

RENOVACIÓN DE TÓTEMS PORVENIR

Informe de investigación UX



ÍNDICE

01. El proyecto

02. El equipo

03. ¿Cómo lo hicimos?

- Descubrimiento
- Definición
- Diseño
- Testeo

04. Recomendaciones

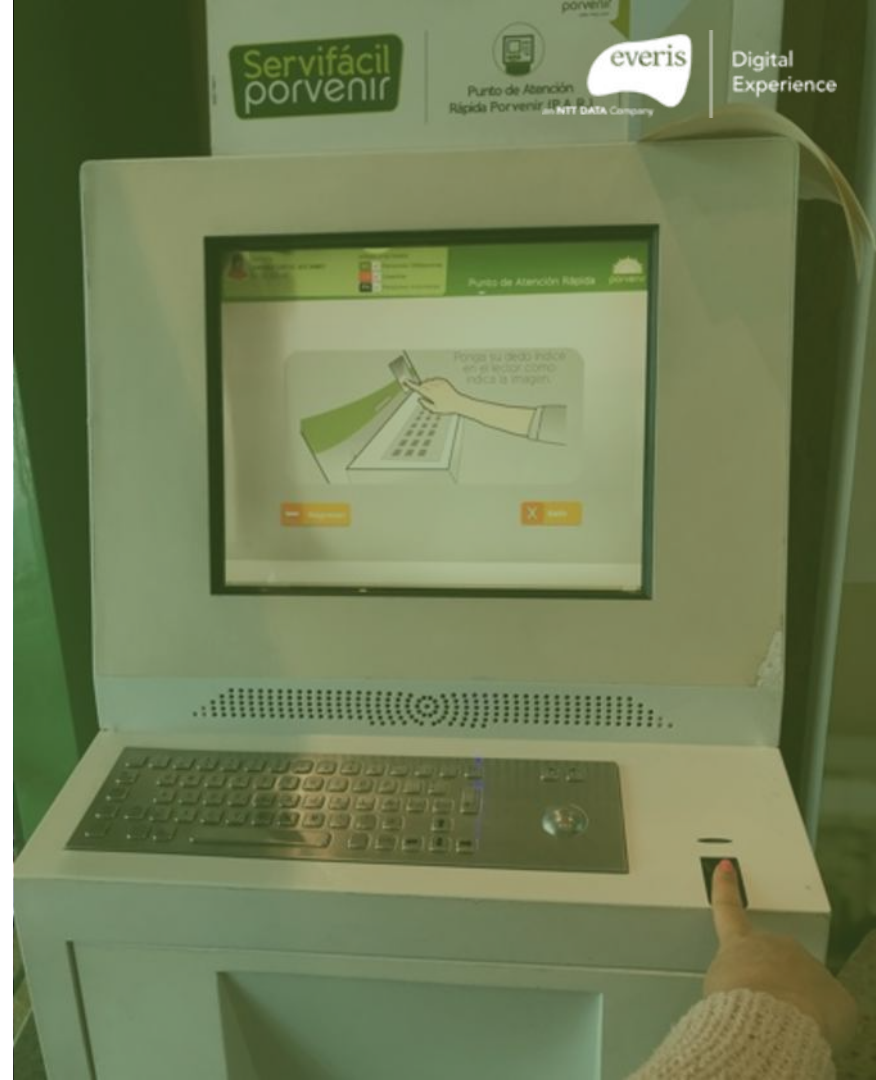
El proyecto

01

1. Situación de partida
2. Objetivos
3. Reto
4. Resultado

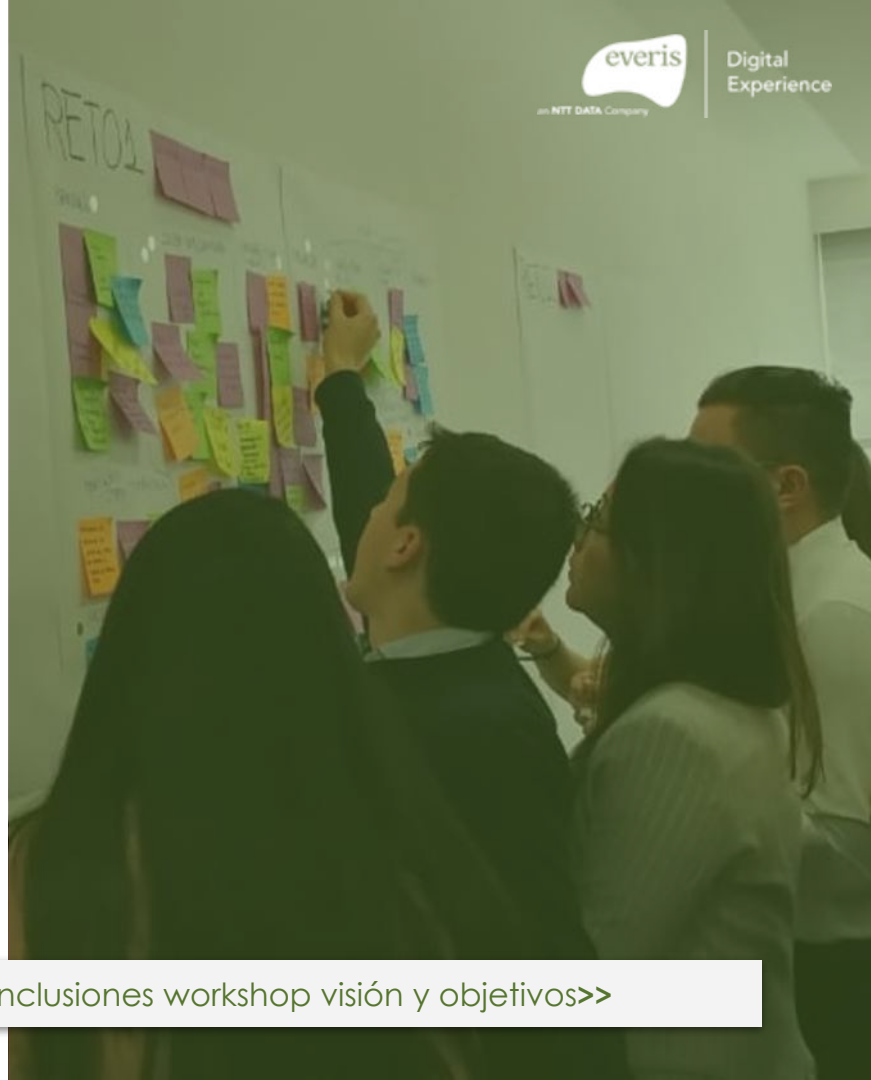
Situación de partida

Actualmente los usuarios de Porvenir se acercan a las oficinas a realizar trámites de pensiones y cesantías, como obtener certificados y extractos, allí encontramos los **“Puntos de atención rápida” PAR**, cuya función es descongestionar las oficinas y agilizar este tipo de trámites, sin embargo, **el proceso para obtener los documentos en los PARes no es muy ágil.**



