

*ANÁLISIS DE RESULTADOS  
DEL EJERCICIO  
PENSAMIENTO DE DISEÑO*



El ejercicio de design thinking parte de la aplicación de una encuesta a los funcionarios de planta central de la Alcaldía de Cúcuta con el objetivo de conocer el nivel de uso, apropiación y percepción de las herramientas tecnológicas disponibles en la entidad. Posteriormente se solicita apoyo a representantes de diferentes dependencias para realizar una reunión colaborativa, tomando como base los resultados, se estudian las variables con miras a identificar las oportunidades de mejora y se plantean iniciativas que fortalezcan los procesos internos mediante la innovación y el uso eficiente de la tecnología.

A continuación, se presenta el paso a paso de la actividad realizada.



# MAPA DE EMPATÍA

¿Qué piensa y que siente?

Lo que realmente importa principales preocupaciones inquietudes y aspiraciones

- Abrumados
- Complicado
- Traslado del uso a un tercero
- Necesidad de acompañamiento personalizado
- Actualización de equipos tecnológicos
- Se pierde trazabilidad en la respuesta de PQRS por que se reasigna a otro servidor público que no responde sobre el radicado de ingreso generando un nuevo radicado y el original queda sin respuesta

¿Qué piensa y que siente?

Lo que realmente importa principales preocupaciones inquietudes y aspiraciones

- Abrumados
- Complicado
- Traslado del uso a un tercero
- Necesidad de acompañamiento personalizado
- Actualización de equipos tecnológicos
- Se pierde trazabilidad en la respuesta de PQRS por que se reasigna a otro servidor público que no responde sobre el radicado de ingreso generando un nuevo radicado y el original queda sin respuesta

¿Qué dice y que hace?

Actitud al público

Aspecto

Comportamiento hacia los demás

Interés en capacitar a contratistas ya que terminan contrato y no queda el radicado reasignado para dar respuesta

¿Qué ve?

Entorno

Compañeros de trabajo

- Acompañamiento por parte de la entidad
- Disminución del uso de SIEP dando respuestas por correo debido al miedo de los usuarios externos de ataque cibernético

# PUNTO DE VISTA POV

## *Descubriendo el insight o revelación*

USUARIO	+	NECESIDAD	+	INSIGHT O REVELACIÓN
FUNCIONARIOS Y CONTRATISTAS	<b>N e c e s i t a n</b>	<p>1. Capacitación en uso de la plataforma Sistema Integrado de Expedientes y Procesos (SIEP).</p> <p>2 Fomentar la apropiación de la cultura digital y la gestión del cambio.</p> <p>3. Disponibilidad de información para facilitar el acceso a manuales, guías y tutoriales en las plataformas para que funcionarios y contratistas conozcan los procedimientos.</p> <p>4. Mecanismos de control y auditoría. Incorporando herramientas en las plataformas digitales para monitorear el desempeño, la trazabilidad y el cumplimiento de los procedimientos.</p>	<b>P o r q u é</b>	<p>1. Muchos usuarios presentan dificultades en el manejo de la plataforma que les impide agilizar procesos y mitigar errores</p> <p>2. La apatía ante la apropiación del sistema dificulta el cumplimiento de objetivos y metas con eficiencia, aumenta el tiempo de respuesta y genera ambigüedad en los procesos.</p> <p>3. La dificultad para usar la plataforma, debido a la falta de conocimiento en su aplicación, impide el uso óptimo y provoca desinterés en la continuidad del uso.</p> <p>4. Existe dificultad en la respuesta de algunos procesos, que generan atrasos en el cumplimiento de los requerimientos del usuario final</p>



## ¿Cómo podríamos?

PREGUNTA INICIAL GENERAL	+	USUARIO	+	RESUELVA LA NECESIDAD	+	INSIGHT
¿Cómo podríamos?	<b>H a c e r</b>	Para que  FUNCIONARIOS Y CONTRATISTAS	<b>N e c e s i t a</b>	Facilitar el dominio y uso continuo de la plataforma Sistema Integrado de Expedientes y Procesos (SIEP), asegurando que los usuarios comprendan sus beneficios y lo integren eficientemente en el desarrollo de sus actividades diarias .	<b>P a r a</b>	El aprovechamiento individual óptimo del SIEP se refleje en procesos más eficientes, ágiles y transparentes para toda la entidad.



Características/ variables	Establecer puntos clave para manejo eficiente de plataforma SIEP	Socializar puntos clave para manejo eficiente de plataforma SIEP	Capacitar en manejo de puntos clave para manejo eficiente de plataforma SIEP
1	Determinar los puntos comunes de uso desde la creación del usuario	Realizar instructivo para socialización	Incluir en programas de capacitación.
2	Documentar los puntos clave para el manejo eficiente de plataforma SIEP	Realizar tutoriales en video o guías paso a paso que sean fáciles de seguir.	Incluir en actividades de inducción y reinducción de funcionarios y contratistas . Publicar link de acceso.
3	Realizar seguimiento y ajustes	Monitorear el uso de la herramienta para identificar puntos de mejora y de ser necesario realizar ajustes.	Crear chat o foros periódicos, para compartir dudas y soluciones entre usuarios.



## *Para Concluir*

Haciendo cruce de información de la tabla anterior se obtiene que el reto se resuelve de la siguiente manera:

Documentar los puntos clave para el manejo eficiente de plataforma SIEP mediante tutoriales en video o guías paso a paso que sean fáciles de seguir; socializándolos con publicación de un enlace (link) con fácil acceso y en actividades de inducción y reinducción de funcionarios y contratistas.

Por último, monitorear el uso de la herramienta para identificar puntos de mejora y, de ser necesario, realizar ajustes. Creando chat o foros periódicos, para compartir dudas y soluciones entre usuarios.

