

Informe final practica administrativa en el Departamento Nacional de Planeación

Lina María Valentina Rey Garzón

Asesor Académico
Fernán Fortich

Escuela de Administración Pública – ESAP

Pregrado: Administración Pública

Bogotá D.C.
2023 – 2

Tabla de contenido

I.	Introducción	3
II.	Actividades desarrolladas	4
III.	Metodología.....	6
IV.	Logros obtenidos	7
V.	Conclusiones	8
VI.	Fuentes bibliográficas.....	9
VII.	Anexos	10
VIII.	Resumen analítico.....	10

I. Introducción

En consonancia con las directrices establecidas por el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), la presente propuesta de plan de trabajo se enmarca en la necesidad que tiene la Administración Pública de que las entidades adopten un enfoque innovador, efectivo, íntegro y transparente. Teniendo en cuenta lo anterior, y partiendo del Decreto 1499 de 2017, *por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015*, se actualiza el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), impulsamos la adopción del concepto de Estado abierto, donde la participación de los ciudadanos se erige como pilar fundamental en la construcción de valor público y la solución de las problemáticas que aquejan a la ciudadanía.

Desde la perspectiva del Departamento Nacional de Planeación (DNP), y en cumplimiento de las funciones establecidas mediante el Decreto 1893 de 2021 y la necesidad de fortalecer la eficiencia institucional nos conduce a la implementación del Sistema Integrado de Gestión (SIG). Este sistema, fundamentado en un modelo de operación por procesos, establece niveles estratégicos, misionales, de apoyo y de evaluación, orientando la entidad hacia la dirección efectiva e integrada de su proceso de creación de valor público.

En el marco de este proceso, el plan de trabajo se centra específicamente en el nivel estratégico, más precisamente en el proceso de atención a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD). En cumplimiento de la normativa vigente, el DNP, a través de la Subdirección Administrativa y de Relacionamiento con la Ciudadanía, asume la responsabilidad de fortalecer la relación Estado-Ciudadano mediante la atención oportuna de las PQRSD competentes, con el objetivo de mejorar la percepción del ciudadano sobre la prestación de servicios.

En este contexto, la práctica laboral se enfoca en apoyar el seguimiento y control en la gestión de PQRSD, mejorar la atención a los diferentes grupos de valor que acceden a la oferta institucional a través de diversos canales, y brindar apoyo en la elaboración de insumos necesarios para cumplir con los compromisos establecidos por el Grupo de Relacionamiento con la Ciudadanía (GRC). De esta manera, la propuesta se alinea con las metas institucionales, contribuyendo a la consolidación de una gestión pública eficiente y orientada hacia resultados tangibles en beneficio de la sociedad, teniendo en cuenta que La gestión de PQRSD es un proceso fundamental para garantizar la satisfacción de los ciudadanos con los servicios públicos. En el caso del DNP, la gestión de PQRSD es importante para asegurar que los ciudadanos tengan acceso a información y orientación sobre los procesos que se llevan a cabo al interior de la entidad.

Considerando lo expuesto y con el propósito de concluir de manera exitosa el proceso formativo en la Escuela Superior de Administración Pública (ESAP), se definió el objetivo general de "identificar y proponer mejoras en las estrategias y herramientas destinadas a fortalecer la relación entre el Estado y el Ciudadano a través de los canales de atención del Departamento Nacional de Planeación (DNP)". Estas propuestas se alinearon con los principios esenciales de la Gestión Pública. A través de las diversas actividades realizadas,

se entregaron dos informes a la entidad, los cuales contienen mejoras al proceso con el fin de cumplir con los lineamientos establecidos por el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).

