



ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI

Caso de Éxito



Daruma

www.darumasoftware.com

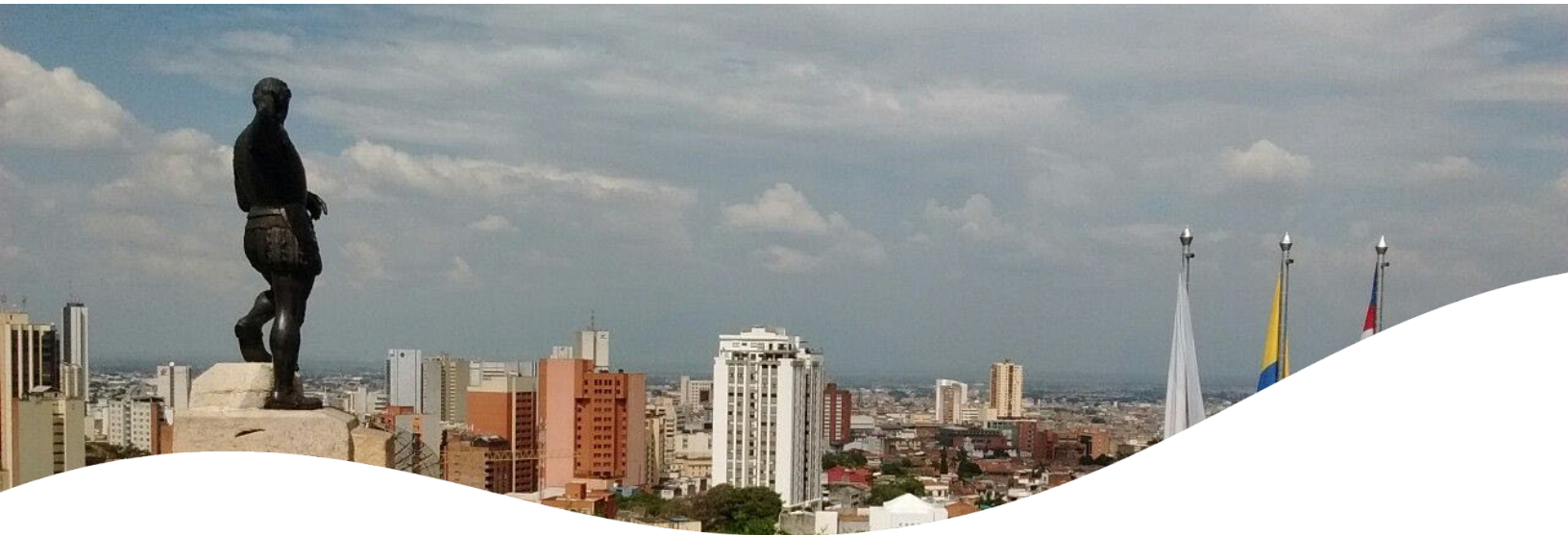
TiQal



CO-SC-CER231450



La fuerza impulsora detrás del desarrollo de una de las ciudades más emblemáticas de Colombia



La Alcaldía de Santiago de Cali es la máxima autoridad administrativa del municipio de Cali, una ciudad ubicada en el suroeste de Colombia. Cali es la tercera ciudad más grande del país y es conocida por su rica historia, diversidad cultural y un dinámico entorno empresarial. La Alcaldía de Cali juega un papel fundamental en la gestión y administración de los asuntos públicos que afectan a la ciudad y sus habitantes.

Es así como la Alcaldía de Cali emerge como un elemento vital en la vida de la ciudad. Su papel no se limita únicamente a la administración de recursos y la prestación de servicios esenciales, sino que, también, es la entidad encargada de guiar la visión de Cali hacia el futuro, asegurando que la ciudad progrese en armonía con sus raíces históricas y culturales, al tiempo que se fortalece como un centro de desarrollo empresarial.

Las responsabilidades de la Alcaldía abarcan una amplia gama de áreas, desde la planificación urbana y la infraestructura hasta la seguridad y la educación. Además, desempeña un papel vital en la promoción de la inclusión social y la participación ciudadana, garantizando que todas las comunidades tengan voz en la toma de decisiones que moldean el futuro de la ciudad.

