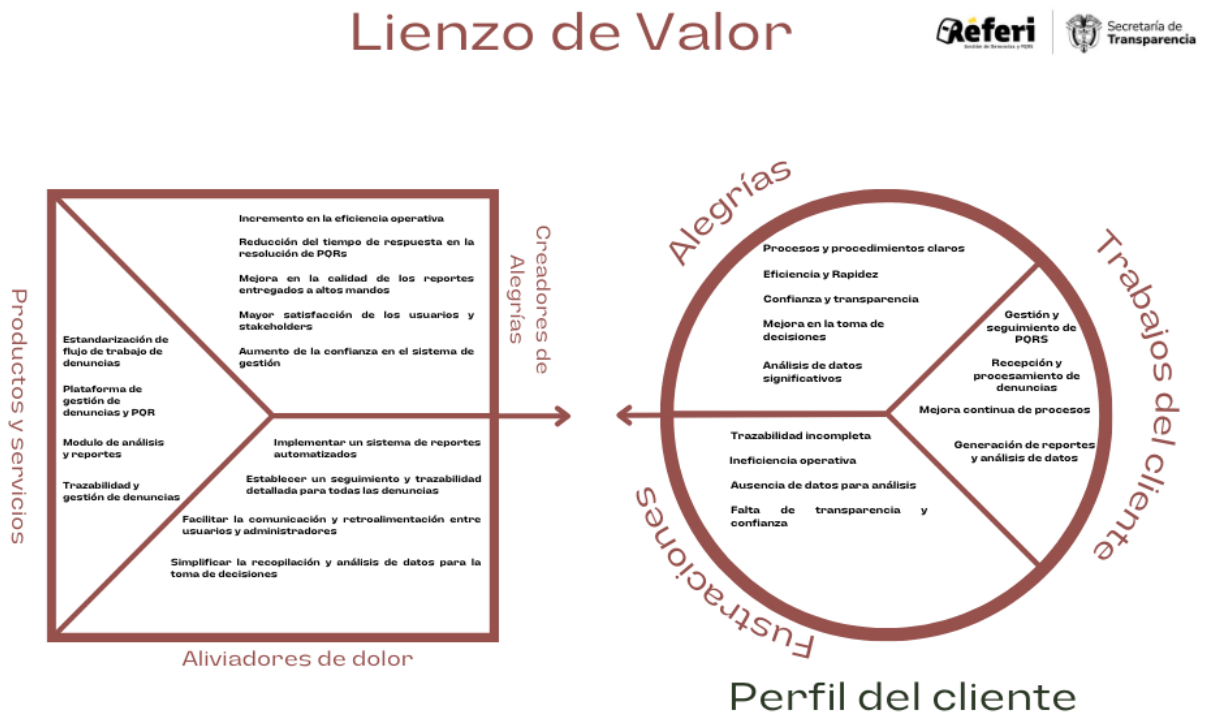
*Ilustración 2. Buyer Persona Abogada*

Para los analistas y abogados, la solución impactará directamente en su capacidad para procesar información de manera más eficiente, automatizando tareas repetitivas, minimizando errores y proporcionando herramientas avanzadas para el análisis y priorización de casos. Esto no solo reducirá su carga operativa diaria, sino que también les permitirá enfocar su tiempo en actividades de mayor valor, como la evaluación legal de casos complejos o la generación de estrategias de prevención.

La solución, en suma, responde a las necesidades operativas y estratégicas de ambos niveles, alineándose con las expectativas de eficiencia, gobernanza y rendición de cuentas.

## Lienzo de valor

Finalmente, mediante esta herramienta fue posible comprender cuales eran los principales dolores y trabajos que sufre el cliente, permitiendo consecuentemente la identificación de los productos o servicios requeridos para atender dicha necesidad y proceder a su desarrollo. Es preciso señalar que esta herramienta orientó al equipo en la construcción de los objetivos/hitos de valor que debía tener el desarrollo de REFERÍ.



Secretaría de Transparencia

*Ilustración 3. Lienzo de valor.*

<b>Aliviadores de dolor</b>	<b>Productos y servicios</b>	<b>Creadores de ganancia</b>
Implementar un sistema de reportes automatizados	Estandarización de flujo de trabajo de denuncias.	Incremento en la eficiencia operativa
Establecer un seguimiento y trazabilidad detallada para todas las denuncias	Plataforma de gestión de denuncias y pqr's mejorada con capacidades analíticas	Reducción del tiempo de respuesta en la resolución de PQRs
Facilitar la comunicación y retroalimentación entre usuarios y administradores	Panel de control (dashboard) interactivo y en tiempo real	Mejora en la calidad de los reportes entregados a altos mandos
Simplificar la recopilación y análisis de datos para la toma de decisiones	Sistema de seguimiento y trazabilidad integrado	Mayor satisfacción de los usuarios y stakeholders

*Tabla 3. Lienzo de valor.*

### **Reto**

Modernizar la operación de la Secretaría de Transparencia mediante la estandarización y digitalización del procedimiento de análisis de denuncias de presuntos hechos de corrupción y PQRs; integrando una herramienta de gestión de denuncias que facilite la captura, análisis y trazabilidad de los casos que allí se reportan, permitiendo mejorar la transparencia y seguridad en el manejo de datos.

Focos del Proyecto:

1. Trabajo de Sensibilización o Liderazgo para la Transformación Digital:
  - Fomentar la adaptación y asimilación de la transformación digital dentro de la ST.
  - Promover una cultura organizacional que valore y apoye el uso de tecnologías avanzadas para mejorar la eficiencia en la operación.
2. Optimización de Procesos desde una Óptica de Transformación Digital:

- Rediseñar los procesos internos para facilitar la toma de decisiones informadas y rápidas.
- Implementar herramientas tecnológicas que permitan un análisis de datos más profundo y preciso, mejorando la capacidad de la entidad para identificar y abordar casos de corrupción.

## **Objetivos**

La lucha contra la corrupción y la mejora en la transparencia son prioridades estratégicas para la Secretaría de Transparencia. La gestión eficiente de denuncias y PQRS es un eje fundamental para fortalecer la confianza ciudadana y garantizar el cumplimiento de las políticas públicas. Sin embargo, las herramientas actuales presentan limitaciones en cuanto a automatización, análisis de datos y trazabilidad, lo que dificulta la toma de decisiones basada en información confiable y oportuna.

Para responder a esta necesidad, se propone una consultoría integral orientada al diseño e implementación de una herramienta digital que transforme los procesos actuales, optimizando la gestión de información y habilitando capacidades avanzadas de análisis y seguimiento.

Objetivo General:

Diseñar e implementar una herramienta digital que optimice la gestión de denuncias y PQRS en la Secretaría de Transparencia, mejorando la eficiencia operativa, la trazabilidad de los casos y la toma de decisiones basada en datos.

Objetivos Específicos:

- Diagnosticar los procesos actuales de recepción, gestión y análisis de denuncias y PQRS, estandarizando e implementando un flujo de trabajo único en la entidad.
- Diseñar una solución digital que facilite los procesos repetitivos y reduzca el tiempo de respuesta.
- Implementar una herramienta de control que permita en tiempo real el análisis y seguimiento de denuncias y PQRS en la entidad.

- Capacitar al personal en el uso y administración de la herramienta, garantizando su sostenibilidad a largo plazo.

Naturalmente, los objetivos anteriormente señalados se corresponden directamente con los hitos de valor de REFERI, guardando coherencia entre el diagnóstico y desarrollo de la solución.

### **Construcción de la Solución**

La solución propuesta consiste en el desarrollo e implementación de una plataforma digital para la gestión de denuncias de corrupción y pqr, diseñada específicamente para satisfacer las necesidades de la Secretaría de Transparencia. Esta plataforma incluirá las siguientes características clave:

1. Creación e implementación de procesos y procedimientos estandarizados para la atención de denuncias y pqr al interior de la entidad:
  - Construcción de un único flujo de trabajo asociado a la atención de denuncias y pqr, identificando las etapas, información destacada y tiempos relevantes.
  - Creación de hoja de casos, garantizando la estandarización de procedimientos y facilitando su posterior sistematización.
2. Desarrollo de una Base de Datos centralizada:
  - Reducción del procesamiento manual de datos mediante el uso de una base de datos centralizada y unificada para la atención de denuncias y pqr.
3. Análisis Avanzado de Datos:
  - Generación automática de estadísticas e informes detallados, facilitando la toma de decisiones.
4. Trazabilidad y Seguimiento:
  - Sistema de análisis de gestión, carga de asignaciones y tipo de asignación de analistas y abogados, garantizando una distribución y seguimiento adecuado al equipo relacionado con el proceso.

## **Propuesta de valor**

La propuesta de valor de nuestro proyecto de gestión de denuncias y PQRS para la Secretaría de Transparencia reside en su capacidad para transformar digitalmente los procesos de atención ciudadana, proporcionando una plataforma eficiente que facilita la recopilación, seguimiento y resolución de denuncias. Al digitalizar tareas rutinarias y ofrecer herramientas de análisis en tiempo real, nuestra solución mejora la calidad del servicio, aumentando la satisfacción de los usuarios y optimizando la toma de decisiones estratégicas para la entidad.

## **Planteamiento por Hitos de Valor**

### **Hito 1: Creación del procedimiento estándar de gestión de denuncias y PQRS en la entidad**

#### ***Objetivo***

Construir e implementar un procedimiento estandarizado para la Secretaría de Transparencia, el cual asegure el correcto procesamiento de denuncias de presuntos hechos de corrupción, así como de PQRS, bajo lineamientos claros y unificados, garantizando la transparencia, eficiencia y trazabilidad de la gestión por parte de los colaboradores y funcionarios de la entidad.

#### ***Resultados clave (KR) e indicadores de desempeño (KPI)***

**KR1:** Caracterización de las etapas de gestión de denuncias y pqrs al interior de la entidad: Con el fin de estandarizar el proceso para todos los colaboradores de la entidad, se requiere identificar los tiempos, etapas, acciones y fuentes de información consultadas para desarrollar la gestión relacionada con las denuncias radicadas por presuntos hechos de corrupción y pqrs.

#### ***Indicadores de desempeño***

- **KPI1:** Número de procesos identificados.
- **KPI2:** Fuentes de información identificadas y validadas con el equipo de análisis de denuncias.
- **KPI3:** Términos identificados según el tipo de gestión radicada.

**KR2:** Desarrollo de un instrumento unificado de análisis y seguimiento de denuncias de presuntos hechos de corrupción, según los requerimientos de la entidad.

