

## Premio Iberoamericano de Buenas Prácticas en Digitalización

### Identificación de la institución u organismo.

Administradora Colombiana de Pensiones - COLPENSIONES.

### Representantes de la institución u organismo.

Jaime Dussán Calderón, Presidente de Colpensiones.

**Colpensiones Digital:** la APP móvil para acceder fácilmente a trámites y servicios, sin turnos de espera.

**Persona a cargo:** Juana Masiel Sabogal - Líder del proyecto Estrategia Digital - PETI

### 1. Descripción de la experiencia

Colpensiones a través de la Vicepresidencia de Planeación y Tecnologías de la Información, que tiene dentro de sus funciones analizar, diagnosticar y coordinar el desarrollo de nuevos procesos y mejoras a través de la optimización de las herramientas tecnológicas, para lo cual definió su Plan Estratégico de Tecnologías de la Información – PETI.

En el PETI, se establecieron una serie de proyectos, entre ellos, el proyecto Implementación de la Estrategia Digital. En ese marco, se analizó la necesidad de descubrir y mejorar nuevos servicios digitales, tales como la implementación de una App Móvil, con diseño centrado en el usuario y actualización a la versión 2.0, la cual tuvo un nuevo diseño a través de una metodología con fases de Descubrimiento (describir – empatizar – definir) e ideación y creación (idear, prototipar y probar), para lograr un producto digital innovador que ofreciera un valor agregado a la ciudadanía y que cubriera los siguientes aspectos importantes para su experiencia digital:

1. Contar con un canal transaccional electrónico y móvil, que facilite la interacción de la ciudadanía en cualquier dispositivo móvil, para así satisfacer las expectativas de todos los segmentos que atiende Colpensiones y que pueden ser incluidas en este tipo de herramientas.
2. Brindar a la ciudadanía un canal de comunicación bidireccional efectivo para conocer e informar a la comunidad sobre sus temas de interés y permitir la participación ciudadana por medio de espacios de colaboración, que nos ofrecen retroalimentación constante y directa con el ciudadano.
3. Apropiar e implementar las metodologías para materializar soluciones a través de la innovación y la investigación como base para diseñar productos digitales centrados en experiencias interactivas significativas, en el marco de referencia *Human Centered Design (HCD)*, que utiliza diferentes herramientas para adquirir aprendizajes continuos

sobre las personas (usuarios/as actuales y potenciales) y generar soluciones deseables, usables y medibles, mediante procesos de ideación y la co-creación en equipos multidisciplinarios.

Con la implementación de la app móvil versión 2.0 cuyo producto mínimo viable se publicó en tiendas AppStore y PlayStore en el mes de mayo de 2022, se ha logrado impactar el proceso de gestión de la experiencia en el servicio de la siguiente manera:

