

ETAPA 4: IDEACIÓN DEL RETO DE INNOVACIÓN

Nota: La etapa tiene como objetivo generar, explorar y seleccionar alternativas de solución al reto de innovación formulado en la etapa anterior.

Esta etapa se desarrolla en dos momentos:

1. **Expansión:** generación de múltiples ideas (sin restricciones)
2. **Enfoque:** análisis y selección de la alternativa más pertinente y viable

El resultado de esta etapa es la definición de una **solución priorizada**, alineada con el contexto institucional y el reto de innovación.

Pregunta emóciónate:	
Transformar el reto de innovación en una pregunta que motive la generación de ideas creativas.	
¿Cómo construirla?	
Debe partir del reto de innovación	
Debe ser abierta, clara y retadora	
Debe invitar a pensar soluciones diversas	
Ejemplo: ¿Cómo podríamos lograr que la ciudadanía utilice los canales digitales de atención de manera confiable y frecuente?	
¿Cómo podríamos simplificar y conectar los procesos institucionales para que la información, los recursos y las decisiones fluyan de manera ágil entre las dependencias, generando mayor eficiencia y mejor servicio a la ciudadanía?	
Ideas generadas: fase de expansión	
Registre las ideas generadas en espacios como: talleres, hackatones, sesiones de ideación, grupos focales, etc.	
Importante: registre todas las ideas propuestas, no descarte ideas en esta etapa e incluya ideas innovadoras o poco convencionales	
Nota: incluya más filas de ser necesarias.	
Idea propuesta	Fuente

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

Netflix institucional para la gestión y consulta del conocimiento.	Lluvia de ideas
Ventanilla única interna para solicitudes.	Lluvia de ideas
Centralización de la información mediante servidor institucional	Sesión de ideación con el área de sistemas de la alcaldía local
Gestión documental y respaldo mediante NAS institucional	Sesión de ideación con el área de sistemas de la alcaldía local
Asistente Institucional basado en Inteligencia Artificial	Sesión de ideación con el área de sistemas de la alcaldía local

Selección de ideas priorizadas: fase de enfoque

Analizar las ideas generadas y seleccionar la(s) más pertinente(s) para abordar el reto de innovación, utilizando criterios que permitan comparar las alternativas de manera estructurada.

Criterios de evaluación

Se recomienda evaluar cada idea con base en los siguientes criterios: Pertinencia, viabilidad e impacto. Cada criterio debe calificarse en una escala de **Alto, Medio o Bajo**, de acuerdo con las siguientes orientaciones:

Pertenencia: Evalúa qué tan bien la idea responde al reto de innovación y a los hallazgos identificados.

Alta	La idea responde directamente al reto de innovación y se basa claramente en los hallazgos e insights identificados
Media	La idea responde parcialmente al reto, pero no aborda todos los aspectos clave del problema
Baja	La idea no responde claramente al reto o no se relaciona con el problema identificado

Viabilidad: Evalúa qué tan posible es implementar la idea en el contexto institucional.

Alta	Puede implementarse con recursos disponibles, sin requerir cambios significativos en estructura, normativa o tecnología
Media	Requiere algunos ajustes, articulaciones o recursos adicionales, pero es viable con gestión institucional
Baja	Requiere recursos, capacidades o cambios estructurales que dificultan su implementación en el corto plazo

Impacto: Evalúa el potencial de la idea para generar cambios en el problema identificado.

Alta	Tiene alto potencial de generar cambios significativos en el problema y beneficiar
-------------	--

	a la población objetivo
Media	Puede generar mejoras parciales o en un grupo limitado de la población
Baja	Tiene bajo potencial de generar cambios relevantes en el problema

Ejemplo:

Idea	Pertinencia	Viabilidad	Impacto	Observaciones
Netflix institucional para la gestión y consulta del conocimiento.	Alto	Baja	Media	Requiere el apoyo de todas las áreas para la creación del contenido
Ventanilla única interna para solicitudes.	Alto	Media	Alto	Se requiere personal para la ventanilla
Centralización de la información mediante servidor institucional	Alta	Media	Alta	Se requiere de infraestructura tecnológica
Gestión documental y respaldo mediante NAS institucional	Alta	Media	Alto	Se requiere de infraestructura tecnológica
Asistente Institucional basado en Inteligencia Artificial	Alta	Bajo	Alto	Se requiere del servidor y NAS y el apoyo del area se sistemas

Nota: Se recomienda priorizar aquellas ideas que cuenten con al menos dos criterios en nivel Alto, o que, teniendo una viabilidad media, presenten un alto impacto potencial.

Solución seleccionada

Describir la solución elegida para abordar el reto de innovación.

Ejemplo:

Nombre: Puntos digitales asistidos

Descripción: Implementación de espacios dentro de la Alcaldía donde funcionarios acompañan a la ciudadanía en el uso de canales digitales para realizar trámites.

Nombre: Ventanilla Única Interna para Solicitudes

Descripción: Implementación de un mecanismo centralizado para la recepción, gestión, seguimiento y control de solicitudes entre dependencias, permitiendo mejorar la articulación institucional, la trazabilidad de los requerimientos y los tiempos de respuesta.

