



Título del Trabajo de Grado
APLICACIÓN MI QUEJA EN EL MUNICIPIO DEL LITORAL DEL SAN JUAN-CHOCÓ.

Modalidad: Innovación organizacional
Innovación Educativa
“Business case”

Nombre de los autores

Victor Manuel Murillo Caicedo
Jimmy Javier Ballesteros Urrutia

Aplicación Mi Queja en el Municipio del Litoral del San Juan-Chocó

Víctor Manuel Murillo Caicedo

Jimmy Javier Ballesteros Urrutia

Trabajo de Grado presentado como requisito para optar al título de:
Magíster en Gobierno y Gestión Pública

Director (a):

Juan Carlos Rivera Rueda

Modalidad:

Innovación organizacional

“Business case”

Universidad EAN

Facultad de Administración Finanzas y Ciencias Económicas

Maestría en Gobierno y Gestión Pública

Quibdó, Colombia

Agosto del 2025

Agradecimientos

Al culminar este proceso académico, expreso mi profunda gratitud a quienes fueron parte esencial de este logro. Ningún camino se recorre en solitario, y este resultado es también fruto del apoyo y acompañamiento recibido. De manera especial, agradezco a mis hijos **César David, Erick Manuel y Dave Daniela**, quienes con su amor, comprensión y paciencia fueron mi mayor fuente de fortaleza. Su alegría y confianza me impulsaron a continuar, incluso en los momentos más desafiantes. Este logro es para ustedes, con la esperanza de que encuentren en él un ejemplo de perseverancia y amor por el conocimiento. - Víctor Murillo

Agradezco profundamente a Dios por guiarme y darme la fortaleza para alcanzar esta meta. A mi familia, por su apoyo incondicional, su comprensión y las palabras de aliento que me motivaron a seguir adelante. A los profesores, por compartir su conocimiento y orientar cada paso de este proceso formativo. Este trabajo representa el esfuerzo conjunto de quienes creyeron en mí y me acompañaron en el camino hacia este logro profesional. - Jimmy Javier Ballesteros

Resumen Ejecutivo

El municipio del Litoral del San Juan enfrenta grandes limitaciones para gestionar las quejas ciudadanas debido a su dispersión geográfica, baja conectividad digital y dependencia de medios tradicionales como el buzón físico. Esto reduce la participación de comunidades rurales, aumenta los costos de desplazamiento y afecta la confianza institucional. El proyecto “Mi Queja” propone una aplicación digital multiplataforma (web y móvil) que permite a los ciudadanos registrar, hacer seguimiento y recibir respuesta a sus quejas de forma ágil y trazable. La solución incorpora un chatbot con procesamiento de lenguaje natural, notificaciones automáticas y un tablero de control para la administración municipal.

La propuesta se desarrolla mediante metodologías ágiles (Scrum) y centradas en el usuario (Design Thinking), que garantizan iteración, validación comunitaria y sostenibilidad. Los resultados esperados incluyen reducción de tiempos de atención, mayor transparencia y optimización de recursos. En conclusión, “Mi Queja” representa una innovación organizacional replicable, que moderniza la gestión pública local, fortalece la confianza ciudadana y contribuye al cumplimiento del ODS 16: Paz, justicia e instituciones sólidas

Palabras clave: Participación Ciudadana, Innovación Pública, Transparencia, Aplicación Digital, Gobierno Abierto.

Contenido

Capítulo 1. Contexto y desafío de innovación.....	112
1.1. <i>Análisis del ecosistema de innovación del sector y de la solución propuesta</i> .	112
1.2. <i>Entendimiento de las necesidades del area</i>	123
1.3. <i>Mapa de empatía del cliente/usuario</i>	134
1.4. <i>Definición del problema – Metodología HMW</i>	Error! Bookmark not defined. 4
1.5. <i>Objetivos estrategicos de la organización!</i>	Error! Bookmark not defined.
Capítulo 2. Solución Innovadora	17
2.1. <i>Solución Innovadora</i>	1617
2.2. <i>Descripción de la solución</i>	17
2.3. <i>Prototipo conceptual</i>	19
2.4. <i>Propuesta de experiencia del usuario – Journey Map</i>	19
Capítulo 3. Análisis de mercado y competencia	190
3.1. <i>Análisis de competidores y entorno de mercado</i>	190
3.2. <i>Evaluación de la solución con las partes interesadas</i>	Error! Bookmark not defined. 0
Capítulo 4. Modelo de negocio innovador	212
4.1. <i>Canvas de modelo de negocio</i>	Error! Bookmark not defined. 2
4.2. <i>Propuesta de valor canvas</i>	223
4.3. <i>Estrategia de plataforma o ecosistema</i>	223
Capítulo 5. Plan de implementación bajo metodologías ágiles	234
5.1. <i>Roadmap de innovación y metodología de desarrollo</i>	234
5.2. <i>Equipo y recursos necesarios</i>	25
Capítulo 6. Análisis Financiero y de Impacto	27
6.1. <i>Proyecciones financieras y ROI de innovación</i>	27
Proyecciones financieras	27
6.2. <i>Impacto social y ambiental</i>	28
Impacto social.....	28
Impacto ambiental	28
Alineación con ODS.....	28
Métricas de impacto.....	28

Estrategias de maximización y mitigación.....	28
Análisis costo-beneficio social	2728
Capítulo 7. Gestión de Riesgos y Oportunidades	29
7.1. <i>Matriz de Riesgos y Estrategias de Mitigación</i>	29
Matriz Visual de Riesgos (Probabilidad vs Impacto).....	29
Estrategias de Mitigación y Planes de Contingencia	30
Proceso de Revisión y Actualización	30
Capítulo 8. Métricas de Éxito y KPIs de Innovación	31
8.1. <i>OKRs (Objectives and Key Results) del Proyecto</i>	301
8.2. <i>Métricas de Innovación</i>	312
Capítulo 9. Plan de Gestión del Cambio y Adopción	323
9.1. <i>Estrategia de Comunicación Interna y Externa</i>	323
9.2. <i>Objetivos de Comunicación</i>	323
9.3. <i>Audiencias Clave</i>	323
9.4. <i>Mensajes Clave para Cada Audiencia</i>	323
9.5. <i>Canales de Comunicación</i>	334
9.6. <i>Cronograma de Actividades de Comunicación</i>	3334
9.7 <i>Responsables de la Comunicación</i>	334
9.8. <i>Métricas para Evaluar la Efectividad de la Comunicación</i>	334
Capítulo 10. Cultura de Innovación y Mejora Continua	35
11. Conclusiones y Recomendaciones	3536
12. Referencias bibliográficas	Error! Bookmark not defined.
Anexos	36

Lista de Figuras

Figura 1 Mapa de procesos de gestión de PQRSF – Alcaldía del Litoral del San Juan.	112
Figura 2 Análisis FODA del contexto institucional.....	Error! Bookmark not defined. 3
Figura 3 Mapa de empatia.....	Error! Bookmark not defined. 4
Figura 4 Storyboar de la solución “Mi Queja”	13
Figura 5 Prototipo conceptual de “Mi Queja”.....	Error! Bookmark not defined. 8

Figura 6	Journey Map de la experiencia del usuario “Mi Queja”.....	Error! Bookmark not defined.9
Figura 7	18
Figura 8	Mapa de posicionamiento de innovación	Error! Bookmark not defined.

