



Transformación digital del proceso de autorización de eventos y espectáculos públicos en la Secretaría de Gobierno de la ciudad de Palmira, Colombia: una propuesta de mejora organizacional basada en investigación-acción

Trabajo fin de estudio presentado por:	Diego Felipe Pérez Padilla Efraín Javier Sarmiento Villar
Tipo de trabajo:	TFM
Director/a:	Helga Ofelia Dworaczek Conde
Fecha:	

Índice

1	Resumen	3
2	Abstract	4
3	Introducción	5
3.1	Objetivo General.....	8
	Desarrollar, a partir del análisis del proceso actual, una propuesta de plataforma digital integrada que permita optimizar el proceso de autorización de eventos y espectáculos públicos en la Secretaría de Gobierno de la Alcaldía de Palmira, mediante la mejora de la coordinación interinstitucional, la reducción de los tiempos de respuesta y la digitalización del trámite administrativo.....	8
3.2	Objetivos Específicos.....	8
3.3	Metodología.....	9
	• Enfoque de investigación	12
	• Tipo de estudio	12
	• Técnicas e instrumentos de recolección de información	12
	• Participantes del estudio	13
	• Procedimiento de análisis	13
3.3.1	Identificación y Análisis del Problema	14
3.3.1.4	Análisis DOFA	18
	Estrategias derivadas del DOFA	19
3.3.2	Planificación de la Solución	20
4	Identificación y descripción un problema al interior de la Secretaria de Gobierno de la Alcaldía de Palmira.	26
4.1	Descripción de la Secretaria de Gobierno de la Alcaldía Municipal de Palmira..	28
4.1.1	Misión	31
4.1.2	Visión.....	32
4.1.3	Mapa de procesos.....	32
	Fuente: Elaboración propia con base en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).....	34
4.1.4	Descripción del proceso a intervenir	35

5.4 Descripción de recursos necesarios para la ejecución de la solución	47
6. Definición del alcance de la solución, partes interesadas, cronograma y presupuestos.....	51
6.1 Alcance final de la solución.....	51
6.4 Presupuesto estimado	54
7. Referencias bibliográficas	56

1 Resumen

El presente trabajo de investigación analiza el proceso de autorización de eventos públicos en la administración municipal y propone una solución orientada a mejorar su eficiencia mediante la implementación de una plataforma digital de gestión. En muchos municipios, los trámites relacionados con la autorización de eventos se realizan a través de procedimientos administrativos fragmentados y en gran medida manuales, lo que genera demoras en los tiempos de respuesta, dificultades en la coordinación entre dependencias institucionales y una limitada trazabilidad del processor. A partir de un diagnóstico del procedimiento actual, se identificaron los principales factores que afectan la eficiencia administrativa, tales como la falta de integración entre las áreas responsables, la ausencia de herramientas tecnológicas adecuadas y la complejidad de los procedimientos. Con base en este análisis, se propone la implementación de un sistema digital que permita centralizar la radicación, evaluación y aprobación de las solicitudes de eventos, facilitando la interacción entre las entidades responsables y los organizadores. La propuesta incluye la definición del alcance de la solución, la identificación de las partes interesadas, el diseño de un cronograma de implementación y la estimación del presupuesto necesario para su desarrollo. Se espera que esta intervención contribuya a reducir los tiempos de autorización, mejorar la eficiencia administrativa y fortalecer la transparencia en la gestión pública.

Palabras clave: transformación digital; autorización de eventos; interoperabilidad; ventanilla única; investigación-acción.

2 Abstract

This research analyzes the process of authorization of public events within municipal administration and proposes a solution aimed at improving its efficiency through the implementation of a digital management platform. In many municipalities, procedures related to event authorization are carried out through fragmented and largely manual administrative processes, which results in delays in response times, difficulties in coordination among institutional departments, and limited traceability of the process.

Based on a diagnosis of the current procedure, the main factors affecting administrative efficiency were identified, including the lack of integration among responsible areas, the absence of adequate technological tools, and the complexity of administrative procedures. Based on this analysis, the study proposes the implementation of a digital system that centralizes the submission, evaluation, and approval of event requests, facilitating interaction between responsible public entities and event organizers.

The proposal includes defining the scope of the solution, identifying key stakeholders, designing an implementation timeline, and estimating the budget required for its development. This intervention is expected to contribute to reducing authorization times, improving administrative efficiency, and strengthening transparency in public management.

Keywords: digital transformation; event authorization; interoperability; single window system; action research.

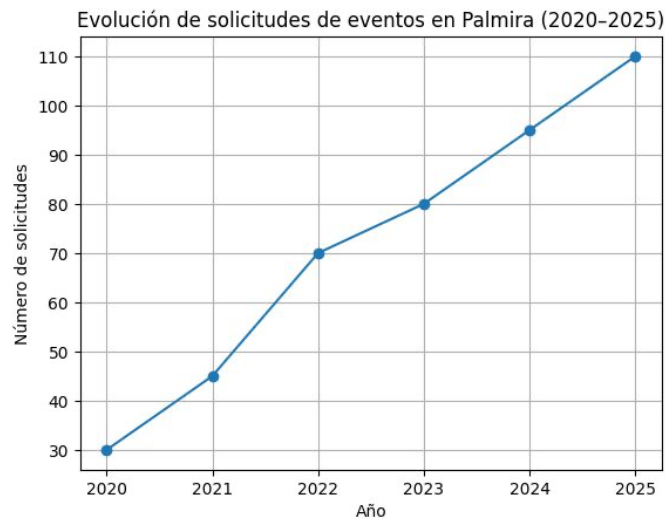
3 Introducción

En los últimos años, las administraciones públicas han enfrentado el reto de modernizar sus procesos con el propósito de mejorar la eficiencia institucional, fortalecer la transparencia y ofrecer servicios de mayor calidad a la ciudadanía. En este contexto, la transformación digital se ha consolidado como una herramienta estratégica para optimizar la gestión de los trámites administrativos y facilitar la relación entre el Estado y los ciudadanos. No obstante, en numerosos gobiernos locales persisten procedimientos fragmentados, excesivamente burocráticos y con limitada articulación interinstitucional, lo que genera demoras, reprocesos y barreras en el acceso a los servicios públicos.

Esta situación se evidencia en el municipio de Palmira, particularmente en el proceso de autorización de eventos y espectáculos públicos gestionado por la Secretaría de Gobierno. Dicho proceso implica la participación de múltiples entidades, entre ellas la Policía Nacional, la Secretaría de Tránsito, el Cuerpo de Bomberos, la Secretaría de Salud y la Oficina de Gestión del Riesgo, lo cual evidencia un alto nivel de complejidad operativa y dependencia de la coordinación interinstitucional.

A diferencia de aproximaciones generales, el presente estudio incorpora evidencia empírica que permite dimensionar la magnitud del fenómeno. En este sentido, se observa un crecimiento sostenido en el número de solicitudes de autorización de eventos en el municipio de Palmira durante el periodo 2020–2025, pasando de 30 solicitudes en 2020 a 110 en 2025, lo que representa un incremento significativo en la demanda del servicio administrativo.

Figura 1. Evolución de solicitudes de eventos en Palmira (2020–2025)



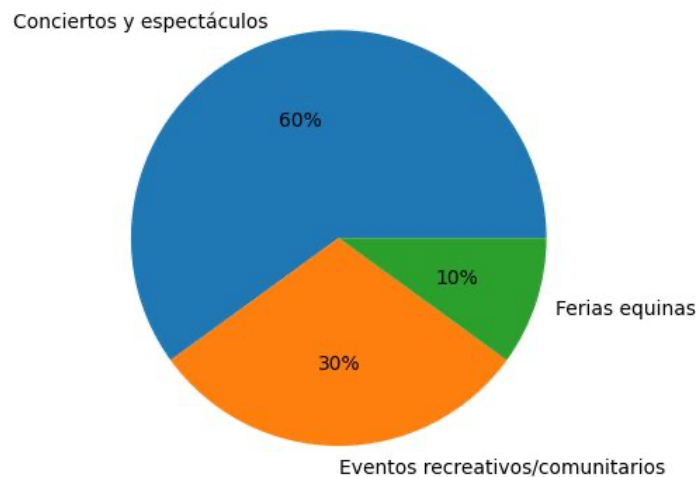
Fuente: Elaboración propia.

Este crecimiento evidencia una presión creciente sobre la capacidad operativa de la administración municipal, lo que incrementa la carga de trabajo, la necesidad de coordinación entre dependencias y el riesgo de ineficiencias en el proceso.

De manera complementaria, la distribución de las solicitudes por tipo de evento permite comprender la naturaleza del trámite. Se observa que los conciertos y espectáculos públicos representan el 60% de las solicitudes, seguidos por eventos recreativos y comunitarios con el 30%, y ferias equinas con el 10%, lo que implica la evaluación de diversos requerimientos técnicos y normativos según la naturaleza de cada evento.

Figura 2. Distribución de solicitudes por tipo de evento

Distribución de solicitudes de eventos en Palmira



En términos operativos, el proceso actual presenta tiempos de respuesta que oscilan entre quince (15) y veinte (20) días hábiles, debido a la secuencialidad de las evaluaciones, la fragmentación institucional y la ausencia de un sistema digital integrado que permita la gestión articulada del trámite. Esta situación se traduce en duplicidad de procedimientos, dificultades en el seguimiento de las solicitudes y limitaciones en la trazabilidad de la información.

En este contexto, el problema de investigación se formula de la siguiente manera:

¿Cómo optimizar el proceso de autorización de eventos y espectáculos públicos en la Secretaría de Gobierno de la Alcaldía de Palmira mediante la implementación de una plataforma digital integrada que permita reducir los tiempos de respuesta y mejorar la coordinación interinstitucional?