Objetivos

1. Diseñar un tótem fácil e intuitivo, que genere una **buena experiencia de uso**.
2. Diseñar un tótem **ágil y eficiente**.
3. Diseñar un tótem que mejore la autogestión y sea un **apoyo digital** en las oficinas.
4. Diseñar un tótem que incluya **nuevas funcionalidades**.
5. Diseñar un tótem que sea **seguro**.
6. Diseñar un tótem que genere **reconocimiento entre los usuarios** como innovación.



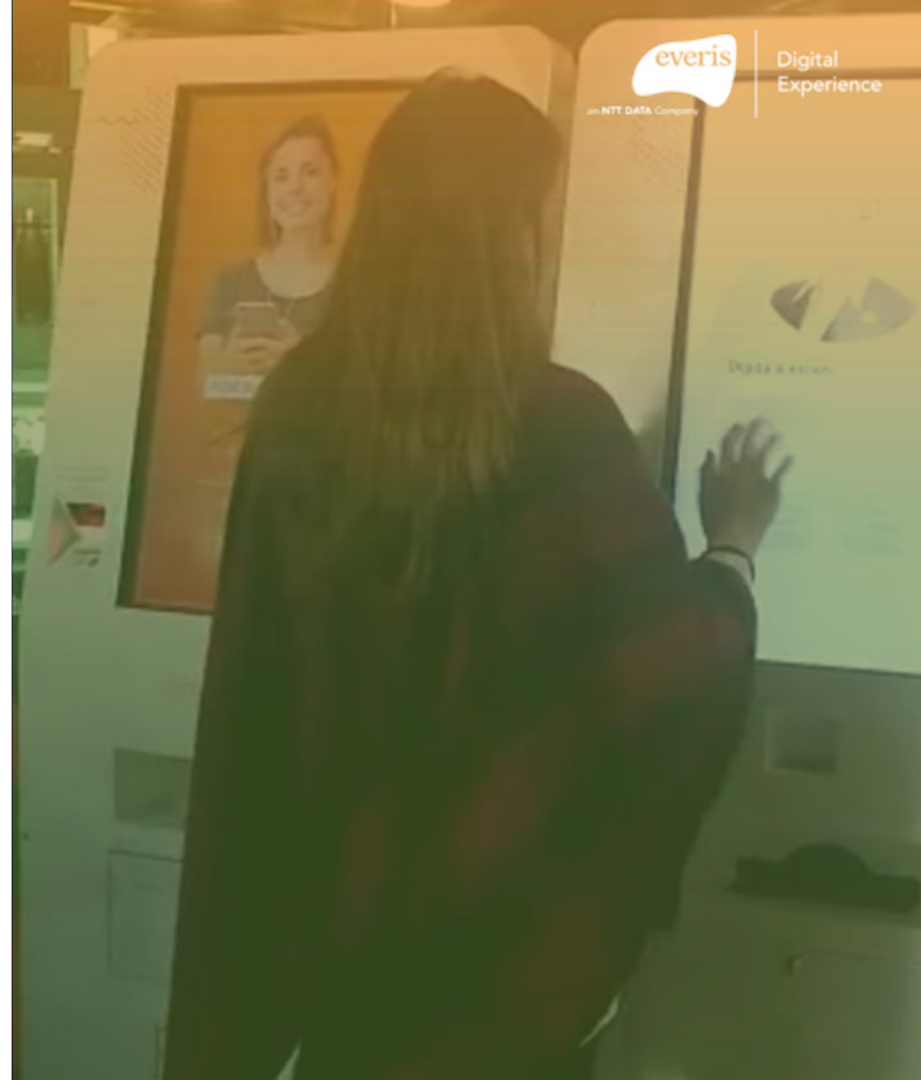
Ver informe completo: Conclusiones workshop visión y objetivos>>>

Reto

Diseñar un tótem que sea **accesible, fiable, de ayuda, eficiente, rápido, de confianza y familiar**, que genere una experiencia de valor a los usuarios y sea un referente de innovación.

Resultado

Diseñamos un tótem **centrado en la experiencia de los usuarios**, donde cada persona podrá acceder y obtener su información en pocos pasos de manera rápida, fiable y segura.



A group of approximately 15 people are gathered in a meeting room, engaged in a discussion. They are standing around a table with several computer monitors. The room has a whiteboard with sticky notes and two orange circular signs on the wall. The text 'El equipo' is overlaid in white on the left side of the image.

El equipo

02

1. Equipo Porvenir
2. Equipo everis

Equipo Porvenir



Jackeline Angel
Directora de canales
electrónicos



Ingrid Torres Acelas
Directora de canales
electrónicos

Equipo Porvenir



Dominique Ospitia
Canales presenciales



Estefanía Calderón
Diseñadora de
experiencia



Iván Olivares Saiz
Product owner

Equipo Porvenir



Daniela Rojas
Analista de pruebas



Andrea Giraldo
Analista funcional de
calidad



Ivan González
Líder técnico

Equipo everis



Luis Fernandez
Manager



Carolina Ramírez
Líder Scrum



Jose Montenegro
Arquitecto de
información

Equipo everis



Javier Rodríguez
Diseñador UX



Begoña Bagur
Investigadora UX



Catalina Zorro
Diseñadora UX

Equipo everis



Maira Sandoval
Diseñadora UX



Alex Caycedo
Desarrollador Front



Alexis Cañón
Desarrollador Front

Equipo everis



Daniel Felipe Tafur
Diseñador Full stack



Nicolás Chávez
Desarrollador Back



Harry Hurtado
Diseñador Back

Equipo everis



Juan Pablo Jérez
Arquitectura de la
información



Jorge Andres Amazo
Desarrollador Back



William Castelblanco
Desarrollador Back

A photograph of three people (two men and one woman) working together at a table. They are looking at a large sheet of paper with drawings and text. The woman is standing and pointing at the paper, while the two men are seated. The table is cluttered with various items, including a red water bottle, a black bag, and some papers. The background shows a yellow wall with a poster and a shelf with bags.