II. Actividades desarrolladas

La práctica administrativa en el Departamento Nacional de Planeación (DNP) abarcó un periodo de cuatro (4) meses. A lo largo de este lapso, se delinearon tres (3) etapas de acción con el propósito de fortalecer la gestión de PQRSD dentro de la entidad, con miras a potenciar la creación de valor público y elevar la confianza de los ciudadanos en las instituciones gubernamentales. Durante las dos primeras fases, se llevaron a cabo diversas actividades destinadas a cumplir con el objetivo general de la práctica, durante la última fase se socializaron los resultados de las investigaciones realizadas. Para las dos primeras fases se realizaron las siguientes actividades conforme a las fases establecidas:

Fase 1: Análisis de la situación actual de la gestión de PQRSD en el DNP

Durante el periodo inicial de la práctica administrativa, se realizaron las siguientes actividades esenciales para su correcto desarrollo:

a. Revisión de documentación y literatura de los procesos de gestión de PQRSD

Con el objetivo de poner en práctica y aplicar de manera efectiva los conocimientos adquiridos durante el pregrado en Administración Pública, se torna imperativo realizar una revisión minuciosa y detallada de la normativa vigente, así como de su implementación en el ámbito del Departamento Nacional de Planeación. Este proceso de revisión no solo contribuirá al fortalecimiento de la formación académica recibida, sino que también permitirá evaluar cómo los conceptos teóricos se traducen en la realidad administrativa y cómo se pueden aplicar de manera efectiva en el contexto de la entidad en cuestión. De esta manera, se busca lograr una integración práctica y coherente entre los conocimientos adquiridos y las demandas del entorno profesional en el ámbito de la Administración Pública.

- b. Capacitación en los sistemas de gestión documental:** Esta actividad brindará a los participantes las habilidades necesarias para utilizar los sistemas de gestión documental de la entidad, los cuales son fundamentales para el tratamiento de las PQRSD.
- c. Revisión de los requisitos mínimos establecidos por MinTIC:** Esta actividad permitirá identificar las brechas entre los requisitos establecidos por MinTIC y la sección de Atención y Servicio a la ciudadanía del portal web del DNP.
- d. Apoyo en la elaboración del instrumento de seguimiento** para la correcta asignación de PQRSD al interior de la entidad por el hallazgo de *incumplimiento a la obligación a cargo de la Entidad de resolver y trasladar las peticiones en los términos señalados en la Ley 1755 de 2015*, del cual

derivo la Acción Preventiva, Correctiva y de Mejora (APCM) de fortalecer controles para asegurar la atención de las PQRSD dentro de los plazos legales.

- **Fase 2: Identificación de oportunidades de mejora**

Durante la segunda etapa del proceso de práctica administrativa se identificaron oportunidades de mejora en la gestión de PQRSD en el DNP. Para ello, se utilizaron los resultados del análisis de la situación actual, que se realizará a partir del estudio y documentación de la normatividad vigente relacionada con la atención y servicio a la ciudadanía en el portal web de la entidad y la atención presencial de los usuarios, se entregaran al tutor académico designado de la entidad tres productos de esta etapa.

- a. Elaboración de informe de hallazgos y opciones de mejora** del botón de servicio a la ciudadanía alojado en la página web de la entidad.
- b. Elaboración del documento de seguimiento y análisis** de los resultados emitidos por Función Pública del Formulario Único de Reportes y Avances De Gestión (FURAG) herramienta que mide anualmente la gestión y el desempeño de las entidades públicas nacionales y territoriales, esta se basa en los criterios del MIPG, sus 7 dimensiones y 19 políticas.
- c. Apoyo en la documentación de herramienta de procesamiento de lenguaje natural, Chatbot**, teniendo en cuenta que el Departamento Nacional de Planeación coordina, articula y apoya la planificación de corto, mediano y largo plazo del país, y orienta el ciclo de las políticas públicas y la priorización de los recursos de inversión, este tiene a su cargo, impulsar la implantación de una visión estratégica del país en los campos social, económico y ambiental, a través del diseño, la orientación y evaluación de las políticas públicas colombianas, el manejo y asignación de la inversión pública y la concreción de las mismas en planes, programas y proyectos del Gobierno a través del cumplimiento de sus funciones.