Desde una perspectiva teórica, diversos estudios han demostrado que la digitalización de los procesos administrativos y la interoperabilidad entre entidades contribuyen significativamente a mejorar la eficiencia de la gestión pública, reduciendo tiempos de respuesta, optimizando recursos institucionales y fortaleciendo la transparencia (OECD, 2020; United Nations, 2022). En el

ámbito local, la implementación de plataformas digitales ha permitido a diversas administraciones mejorar la gestión de trámites, facilitando la interacción entre el Estado y los ciudadanos.

En este sentido, el presente estudio adquiere relevancia al abordar un proceso crítico dentro de la gestión pública municipal, integrando evidencia empírica con herramientas de análisis organizacional para formular una propuesta de mejora orientada a la transformación digital del proceso. Su aporte radica en la articulación entre diagnóstico y solución, con un enfoque aplicado que busca generar mejoras concretas en la eficiencia administrativa.

El trabajo se desarrolla bajo la metodología de investigación-acción, la cual permite integrar el análisis del problema con la formulación de una intervención práctica orientada a la optimización del proceso. Este enfoque facilita la generación de conocimiento aplicado, enfocado en la mejora de la gestión pública.

Finalmente, el documento se estructura en varias secciones: en primer lugar, se presenta el análisis del problema organizacional; posteriormente, se desarrolla la propuesta de solución basada en una plataforma digital integrada; y, finalmente, se definen los elementos para su implementación, incluyendo el alcance, los responsables, el cronograma y el presupuesto estimado.

3.1 Objetivo General

Desarrollar, a partir del análisis del proceso actual, una propuesta de plataforma digital integrada que permita optimizar el proceso de autorización de eventos y espectáculos públicos en la Secretaría de Gobierno de la Alcaldía de Palmira, mediante la mejora de la coordinación interinstitucional, la reducción de los tiempos de respuesta y la digitalización del trámite administrativo.

3.2 Objetivos Específicos

1. Caracterizar el proceso actual de autorización de eventos y espectáculos públicos en la Secretaría de Gobierno de la Alcaldía de

Palmira, identificando sus etapas, actores, tiempos y flujos de información.

2. Determinar las causas estructurales de ineficiencia del proceso mediante la aplicación de herramientas de diagnóstico organizacional, como el diagrama de Ishikawa y el análisis DOFA.
3. Diseñar una propuesta de plataforma digital integrada que optimice la gestión del proceso de autorización de eventos, incorporando criterios de interoperabilidad, trazabilidad y automatización del trámite.
4. Estructurar un plan de implementación de la solución propuesta, definiendo actividades, responsables, recursos e indicadores de seguimiento.

3.3 Metodología

El presente estudio se desarrolla bajo un enfoque cualitativo, orientado a comprender el funcionamiento del proceso de autorización de eventos y espectáculos públicos en la Secretaría de Gobierno de la Alcaldía de Palmira, así como a identificar las dinámicas organizacionales que generan ineficiencias en su gestión. Este enfoque permite analizar el fenómeno desde la perspectiva de los actores institucionales y del contexto operativo en el que se desarrolla el proceso.

La investigación se enmarca en un estudio aplicado con enfoque de investigación-acción, el cual integra el diagnóstico de una problemática organizacional real con la formulación de una propuesta de mejora orientada a optimizar el proceso evaluado (Lewin, 1946; Coghlan & Brannick, 2014; Stringer, 2014).

Para el desarrollo del diagnóstico organizacional se emplearon las siguientes técnicas de recolección de información:

- **Análisis documental**

Se realizó la revisión de normativas, lineamientos institucionales y procedimientos administrativos relacionados con la autorización de eventos y espectáculos públicos.

Resultado:

El análisis permitió evidenciar que, si bien existe un marco normativo estructurado, su aplicación se realiza de manera fragmentada entre las diferentes dependencias, generando duplicidad de requerimientos y ausencia de estandarización en el proceso.

- **Revisión normativa**

Se analizaron disposiciones legales aplicables, como la Ley 1493 de 2011 y lineamientos en materia de seguridad, movilidad y gestión del riesgo.

Resultado:

Se identificó que la normativa define claramente los requisitos para la autorización de eventos; sin embargo, no establece mecanismos de integración operativa ni tecnológica entre las entidades involucradas, lo que contribuye a la ineficiencia del trámite.

- **Observación del proceso**

Se analizó el funcionamiento del trámite en su desarrollo operativo, identificando las etapas, actores involucrados, tiempos de ejecución y principales dificultades en la gestión.

Resultado:

Se evidenció que el proceso se desarrolla de manera secuencial y desarticulada, con tiempos de respuesta que oscilan entre quince (15) y veinte (20) días hábiles, concentrándose los mayores retrasos en la etapa de evaluación técnica, donde intervienen múltiples entidades sin un sistema integrado de gestión.

- **Entrevistas semiestructuradas**

Se realizaron entrevistas a cinco (5) actores institucionales vinculados al proceso, incluyendo funcionarios de la Secretaría de Gobierno y representantes de entidades como la Policía Nacional, la Secretaría de Tránsito y la Oficina de Gestión del Riesgo.

Resultado:

Los entrevistados coincidieron en señalar como principales problemáticas del proceso:

1. Falta de coordinación interinstitucional
2. Ausencia de una plataforma tecnológica integrada
3. Dificultades en el seguimiento de las solicitudes
4. Alta carga operativa derivada de la gestión manual del trámite

- **Procedimiento analítico y triangulación de la información**

El análisis de la información se desarrolló mediante un proceso de triangulación, integrando los resultados obtenidos a partir del análisis documental, la revisión normativa, la observación del proceso y las entrevistas realizadas.

Este procedimiento permitió contrastar la información proveniente de diferentes fuentes, identificar patrones recurrentes de ineficiencia y validar las causas estructurales del problema organizacional.

A partir de esta triangulación, se estableció que la fragmentación del proceso, la falta de coordinación interinstitucional y la ausencia de una plataforma digital integrada constituyen los factores principales que afectan la eficiencia del trámite.

De esta manera, se logró pasar del análisis descriptivo de la información al diagnóstico organizacional, el cual sirvió como base para la formulación de la propuesta de solución orientada a la digitalización e integración del proceso.

- **Enfoque de investigación**

El presente estudio se desarrolla bajo un enfoque cualitativo, dado que busca comprender el funcionamiento del proceso de autorización de eventos y espectáculos públicos en la Secretaría de Gobierno de la Alcaldía de Palmira, así como identificar las dinámicas organizacionales que generan ineficiencias en su gestión. Este enfoque permite analizar el fenómeno desde la perspectiva de los actores involucrados y del contexto institucional en el que se desarrolla el proceso.

- **Tipo de estudio**

La investigación se enmarca en un estudio aplicado con enfoque de investigación-acción. Este tipo de estudio permite no solo analizar un problema organizacional real, sino también proponer una solución orientada a mejorar el funcionamiento del proceso evaluado. La investigación-acción integra el diagnóstico de la situación con la formulación de una intervención práctica, contribuyendo al fortalecimiento de la gestión institucional (Lewin, 1946; Coghlan & Brannick, 2014; Stringer, 2014).

- **Técnicas e instrumentos de recolección de información**

Para el desarrollo del diagnóstico organizacional se emplearon diversas técnicas de recolección de información:

1. Análisis documental: revisión de normativas, lineamientos institucionales y procedimientos administrativos relacionados con la autorización de eventos y espectáculos públicos.
2. Revisión normativa: análisis de disposiciones legales aplicables, como la Ley 1493 de 2011 y lineamientos en materia de seguridad y gestión del riesgo.
3. Observación del proceso: análisis del funcionamiento del trámite en su desarrollo operativo, identificando las etapas, actores involucrados y posibles dificultades en la gestión.

4. Entrevistas semiestructuradas (cuando aplique): interacción con funcionarios de la Secretaría de Gobierno y dependencias relacionadas, con el fin de conocer su percepción sobre el proceso y sus principales limitaciones.

- **Participantes del estudio**

El análisis del proceso incluyó la participación de actores institucionales vinculados a la gestión de la autorización de eventos. Entre ellos se encuentran funcionarios de la Secretaría de Gobierno responsables del trámite, así como representantes de entidades que intervienen en la evaluación técnica del proceso, tales como la Policía Nacional, la Secretaría de Tránsito, el Cuerpo de Bomberos, la Secretaría de Salud y la Oficina de Gestión del Riesgo.

La selección de los participantes se realizó mediante un criterio intencional, considerando su rol directo en el proceso administrativo. En total, el diagnóstico se apoyó en la revisión del trabajo de funcionarios vinculados a las diferentes etapas del trámite, lo que permitió obtener una visión integral del procedimiento.

- **Procedimiento de análisis**

El análisis del proceso se desarrolló en varias etapas. En primer lugar, se realizó el levantamiento del proceso actual, identificando sus fases, actores involucrados y flujo de información. Posteriormente, se identificaron los principales cuellos de botella del procedimiento, relacionados con la fragmentación institucional, la duplicidad de trámites y la ausencia de mecanismos de coordinación.

Para el análisis de las causas del problema se emplearon herramientas de diagnóstico organizacional:

1. **Diagrama de Ishikawa (causa-efecto):** utilizado para identificar y clasificar las causas del problema en categorías como procesos, tecnología, coordinación institucional y gestión operativa.

2. **Análisis DOFA:** aplicado para identificar debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas del proceso, permitiendo una evaluación estratégica de la situación organizacional.

Los resultados obtenidos mediante estas herramientas fueron interpretados de manera cualitativa, identificando patrones de ineficiencia y relaciones causales entre los diferentes factores analizados. Este proceso permitió estructurar un diagnóstico integral que sirvió como base para la formulación de la propuesta de mejora.

3.3.1 Identificación y Análisis del Problema

El análisis del proceso de autorización de eventos y espectáculos públicos en la Secretaría de Gobierno de la Alcaldía de Palmira se realizó a partir de la información recolectada mediante las técnicas descritas en la metodología, incluyendo análisis documental, revisión normativa, observación del proceso y entrevistas semiestructuradas. Este enfoque permitió estructurar un diagnóstico organizacional basado en evidencia empírica.