¿Cómo lo hicimos?

03

1. Descubrimiento
2. Definición
3. Diseño
4. Test

La metodología



¿Cómo lo hicimos?

03

El objetivo de esta fase es empatizar para conocer a fondo los potenciales usuarios del servicio o producto, sus necesidades y expectativas.

- **Observación y test de usabilidad**
- **Workshops de visión y empatía**



Descubrimiento

Observación y test de usabilidad

Los objetivos principales de la sesión fueron:

1. Encontrar posibles **problemas de usabilidad** de la herramienta actual
2. Localizar **puntos de mejora** de la herramienta
3. Valorar la **experiencia global del usuario** al navegar por la herramienta
4. Entender el **contexto de uso y comportamientos** relacionados
5. Identificar **necesidades clave, motivaciones y actitudes de los clientes** que requieren este servicio

¿Qué hicimos?

Por una parte realizamos un **Test de Usabilidad sobre la plataforma antigua** y después de cada sesión todos los participantes rellenaron un cuestionario llamado **System Usability Scale (SUS)**, que sirve para determinar el nivel de usabilidad de la herramienta objeto de estudio.

También hicimos un **ejercicio de Observación de usuarios** que utilizan la herramienta para entender mejor el contexto de uso.

Y adicionalmente **hablamos con un asesor de las oficina Porvenir** que ofrece ayuda a los usuarios que tienen problemas con los puntos de atención rápida (PAR).



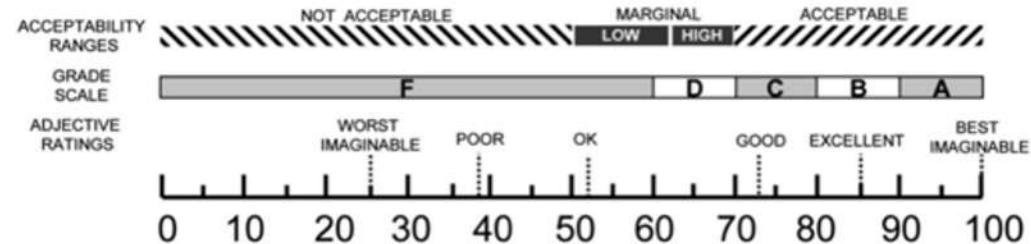
Test de usabilidad:

- Los participantes del Test de Usabilidad se captaron in-situ en las oficinas de Porvenir, los participantes fueron de diferentes edades, entre 28 y 65 años.
- La mayoría afirma que **su experiencia previa con los puntos de atención rápida (PAR) Porvenir es mejorable** porque “no es muy fácil” y a menudo requieren ayuda.
- En general, la razón por la que decidieron utilizar el tótem Porvenir ese día fue porque **pensaron que sería más rápido que hacer la fila** o porque el asesor se lo indicó.
- Sólo dos personas pudieron completar con éxito sus tareas: una persona que había trabajado en Porvenir previamente y otra persona que fue ayudada por el asesor de Porvenir.



System Usability Scale (SUS):

Se encontró que la puntuación obtenida de los tótems Porvenir es de 54 en la escala SUS, lo que sitúa a la herramienta en un rango “Marginal” **casi al límite de una usabilidad “No acceptable”**



54



Ejercicio de observación:

1. Se encontró que el tiempo que se utilizaron los usuarios en los PARES fue **aproximadamente 3 minutos**.
2. Los usuarios **se notaron confundidos porque no entendían la instrucción** que escuchaban, comenzaban a probar con cada botón que observaban en la pantalla.
3. Los usuarios **buscaban a su alrededor a alguien que les colaborara** en la utilización del PAR.
4. Para los usuarios **no era claro dónde deben ubicar el dedo** en el momento en que se les solicitaba la huella.
5. Para los usuarios **no era claro si debían usar el tótem de manera táctil** o usando el teclado físico.



Ver informe completo: Resultados Estudio con Usuarios Porvenir >>

Workshop de visión y empatía

Los objetivos principales de la sesión fueron:

1. Entender y estar alineados en la **visión del producto**
2. **Empatizar** y ponernos en la piel de nuestro público objetivo, entendiendo sus necesidades, motivaciones y problemas.
3. Entender cuáles son las **principales problemáticas** en estos momentos.

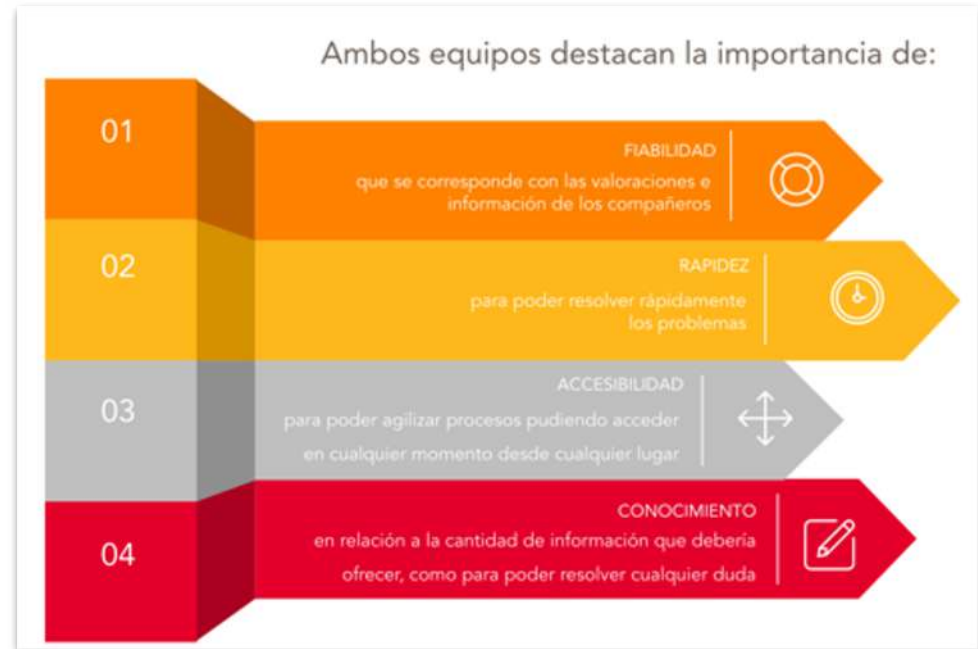
¿Qué hicimos?

