

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 procesos administrativos internos de la Alcaldía Local operaban con flujos manuales y fragmentados, generando demoras de hasta un mes en procesos contractuales y derechos de petición que excedían los términos legales / **Fuente:** Sesiones de Design Thinking con servidores de todas las áreas (Etapa 2)
- **Hallazgo clave:** La información de contratistas, eventos y reservas de espacios vivía en hojas de cálculo dispersas, sin trazabilidad digital ni visibilidad georreferenciada de las intervenciones territoriales / **Fuente:** Mapeo BPMN de procesos institucionales y observación participante (Etapa 2)

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 servidores repiten tareas y reprocesos no por falta de capacidad, sino porque cada

área opera con instrumentos propios sin un ecosistema digital integrado que garantice trazabilidad / **Implicación para el reto:** Se requieren herramientas digitales propias diseñadas con y para los servidores, ajustadas al flujo real de cada proceso

- **Insight:** La ausencia de visualización territorial impide ver la concentración o vacíos de las intervenciones de la Alcaldía en las distintas UPZ de Kennedy/ **Implicación para el reto:** Se requiere un visualizador georreferenciado que conecte los datos de eventos con la cobertura territorial real

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: transformar los flujos administrativos manuales hacia un ecosistema de aplicaciones digitales propias, replicable en otras localidades del Distrito/ **Relación con el problema:** Bajo uso de canales virtuales

Reto de innovación

Formular el reto como una **pregunta orientadora**, que guíe la generación de soluciones en la siguiente etapa.

¿Cómo escribirlo?

Utilice la siguiente estructura: **¿Cómo podríamos + acción + población/actor + contexto?**

Recomendaciones

- Debe estar basado en los hallazgos e insights
- No debe incluir la solución
- Debe ser claro y enfocado

Ejemplo

¿Cómo podríamos transformar los procesos administrativos internos de la Alcaldía Local de Kennedy

para mejorar los tiempos de respuesta, la trazabilidad de la información y la calidad del servicio a la ciudadanía?

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 de los tiempos de respuesta en procesos administrativos internos / **Cómo se mediría:** Tiempo promedio de gestión contractual y de respuesta a derechos de petición antes y después de las herramientas

Criterio de éxito: Adopción de las herramientas digitales por parte de los servidores/ **Cómo se mediría:** Número de servidores activos usando las aplicaciones, frecuencia de uso mensual y nivel de satisfacción