

ETAPA 3: CONCRETAR EL RETO DE INNOVACIÓN

Nota: La etapa tiene como objetivo organizar y sintetizar la información obtenida en la fase de ampliación, con el fin de:

- Identificar los aprendizajes más relevantes del problema
- Reconocer insights o comprensiones clave
- Definir oportunidades de intervención
- Formular el reto de innovación que guiará la generación de soluciones

Importante: En esta etapa no se deben proponer soluciones, el objetivo es dejar el problema claramente estructurado para la siguiente fase de ideación.

Síntesis de hallazgos clave:

Identificar los principales aprendizajes obtenidos en la fase de ampliación (entrevistas, talleres, observación, etc.).

Se deben registrar máximo cinco (5) hallazgos, claros y concretos.

¿Cómo escribirlos?

- Describa situaciones concretas (no opiniones generales)
- Relacione el hallazgo con la fuente de donde proviene
- Evite repetir información del diagnóstico sin síntesis

Ejemplo:

- **Hallazgo clave:** Los ciudadanos prefieren asistir presencialmente a la Alcaldía para realizar trámites / **Fuente:** Entrevistas
- **Hallazgo clave:** Los trámites requieren validaciones en varias dependencias, lo que genera demoras / **Fuente:** Mesa de trabajo institucional

Hallazgo clave 1: Durante la Hackatón Institucional se identificó que la coordinación entre entidades y dependencias presenta dificultades para la planeación y ejecución conjunta de actividades en territorio, generando retrasos e incumplimientos operativos.

Fuente: Hackatón Institucional.

Hallazgo clave 2: Los participantes evidenciaron que la falta de capacitación continua y de lineamientos claros para la ejecución de procesos genera diferencias en la aplicación de procedimientos, errores operativos y reprocesos.

Fuente: Hackatón Institucional.

Hallazgo clave 3: Se identificó que los tiempos asociados a la adquisición y disponibilidad de recursos operativos afectan la ejecución oportuna de actividades y limitan la capacidad de respuesta de las dependencias.

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



Fuente: Hackatón Institucional.

Hallazgo clave 4: Los procesos que requieren firmas manuales y manejo de documentos físicos generan demoras en los trámites internos, dificultando la agilidad en la gestión institucional y la atención oportuna de solicitudes.

Fuente: Hackatón Institucional.

Hallazgo clave 5: Los participantes señalaron que la existencia de múltiples pasos de revisión, validación y aprobación en los procesos institucionales incrementa los tiempos de gestión y reduce la eficiencia operativa.

Fuente: Hackatón Institucional.

Insights priorizados:

Registrar máximo tres (3) insights que expliquen el problema desde una perspectiva más profunda.

¿Cómo escribirlos?

- Explique el por qué del comportamiento
- Relacione el insight con la experiencia de los actores
- Evite describir solo datos o síntomas

Ejemplo:

- **Insight:** Los ciudadanos prefieren la atención presencial porque sienten que así su trámite será atendido más rápido / **Implicación para el reto:** Es necesario generar confianza en los canales digitales.
- **Insight:** Los funcionarios repiten procesos porque no tienen visibilidad completa del trámite / **Implicación para el reto:** Se requiere mejorar la articulación interna

Insight 1: Los funcionarios dependen de la comunicación informal y del conocimiento individual para coordinar actividades entre dependencias, porque no cuentan con mecanismos estandarizados que les permitan tener visibilidad y seguimiento compartido de los procesos.

Implicación para el reto: Se requiere fortalecer la articulación institucional mediante herramientas y procesos que faciliten la coordinación, trazabilidad y gestión colaborativa.

Insight 2: Los equipos recurren a validaciones, firmas y controles adicionales porque perciben que estos mecanismos reducen riesgos y garantizan el cumplimiento normativo, aun cuando generan demoras y reprocesos.

Implicación para el reto: Es necesario simplificar y digitalizar los flujos de trabajo manteniendo los controles requeridos, pero reduciendo actividades que no agregan valor al proceso.