Lista de Tablas

Tabla 1	Canvas de modelo de negocio “mi Queja”	Error! Bookmark not defined.2
Tabla 2	Línea de tiempo y fases del proyecto	Error! Bookmark not defined.
Tabla 3	Métrica del Éxito – Riesgo y Mitigación	215
Tabla 4	Equipo y recursos necesarios	236
Tabla 5	ROI de innovación.....	247
Tabla 6	Proyecciones financieras.....	27
Tabla 7	Matriz de Riesgos y Estrategias de Mitigación	29
Tabla 8	Matriz Visual de Riesgos (Probabilidad vs Impacto)	2629
Tabla 9	Resultados métricas.....	281
Tabla 10	Métricas de Innovación.....	282
Tabla 11	Audiencias Clave.....	3033
Tabla 12	Mensajes Clave para Cada Audiencia.....	313
Tabla 13	Cronograma de Actividades de Comunicación.....	324
Tabla 14	Métricas para Evaluar la Efectividad de la Comunicación	324

Capítulo 1. Contexto y desafío de innovación

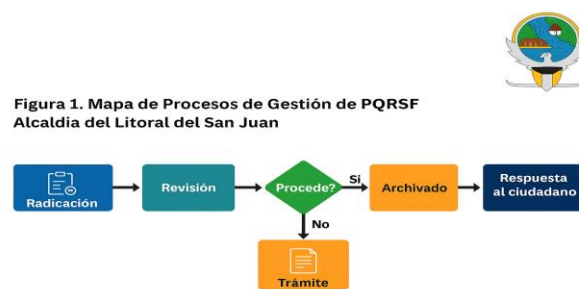
1.1. Análisis del ecosistema de innovación del sector y de la solución propuesta

En Colombia, la participación ciudadana y el control social son pilares del Estado social de derecho, respaldados por la Constitución Política (1991) y la Ley 1757 de 2015, que establecen la obligación de las entidades territoriales de garantizar canales efectivos para que los ciudadanos presenten quejas, reclamos y denuncias relacionadas con la gestión pública. El municipio de El Litoral del San Juan, ubicado en el extremo sur del departamento del Chocó, conformado por tres Subregiones: Subregión Costera, Subregión Litoral y la Subregión Ribereña, estas a su vez están conformadas por 54 comunidades (30 negras y 24 indígenas), 15 resguardos (Alcaldía Municipal de El Litoral del San Juan, 2018). Comunidades dispersas de difícil acceso que enfrenta grandes desafíos en la gestión de denuncia ciudadana, su acceso se realiza exclusivamente por vía fluvial. Esta situación limita la interacción directa entre la ciudadanía y la administración municipal.

Actualmente, los mecanismos disponibles para radicar Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSF) son un buzón físico en la alcaldía y un enlace web institucional. Estos canales resultan ineficaces para comunidades rurales que deben desplazarse durante horas en embarcaciones, generando barreras de tiempo, costo y seguridad que desincentivan la participación y reducen la efectividad del control social (Departamento Administrativo de la Función Pública, 2023). Además, se suman la baja conectividad digital, limitada alfabetización tecnológica y desconfianza institucional, factores que provocan trazabilidad deficiente, demoras en la atención y percepciones de ineficiencia, estas condiciones justifican la necesidad de implementar soluciones tecnológicas innovadoras que mejoren la accesibilidad, transparencia y eficiencia administrativa. A continuación, se muestra la figura 1 sobre el mapa de proceso de gestión.

Figura 1

Mapa de procesos de gestión de PQRSF – Alcaldía del Litoral del San Juan



Nota: Elaboración propia con base en DAFP, 2023

1.2. Entendimiento de las necesidades del área y/o unidades de negocio (Diagnostico

Interno).

La Alcaldía del Litoral del San Juan presenta limitaciones presupuestales y tecnológicas que afectan de manera directa la atención ciudadana, pues actualmente únicamente dispone de un buzón físico como medio de recepción de quejas, lo que restringe el acceso a la población rural y dispersa del municipio; adicionalmente, el portal institucional presenta información desactualizada, lo que limita la transparencia, dificulta el acceso a datos relevantes y debilita la confianza ciudadana en la gestión administrativa, a estas limitaciones se suman las dificultades de acceso desde los corregimientos y resguardos, cuyos habitantes deben realizar largos recorridos fluviales y asumir altos costos de transporte para radicar sus quejas en la cabecera municipal; las restricciones tecnológicas derivadas de la inexistencia de canales virtuales efectivos y de la baja conectividad en las zonas rurales; la gestión manual de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSF) mediante procedimientos tradicionales en papel, lo que prolonga los tiempos de respuesta y genera riesgos de pérdida de información; y la desconfianza institucional, asociada a la percepción ciudadana de poca transparencia en la atención de los trámites (MinTIC, 2022). En conjunto, estas debilidades reflejan la necesidad de implementar soluciones innovadoras que fortalezcan la transparencia, mejoren la eficiencia administrativa y garanticen un acceso equitativo a los mecanismos de participación ciudadana.

Análisis estratégico (FODA)

A continuación, se muestra el análisis FODA en la Figura 2.

Figura 2



1.3. Mapa de empatía del cliente/usuario

Para diseñar la propuesta de innovación “**Aplicación Mi Queja**” en el municipio de El Litoral del San Juan, se aplicó la metodología **Design Thinking**, que permitió comprender de manera profunda las experiencias, percepciones y necesidades reales de la ciudadanía frente a los mecanismos de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSF).

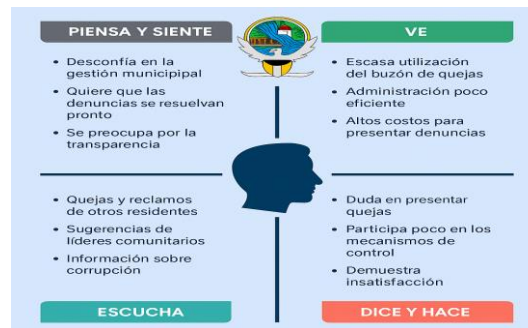
Esta metodología, centrada en las personas, se desarrolló a través de sus cinco etapas adaptadas al contexto rural, pluriétnico y geográficamente disperso del municipio: **empatizar, definir, idear, prototipar y probar**.

Mapa de empatía

A continuación, se muestra la Figura 3 con relación al mapa de empatía

Figura 3

Mapa de empatía



Nota: Elaboración propia con base en entrevistas (2025).

1.4. Definición del problema utilizando – “How Light We” (HMW):

La fase de definición del problema dentro de la metodología Design Thinking busca traducir los hallazgos del diagnóstico interno y el mapa de empatía en oportunidades de innovación claras y accionables. Para ello se utiliza la técnica de la pregunta “How Might we” ampliamente difundida en los procesos de innovación centrados en el usuario (IDEO,2015; Brown,2009).

¿Cómo podríamos diseñar una aplicación accesible, confiable y culturalmente pertinente que permita a los ciudadanos del Litoral del San Juan presentar, seguir y recibir respuesta a sus PQRSF de manera ágil y transparente?

Preguntas HMW derivadas:

- HMW 1: ¿Cómo podríamos fortalecer la confianza ciudadana mediante un canal digital de denuncias?

- HMW 2: ¿Cómo podríamos garantizar el acceso seguro y anónimo a los mecanismos de denuncias?
- HMW 3: ¿Cómo podríamos mejorar la eficiencia en la gestión de quejas y denuncias en el Municipio de El Litoral del san Juan?
- HMW 4: ¿Cómo podríamos incentivar la participación ciudadana en el control social a través de la tecnología?
- HMW 5: ¿Cómo podríamos aprovechar la tecnología móvil para acercar los servicios de denuncias a comunidades apartadas?

Objetivos y alineación estratégica

Objetivo general:

Diseñar una aplicación móvil oficial denominada “Mi Queja”, que permita a los habitantes del municipio del Litoral del San Juan presentar de manera segura y accesible quejas, denuncias y reclamos relacionados con la gestión fiscal, la corrupción, las irregularidades administrativas y el uso de los recursos públicos, fortaleciendo los mecanismos de control fiscal participativo y la transparencia institucional.

