

**DIGITALIZACIÓN  
DE VANGUARDIA  
AL SERVICIO DE LA  
GESTIÓN PÚBLICA**

Hoy en día, la eficiencia administrativa es clave para el éxito de las entidades públicas, y la transformación digital se ha convertido en un pilar esencial. Las instituciones públicas han asumido el objetivo de optimizar la gestión de solicitudes y mejorar la interacción con los ciudadanos y empleados, por lo que MSL LATAM ha implementado una solución tecnológica avanzada que redefine los estándares de operación en el sector.

Uno de los principales retos de la institución colombiana, era la necesidad de un sistema centralizado que permitiera gestionar eficazmente todas las solicitudes de servicio, garantizando tiempos de respuesta ágiles y una mayor satisfacción de los usuarios.

Para abordar esta problemática, MSL LATAM implementó **CA Service Management**, una plataforma diseñada para optimizar la administración de incidentes y automatizar procesos clave, mejorando significativamente la eficiencia operativa.

Con esta solución se logró la integración de múltiples mesas de servicio y una amplia oferta de catálogo, consolidando un sistema robusto que facilita la atención y respuesta a las necesidades de los usuarios.

La configuración basada en ITIL permitió estandarizar procesos, optimizar flujos de trabajo y garantizar un servicio de alta calidad.



Desde la implementación de esta solución, se han obtenido mejoras sustanciales en diversas áreas:

**Reducción de costos operativos:** Disminución de hasta un 25% en gastos administrativos.



**Eficiencia optimizada:** Reducción del tiempo de resolución de incidentes en un 35%.



**Mayor satisfacción del usuario:** Aumento del 20% en la percepción positiva de los servicios ofrecidos.



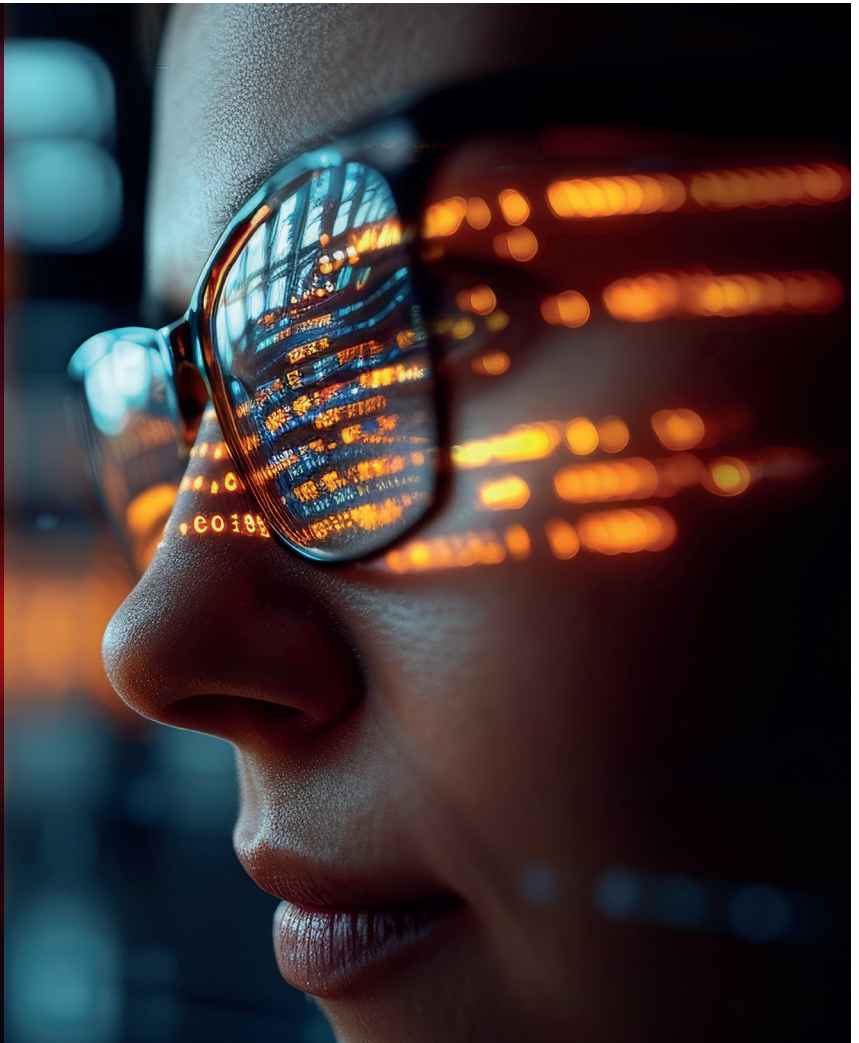
**Automatización y mejora continua:** Implementación de tableros de control estratégicos para la toma de decisiones basada en datos.



**Incremento en la capacidad operativa:** Manejo de un 15% más de solicitudes sin requerir un aumento de personal.



**La adopción de esta tecnología no solo ha permitido mejorar la operatividad interna, sino que también ha fortalecido la percepción pública de la entidad, asegurando mayor transparencia y cumplimiento de estándares regulatorios.**



### **Hacia una gestión pública más eficiente:**

Es evidente el impacto positivo que la transformación digital puede tener en la gestión pública. La colaboración con MSL LATAM demuestra que la integración de tecnologías avanzadas y buenas prácticas de gestión de servicios mejora significativamente la eficiencia operativa y la experiencia de los ciudadanos.

La implementación de CA Service Management marca un antes y un después en la evolución de la administración pública en Colombia, estableciendo un modelo innovador que puede servir de referencia para futuras iniciativas en el sector.

La digitalización no solo optimiza procesos, sino que también permite a las instituciones responder de manera más efectiva a los desafíos y demandas ciudadanas, garantizando calidad y eficacia.

