

Reto innovación



Sesiones de trabajo “Prototipo”

Luego de la generación de ideas, es fundamental que los asistentes comiencen a materializar la solución. En ese sentido, los participantes deberán escoger una de las ideas planteadas y hacer un dibujo en el cual se pueda entender el funcionamiento de la solución. Esto permite pasar de una idea conformada por palabras, en algo que se pueda entender, ver y expresar mucho mejor. Al final de la sesión, cada una de las personas desarrolló un video explicando su prototipo.



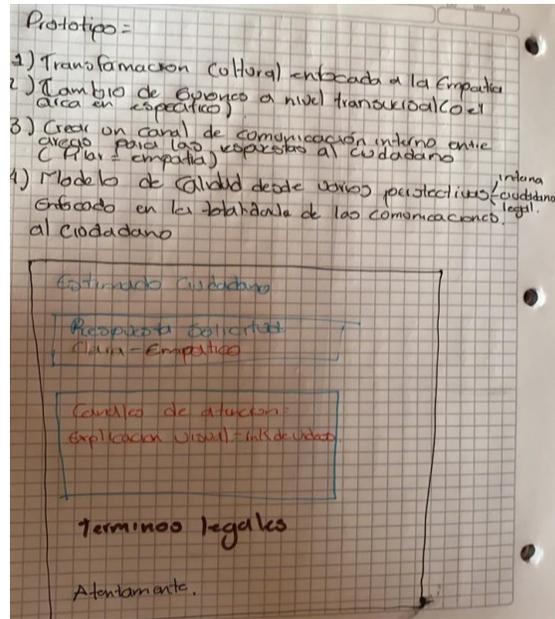
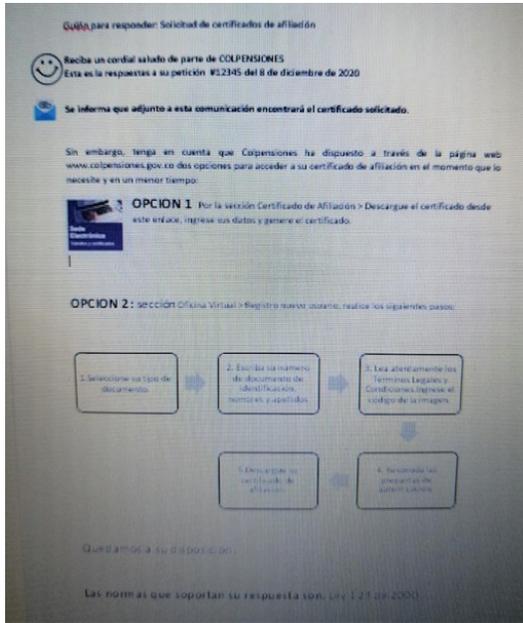
Sigue los siguientes pasos:

- Elige la idea que más te guste
- Haz un dibujo de la idea en el cual se pueda entender su funcionamiento

10 minutos

Algunas de los prototipos realizados:





1. Propuesta de solución

El ejercicio de prototipado se desarrolló únicamente con los miembros de los equipos de los retos (interno y externo) teniendo en cuenta toda la información recolectada en la sesión de ideación. Cada uno de los asistentes dibujó su propio prototipo de la solución teniendo, luego se socializaron los prototipos y se creó el prototipo final.

Reto Externo: “¿Cómo podríamos mejorar la CLARIDAD en la respuesta a las PQRS que se dan a la ciudadanía?”

<p>MENSAJE INFORMATIVO</p>	<p>GUIÓN CLARO</p>	<p>SEGUIMIENTO INDICADOR</p>	<p>MESAS DE IDEAS</p>
 <p>Hola! Tenemos noticias para tí, puedes descargar la respuesta a tu inquietud haciendo click aquí. Feliz día, Colpensiones</p> <p>Más información: https://www.colpensiones.gov.co/ Tel: (57+1) 489 09 09 contacto@colpensiones.gov.co</p>		 <p>ENCUESTAS CALIDAD</p> <p>ANÁLISIS INDICADOR CLARIDAD</p> 	 <p>Mesas para la generación de ideas entre colaboradores del Colpensiones y usuarios para el mejoramiento de la claridad de todos los guiones.</p> <p>Las encuestas y el análisis permitirá identificar los guiones que deberán ser mejorados de manera continua, mediante el desarrollo de mesas para la generación de ideas.</p>

Solución: Mejorando la experiencia del usuario con relación a la claridad en las PQR

La siguiente solución está basada en el desarrollo de varias actividades:

1. **Mensaje informativo:** Cada vez que se tenga una respuesta a una PQR de un ciudadano, se le enviará un mensaje de texto o vía whatsapp informándole que su respuesta se encuentra disponible. En el mismo mensaje se le da la opción de descargarlo directamente, sino, podrá también revisarlo teniendo en cuenta la forma que el ciudadano a definido su medio de comunicación (email, correo certificado, oficina)
2. **Guiones claros:** Los guiones de las respuestas tendrán las siguientes características:
 - En la parte superior aparecerá el nombre del ciudadano con un breve saludo, seguido del número del PQR y el logo de Colpensiones
 - Un párrafo breve con la idea central de la comunicación
 - Utilización de imágenes explicativas de los pasos que se deben seguir para el desarrollo de las acciones pertinentes
 - Un breve párrafo de despedida e información de contacto
 - La normatividad deberá ir en un pie de página o al reverso de la hoja.

3. Seguimiento indicadores calidad: Luego de cada cambio de guion se deberán hacer encuestas de calidad para medir especialmente el indicador de la claridad en la respuesta a la PQR, de esta manera se podrá validar si el cambio generó los resultados esperados. En ese sentido, los guiones donde se vea un menor cambio de indicadores se deberá revisar de nuevo el guion y generar cambios. Esta actividad se complementa con la actividad 4.