¿Cómo era la gestión de la Alcaldía antes de Daruma?



Antes de la implementación Daruma, la Alcaldía de Santiago de Cali se enfrentaba a un panorama caracterizado por una serie de desafíos que impactaban negativamente su capacidad de administrar eficazmente sus procesos y proyectos, ya que operaba en un entorno afectado por la **falta de agilidad, la dispersión de la información y la ineficiencia en la gestión de procesos.**

La entidad se encontraba en una situación en la que **el acceso a la información se tornaba poco oportuno y carente de fiabilidad.** La documentación crucial para la operación de los procesos estaba dispersa, lo que dificultaba su acceso directo y rápido. Esta falta de accesibilidad generaba **retrasos y complicaciones en la gestión de los procesos y proyectos,** lo que a su vez repercutía en la toma de decisiones informadas.

Además, la revisión de los resultados de los procesos y proyectos se realizaba sin un sistema central que facilitara esta labor. **La formulación de indicadores carecía de enfoque y eficacia,** lo que resultaba en la generación de datos que no aportaban valor en la toma de decisiones. Mientras que **la identificación de riesgos se veía obstaculizada por la falta de controles efectivos,** lo que aumentaba la vulnerabilidad de la entidad.

Uno de los desafíos más significativos radicaba en la **dificultad para identificar desviaciones en los entregables de los procesos.** La entidad luchaba por detectar a tiempo desviaciones que afectaban la calidad y eficiencia de los resultados.

¿Cómo era la gestión de la Alcaldía antes de Daruma?

La presentación de resultados del plan de desarrollo carecía de oportunidad y agilidad, lo que afectaba la transparencia y el cumplimiento de los objetivos. **La consulta y visualización de la información relacionada con el seguimiento al plan de desarrollo, particularmente por parte del nivel directivo, se tornaba complicada y lenta.**

En cuanto a los procedimientos, se caracterizaban por ser difíciles de comprender, lo que aumentaba la burocracia y la ineficiencia en la entidad. **Los errores en el control documental, como la codificación y el versionamiento, generaban confusión y dificultades en el seguimiento de los documentos y su historial.**

También, se observaba una **debilidad en la trazabilidad de la información documentada**, lo que dificultaba el seguimiento y la garantía de la integridad de los datos.

La necesidad de abordar estos desafíos motivó la búsqueda de una solución de transformación digital y un enfoque estratégico para mejorar la administración y la eficiencia en la Entidad que diera como resultado una mayor satisfacción entre la ciudadanía. **Este fue el punto de partida para la colaboración exitosa con Daruma.**





Pasos hacia la transformación

La elección de Daruma como la solución tecnológica para la Alcaldía de Cali se basó en un enfoque metódico que constó de cuatro pasos clave:

1

Identificación del estado actual y deseado:

El proceso comenzó con una evaluación exhaustiva del estado actual de la entidad y una visión clara de su estado deseado. **Se buscaba simplificar la consulta y gestión de documentos, pasando de más de 2800 a 3100 documentos en el modelo de operación por procesos.** La meta era poner la información al alcance de todos los servidores públicos en tiempo real.

2

Evaluación de alternativas:

Se consideraron diversas opciones para **garantizar que la solución seleccionada se ajustara a las necesidades y objetivos** de la Alcaldía.

3

Validación de la herramienta seleccionada:

Una vez identificada la herramienta adecuada, se procedió a validar su idoneidad. Este proceso incluyó la **evaluación de su capacidad para gestionar no solo la transición de documentos, sino también otros aspectos críticos, como indicadores de gestión, indicadores del plan de desarrollo, riesgos y proyectos de inversión.**

4

Implementación de la alternativa seleccionada:

El último paso consistió en la implementación de la alternativa elegida. Esto involucró una serie de acciones clave, que incluyeron el **entrenamiento de un equipo base, la realización de un inventario y evaluación de riesgos, la planificación del cambio y la creación de una estrategia de operación sostenible a largo plazo.**

La elección de Daruma no solo se basó en su capacidad para gestionar documentos, sino también en su potencial para abordar otros aspectos críticos de la entidad, como la gestión de indicadores, riesgos y proyectos de inversión. Fue así como la implementación de Daruma marcó un hito en la transformación digital y eficiencia operativa de la entidad.