Objetivos específicos

- Identificar las necesidades ciudadanas y los requerimientos técnicos para el desarrollo de la aplicación “Mi Queja”, garantizando accesibilidad, seguridad de la información y facilidad de uso.
- Diseñar e implementar las funcionalidades principales de la aplicación, que permitan a los ciudadanos registrar y dar seguimiento a quejas, denuncias y reclamos relacionados con la gestión pública del municipio.
- Establecer un sistema de integración con las entidades de control y la administración municipal, que facilite la recepción, clasificación y respuesta oportuna de las quejas, promoviendo la transparencia y la rendición de cuentas.

Alcance: Este proyecto está centrado en el diseño de la aplicación “Mi Queja” con el objetivo de mejorar la gestión de PQRSF en el municipio de El Litoral del san Juan – Chocó. Su alcance incluye el diagnóstico interno, el mapa de empatía, la definición del problema y la formulación de una propuesta tecnológica orientada a la accesibilidad, transparencia y trazabilidad.

2. Solución Innovadora

2.1. Solución Innovadora

El municipio del Litoral del San Juan enfrenta dificultades en la gestión de PQRSF por la dispersión geográfica, baja conectividad y procesos manuales que generan demoras, pérdida de información y desconfianza institucional (Min TIC,2023: DNP,2022). Esta situación limita el derecho a la participación y la transparencia administrativa (Constitución Política de Colombia,1991; Ley 1757 de 2015).

Las tendencias en gobierno digital muestran el uso de tecnologías disruptivas como chatbots, IA y plataformas móviles para acercar la gestión pública al ciudadano (OECD, 2021). Experiencias como el chatbot Rebeca en Bogotá, Davivienda Virtual y FixMyStreet en el Reino Unido demuestran que la automatización mejora la interacción y la confianza ciudadana (Función Pública, 2023).

La aplicación “Mi Queja” propone un modelo adaptado a contextos rurales con baja conectividad, integrando radicación digital, chatbot, notificaciones automáticas, trazabilidad en tiempo real y un tablero de control para funcionarios. Su diseño accesible y culturalmente pertinente fortalece el control social y se alinea con el CONPES 3975 de 2019 y el ODS 16 de la ONU (2015).

Entre sus beneficios se destacan: reducción de tiempos de respuesta, mayor transparencia y confianza institucional, accesibilidad para comunidades rurales e indígenas y generación de datos para decisiones públicas. Su carácter innovador radica en la inclusión digital de poblaciones dispersas, la interoperabilidad institucional y la adaptación a entornos de baja conectividad, con impactos esperados en la eficiencia administrativa, la satisfacción ciudadana y la participación comunitaria.

2.2. Descripción de la solución (Storyboard)

El flujo de interacción inicia con el ciudadano que accede a la aplicación móvil o web para registrar su queja; el chatbot guía el proceso, genera un radicado y permite el seguimiento. Los funcionarios clasifican y gestionan los casos, mientras el sistema envía notificaciones automáticas. Los datos se almacenan en la nube y se usan para generar reportes estadísticos. Se puede evidenciar el storyboard en la Figura 4.

Figura 4.

Storyboard de la solución "Mi Queja"



Elaboración propia, con apoyo IA ChatGPT (2025)

2.3. Prototipo conceptual

La aplicación incluye: pantalla de inicio, módulo de registro, chatbot, seguimiento y panel administrativo, como se puede evidenciar en el prototipo de la Figura 5

Figura 5.

Prototipo conceptual,



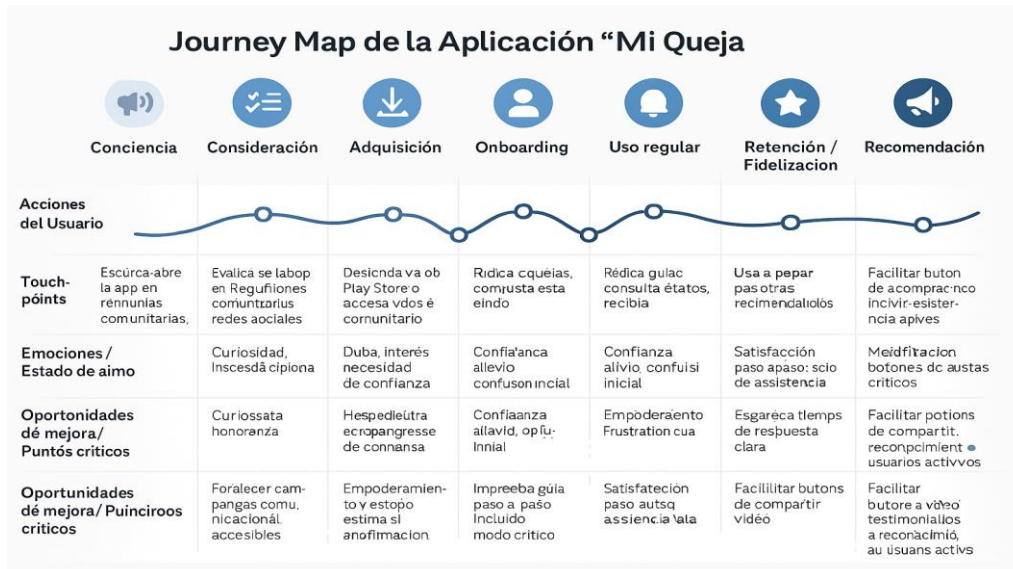
Nota: elaboración propia (2025)

2.4. Propuesta de experiencia del usuario – Journey Map (Figura 7)

La tabla de etapas del usuario desde conciencia hasta recomendación se encuentra en la Figura 6.

Figura 6

Journey Map de la experiencia del usuario "Mi Queja"



Nota: Elaboración propia con base en MinTIC, 2021

Capítulo 3. Análisis de mercado y competencia

3.1. Análisis de competidores y entorno de mercado

El análisis del mercado evidencia que las soluciones digitales para la gestión de quejas en Colombia se concentran en contextos urbanos, dejando vacíos significativos en municipios rurales como El Litoral del San Juan. Iniciativas como Bogotá Te Escucha y el chatbot Rebeca han mejorado la trazabilidad y los tiempos de respuesta, pero dependen de una conectividad estable y no contemplan las limitaciones tecnológicas ni culturales de los territorios rurales (Departamento Administrativo de la Función Pública, 2023; DNP, 2022). En el sector privado, plataformas como Davivienda Virtual y Nequi demuestran la eficacia de los chatbots y la atención 24/7 para generar confianza (OECD, 2021).

Frente a estas experiencias, la aplicación “Mi Queja” plantea un modelo adaptado a entornos rurales y de baja conectividad, con interfaz sencilla, uso de iconografía y modo offline parcial para permitir la radicación de PQRSF incluso sin conexión, sincronizando los datos al restablecer el acceso a internet (MinTIC, 2023). Su carácter inclusivo y culturalmente pertinente, junto con la trazabilidad y la interoperabilidad institucional, la diferencian de las soluciones existentes.

El mercado actual refleja una creciente disposición ciudadana al uso de herramientas digitales, especialmente tras la pandemia, lo que abre una oportunidad para fortalecer la participación y la confianza en municipios con escasa infraestructura tecnológica (OECD, 2021; ONU, 2015). En este sentido, “Mi Queja” representa una innovación pública que responde a un nicho poco atendido, promoviendo transparencia, inclusión y equidad digital en el ámbito local.

3.2. Evaluación de la solución con las partes interesadas

La evaluación de la aplicación “Mi Queja” se realizó para validar su pertinencia y aceptación entre los actores institucionales y comunitarios, siguiendo los principios del Design Thinking y la innovación centrada en el usuario (Brown, 2009; IDEO, 2015). Se identificaron como partes interesadas clave los funcionarios de la alcaldía, la Personería Municipal, líderes comunitarios afro e indígenas y jóvenes gestores digitales, seleccionados por su papel en la implementación y uso del sistema.

