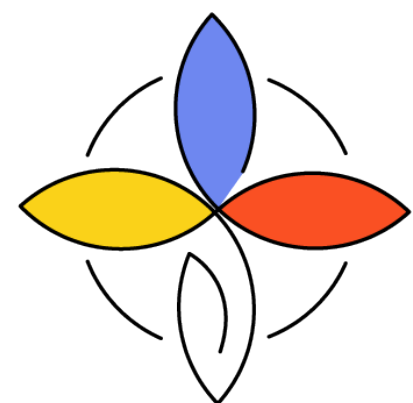




Gestión del
**Conocimiento
e innovación**

#BitácoraDeInnovación INICIATIVA DE INNOVACIÓN



Solaris
Transformando experiencias ciudadanas

Vigencia 2023 - 2024

Iniciativas de Innovación 2023 - 2024 | MinEnergía





INTRODUCCIÓN

Conoce el proceso de **estructuración y materialización de la iniciativa Solaris**; en esta Bitácora navegarás por las diferentes Fases de la Metodología de Innovación detallando las herramientas y resultados obtenidos a lo largo del proceso, para finalmente aterrizar en el resultado final, conclusiones y pasos a seguir.

El proceso se encuentra alineado con la metodología del Laboratorio de Innovación del Ministerio de Minas y Energía



En la vigencia 2022 se estableció un reto que dio como resultado la idea de diseñar un vehículo que tuviera presencia en territorio. El objetivo del reto en el 2023, era partir de la fase **Definir** y validar la pertinencia del reto establecido teniendo en cuenta los cambios administrativos que traen consigo nuevas perspectivas, enfoques y necesidades, así como las motivaciones de los integrantes del equipo a cargo del reto:

¿Cómo **mejorar el relacionamiento** del MinEnergía con el ciudadano en territorio, facilitando su comunicación de **manera personalizada, directa y eficiente**?

A continuación, se detallan las acciones adelantadas de forma virtual y presencial a lo largo de la **fase Definir**.



Sesión de inicio

A través de un ejercicio colaborativo desarrollado de manera virtual, los integrantes del equipo analizaron la idea de solución que surgió a partir del reto de segunda generación, denominada Solaris, con el fin de establecer su pertinencia, potencial de sostenibilidad y algunos campos de oportunidad en el contexto actual.

Con el ejercicio se determinó la necesidad de llevar a cabo una iteración partiendo de la definición de un nuevo reto.

Supuesto

Describe el supuesto que tengas acerca de la problemática. Ejemplo: "Viajar en transmilenio es muy estresante".

Opuesto

Describe el escenario opuesto a tu supuesto, por ejemplo en el futuro cuando ya se ha resuelto. Ejemplo: "Viajar en transmilenio es muy divertido" o "Viajar en transmilenio es relajante".

Reto

Describe un reto a solucionar que resulte emocionante. Ejemplo: "¿cómo podríamos hacer que el viaje en transmilenio sea más divertido que un parque de diversiones?" o ¿Cómo podríamos hacer que los viajes en transmilenio se vuelvan innecesarios?

¿Cómo dar a conocer los canales de atención?

¿Cómo mejorar la eficiencia en las respuestas que llegan a la entidad?

¿Que hace el MME para apropiarse y sentir cercano cada trámite ciudadano?

¿Cómo dar respuestas a solicitudes 5 días antes de su vencimiento de acuerdo a la naturaleza de la petición?

Mi selección

Elige el reto que más te guste de los que planteaste en el paso anterior

¿Cómo hace la entidad para sentir cercano cada trámite ciudadano como si fueran mis manos?

Selección del equipo

Entre todo el equipo votarán sobre los retos seleccionados individualmente para quedarse con uno solo de ellos.

¿Cómo mejorar la calidad de la información y los tiempos de respuesta, para que un ciudadano no explote en ira como la usuaria de Claro?

V 2.0

Supuesto

Describe el supuesto que tengas acerca de la problemática. Ejemplo: "Viajar en transmilenio es muy estresante".

Opuesto

Describe el escenario opuesto a tu supuesto, por ejemplo en el futuro cuando ya se ha resuelto. Ejemplo: "Viajar en transmilenio es muy divertido" o "Viajar en transmilenio es relajante".

Reto

Describe un reto a solucionar que resulte emocionante. Ejemplo: "¿cómo podríamos hacer que el viaje en transmilenio sea más divertido que un parque de diversiones?" o ¿Cómo podríamos hacer que los viajes en transmilenio se vuelvan innecesarios?

¿Cómo podemos mejorar la conectividad con la ciudadanía?

¿Cómo se podría mejorar la información y procesos del ministerio?

¿Cómo puedo mejorar la confianza de la ciudadanía con los procesos de ir realizaministerio?

¿Cómo mejorar la herramientas del ministerio para acercarse de forma efectiva a las comunidades indígenas?

¿Cómo pueden los funcionarios de la entidad trabajar en campo o territorio con las zonas más apartadas a nivel nacional que se ven beneficiadas o afectas por nuestro que hacen?

