Trabajo conjunto y aprendizaje en el desarrollo de soluciones digitales en EPM

En el desarrollo de sus iniciativas digitales, EPM ha venido fortaleciendo el trabajo conjunto con diferentes actores y espacios de intercambio, no necesariamente desde esquemas formales de laboratorio de innovación, sino a través de dinámicas de articulación, colaboración y aprendizaje continuo.

Estas acciones se han dado principalmente en el marco de proyectos relacionados con el portal web, la mejora de trámites y servicios digitales, y la implementación de ejercicios de participación ciudadana, donde ha sido clave la interacción con otras áreas de la entidad, así como el intercambio con referentes externos y actores del ecosistema de innovación.

A partir de estas dinámicas, se destacan las siguientes acciones:

Construcción de soluciones a partir de necesidades reales

En iniciativas como la mejora de los servicios digitales del portal, se han identificado problemáticas directamente desde la experiencia de los usuarios, a través de ejercicios de participación ciudadana y análisis de uso.

Por ejemplo, en espacios como las transacciones rápidas de EPM o la sección de trámites y servicios, se han detectado dificultades en la forma en que los usuarios encuentran y acceden a los servicios, lo que ha orientado ajustes en la organización de la información y en las rutas de navegación hacia aplicativos externos como el sistema de PQRSD en línea.

Trabajo conjunto y aprendizaje en el desarrollo de soluciones digitales en EPM

Desarrollo de iniciativas de manera articulada

La mejora de los servicios digitales no se ha dado de manera aislada. Ha implicado el trabajo conjunto entre diferentes áreas (TI, Comunicaciones y Marca, negocio, entre otras), que han aportado desde sus perspectivas para construir soluciones más completas.

En este proceso, se han definido acciones y mejoras compartidas, especialmente en la forma en que se presentan los servicios digitales y en cómo se orienta al usuario hacia los canales adecuados.

Uso de información para orientar decisiones

Las decisiones sobre ajustes y mejoras no se han basado únicamente en percepciones, sino también en la información disponible sobre el uso de los servicios.

Esto incluye la revisión de comentarios de usuarios en ejercicios de participación, el análisis de consultas y encuestas de satisfacción, y la identificación de puntos donde los usuarios presentan mayores dificultades al momento de acceder a trámites o servicios digitales.

Intercambio de conocimiento y aprendizaje con otros actores

Además del trabajo interno, se han generado espacios de intercambio con otras entidades y actores, como Alcaldía de Medellín, Departamento Administrativo de la Función Pública, MinTIC, AND y aliados del ecosistema de innovación como Ruta N.

Estas interacciones se han dado tanto en espacios de socialización y capacitación

Trabajo conjunto y aprendizaje en el desarrollo de soluciones digitales en EPM

como en esquemas de colaboración más estructurados. Un ejemplo de esto es el Centro de Innovación, Emprendimiento y Transformación Digital, desarrollado en conjunto con Ruta N, que busca articular capacidades para la generación de soluciones, el desarrollo de nuevos servicios y el fortalecimiento de la innovación en la entidad.

A partir de estos espacios, se han identificado enfoques, prácticas y referentes que han servido como base para ajustar iniciativas propias en materia de servicios digitales.

Acompañamiento técnico en el desarrollo de iniciativas

En algunos procesos, se ha contado con orientación y acompañamiento técnico, ya sea a partir de lineamientos de Gobierno Digital o mediante el intercambio con equipos de otras entidades, como MinTIC y la AND.

Este apoyo ha sido clave para alinear las soluciones con buenas prácticas en temas como servicios digitales.

Participación en espacios de difusión y conversación sobre innovación

De manera complementaria, se han tenido acercamientos a espacios donde se comparten experiencias y aprendizajes relacionados con la transformación digital, tanto a nivel institucional como en articulación con el ecosistema de innovación de la ciudad.
En este contexto, iniciativas como el Centro de Innovación, Emprendimiento y Transformación Digital, desarrollado en conjunto con Ruta N, han permitido contar con

Trabajo conjunto y aprendizaje en el desarrollo de soluciones digitales en EPM

referentes y escenarios donde se promueve la co-creación, el intercambio de conocimiento y la identificación de oportunidades para el desarrollo de nuevos servicios y soluciones.

Estos espacios han facilitado conocer enfoques aplicados en otros contextos y contrastarlos con las iniciativas que se vienen desarrollando, sirviendo como insumo para ajustar y fortalecer los procesos internos.

Gestión y aprovechamiento de recursos para el desarrollo de iniciativas

El desarrollo de las iniciativas se ha apoyado principalmente en la gestión y articulación de recursos disponibles en la entidad, priorizando esfuerzos según las necesidades identificadas y los proyectos en curso.

De manera complementaria, se cuenta con esquemas de colaboración como el Centro de Innovación, Emprendimiento y Transformación Digital, desarrollado en conjunto con Ruta N

En este contexto, la gestión de recursos se da a partir de la articulación de capacidades entre actores, orientada al desarrollo de soluciones y al fortalecimiento de las iniciativas adelantadas.