Se aplicaron entrevistas, focus groups y talleres de cocreación, con criterios de evaluación basados en accesibilidad, facilidad de uso, pertinencia cultural, transparencia y confiabilidad (Liedtka, 2018). Los resultados mostraron alta aceptación de la propuesta: los ciudadanos valoraron la posibilidad de radicar quejas sin desplazarse, y los funcionarios destacaron la trazabilidad del sistema.

Entre los hallazgos se identificó disposición al cambio tecnológico, preocupación por la conectividad rural y necesidad de capacitación digital. Las sugerencias incluyeron incorporar audios y notificaciones SMS para zonas sin internet. Según el MinTIC (2023), estas mejoras son viables mediante un desarrollo por fases y alianzas institucionales.

La evaluación permitió refinar el diseño del prototipo, fortalecer su enfoque inclusivo y confirmar su viabilidad técnica y social, consolidando a *Mi Queja* como una solución adaptable a las condiciones del territorio y alineada con el CONPES 3975 de 2019.

Capítulo 4. Modelo de negocio innovador

El desarrollo de la aplicación “Mi Queja” como herramienta digital para la gestión de quejas ciudadanas en el municipio del Litoral del San Juan no solo constituye una solución tecnológica y social, sino también un modelo de negocio innovador que integra sostenibilidad, escalabilidad y colaboración interinstitucional. Este modelo busca asegurar la permanencia del proyecto mediante una estructura organizacional clara, la generación de valor público y el fortalecimiento de la confianza ciudadana en la administración local. La estructura se presenta a continuación en la Tabla 1:

Tabla 1

Canvas del modelo de negocio 'Mi Queja'

Asociaciones clave	Actividades Clave	Propuesta de valor	Relación con el cliente	Segmentos de clientes
Alcaldía Municipal de El Litoral del San Juan, Ministerio de las TIC, Departamento Administrativo de la Función pública, Personería Municipal, Universidades Aliadas, Cooperación Internacional, Operadores de conectividad y líderes comunitarios afro e indígenas.	Desarrollo y mantenimiento del software “mi Queja” capacitación a funcionarios y comunidad en el uso de la plataforma, validación del sistema en entornos offline, Monitoreo de PQRSF, Campañas de sensibilización sobre participación ciudadana y gobierno digital	Plataforma digital inclusiva, accesible y transparente que permite a los ciudadanos radicar, consultar y hacer seguimiento de sus PQRSF sin necesidad de desplazarse, incluso en zonas de baja conectividad. Fortalece la confianza ciudadana, la trazabilidad y la participación en la gestión pública local.	Comunicación continua a través de chatbot y mensajes automáticos (SMS o correo), asistencia en puntos comunitarios, jornadas de alfabetización digital y mecanismos de retroalimentación con la ciudadanía (encuestas, foros y rendición de cuentas).	Ciudadanos del municipio del Litoral del San Juan, especialmente comunidades rurales, afrodescendientes e indígenas; líderes locales; jóvenes; organizaciones sociales; y funcionarios de la alcaldía responsables de la atención ciudadana.
	Recursos clave		Canales	
	Plataforma digital (software “Mi Queja”), servidores y sistemas de respaldo, dispositivos móviles, conectividad satelital u offline, talento humano (desarrolladores, gestores TIC, funcionarios de atención ciudadana), apoyo técnico del MinTIC y alianzas institucionales.		Aplicación web y móvil (modo offline parcial), kioscos o puntos comunitarios de acceso digital, radio comunitaria, redes sociales institucionales, página web municipal y jornadas presenciales de socialización en comunidades fluviales.	
Estructura de costes		Fuentes de ingresos / sostenibilidad		
Costos de desarrollo y mantenimiento de software, servidores y seguridad informática; capacitación co-		Recursos del Sistema General de Participaciones – Componente de Fortalecimiento Institucional, apoyo del MinTIC (programas de transformación digital), cooperación internacional y alianzas público-privadas. Complementariamente,		

munitaria y del personal; conectividad y soporte técnico; campañas de difusión y monitoreo; costos fijos del talento humano y gestión administrativa.	se contempla la participación en convocatorias de innovación pública y fondos de gobierno abierto para garantizar sostenibilidad a mediano plazo.
---	---

Nota: Elaboración propia (2025)

Este modelo garantiza sostenibilidad al combinar financiamiento público con apoyo interinstitucional y estrategias de innovación abierta.

4.2. Propuesta de valor canvas

La aplicación “Mi Queja” es una herramienta digital inclusiva y accesible que permite a los ciudadanos del Litoral del San Juan radicar, consultar y hacer seguimiento de sus PQRSF sin desplazarse, incluso en zonas con baja conectividad. Su diseño sencillo, culturalmente pertinente y con modo offline parcial fortalece la transparencia, la trazabilidad y la confianza ciudadana. Alineada con la Política de Gobierno Digital (CONPES 3975 de 2019) y el ODS 16 de la ONU, promueve la participación comunitaria y la innovación pública en territorios rurales y dispersos.

4.3. Estrategia de plataforma o ecosistema

La aplicación “Mi Queja” se apoya en un ecosistema digital colaborativo que integra a la ciudadanía, la alcaldía, los entes de control y aliados tecnológicos para fortalecer la transparencia y la participación. La plataforma funciona en modo online y offline, permitiendo radicar y gestionar PQRSF incluso en zonas rurales con baja conectividad. Su arquitectura modular y escalable se articula con la Política de Gobierno Digital (CONPES 3975 de 2019) y promueve la interoperabilidad institucional, la seguridad de la información y la cocreación comunitaria. Con el apoyo del MinTIC, la Función Pública y la cooperación internacional, el ecosistema garantiza sostenibilidad técnica y financiera, impulsando la transformación digital y el control social en el municipio del Litoral del San Juan.

Capítulo 5. Plan de implementación bajo metodologías ágiles

El presente plan de implementación se fundamenta en metodologías ágiles de innovación pública, que permiten desarrollar la aplicación “Mi Queja” mediante ciclos iterativos, aprendizaje continuo y participación activa de los usuarios. Estas metodologías fomentan la flexibilidad, reducen los riesgos y aseguran la entrega de un producto alineado con las necesidades ciudadanas y los objetivos institucionales del municipio del Litoral del San Juan.

5.1. Roadmap de innovación y metodología de desarrollo

El proyecto “Mi Queja” tiene como es consolidar un ecosistema digital de participación ciudadana que fortalezca la transparencia y la confianza en la administración pública del municipio de El Litoral del San Juan, facilitando el acceso a los mecanismos de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSF). A largo plazo, busca integrar la plataforma con otros sistemas locales de gobierno digital y rendición de cuentas.

Se adopta una metodología ágil basada en Scrum y Design Thinking, dado que ambas promueven la co-creación con los usuarios, iteraciones constantes y revisiones periódicas. Scrum estructura el trabajo en sprints, mientras que Design Thinking facilita la empatía con los ciudadanos y la definición de soluciones centradas en sus necesidades.

Se presenta a continuación en la Tabla 2 las fases del proyecto.