#### ***Indicadores de desempeño***

- **KPI1:** Cantidad de formatos diligenciados.

#### ***Entregables***

- Diagrama de gestión de denuncias.

- Formato de seguimiento de casos estratégicos de la entidad.

### ***Valor agregado***

Este hito permite la estandarización y sistematización de información asociada a la gestión de denuncias y pqr's al interior de la entidad.

## **Hito 2: Implementación de Base de Datos para la Captura de Denuncias**

### ***Objetivo***

Crear y configurar una base de datos orientada a mejorar la experiencia y desempeño de los funcionarios y colaboradores de la secretaria de transparencia, la cual permita y facilite la carga de datos de las denuncias recibidas, mediante los diferentes canales de recepción: captura manual de denuncias recibidas por correspondencia, presencialmente o mediante correo electrónico.

### ***Resultados clave (KR) e indicadores de desempeño (KPI)***

**KR1:** Identificación de las diferentes variables y campos de la Base de Datos, según las diferentes etapas de gestión de denuncias y PQRS.

### ***Indicadores de desempeño***

- **KPI:** Variables identificadas.

**KR2:** Construcción de una Base de Datos a partir de las variables y campos identificados, contemplando los perfiles de usuario que serán utilizados. Esta base de datos contará con tablas estructuradas que a su vez contendrán las variables estratégicas para el análisis de las denuncias o solicitudes dirigidas a la secretaria de transparencia.

### ***Indicadores de desempeño***

- **KPI:** Tablas estructuradas.

**KR3:** Desarrollo de una interfaz (frontpage) que permita la alimentación y consulta de Datos por parte del equipo de la Secretaría de Transparencia.

### ***Indicadores de desempeño***

- **KPI1:** Perfiles de usuario creados

- **KPI2:** Tablas implementadas

### ***Entregables***

- Sistema de captura de datos integrado con los diferentes canales; el front desarrollado según las variables estratégicas para la captura de los datos.
- Documentación de configuración y de integración de la base de datos; el listado de las variables involucradas y modelo de entidad relación para la base de datos y las tablas allí referenciadas.

### ***Valor agregado***

Este hito permite centralizar y asegurar la información de las denuncias, facilitando el acceso y manejo seguro de los datos.

## **Hito 3: Generación de Reportes y Análisis**

### ***Objetivo***

Desarrollo de un tablero de control que visualice de manera dinámica las denuncias, con filtros de datos por fechas, tipo de denuncia, estado y otras variables relevantes para la entidad mediante la implementación de gráficos y estadísticas sencillas para un análisis rápido de los datos.

### ***Resultados clave (KR) e indicadores de desempeño (KPI)***

**KR1:** Desarrollo de tablero con variables críticas y datos estratégicos de la entidad.

### **Indicadores de desempeño:**

- **KPI:** Variables identificadas.
- **KPI:** Visualizaciones implementadas.

### ***Entregables***

- Dashboard interactivo para la visualización dinámica de los datos.
- Documentación de uso y guía de interpretación de los informes y gráficos generados.

### ***Valor agregado***

Con este hito el cliente tiene la posibilidad de tomar decisiones basadas en los datos recopilados en la plataforma creada y en la información recopilada por parte de la entidad.

#### **Hito 4: Trazabilidad y Gestión de Denuncias**

##### ***Objetivo***

Desarrollo de un tablero de control y seguimiento que permita identificar los radicados asignados a cada colaborador, permitiendo mantener a los stakeholders informados sobre carga de trabajo, términos de respuesta, tipo de radicación y otros datos relevantes para la toma de decisiones en la entidad.

##### ***Resultados clave (KR) e indicadores de desempeño (KPI)***

**KR1:** Desarrollo de un tablero de control que permitan visualizar información relevante de cada colaborador relacionado con la gestión de PQRS y denuncias.

##### ***Indicadores de desempeño***

- **KPI:** Radicados asignados.
- **KPI:** Días promedio de respuesta por colaborador.

##### ***Entregables***

- Tablero de control con información relevante de cada colaborador.
- Manual de usuario para la gestión de denuncias y trazabilidad.

##### ***Valor agregado***

Este hito asegura la eficiencia y confiabilidad del proceso, permitiendo un seguimiento preciso y continuo de cada colaborador relacionado con la gestión de pqrs y denuncias.

##### **Acciones, cronograma y riesgos**

##### ***Acciones de Comunicación***

- Sesiones de información y capacitación para el equipo de la ST.

##### ***Seguimiento y Feedback***

- Encuestas de satisfacción: Recopilación de feedback de usuarios.
- Reuniones periódicas: Evaluaciones mensuales del progreso y ajustes según feedback.

- KPIs: Medición de indicadores clave de rendimiento para evaluar el impacto de la nueva herramienta.

### ***Cronograma del Proyecto***

- Inicio del Proyecto: Agosto 2024
- Finalización del Proyecto: Diciembre 2024
- Duración Total: 6 meses

### ***Riesgos Identificados***

- Riesgo Técnico: Fallos en la integración con bases de datos existentes.
- Riesgo de Adopción: Resistencia al cambio por parte del personal.
- Riesgo de Desarrollo: Disponibilidad del equipo de desarrollo por otras tareas priorizadas por la ST.
- Riesgo de Seguridad: Vulnerabilidades en la nueva herramienta.

### ***Planes de Mitigación***

- Riesgo Técnico: Plan de contingencia y pruebas exhaustivas.
- Riesgo de Adopción: Programas de capacitación y comunicación continua.
- Riesgo de Desarrollo: Desarrollo de actividades independientes del equipo de desarrollo, avanzando con aspectos de diferentes hitos en paralelo.
- Riesgo de Seguridad: Auditorías de seguridad y actualizaciones regulares.

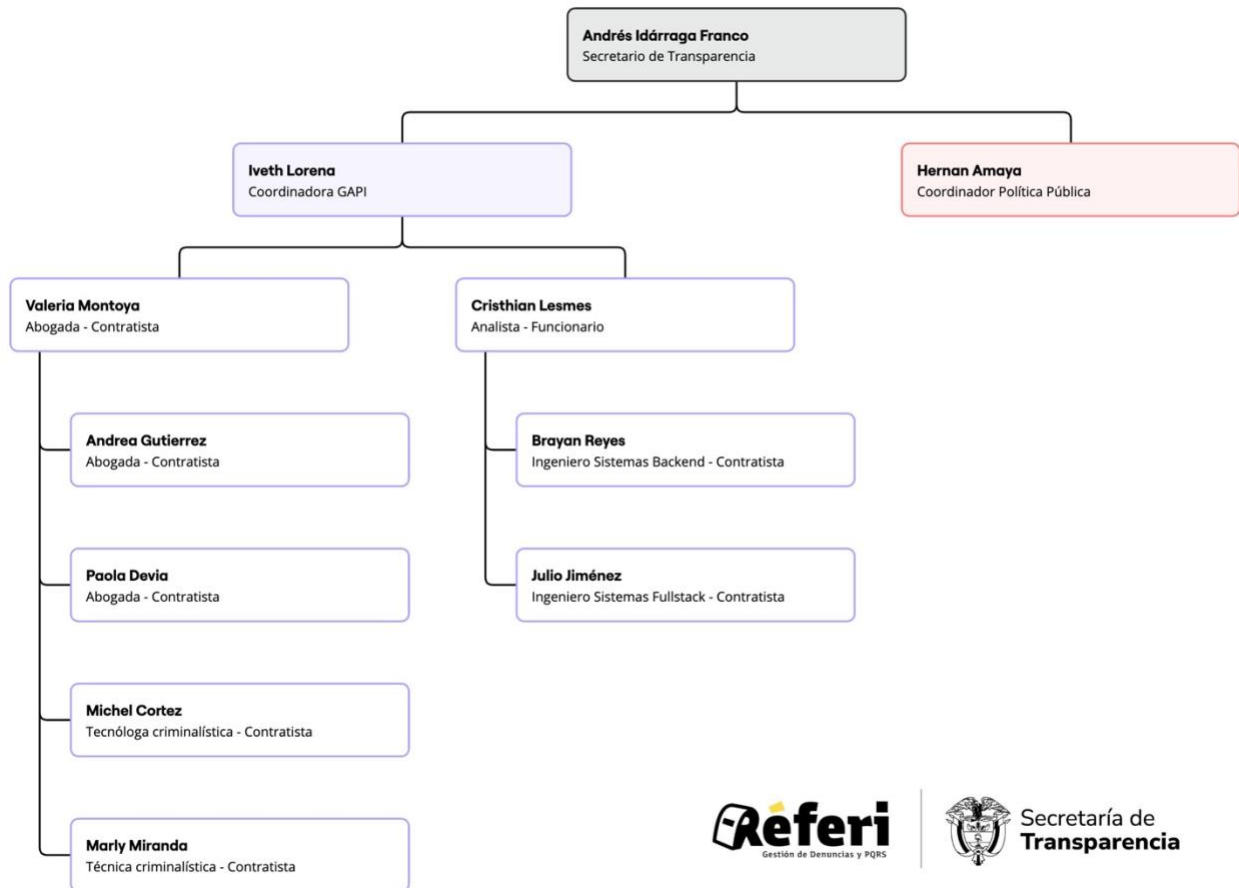
## Desarrollo por Hitos

### Hito 1: Creación del procedimiento estándar de gestión de denuncias y PQRS en la entidad

Con el fin de crear un procedimiento estándar para la gestión de denuncias y PQRS en la Secretaría de Transparencia, fue necesario identificar los principales componentes y momento de la recepción.

#### *Flujo de trabajo asociado a denuncias*

Con el apoyo del equipo jurídico de la entidad, mediante mesas de trabajo, se logró identificar el flujo de trabajo y análisis de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias de presuntos hechos de corrupción recibidas por parte de la ST.



*Ilustración 4. Equipo de trabajo Secretaría de Transparencia.*

Cada etapa implica la intervención de diferentes integrantes del equipo, desarrollo de actividades y captura de información, así como la búsqueda y creación de datos según el momento del proceso.

Las etapas identificadas fueron:

### 1. Recepción

La Secretaría de Transparencia cuenta con 4 canales de recepción de Denuncias/PQRS los cuales se encuentran unificados e integrados a la plataforma de gestión documental del DAPRE y creando un numero de radicado único (EXT) el cual, sirve como ID único para la base de datos desarrollada. Durante la etapa de recepción, se analiza el tipo de radicación y se define si corresponde o no a una denuncia de presuntos hechos de corrupción, derivando en que, de serlo, se activa el flujo de trabajo asociado a denuncias, de lo contrario, es asignado a un funcionario para dar trámite, teniendo en cuenta que se constituye como un Derecho de Petición según la normatividad colombiana.