Análogos y antilógicos: El objetivo de este ejercicio es acercarnos a los valores y características deseamos para la herramienta de incidencias.



¿Qué hicimos?

Product Box: El objetivo de este ejercicio es establecer la visión de la herramienta de incidencias, así como identificar los beneficios principales.



¿Qué hicimos?

Tipos de usuarios: El objetivo de este ejercicio es identificar los tipos de usuarios que van a utilizar el futuro producto.



¿Qué hicimos?

Mapas de empatía: El objetivo de este ejercicio es ponernos en el lugar de los usuarios de esta herramienta para identificar las características que nos permitirán realizar un mejor ajuste entre los productos o servicios y sus necesidades o intereses.



¿Qué hicimos?

Customer Journey: El objetivo de un customer journey es mostrar los pasos que sigue nuestro usuario desde que identifica que detecta una avería hasta que está solucionada añadiendo una capa emocional.



Conclusiones:

1. Se identificó que les gustaría que el nuevo tótem fuese **accesible, de ayuda, eficiente, rápido, de confianza y familiar.**
2. También se destacó que es importante que el tótem tenga además los beneficios de **fiabilidad, rapidez, accesibilidad y conocimiento.**
3. Se identificaron **cuatro tipos de usuarios:**
 - Personas que resuelven problemas
 - Coordinadores de casos de estudio
 - Personas que participan en casos de estudio
 - Personas que necesitan informes
4. Además, **pusimos en contexto las necesidades de los usuarios** a través de los mapas de empatía conociendo su día a día a través del customer journey.



Ver informe completo: Conclusiones workshop visión y objetivos >>

¿Cómo lo hicimos?

03

El objetivo de esta fase es entender e interiorizar los resultados para poder acordar retos, proponer soluciones y proponer las acciones que se pueden llevar a cabo para el MVP

- **Workshop de ideación**
- **Flujos de usuario**
- **Prototipos en papel**
- **Wireframes**



Definición



Workshop de ideación

Los objetivos principales de la sesión fueron:

1. Acordar cuáles son los **principales retos de diseño** para Porvenir
1. Encontrar **soluciones creativas** a los retos propuestos
1. **Evaluar las soluciones** propuestas

¿Qué hicimos?

Acordar retos: El objetivo de esta actividad fue acordar los retos más relevantes que queríamos trabajar en la sesión.

- **Reto 1:** ¿Cómo podríamos incentivar el uso de Tótems Porvenir para jóvenes y adultos con el objetivo de descongestionar oficinas? La técnica utilizada fue Braindumping
- **Reto 2:** ¿Cómo podríamos asistir a los clientes que necesiten ayuda con el Tótem sin tener que acudir al asesor en primera instancia? La técnica utilizada fue Brainwriting + Brainwalking



¿Qué hicimos?

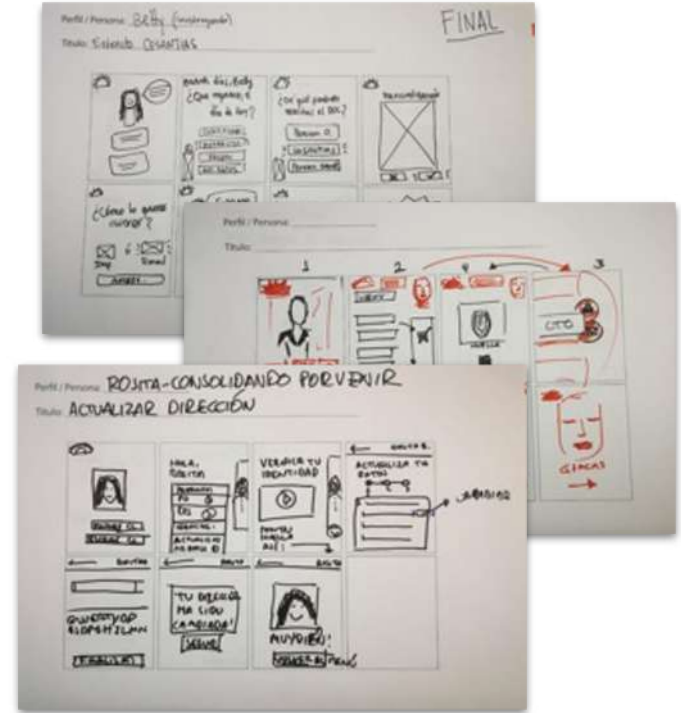
Brainsketching / crazy eights: El objetivo de esta actividad fue la de identificar funcionalidades clave de la herramienta a través de la ideación visual



