

ETAPA 1: MARCO DEL RETO DE INNOVACIÓN

Nota: Este documento tiene como propósito **describir de manera breve el problema u oportunidad de mejora que será abordado mediante el proceso de innovación**, así como los elementos que permiten comprender su relevancia para la gestión pública. El documento debe tener **máximo dos (2) páginas** y estar estructurado en **cinco párrafos breves**, siguiendo el orden establecido en la ruta metodológica.

Alcaldía local: Kennedy — Bogotá D.C.

Líder del proceso de innovación: Javier Alexander Aguilar

Problema u oportunidad de mejora

La gestión administrativa interna de la Alcaldía Local de Kennedy opera con procesos manuales, fragmentados y sin trazabilidad digital, lo que genera tiempos de respuesta excesivos, reprocesos entre áreas y una experiencia deficiente tanto para los ciudadanos como para los propios servidores públicos. Entre los hallazgos más críticos: la contratación tomaba hasta un mes en completarse, la respuesta a derechos de petición superaba el mes, los certificados laborales no se podían generar de forma instantánea, y la información de contratistas se administraba en hojas de cálculo con datos incompletos o erróneos. El problema lo identificaron servidores públicos de la Alcaldía Local mediante un proceso de mapeo de procesos en BPMN y sesiones de Design Thinking aplicadas a todas las áreas institucionales.

Pertinencia

La modernización de los procesos internos de la Alcaldía Local es estratégica para la Secretaría Distrital de Gobierno y el Plan Distrital de Desarrollo 2024-2027, que establece la transformación digital de las entidades públicas como eje prioritario. La ineficiencia administrativa no solo afecta la calidad del servicio al ciudadano sino que impide que la Alcaldía responda dentro de los términos legales establecidos en el CPACA (Ley 1437 de 2011), generando riesgo jurídico y disciplinario para los servidores. La Alcaldía Local de Kennedy, con la mayor densidad poblacional de Bogotá, requiere procesos internos ágiles y digitales para cumplir su misión de cara a 1.230.000 habitantes.

Área de cambio

El área de cambio se ubica en los procesos institucionales y el modelo de gestión interna de la Alcaldía Local. Se requiere transformar los flujos de trabajo manuales y basados en hojas de cálculo hacia aplicaciones digitales propias con trazabilidad, automatización y datos confiables. Las áreas críticas identificadas son: contratación, gestión documental, atención de derechos de petición, gestión de talento humano (certificados laborales), reserva de espacios institucionales y administración de bases de datos de contratistas. La metodología de cambio combina Design Thinking (diseño centrado en el usuario), mapeo BPMN de procesos y desarrollo ágil de herramientas digitales.

Atractivo

Si se consolida la transformación digital de los procesos internos, la Alcaldía Local de Kennedy se convertirá en un referente de innovación pública en el Distrito: contratos en 5 días (vs. 30 anteriores), certificados laborales instantáneos, derechos de petición atendidos en términos legales, datos confiables de contratistas y una plataforma única de gestión institucional. Los beneficios son directos para los ciudadanos (respuestas más rápidas), los servidores públicos (menos reprocesos y carga operativa) y la entidad (trazabilidad, cumplimiento legal y datos para la toma de decisiones). El modelo es replicable en las

Edificio Liévano
Calle 11 No. 8 -17
Código Postal: 111711
Tel. 3387000 - 3820660
Información Línea 195
www.gobiernobogota.gov.co



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

demás 19 localidades de Bogotá sin costo adicional de diseño.

Experiencias similares

El Ministerio de Hacienda y la DIAN han implementado procesos de digitalización interna que redujeron tiempos de respuesta en un 60-80%. La Alcaldía Mayor de Bogotá avanza con el programa de Gobierno Digital del MinTIC. A nivel internacional, la metodología Design Thinking aplicada a entidades públicas es estándar en países como Estonia (e-Residency), Singapur (Smart Nation) y el Condado de Los Ángeles (California). En la propia Alcaldía Local de Kennedy se tiene la experiencia pionera: el equipo de innovación ya aplicó la metodología completa (Design Thinking + BPMN) y tiene herramientas digitales funcionando que redujeron la contratación de 30 a 5 días. Este proyecto formaliza, escala y consolida esos avances.