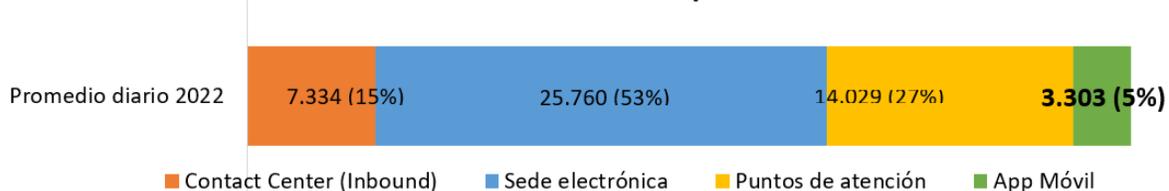
1. Crear una app móvil, publicada en tiendas App Store y Play Store, con nuevas funcionalidades, trámites y servicios disponibles, bajo una arquitectura escalable que permite la mejora continua basada en la experiencia de usuario/a, construida bajo un diseño centrado en las personas, ampliando la cobertura de canales y brindando una nueva alternativa a nuestra ciudadanía para autogestionar la solicitud de sus servicios y trámites relacionados con la seguridad social. A continuación, se describen los servicios que se encuentran disponibles:
  - **Servicios de orientación y asesoría:** Este tipo de servicios está compuesto por el agendamiento de llamada para realizar la Doble Asesoría e información general (opción *Déjanos llámarte*), simulador pensional y calculadora BEPS. Por otro lado, existe información relacionada a los/as colombianos/as en el Exterior, preguntas frecuentes, programa BEPS, Defensor del consumidor financiero y pensiones. Por último, se dispone la funcionalidad de chatbot, donde el ciudadano o ciudadana pueden informarse tanto del Régimen de Prima Media - RPM, como del programa de Beneficios Económicos Periódicos - BEPS.
  - **Descarga y envío al correo electrónico de certificados:** Se disponen los certificados de afiliación, de no pensión y de vinculación a BEPS sin necesidad de ingresar con su usuario/a y contraseña. Por otra parte, con autenticación se disponen los certificados de pensión, devengados y deducidos, EPS, indemnización y vinculación BEPS con saldos y valores.
  - **Consultas:** Se puede consultar la Historia Laboral Amigable, el Saldo en BEPS en caso de estar vinculado al programa, la ubicación de los Puntos de Atención y el estado de la solicitud radicada por los ciudadanos y las ciudadanas.
  - **Educación:** Se dispone información educativa diseñada de acuerdo al tipo de perfil del cliente que se tiene en la Entidad (niños y niñas, jóvenes, adultos, prepensionados o personas mayores). Por otra parte, se disponen boletines, noticias y podcasts. Por último, existe un módulo de agendamiento de eventos que realiza la Entidad, enfocados en educación financiera.

- **Canales informativos:** se puede acceder a los canales informativos institucionales en las redes sociales (Facebook, Instagram, YouTube, Twitter) y líneas de atención.
- **Trámites:** Se dispone el trámite de actualización de datos de ubicación donde el afiliado o afiliada al RPM pueden actualizar sus datos de correo electrónico, celular, ciudad, departamento y dirección de domicilio, previa validación de identidad por parte del usuario/a.
- **Bienestar:** Esta sección va orientada a las y los pensionados. En ella se pueden encontrar boletines, agendamiento a eventos e información relacionada a las alianzas que tiene Colpensiones con diferentes empresas con el fin de brindar beneficios a nuestros pensionados y pensionadas. Por último, se encuentra la inscripción a ser partícipe del Programa de voluntariado intergeneracional que tiene la Entidad.

## 2. Resultados de la implementación de la herramienta:

El Impacto en los usuarios a través de la app móvil se ha generado una nueva experiencia digital, alcanzando un total de 240.505 descargas activas con corte a marzo de 2023, las cuales gestionan un promedio diario 3.303 transacciones mediante este canal de atención.

### Promedio diario de las transacciones por Canal de Atención



Las interacciones transaccionales más utilizadas en los años 2021 y 2022 son:

Trámites APP Móvil	2.021	2.022
Login	628.786	853.306
Certificado de afiliación	206.839	416.356
Consulta estado trámite	155.730	221.548
Obtener historia laboral	98.029	139.411
Certificador historia laboral	37.640	54.116
Certificado no pensión	36.677	49.892
Certificado deducido devengado	51.562	49.284
Certificado existencia pensión	20.050	19.558
Certificado de vinculación BEPS	8.050	13.403
Consulta Saldo BEPS	2.610	11.109
Puntos PAC	9.759	7.120
Certificado de vinculación saldo	708	2.666
Certificado de indemnización	2.836	2.560
Certificado aportes a salud	2.004	2.289
Certificación vinculado movimientos	458	1.370
<b>Total general</b>	<b>1.261.738</b>	<b>1.843.988</b>

Fuente: Portal administrador App Móvil Colpensiones

Lo cual ha tenido un impacto muy significativo en los Indicadores Satisfacción y NPS:

Indicadores Satisfacción y NPS (Periodo comprendido desde el 13 de octubre al 31 diciembre 2022)	
Satisfacción	79,60%
Lealtad NPS	58,16%

### Visibilidad e impacto

Para la implementación y campañas de difusión de la aplicación móvil de Colpensiones, se desarrollaron diferentes estrategias de comunicación y divulgación para que la ciudadanía tuviera conocimientos prácticos sobre el uso adecuado de la aplicación.