Tabla 2

Línea de tiempo y fases del proyecto

Fase / Periodo	Actividades principales	Entregables	Responsables
Fase 1 – Ideación y diseño participativo (Enero–Marzo 2025)	- Talleres de cocreación con líderes comunitarios, funcionarios y ciudadanía.	- Diagnóstico validado.	Coordinador del proyecto, líderes comunitarios, Oficina TIC municipal, equipo de innovación pública.
		- Mapa de empatía.	
		- Definición del problema (How Might We).	
Fase 2 – Prototipado y validación del MVP (Abril–Junio 2025)	- Diseño del prototipo digital. - Pruebas funcionales y ajustes iterativos.	- Versión piloto de la app con modo offline parcial.	Equipo de desarrollo tecnológico, coordinador del proyecto, asesor en innovación y participación ciudadana.
Fase 3 – Piloto y pruebas de campo (Julio–Septiembre 2025)	- Implementación en tres comunidades piloto (dos rurales y una urbana).	- Informe de retroalimentación.	Coordinador del proyecto, enlaces comunitarios, líderes locales y equipo técnico de soporte.
		- Registro de uso ciudadano.	
		- Satisfacción institucional.	
Fase 4 – Lanzamiento y mejora continua (Octubre–Diciembre 2025)	- Despliegue completo del sistema. - Integración con la web municipal. - Evaluación de impacto.	- Plataforma operativa. - Manual de usuario. - Plan de sostenibilidad.	Alcaldía Municipal, Oficina TIC, equipo de soporte técnico, aliados institucionales (MinTIC, cooperación).
		- Reporte de resultados.	

Nota: Elaboración Propia (2025)

Métricas de éxito - Riesgos y mitigación

Métrica del éxito – Riesgo y Mitigación como se refleja en la tabla 3 a continuación

Tabla 3. Métrica del éxito –Riesgo y Mitigación

Fase / Periodo	Métricas de éxito	Riesgos y estrategias de mitigación
Fase 1 – Ideación y diseño participativo (Enero–Marzo 2025)	- >50 actores involucrados. - Satisfacción de participantes.	Riesgo: baja participación. Mitigación: incentivos comunitarios y alianzas locales.
Fase 2 – Prototipado y validación del MVP (Abril–Junio 2025)	- Usabilidad >80 %. - Tiempos de carga <5 s. - Errores <10 %.	Riesgo: fallas de conectividad. Mitigación: almacenamiento local y sincronización diferida.
Fase 3 – Piloto y pruebas de campo (Julio–Septiembre 2025)	- >200 PQRSF registradas. - Reducción del tiempo de respuesta en 30 %.	Riesgo: resistencia institucional. Mitigación: capacitación y acompañamiento técnico.
Fase 4 – Lanzamiento y mejora continua (Octubre–Diciembre 2025)	- Cobertura 100 % del municipio. - Satisfacción ≥80 %. - Continuidad operativa anual.	Riesgo: limitaciones financieras. Mitigación: alianzas con MinTIC, cooperación internacional y recursos CONPES 3975.

Nota: Elaboración propia (2025)

5.2. Equipo y recursos necesarios

El proyecto requiere un equipo multidisciplinario con habilidades técnicas, estratégicas y sociales, así como recursos tecnológicos y materiales que garanticen el éxito del desarrollo e implementación, como se puede evidenciar a profundidad en la tabla 4.

Tabla 4

Equipo y recursos necesarios

Rol / Cargo	Responsabilidades principales	Habilidades requeridas	Recursos y materiales asociados
Coordinador del proyecto	Dirigir la ejecución del plan, supervisar cronogramas y coordinar con los aliados institucionales (Alcaldía, MinTIC, Función Pública).	Liderazgo, planeación estratégica, gestión pública, comunicación efectiva.	Oficina de coordinación, computador, acceso al sistema de seguimiento, presupuesto operativo.
Desarrollador / Ingeniero de software	Diseñar, programar y mantener la plataforma "Mi Queja" y su base de datos.	Programación web y móvil, manejo de APIs, conocimientos en seguridad digital y bases de datos.	Computador portátil, software de desarrollo, servidor en la nube o local, conexión a internet.
Diseñador UX/UI	Crear la interfaz de usuario, mejorar la experiencia digital y adaptar el diseño a la diversidad cultural y tecnológica local.	Diseño gráfico, prototipado digital, herramientas Figma/Adobe XD, empatía y accesibilidad.	Licencias de software, materiales visuales, línea gráfica institucional.
Gestor de innovación / Cocreación	Facilitar talleres participativos y procesos de ideación con comunidad y funcionarios.	gestión de innovación pública, metodologías ágiles, liderazgo participativo.	Material de talleres (cartulinas, marcadores), espacios comunitarios, bitácoras de cocreación.

Gestor TIC municipal	Administrar la plataforma a nivel local, brindar soporte técnico y capacitar usuarios.	Conocimientos básicos en sistemas, mantenimiento, atención al usuario, resolución de problemas.	Equipos informáticos, conexión a internet, manual técnico.
Comunicador social / Gestor comunitario	Promover la adopción de la herramienta, difundir información y gestionar la comunicación con las comunidades.	Comunicación institucional, pedagogía social, manejo de medios locales, enfoque intercultural.	Material de divulgación (radio, afiches, redes), transporte fluvial para desplazamientos.
Líderes comunitarios	Apoyar la socialización de la plataforma y servir como punto de contacto en comunidades rurales.	Conocimiento del territorio, liderazgo social, alfabetización digital básica.	Teléfonos móviles, material pedagógico impreso o digital.
Aliados institucionales (MinTIC, Función Pública, Cooperación)	Brindar soporte técnico, capacitación y acompañamiento financiero o metodológico.	Expertise en gobierno digital, formación y fortalecimiento institucional.	Guías metodológicas, plataformas virtuales, recursos de cooperación.

Nota: Elaboración Propia Con ayuda de IA ChatGPT (2025)

Capítulo 6. Análisis Financiero y de Impacto

6.1. Proyecciones financieras y ROI de innovación

La implementación de la aplicación “Mi Queja” requiere una inversión inicial total estimada de \$490.000.000 COP, destinada a garantizar un desarrollo tecnológico de alta calidad, una infraestructura adecuada y una estrategia de formación y comunicación efectiva, lo cual se puede profundizar en la Tabla 5.

Tabla 5

ROI de innovación

Categoría	Monto estimado (COP)	Descripción
Desarrollo y programación	\$180.000.000	Diseño y construcción de la app móvil y web, integración de base de datos.
Diseño UX/UI	\$30.000.000	Creación de interfaces accesibles y pruebas de usabilidad.
Pruebas y aseguramiento QA	\$25.000.000	Validación funcional, seguridad y pruebas piloto.
Infraestructura tecnológica	\$90.000.000	Servidores, hosting, certificados SSL y copias de seguridad.
Capacitación	\$40.000.000	Formación de funcionarios y líderes comunitarios.
Comunicación y divulgación	\$40.000.000	Campañas de socialización y promoción del uso de la aplicación.
Soporte y mantenimiento	\$40.000.000	Atención técnica y actualizaciones del sistema durante 3 años.
Gestión de proyecto	\$25.000.000	Dirección, coordinación y supervisión técnica del proyecto.
Gastos operativos e imprevistos	\$20.000.000	Licencias, traslados y otros gastos menores.
Total estimado:	\$490.000.000	

Nota: Elaboración Propia (2025)

Proyecciones financieras

A continuación, se evidencian las proyecciones financieras en la Tabla 6.

Tabla 6

Proyecciones financieras

Año	Inversión acumulada	Costos operativos	Ahorros generados (eficiencia)	Beneficio neto
1	\$350.000.000	\$60.000.000	\$120.000.000	-\$290.000.000
2	\$490.000.000	\$50.000.000	\$220.000.000	-\$320.000.000
3	-	\$40.000.000	\$300.000.000	-\$60.000.000
4	-	\$40.000.000	\$350.000.000	+\$260.000.000
5	-	\$40.000.000	\$400.000.000	+\$320.000.000

Los indicadores financieros muestran que el punto de equilibrio se alcanza en el año 4, con un período de recuperación de 3,8 años, un ROI estimado del 122%, un Valor Presente Neto (VPN) de \$280.000.000 y una Tasa Interna de Retorno (TIR) del 18%.