Lo anterior implica, un contacto permanente con los diferentes actores sociales, políticos y económicos del estado tanto a nivel nacional como territorial que promueva una mejor identificación de la población y sus necesidades, permitiendo al Estado llegar a los hogares más vulnerables a través de una política social y económica coherente con dichas necesidades.

En procura de atender su misionalidad el DNP, a lo largo del tiempo ha contribuido con la implementación de productos y/o servicios; para tomar tan solo un ejemplo, el Sistema de Identificación de Potenciales Beneficiarios de Programas Sociales, que permite clasificar a la población de acuerdo con sus condiciones de vida e ingresos (SISBEN). Esta clasificación se utiliza para focalizar la inversión social y garantizar que sea asignada a quienes más lo necesitan. Producto de la dinámica del análisis de información fuente del SISBEN, se desarrolló un cambio en la metodología del cálculo del SISBEN, pasando de establecer unos puntos por criterios a una clasificación por grupos de población. Este tipo de cambios en un producto (de varios liderados por el

DNP), motiva a un incremento en las interacciones entre los grupos sociales objetivo (la Ciudadanía y las Entidades Públicas del Orden Nacional y Territorial) y la Entidad y para atender esas interacciones, se cuenta actualmente con diversos canales de contacto (Atención presencial, telefónico y virtual), los cuales han demostrado insuficiente capacidad ante la avalancha de peticiones de información.

En procura de mejorar la interacción con los grupos sociales objetivo (la Ciudadanía y las Entidades Públicas del Orden Nacional y Territorial) y el DNP, se analizó la posibilidad de mejorar la capacidad de los canales de comunicación existente (líneas telefónicas, correos electrónicos, ventanillas de atención, etc.), esto generará una capacidad de operación suficiente para el momento en el cual haya gran cantidad de peticiones, situación que se presenta de forma no periódica y ocasionaría tener un capacidad técnica implementada subutilizada y una no racionalización del gasto público; en concordancia de ello, se requiere implementar una solución tecnológica que tenga la capacidad, de forma prospectiva, de integrar los múltiples canales de comunicación con que cuenta el DNP.

En concordancia con lo expuesto, se determina que la implementación de una solución de ChatBot la cual consiste en un software de Inteligencia Artificial (I.A.) diseñado para realizar una serie de tareas de manera independiente y sin la intervención humana (hasta que el usuario considere necesario contactarse con uno), el cual procesa conversaciones (ya sea escritas o habladas) que permiten a los usuarios interactuar con dispositivos digitales como si se estuvieran comunicando con una persona real, esta solución abrirá un camino para impulsar los objetivos de la Entidad, garantizando a la ciudadanía un mejor acceso a la información pública de manera ágil, pertinente y oportuna, esto mejoraría la satisfacción del servicio recibido en términos de tiempo (espera, atención y respuesta), modo (claridad en los requisitos y mecanismos), lugar, calidad de la atención, desempeño de los servidores públicos, accesibilidad, usabilidad, pertinencia y relevancia.

III. Metodología

Partiendo de un enfoque metodológico integral, y combinando diversas estrategias de investigación para asegurar un análisis exhaustivo y la identificación precisa de las oportunidades de mejora en la gestión de PQRSD esto con el fin de afianzar la relación entre el Estado y los ciudadanos, sumado a ello cumplir con lo establecido por el MIPG y la normatividad vigente. En un primer momento se utilizaron métodos de revisión documental y literatura especializada para comprender a fondo los procesos de gestión al interior de la entidad.

Por otro lado, se llevó a cabo una capacitación en sistemas de gestión documental, utilizando un enfoque práctico y participativo para adquirir el conocimiento necesario de las herramientas dispuestas por la entidad. La revisión de los requisitos mínimos establecidos

por MinTIC se abordó mediante un análisis comparativo, empleando técnicas de benchmarking para identificar discrepancias y áreas de mejora.