La primera tarea que se desarrolló consistió en la actualización gráfica del material educativo disponible en las tiendas de aplicaciones de Android y iOS, como principales sistemas operativos del mercado.



Posterior a esto, se estableció una campaña de lanzamiento para dar a conocer que la aplicación, con un diseño centrado en mejorar la experiencia de las y los usuarios, se había implementado y que era intuitiva, rápida y eficiente para aprovechar al máximo los beneficios de la Entidad. Por consiguiente, se empezaron a divulgar piezas que motivaban la descarga de la aplicación a través de los canales oficiales de Colpensiones.

Bajo el concepto “Cambiamos como tú”, se implementaron campañas de comunicación enfocadas en generar una mayor apropiación de la herramienta por parte de la ciudadanía y se optimizaron los canales de atención para que, desde actividades presenciales, usuarios/as de todas las regiones del país pudieran acceder a la aplicación y sus beneficios. Así lo demuestran diversas publicaciones realizadas en las redes sociales oficiales de la Entidad:

<https://fb.watch/k1ub9WUDin/?mibextid=YCRy0i>

Así mismo, la comunicación digital sobre los beneficios del uso adecuado de la aplicación ha sido constante a través de las cuentas oficiales en redes sociales de la Entidad, como se muestra en las siguientes imágenes:



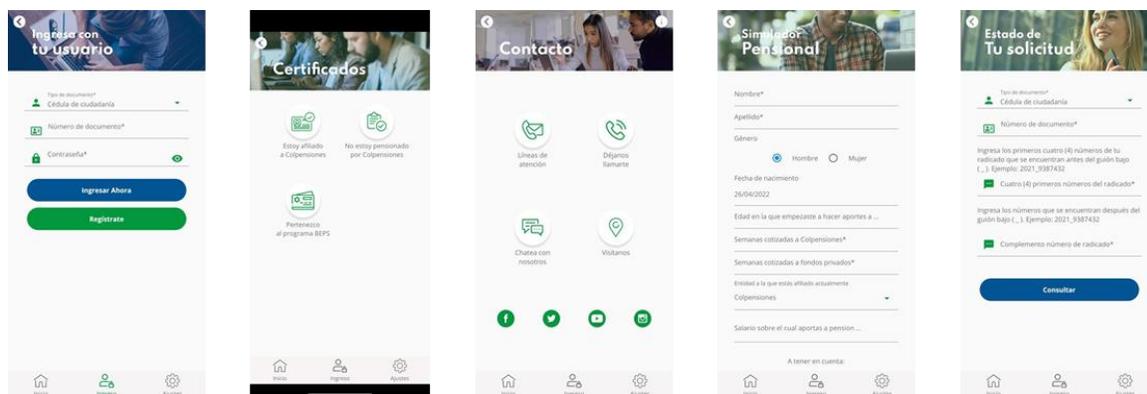
## Sustentabilidad y escalabilidad

Los trámites digitales implementados en la app móvil, como la consulta de certificados de afiliación, la vinculación inicial o la asesoría en línea, promueven la política de Cero Papel de la Entidad y se realizan totalmente en línea, lo cual representa una mejora en la calidad de la atención, dado que no son necesarios los desplazamientos a los puntos físicos de Colpensiones.

El desarrollo de la app móvil permite la fácil integración de nuevos servicios y la administración de parámetros, que facilitan realizar ajustes en línea con disponibilidad inmediata, ideal para realizar actualización de formularios o trámites que en versión impresa podrían tardar más tiempo en replicar en todas las oficinas. Todo esto fue pensado para ofrecer a la ciudadanía una experiencia más amigable, intuitiva y adaptable.

### 3. Fases del Proyecto:

El proyecto fue planeado en 2 fases: en la fase inicial se trabajó el diseño de la interfaz de usuario, que duró dos meses, y los desarrollos del producto mínimo viable por una duración de 12 meses y la segunda fase, que correspondió al producto terminado en un periodo de 6 meses, para un total de 18 meses.