3.3.1.1 Diagrama de flujo del proceso

Tabla 1. Flujo del proceso actual

Etapas	Actividad	Responsable
1	Radicación de la solicitud del evento	Organizador
2	Revisión inicial de requisitos	Secretaría de Gobierno
3	Remisión a entidades competentes	Secretaría de Gobierno
4	Evaluación técnica	Policía, Tránsito, Bomberos, Salud, Gestión del Riesgo
5	Emisión de conceptos técnicos	Cada entidad
6	Consolidación de conceptos	Secretaría de Gobierno

Etapas	Actividad	Responsable
7	Decisión final (aprobación o rechazo)	Secretaría de Gobierno

Fuente: Elaboración propia con base en el análisis del proceso

3.3.1.2 Evidencia institucional

En el desarrollo del trámite, el organizador debe presentar documentación ante la Secretaría de Gobierno, la cual posteriormente remite la información a diferentes dependencias para su evaluación técnica. Este proceso implica que cada entidad revise los requisitos de forma independiente, generando múltiples puntos de interacción y seguimiento.

Por ejemplo, la validación de condiciones de seguridad corresponde a la Policía Nacional, mientras que la evaluación de movilidad recae en la Secretaría de Tránsito y la revisión de planes de emergencia es realizada por el Cuerpo de Bomberos y la Oficina de Gestión del Riesgo. Esta dinámica evidencia la fragmentación operativa del procedimiento.

Tabla . Entidades participantes y requisitos del proceso

Entidad / Dependencia	Tipo de requerimiento	Descripción técnica
Secretaría de Tránsito	Movilidad y logística vial	Plan de manejo de tráfico, señalización, rutas alternas y control de parqueo
Secretaría de Seguridad y Convivencia	Orden público	Plan de seguridad, control de acceso, manejo de aglomeraciones y vigilancia privada
Policía Nacional	Seguridad ciudadana	Evaluación de riesgos, viabilidad en seguridad y acompañamiento policial

Entidad / Dependencia	Tipo de requerimiento	Descripción técnica
Cuerpo de Bomberos	Gestión de emergencias	Plan de emergencias, rutas de evacuación, equipos contra incendios e inspección del lugar
Dirección de Gestión del Riesgo	Prevención de riesgos	Análisis de riesgos, medidas de mitigación y cumplimiento de protocolos de seguridad
Secretaría de Salud	Condiciones sanitarias	Manejo de alimentos, condiciones higiénicas, servicios sanitarios y control de salubridad
Secretaría de Gobierno	Consolidación y autorización	Verificación de requisitos, consolidación de conceptos técnicos y expedición del acto administrativo

Fuente: Elaboración propia con base en el análisis del proceso institucional.

3.3.1.3 Diagrama de causa–efecto (Ishikawa)

Construcción del análisis

El diagrama de Ishikawa fue elaborado con base en la triangulación de la información obtenida en el proceso investigativo, considerando:

- Resultados de entrevistas
- Observación directa del proceso
- Análisis documental y normativo

Las causas fueron clasificadas en cuatro categorías: procesos, tecnología, organización y recurso humano.

Problema central

Ineficiencia en el proceso de autorización de eventos

Causas identificadas

Procesos:

- Procedimientos fragmentados
- Duplicidad de trámites
- Falta de estandarización

Tecnología:

- Ausencia de plataforma integrada
- Uso de medios manuales
- Baja interoperabilidad

Organización:

- Débil coordinación interinstitucional
- Comunicación limitada entre dependencias

Recursos humanos:

- **Alta carga operativa**
- **Dependencia de gestión manual**

Fuente: Elaboración propia.

Jerarquización de causas y causas raíz

A partir del análisis, se identificaron como causas raíz:

1. Ausencia de una plataforma digital integrada
2. Falta de interoperabilidad entre entidades
3. Fragmentación del proceso administrativo

Estas causas generan efectos como:

- **Duplicidad de trámites**
- **Retrasos en la emisión de conceptos técnicos**
- **Baja trazabilidad del proceso**
- **Incremento en la carga administrativa**

Este análisis permite establecer relaciones causales estructurales, superando un enfoque meramente descriptivo.

3.3.1.4 Análisis DOFA

Tabla 2. Matriz DOFA del proceso

FORTALEZAS (F)	OPORTUNIDADES (O)
Marco normativo definido	Estrategias de gobierno digital
Participación de entidades especializadas	Uso de plataformas tecnológicas
Experiencia institucional	Mejora de eficiencia mediante digitalización

DEBILIDADES (D)	AMENAZAS (A)
Fragmentación del proceso	Percepción negativa de usuarios
Tiempos prolongados	Riesgo de prácticas informales

DEBILIDADES (D)	AMENAZAS (A)
Falta de integración tecnológica	Sobrecarga administrativa
Baja trazabilidad	Saturación del sistema

Fuente: Elaboración propia.

Estrategias derivadas del DOFA

FO: Aprovechar el marco normativo y la experiencia institucional para implementar una plataforma digital.

DO: Superar la fragmentación mediante integración tecnológica e interoperabilidad.

FA: Fortalecer la trazabilidad para reducir riesgos de prácticas informales.

DA: Reducir tiempos y carga operativa para evitar saturación del sistema.

3.3.1.5 Articulación del diagnóstico con la solución

Los resultados del análisis de causa–efecto y del análisis DOFA evidencian que el problema central está asociado a la fragmentación institucional y a la ausencia de integración tecnológica.

En este sentido, se concluye que la solución debe orientarse a:

- Digitalización del proceso
- Integración interinstitucional
- Automatización del trámite
- Fortalecimiento de la trazabilidad

Este diagnóstico fundamenta la propuesta de una plataforma digital integrada para optimizar el proceso.

3.3.2 Planificación de la Solución

La solución propuesta consiste en el diseño de una plataforma digital integrada orientada a optimizar el proceso de autorización de eventos y espectáculos públicos en la Secretaría de Gobierno de la Alcaldía de Palmira. Esta propuesta busca superar las limitaciones identificadas en el diagnóstico organizacional, particularmente la fragmentación del proceso, la falta de interoperabilidad entre entidades y la ausencia de herramientas tecnológicas que permitan la gestión integrada del trámite.

Justificación técnica de la solución

Desde el punto de vista técnico, la implementación de una plataforma digital integrada se justifica en la necesidad de:

- Centralizar la información del proceso en un único sistema
- Reducir la duplicidad de trámites y reprocesos
- Permitir la evaluación simultánea por parte de las entidades
- Garantizar la trazabilidad del trámite en tiempo real

El modelo propuesto responde a enfoques de gobierno digital, los cuales promueven la digitalización de los servicios públicos como mecanismo para mejorar la eficiencia administrativa y la relación con el ciudadano (OECD, 2020; United Nations, 2022).

3.3.2.1 Arquitectura funcional del sistema

Tabla 3. Arquitectura funcional de la plataforma

Módulo	Funcionalidad
Registro de usuarios	Creación de cuentas para organizadores de eventos
Radicación de solicitudes	Registro del evento y carga de información general
Gestión documental	Carga y validación de documentos requeridos

Módulo	Funcionalidad
Evaluación interinstitucional	Acceso de entidades para emitir conceptos técnicos
Seguimiento del trámite	Consulta del estado de la solicitud en tiempo real
Consolidación de conceptos	Integración de evaluaciones técnicas
Decisión final	Aprobación o rechazo del evento

Fuente: Elaboración propia

La plataforma se estructura en módulos que permiten gestionar integralmente el trámite:

- Registro de usuarios
- Radicación digital de solicitudes
- Gestión documental
- Evaluación interinstitucional
- Seguimiento en tiempo real
- Consolidación de conceptos
- Decisión final

Este diseño permite centralizar la información y mejorar la coordinación entre las entidades involucradas.

3.3.7.2 Flujo del proceso digital

Funcionamiento del trámite digital

Tabla 4. Flujo del proceso digital propuesto

Etapas	Proceso digital
1	Registro del organizador en la plataforma

Etapas	Proceso digital
2	Radicación en línea de la solicitud
3	Carga digital de documentos
4	Asignación automática a entidades
5	Evaluación simultánea por dependencias
6	Consolidación automática de conceptos
7	Notificación digital de la decisión

Fuente: Elaboración propia

3.3.2.3 Indicadores de mejora

Tabla 5. Indicadores de mejora del proceso

Indicador	Situación actual	Meta con la solución
Tiempo de autorización	15–20 días hábiles	7–10 días hábiles
Trámites presenciales	Múltiples	Reducción significativa (80%)
Nivel de trazabilidad	Bajo	Alto (seguimiento en tiempo real)
Coordinación institucional	Limitada	Integrada
Carga administrativa	Alta	Reducida

Fuente: Elaboración propia

3.3.2.4 Vinculación con gobierno digital

La propuesta se Alinea con la política de Gobierno Digital en Colombia, la cual promueve el uso de tecnologías de la información para mejorar la

eficiencia del Estado, facilitar el acceso a los servicios públicos y fortalecer la transparencia en la gestión administrativa. En este sentido, el Decreto 1078 de 2015, como Decreto Único Reglamentario del sector TIC, establece los lineamientos para la implementación de estrategias de Gobierno Digital orientadas a la modernización de la gestión pública y la prestación eficiente de servicios a los ciudadanos. En este contexto, la implementación de una plataforma digital para la gestión de trámites administrativos contribuye al cumplimiento de los principios de interoperabilidad, servicio al ciudadano y transformación digital del sector público.

La solución se plantea bajo una arquitectura tecnológica de tipo web, con capacidad de acceso multiusuario y almacenamiento centralizado de la información.