En la segunda parte de la practica administrativa se realizó la identificación de oportunidades de mejora, esta se llevó a cabo mediante un enfoque mixto que combina métodos cuantitativos y cualitativos por medio de un estudio detallado de la normatividad vigente relacionada con la atención y servicio a la ciudadanía, utilizando análisis textual y de contenido. La elaboración del instrumento de seguimiento se apoyará en la revisión de casos de incumplimiento, utilizando metodologías de análisis de casos para identificar patrones y ajustar el mismo a las necesidades de las dependencias que conforman el Departamento Nacional de Planeación. Finalmente, la elaboración del documento de seguimiento y análisis de los resultados de Función Pública se realizó con base en un enfoque de evaluación de impacto, midiendo la efectividad de las políticas implementadas en función de los criterios establecidos por el MIPG.

IV. Logros obtenidos

El objetivo general de la práctica administrativa en el Departamento Nacional de Planeación fue identificar y proponer mejoras en las estrategias y herramientas para fortalecer la relación Estado-Ciudadano a través de los canales de atención del Departamento Nacional de Planeación (DNP), alineando estas propuestas con los principios esenciales de la Gestión Pública, tales como la transparencia, la eficiencia y la equidad.

Teniendo en cuenta lo anterior se plantearon tres objetivos específicos para poder cumplir con lo establecido con ellos se logró:

1. Determinar la eficiencia en la reasignación y seguimiento del trámite de PQRSD en el DNP, Durante el análisis, se identificaron áreas de mejora en el proceso de reasignación y seguimiento de las PQRSD. El apoyo integral al Grupo de Relacionamiento con la Ciudadanía (GRC) permitió implementar cambios específicos que agilizaron la atención y redujeron los tiempos de respuesta. Se establecieron protocolos más eficientes para la gestión de casos, mejorando significativamente la experiencia del ciudadano con la creación del documento de caracterización de los temas propios por dependencia permitiendo una mejor asignación de las peticiones que llegan a la entidad.
2. Investigar y proporcionar recomendaciones estratégicas para el análisis de resultados del FURAG.

El análisis detallado de los resultados obtenidos por el Departamento Nacional de Planeación (DNP) durante el año 2022 refleja un sólido desempeño institucional, evidenciado por el destacado Índice de Desempeño Institucional del 91%. Se debe tener en cuenta que se realizó el análisis de la Dimensión 3, "Gestión con Valores para Resultados", y las políticas que se articulan a ella, para la dimensión 3 el DNP obtuvo una calificación del 88.5%. En particular, se identifican aspectos susceptibles de mejora en la política de Servicio al Ciudadano, evidenciada por un puntaje de 85.4, resaltando la necesidad de fortalecer el "Talento humano idóneo y suficiente al servicio

y relacionamiento con la ciudadanía". De igual manera, la política de Racionalización de Trámites muestra áreas de oportunidad de mejora, especialmente en el índice de "Trámites racionalizados y recursos considerados para mejorarlos" (73.53), destacando la iniciativa de buscar directrices para optimizar dichos trámites.

V. Conclusiones

Durante la práctica administrativa dentro de la entidad, se pone de manifiesto la importancia de aplicar los conocimientos obtenidos a lo largo de la formación académica pregrado. Esta experiencia proporciona las herramientas esenciales para desempeñar sus funciones de manera efectiva.

Por otra parte, esta experiencia ha demostrado ser un punto de convergencia donde se fusionan la teoría y la realidad administrativa, permitiendo adquirir habilidades, destrezas y competencias necesarias para afrontar los desafíos del sector público.

La aplicabilidad de los conocimientos teóricos en situaciones concretas ha resaltado la relevancia de una formación sólida y ha demostrado que la teoría se convierte en un pilar fundamental en la toma de decisiones, la gestión eficaz de recursos y la resolución de problemas complejos en el ámbito público.