Colpensiones, consciente de la necesidad de implementar herramientas tecnológicas de innovación en la prestación de servicios, y considerando las nuevas necesidades de la población para acceder a los trámites a través de medios no presenciales, lanzó en el mes de mayo del año 2022 la nueva app móvil, una herramienta gratuita, moderna, intuitiva y amigable. Esta aplicación permite a la ciudadanía acceder de manera fácil y permanente a los servicios que brinda la entidad, agilizando las respuestas a las peticiones, trámites y servicios, ofreciendo calidad, inmediatez, disponibilidad y buenas experiencias de usuario o usuaria.

Conscientes del constante y progresivo aumento en la adquisición de teléfonos móviles inteligentes por parte de la ciudadanía en general y la importancia que ha generado su uso en la vida cotidiana de las personas, a través de la app móvil de Colpensiones se ha impulsado el acceso al ecosistema digital en el Estado colombiano, brindando al ciudadano y ciudadana herramientas que se encuentran acorde con las necesidades que hoy en día se presentan en cuanto a atención virtual, accesibilidad y digitalización de trámites asociados a la protección económica para la vejez, algunos de los cuales anteriormente solo podían gestionarse en los puntos físicos de atención.

Dentro de los canales virtuales, Colpensiones cuenta ahora con una APP móvil publicada en las tiendas *App Store* y *Play Store*. Este canal brinda al ciudadano o ciudadana servicios de consulta de información, en los que se incluyen la generación de certificados, consulta y descarga de la historia laboral para usuarias o usuarios afiliados al régimen de prima media, generación de los diferentes certificados para Pensionados/as por Colpensiones, generación de certificados y consulta de saldo de cuenta para los usuarios/as vinculados/as al programa de Beneficios Económicos Periódicos - BEPS.

También ofrece a los usuarios y usuarias no registrados el servicio de chatbot, devolución de llamada y consulta del estado de sus solicitudes. Actualmente, la app de Colpensiones se ha posicionado como un canal transaccional electrónico frente a la oferta de servicios de la Entidad, fortaleciéndose como una oficina móvil omnipresente, evitando, en lo posible, desplazamientos de la ciudadanía a los Puntos de Atención Colpensiones (PAC).

Adicionalmente, la APP móvil de Colpensiones se ha consolidado como una herramienta tecnológica innovadora alrededor del tema de las pensiones en Colombia y de la cultura del ahorro para asegurar un ingreso en la edad de retiro. Además, brinda a las y los usuarios un canal de comunicación bidireccional efectivo para conocer e informar a la comunidad sobre sus temas de interés.

De esta manera, la app móvil apoya los objetivos que persigue Colpensiones para hacer de ella una entidad más competitiva e innovadora, promoviendo la interacción y la colaboración entre diferentes actores para la generación de valor público usando medios digitales, llegando a un mayor número de personas frente a los servicios que ofrece la entidad, generando acercamiento con las y los ciudadanos, por medio del aprovechamiento tecnológico, la innovación y el uso generalizado de dispositivos móviles.

Lo anterior fue integrado con una **metodología de innovación y diseño centrado en las personas**, ofreciendo soluciones que tenían por objeto conocer y entender a los usuarios a través de procesos de investigación cualitativa y aprendizaje, los cuales permitieron sintetizar, priorizar y materializar la app en prototipos, productos y servicios con el potencial de creatividad de las y los usuarios o usuarias frente al uso de la app, su nivel de satisfacción y la deseabilidad de trámites o servicios de acuerdo a sus necesidades. Así, se realizó un proceso

iterativo que buscaba la mejora continua, cuyo objetivo final era mejorar la calidad de vida de las personas mediante el uso de servicios con valor centrados en las y los usuarios.

Dicho de otra manera, la app móvil de Colpensiones se planeó, diseñó e implementó con base en una metodología para materializar soluciones a través de la innovación y la investigación para diseñar productos digitales centrados en las y los usuarios. De esta manera, se creó una herramienta que ofrece soluciones deseables, usables y medibles, mediante procesos de ideación y co-creación con los usuarios/as.