Mi selección

Elige el reto que más te guste de los que planteaste en el paso anterior

¿Cómo lograr que la ministra y/o vice se puedan acercar a la ciudadanía para resolver sus dudas?

Como hacer que los procesos de las comunidades más apartadas en Colombia, sientan que los está atendiendo los actores públicos

Selección del equipo

Entre todo el equipo votarán sobre los retos seleccionados individualmente para quedarse con uno solo de ellos.

¿Cómo mejorar la calidad de la información y los tiempos de respuesta, para que un ciudadano no explote en ira como la usuaria de Claro?

V 2.0

Supuesto

Describe el supuesto que tengas acerca de la problemática. Ejemplo: "Viajar en transmilenio es muy estresante".

Opuesto

Describe el escenario opuesto a tu supuesto, por ejemplo en el futuro cuando ya se ha resuelto. Ejemplo: "Viajar en transmilenio es muy divertido" o "Viajar en transmilenio es relajante".

Reto

Describe un reto a solucionar que resulte emocionante. Ejemplo: "¿cómo podríamos hacer que el viaje en transmilenio sea más divertido que un parque de diversiones?" o ¿Cómo podríamos hacer que los viajes en transmilenio se vuelvan innecesarios?

¿Cómo mejorar los tiempos de respuesta a las solicitudes, antes que llegue mi funeral?

¿Cómo puedo transmitir la información de forma clara, sin que me digan "Tan clara como el río Bogotá?"

¿Cómo lograr que todos los funcionarios del MME se conecten con los ciudadanos sin tenerles miedo?

¿Cómo lograr que la ministra se acerque al ciudadano para aclarar y orientar sus dudas?

Mi selección

Elige el reto que más te guste de los que planteaste en el paso anterior

¿Cómo mejorar la calidad de la información y los tiempos de respuesta, para que un ciudadano no explote en ira como la usuaria de Claro?

Como hacer que la Ministra sea la cara y quien resuelva los problemas y las necesidades de los usuarios

Selección del equipo

Entre todo el equipo votarán sobre los retos seleccionados individualmente para quedarse con uno solo de ellos.

¿Cómo mejorar la calidad de la información y los tiempos de respuesta, para que un ciudadano no explote en ira como la usuaria de Claro?

V 2.0

Pensamiento Opuesto

Haciendo uso del conocimiento adquirido en la vigencia 2022 y guiados bajo la herramienta denominada **Pensamiento opuesto** a través de la cual se busca activar los procesos creativos para llegar a ideas poco convencionales, generamos una serie de ideas que llevaron a la creación de 8 nuevos retos. Posteriormente, bajo un ejercicio de priorización determinamos el nuevo reto a trabajar: “¿Cómo mejorar la calidad de la información y los tiempos de respuesta, para que un ciudadano no explote en ira como la usuaria de Claro?”

8 NUEVOS RETOS



¿Cómo resolver las solicitudes de forma eficiente, así como los finales felices de las películas?

¿Cómo resolver las solicitudes tan agil como tomarse una foto?

Como mejorar la experiencia de servicio para hacerlos tan felices como el hombre mas feliz del mundo?

Cómo hacer que las personas a las que atiendo me pongan una mascara de acuerdo a como los atendí y con esa mascara deba atender al otro.

Cómo puedo hacer que la ciudadanía sienta que la entidad es su familia y que sus acciones importan para que no me bloqueen de instagram

¿Cómo hace la entidad para sentir cercano cada tramite ciudadano como si fueran mis manos?

¿Cómo mejorar la calidad de la información y los tiempos de respuesta, para que un ciudadano no explote en ira como la usuaria de Claro?

¿Cómo generar espacios de dialogo permanente con los ciudadanos para construir conjuntamente política pública?

Exploración y Profundización

Habiendo determinado el nuevo reto, se llevó a cabo una sesión de exploración y profundización en torno a éste, en el cual arrojó la inforcomidad con el reto priorizado, por lo cual entramos nuevamente en una corta etapa de divergencia para generar nuevas ideas de reto a partir de una lluvia de ideas.

Después de analizar cuáles de ellos podrían ser definidos como “retos rompecabezas” y cuáles “retos misterio”, entendidos como aquellos que tienen el potencial de ser abordados a través de procesos de innovación, se puso en evidencia el interés por abordar necesidades, problemáticas y dolores asociadas al reto de segunda generación (2022). Por ello, y de manera consensuada, el equipo tomó la decisión de retomarlo.