Las entidades públicas, entre ellas el Departamento Nacional de Planeación (DNP) a nivel nacional y territorial, se basan en los resultados proporcionados por el DAFP a través de la herramienta FURAG para guiar las estrategias de acción. Estas buscan mejorar continuamente el Sistema Integrado de Gestión (SIG) de los procesos internos. Este informe se centra en el análisis de las dimensiones del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), articulando las mismas, particularmente en la Dimensión 1 de Talento Humano y en la Dimensión 3 de Gestión con Valores para Resultados.

El análisis detallado de los resultados obtenidos por el Departamento Nacional de Planeación (DNP) durante el año 2022 del instrumento de medición del FURAG refleja un sólido desempeño institucional, evidenciado por el destacado Índice de Desempeño Institucional del 91%. Se debe tener en cuenta que se realizó el análisis de la Dimensión 3, "Gestión con Valores para Resultados", y las políticas que se articulan a ella, para la dimensión 3 el DNP obtuvo una calificación del 88.5%.

En particular, se identifican aspectos susceptibles de mejora en la política de Servicio al Ciudadano, evidenciada por un puntaje de 85.4, resaltando la necesidad de fortalecer el "Talento humano idóneo y suficiente al servicio y relacionamiento con la ciudadanía". De igual manera, la política de Racionalización de Trámites muestra áreas de oportunidad de mejora, especialmente en el índice de "Trámites racionalizados y recursos considerados para mejorarlos" (73.53), destacando la iniciativa de buscar directrices para optimizar dichos trámites.

Por otra parte, la política de Gobierno Digital, liderada por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC), ha arrojado resultados superiores al

promedio del sector. No obstante, es crucial enfocarse en indicadores específicos, como Servicios Ciudadanos Digitales y Gobernanza, para consolidar aún más estos logros.

El compromiso continuo del DNP con la mejora institucional se refleja en acciones tangibles, como la contratación de personal especializado, la búsqueda activa de directrices y la colaboración efectiva con entidades externas.

VI. Fuentes bibliográficas

Congreso de la República de Colombia. (2013). Ley 1618 de 2013. "Por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad". Bogotá, Colombia. Recuperado de: Ley 1618 de 2013 - Gestor Normativo - Función Pública (funcionpublica.gov.co)

Departamento Administrativo de la Función Pública. (2021). Manual operativo del modelo integrado de planeación y gestión. Bogotá, Colombia. Recuperado de: Manual Operativo MIPG (funcionpublica.gov.co)

Fernández, R. (2009). Segmentación de mercados. Primera Edición. México D.F. Editorial: McGraw Hill Education. Recuperado de: Segmentacion-de-mercados.pdf - Google Drive

Hernández, R. (2014). Metodología de la investigación. México D.F. Editorial: McGraw Hill Education. Recuperado de: Metodologia de la Investigación - Sampieri (6ta edición).pdf - Google Drive

Ministerio de Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones. (2011). "Guía para la caracterización de usuarios de las entidades públicas. Gobierno en línea". Bogotá, Colombia. Recuperado de: articles-8536_recurso_1.pdf (mintic.gov.co)

Grupo de Planeación. (2021) Contexto del DNP. <https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/GrupoPlaneacion/Anexo%206%20-%20Contexto%20DNP.pdf>

Sandilands, R. (2015) La misión del Banco Mundial a Colombia de 1949, y las visiones opuestas de Lauchlin Currie y Albert Hirschman en Revista de Economía Institucional 17(32), 2015, pp. 213-232. <https://revistas.uexternado.edu.co/index.php/ecoins/article/view/4083/4789>

Departamento Nacional de Planeación – DNP (2022) Caracterización proceso de planeación y gestión institucional orientada a resultados

<https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/DNP/SIG/PRPG%20Planeaci%C3%B3n%20y%20gesti%C3%B3n%20orientada%20a%20resultados.Pu.pdf>

Departamento Nacional de Planeación – DNP (2022) Manual para la atención integral al ciudadano.

