Resultados de la mejora continua en los servicios digitales de EPM

En el desarrollo de iniciativas digitales, EPM ha venido incorporando de manera progresiva un enfoque experimental, no como una metodología formal aislada, sino como una forma de trabajo que se refleja en cómo se diseñan, prueban y ajustan los servicios digitales antes de su implementación definitiva.

Este enfoque se ha aplicado principalmente en ejercicios relacionados con el portal web, la mejora de trámites y transacciones digitales, la construcción de contenidos, y el desarrollo de ejercicios de participación ciudadana. En estos espacios, en lugar de implementar soluciones cerradas desde el inicio, se han realizado pruebas, validaciones con usuarios y ajustes iterativos que han permitido mejorar los resultados finales.

Este tipo de prácticas se desarrollan en coherencia con el fortalecimiento progresivo de las capacidades de innovación en la entidad, las cuales también se impulsan a través de iniciativas institucionales más amplias, como el Centro de Innovación, Emprendimiento y Transformación Digital desarrollado en conjunto con Ruta N.

Un ejemplo de esto se evidencia en la evolución de servicios digitales disponibles para los usuarios, como las transacciones rápidas de EPM, donde se concentran múltiples gestiones en un solo punto de acceso, o en el espacio de trámites y servicios, que agrupa diferentes solicitudes y consultas. Estos desarrollos no han sido estáticos, sino que han implicado ajustes progresivos en su estructura, contenidos y funcionalidades. De igual forma, herramientas como el canal de PQRSD en línea reflejan la evolución de los canales digitales hacia modelos más accesibles y usables.

A partir de esta forma de trabajo, se identifican los siguientes beneficios:

Ajustes previos que evitan reprocesos posteriores

Trabajar con versiones preliminares (pruebas de contenido, ajustes sobre estructuras y validaciones de navegación) ha permitido detectar mejoras antes de escalar las soluciones.

Por ejemplo, en espacios como el de transacciones rápidas y trámites y servicios, se han realizado ajustes en la organización de enlaces, categorías y contenidos, facilitando que los usuarios encuentren más fácilmente el camino hacia el aplicativo donde deben realizar su gestión.

Esto ha reducido la necesidad de hacer correcciones después de publicados los cambios y ha permitido un uso más eficiente de los recursos.

Formas de trabajo más orientadas a probar y mejorar

Este enfoque ha llevado a que los equipos no solo publiquen información, sino que revisen, ajusten y vuelvan a probar lo que construyen.

En ejercicios como la definición de contenidos, la estructuración de páginas y la elaboración de guías del sitio web, se ha tenido en cuenta cómo navegan los usuarios y qué tan claro resulta el acceso a los servicios.

Esto ha fortalecido capacidades en temas como lenguaje claro, experiencia de usuario y organización de la información.

Espacios que permiten escuchar y ajustar con otros

Los ejercicios de participación ciudadana han sido un punto importante en este proceso.

En iniciativas como los ejercicios sobre transacciones del sitio web o aplicativos como Ema, se han recogido opiniones y comentarios antes de hacer cambios, lo que ha

permitido entender mejor cómo las personas usan los servicios y qué esperan encontrar.

Además, estos espacios han facilitado el trabajo con distintas áreas de la entidad, logrando soluciones más alineadas.

Ver resultados del ejercicio de participación sobre Ema

Ver resultados de participación sobre transacciones rápidas de EPM

Cambios que se reflejan en la experiencia de uso

Aunque no siempre se cuenta con indicadores formales, sí se han evidenciado mejoras en la forma en que los usuarios interactúan con el sitio web.

Se han realizado ajustes en la claridad de los contenidos, en la forma en que se agrupan los servicios y en la navegación general, especialmente en páginas que funcionan como punto de entrada hacia aplicativos externos.

Muchas de estas mejoras han surgido directamente de pruebas o comentarios de usuarios.

Ejemplos donde se ha aplicado esta forma de trabajo

Este tipo de ajustes se ha aplicado en diferentes iniciativas, entre ellas:

- Ajustes en páginas del portal que organizan y direccionan el acceso a trámites y servicios.
- Mejoras en la estructuración de contenidos y rutas de navegación hacia aplicativos externos.
- Desarrollo de manuales y guías del sitio web, construidos a partir de pruebas y validaciones.

Retos en la forma de evidenciar los resultados

Actualmente, estos resultados se han identificado principalmente a partir de la experiencia de los equipos y de lo observado en los procesos. No se cuenta aún con un esquema formal de medición que permita cuantificarlos de manera sistemática.

Sin embargo, se reconoce la importancia de avanzar en la definición de indicadores y mecanismos de seguimiento que permitan evidenciar mejor estos cambios en el futuro.