El análisis de sensibilidad evidencia que si los ahorros disminuyen un 20%, el ROI baja a 85% y el punto de equilibrio se traslada al año 5; mientras que si aumentan un 20%, el ROI sube a 150%.

6.2. Impacto social y ambiental

El proyecto genera beneficios más allá del ámbito financiero, fortaleciendo la confianza institucional, promoviendo la participación ciudadana y contribuyendo a la sostenibilidad ambiental.

Impacto social

- Creación de empleo directo e indirecto: al menos 10 empleos en desarrollo y 5 en operación.
- Mejora en calidad de vida: reducción de costos de desplazamiento y acceso ágil a la justicia.
- Fomento de inclusión: acceso equitativo para comunidades rurales y vulnerables.
- Educación digital: alfabetización tecnológica en el territorio.
- Fortalecimiento de la confianza institucional.

Impacto ambiental

- Reducción del uso de papel hasta en 80%.
- Uso de hosting con energía renovable.
- Promoción de economía circular en materiales de divulgación.
- Contribución a la eficiencia energética mediante servidores certificados.

Alineación con ODS

El proyecto se alinea con los ODS 9 (Industria, innovación e infraestructura), 10 (Reducción de desigualdades), 16 (Paz, justicia e instituciones sólidas) y 17 (Alianzas para lograr los objetivos).

Métricas de impacto

- +70% ciudadanos satisfechos con el canal digital.
- -60% uso de papel y transporte físico.
- +40% participación en control social.

Estrategias de maximización y mitigación

- Programas de formación continua.
- Alianzas con ONGs y universidades.
- Actualizaciones tecnológicas periódicas.

Análisis costo-beneficio social

Por cada peso invertido, se proyecta un retorno social de 1,8 pesos, incluyendo ahorro en tiempo, desplazamientos y fortalecimiento institucional.

Capítulo 7. Gestión de Riesgos y Oportunidades

La gestión de riesgos es un componente esencial en la planificación del proyecto Mi Queja, ya que permite anticipar, evaluar y mitigar los factores que podrían afectar su desarrollo y sostenibilidad. Este proceso contribuye a garantizar que los objetivos estratégicos, financieros, tecnológicos y sociales se alcancen de manera efectiva, alineados con las buenas prácticas recomendadas por el Project Management Institute (PMI, 2021) y la Guía de Gestión de Riesgos del Departamento Nacional de Planeación (DNP, 2023).

7.1. Matriz de Riesgos y Estrategias de Mitigación

A continuación, en la Tabla 5 se presenta la matriz integral de riesgos identificados para el proyecto, acompañada de su evaluación, estrategias de mitigación y mecanismos de seguimiento.

Tabla 5

Matriz de Riesgos y Estrategias de Mitigación

<i>Categoría</i>	<i>Riesgo</i>	<i>Probabilidad</i>	<i>Impacto</i>	<i>Nivel</i>	<i>Estrategia de Mitigación</i>	<i>Plan de Contingencia</i>	<i>Responsable</i>
<i>Técnico</i>	Fallas en la infraestructura tecnológica	Alta	Alto	Crítico	Implementar redundancia, copias de seguridad y mantenimiento preventivo.	Contratar soporte externo y servidores alternos.	Coordinador TIC
<i>Financiero</i>	Retraso en desembolsos o sobrecostos	Media	Alto	Alto	Plan financiero por fases y reserva de contingencia del 10%.	Reasignar recursos no críticos y priorizar actividades.	Dirección Administrativa
<i>Operativo</i>	Falta de capacitación del personal	Alta	Medio	Medio	Programa de formación anual y manuales operativos digitales.	Contratar capacitación adicional y asistencia técnica.	Talento Humano
<i>Social</i>	Baja adopción de la aplicación	Media	Medio	Medio	Campañas pedagógicas y acompañamiento comunitario.	Ajustar estrategia comunicativa y reforzar puntos de acceso.	Comunicaciones
<i>Legal</i>	Cambios normativos en protección de datos	Baja	Alto	Medio	Monitorear normativa y asesoría jurídica permanente.	Actualizar términos de uso y protocolos de privacidad.	Asesor Jurídico
<i>Ambiental</i>	Dificultades de acceso por condiciones climáticas	Media	Medio	Medio	Plan de trabajo flexible y puntos de atención alternos.	Reprogramar actividades o habilitar canales offline.	Coordinador Logístico

Matriz Visual de Riesgos (Probabilidad vs Impacto)

Así mismo en la Tabla 6 se presenta la matriz visual de riesgos.

Tabla 6

Matriz Visual de Riesgos (Probabilidad vs Impacto)

Impacto / Probabilidad	Bajo	Medio	Alto
Alta	Medio	Medio	Crítico
Media	Bajo	Medio	Medio
Baja	Bajo	Bajo	Medio

Los riesgos en rojo requieren atención prioritaria y planes de contingencia inmediatos; los amarillos deben monitorearse y mitigarse; los verdes son aceptables y de baja prioridad.

Estrategias de Mitigación y Planes de Contingencia

Se implementarán estrategias diferenciadas según la categoría de riesgo: infraestructura tecnológica robusta, planificación presupuestal escalonada, programas de capacitación, campañas de sensibilización comunitaria, asesoría jurídica continua y planes flexibles ante condiciones ambientales adversas.

Proceso de Revisión y Actualización

La matriz de riesgos será revisada trimestralmente o ante cualquier cambio significativo. Los responsables de cada área deberán reportar los avances al Comité de Innovación, utilizando indicadores de desempeño como cumplimiento de cronogramas, ejecución presupuestal y adopción ciudadana.

Capítulo 8. Métricas de Éxito y KPIs de Innovación

La medición del éxito del proyecto Mi Queja es esencial para garantizar su sostenibilidad, escalabilidad y alineación con los objetivos estratégicos de la Alcaldía del Litoral del San Juan y las políticas de innovación pública del Gobierno Digital de Colombia. Para ello, se definen indicadores claros, medibles y actualizables, que permitan evaluar el desempeño tanto en la fase de implementación como en la operación continua, siguiendo las metodologías de OKRs (Objectives and Key Results) y KPIs (Key Performance Indicators) recomendadas por Doerr (2018) y el MinTIC (2023).

8.1. OKRs (Objectives and Key Results) del Proyecto

Objetivos principales del proyecto:

- Fortalecer la participación ciudadana mediante canales digitales accesibles.
- Optimizar la eficiencia administrativa en la gestión de quejas y reclamos.
- Mejorar la transparencia institucional y la confianza ciudadana.
- Impulsar la cultura de innovación en la administración municipal.

Los resultados clave y métricas asociadas se pueden evidenciar en la Tabla 7.

Tabla 71

Resultados métricas

Objetivo	Resultado Clave (KR)	Métrica Específica	Plazo	Responsable
1. Participación ciudadana	Aumentar en 60% las quejas radicadas digitalmente	Porcentaje de usuarios activos en la app	12 meses	Coordinador TIC
1. Participación ciudadana	Lograr cobertura en el 80% de los corregimientos	Número de zonas con acceso digital activo	18 meses	Oficina de Planeación
2. Eficiencia administrativa	Reducir tiempos de respuesta en un 40%	Promedio de días de respuesta	12 meses	Coordinador de Atención Ciudadana
2. Eficiencia administrativa	Automatizar el 70% de los procesos de gestión	Porcentaje de trámites automatizados	18 meses	Equipo de Desarrollo
3. Transparencia institucional	Incrementar en 50% las consultas de seguimiento ciudadano	Número de consultas en tiempo real	12 meses	Dirección de Transparencia
4. Cultura de innovación	Formar al 100% del personal en gobierno digital	Tasa de participación en capacitaciones	10 meses	Talento Humano
4. Cultura de innovación	Crear un comité de innovación institucional	Comité formalizado y activo	6 meses	Secretaría General

Estos OKRs se alinean con los principios del CONPES 3975 de 2019 sobre Gobierno Digital y contribuyen al ODS 16 de las Naciones Unidas, orientado a fortalecer instituciones eficaces, responsables y transparentes.