<https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/DNP/SIG/MPG09%20MANUAL%20PARA%20LA%20ATENCI%C3%93N%20AL%20CIUDADANO.Pu.pdf>

Departamento Nacional de Planeación – DNP (2022) Manual del Sistema Integrado De Gestión

<https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/DNP/SIG/MANUAL%20DEL%20SIG.Pu.pdf>

Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. (2020). *Anexo 2 – Guía para la Vinculación y Uso de los Servicios Ciudadanos Digitales* (Versión 1)

https://gobiernodigital.mintic.gov.co/692/articles161275_Anexo2_Resolucion_2160_2020.pdf

Manual de Gobierno digital

<https://gobiernodigital.mintic.gov.co/portal/Manual-de-Gobierno-Digital/>

Manual Integrado de Planeación y Gestión - MIPG - Función pública

<https://www.funcionpublica.gov.co/web/mipg/inicio>

Detalle del modelo - MIPG - Función Pública. Gestión con Valores para Resultados.

<https://www.funcionpublica.gov.co/web/mipg/detalle-del-modelo/tags/gestion-valores-resultados>

Racionalización de trámites - EVA - función pública

<https://www.funcionpublica.gov.co/web/eva/racionalizacion-de-tramites>

Función Pública. (2023). Documento metodológico de la operación estadística – Medición del Desempeño Institucional - MDI (Versión 4) [Web].

<https://www.funcionpublica.gov.co/documents/28587410/42311499/2023-10-25Documento-metodologico-mdi+-v4.pdf/d87685d7-a644-14f6-601e-9e823a79ce35?t=1698267102106>

Instituto Latinoamericano y del Caribe de Planificación Económica y Social (ILPES). 2005. CEPAL - Serie Manuales N° 45: Indicadores de desempeño en el sector público. Santiago de Chile. _____. 2011. CEPAL - Serie Manuales N° 69: Planeación Estratégica e Indicadores de desempeño en el sector público. Santiago de Chile

Banco Interamericano de Desarrollo (BID) y Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo (CLAD). 2007. Modelo Abierto de Gestión para Resultados en el Sector Público.

VII. Anexos

1. Informe de optimización del botón de servicio a la ciudadanía
2. Informe de revisión resultados FURAG – 2022

VIII. Resumen analítico

La finalidad de la práctica laboral es acercar al estudiante al entorno donde pondrá en ejecución las competencias y habilidades aprendidas, colocando al servicio de las instituciones públicas, en el caso de la Administración Pública, el conocimiento adquirido; tarea que se llevó a cabo, en este caso, al interior del Departamento Nacional de Planeación.

En la citada entidad se proveyó el cargo de apoyo al seguimiento y control en la gestión de PQRSD, con el objetivo de mejorar la atención de los diferentes grupos de valor que acceden a la oferta institucional a través de los distintos canales y brindar apoyo para los distintos insumos proveídos por el Grupo de Gestión de Relacionamiento con la Ciudadanía, conforme reza la Resolución en que se materializó la vinculación como pasante dentro del DNP.

Al tenor de lo anterior, la práctica además de cumplir la finalidad precitada tuvo como Objetivo General identificar y proponer mejoras en las estrategias y herramientas para fortalecer la relación Estado-Ciudadanía, función contenida dentro de los documentos legales que rigen el quehacer de las instituciones públicas. Con esta en mente, se generaron tres objetivos específicos:

1. Determinar la eficiencia en el seguimiento y reasignación de PQRSD en el DNP. Meta presupuestada para el apoyo proveído por la pasante.
2. Investigar y proporcionar recomendaciones estratégicas para el análisis de los resultados del FURAG. De la manera indicada dentro del Manual del sector.
3. Apoyar el diseño de herramientas técnicas y metodológicas encaminadas a la gestión de PQRSD. Atendiendo lo ordenado por el despacho al que fuera asignada la pasante.