La nueva realidad de la Alcaldía con Daruma

Desde el 2020 y con la implementación de más de 15 módulos, la Alcaldía de Cali experimentó una transformación significativa en su gestión interna y su capacidad para brindar mejores servicios a la ciudadanía. Gracias a la implementación exitosa de Daruma los cambios y mejoras son notables:



Seguimiento eficiente: La medición diaria del cumplimiento en tiempo de respuesta ha mejorado significativamente, pasando de 20 a 8 días hábiles.



Indicadores actualizados: La formulación de indicadores se ha ajustado de acuerdo con los objetivos y alcance de los procesos, lo que facilita la toma de decisiones.

La nueva realidad de la Alcaldía con Daruma



Tablero de Control en Tiempo Real: Se ha implementado un tablero de control para la consulta en tiempo real de indicadores de proceso, seguimiento documental, planes y riesgos.



Gestión de Salidas no Conformes: Las salidas no conformes se pueden reportar en tiempo real, tratando la causa raíz y aplicando acciones correctivas.



Gestión Integral de Riesgos: Se ha fortalecido la gestión de riesgos de procesos, reduciendo impactos y probabilidad de riesgos, identificando situaciones que someten al proceso a riesgos internos y externos.



Cultura organizacional: Se ha promovido una sólida apropiación del sistema de información, impulsando su uso efectivo en toda la organización.



Centralización y acceso en línea: La información se ha centralizado y se encuentra disponible para consulta pública en línea, proporcionando acceso oportuno y eficiente.



Optimización de tiempos: Los tiempos de operación y respuesta se han reducido considerablemente gracias a la generación de informes de seguimiento en tiempo real, lo que, a su vez, facilita la toma de decisiones.



Confiabilidad de la información: Se ha fortalecido la confiabilidad de la información con un control y trazabilidad efectivos sobre los cambios, mitigando la pérdida de datos.



Carga y actualización de documentos: Los estándares previos se han mejorado mediante una efectiva carga y actualización de información documental.

El futuro con Daruma

La implementación exitosa de esta plataforma tecnológica ha sentado las bases para un gobierno local más moderno y orientado al ciudadano. La Alcaldía está comprometida con la mejora continua para brindar un servicio público de alta calidad y seguirá utilizando Daruma como una herramienta estratégica para lograr el cumplimiento del valor público con mayor transparencia y eficiencia administrativa.

Con **Daruma**, la Alcaldía continuará innovando en su gestión interna y en la **prestación de servicios a la ciudadanía**.



Orígenes de cambios a realizar
Administrador: Inicio

| Origen de cambio | Tipo | Priorización | Estado | Acciones |
|--|---------|---------------|--------|-------------------------------------|
| Cambio de contexto regulatorio | Externo | No aplica (0) | Activo | <input checked="" type="checkbox"/> |
| Cambio del entorno | Externo | No aplica (0) | Activo | <input checked="" type="checkbox"/> |
| Cambio en acuerdos con clientes | Externo | No aplica (0) | | |
| Cambio en acuerdos con proveedores aliados | Externo | No aplica (0) | | |
| Cambio en acuerdos con socios estratégicos | Interno | No aplica (0) | | |
| | Interno | No aplica (0) | | |

Asignacion equipos de trabajo
Administrador: Inicio

Logo Cristian

| | | |
|-----------------------------|--------|--------------------------|
| Creacion equipos de gestion | Activo | |
| Equipo de gestion A | Activo | |
| Equipo de gestion B | Activo | |
| Equipo de gestion C | Activo | |
| Equipo de gestion D | Activo | <input type="checkbox"/> |
| Equipo de gestion E | Activo | <input type="checkbox"/> |
| Equipo de gestion F | Activo | <input type="checkbox"/> |

¡Somos **tecnología** al servicio de la **ciudadanía**!