Los OKRs serán revisados cada trimestre por el Comité de Innovación Municipal, que evaluará avances, desviaciones y ajustes necesarios.

8.2. Métricas de Innovación

Los Indicadores cuantitativos y cualitativos para evaluar el desempeño innovador del proyecto se encuentran en la Tabla 8:

Tabla 82

Métricas de Innovación

Métrica	Descripción	Meta	Frecuencia	Responsable
Tiempo de lanzamiento al mercado	Duración desde diseño hasta implementación	6 meses	Mensual	Gerente del Proyecto
Tasa de adopción	Porcentaje de ciudadanos que usan la app	60%	Trimestral	Coordinador TIC
Satisfacción del usuario (NPS)	Índice de satisfacción ciudadana	NPS \geq 70	Semestral	Comunicaciones
Porcentaje de empleados en innovación	Funcionarios activos en procesos innovadores	80%	Anual	Talento Humano
Ingresos por nuevos servicios digitales	Eficiencia generada por digitalización	Reducción del 25% en costos	Anual	Dirección Financiera

Estas métricas serán monitoreadas mediante un dashboard interactivo, que permitirá visualizar en tiempo real el avance del proyecto y facilitar la toma de decisiones basada en datos (data-driven governance).

Capítulo 9. Plan de Gestión del Cambio y Adopción

La implementación del proyecto Mi Queja requiere un plan de gestión del cambio que asegure la apropiación efectiva de la herramienta digital por parte de los funcionarios y ciudadanos del Litoral del San Juan. Este plan busca facilitar la transición hacia una cultura institucional orientada a la innovación, la transparencia y la participación ciudadana, siguiendo las buenas prácticas de gestión del cambio propuestas por Prosci (2022) y el MinTIC (2023).

9.1. Estrategia de Comunicación Interna y Externa

El plan de gestión del cambio se centra en una estrategia de comunicación bidireccional, que permita informar, sensibilizar y motivar a las partes interesadas. Se promoverá la comprensión de los beneficios de la aplicación y se brindarán espacios para resolver dudas, recibir retroalimentación y fomentar la apropiación tecnológica.

9.2. Objetivos de Comunicación

- Informar a las audiencias sobre los propósitos, beneficios y funcionamiento de la aplicación.
- Involucrar a funcionarios y líderes comunitarios en el proceso de implementación.
- Fomentar la confianza y la participación activa de la ciudadanía.
- Garantizar la adopción sostenible mediante capacitación y acompañamiento continuo.

9.3. Audiencias Clave

La profundización de audiencia clave se encuentra en la Tabla 9.

Tabla 9

Audiencias Clave

Audiencia	Tipo	Interés Principal
Funcionarios municipales	Interna	Comprender la herramienta y su rol en la gestión.
Alcalde y equipo directivo	Interna	Medir impacto y resultados institucionales.
Ciudadanos (zonas urbanas y rurales)	Externa	Acceder fácilmente a mecanismos de queja y seguimiento.
Líderes comunitarios e indígenas	Externa	Facilitar la difusión y uso de la aplicación.
Entidades de control	Externa	Acceder a reportes y trazabilidad de casos.

9.4. Mensajes Clave para Cada Audiencia

Así mismo se evidencian los mensajes para la audiencia en la Tabla 9.

Tabla 9

Mensajes Clave para Cada Audiencia

Audiencia	Mensaje Clave
Funcionarios	Mi Queja facilita la gestión de solicitudes y mejora la eficiencia.
Ciudadanía	Ahora tus quejas tienen respuesta más rápida y transparente.

Líderes comunitarios	Apoya a tu comunidad promoviendo el uso de la nueva plataforma.
Directivos	La innovación fortalece la confianza y la rendición de cuentas.
Entidades de control	Una herramienta que garantiza trazabilidad y transparencia.

9.5. Canales de Comunicación

Internos: correo institucional, boletines digitales, reuniones informativas, carteleras físicas, intranet.

Externos: redes sociales, emisoras locales, página web municipal, afiches en puntos comunitarios, mensajes SMS, talleres presenciales.

9.6. Cronograma de Actividades de Comunicación

A continuación, se presenta el cronograma en la Tabla 10.

Tabla 10

Cronograma de Actividades de Comunicación

Actividad	Periodo	Descripción
Lanzamiento institucional	Mes 1	Presentación oficial a funcionarios y comunidad.
Campañas informativas	Meses 1–3	Difusión en medios locales y digitales.
Capacitaciones internas	Meses 2–4	Talleres para personal operativo y directivo.
Jornadas comunitarias	Meses 3–6	Sensibilización en corregimientos y resguardos.
Retroalimentación y mejora	Trimestral	Revisión de resultados y ajustes.

9.7 Responsables de la Comunicación

- Coordinador de Comunicaciones: diseño y ejecución de la estrategia.
- Líder del Proyecto Mi Queja: supervisión general y alineación institucional.
- Enlace TIC: apoyo técnico y gestión de contenidos digitales.
- Líderes comunitarios: difusión territorial y acompañamiento.

9.8. Métricas para Evaluar la Efectividad de la Comunicación

En la Tabla 11 se pueden observar las métricas para evaluar la efectividad de la comunicación

Tabla 11

Métricas para Evaluar la Efectividad de la Comunicación

Indicador	Meta	Frecuencia
Porcentaje de funcionarios capacitados	100%	Semestral
Alcance de campañas en redes sociales	> 5.000 usuarios	Trimestral
Nivel de conocimiento ciudadano sobre la app	80%	Semestral
Participación en talleres comunitarios	70% de comunidades	Trimestral
Tasa de adopción de la aplicación	60% de usuarios meta	Anual

Capítulo 10. Cultura de Innovación y Mejora Continua

La consolidación de una cultura de innovación en la administración pública del Litoral del San Juan es clave para garantizar la sostenibilidad del proyecto “Mi Queja”. Esta cultura promueve valores como la transparencia, la participación ciudadana, el aprendizaje continuo y la adaptabilidad, impulsando la creatividad, la colaboración y la mejora constante en los procesos institucionales (OCDE, 2021; Criado & Gil-García, 2019).

Para fortalecerla, se plantean programas de incentivos dirigidos al talento humano —reconocimientos, certificaciones, formación avanzada y un laboratorio de innovación pública local— que motiven la generación y liderazgo de iniciativas innovadoras dentro del municipio (MinTIC, 2022).

El avance de esta cultura se evaluará mediante métricas como el número de proyectos innovadores, la participación de funcionarios en procesos de mejora y la satisfacción interna frente al ambiente de innovación (OCDE, 2023). Asimismo, se implementará un plan para abordar la resistencia al cambio, basado en comunicación abierta, capacitaciones y acompañamiento continuo, fomentando la apropiación tecnológica y la motivación hacia la innovación (Kotter, 2012).

Estas acciones permitirán consolidar una gestión pública abierta, flexible y orientada a resultados, asegurando que “Mi Queja” se mantenga como una herramienta sostenible y transformadora para el fortalecimiento de la confianza ciudadana.

11 Conclusiones y Recomendaciones

El desarrollo del proyecto “Mi Queja” representa un avance significativo hacia la modernización de la gestión pública en el municipio del Litoral del San Juan, al ofrecer una herramienta digital que facilita la participación ciudadana, promueve la transparencia institucional y fortalece los mecanismos de control social. La aplicación aborda problemáticas estructurales como la dispersión geográfica, la baja conectividad y la desconfianza institucional, mediante la digitalización de procesos, la automatización de trámites y la incorporación de tecnologías emergentes como chatbots y analítica de datos.