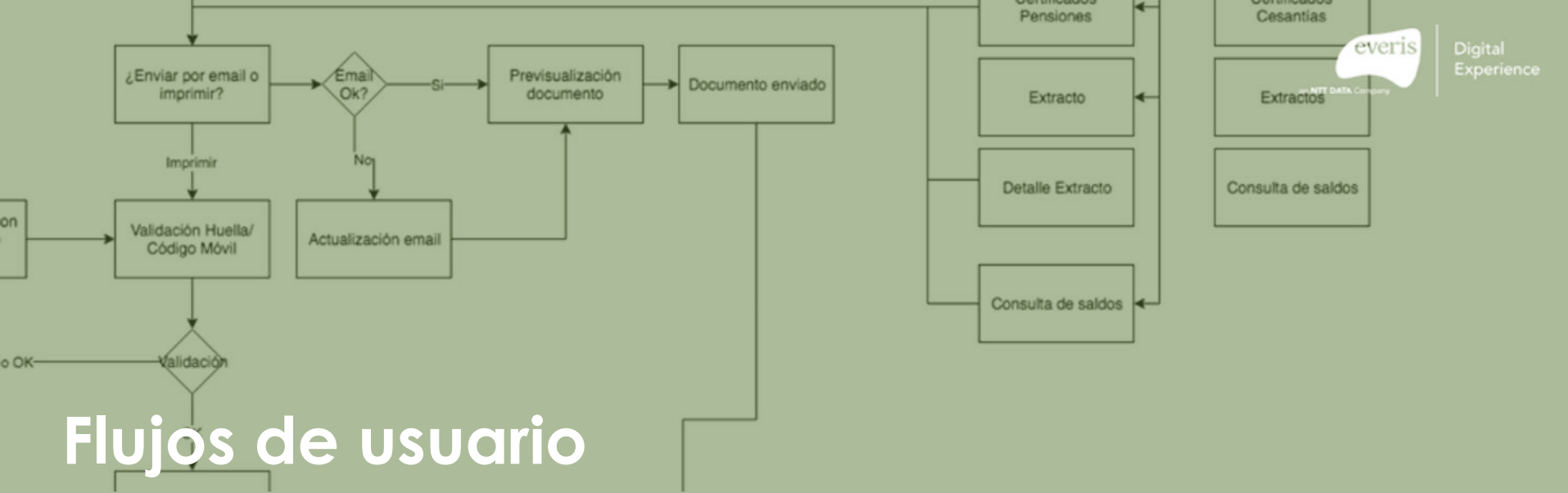
Resultados:

Funcionalidades extraídas de los bocetos:

- Escanear cédula
- Digitar cédula al entrar
- Vídeo de instrucciones para verificación con huella
- Actualización de datos: editar campos
- Teclado digital para escribir
- Carrito de compra
- Al final pantalla de calificación del servicio
- Personalización - llamar a las personas por su nombre
- Previsualización del documento a imprimir o enviar por email
- Al final preguntar si necesita otro servicio
- Calificación del servicio
- Cierre de sesión Automático



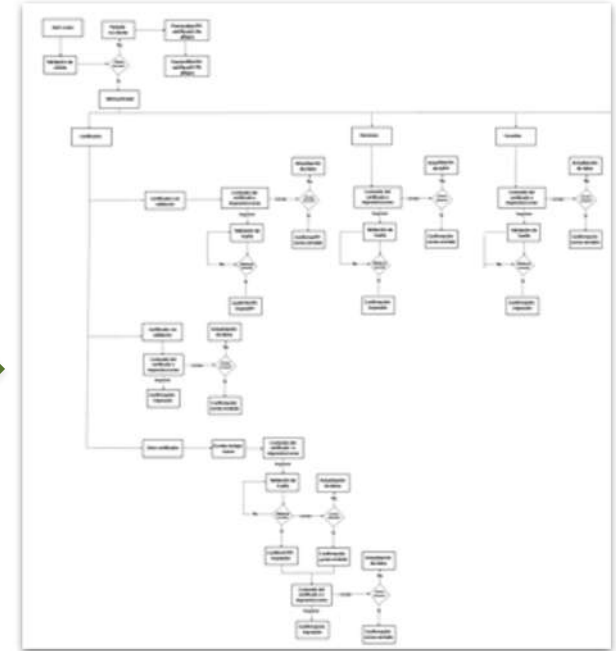
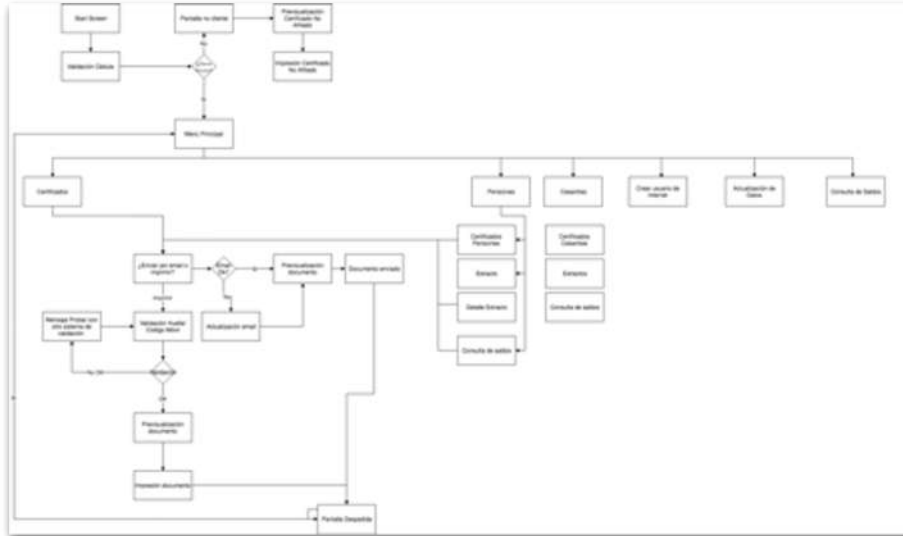
Ver informe completo: Informe Workshop Ideación >>



Objetivo

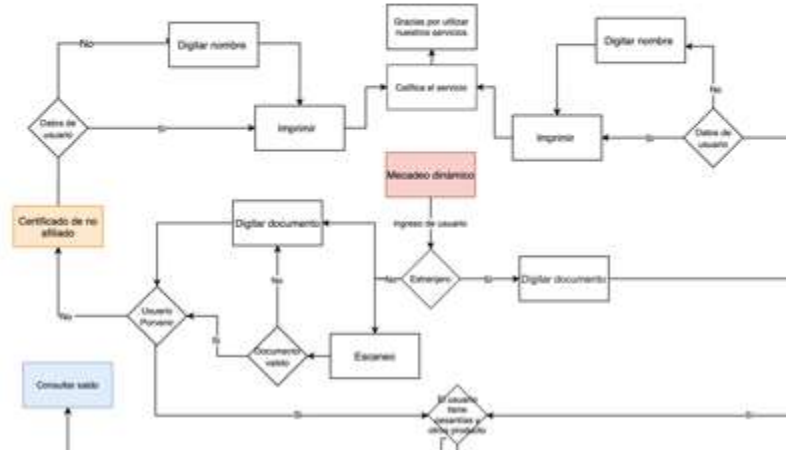
Definir estructura, diseño de la información y flujos que realizará el usuario al interactuar con el tótem.