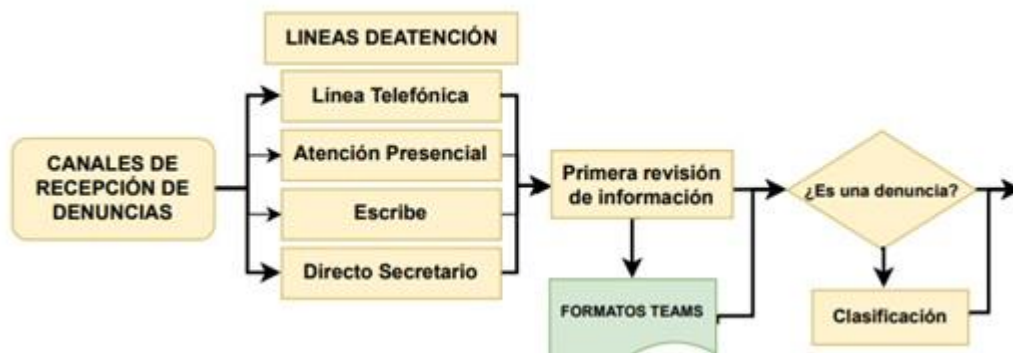


Ilustración 5. Primera etapa correspondiente a la recepción de denuncias.

### 2. Análisis

Una vez se determina que el caso es una denuncia relacionada con presuntos hechos de corrupción, el equipo procede a recolectar información de fuentes públicas y abiertas, con el fin de contar con todos los elementos para proceder al siguiente paso. Puede presentarse la

situación en la cual no se cuente con suficiente información por medios abiertos, lo cual implica la solicitud de información a entidades específicas por parte del equipo de la ST.

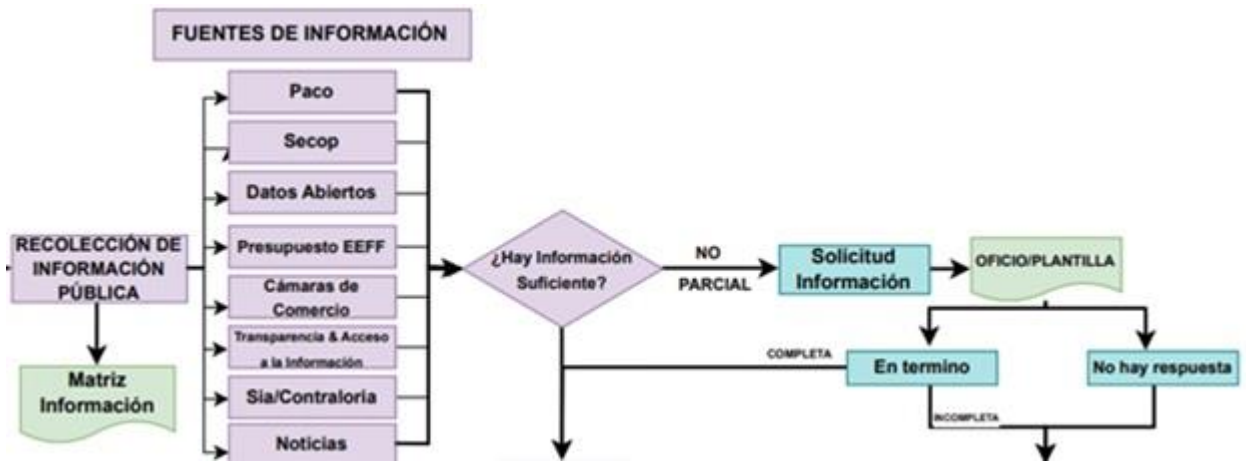


Ilustración 6. Segunda etapa correspondiente al análisis de la denuncia.

Cuando el equipo cuenta con suficiente información para ser analizada, procede a determinar la tesis/denuncia del caso, identificar los hechos, normas y pruebas allegadas o recolectadas, con el fin de determinar si existe un posible hallazgo, esto con el fin de determinar si existe o no un hecho de corrupción.

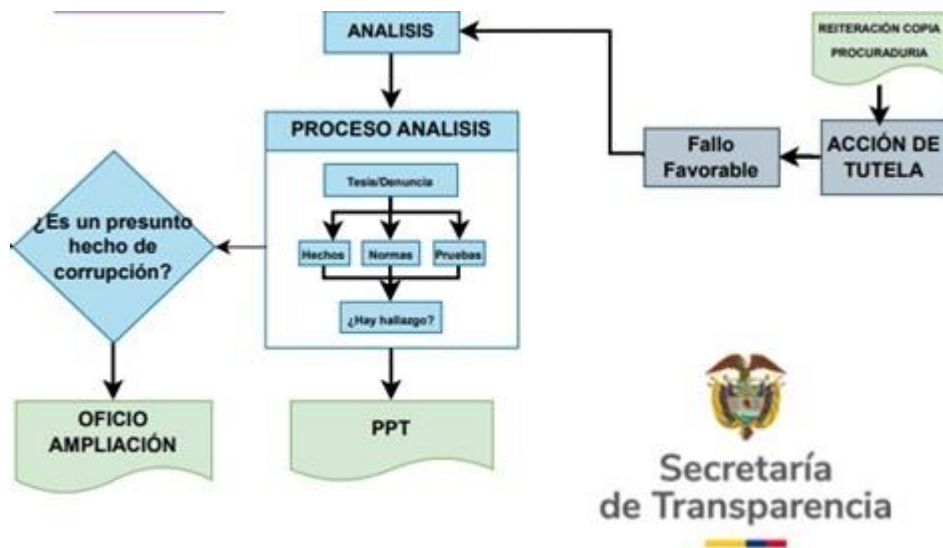


Ilustración 7. Segunda etapa correspondiente al análisis de la denuncia.

### 3. Evaluación de caso/denuncia

Determinado si existe un hallazgo de hechos de corrupción, el equipo procede a elaborar la evaluación y calificación del caso, con el fin de determinar el vehículo jurídico de comunicación a los entes de control y entidades competentes, a saber son: Traslado de hallazgos, Denuncia Directa, Alerta Temprana. Cada categoría se determina dependiendo del análisis realizado y la materialización o no de los mismos.

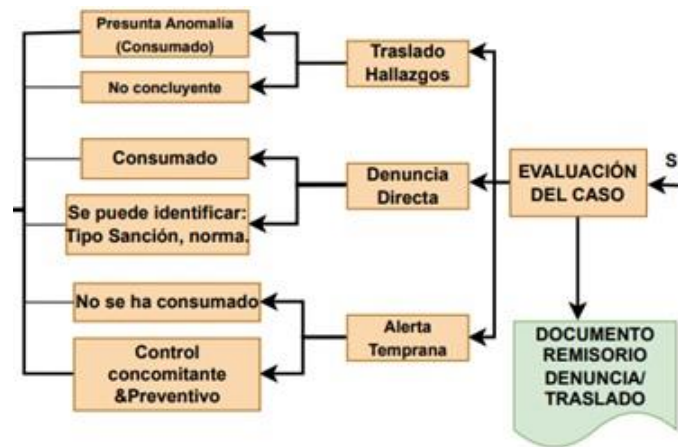


Ilustración 8. Tercera etapa de evaluación del caso/denuncia.

#### 4. Remisión:

Con la calificación y definición producto de la evaluación del caso, se genera y remite un documento oficial a los entes de control y de investigación, para que estos procedan en el marco de sus competencias y funciones.

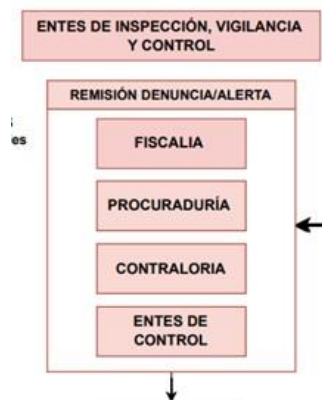


Ilustración 9. Cuarta etapa, remisión a entes de control.

5. Seguimiento:

Finalmente, con el fin de identificar el avance o no de los hallazgos, denuncias y alertas trasladadas a los entes de control, se realiza un seguimiento periódico de la documentación remitida. En caso de conocer nueva información, se remite a los entes de control la novedad.

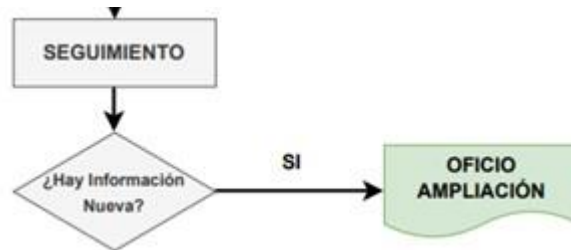


Ilustración 10. Quinta etapa, seguimiento.

A continuación, se presenta el diagrama completo de trabajo, en conjunto con los tiempos y acciones identificadas para el trámite de una denuncia de presuntos hechos de corrupción al interior de la ST.