Los principales componentes incluyen:

1. **Capa de presentación:** interfaz web accesible para ciudadanos y funcionarios
2. **Capa de aplicación:** lógica del sistema para gestión del trámite
3. **Capa de integración:** conexión con entidades externas
4. **Capa de datos:** base de datos centralizada

El uso de infraestructura en la nube (cloud computing) permite garantizar escalabilidad, disponibilidad del sistema y reducción de costos de implementación inicial, lo que hace viable su adopción en el contexto institucional.

Interoperabilidad del sistema

La interoperabilidad constituye un elemento central de la solución propuesta. Esta se implementará mediante:

1. **Servicios web (APIs):** que permitan el intercambio de información entre la Secretaría de Gobierno y las entidades participantes (Policía, Tránsito, Bomberos, Salud y Gestión del Riesgo)
2. **Integración con sistemas existentes:** como plataformas de gestión documental y bases de datos institucionales
3. **Uso de estándares de intercambio de información:** como formatos estructurados (JSON/XML) para garantizar compatibilidad entre sistemas

Este modelo permitirá que las entidades accedan simultáneamente a la información del trámite, emitan conceptos técnicos en línea y reduzcan la necesidad de procesos manuales o duplicados.

3.3.2.5 Definición de Alcance y Recursos

La tercera etapa del proyecto se enfoca en definir el alcance organizacional de la intervención, estableciendo los elementos necesarios para la eventual implementación de la solución propuesta. En esta fase se identifican los responsables institucionales que participarían en el desarrollo y funcionamiento del sistema, incluyendo la Secretaría de Gobierno, la Oficina de Tecnologías de la Información de la Alcaldía y las dependencias que participan en la evaluación de los eventos.

Asimismo, se elabora un cronograma preliminar de implementación, en el cual se establecen las etapas del desarrollo del sistema digital, las fases de prueba institucional y el proceso de puesta en funcionamiento de la plataforma.

Por ultimo, se realiza una estimación preliminar de los recursos necesarios, incluyendo requerimientos tecnológicos, capacidades institucionales y posibles costos asociados al desarrollo o adaptación de la plataforma digital. Este análisis permite dimensionar la viabilidad de la propuesta y su posible integración dentro de la estructura administrativa de la Alcaldía de Palmira.

En conjunto, estas tres etapas permiten estructurar un proceso metodológico coherente que parte del análisis de un problema organizacional real y culmina con la formulación de una propuesta de mejora orientada a fortalecer la eficiencia administrativa y la coordinación institucional en la gestión de eventos y espectáculos públicos en el municipio. Este enfoque responde a los principios de la investigación-acción, la cual se caracteriza por integrar diagnóstico, intervención y aprendizaje organizacional con el propósito de generar mejoras prácticas dentro de las instituciones (Coghlan & Brannick, 2014; Stringer, 2014).

4 Identificación y descripción un problema al interior de la Secretaría de Gobierno de la Alcaldía de Palmira.

El proceso de autorización de eventos y espectáculos públicos en la Secretaría de Gobierno de la Alcaldía de Palmira constituye un procedimiento administrativo que involucra la participación de diversas dependencias institucionales encargadas de evaluar aspectos relacionados con la seguridad, la movilidad, la salud pública y la gestión del riesgo. Este trámite es requerido por organizadores de actividades como conciertos, eventos culturales, recreativos y espectáculos masivos, lo que implica una demanda constante sobre la administración municipal.

Desde una perspectiva empírica, el análisis de la información institucional evidencia un crecimiento sostenido en el número de solicitudes de autorización de eventos en el municipio durante el periodo 2020–2025, pasando de aproximadamente 30 solicitudes en 2020 a 110 en 2025. Este incremento refleja una mayor presión sobre la capacidad operativa de la Secretaría de Gobierno, especialmente en términos de gestión, evaluación técnica y coordinación interinstitucional.

Adicionalmente, la caracterización del tipo de eventos muestra que los conciertos y espectáculos públicos representan el mayor volumen de solicitudes (60%), seguidos de eventos recreativos y comunitarios (30%) y ferias equinas (10%). Esta distribución implica la necesidad de evaluar múltiples requisitos técnicos diferenciados, lo que incrementa la complejidad del proceso administrativo.

En términos operativos, el proceso presenta tiempos de respuesta que oscilan entre quince (15) y veinte (20) días hábiles, derivados de la participación secuencial de múltiples entidades, entre ellas la Policía Nacional, la Secretaría de Tránsito, el Cuerpo de Bomberos, la Secretaría de Salud y la Oficina de Gestión del Riesgo. Esta estructura organizacional evidencia un alto nivel de dependencia de la coordinación interinstitucional.

Análisis causal del problema

Desde un enfoque organizacional, el problema puede analizarse a partir de la relación causa–efecto–impacto:

Causas estructurales

1. Fragmentación del proceso administrativo
2. Ausencia de una plataforma digital integrada
3. Baja interoperabilidad entre las entidades participantes
4. Dependencia de procedimientos manuales

Efectos administrativos

1. Duplicidad de trámites
2. Retrasos en la emisión de conceptos técnicos
3. Dificultades en el seguimiento de las solicitudes
4. Baja trazabilidad del proceso

Impactos organizacionales

1. Incremento en la carga operativa de los funcionarios
2. Tiempos prolongados de respuesta (15–20 días hábiles)
3. Disminución de la eficiencia administrativa
4. Afectación en la experiencia del ciudadano

Sustento comparado

Esta problemática no es exclusiva del municipio de Palmira. Experiencias en ciudades como Bogotá y Medellín han demostrado que la implementación de plataformas digitales para la gestión de trámites administrativos permite reducir tiempos de respuesta, mejorar la trazabilidad de los procesos y fortalecer la coordinación interinstitucional.

En estos casos, la digitalización de los procedimientos ha permitido transformar procesos fragmentados en sistemas integrados, evidenciando mejoras significativas en la eficiencia administrativa y en la prestación del servicio al ciudadano.

Definición del problema organizacional

En este contexto, el problema organizacional se define como:

La ineficiencia en el proceso de autorización de eventos y espectáculos públicos en la Secretaría de Gobierno de la Alcaldía de Palmira, derivada de la fragmentación institucional, la falta de integración tecnológica y la baja interoperabilidad entre las entidades involucradas, lo que genera tiempos prolongados de respuesta, duplicidad de trámites y limitada trazabilidad del proceso.

4.1 Descripción de la Secretaria de Gobierno de la Alcaldía Municipal de Palmira

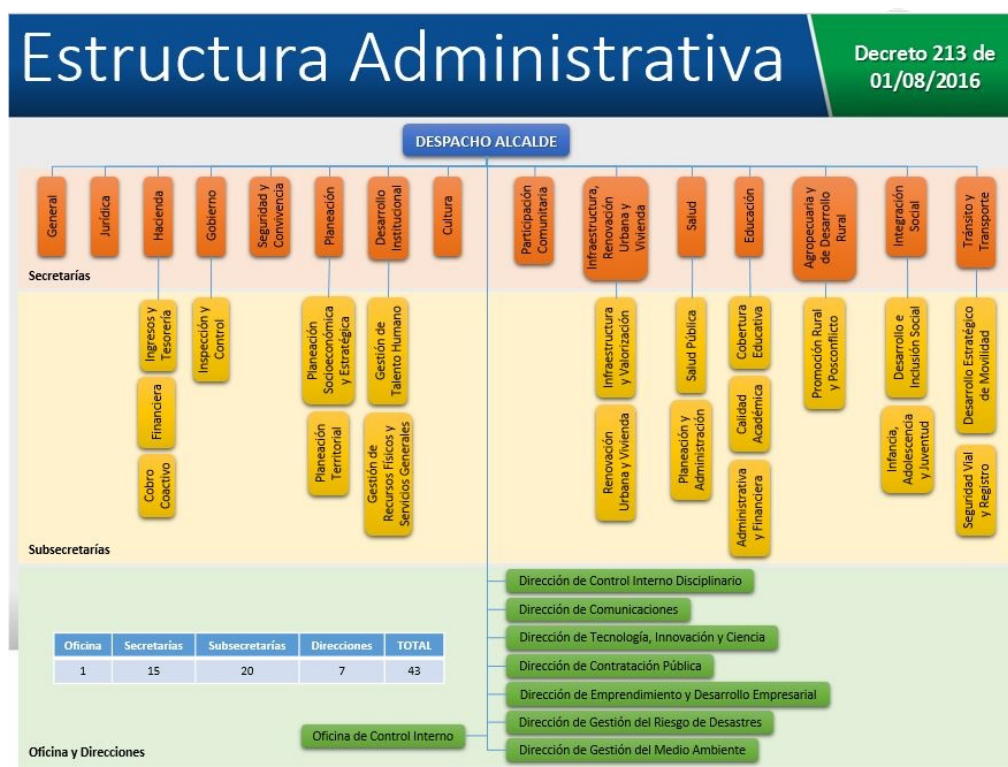
La Alcaldía de Palmira es una entidad territorial encargada de la administración y gestión del municipio, orientada al desarrollo social, económico y administrativo de la población, en cumplimiento de la normativa vigente. Su estructura organizacional se compone de diferentes dependencias, entre ellas las secretarías de despacho, responsables de ejecutar las políticas públicas en cada sector.

Dentro de esta estructura, la **Secretaría de Gobierno** cumple un papel fundamental en la gestión del orden público, la convivencia ciudadana y la regulación de actividades que implican la participación de la comunidad. En particular, esta dependencia tiene a su cargo la autorización, control y vigilancia de eventos y espectáculos públicos.

Para el desarrollo de este proceso, la Secretaría de Gobierno articula su gestión con diversas entidades, como la Policía Nacional, la Secretaría de Tránsito, el Cuerpo de Bomberos, la Secretaría de Salud y la Oficina de Gestión del Riesgo, las cuales emiten conceptos técnicos necesarios para la toma de decisiones. Esta dinámica evidencia un alto nivel de coordinación interinstitucional.