Entre los principales logros del proyecto se destacan: 1) La creación de un canal accesible y seguro para la radicación y seguimiento de quejas; 2) La optimización de los tiempos de respuesta y la trazabilidad de los casos; 3) La capacitación del talento humano en competencias digitales; 4) La alineación de la solución con los Objetivos de Desarrollo Sostenible, especialmente el ODS 16 sobre instituciones sólidas y transparentes.

En una visión de largo plazo, “Mi Queja” tiene el potencial de convertirse en un modelo replicable para otros municipios del país, consolidando un ecosistema de gobierno digital inclusivo y participativo. Su implementación contribuirá al fortalecimiento de la confianza ciudadana y al empoderamiento de las comunidades rurales, generando un impacto social positivo y sostenible.

Recomendaciones:

1. Fortalecer la infraestructura tecnológica y garantizar la conectividad en los corregimientos y resguardos para asegurar la adopción plena de la aplicación.
2. Implementar una estrategia de comunicación y sensibilización que promueva el uso de la herramienta entre los ciudadanos y refuerce la cultura de transparencia.
3. Mantener un proceso de mejora continua, evaluando periódicamente las métricas de desempeño (KPIs) y la satisfacción del usuario.
4. Promover alianzas institucionales con entidades de control y organismos nacionales para asegurar la interoperabilidad de los datos y la sostenibilidad del sistema.
5. Ampliar el alcance funcional de la aplicación en fases futuras, incorporando módulos de participación ciudadana, encuestas de percepción y mecanismos de co-creación de políticas públicas.

En síntesis, “Mi Queja” no solo responde a una necesidad tecnológica, sino que impulsa una transformación cultural y organizacional orientada a la eficiencia, la confianza y la participación democrática en la gestión pública.

12. Referencias bibliográficas

- Constitución Política de Colombia. (1991). Gaceta Constitucional No. 116.
- Ley 1757 de 2015. (2015). Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática
- Alcaldía de Bogotá. (2022). Alcaldía de Bogotá presenta agente virtual que facilitará el acceso a servicios distritales y campañas de participación ciudadana. Secretaría Distrital de Planeación. <https://www.sdp.gov.co>
- Alcaldía Municipal De El Litoral Del San Juan En Chocó. (2018). Nuestro Municipio. Recuperado de <http://www.litoraldeelsanjuan-choco.gov.co/municipio/nuestro-municipio>
- Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. (2022). Informe de brecha digital en Colombia. MinTIC. <https://colombiatic.mintic.gov.co>
- Alexander, J. (s. f.). KPIs: ejemplos de 27 indicadores clave para el éxito de tu negocio. Asana. <https://asana.com/es/resources/success-metrics-examples>
- Álvarez, M. (2007). *Comunicación organizacional y gestión del cambio*. Editorial Universidad Externado de Colombia.
- Castor. (2023). Customer Journey Mapping. *Castor Transformación Digital*. <https://castor.com.co/customer-journey-mapping/>
- CONPES 3975. (2019). *Política de Gobierno Digital*. Departamento Nacional de Planeación.
- Constitución Política de Colombia [Const.]. (1991).
- Criado, J. I., & Gil-García, J. R. (2019). Gobierno digital y transformación digital en el sector público. *Revista de Gestión Pública*, 8(1), 5-28.
- Departamento Nacional de Planeación (DNP). (2022). *Guía para la implementación de la Política de Gobierno Digital*. Bogotá, Colombia. <https://colaboracion.dnp.gov.co/>
- Departamento Nacional de Planeación (DNP). *Rendición de cuentas a la ciudadanía*. https://www.dnp.gov.co/LaEntidad_/Direccion-general/oficina-asesora-planeacion/Paginas/rendicion-de-cuentas-a-la-ciudadania.aspx
- Función Pública. (2021). *Lineamientos Política de Servicio al Ciudadano*. Bogotá, Colombia. https://www.funcionpublica.gov.co/documents/28587410/38139874/2021-03-23_Politica_servicio_al_ciudadano_actualizada.pdf/a8f37301-0e89-d6da-9708-ce72772cde6f?t=1619450714666d
- Innovan.do. (2016). *Midiendo la innovación: sus KPIs*. <https://innovan.do/midiendo-la-innovacion-sus-kpis/>
- Knapp, J., Zeratsky, J., & Kowitz, B. (2016). *Sprint: How to solve big problems and test new ideas in just five days*. Simon & Schuster.

- Leshchiy, S. (2012). La innovación como factor clave en la evolución tecnológica. *Journal of Technology Management*, 15(3), 45-58.
- Magno Gutiérrez, M., & Carrascal Domínguez, S. (2019). Design Thinking y su aplicación en la innovación de servicios públicos. *Vivat Academia*, N.º 146.
- Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación de Colombia (MinCiencias). (2025). *Plan institucional de capacitación 2025*. https://minciencias.gov.co/sites/default/files/upload/planeacion/6._plan_institucional_de_capacitacion_2025.pdf
- Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC). (2018). *Política de Gobierno Digital*. Gobierno de Colombia. <https://gobiernodigital.gov.co/>
- Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC). (2021). *Estrategia “Transfórmate con Gobierno Digital – Mapa de ruta”*. Gobierno de Colombia. <https://min-tic.gov.co/portal/715/w3-article-195740.html>
- Ministerio TIC. (2023). *Informe de conectividad y acceso digital en zonas rurales*. Gobierno de Colombia.
- OCDE. (2017). *Evaluación de impacto del gobierno digital en Colombia: Hacia una nueva metodología*. OECD.
- Organisation for Economic Co-operation and Development – OECD. (2020). The OECD Digital Government Policy Framework: *Six dimensions of a Digital Government*. OECD Publishing. <https://doi.org/10.1787/f64fed2a-en>
- Organización de las Naciones Unidas – ONU. (2015c). *Objetivo de Desarrollo Sostenible 11: Ciudades y comunidades sostenibles*. <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/cities/>
- Organización de las Naciones Unidas – ONU. (2015d). *Objetivo de Desarrollo Sostenible 16: Paz, justicia e instituciones sólidas*. <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/peace-justice/>
- Organización Mundial de la Salud – OMS. (2022). *Estado de la salud mental tras la pandemia del COVID-19*. <https://www.un.org/es/cr%C3%B3nica-onu/estado-de-la-salud-mental-tras-la-pandemia-del-covid-19-y-progreso-de-la-iniciativa>
- PwC Colombia. (2024). *Digital Trust Insights 2024*. <https://www.pwc.com/co/es/publicaciones/digital-trust-insights/2024/digital-trust-insights-2024-pwc-colombia.pdf>
- Ramirez-Alujas, A. (2010). Gestión del cambio en organizaciones públicas: Desafíos y estrategias. *Revista de Administración Pública*, 28(1), 45-62.
- Ramos, A., Sales, A., Fernandes, P., & Nichols, M. (2017). Combining Challenge-Based Learning and Scrum Framework for Mobile Application Development. *ResearchGate*. <https://www.researchgate.net/publication/279750493>

Ries, E. (2011). *The Lean Startup: How today's entrepreneurs use continuous innovation to create radically successful businesses*. *Crown Business*.

Santos, A. R., Sales, A., Fernandes, P., & Nichols, M. (2017). Combining Challenge-Based Learning and Scrum Framework for Mobile Application Development. *ResearchGate*. <https://www.researchgate.net/publication/279750493>

ServiceNow. (2025). *Indicadores clave de rendimiento (KPI)*. <https://www.servicenow.com/latam/products/strategic-portfolio-management/what-is-kpi.html>