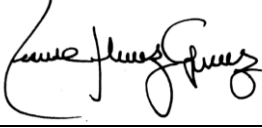



| | | |
|---|--|----------------------------------|
| MACROPROCESO: Gestión de Servicios Académicos | FORMATO | Código: GS-SB-RG-006-VI |
| PROCESO: Gestión de Recursos Bibliográficos | DESCRIPCIÓN DE DOCUMENTOS EN EL REPOSITORIO – TRABAJOS DE GRADO | Vigente desde: 13/10/2015 |

TRABAJOS DE GRADO (ARTÍCULOS, VIDEOS, CONFERENCIAS, LIBROS, IMAGEN, FOTOGRAFÍA, AUDIO, , ENTRE OTROS)

| CIUDAD | | FECHA | NÚMERO DE PÁGINAS |
|--|-------------------|------------|--|
| Bogotá D.C. | | 06/05/2025 | 83 |
| AUTOR O AUTORES | | | |
| Apellidos Completos | Nombres Completos | | Firma |
| Flórez Gómez | Jesus Eduardo | |  |
| Sierra Cabrera | Claudia Gisell | |  <small>Claudia Gisell Sierra Cabrera Firmado digitalmente por Claudia Gisell Sierra Cabrera</small> |
| | | | |
| TÍTULO COMPLETO | | | |
| Construcción de un Modelo de Gestión Eficiente para el tratamiento de las PQRS en la Dirección Distrital de Impuestos de la Secretaría Distrital de Hacienda de Bogotá D.C. Bajo la Metodología Lean | | | |
| SUBTÍTULO, SI LO TIENE | | | |
| | | | |
| DIRECTOR (ES) DEL TRABAJO DE GRADO | | | |
| Apellidos Completos | Nombres Completos | | Firma |
| Peláez Gómez | Sebastián Alberto | | |
| | | | |
| FACULTAD | | | |
| Ingeniería, Diseño e Innovación | | | |
| PROGRAMA ACADÉMICO | | | |
| Tipo de programa (seleccione con “x”) | | | |
| Pregrado | Especialización | Maestría | Otro ¿Cuál? |
| | | X | |
| Nombre del programa académico | | | |
| Maestría en Gerencia de Proyectos | | | |
| Nombres y apellidos del director del departamento académico o del coordinador de investigación de la facultad | | | |
| | | | |
| TRABAJO PARA OPTAR AL TÍTULO DE (SI APLICA) | | | |
| Magister en Gerencia de Proyectos | | | |
| MATERIAL ACOMPAÑANTE | | | |

| | | |
|---|--|----------------------------------|
| MACROPROCESO: Gestión de Servicios Académicos | FORMATO | Código: GS-SB-RG-006-VI |
| PROCESO: Gestión de Recursos Bibliográficos | DESCRIPCIÓN DE DOCUMENTOS EN EL REPOSITORIO – TRABAJOS DE GRADO | Vigente desde: 13/10/2015 |

| | |
|----|--------|
| SI | CUAL?: |
| NO | |

DESCRIPTORES O PALABRAS CLAVE
Son los términos que definen los temas que identifican el contenido.

| | |
|--|--|
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |

RESUMEN DEL CONTENIDO
(Máximo 250 palabras - 1530 caracteres)

Este proyecto se realizó pensando en el diseño de un modelo de gestión, basado en la metodología Lean, para optimizar el tratamiento de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) en la Secretaría Distrital de Hacienda de Bogotá. Con este proyecto se buscó mejorar los tiempos de respuesta y la calidad en el servicio, eliminando actividades innecesarias y reprocesos. A su vez, este proyecto genera un impacto positivo en la percepción y satisfacción de los ciudadanos, fortaleciendo el relacionamiento estado-ciudadano, dada la necesidad de mejorar la gestión de PQRS en los tiempos de respuesta, toda vez que el incumplimiento afecta la confianza y credibilidad en la entidad.

Para optimizar la gestión de PQRS en la SDH, y diseñar un nuevo modelo, se implementó la metodología Lean Government basada en análisis, estandarización, enfoque en el cliente y mejora continua. Se realizó un levantamiento de información sobre el flujo actual de PQRS, identificando y clasificando actividades que generaban reprocesos y cuellos de botella. A través del uso de herramientas como el mapeo de procesos, se propusieron mejoras que reducen tiempos de respuesta y optimizan la eficiencia. Adicionalmente, se establecieron lineamientos claros para garantizar la calidad en la atención, facilitar la automatización de tareas repetitivas y fortalecer la comunicación, para que los ciudadanos reciban información clara y oportuna sobre sus solicitudes. La adopción de dicha metodología en la gestión permite ofrecer un servicio más eficiente y de calidad a los ciudadanos, aumentando la confianza en la entidad y mejorando la calidad de vida para los habitantes del Distrito Capital

| | | |
|--|-----------|-----------|
| | SI | NO |
| 3. ¿Este documento forma parte de algún proyecto de investigación financiado? | | X |
| En caso afirmativo, por favor conteste el numeral 4 en caso contrario el numeral 5 | | |
| 4. ¿Se contempla alguna disposición en materia de propiedad intelectual? | | |
| 5. Con ocasión del trabajo, ¿firmó usted algún acuerdo de confidencialidad? | | |


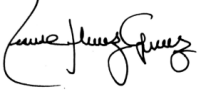
Si tiene acuerdos de confidencialidad, por favor diligencie el siguiente cuadro y debe adjuntar una carta de confidencialidad en caso de requerir la restricción de la consulta del contenido.

| | | | | | | |
|-----------------------------------|--------------|------------|------------|--------------|------------|------------|
| | DESDE | | | HASTA | | |
| PERSONA NATURAL O JURÍDICA | DIA | MES | AÑO | DIA | MES | AÑO |

| | | |
|---|--|----------------------------------|
| MACROPROCESO: Gestión de Servicios Académicos | FORMATO | Código: GS-SB-RG-006-VI |
| PROCESO: Gestión de Recursos Bibliográficos | DESCRIPCIÓN DE DOCUMENTOS EN EL REPOSITORIO – TRABAJOS DE GRADO | Vigente desde: 13/10/2015 |

| | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |

FIRMAS:

| AUTORES | | JURADOS (SI APLICA) | |
|-------------------------------|--|------------------------------|-------|
| NOMBRES COMPLETO | FIRMA | NOMBRES COMPLETO | FIRMA |
| Claudia Gisell Sierra Cabrera |  | | |
| Jesus Eduardo Flórez Gómez |  | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| DIRECTORES DE TESIS | | ASESOR DE TESIS (SI APLICA) | |
| NOMBRES COMPLETO | FIRMA | NOMBRES COMPLETO | FIRMA |
| | | | |
| | | | |