Desde el punto de vista organizacional, el proceso de autorización de eventos se ubica en el nivel misional de la entidad, dado que impacta directamente la

prestación de servicios a la ciudadanía. En el marco de las estrategias de modernización del Estado y Gobierno Digital, la Secretaría de Gobierno se configura como una dependencia clave para la implementación de soluciones orientadas a mejorar la eficiencia administrativa, especialmente en procesos que requieren articulación entre múltiples actores institucionales.



4.1.1 Estructura organizacional de la Alcaldía de Palmeira

La estructura organizacional de la Alcaldía de Palmira se encuentra definida mediante el Decreto 213 de 2016, el cual establece la organización de la administración central del municipio y las funciones de sus dependencias. En el nivel directivo se ubica el Alcalde Municipal junto con el despacho del alcalde y las oficinas de apoyo, como control interno, comunicaciones, tecnologías de la información, contratación pública y gestión del riesgo.

En el nivel central se encuentran las secretarías de despacho, entre las cuales destacan la Secretaría de Gobierno, la Secretaría General, la Secretaría de Hacienda, la Secretaría de Planeación, la Secretaría de Salud, la Secretaría de Tránsito y Transporte, la Secretaría de Seguridad y Convivencia, la Secretaría Jurídica y la Secretaría de Participación Comunitaria, las cuales tienen a su cargo la ejecución de las políticas públicas del municipio.

A nivel operativo, cada secretaría cuenta con subsecretarías y áreas funcionales encargadas de la gestión técnica y administrativa de los procesos institucionales. Adicionalmente, la estructura organizacional se complementa con entidades descentralizadas y organismos adscritos que apoyan la prestación de servicios públicos y el desarrollo de actividades específicas en el municipio.

Nivel directivo

- Alcalde Municipal
- Despacho del Alcalde

Dependencias de apoyo directo:

- Oficina de Control Interno
- Dirección de Control Interno Disciplinario
- Dirección de Comunicaciones
- Dirección de Tecnologías de la Información (TIyC)
- Dirección de Contratación Pública
- Dirección de Emprendimiento y Desarrollo Empresarial
- Dirección de Gestión del Riesgo
- Dirección de Medio Ambiente

Nivel central – secretarías

Las principales secretarías que conforman la estructura administrativa son:

- Secretaría de Gobierno

- Secretaría General
- Secretaría de Hacienda
- Secretaría de Planeación
- Secretaría de Salud
- Secretaría de Tránsito y Transporte
- Secretaría de Seguridad y Convivencia
- Secretaría Jurídica
- Secretaría de Participación Comunitaria

Nivel operativo (subsecretarías y áreas)

Cada secretaría cuenta con subsecretarías o áreas funcionales, por ejemplo:

- Subsecretaría de Inspección y Control (Gobierno)
- Subsecretarías administrativas y técnicas
- Áreas de gestión financiera, jurídica, social y territorial

Entidades adscritas y vinculadas

- Institutos descentralizados
- Corporaciones (ej: CORFE – eventos)
- Empresas de servicios públicos

4.1.1 Misión

La Alcaldía de Palmira tiene como misión liderar el desarrollo integral del municipio mediante la formulación, ejecución y evaluación de políticas públicas orientadas al mejoramiento de la calidad de vida de sus habitantes, garantizando la prestación eficiente de los servicios públicos, el fortalecimiento de la participación ciudadana y la promoción del desarrollo económico, social y ambiental en el territorio.

Fuente: Alcaldía de Palmira. (2024). *Portal institucional del municipio de Palmira*. <https://www.palmira.gov.co>

4.1.2 Visión

La Alcaldía de Palmira se proyecta **al año 2030** como una entidad territorial moderna, eficiente y transparente, orientada al desarrollo sostenible del municipio, al fortalecimiento de la participación ciudadana y a la prestación de servicios de calidad que mejoren las condiciones de vida de la población.

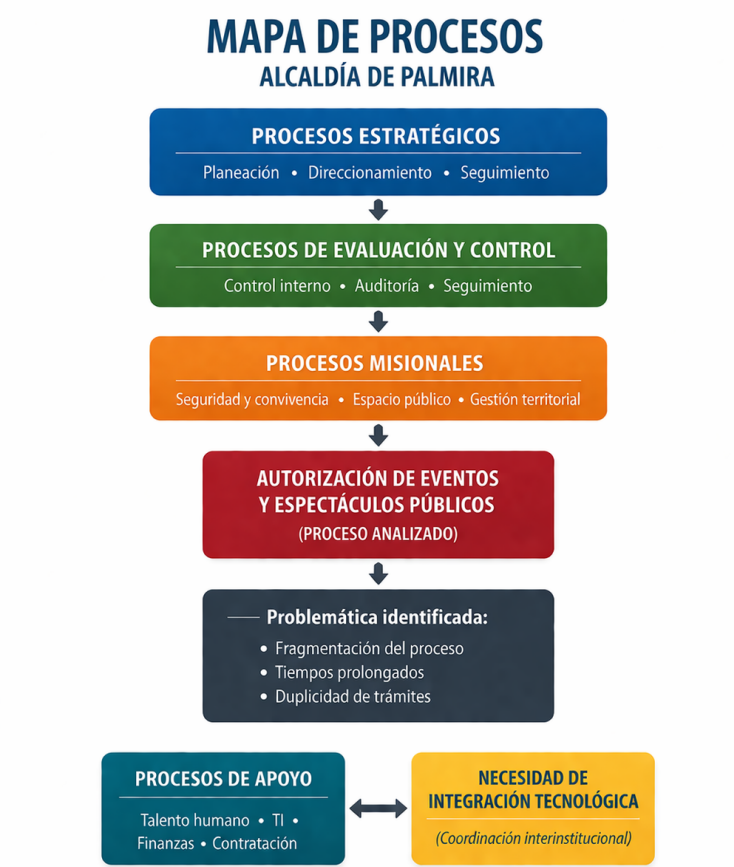
Fuente: Alcaldía de Palmira. (2024). *Portal institucional del municipio de Palmira*. <https://www.palmira.gov.co>

4.1.3 Mapa de procesos

El mapa de procesos de la Alcaldía de Palmira se estructura conforme al Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), el cual organiza la gestión institucional en procesos estratégicos, misionales, de apoyo y de evaluación y control. Este enfoque permite orientar la gestión pública hacia la generación de valor y el cumplimiento de los objetivos institucionales.

Dentro de este esquema, el proceso de autorización de eventos y espectáculos públicos se ubica en el nivel misional, dado que forma parte de las actividades directamente relacionadas con la prestación de servicios a la ciudadanía y la regulación del orden público.

Tabla 6 Mapa de procesos



Fuente: Elaboración propia con base en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y en la estructura organizacional de la Alcaldía de Palmira.

Como se observa en la figura, el proceso de autorización de eventos y espectáculos públicos se ubica en el nivel misional de la entidad, lo que evidencia su impacto directo en la prestación de servicios a la ciudadanía y

en la gestión del orden público. Su localización dentro de la cadena de valor institucional implica una alta interacción entre dependencias, especialmente en lo relacionado con la emisión de conceptos técnicos por parte de múltiples entidades. No obstante, esta misma característica genera desafíos en términos de coordinación interinstitucional, lo que se traduce en una gestión fragmentada del proceso, tiempos prolongados de respuesta y limitaciones en la trazabilidad de la información, elementos que sustentan la problemática identificada en el presente estudio.

Tabla 7: de procesos

PROCESOS ESTRATÉGICOS
Planeación institucional • Direccionamiento estratégico • Formulación y seguimiento del Plan de Desarrollo • Gestión del Sistema Integrado de Gestión

PROCESOS MISIONALES (CADENA DE VALOR)
Seguridad y convivencia ciudadana → Gestión social y comunitaria → Regulación del espacio público → Autorización de eventos y espectáculos públicos (PROCESO ANALIZADO)

PROCESOS DE APOYO	PROCESOS DE EVALUACIÓN Y CONTROL
Talento humano	Control interno
Gestión financiera y presupuestal	Seguimiento a la gestión
Gestión contractual	Auditorías internas
Gestión documental	Evaluación institucional
Tecnologías de la información	Mejora continua
Gestión administrativa y logística	

Fuente: Elaboración propia con base en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).

4.1.4 Descripción del proceso a intervenir

El proceso de autorización de eventos y espectáculos públicos en la Secretaría de Gobierno de la Alcaldía de Palmira se desarrolla a través de una secuencia de etapas que inicia con la radicación de la solicitud por parte del organizador y culmina con la emisión del acto administrativo de aprobación o rechazo. En este procedimiento intervienen múltiples entidades, entre ellas la Policía Nacional, la Secretaría de Tránsito, el Cuerpo de Bomberos, la Secretaría de Salud y la Oficina de Gestión del Riesgo, las cuales emiten conceptos técnicos en función de sus competencias.

Si bien el flujo del proceso se encuentra estructurado y los actores están claramente definidos, el análisis de este permite identificar cuellos de botella críticos que afectan su eficiencia. En particular, la etapa de evaluación técnica constituye el principal punto de congestión, debido a que cada entidad realiza su análisis de manera independiente y secuencial, lo que genera retrasos acumulativos en la emisión de conceptos.

Adicionalmente, la fase de consolidación de conceptos presenta limitaciones operativas, dado que la información debe ser recopilada manualmente por la Secretaría de Gobierno, lo que incrementa el riesgo de reprocesos, inconsistencias y demoras en la toma de decisiones. Estas situaciones evidencian una baja integración del proceso y una dependencia significativa de la gestión manual.