Proceso:

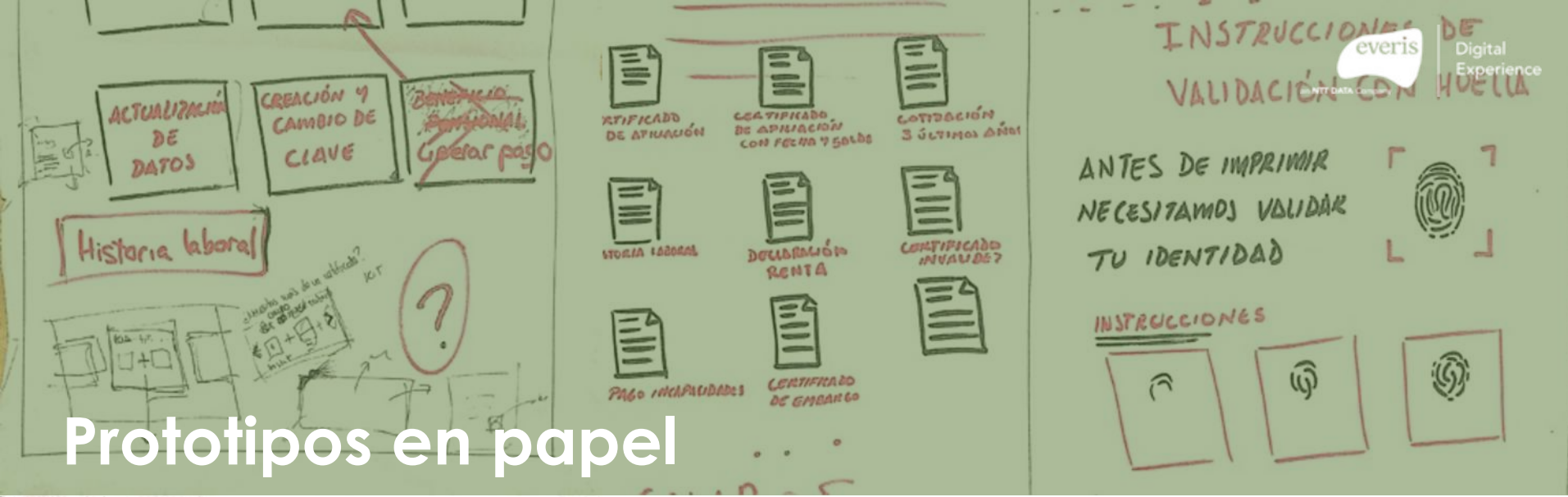


Resultado:

FLUJOS DE USUARIOS



Ver informe completo: [Flujos de usuario >>](#)

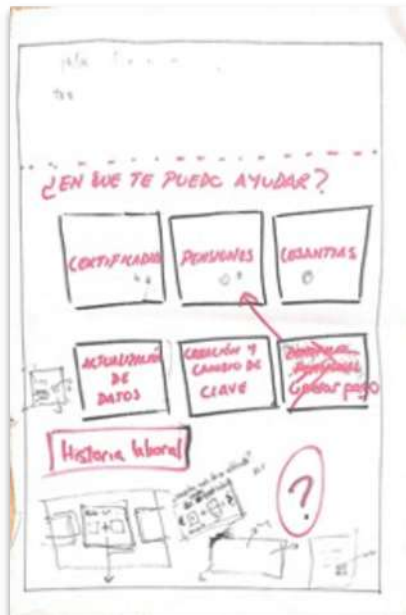


Prototipos en papel

Objetivo

Definir estructura, diseño de la información y contenido de las mismas a alto nivel.

Posteriormente se va iterando sobre los mismos para conseguir cada vez más definición.





A man with glasses and a white shirt is focused on drawing wireframes on a tablet. He is wearing a watch on his left wrist. In the background, other people are also working on similar tasks, suggesting a collaborative design environment.

¿Cómo lo hicimos?

03

Crear una solución de diseño que refleje el trabajo de investigación previo realizado; un diseño emocional que conecte con el usuario y fortalezca la satisfacción con el producto.

- Wireframes
- Diseño visual
- Prototipos interactivos
- Mockups
- UI kit

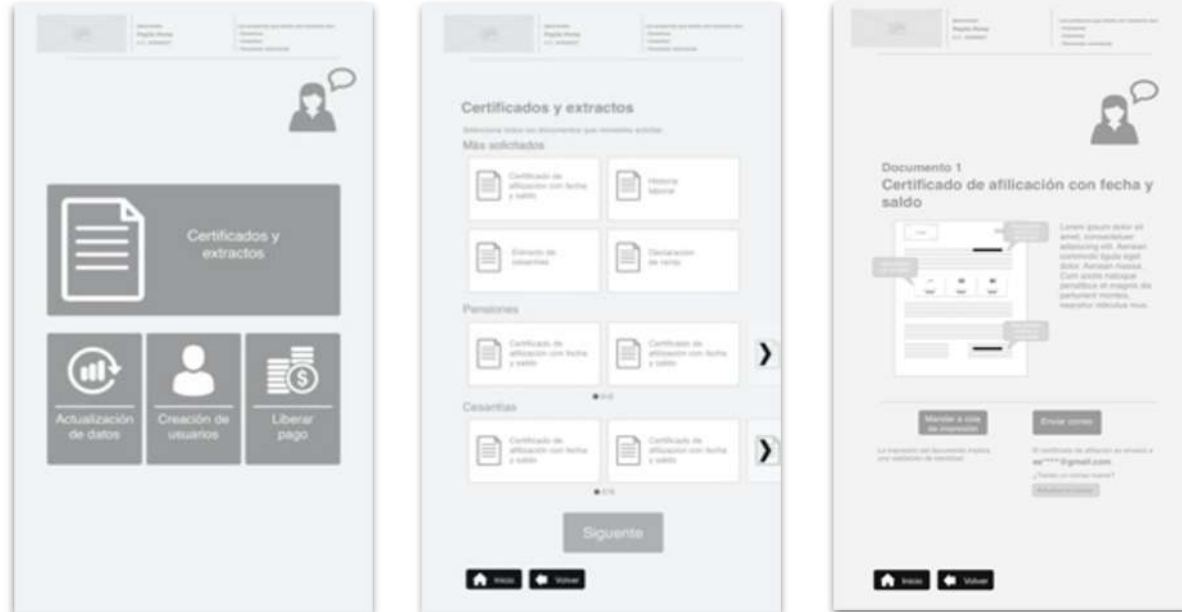




Wireframes

Objetivo

Definir la estructura, diseño de la información y contenido de las pantallas a bajo nivel, incorporando la definición de la interacción entre ellas.