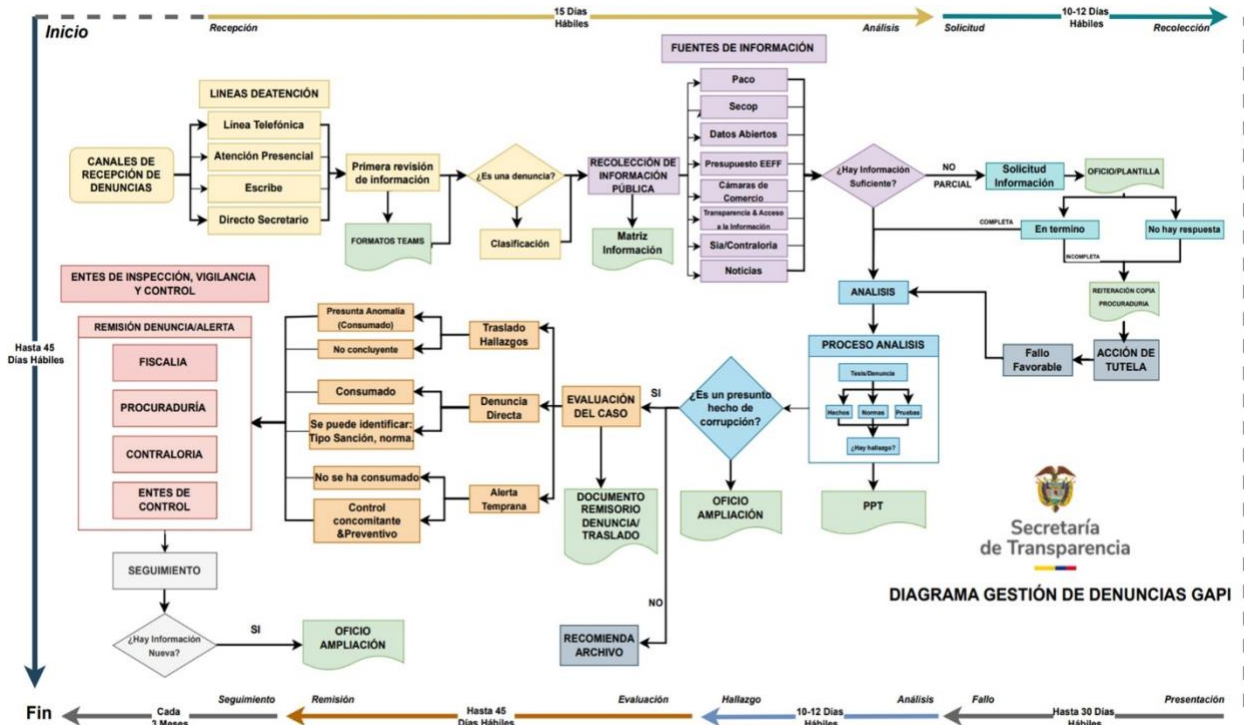


Ilustración 11. Diagrama general de flujo de trabajo y análisis de la denuncia.

### *Datos a ser capturados y analizados*

Identificado el flujo de trabajo y las diferentes etapas relacionadas con el procedimiento, se procedió a determinar cuál era la información requerida para poder cumplir con cada etapa, por ello se generó una matriz de variables, las cuales, posteriormente serían utilizadas para la creación de las tablas relacionales de la base de datos unificada.

Posteriormente se co-creó en conjunto con abogados senior de la Secretaría, un nuevo instrumento de recolección y seguimiento de casos, el cual, se estandarizó para todos los colaboradores y fue adoptado como el formulario estándar de hoja de vida de casos.

Dicho instrumento fue diseñado teniendo en cuenta la reticencia de los colaboradores a utilizar nuevas plataformas o software, por tanto, se optó por utilizar las herramientas de ofimática disponibles en la entidad y que eran de uso diario por parte de los analistas. De este modo, el formulario fue creado en Microsoft Excel y permite ser diligenciado por cualquier analista jurídico de manera sencilla. El formulario al estar desarrollado en dicho software es susceptible de ser cargado por medio de una ETL a la plataforma, garantizando que la información será cargada en la base de datos central de la ST. (Ver Anexo 4 – Formato de casos)

### *Evaluación de OKR y KPI's*

Teniendo en cuenta los Resultados Clave identificados, así como los indicadores de desempeño asociados a cada resultado, el desarrollo de este hito nos arrojó lo siguiente:

<b>HITO 1: CREACIÓN DEL PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE GESTIÓN DE DENUNCIAS Y PQRS EN LA ENTIDAD</b>				
		<b>PRE-REFERI</b>	<b>REFERI</b>	<b>CUMPLIMIENTO</b>
<b>RESULTADO CLAVE (KR)</b>	Caracterización de las etapas de gestión de denuncias y pqrs al interior de la entidad: Con el fin de estandarizar el proceso para todos los colaboradores de la entidad, se requiere identificar los tiempos, etapas, acciones y fuentes de información consultadas para desarrollar la gestión relacionada con las denuncias radicadas por presuntos hechos de corrupción y pqrs			
<b>INDICADOR DE DESEMPEÑO 1(KPI)</b>	Número de procesos identificados	0	5	100%
<b>INDICADOR DE DESEMPEÑO 1(KPI)</b>	Fuentes de información identificadas y validadas	0	8	100%
<b>INDICADOR DE DESEMPEÑO 1(KPI)</b>	Términos de respuesta identificados	0	3	100%
<b>RESULTADO CLAVE 2 (KR)</b>	Desarrollo de un instrumento unificado de análisis y seguimiento de denuncias de presuntos hechos de corrupción, según los requerimientos de la entidad			
<b>INDICADOR DE DESEMPEÑO 1(KPI)</b>	Cantidad de formatos diligenciados	0	50	100%

*Tabla 4. Evaluación OKR y KPI Hito 1*

REFERI mejora el procesamiento de pqrs y denuncias al permitir el entendimiento del flujo de trabajo, las fuentes de información y consulta usadas por parte del equipo y los términos (tiempos) de respuesta que debe cumplir la entidad para no ser sancionada debido a una mala gestión. Con la implementación de REFERI, fue posible identificar y estandarizar cinco procesos asociados a la gestión de denuncias y pqrs; fueron mapeadas ocho fuentes de información y consulta utilizadas por el equipo de la entidad; así mismo, identificando los tipos de radicados (pqrs y denuncias) recibidos por la entidad, se identificaron tres clases de términos diferentes a ser tenidos en cuenta por la entidad, con el fin de no ser sancionada por respuestas extemporáneas.

En el mismo sentido, con REFERI se creó un formato único y estandarizado de reporte, análisis y seguimiento de radicados, lo cual, permite a la entidad un seguimiento y trazabilidad

de la gestión. Así mismo, con la sistematización y análisis de los formatos, es posible identificar información relevante, métricas y tendencias críticas para la entidad.

Finalmente, es relevante señalar que se dio pleno cumplimiento a todos los indicadores de desempeño, teniendo en cuenta que previo al desarrollo de REFERI, no se contaba con métricas asociadas a estos.

## **Hito 2: Implementación de Base de Datos Para la Captura de Denuncias**

### *Base de datos unificada*

Superado el desarrollo del hito 1, se procedió a generar la base de datos para la gestión y análisis de denuncias de la Secretaría de Transparencia, la cual, contiene toda la información considerada como relevante por parte del equipo de la entidad. Dicha base de datos contó con cuatro iteraciones de desarrollo, a saber:

1. Se generó una base de datos única, con todas las variables identificadas en las etapas anteriores, para la creación y actualización de dicha base de datos por medio de SQL, teniendo en cuenta que es un estándar de trabajo que puede ser de fácil manipulación y actualización.
2. Al identificar la necesidad de listas predefinidas para algunas variables, como los nombres de los departamentos, municipios, delitos asociados, listado de colaboradores, grupos de trabajo de la ST, entre otros, se procedió a dividir la base de datos, creando tablas relacionales más pequeñas.
3. Se añadieron roles de edición, administración y consulta a la plataforma, delimitando los permisos según el perfil de cada usuario.
4. Se incluyeron datos adicionales solicitados por el cliente, los cuales, permiten relacionar en las visualizaciones variables como género y tipo de denunciante.

Con las diferentes iteraciones y avances realizadas sobre la base de datos, se logró crear la siguiente estructura, la cual permite, de manera gráfica, entender el relacionamiento de las diferentes tablas que componen a REFERI:

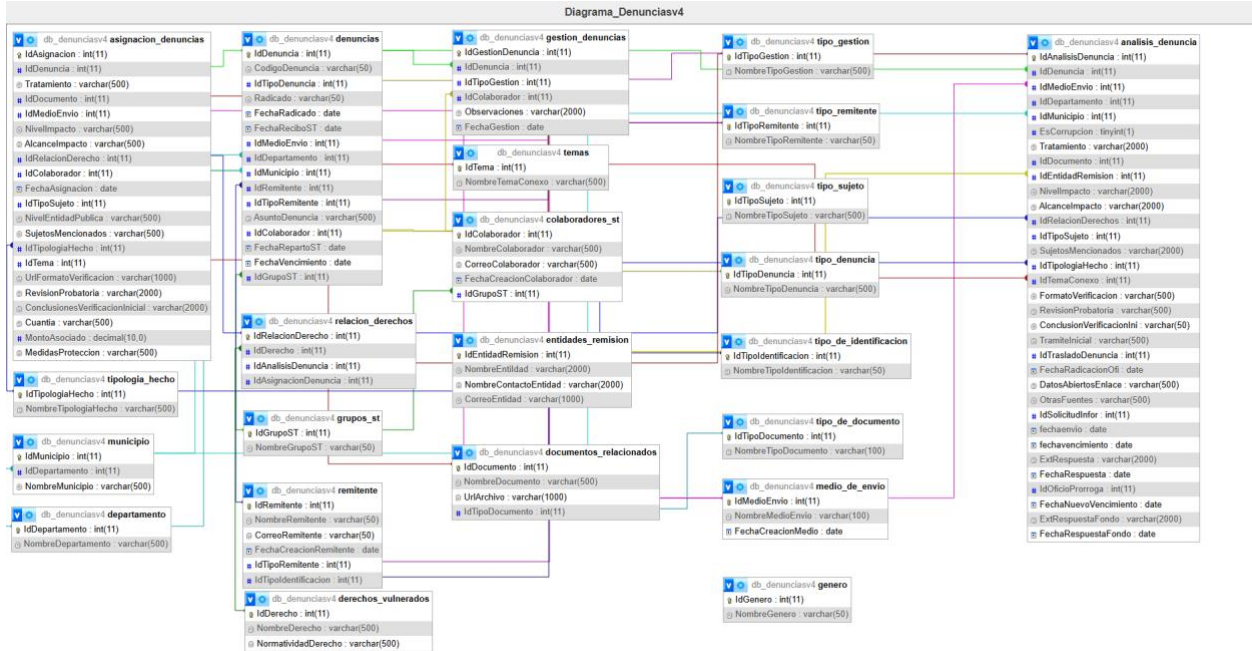


Ilustración 12. Diagrama de Base de datos REFERI.

### Front de usuarios

Desarrollada la base de datos de REFERI, se procedió a crear un front para el acceso, cargue y edición de la información. El front se alojó en una página estática con el fin de no consumir recursos de la bolsa de créditos de AZURE de la entidad, igualmente, la presentación de la información, al ser un PMV es sencilla, pero se garantizó que se pudiese tener acceso a la información relacionada en la base de datos.