De esta manera se trazó el conjunto de funciones en el cargo, realizando en el interior del Departamento Nacional de Planeación las actividades planificadas dentro del Manual de Función Pública, la Ley y la normatividad vigente:

En la primera fase de esta práctica, se realizó el Análisis de la Gestión Actual de PQRSD dentro del Departamento Nacional de Planeación, que fuera realizada atendiendo los lineamientos del Manual Operativo Integrado de Planeación y Gestión elaborado por el Departamento Administrativo de Función Pública

Tarea que se llevó a cabo siguiendo el proceso ordenado: i) revisión de la documentación y literatura existente para la gestión de PQRSD; ii) Capacitación en los sistemas de Gestión Documental; iii) Revisión de los requisitos mínimos establecidos por MinTIC del Portal Web de la Institución y; iv) Apoyo en la elaboración del instrumento de seguimiento.

En una segunda fase, tuvo ocasión la identificación de las oportunidades de mejora. Una vez adquirido el conocimiento del contexto actual en la recepción, asignación, seguimiento y cumplimiento en la atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, PQRSD, el Departamento Nacional de Planeación permitió en el ejercicio del cargo emitir recomendaciones, informes y conceptos para cumplir los objetivos antes indicados. Además, se vinculó a la pasante al proceso de creación del ChatBOT, herramienta que utiliza la Inteligencia Artificial y procura tiempos de respuesta cortos brindando información general de manera ágil, precisa y concisa. Lo que permitirá, a la postre, mayor eficiencia en el uso de los recursos especialmente en las respuestas que el Departamento Nacional de Planeación

debe proveer para las entidades territoriales, órganos judiciales, entes de control y los miembros del ejecutivo y legislativo, que de ordinario requieren al DNP información.

Las necesidades del proceso exigieron al pasante hacer uso de distintas metodologías y herramientas. A nivel de las investigaciones que se hicieron menester se usaron enfoques cuantitativos y cualitativos, usando software de bases de datos, procesamiento y modelado como SPSS, PowerBi y Excel; en los análisis cualitativos y presentación de informes distintas herramientas ofimáticas, incluso de uso particular del DNP.

Es satisfactorio contribuir en la retribución al Estado, a través de las entidades contratantes de los estudiantes de la Escuela Superior de Administración Pública para las pasantías académicas; pues es importante reconocer los recursos humanos y físicos dispuestos para la capacitación de personas encaminadas a satisfacer la demanda de la administración pública. Trabajo que en curso de estos meses se ha realizado, y como colofón, ha permitido adquirir habilidades y destrezas que serán aplicadas a futuro en entornos laborales, así como tener un conocimiento más cercano a la realidad del administrador público y tener un criterio de convergencia entre lo teórico, académico, y lo laboral.

La práctica laboral ha contribuido a criterio de la pasante, a mantener y procurar la mejora de los indicadores de eficiencia, eficacia y efectividad, en la recepción, gestión y respuesta de los PQRSD al interior del Departamento Nacional de Planeación, que en curso del 2022 se evidenció con un índice de Desempeño Institucional de 91% y en la Valoración por resultados de 88,5%.

Uno de los logros más importantes del apoyo brindado, ha sido La segregación de los actores propuesta a la entidad para ejecutarse de manera automática, pues esta habrá de disminuir los tiempos de respuesta, y optimizará la gestión haciendo un uso más eficiente de los recursos, direccionando las PQRSD a las oficinas competentes.

Es pues, grosso modo, la información priorizada de la pasantía académica realizada hasta la fecha en el Departamento Nacional de Planeación, para el Grupo de Relacionamiento con la Ciudadanía, en el segundo semestre de 2023.