Wireframes



Wireframes interactivos: <https://invis.io/PQU0YO8VB9U> >>



Diseño visual

Objetivo

A partir de la estructura y las interacciones definidas en los wireframes y aplicando las guías de estilo de Porvenir, se trabaja el estilo visual.

Wireframe



Bienvenido
Pepito Perez
 C.C. 101010101

Te encuentras Construyendo tu patrimonio, los productos que tienes son mostrados con:
 - Pensiones
 - Cesantías
 - Pensiones voluntarias

[Cerrar sesión](#)

Certificados y extractos

Selecciona todos los documentos que necesites solicitar.

Más solicitados

- ☒ Certificado de Afiliación
- ☐ Historia laboral
- ☐ Certificado de afiliación con fecha y saldo
- ☐ Extracto de Cesantías

Pensiones

- ☐ Extracto de Pensión Obligatoria
- ☐ Declaración de la Renta Pensión Obligatoria

Cesantías

- ☐ Extracto de Cesantías
- ☐ Declaración de la renta

[Siguiente](#)

[Inicio](#)
[Volver](#)



Diseño



Bienvenido
Pepito Perez

Te encuentras Construyendo tu patrimonio. Los productos que tienes son mostrados con:
 Pensión obligatoria | Cesantías | Pensión voluntaria

[Cerrar sesión](#)

Certificados y extractos

Selecciona todos los documentos que necesites solicitar

Más solicitados

- ☐ Certificado de Afiliación
Pensiones y cesantías
- ☒ Certificado de afiliación con fecha y saldo
Pensiones y cesantías
- ☐ Historia laboral
Pensiones obligatorias
- ☐ Extracto de Cesantías
Cesantías

Pensiones obligatorias y voluntarias

- ☐ Extracto de Pensión
Pensión obligatoria
- ☐ Declaración de Renta
Pensión obligatoria

Cesantías

- ☐ Extracto de Cesantías
Cesantías
- ☐ Declaración de Renta
Cesantías

[Continuar](#)

[Inicio](#)







Bienvenido
Pepito Perez

Te ayudamos a conseguir lo que necesitas.

Los productos que tienes con nosotros son:

Pensión obligatoria | **Cesantías** | **Pensión voluntaria**

[Cerrar sesión](#)

Certificados y extractos

Selecciona **todos** los documentos que necesites solicitar.

Más solicitados

Certificado de Afiliación
Pensiones y cesantías

Historia laboral
Pensiones obligatorias

Certificado de afiliación con fecha y saldo
Pensiones y cesantías

Extracto de Cesantías
Cesantías

Pensiones obligatorias y voluntarias

Extracto de Pensión
Pensión obligatoria

Declaración de Renta
Pensión obligatoria

Cesantías

Extracto de Cesantías
Cesantías

Declaración de Renta
Cesantías


[Continuar](#)



Pantalla: Menú de certificados





**Bienvenido**
Pepito Perez

Te encontramos Consolidando tu porvenir.
Los productos que tienes con nosotros son:

Pensiones Obligatorias | Cesantías | Pensiones Voluntarias

**Validación de Identidad**

Pensando en tu seguridad, te enviaremos
un código de acceso para validar tu
identidad:

**Mensaje de texto**

**Correo electrónico**

Te enviaremos un código por
mensaje de texto al 8212115218

Te enviaremos un correo
electrónico a punto@punto.com

**Pantalla: Validación
de identidad OTP**





Pantalla: Validación de identidad con huella

Fase de Diseño





Prototipo navegable

Objetivo

Construir una maqueta navegable del Centro de Búsqueda que, inicialmente con los wireframes y finalmente con los diseños, nos permita tener una idea, lo más fidedigna posible del resultado de la herramienta una vez construida.



Prototipo navegable:

[>> https://invis.io/9AUC2S64GHQ >>](https://invis.io/9AUC2S64GHQ)



¿Cómo lo hicimos?

03

Testear y evaluar la experiencia del usuario con la interfaz; luego, se priorizan estos resultados para hacer una lista de correcciones que mejor apoyen la capacidad de la herramienta para ser usable.

- **Test con prototipos en baja**
- **Test con prototipo interactivo**



Test con prototipos en baja

Los objetivos principales de la sesión fueron:

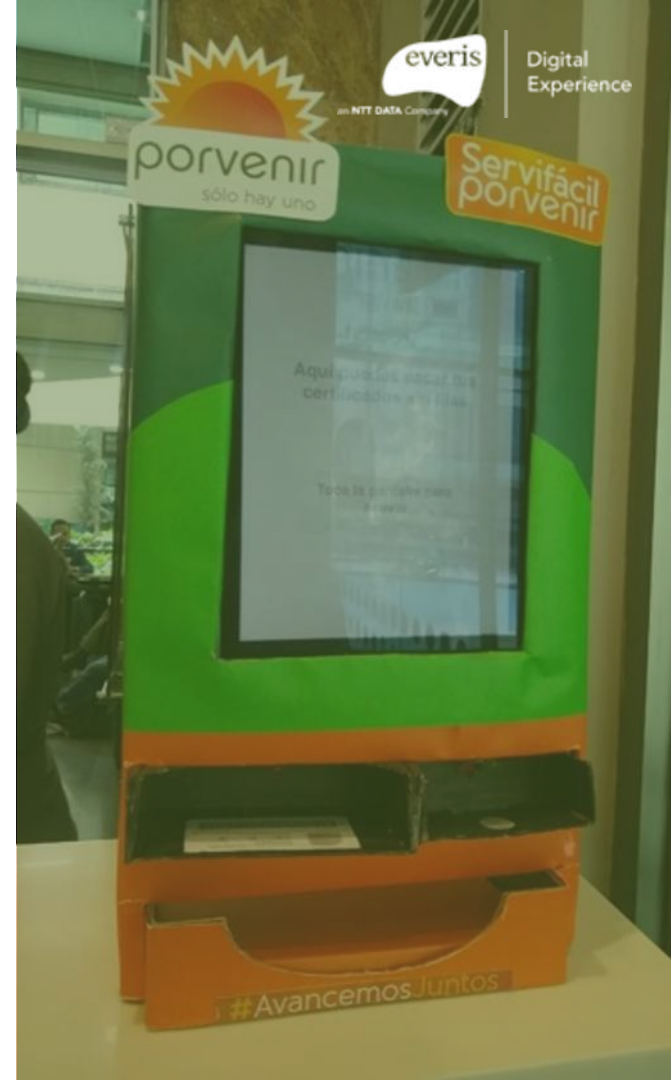
1. Encontrar posibles problemas de usabilidad en los prototipos
1. Localizar puntos de mejora de la herramienta
1. Valorar la experiencia global del usuario al navegar por la herramienta
1. Entender el contexto de uso y comportamientos relacionados

