

ETAPA 2: PLAN DE AMPLIACIÓN DEL RETO DE INNOVACIÓN

Nota: El Plan de Ampliación tiene como propósito profundizar en la comprensión del problema u oportunidad de mejora identificado en la etapa 1: Marco, mediante la recolección de información desde diferentes fuentes y actores. Esta etapa busca comprender el problema en su contexto real, identificar sus causas, efectos y dinámicas territoriales, y evitar la formulación de soluciones predeterminadas o basadas únicamente en supuestos institucionales.

Alcaldía local: Kennedy — Bogotá D.C.				
Líder del proceso de innovación: Javier Alexander Aguilar				
Actividades de ampliación realizadas				
Nota: Añada las filas necesarias para registrar las diferentes actividades.				
Tipo de actividad	Descripción de la actividad	Actores involucrados	Objetivo de la actividad	Fecha de realización
Design Thinking con equipos	Sesiones con todas las áreas de la Alcaldía para mapear procesos, identificar cuellos de botella y co-diseñar soluciones usando metodología Silicon Valley	Todas las áreas, servidores y contratistas	Levantar mapa completo de procesos y priorizar críticos	Ene–Feb 2025
Mapeo BPMN de procesos	Cada área entregó sus procesos en notación BPMN para documentar flujos, responsables, tiempos y puntos de falla			

Análisis del problema
Problema central: La Alcaldía Local de Kennedy opera con procesos administrativos manuales y fragmentados, sin trazabilidad digital, lo que genera tiempos que exceden los términos legales, reprocesos entre áreas y baja capacidad institucional para medir el impacto de su gestión sobre la ciudadanía.
Causas del problema: (1) Los procesos de contratación, gestión documental y atención ciudadana se ejecutan en papel y hojas de cálculo sin integración. (2) No existe plataforma única de gestión institucional. (3) Las áreas repiten procesos idénticos sin estandarización. (4) Las bases de datos de contratistas contienen cédulas erróneas y nombres incompletos.

Efectos del problema: (1) Contratación que tomaba hasta 30 días. (2) Derechos de petición respondidos fuera del término legal. (3) Imposibilidad de generar certificados laborales instantáneamente. (4) Desconocimiento del número de personas impactadas por los programas. (5) Desorden en la reserva de salas y espacios institucionales.:	
Actores involucrados Nota: Añada las filas necesarias para registrar los diferentes actores	
Actor	Relación con el problema
Servidores públicos y contratistas de la Alcaldía Local	Usuarios directos de los procesos. Afectados por la ineficiencia y beneficiarios de las herramientas digitales.
Ciudadanos y ciudadanas de Kennedy	Afectados por tiempos de respuesta excesivos. Beneficiarios finales de la modernización institucional.
Población o territorio impactado: Servidores públicos y contratistas de la Alcaldía Local de Kennedy (aprox. 80-120 personas) como usuarios directos. Ciudadanos de las 12 UPZ de Kennedy (aprox. 1.230.000 habitantes) como beneficiarios finales de procesos más ágiles y dentro de términos legales.	
Insights o aprendizajes relevantes: (1) Al aplicar Design Thinking, los servidores descubrieron que repetían procesos idénticos en distintas áreas sin saberlo: el BPMN fue revelador para ellos mismos. (2) La resistencia no fue tecnológica sino cultural: la clave fue co-diseñar las herramientas con ellos, no imponérselas. (3) La Alcaldía no sabía cuántas personas impactaba por falta de registro unificado.	