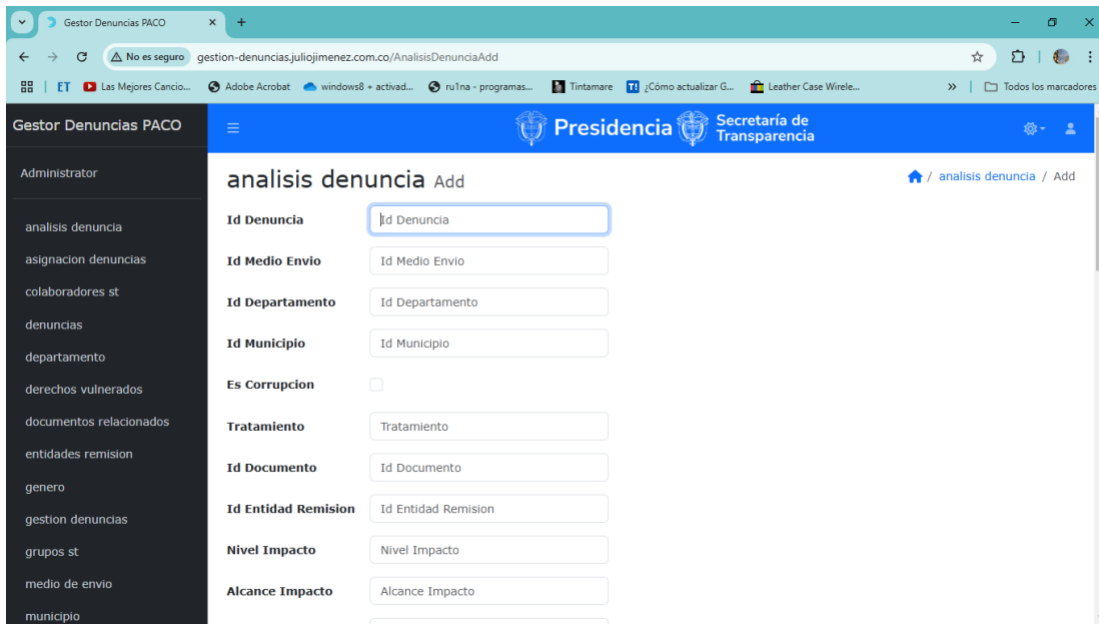


Imagen 3. Front de REFERI.

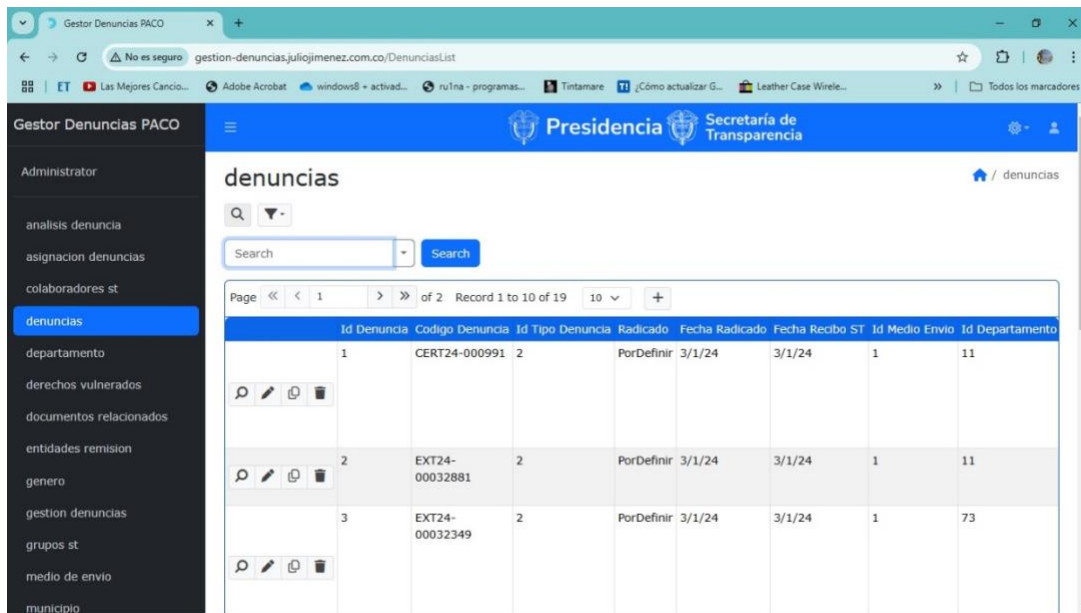


Imagen 4. Front de REFERI.

### Evaluación de OKR y KPI's

Teniendo en cuenta los Resultados Clave identificados, así como los indicadores de desempeño asociados a cada resultado, el desarrollo de este hito nos arrojó lo siguiente:

HITO 2: IMPLEMENTACIÓN DE BASE DE DATOS PARA LA CAPTURA DE DENUNCIAS				
		PRE-REFERI	REFERI	CUMPLIMIENTO
RESULTADO CLAVE (KR)	Identificación de las diferentes variables y campos de la Base de Datos, según las diferentes etapas de gestión de denuncias y PQRS.			
INDICADOR DE DESEMPEÑO 1(KPI)	Variables Identificadas	0	62	90%
RESULTADO CLAVE 2 (KR)	Construcción de una Base de Datos a partir de las variables y campos identificados, contemplando los perfiles de usuario que serán utilizados.			
INDICADOR DE DESEMPEÑO 1(KPI)	Tablas estructuradas	0	24	100%
RESULTADO CLAVE 3 (KR)	Desarrollo de una interfaz (frontpage) que permita la alimentación y consulta de Datos por parte del equipo de la Secretaría de Transparencia.			
INDICADOR DE DESEMPEÑO 1(KPI)	Perfiles de usuario creados	0	5	100%
INDICADOR DE DESEMPEÑO 2(KPI)	Tablas implementadas	0	22	91.67%%

*Tabla 5. Evaluación OKR y KPI Hito 2.*

Mediante el desarrollo de REFERI fue posible identificar datos y variables estratégicas para la entidad, garantizando que la creación de una base de datos unificada facilita a la entidad la consulta y seguimiento de la información. Durante el desarrollo de este hito, se identificaron sesenta y dos variables relevantes, a partir de dicho hallazgo, se estructuraron veinticuatro tablas; por último, se construyó un entorno grafico (front) que permite interactuar con la base de datos, para ello se identificaron cinco perfiles de usuario diferentes, garantizando que el acceso y edición de la información fuera limitado a la categoría de cada perfil.

Finalmente, es relevante señalar que se dio cumplimiento a la mayoría de los indicadores de desempeño, teniendo en cuenta que previo al desarrollo de REFERI, la Secretaría de Transparencia no contaba con métricas asociadas a estos, para el caso de las tablas implementadas, se presentó un cumplimiento alto, no obstante, por los tiempos de desarrollo, no se incluyó la totalidad de tablas estructuradas.

### **Hito 3: Generación de Reportes y Análisis**

Cumpliendo los dos hitos anteriores, fue posible por parte del equipo de desarrollo de REFERI diseñar y poner a disposición de la Secretaría el tablero de control asociado a los radicados gestionados por parte de los colaboradores.

Para ello se realizaron mesas de trabajo con colaboradores y coordinadores de equipo, consultando que información sería relevante para mejorar la operación de la entidad, igualmente, se presentaron diseños que fueron validados por parte de la entidad.

Finalmente se determinó en conjunto que las variables relevantes a ser presentadas en el tablero de control serían:

- Departamento: El tablero en las dos páginas cuenta con el filtro de Departamento, esto pues, para la Secretaría es relevante determinar información segmentada por cada unidad territorial del país. En este sentido, los datos a mostrarse están relacionados a cada departamento.
- Total de radicados: Se muestra el total de radicados disponibles en la base de datos, igualmente, se muestra el total de radicados por departamento, según la segmentación realizada.
- Porcentaje: Se calcula el porcentaje a que correspondiente por departamento del global de radicados reportados en la base de datos.
- Georreferenciación: Se muestra la ubicación geográfica por departamento y municipio.
- Histórico de radicados mensual: Se muestra mediante un gráfico de barras el número de radicados mensuales recibidos en la entidad, al ser segmentado, es posible identificar esta cifra por cada departamento del país.
- Genero de quien radica: Utilizando un gráfico de torta, se muestra la cantidad de personas que se identifican con género femenino, masculino u otro.
- Medio de envío: El uso de una gráfica de dona permite identificar cual es el medio de envío más usado para la radicación de denuncias y pqr's ante la Secretaría de Transparencia.

- Tipo de documento: Mediante un gráfico de barras horizontal, se muestra, según el tipo de documento radicado, la cantidad por cada departamento.
- Tipo de remitente: Utilizando una gráfica de barras es posible determinar el tipo y cantidad de radicaciones realizadas según el tipo de remitente.

