

Informe final acompañamiento reto de innovación

Concejo de Bogotá D.C.

El proceso de acompañamiento desarrollado por LABCapital para el Concejo de Bogotá marcó un hito en la implementación de soluciones innovadoras dirigidas a mejorar la atención al ciudadano. Este informe recoge la narrativa de un trabajo estructurado y colaborativo que, desde su inicio, tuvo como propósito rediseñar los servicios de atención para garantizar que cada interacción con los ciudadanos sea ágil, efectiva y orientada a sus necesidades específicas.

La intervención comenzó con la identificación de un problema inicial: las estrategias y canales de atención del Concejo presentaban barreras significativas, tanto físicas como procedimentales, que limitaban la accesibilidad y generaban una percepción de desconexión entre los ciudadanos y la institución. Este diagnóstico inicial permitió establecer un desafío de innovación claro: **¿Cómo podemos facilitar el procedimiento de atención presencial a la ciudadanía en el Concejo de Bogotá?** Con esta pregunta como eje central, el equipo emprendió un recorrido metodológico que incluyó etapas de análisis, diseño, prototipado y testeo de soluciones.

Desarrollo del proceso

El proyecto avanzó a través de tres fases fundamentales, cada una de las cuales aportó insumos valiosos para la construcción del sistema ALIADO (Agilidad Logística Institucional para la Interacción, Atención Dinámica y Oportuna).

1. Definición del problema y del desafío:

En las primeras sesiones, se realizó un análisis exhaustivo de las experiencias actuales de los ciudadanos al interactuar con el Concejo. A través de herramientas como el análisis de causa raíz, el mapeo de usuarios y el análisis de puntos de quiebre, se identificaron las principales barreras en el proceso de ingreso y atención, incluyendo largas esperas, falta de orientación clara y una atención inconsistente. Esto permitió construir no solo un diagnóstico, sino también un mapa ideal del recorrido que debería seguir un ciudadano para acceder de forma efectiva a los servicios del Concejo resultando en el viaje del usuario.

2. Generación y priorización de ideas:

Con base en los hallazgos iniciales, se llevó a cabo una lluvia de ideas para identificar posibles soluciones. Estas fueron evaluadas mediante una matriz de impacto y esfuerzo, lo que permitió priorizar iniciativas viables y de alto impacto. El resultado de esta etapa fue la selección de tres conceptos clave que se desarrollaron en mayor profundidad durante el diseño conceptual:

- **Protocolo de atención estándar:** Un marco para guiar la interacción entre los ciudadanos y el personal.
- **Señalización accesible:** Mejora de la comunicación visual dentro de las instalaciones.
- **Herramientas tecnológicas:** Implementación de recursos como directorios digitales y sistemas de registro automatizado.

Informe final acompañamiento reto de innovación

Concejo de Bogotá D.C.

3. Prototipado:

Durante la fase de prototipado, se diseñó un modelo de baja fidelidad del sistema ALIADO. Este incluyó simulaciones de interacciones ideales y herramientas tecnológicas básicas. El sistema fue probado con grupos pequeños de usuarios para validar su funcionalidad y recoger retroalimentación. Se destacó el uso de un storyboard para visualizar cada paso del recorrido del ciudadano, desde su llegada al recinto hasta la resolución de su solicitud. Finalmente, se sugirió el desarrollo de pruebas controladas para evaluar la eficacia del prototipo en un entorno real.

Resultados y logros alcanzados

El principal resultado del proceso es el diseño del sistema ALIADO, un modelo integral que combina tecnología, comunicación y procedimientos estandarizados para mejorar significativamente la atención ciudadana. Entre los elementos destacados del sistema se encuentran:

- **Directorios digitales:** información actualizada y accesible sobre las oficinas y servicios del Concejo.
- **Sistema de registro automatizado:** reducción de tiempos en el ingreso mediante herramientas tecnológicas.
- **Señalización mejorada:** diseños accesibles y consistentes que facilitan la orientación dentro del recinto.
- **Protocolo de atención:** una guía estandarizada para garantizar un trato uniforme y profesional.

Además, se desarrollaron subproductos específicos como cuestionarios de satisfacción y materiales de capacitación, que aseguran la continuidad y mejora del sistema a largo plazo. Estos logros han sentado las bases para que el Concejo de Bogotá tenga la oportunidad de posicionarse como una institución más cercana, eficiente y orientada a las necesidades de sus ciudadanos.

Tareas pendientes y próximos pasos

Aunque el acompañamiento formal ha concluido, se identificaron varias tareas cruciales para consolidar los avances alcanzados:

- **Comunicación de resultados:** se recomienda la creación de un producto comunicativo que visibilice los logros del proyecto, reforzando la confianza de los ciudadanos en el Concejo.
- **Espacios de retroalimentación:** es necesario validar el sistema con expertos en atención al ciudadano, quienes podrán brindar recomendaciones adicionales antes de la implementación definitiva.
- **Monitoreo y evaluación:** la implementación de indicadores clave, como tiempos de atención y niveles de satisfacción ciudadana, permitirá medir el impacto del sistema y realizar ajustes continuos.

Informe final acompañamiento reto de innovación

Concejo de Bogotá D.C.

Conclusión

El proceso liderado por LABCapital ha sido un ejemplo de innovación pública aplicada, donde el trabajo conjunto permitió transformar las barreras en oportunidades de mejora. El sistema ALIADO no solo representa un avance técnico y procedimental, sino también una oportunidad de cambio en la relación entre el Concejo de Bogotá y la ciudadanía. Este esfuerzo demuestra que, con metodologías adecuadas y un enfoque centrado en las personas, es posible construir soluciones que impacten positivamente la vida de los ciudadanos.