Desde una perspectiva analítica, estos cuellos de botella se relacionan directamente con las causas identificadas en el diagnóstico organizacional. En el diagrama de Ishikawa, se evidenció que la fragmentación del proceso, la ausencia de una plataforma digital integrada y la baja interoperabilidad entre entidades constituyen las causas raíz de la ineficiencia. Asimismo, el análisis DOFA identificó como debilidad estructural la falta de integración tecnológica y como amenaza la saturación del sistema administrativo, lo cual se refleja en los tiempos prolongados del trámite.

En consecuencia, la ineficiencia del proceso no radica únicamente en la duración de sus etapas, sino en la forma en que estas se articulan, caracterizada por la secuencialidad, la duplicidad de actividades y la limitada

trazabilidad de la información. Esto confirma la necesidad de intervenir el proceso mediante una solución que permita la gestión integrada, la evaluación simultánea por parte de las entidades y la automatización de las etapas críticas.

Tabla 8: Etapas del proceso de autorización de eventos y espectáculos públicos

Etapas	Actividad	Responsable	Tiempo estimado
1	Radicación de la solicitud	Organizador	1 día
2	Revisión inicial de requisitos	Secretaría de Gobierno	1 – 2 días
3	Remisión a entidades	Secretaría de Gobierno	1 día
4	Evaluación técnica	Policía, Tránsito, Bomberos, Salud, Gestión del Riesgo	5 – 10 días
5	Consolidación de conceptos	Secretaría de Gobierno	2 – 3 días
6	Decisión final	Secretaría de Gobierno	2 – 3 días

Fuente: Elaboración propia con base en el análisis del procedimiento administrativo de la Secretaría de Gobierno de la Alcaldía de Palmira.

Como se observa en la tabla, la etapa de evaluación técnica concentra el mayor tiempo del proceso, lo que evidencia la necesidad de mejorar la coordinación interinstitucional.

El tiempo total estimado del proceso, calculado a partir de la sumatoria de las etapas descritas en la tabla anterior, oscila entre quince (15) y veinte (20) días hábiles. Este rango coincide con el diagnóstico presentado en la introducción, evidenciando la falta de eficiencia del procedimiento actual

Tabla 9: Diagrama de flujos del proceso actual

Fuente: Creacion propia

4.1.4 Descripción del problema que presenta el proceso

El proceso de autorización de eventos y espectáculos públicos en la Secretaría de Gobierno de la Alcaldía de Palmira presenta una ineficiencia estructural asociada a la forma en que se articulan sus etapas y actores institucionales. Esta situación no responde únicamente a la complejidad del trámite, sino a limitaciones operativas derivadas de la fragmentación del proceso y la ausencia de integración tecnológica.

Desde una perspectiva cuantitativa, el análisis del proceso evidencia que los tiempos de respuesta oscilan entre quince (15) y veinte (20) días hábiles, concentrándose los mayores retrasos en la etapa de evaluación técnica, en la cual intervienen múltiples entidades de manera independiente. Asimismo, se estima que un alto porcentaje de las solicitudes requiere ajustes o subsanaciones por inconsistencias en la documentación o en los conceptos técnicos, lo que genera reprocesos y prolonga el tiempo total del trámite.

En términos de carga operativa, la gestión manual del proceso implica que la Secretaría de Gobierno deba realizar actividades de seguimiento, consolidación de información y coordinación interinstitucional de forma reiterativa, lo que incrementa la presión sobre los funcionarios y limita la eficiencia administrativa. Esta situación se ve agravada por la falta de herramientas tecnológicas que permitan centralizar la información y automatizar el flujo del proceso. Desde el enfoque causal, el problema se origina en tres factores estructurales: la fragmentación del proceso administrativo, la baja interoperabilidad entre las entidades participantes y la ausencia de una plataforma digital integrada. Estos elementos generan efectos directos como la duplicidad de actividades, la baja trazabilidad de la información y los tiempos prolongados de respuesta, afectando la calidad del servicio prestado al ciudadano.

En consecuencia, el problema del proceso se configura como una ineficiencia sistémica que impacta tanto la gestión interna de la entidad como la experiencia del usuario, lo que justifica la necesidad de implementar una solución orientada a la digitalización, integración y automatización del trámite.

Tabla 10: Diagrama de causa–efecto del proceso de autorización de eventos

PROCESOS	PROBLEMA CENTRAL	ORGANIZACIÓN
Fragmentación del proceso	Ineficiencia en el proceso de autorización de eventos	Desarticulación institucional
Duplicidad de trámites		Falta de coordinación
Falta de estandarización		Gestión descentralizada
TECNOLOGÍA	RECURSO HUMANO	
Procesos manuales	Sobrecarga laboral	
Sin plataforma digital	Retrasos en revisión	
Baja interoperabilidad	Dependencia de gestión manual	

Fuente: creación propia

5. Establecimiento de planes de acción para la solución del problema

5.1 Establecimiento de objetivos

El establecimiento de objetivos del proyecto se orienta al diseño e implementación de una solución tecnológica que permita optimizar el proceso de autorización de eventos y espectáculos públicos en la Secretaría de Gobierno de la Alcaldía de Palmira. Estos objetivos se formulan en coherencia con el diagnóstico realizado y se articulan con los resultados esperados en términos de eficiencia administrativa, coordinación institucional y mejora en la prestación del servicio.

El objetivo general del proyecto es desarrollar una propuesta de plataforma digital integrada que permita optimizar el proceso de autorización de eventos y espectáculos públicos, mediante la mejora de la coordinación interinstitucional, la digitalización del trámite y el fortalecimiento de la trazabilidad del proceso.

A partir de este objetivo general, se definen los siguientes objetivos específicos, cada uno acompañado de sus respectivos indicadores de logro y resultados esperados:

Tabla 11: Objetivos con indicadores y resultados

Objetivo específico	Indicador	Fórmula	Meta	Frecuencia
Caracterizar el proceso actual de autorización de eventos, identificando etapas, actores, tiempos y flujos de información	% de etapas del proceso caracterizadas	$\left(\frac{\text{Etapas caracterizadas}}{\text{Total de etapas}} \right) \times 100$	100%	Única

Objetivo específico	Indicador	Fórmula	Meta	Frecuencia
Determinar las causas estructurales de ineficiencia mediante herramientas de diagnóstico (Ishikawa y DOFA)	Número de causas críticas identificadas	Total de causas identificadas y validadas	100% de causas principales identificadas	Única
Diseñar una plataforma digital integrada para optimizar el proceso	% de componentes funcionales diseñados	$\frac{\text{Componentes diseñados}}{\text{Total de componentes}} \times 100$	100%	Única
Estructurar un plan de implementación de la solución (actividades, responsables, recursos e indicadores)	% de elementos del plan definidos	$\frac{\text{Elementos definidos}}{\text{Total de elementos}} \times 100$	100%	Única

Fuente: Creación propia.

Los objetivos planteados permiten establecer una relación directa entre el diagnóstico del problema y la solución propuesta, garantizando que cada acción del proyecto contribuya al mejoramiento de la eficiencia administrativa, la reducción de tiempos de trámite y el fortalecimiento de la gestión institucional.

5.2 Descripción de la solución

La solución propuesta consiste en el diseño e implementación de una plataforma digital integrada para la gestión del proceso de autorización de eventos y espectáculos públicos en la Secretaría de Gobierno de la Alcaldía de Palmira. Esta solución se fundamenta en los principios de la política de Gobierno Digital en Colombia, orientados a la interoperabilidad, la

digitalización de servicios y la mejora en la relación entre el Estado y el ciudadano.

Desde el punto de vista teórico, la propuesta se sustenta en enfoques de sistemas de información pública, los cuales establecen que la integración de procesos mediante plataformas digitales permite mejorar la eficiencia administrativa, reducir tiempos de respuesta y optimizar la gestión de la información (OECD, 2020; United Nations, 2022). Asimismo, la interoperabilidad entre entidades públicas ha sido identificada como un factor clave para superar la fragmentación institucional y fortalecer la prestación de servicios.

En términos técnicos, la solución propone la implementación de un sistema basado en arquitectura web, con módulos funcionales que permitan centralizar la información del trámite, automatizar procesos y facilitar la interacción entre las entidades participantes. Este modelo permite pasar de un esquema secuencial a uno simultáneo e integrado, reduciendo la duplicidad de actividades y mejorando la trazabilidad del proceso.

A diferencia del modelo actual, caracterizado por la gestión manual y la comunicación fragmentada entre dependencias, la solución propuesta se asemeja a experiencias implementadas en ciudades como Bogotá y Medellín, donde la digitalización de trámites ha permitido reducir significativamente los tiempos de respuesta y mejorar la coordinación interinstitucional.

En este sentido, la propuesta no solo responde a una necesidad operativa, sino que se alinea con estándares internacionales de modernización del Estado, constituyéndose como una solución viable, escalable y coherente con las políticas de transformación digital.

Tabla 12. Comparación del proceso tradicional vs proceso digital propuesto

Etapas	Proceso tradicional	Proceso digital propuesto
Inicio del trámite	Atención presencial en Secretaría	Registro en plataforma digital

Etapas	Proceso tradicional	Proceso digital propuesto
Presentación del evento	Exposición manual ante entidades	Carga estructurada de información en el sistema
Requerimientos	Solicitudes independientes por entidad	Requerimientos automatizados según tipo de evento
Gestión de requisitos	Checklist manual	Validación automática con seguimiento en tiempo real
Interacción institucional	Secuencial fragmentada y	Simultánea e integrada
Seguimiento	Limitado, sin trazabilidad clara	Monitoreo en línea del estado del trámite
Consolidación	Manual por Secretaría de Gobierno	Consolidación automática del sistema
Decisión final	Acto administrativo físico	Resolución digital

Fuente: Elaboración propia con base en la propuesta de digitalización del proceso.

Secuencia de actividades

La implementación de la solución se estructura en fases secuenciales que permiten organizar el desarrollo del sistema, garantizar su viabilidad y facilitar su adopción institucional.