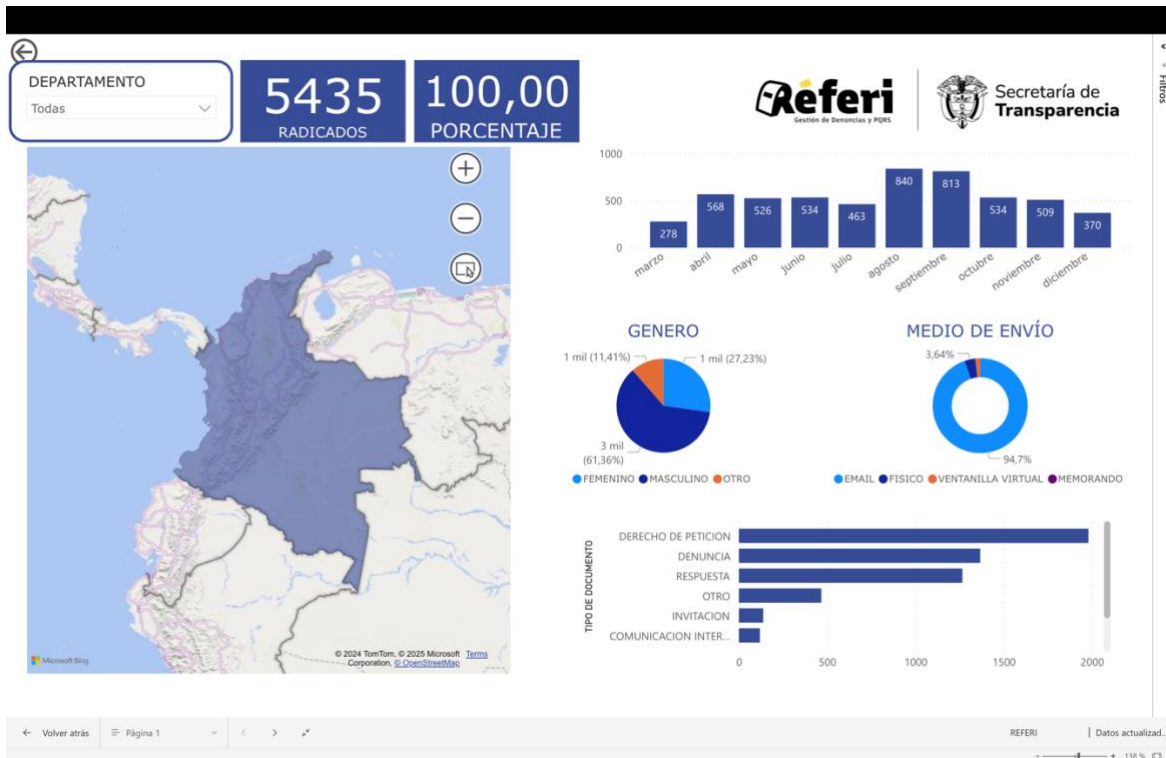


Imagen 5. Tablero de control radicados pagina 1

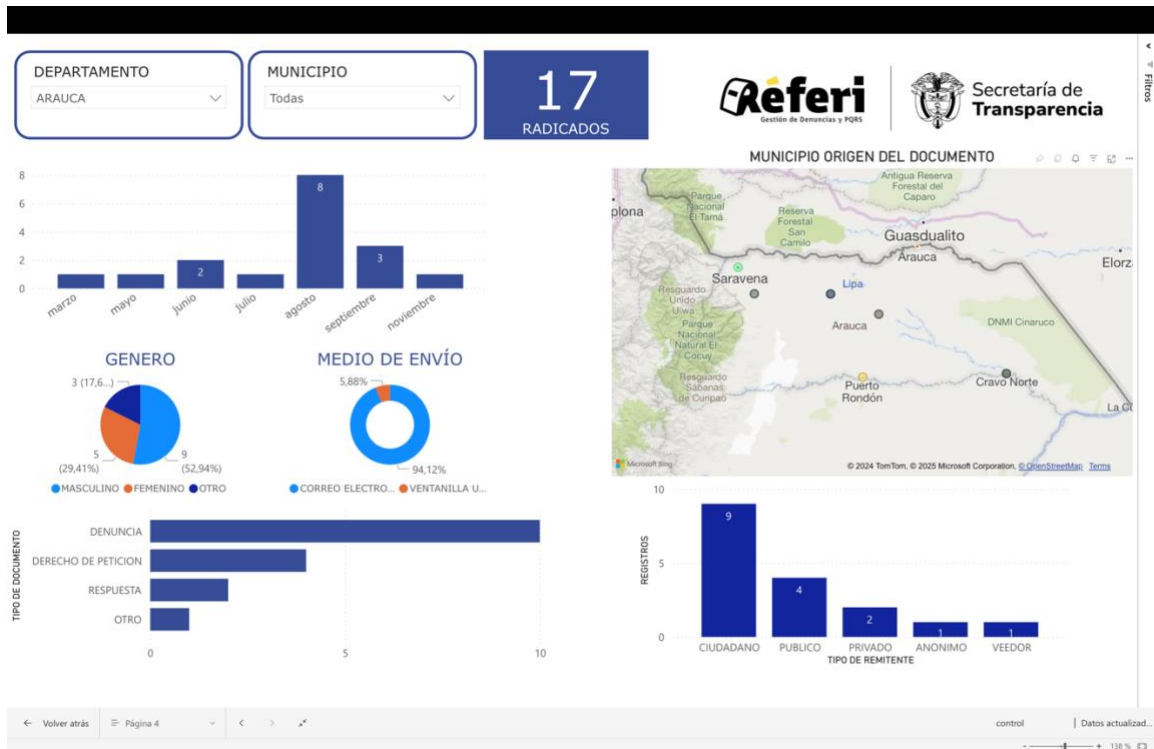


Imagen 6. Tablero de control radicados página 2

A partir de estas variables y estilos de gráficos se creó un tablero de control mediante la herramienta de PowerBI, conteniendo dos páginas de presentación, las cuales, son alimentadas a partir de la base de datos creada en el hito 2.

### Evaluación de OKR y KPI's

Teniendo en cuenta el Resultado Clave identificado, así como los indicadores de desempeño asociados a cada resultado, el desarrollo de este hito nos arrojó lo siguiente:

HITO3: GENERACIÓN DE REPORTES Y ANÁLISIS				
		PRE-REFERI	REFERI	CUMPLIMIENTO
<b>RESULTADO CLAVE (KR)</b>	Desarrollo de tablero con variables críticas y datos estratégicos de la entidad.			
<b>INDICADOR DE DESEMPEÑO 1(KPI)</b>	Variables identificadas	0	9	100%
<b>INDICADOR DE DESEMPEÑO 2(KPI)</b>	Visualizaciones implementadas	0	2	100%

Tabla 6. Evaluación OKR y KPI Hito 3.

El desarrollo y presentación del tablero de control a partir de las variables indicadas por los clientes, permite que se puedan tomar decisiones basadas en la base de datos estructurada en el hito 2. Se seleccionaron nueve variables para ser graficadas en el tablero, las cuales, brindan información relevante y estratégica, identificando tendencias a nivel geográfico, permitiendo orientar los esfuerzos de la entidad según las variaciones mensuales de la información reportada.

En el mismo sentido, para facilitar la presentación de la información, el desarrollo del tablero se limitó a dos páginas, evitando la saturación de datos en pantalla y garantizando una presentación simple y contundente de las variables seleccionadas.

Por último, es importante destacar el pleno cumplimiento a todos los indicadores de desempeño, teniendo en cuenta que previo al desarrollo de REFERI, no se contaba con métricas asociadas a estos.

#### **Hito 4: Trazabilidad y Gestión de Denuncias**

La trazabilidad y gestión de denuncias permite realizar un seguimiento por parte los tomadores de decisiones de la entidad, facilitando el mejoramiento del proceso y garantizando el atender contingencias o situaciones particulares según la coyuntura de trabajo. Por ello, fue priorizado por parte del cliente el monitoreo y evaluación de la gestión realizada por parte de los colaboradores, lo cual, determino las variables y tipo de información a ser presentada dentro del visor asociado a este hito.

Es importante señalar que, para poder desarrollar el tablero, se utilizó la información registrada en la base de datos, sin embargo, la recopilación de los datos asociados a fechas y cantidad de asignación por colaborador fue incluida en la base de datos a partir del mes de septiembre, después de realizar mesas de trabajo con los clientes. Esto conlleva a que en este tablero de control, solo se presente la información del último cuatrimestre y no de la totalidad del año 2024.

Con esta aclaración, se procede a indicar las variables presentadas en el tablero:

- **Responsable:** Contando con un listado de colaboradores en la entidad, es posible realizar una segmentación en la base de datos para mostrar información asociada a la gestión de radicados por cada colaborador.
- **Radicados:** Se presenta el total de radicados asignados históricamente al colaborador, esto según la información reportada en la base de datos.
- **Nombre del responsable:** Se presenta el nombre del responsable para facilitar la lectura del resto de datos presentados.
- **Estado de la gestión:** Mediante una gráfica de barras se muestra el estado de la gestión de los radicados asignados al colaborador, esto según lo reportado en la base de datos.
- **Histórico de radicados mensualizado:** Mediante una gráfica de barras se muestra la cantidad de radicados asignados mensualmente al colaborador.
- **Promedio de días:** Se muestra el promedio de días en responder las radicaciones por colaborador.
- **Tipo de radicado:** Mediante una gráfica de barras horizontal, se muestra el total de radicados asignados a cada colaborador, siendo divididos por tipo de radicación.
- **Matriz de fechas:** Se presenta una matriz con el ID de cada radicado, la fecha de radicación ante la entidad, la fecha de respuesta y fecha de vencimiento de la respuesta.



Imagen 7. Tablero de control de monitoreo de colaboradores Hito 4.

Evaluación de OKR y KPI's

Teniendo en cuenta el Resultado Clave identificado, así como los indicadores de desempeño asociados a cada resultado, el desarrollo de este hito nos arrojó lo siguiente:

HITO 4: TRAZABILIDAD Y GESTIÓN DE DENUNCIAS				
		PRE-REFERI	REFERI	CUMPLIMIENTO
<b>RESULTADO CLAVE (KR)</b>	Desarrollo de un tablero de control que permitan visualizar información relevante de cada colaborador relacionado con la gestión de PQRS y denuncias			
<b>INDICADOR DE DESEMPEÑO 1(KPI)</b>	Radicados asignados	0	2186	100%
<b>INDICADOR DE DESEMPEÑO 2(KPI)</b>	Días promedio de respuesta por colaborador	0	13,44	100%

Tabla 7. Evaluación OKR y KPI Hito 4.

El tablero de trazabilidad y gestión es, tal vez, el que fue más significativo para parte de los clientes, teniendo en cuenta que se puede evidenciar la carga asignada a cada colaborador,

permitiendo al coordinador(a) realizar una asignación de carga proporcional, casos estratégicos, así como de identificar personas que pueden requerir apoyo.

Igualmente, el tablero permite identificar fechas críticas para el trámite de los radicados, permitiendo a la entidad evitar el vencimiento de términos y garantizando que las respuestas se realicen en el marco de la normatividad vigente al momento de la creación de REFERI.

Para terminar, se quiere resaltar que se logró el cumplimiento a todos los indicadores de desempeño, permitiendo la estandarización de la gestión de denuncias y pqr's, además de mejorar el entendimiento de los tiempos y momentos de trabajo. En este sentido, es importante señalar que la Secretaría de Transparencia no contaba con métricas asociadas a la gestión, flujo de trabajo, datos de las denuncias o tiempos de procesamiento de las mismas lo cual facilita y fortalece la capacidad de toma de decisiones por parte de los clientes.

## Conclusiones

El proyecto REFERI tiene como propósito generar una transformación significativa en los procesos de gestión de denuncias y PQRS de la Secretaría de Transparencia, alineando su operación con las demandas contemporáneas de eficiencia, transparencia y confianza pública. Esta transformación se materializa mediante la optimización de procesos internos, el fortalecimiento de las capacidades del equipo y la mejora de la percepción pública sobre la gestión de la entidad.