4. Mesas de ideas: Desarrollo de mesas de trabajo entre colaboradores de Colpensiones y ciudadanía para mejorar la claridad de los guiones. En un comienzo se desarrollarán mesas para modificar todos los guiones de la entidad recibiendo ideas de la ciudadanía. Luego, y teniendo en cuenta el seguimiento de indicadores de calidad, se podrá evidenciar los guiones que están teniendo menos resultados de calidad para hacer los ajustes respectivos mediante la generación de mesas de ideas.

Ejemplos de guiones¹:

¹ Guiones propuestos de guiones: Se adjuntan a este documento.

Guion actual

¿Cómo puedo registrarme en el portal del aportante?

Reciba un cordial saludo de la Administradora Colombiana de Pensiones – COLPENSIONES. En respuesta a su petición relacionada con: “Cite aquí la solicitud del ciudadano”, se informa que Colpensiones ha puesto a disposición de los empleadores, sin costo alguno, el Portal Web del Aportante - PWA, oficina virtual, que ofrece mediante mecanismos que aseguran la confidencialidad e integridad de sus transacciones electrónicas, (certificado digital gratuito) y le permite a nuestra entidad garantizar la identidad y responsabilidad de los empleadores frente a las correcciones de información, novedades y transacciones que realicen los empleadores a través de esta herramienta.

Usted puede registrarse directamente en el Portal Web del Aportante siguiendo las instrucciones:

1. Ingrese a la página de Colpensiones www.colpensiones.gov.co, módulo Empleador > Portal del aportante.
También podrá ingresar directamente, digitando la siguiente dirección: <https://pwa.colpensionestransaccional.gov.co/>
2. Acceda por el botón “Registrarse” en donde se aconseja ingresar a la opción “Ayuda” en la parte superior de la pantalla y ver los tres videos tutoriales antes de iniciar el proceso de enrolamiento.
3. De clic en Iniciar y siga las instrucciones.

En la página de Colpensiones, www.colpensiones.gov.co, módulo Empleadores, usted cuenta más de 10 manuales sobre las funcionalidades del portal Web del Aportante que le permitirán aclarar las inquietudes sobre los beneficios de este portal. Si presenta inconvenientes en el proceso, puede hacer uso del chat de asesoría en línea, ubicado en la pantalla principal del PWA.

Propuesta de Guion

Solicitud número:
44487669



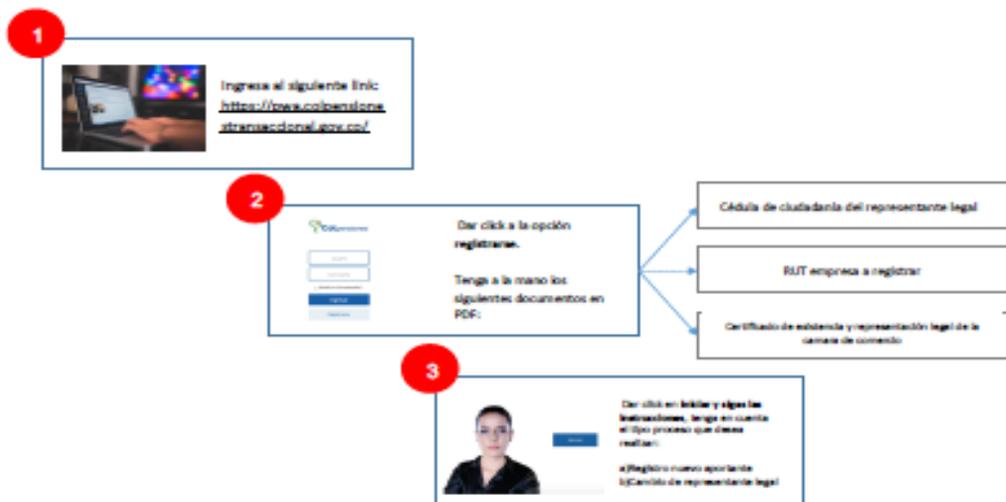
Hola Paola!

Recibe un saludo especial de la Administradora Colombiana de Pensiones COLPENSIONES.

Con relación a tu solicitud relacionada con ¿Cómo puedo registrarme en el portal del aportante?, te informamos lo siguiente:

Colpensiones ha puesto a disposición de los empleadores, sin costo alguno, el Portal Web del Aportante - PWA, oficina virtual, que ofrece mediante mecanismos que aseguran la confidencialidad e integridad de sus transacciones electrónicas, (certificado digital gratuito) y le permite a nuestra entidad garantizar la identidad y responsabilidad de los empleadores frente a las correcciones de información, novedades y transacciones que realicen los empleadores a través de esta herramienta.

Te explicamos en tres pasos cómo debes registrarte en el Portal Web del Aportante¹:



Esperamos que esta información sea de utilidad. Si tiene algún comentario, sugerencia o idea para mejorar la claridad de nuestras comunicaciones por favor escribanos a, contacto@colpensiones.gov.co, o se puede comunicar con nosotros al teléfono: (57+1) 489 09 09

Feliz día.

¹ En la página de Colpensiones, www.colpensiones.gov.co, módulo Empleadores, usted cuenta más de 10 manuales sobre las funcionalidades del portal Web del Aportante que le permitirán aclarar las inquietudes sobre los beneficios de este portal. Si presenta inconvenientes en el proceso, puede hacer uso del chat de asesoría en línea, ubicado en la pantalla principal del PWA.