Fases del proyecto

1. Análisis y planificación
2. Diseño del sistema
3. Desarrollo e integración
4. Pruebas e implementación
5. Capacitación
6. Seguimiento y mejora continua

Ruta crítica del proyecto

La ruta crítica está conformada por las fases que determinan la duración total del proyecto, siendo estas:

Análisis → Diseño → Desarrollo → Pruebas → Implementación

5.2.1 Esquema funcional del sistema

La plataforma se estructura en módulos que permiten gestionar integralmente el trámite administrativo:

- Registro de usuarios (organizadores de eventos)
- Radicación digital de solicitudes
- Carga y validación de documentos
- Asignación automática a entidades competentes
- Evaluación técnica en línea
- Consolidación de conceptos
- Notificación digital de la decisión
- Seguimiento en tiempo real del trámite

Este esquema permite centralizar la información, reducir la duplicidad de procesos y garantizar la trazabilidad del trámite.

5.2.2 Arquitectura tecnológica propuesta

La arquitectura del sistema se basa en un modelo de interoperabilidad institucional, alineado con los lineamientos de Gobierno Digital, que promueve el intercambio de información entre entidades públicas mediante servicios digitales integrados.

Se propone una arquitectura de tipo:

- **Capa de presentación:** interfaz web para ciudadanos y funcionarios
- **Capa de aplicación:** lógica del sistema y gestión del trámite

- **Capa de integración:** interoperabilidad con entidades externas
- **Capa de datos:** almacenamiento centralizado de la información Este modelo permite garantizar escalabilidad, seguridad de la información y acceso en tiempo real a los datos del proceso.

5.2.3 Integración con plataformas institucionales

La solución se integra con los componentes definidos en la estrategia de Gobierno Digital en Colombia, especialmente con:

- Sistemas de autenticación digital (validación de usuarios)
- Servicios de interoperabilidad (intercambio de información entre entidades)
- Carpeta Ciudadana Digital (consulta de información del usuario)

Estas herramientas permiten que las entidades compartan información sin necesidad de reprocesos, reduciendo tiempos y mejorando la eficiencia del trámite.

Adicionalmente, la plataforma puede integrarse con sistemas internos de la Alcaldía, como gestión documental y bases de datos institucionales, permitiendo una operación articulada y eficiente.

5.2.3.1 Valor agregado de la solución

La implementación de esta plataforma permite:

- Reducir tiempos de respuesta
- Eliminar trámites presenciales innecesarios
- Mejorar la coordinación interinstitucional
- Aumentar la transparencia del proceso
- Fortalecer la experiencia del ciudadano

De acuerdo con la estrategia nacional de transformación digital, la implementación de plataformas digitales para trámites permite optimizar los procesos administrativos y mejorar la prestación de servicios públicos.

5.3 Secuencia de actividades para ejecución de la solución

La secuencia de actividades para la implementación de la solución se estructura de manera ordenada y progresiva, permitiendo garantizar el desarrollo eficiente del proyecto, la asignación clara de responsabilidades y el cumplimiento de los objetivos propuestos.

En primer lugar, se desarrolla la fase de análisis y planificación, en la cual se realiza el levantamiento de requerimientos funcionales y técnicos del sistema. Esta actividad tiene una duración estimada de dos (2) semanas y está a cargo de la Secretaría de Gobierno en articulación con el equipo de tecnologías de la información. Como indicador de cumplimiento, se establece la elaboración y aprobación del documento de requerimientos del sistema.

Posteriormente, se ejecuta la fase de diseño del sistema, que contempla la definición de la arquitectura tecnológica, los módulos funcionales y los flujos del proceso digital. Esta fase tiene una duración estimada de tres (3) semanas y es responsabilidad del equipo técnico de la Alcaldía. El indicador de cumplimiento corresponde a la validación del diseño funcional y técnico del sistema por parte de las áreas involucradas.

En la fase de desarrollo e integración, se lleva a cabo la construcción de la plataforma digital, la programación de sus módulos y la integración con las entidades participantes en el proceso (Policía, Tránsito, Bomberos, Salud y Gestión del Riesgo). Esta actividad tiene una duración estimada de seis (6) semanas y está a cargo del equipo de tecnologías de la información. Como indicador de cumplimiento se establece el porcentaje de avance del desarrollo del sistema y la correcta integración de los módulos.

A continuación, se desarrolla la fase de pruebas e implementación, en la cual se realizan pruebas técnicas, funcionales y de usuario para validar el correcto funcionamiento de la plataforma. Esta etapa tiene una duración estimada de tres (3) semanas y es responsabilidad conjunta del equipo técnico y la Secretaría de Gobierno. El indicador de cumplimiento corresponde al porcentaje de pruebas exitosas y la aprobación del sistema para su puesta en marcha.

Posteriormente, se ejecuta la fase de capacitación y puesta en operación, en la cual se forma a los funcionarios y usuarios en el uso de la plataforma digital. Esta actividad tiene una duración estimada de dos (2) semanas y está a cargo de la Alcaldía de Palmira. Como indicador de cumplimiento se establece el número de funcionarios capacitados y el nivel de adopción del sistema.

Por último, se desarrolla la fase de seguimiento y mejora continua, la cual tiene carácter permanente y busca evaluar el desempeño del sistema mediante indicadores de gestión, identificar oportunidades de mejora y realizar ajustes necesarios. Esta fase es responsabilidad de la Secretaría de Gobierno y el equipo de tecnologías de la información. Como indicadores de cumplimiento se establecen la reducción de tiempos de trámite, el nivel de satisfacción de los usuarios y la disminución de procesos manuales.

Tabla 12: secuencia de actividades

Actividad	Responsable	Duración estimada	Indicador de cumplimiento
Análisis y planificación	Secretaría de Gobierno / Equipo TI	2 semanas	Documento de requerimientos aprobado
Diseño del sistema	Equipo técnico de la Alcaldía	3 semanas	Diseño funcional y técnico validado
Desarrollo e integración	Equipo de tecnologías de la información	6 semanas	Porcentaje de avance del sistema desarrollado

Actividad	Responsable	Duración estimada	Indicador de cumplimiento
Pruebas de implementación	Secretaría de Gobierno / Equipo TI	3 semanas	Porcentaje de pruebas exitosas y validación del sistema
Capacitación	Alcaldía de Palmira	2 semanas	Número de funcionarios capacitados y nivel de adopción
Seguimiento y mejora continua	Secretaría de Gobierno / Equipo TI	Permanente	Reducción de tiempos de trámite y mejora en el servicio

Fuente: creación propia

La secuencia de actividades permite organizar de manera clara la implementación de la plataforma digital, definiendo responsables, tiempos e indicadores que facilitan el seguimiento del proyecto. Esta planificación contribuye a mejorar la eficiencia administrativa, reducir riesgos y garantizar el cumplimiento de los objetivos propuestos.

En conjunto, la definición de las actividades, los responsables, el cronograma y los recursos necesarios permite estructurar un plan de implementación integral para la puesta en marcha de la solución propuesta.

5.4 Descripción de recursos necesarios para la ejecución de la solución

La implementación de la plataforma digital integrada requiere la articulación de recursos humanos, tecnológicos y financieros que permitan garantizar el desarrollo, operación y sostenibilidad del sistema.

5.4.1 Recursos humanos

Se requiere la participación de los siguientes perfiles:

- Coordinador del proyecto
- Ingeniero de software
- Analista de sistemas

- Especialista en bases de datos
- Profesional de soporte técnico
- Funcionarios institucionales
-

Estos recursos permiten cubrir las etapas de diseño, desarrollo, implementación y operación del sistema.

5.4.2 Infraestructura tecnológica

Se identifican los siguientes componentes:

- Servidor en la nube (cloud)
- Base de datos centralizada
- Herramientas de desarrollo
- Sistema de seguridad de la información
- Servicios de interoperabilidad
- Equipos de cómputo
- Sistema de respaldo (backup)
-

Esta infraestructura permite garantizar escalabilidad, disponibilidad y seguridad del sistema.

5.4.3 Recursos financieros

Los costos estimados para la implementación del sistema se estructuran con base en tres componentes principales: desarrollo, infraestructura tecnológica y operación.

Justificación de costos

La estimación de los costos se realizó tomando como referencia:

- Proyectos similares publicados en **SECOP II**
- Costos promedio de servicios en la nube (AWS, Azure)
- Tarifas del mercado para desarrollo de software en Colombia
- Lineamientos de **Colombia Compra Eficiente**

Este enfoque permite asegurar que los valores proyectados sean coherentes con las condiciones reales del mercado y la contratación pública.

Comparación con el mercado

En el mercado colombiano, el desarrollo de plataformas digitales para entidades públicas presenta rangos de inversión similares a los propuestos en este estudio, especialmente en proyectos de pequeña y mediana escala. Asimismo, el uso de tecnologías en la nube permite optimizar costos iniciales, evitando inversiones en infraestructura física.

Viabilidad financiera

El proyecto es viable financieramente, dado que los costos estimados se ajustan a rangos de inversión manejables para entidades territoriales y pueden ser financiados mediante recursos propios o proyectos de inversión pública.

Viabilidad institucional

La Alcaldía de Palmira cuenta con una estructura organizacional y dependencias técnicas (TI) que permiten implementar y operar el sistema, facilitando su adopción dentro de la gestión institucional.

Viabilidad operativa

La solución es operativamente viable, ya que se adapta al proceso existente sin modificar el marco normativo, permitiendo una transición progresiva desde el modelo actual hacia un sistema digital integrado.