En el modelo actual, la Secretaría enfrenta limitaciones significativas derivadas de herramientas y procesos manuales, como el uso de hojas de cálculo y la dependencia de plataformas no diseñadas específicamente para la gestión de denuncias de corrupción. Estos métodos no solo consumen tiempo y recursos, sino que también son susceptibles a errores humanos y carecen de capacidades avanzadas para el análisis y seguimiento de casos.

La implementación de REFERI transforma este panorama al:

- Automatizar tareas repetitivas: Reduciendo la carga operativa del equipo en actividades como la clasificación inicial de denuncias y la generación de reportes.
- Estandarizar flujos de trabajo: Creando procesos definidos y estructurados que aseguren una gestión más consistente y predecible.
- Integrar capacidades analíticas: Proporcionando herramientas para identificar patrones y tendencias en los radicados en el nivel territorial, lo que facilita la toma de decisiones estratégicas.
- Realizar seguimiento de la carga y tiempos de respuesta de los colaboradores, facilitando la distribución de tareas y apoyo en el equipo de gestión.

La creación de REFERI fue posible gracias al continuo trabajo entre el equipo de DATOPIA y colaboradores de la entidad, quienes siempre se mostraron dispuestos a apoyar y brindar comentarios sobre la herramienta, esto facilitó en gran medida el avance de REFERI.

Si bien el desarrollo contó con el apoyo de los colaboradores y directivos de la entidad, se presentaron diversos inconvenientes, los cuales, obligaron al equipo de DATOPIA a reconsiderar el alcance y desarrollo de REFERI. Entre las contingencias presentadas, las de mayor impacto fueron, la ocupación del Development Team para atender requerimientos de la entidad, cambios en la coordinación del equipo de gestión de denuncias y la salida de la entidad del Product Owner en el mes de diciembre. No obstante lo anterior, se logró garantizar la entrega del PMV, incluyendo los entregables planteados por cada hito.

De igual manera es preciso señalar que, a modo de recomendación entregada a la entidad, es preciso para la mejora permanente de REFERI que el fortalecimiento de la interoperabilidad entre los sistemas tecnológicos de la Secretaría de Transparencia y las herramientas utilizadas por otras entidades gubernamentales, como el sistema OCEANO. Esto permitirá la integración eficiente de datos y procesos, facilitando una colaboración interinstitucional más fluida y mejorando la capacidad de respuesta frente a las necesidades de análisis e información. Adicionalmente, se recomienda incorporar tecnologías de procesamiento en lenguaje natural (PLN) para optimizar el análisis automatizado de documentos y comunicaciones, permitiendo extraer insights relevantes, identificar patrones y priorizar acciones en la lucha contra la corrupción.

Para el desarrollo de REFERI, la Secretaría de Transparencia cuenta con recursos tecnológicos y bases de datos relevantes, lo que constituye una ventaja estratégica para implementar estas mejoras. La interoperabilidad y el PLN no solo viabilizan un manejo más eficiente de la información, sino que también abren la puerta a nuevas capacidades, como el análisis predictivo y la generación automatizada de reportes estratégicos, elevando el impacto de las iniciativas de transparencia y fortaleciendo la confianza ciudadana. Por lo tanto, avanzar en estas áreas debe ser una prioridad estratégica para consolidar la Secretaría como un referente en innovación tecnológica dentro del sector público.

Finalmente, en relación a la escalabilidad e implementación de REFERI, es posible implementar la herramienta en otras entidades del Estado colombiano, teniendo en cuenta que normativamente todas las instituciones públicas en Colombia tienen la obligación de dar trámite a PQRS y denuncias radicadas. El know-how adquirido y el marco teórico asimilado por el equipo de DATOPIA permiten adaptar REFERI a las necesidades específicas de cualquier entidad. Esta capacidad se sustenta en una sólida experiencia en análisis de procesos, gestión de datos y presentación de información estratégica para apoyar la toma de decisiones.

## Referencias Bibliográficas

*2023 Corruption Perceptions Index: Explore the results.* (2024, enero 30). Transparency.Org.

<https://www.transparency.org/en/cpi/2023>

*Cifras de la corrupción en Colombia entre 2016 y 2020.* (s. f.). Recuperado 6 de junio de 2024,

de <https://www.eltiempo.com/justicia/investigacion/cifras-de-la-corrupcion-en-colombia-entre-2016-y-2020-636467>

*Cómo promueve la ONU un compromiso mundial en la lucha contra la corrupción | Noticias*

*ONU.* (2023, diciembre 12). <https://news.un.org/es/story/2023/12/1526392>

*Funciones de la Secretaría de Transparencia.* (s. f.). Secretaría de Transparencia. Recuperado 6

de junio de 2024, de

<https://www.secretariatransparencia.gov.co:443/secretaria/funciones>

*(PDF) Estrategia de gobierno digital para la construcción de Estados más transparentes y*

*proactivos.* (s. f.). Recuperado 25 de noviembre de 2024, de

[https://www.researchgate.net/publication/341395325\\_Estrategia\\_de\\_gobierno\\_digital\\_para\\_la\\_construccion\\_de\\_Estados\\_mas\\_transparentes\\_y\\_proactivos](https://www.researchgate.net/publication/341395325_Estrategia_de_gobierno_digital_para_la_construccion_de_Estados_mas_transparentes_y_proactivos)

*(PDF) Key performance indicators for manufacturing operations management in the process*

*industry.* (s. f.). Recuperado 25 de noviembre de 2024, de

[https://www.researchgate.net/publication/323131190\\_Key\\_performance\\_indicators\\_for\\_manufacturing\\_operations\\_management\\_in\\_the\\_process\\_industry](https://www.researchgate.net/publication/323131190_Key_performance_indicators_for_manufacturing_operations_management_in_the_process_industry)

Portilla Erazo, W. D., Villegas Wagner, L. N., & Pérez Romero, C. D. (2022). *Implementación de*

*metodologías ágiles para la gestión de proyectos de la Secretaría de Asuntos*

*Internacionales de la Gobernación de Cundinamarca.*

<http://hdl.handle.net/10882/11971>

Santiso, C., & Cetina, C. (2022). *DIGIntegridad: La transformación digital de la lucha contra la*

*corrupción* (pp 30-32). CAF. <https://scioteca.caf.com/handle/123456789/1901>

*Secretaría de Transparencia—Presidencia de la República de Colombia | Observatorio*

*Regional de Planificación para el Desarrollo.* (s. f.). Recuperado 4 de junio de 2024, de

<https://observatorioplanificacion.cepal.org/es/instituciones/secretaria-de->

[transparencia-presidencia-de-la-republica-de-colombia](https://observatorioplanificacion.cepal.org/es/instituciones/secretaria-de-transparencia-presidencia-de-la-republica-de-colombia)

Vélez Escobar, C. A. (2020). *La corrupción en Colombia, aproximación al contexto socio—*

*Político antes y después de la Constitución de 1991.*

<https://repositorio.unal.edu.co/handle/unal/78412>

## **Tabla de Imágenes**

Imagen 1. Lienzo de valor. Fuente: Elaboración propia. ....	18
Imagen 2. Lienzo de valor 2. Fuente: Elaboración Propia. ....	18
Imagen 4. Front de REFERI. ....	41
Imagen 5. Front de REFERI. ....	41
Imagen 6. Tablero de control radicados pagina 1 .....	44
Imagen 7. Tablero de control radicados página 2 .....	45
Imagen 8. Tablero de control de monitoreo de colaboradores Hito 4. ....	48

## **Tabla de Ilustraciones**

Ilustración 1. Buyer Persona Secretario de Transparencia .....	20
Ilustración 2. Buyer Persona Abogada.....	21
Ilustración 3. Lienzo de valor.....	22
Ilustración 4. Primera etapa correspondiente a la recepción de denuncias. ....	33
Ilustración 5. Segunda etapa correspondiente al análisis de la denuncia. ....	34
Ilustración 6. Segunda etapa correspondiente al análisis de la denuncia. ....	34
Ilustración 7. Tercera etapa de evaluación del caso/denuncia. ....	35
Ilustración 8. Cuarta etapa, remisión a entes de control.....	35
Ilustración 9. Quinta etapa, seguimiento.....	36
Ilustración 10. Diagrama general de flujo de trabajo y análisis de la denuncia. ....	36
Ilustración 11. Diagrama de Base de datos REFERI. ....	40

## **Tabla de Tablas**

Tabla 1. Dolores, Trabajo y Ganancias. Fuente: Elaboración Propia.....	19
Tabla 2. Lienzo de valor. ....	23
Tabla 3. Evaluación OKR y KPI Hito 1.....	38
Tabla 4. Evaluación OKR y KPI Hito 2. ....	42
Tabla 5. Evaluación OKR y KPI Hito 3.....	45
Tabla 6. Evaluación OKR y KPI Hito 4. ....	48
Tabla 7 Roles del Proyecto. Fuente: Elaboración Propia. ....	60

# Anexos

## Anexo 1 Mapa de empatía Secretario de Transparencia

ANDRES IDARRAGA FRANCO



### Mapa de Empatía

#### ¿QUÉ PIENSA Y SIENTE?

**Preocupación:** Vencimiento de términos de respuesta y atención de las denuncias generando sanciones para la entidad.

**Preocupación:** Cometer errores en la gestión de las denuncias por presuntos hechos de corrupción.

**Preocupación:** No realizar un debido proceso en la gestión de una denuncia.

**Inquietud:** ¿Cómo evitar de mejor manera la pérdida de recursos mediante el trámite efectivo de las denuncias recibidas en la ST?

**Inquietud:** ¿Qué análisis y estadísticas globales relacionada a las denuncias de la ST se pueden generar a partir de los datos disponibles?

**Aspiración:** Generar impacto positivo previniendo y/o identificando hechos de corrupción.

**Aspiración:** Contar con una herramienta de clasificación, análisis y seguimiento de denuncias.



ANDRES IDARRAGA FRANCO



### Mapa de Empatía

#### ¿QUÉ VE?



Capacidad para gestionar las PORS en general a través de un SGD.

Trámite efectivo de las denuncias protegiendo los derechos de las personas.

Herramienta para dar trámite a las denuncias de posibles hechos de corrupción.

Información general de las PORS radicadas en la ST

Gestión eficiente de las denuncias recibidas en la ST.

Mapa de Empatía



QUÉ DICE Y HACE?

Robustece y traslada ante las entidades competentes las denuncias de posibles hechos de corrupción.

Análisis individual de las denuncias para posteriormente crear información global.

Revisa y asigna manualmente las denuncias radicadas.