¿Qué hicimos?

Realizamos un estudio con usuarios de Porvenir. Por una parte realizamos un **Test de Usabilidad guerrilla** sobre los prototipos de flujos del tótem iniciales, con dos tareas en específico.

Además hicimos **un ejercicio de Observación** de usuarios que utilizan la herramienta para entender mejor el contexto de uso.

El prototipo fue testeado en un iPad, esto con el fin de tener una mayor fidelidad con la interacción esperada con el tótem.



Test de usabilidad:

- Los participantes del Test de Usabilidad se captaron in-situ en las oficinas de Porvenir y se les pidió que realizaran dos tareas ya preestablecidas.
- Se captaron participantes de diferentes edades, entre 18 y 50 años de edad.
- Sus profesiones eran también diversas: administración, servicios generales, conducción, empleado, asesoría y psicología.
- La mayoría de participantes no suelen utilizar puntos de atención rápida (PAR) y cuando lo tienen que utilizar es muy de vez en cuando.

Resultados:

Los usuarios mostraron que **el flujo de los prototipos es intuitivo** para obtener los documentos, ya que 7 de 8 usuarios completaron exitosamente las tareas. Además, también demostraron que la recordación de este proceso también es sencilla, ya que al realizar la segunda tarea lo hacían de manera más eficaz y precisa. **Para los usuarios fue clara la información** presentada durante el proceso, no tuvieron dudas respecto al estado en el que el proceso se encontraba en cada paso.



Test con prototipo interactivo

Los objetivos principales de la sesión fueron:

1. Encontrar posibles problemas de usabilidad en los prototipos
2. Localizar puntos de mejora de la herramienta
3. Valorar la experiencia global del usuario al navegar por la herramienta
4. Entender el contexto de uso y comportamientos relacionados

¿Qué hicimos?

Realizamos un estudio con usuarios de Porvenir. Por una parte **realizamos un Test de Usabilidad sobre los prototipos en alta** de cinco journeys en el prototipo de tótem real, con una tarea en específico por cada journey, estipuladas previamente en un guión para la sesión.

Además hicimos un **ejercicio de Análisis** de los resultados obtenidos para entender mejor el contexto de uso.

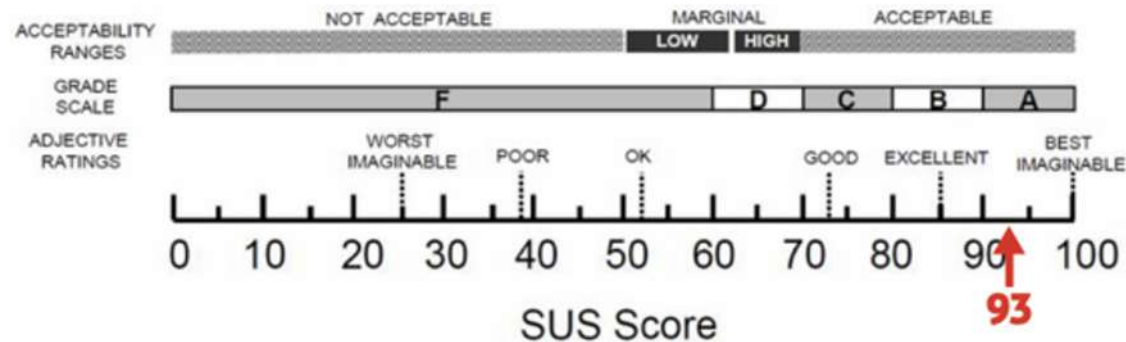
El prototipo **fue testeado en el prototipo real del tótem**, esto con el fin de tener una mayor fidelidad con la interacción esperada con el tótem.

Test de usabilidad:

- Los participantes del Test de Usabilidad **se citaron con anterioridad** en las oficinas de Porvenir y se les pidió que realizaran una tarea según los journeys ya preestablecidas.
- Se captaron participantes de diferentes edades, entre 18 y 53 años.
- Los usuarios mostraron que **el flujo de los prototipos es intuitivo** para obtener los documentos, ya que la totalidad de los usuarios completaron exitosamente las tareas. Además, también demostraron que la recordación de este proceso también es sencilla, ya que al realizar la segunda tarea lo hacían de manera más eficaz y precisa. **Para los usuarios fue clara la información presentada** durante el proceso, no tuvieron dudas respecto al estado en el que el proceso se encontraba en cada paso ni tuvieron dudas de cómo llegar a lograr obtener los documentos pedidos o la actualización de datos.

System Usability Scale (SUS)::

La puntuación obtenida de los tótems Porvenir es de 93 en la escala SUS, lo que sitúa a la herramienta en un rango “Excelencia”.



Ver informe completo: Resultados Test de Usabilidad sobre maqueta navegable >>

Recomendaciones

04

- Considerar la implementación de nuevas funcionalidades y servicios que generen valor para los usuarios, como por ejemplo incorporar dispositivos de pago en el tótem.



¡Gracias!