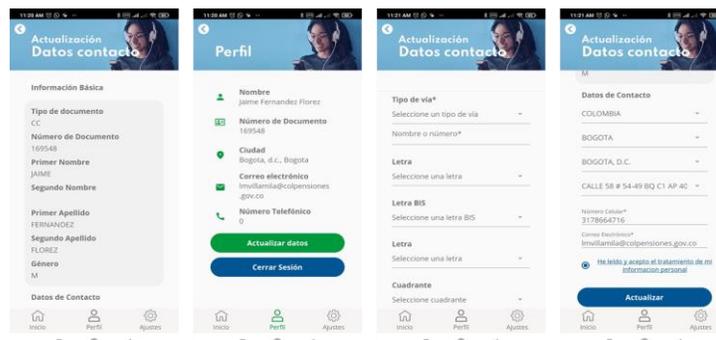
Actualmente, la app móvil de Colpensiones cuenta con una arquitectura escalable que permite la mejora continua basada en la experiencia de usuario/a, consolidándose como una herramienta digital y tecnológica innovadora.

A continuación, se muestran las diferentes interacciones de usuario en la App Móvil para acceder a los servicios ofrecidos por la entidad:

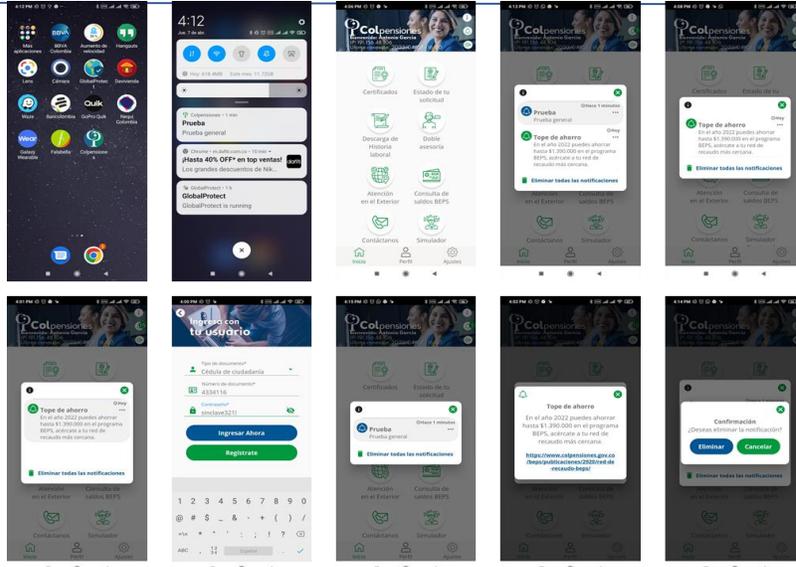
a. Menú principal de la APP móvil



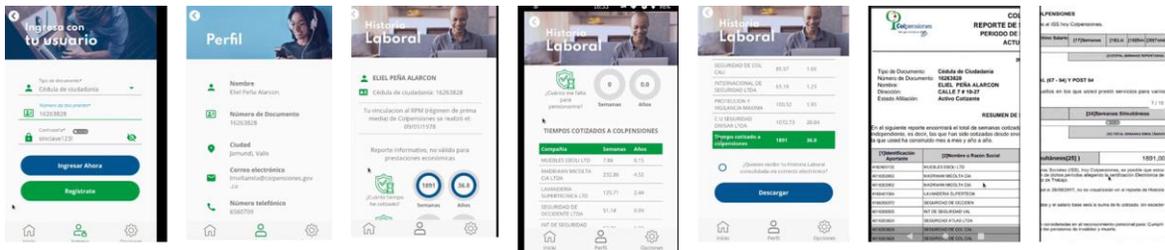
b. Algunas secciones de la APP móvil de Colpensiones