Tabla 13: Descripción de Recursos

Tipo de recurso	Descripción	Detalle	Costo estimado (COP)
Recursos humanos	Desarrollo del sistema	Ingeniero de software (contrato prestación de servicios 2–3 meses)	\$12.000.000 \$18.000.000
Recursos humanos	Análisis funcional	Analista de sistemas / apoyo TI	\$6.000.000 \$10.000.000
Infraestructura tecnológica	Servicios en la nube	Hosting (AWS, Azure o GovCloud), base de datos	\$2.000.000 \$4.000.000 anual
Software	Herramientas tecnológicas	Frameworks, repositorios, APIs (muchos open source)	\$1.000.000 \$3.000.000
Capacitación	Formación del personal	Talleres a funcionarios	\$1.500.000 \$3.000.000
Operación y mantenimiento	Soporte técnico	Ajustes, mejoras y soporte anual	\$3.000.000 \$6.000.000 anual

Fuente: creación propia

El presente estudio evidencia la importancia de la transformación digital como un elemento clave para la modernización de la gestión pública, destacando la necesidad de implementar soluciones tecnológicas que permitan optimizar los procesos administrativos y mejorar la calidad del servicio al ciudadano.

6. Definición del alcance de la solución, partes interesadas, cronograma y presupuestos.

6.1 Alcance final de la solución

El alcance final de la solución propuesta consiste en el diseño de una plataforma digital integrada orientada a optimizar el proceso de autorización de eventos y espectáculos públicos en la Secretaría de Gobierno de la Alcaldía de Palmira. La propuesta contempla la digitalización de las principales etapas del trámite, incluyendo el registro de usuarios, la radicación de solicitudes, la carga documental, la evaluación técnica interinstitucional, la consolidación de conceptos y la notificación final de la decisión administrativa.

La solución se orienta a fortalecer la coordinación entre las dependencias que participan en el proceso, mejorar la trazabilidad de las solicitudes y reducir los tiempos de respuesta, sin modificar el marco normativo vigente ni las competencias funcionales de las entidades involucradas. En este sentido, el alcance del proyecto se concentra en la modernización del procedimiento administrativo mediante herramientas tecnológicas, y no en la reforma jurídica del trámite.

Asimismo, la propuesta incluye la definición de una arquitectura funcional del sistema, la identificación de requerimientos técnicos y humanos, la formulación de indicadores de mejora y la estructuración de un plan preliminar de implementación. Como resultado esperado, se proyecta un proceso más ágil, transparente y articulado, que contribuya al fortalecimiento de la eficiencia administrativa y a una mejor experiencia para los ciudadanos y organizadores de eventos.

6.2 Identificación de responsables de las actividades para ejecución

La implementación de la solución propuesta requiere la participación coordinada de diferentes actores institucionales, cada uno con responsabilidades específicas dentro del desarrollo y operación del sistema digital.

En primer lugar, la Secretaría de Gobierno de la Alcaldía de Palmira será la dependencia responsable de liderar el proyecto, dado que es la entidad encargada de gestionar el proceso de autorización de eventos y espectáculos públicos. Su función principal consistirá en coordinar la implementación de la solución, validar los requerimientos funcionales del sistema y realizar el seguimiento institucional del proyecto.

En segundo lugar, el equipo de tecnologías de la información de la Alcaldía asumirá la responsabilidad técnica del diseño, desarrollo, integración, pruebas e implementación de la plataforma digital. Esta instancia tendrá a su cargo la definición de la arquitectura tecnológica, la interoperabilidad con otras dependencias y la garantía de seguridad y funcionamiento del sistema.

También participarán como actores responsables las entidades que intervienen en la evaluación técnica del trámite, entre ellas la Policía Nacional, la Secretaría de Tránsito, el Cuerpo de Bomberos, la Secretaría de Salud y la Oficina de Gestión del Riesgo, las cuales deberán validar los flujos de evaluación técnica y adoptar el uso del sistema dentro de sus funciones institucionales.

Adicionalmente, los funcionarios administrativos y operativos vinculados al proceso serán responsables de la apropiación y uso de la plataforma en la gestión diaria del trámite, mientras que los organizadores de eventos, en su calidad de usuarios externos, interactuarán con el sistema para la radicación y seguimiento de sus solicitudes.

6.3 Cronograma de implantación

El cronograma de implantación se estructura en fases secuenciales que permiten organizar de manera coherente el desarrollo de la solución tecnológica, desde la planificación inicial hasta el seguimiento posterior a su puesta en marcha. Esta organización facilita la distribución del tiempo, la asignación de responsabilidades y el control del cumplimiento de las actividades previstas.

En una primera fase se contempla el análisis y planificación, orientado al levantamiento de requerimientos funcionales y técnicos del sistema. Posteriormente, se desarrolla la fase de diseño, en la que se definen la arquitectura del sistema, los módulos funcionales y los flujos de operación digital. A continuación, se ejecuta la fase de desarrollo e integración, en la cual se construye la plataforma y se articulan los componentes necesarios para su funcionamiento.

Luego se adelanta la fase de pruebas e implementación, destinada a validar técnicamente el sistema y ponerlo en funcionamiento. Seguidamente, se ejecuta la fase de capacitación, en la cual los funcionarios institucionales reciben formación para el uso adecuado de la herramienta. Finalmente, se establece una fase de seguimiento y mejora continua, de carácter permanente, orientada a medir el desempeño del sistema e introducir ajustes que optimicen su operación.

Tabla 14. Cronograma

Actividad	Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5
Análisis y planificación	X				
Diseño del sistema	X	X			
Desarrollo e integración		X	X		
Pruebas e implementación			X	X	
Capacitación				X	
Seguimiento y mejora continua				X	X

Fuente: creación propia.

6.4 Presupuesto estimado

El presupuesto estimado de la solución propuesta debe estructurarse conforme a los lineamientos de contratación pública aplicables a las entidades estatales en Colombia. En este sentido, la estimación de costos para la implementación de la plataforma digital no puede entenderse como un valor definitivo, sino como una proyección preliminar que deberá ser validada mediante el correspondiente estudio del sector, con soporte en consultas realizadas en SECOP II, en la Tienda Virtual del Estado Colombiano (TVEC) y en los instrumentos de agregación de demanda administrados por Colombia Compra Eficiente.

De acuerdo con la metodología promovida por Colombia Compra Eficiente, la entidad debe analizar la oferta, la demanda y las condiciones de compra del bien o servicio requerido antes de definir el presupuesto oficial. Por ello, en el presente proyecto el presupuesto se presenta por componentes de gasto, identificando los rubros principales que deberán ser objeto de validación en el mercado público para su futura contratación.

Tabla 15. Presupuesto.

Componente	Descripción	Fuente de validación
Desarrollo del software	Diseño, programación, parametrización e implementación de la plataforma digital	Estudio del sector y procesos comparables en SECOP II
Servicios en la nube	Alojamiento, procesamiento, almacenamiento y disponibilidad del sistema	TVEC / Acuerdos Marco o catálogos de nube
Software y herramientas	Licencias o servicios requeridos para la operación, cuando aplique	TVEC / catálogos de software / SECOP II
Integración e interoperabilidad	Conexión con sistemas institucionales y servicios de intercambio de información	SECOP II y estudio del sector

Componente	Descripción	Fuente de validación
Capacitación	Formación de funcionarios y usuarios institucionales	SECOP II / cotizaciones de mercado
Soporte y mantenimiento	Ajustes, corrección de errores, soporte funcional y técnico	SECOP II / estudio del sector

Fuente: Elaboración propia con base en la metodología de estudios del sector de Colombia Compra Eficiente.

Como resultado, la entidad deberá determinar el valor final del presupuesto oficial a partir del análisis comparado de procesos similares publicados en SECOP II, de las condiciones de compra vigentes en la TVEC y de los instrumentos de agregación de demanda disponibles para tecnología, software o servicios en la nube. Este enfoque garantiza que la solución propuesta sea financieramente viable, jurídicamente sustentable y coherente con las reglas de la contratación pública en Colombia

7. Referencias bibliográficas

Alcaldía de Palmira. (s. f.). *Portal institucional del municipio de Palmira*. <https://www.palmira.gov.co>

Alcaldía de Palmira. (2016). *Decreto 213 de 2016 por el cual se establece la estructura de la administración central del municipio de Palmira*.

Coghlan, D., & Brannick, T. (2014). *Doing action research in your own organization* (4th ed.). SAGE Publications.

Congreso de la República de Colombia. (2011). *Ley 1493 de 2011, por la cual se regula la organización y realización de espectáculos públicos de las artes escénicas*.

Congreso de la República de Colombia. (2014). *Ley 1712 de 2014, por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional*.

Departamento Administrativo de la Función Pública. (2018). *Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG)*. <https://www.funcionpublica.gov.co>

Departamento Nacional de Planeación. (2019). *Política Nacional de Gobierno Digital*. Gobierno de Colombia.

Goldratt, E. M., & Cox, J. (1984). *The goal: A process of ongoing improvement*. North River Press.

Lewin, K. (1946). Action research and minority problems. *Journal of Social Issues*, 2(4), 34–46.

Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. (2018). *Política de Gobierno Digital*. <https://www.mintic.gov.co>

Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. (2015). *Decreto 1078 de 2015, Decreto Único Reglamentario del sector TIC*.

Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OECD). (2020). *Digital government index: 2019 results*. OECD Publishing.

Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OECD). (2022). *The OECD digital government policy framework*. OECD Publishing.

Presidencia de la República de Colombia. (2018). *Decreto 1008 de 2018, por el cual se establecen los lineamientos generales de la política de Gobierno Digital*.

Colombia Compra Eficiente. (2020). *Guía para la elaboración de estudios del sector*. <https://www.colombiacompra.gov.co>

Colombia Compra Eficiente. (s. f.). *Sistema Electrónico de Contratación Pública – SECOP II*. <https://www.colombiacompra.gov.co/secop>

Colombia Compra Eficiente. (s. f.). *Tienda Virtual del Estado Colombiano (TVEC)*. <https://www.colombiacompra.gov.co/tienda-virtual-del-estado-colombiano>

Stringer, E. T. (2014). *Action research* (4th ed.). SAGE Publications.

United Nations. (2022). *United Nations e-government survey 2022: The future of digital government*. United Nations.