Revisión manual de la documentación anexa (soportes) de las denuncias

Mapa de Empatía

Existen sistemas de gestión y analítica de datos para procesar documentos.

Existen modelos de analítica que permiten cruzar información de diferentes bases de datos para facilitar las investigaciones en hechos de corrupción.

La mayoría de los productos de gestión documental se integran con herramientas de analítica de datos.

Existe software para la gestión y seguimiento de procesos judiciales, el cual permite tener trazabilidad y generar alertas en relación con los términos (tiempos) judiciales

¿QUÉ OYE?



Mapa de Empatía



¿QUÉ LE DUELE?

Presupuesto, la mayoría de las soluciones tecnológicas son costosas

Equipo cualificado que pueda generar el desarrollo.

Que el desarrollo corresponda a la necesidad específica y no sea un software genérico.

¿A QUÉ ASPIRA?

Contar con una herramienta de análisis y seguimiento de denuncias.

Contar con herramienta que facilite la gestión y no la haga difícil o complicada.

Contar con información relevante para la toma de decisiones.

Tener un dashboard que integre seguimiento, estadísticas e información relevante

Contar con una herramienta de búsqueda de y en las denuncias gestionadas.

Anexo 2 Roles REFERI

METODOLOGÍA SCRUM		<b>referi</b> Gestión de Denuncias y PQRS	Secretaría de Transparencia
Rol	Responsabilidades	Especificaciones para el proyecto	
Product Owner (PO)	Definir y priorizar el backlog del producto en colaboración con los stakeholders.	El PO fue Edgar Mauricio Pinzón Camargo, representante de la Secretaría de Transparencia, con un profundo conocimiento de las necesidades de la entidad debido a su condición de coordinador de uno de sus equipos y asesor del director de la entidad.	
	Asegurar que el equipo comprenda los objetivos del proyecto y las necesidades del cliente.	Se encargó de definir los requisitos específicos de la plataforma, incluyendo la funcionalidad relacionada con la gestión de denuncias de corrupción.	
	Tomar decisiones sobre la funcionalidad y el lanzamiento del producto.	Priorizó las características del producto de acuerdo con su valor estratégico y su impacto en la misión de la ST.	
Scrum Master (SM)	Facilitar el proceso Scrum y eliminar los obstáculos que puedan afectar la productividad del equipo.	El rol de Scrum Master fue asumido por Elmer Andres Cotrino, quien se convirtió en facilitador y mentor dedicado al éxito del equipo Scrum.	
	Fomentar la colaboración y la autoorganización dentro del equipo.	Identificó y eliminó los impedimentos que obstaculizaban el progreso del proyecto, trabajando en estrecha colaboración con el equipo y el Product Owner.	
	Ayudar al equipo a seguir las prácticas ágiles y a mejorar continuamente su desempeño.	Promovió un ambiente de trabajo positivo y empoderador, donde el equipo pudo autoorganizarse y tomar decisiones informadas.	
Development Team	Desarrollar y entregar incrementos de producto potencialmente utilizables al final de cada sprint.	El equipo de desarrollo se conformó por funcionarios y contratistas de la entidad, quienes contaban con experiencia en diseño de software, desarrollo web, análisis de datos y seguridad de la información.	
	Colaborar estrechamente con el Product Owner para comprender y refinar los requisitos del producto.	Trabajaron en estrecha colaboración con el Product Owner para comprender los requisitos del producto y priorizar las tareas del backlog.	
	Autoorganizarse para lograr los objetivos del sprint y garantizar la calidad del trabajo entregado.	Se autoorganizaron para distribuir las tareas de manera equitativa y alcanzar los objetivos establecidos para cada sprint.	

Tabla 8 Roles del Proyecto

### Anexo 3 Road Map REFERI.

HITO	Sprint	Actividades	Mes 1			Mes 2			Mes 3			Mes 4			Mes 5							
			Sem 1	Sem 2	Sem 3	Sem 4	Sem 5	Sem 6	Sem 7	Sem 8	Sem 9	Sem 10	Sem 11	Sem 12	Sem 13	Sem 14	Sem 15	Sem 16	Sem 17	Sem 18	Sem 19	
1	Creación del procedimiento estándar de gestión de denuncias y PQRS en la entidad	1	Reuniones iniciales para la recolección de requerimientos.	X	X																	
		1	Entrevistas con colaboradores	X	X																	
		2	Definición de procesos		X	X	X															
		3	Unificación y creación de proceso de gestión					X	X													
2	Implementación de Base de Datos para la Captura de Denuncias	4	Reuniones inicial para la recolección de requerimientos.	X	X				X	X	X											
		4	Diseño de la arquitectura de la plataforma.						X	X	X											
		5	Desarrollo de módulos de captura y almacenamiento de datos.									X	X	X								
		6	Integración de herramientas de análisis de datos.											X	X	X						
3	Generación de Reportes y Análisis	1	Análisis de requerimientos de visualización.	X	X																	
		6	Diseño y desarrollo de dashboards.										X	X	X							
		7	Integración de datos en tiempo real.													X	X	X				
		8	Pruebas y validación con usuarios finales.														X	X	X			
4	Modulo de trazabilidad y Gestión de Denuncias	3	Diseño del modulo de colaboradores.					X	X													
		5	Recolección de información asociada al modulo.								X	X										
		7	Implementación de las funcionalidades de fechas y carga.													X	X	X				
		8	Pruebas de funcionamiento y ajustes.															X	X	X		
		8	Capacitación y transferencia de conocimiento														X	X	X			

### Anexo 4 Formato de priorización de casos

INFORMACIÓN GENERAL			
Nombre del caso			
INDICAR NOMBRE DEL CASO			
Fecha de apertura (primera recepción)		Estado	No. interno: CE _____ PE _____
Radicado de apertura (EXT)			
Canal de recepción:			
Departamento			
Municipio			
Tipo de Remitente			
Nombre del remitente			
Colaborador(a) asignado(a):			
Correo institucional			
Caso Priorizado Estrategico (P.E.)		Caso Estrategico (CE)	
INFORMACIÓN DEL CASO			
Entidades públicas involucradas			
Entidad relacionada 1			
Sector			
Nombre Funcionario relacionado			
Cargo Funcionario relacionado			
Entidad Relacionada 2			
Sector			
Nombre Funcionario relacionado			
Cargo Funcionario relacionado			
Entidad Relacionada 3			
Sector			
Nombre Funcionario relacionado			
Cargo Funcionario relacionado			
Sujetos presuntamente involucrados			
Persona Natural		Persona Jurídica	
Nombre			
Tipo documento		Numero Documento	
Cargo:		Otro:	
Persona Natural		Persona Jurídica	
Nombre			
Tipo documento		Numero Documento	
Cargo:		Otro:	
Persona Natural		Persona Jurídica	
Nombre			
Tipo documento		Numero Documento	
Cargo:		Otro:	
Criterios de priorización			
Cuántía Total Estimada:		Fiscal	Disciplinario
			Penal
Naturaleza del presunto acto de corrupción			Moneda:
Afectación social (derechos presuntamente vulnerados)			
Alimentación	Vivienda		Salud
Trabajo	Pensión		Vida
Educación	Acceso a SPD		Ambiente
D.Políticos	Justicia		Otro
Riqueza probatoria	Probabilidad de reiteración		Alcance territorial del hecho
Hechos del caso			
Fecha de los hechos		Lugar de los hechos	
Descripción de los hechos jurídicamente relevantes			
1.			
2.			
3.			
4.			
5.			

ANTECEDENTES DEL CASO (Cuando aplique)					
Entidad	No. Y fecha de radicado	Estado actual del caso		Acciones adelantadas y proyectadas: <i>qué se ha hecho y qué pasos siguen para la gestión del caso</i>	
Fiscalía: <i>Indicar despacho</i>	No. DD/MM/AAAA				
Contraloría: <i>Indicar despacho</i>	No. DD/MM/AAAA				
Procuraduría: <i>Indicar despacho</i>	No. DD/MM/AAAA				
Control interno disciplinario entidad: <i>Otros:</i>	No. DD/MM/AAAA				
<i>Indicar despacho</i>	No. DD/MM/AAAA				
ACTUACIONES RELEVANTES DE LA S.T.					
Recolección de información					
Fuente de datos			Enlace		
SECOP					
SECOP II					
RUP					
RUES					
RUNT					
MEDIOS DE COMUNICACIÓN					
OFI SOLICITUD DE INFORMACIÓN	FECHA	REITERACIÓN	FECHA	EXT RESPUESTA FONDO	SÍNTESIS
SOPORTES DOCUMENTALES					
Tipo	Descripción	Folios			

Análisis de la información					
Hechos jurídicamente relevantes confirmados o nuevos hechos relevantes identificados	1.				
	2.				
	3.				
	4.				
	5.				
Hallazgos en función de las normas presuntamente vulneradas	1.	(Ejm. Irregularidades administrativas, Irregularidades financieras, Anomalías contables, Encubrimiento de acto corrupto o irregular, Participación en política, No adelantar las investigaciones disciplinarias, Falta de estudios previos, abuso de autoridad; que vulneran los principios de XXXX o norma XXXXX)			
	2.				
	3.				
	4.				
Tipo sancionatorio posiblemente procedente	Penal	(Ejm. Falta fiscal; Falta disciplinaria; Peculado; Concusión; Cohecho; Celebración indebida de contratos; Tráfico de influencias; Enriquecimiento ilícito; Prevaricato; Abuso de autoridad; Utilización indebida de información; Otro)			
	Fiscal				
	Disciplinario				
Fecha de prescripción	Penal				
	Disciplinaria				
	Fiscal				
Evaluación del caso					
Estado de la conducta	OFICIO	DESTINATARIO	Tipo de hallazgo: CORREO	FECHA DE ENVÍO	Tipo de acción S.T. FECHA VENCIMIENTO
					PRÓRROGA
¿Clasifica como caso de alto impacto?			¿Se recomienda priorización?	Fecha priorización:	DD/MM/AAAA
Seguimiento					
Periodicidad	FECHA DE SEGUIMIENTO	ACTUACIÓN ANTERIOR	RESULTADO	ACCIÓN A SEGUIR	FECHA PRÓXIMO SEGUIMIENTO
					ESTADO ACTUAL DEL CASO
OBSERVACIONES					
En caso de que se promueva acción de tutela o alguna otra medida como la solicitud de sanción pecuniaria prevista en el artículo 33 de la Ley 2195 de 2022, suministrar aquí la información o cualquier otra que se estime relevante					