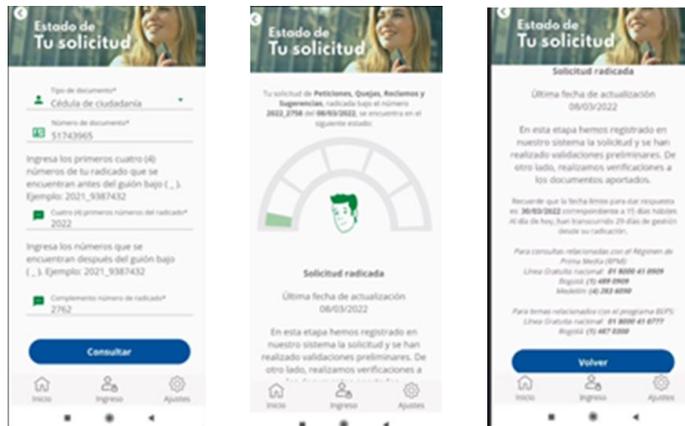
*El usuario/a tiene la posibilidad de actualizar sus datos de forma ágil y segura a través de la app móvil.*



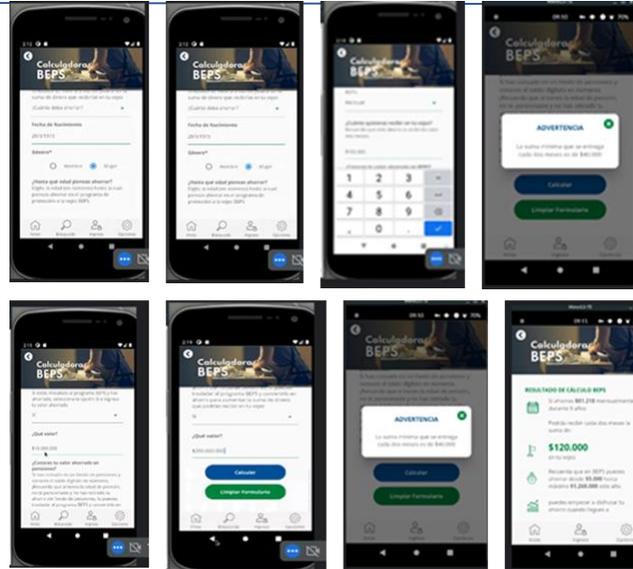
*El usuario/a recibe notificaciones push como respuesta a las consultas o trámites que adelanta a través de la aplicación móvil.*



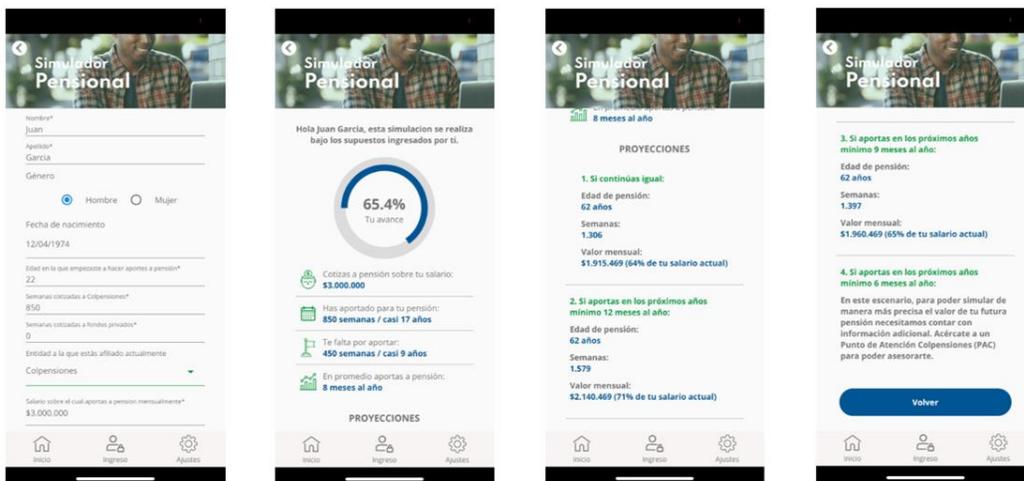
*El usuario/a puede visualizar una versión resumida fácil de leer de su historia laboral.*



*El usuario/a puede consultar el estado actual de sus trámites realizados en Colpensiones.*



*El usuario/a puede consultar la calculadora BEPS.*



*El usuario/a puede acceder a un simulador pensional.*