Insight 3: La ejecución de las actividades depende en gran medida de la disponibilidad oportuna de recursos y del conocimiento de las personas, lo que genera vulnerabilidad operativa cuando existen retrasos, cambios de personal o falta de información estandarizada.

Implicación para el reto: Se requiere fortalecer la gestión del conocimiento, la estandarización de procesos y la planeación de recursos para reducir la dependencia de factores individuales.

Oportunidades identificadas

Identificar posibles líneas de intervención sobre el problema, a partir del análisis realizado.
No son soluciones específicas, sino espacios donde se puede intervenir.

¿Cómo escribirlas?

- Relacione la oportunidad con el problema identificado
- Evite plantear soluciones directas (ej: “crear una app”)
- Piense en términos de transformación (mejorar, fortalecer, ajustar)

Ejemplo:

Oportunidad: fortalecer la confianza en los canales digitales de atención/ **Relación con el problema:** Bajo uso de canales virtuales

Oportunidad 1: Fortalecer los mecanismos de articulación y coordinación entre dependencias y entidades para mejorar la planeación, ejecución y seguimiento de las actividades institucionales.

Relación con el problema: La falta de articulación entre entidades genera retrasos, duplicidad de esfuerzos e incumplimientos operativos.

Oportunidad 2: Optimizar y simplificar los procesos internos para reducir actividades repetitivas, validaciones innecesarias y tiempos de gestión, manteniendo el cumplimiento de los requisitos institucionales.

Relación con el problema: La existencia de múltiples filtros, aprobaciones y procesos manuales afecta la eficiencia operativa y los tiempos de respuesta.

Oportunidad 3: Fortalecer la gestión del conocimiento institucional y la disponibilidad oportuna de recursos para mejorar la capacidad de ejecución y reducir los reprocesos.

Relación con el problema: La falta de capacitación, lineamientos claros y recursos oportunos limita el desempeño de los equipos y afecta el cumplimiento de las actividades.

Reto de innovación

¿Cómo podemos mejorar la articulación institucional, optimizar los procesos internos y fortalecer la gestión del conocimiento y los recursos, para reducir los tiempos de respuesta, minimizar los reprocesos y aumentar la eficiencia operativa en la ejecución de las actividades de la entidad?

Enfoque del reto

Indicar en qué tipo de transformación se enfoca el reto.
Esto permite orientar la fase de ideación y la articulación institucional.

Seleccione una opción

- ☐ Comportamental (cambios en hábitos o prácticas)
- ☒ Proceso (mejora interna)
- ☐ Servicio (prestación a ciudadanía)
- ☐ Articulación (entre actores)
- ☐ Tecnológico (uso de herramientas digitales)
- ☐ Normativo
- ☐ Otro: _____

Criterios de éxito del reto

Definir criterios que permitan evaluar si el reto está siendo abordado de manera efectiva en etapas posteriores.

¿Cómo escribirlos?

- Deben ser medibles o verificables
- Deben relacionarse con el problema identificado
- No deben ser actividades (ej: “hacer talleres”)

Criterio de éxito: Reducción en los tiempos de atención / **Cómo se mediría:** Tiempo promedio de resolución de trámites

Criterio de éxito: Aumento en el uso de canales digitales / **Cómo se mediría:** Número de usuarios en canales virtuales

Criterio de éxito 1: Reducción de los tiempos de gestión y respuesta de los procesos institucionales.

Cómo se mediría: Variación del tiempo promedio requerido para completar un proceso antes y

después de la implementación de la iniciativa.

Criterio de éxito 2: Disminución de reprocesos y actividades redundantes en los procesos intervenidos.

Cómo se mediría: Número de devoluciones, correcciones o actividades repetidas registradas durante la ejecución de los procesos.

Criterio de éxito 3: Mejora en la articulación y coordinación entre dependencias para la ejecución de actividades institucionales.

Cómo se mediría: Porcentaje de actividades ejecutadas dentro de los tiempos establecidos y nivel de satisfacción de los funcionarios respecto a la coordinación entre áreas.