Nombre: Centralización de la Información mediante Servidor Institucional

Descripción: Implementación de una infraestructura tecnológica que permita consolidar la información institucional en un entorno centralizado, facilitando el acceso, la administración y el intercambio seguro de información entre las diferentes dependencias.

Nombre: Gestión Documental y Respaldo mediante NAS Institucional

Descripción: Implementación de un sistema de almacenamiento y respaldo institucional que garantice la organización, disponibilidad, protección y recuperación de documentos, fortaleciendo la gestión del conocimiento y reduciendo la dependencia de archivos físicos o almacenamientos dispersos.

Condiciones para la implementación

Identifique los elementos necesarios para implementar la solución.

Elemento	Descripción
Actores involucrados	Funcionarios de todas las dependencias de la Alcaldía, líderes de proceso, personal de Sistemas/TIC, Gestión Documental, Secretaría General y directivos responsables de la toma de decisiones.
Áreas/dependencias responsables	Oficina de Tecnologías de la Información (o Sistemas), Gestión Documental, Secretaría General y dependencias usuarias de la solución.
Recursos necesarios	Servidor institucional para centralización de información, dispositivo NAS para

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

	almacenamiento y respaldo, infraestructura de red, licencias de software requeridas, herramientas de gestión documental, personal técnico para implementación y capacitación de funcionarios.
Riesgos identificados	Resistencia al cambio por parte de los funcionarios, baja adopción de las nuevas herramientas, limitaciones presupuestales para infraestructura tecnológica, problemas de migración de información, fallas de seguridad informática y falta de actualización permanente de la información almacenada.

Alcance de la intervención:

¿Qué es?: Define hasta dónde llega la solución, es decir: qué incluye, qué no incluye y en qué contexto se implementa.

¿Qué debe describir?

- tipo de intervención (servicio, proceso, estrategia, etc.)
- lugar o escenario donde se implementará
- duración estimada
- componentes principales de la solución

Ejemplo: Implementación de puntos de acompañamiento presencial en la Alcaldía Local durante tres meses, orientados a facilitar el uso de canales digitales para la realización de trámites.

Implementación de una estrategia de transformación digital institucional orientada a mejorar la articulación entre dependencias, optimizar la gestión de solicitudes internas y fortalecer la administración de la información institucional. La intervención se desarrollará en todas las dependencias de la Alcaldía y contempla la implementación de una ventanilla única interna para la gestión y seguimiento de requerimientos, la centralización de la información mediante un servidor institucional y la creación de un repositorio documental respaldado por una solución NAS.

La implementación se realizará en un periodo estimado de seis (6) meses, incluyendo las fases de planeación, adquisición de infraestructura, configuración tecnológica, migración de información, capacitación de funcionarios y puesta en funcionamiento.

Los componentes principales de la solución son:

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

- Ventanilla única interna para la gestión y seguimiento de solicitudes entre dependencias.
- Servidor institucional para la centralización y administración de la información.
- Sistema NAS para almacenamiento, respaldo y organización documental.
- Capacitación y acompañamiento a los funcionarios para la adopción de la solución.
- Definición de lineamientos para la gestión y actualización de la información institucional.

La intervención no contempla la automatización avanzada de procesos mediante inteligencia artificial, aunque deja preparada la infraestructura tecnológica y documental necesaria para futuras fases de innovación institucional.

Población objetivo:

Indique el grupo específico de personas al que está dirigida la intervención.

¿Qué debe describir? quiénes son los beneficiarios directos, características relevantes (edad, rol, condición, etc.) y relación con el problema.

Evitar: Ciudadanía en general, toda la población

Ejemplo: Personas mayores de 50 años que realizan trámites presenciales en la Alcaldía Local y presentan dificultades en el uso de canales digitales.

Funcionarios y contratistas de las diferentes dependencias de la Alcaldía que participan en la gestión de procesos institucionales, intercambio de información, atención de solicitudes internas y administración documental. Esta población incluye líderes de proceso, personal administrativo, equipos operativos y funcionarios responsables de la gestión y seguimiento de actividades institucionales.

Los beneficiarios directos son los servidores públicos que actualmente enfrentan dificultades relacionadas con la dispersión de la información, la falta de articulación entre dependencias, los procesos manuales, la duplicidad de actividades y los tiempos prolongados de gestión. La intervención busca mejorar sus condiciones de trabajo mediante herramientas que faciliten el acceso a la información, la colaboración entre áreas y la trazabilidad de los procesos institucionales.

De manera indirecta, la ciudadanía se beneficiará mediante una atención más ágil, una reducción en los tiempos de respuesta y una mayor eficiencia en la prestación de los servicios institucionales.

Resultados esperados

Indique los cambios que se espera lograr con la implementación de la solución.

Resultado esperado

Mejorar la eficiencia y la articulación entre dependencias mediante la centralización de la información y la gestión digital de solicitudes internas.

¿Cómo se mediría?	Reducción del tiempo promedio de atención de solicitudes internas y porcentaje de información institucional centralizada en los repositorios definidos.
¿A quién impacta?	Funcionarios y contratistas de las diferentes dependencias de la Alcaldía que participan en procesos administrativos, operativos y de gestión documental.