Iteración

Los resultados del ejercicio de exploración y profundización pusieron en evidencia la pertinencia, vigencia de la necesidad y la motivación e interés por abordar el reto ya establecido desde el primer momento:

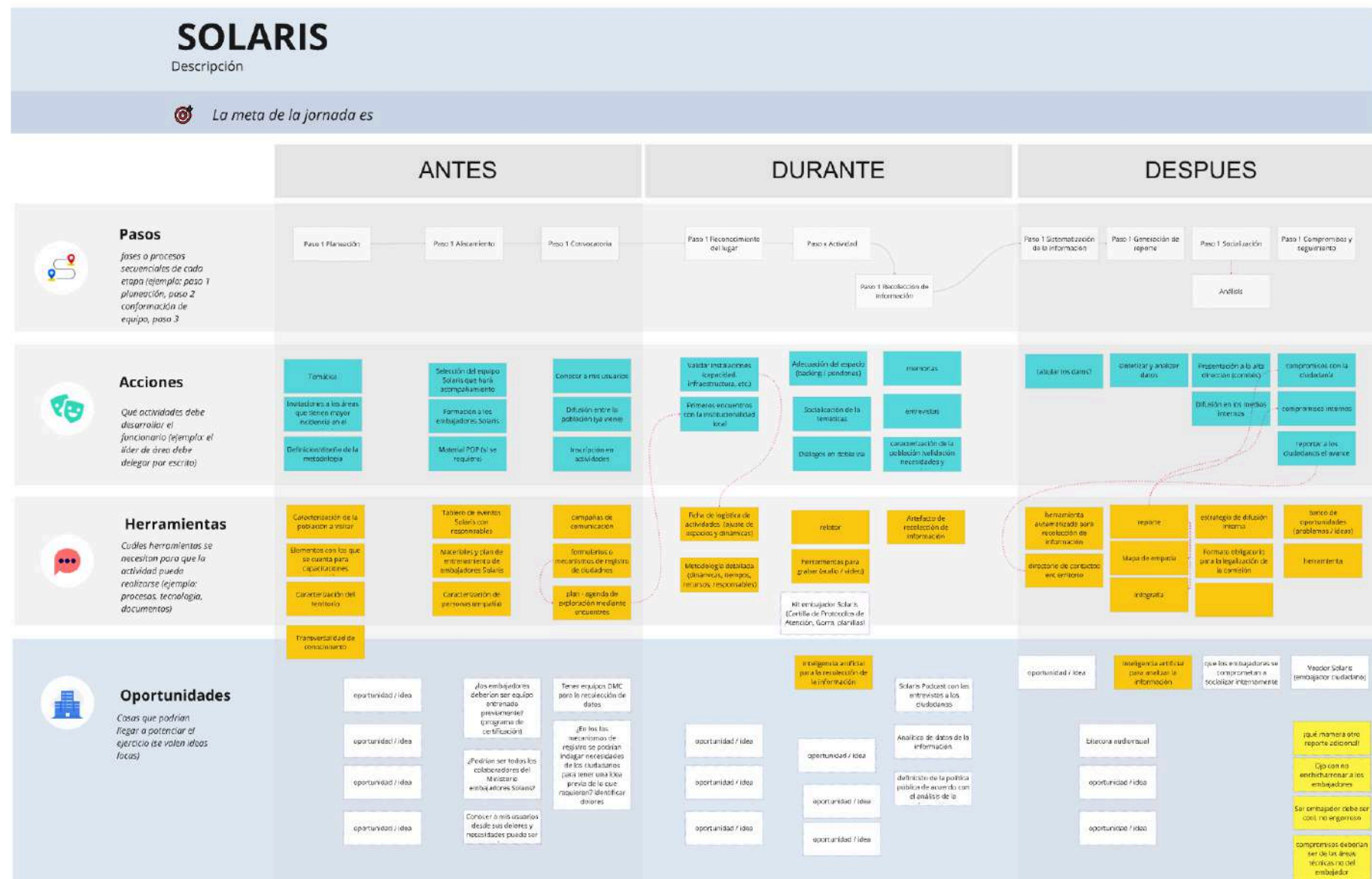
¿Cómo **mejorar el relacionamiento** del MinEnergía con el ciudadano en territorio, facilitando su comunicación de **manera personalizada, directa y eficiente**?

Se analizaron los componentes de la idea de solución y se determinaron cuáles tenían el potencial de ser conservados, modificados o eliminados. En ese sentido se determinó que no resultaba pertinente el uso de un vehículo para tener presencia territorial, que era necesario buscar formas para identificar de forma ágil las necesidades y expectativas de los usuarios del MinEnergía, y la necesidad de explorar medios para capturar las ideas de los ciudadanos en territorio.

FASE IDEAR

Teniendo en cuenta los tiempos del proyecto y el conocimiento e ideas que teníamos adelantado a lo largo de la vigencia 2022, tomamos la decisión de pasar de una manera de trabajo **guiada por el “Design Thinking”** a una más orientado hacia la metodología **“Lean”** para esta etapa. Esto con el ánimo de crear un proceso más ágil y eficiente que permitiera generar mayor valor, más espacios de prototipado y testeo y, con ello, ganancias tempranas con miras a la futura implementación de la solución.

Haciendo uso de la herramienta Customer Journey Map, o travesía del usuario, comenzamos a detallar la idea de servicio que busca mejorar el relacionamiento del Ministerio con el ciudadano en territorio, facilitando su comunicación de manera personalizada, directa y eficiente. Para ello definimos los principales pasos, acciones, herramientas y oportunidades del usuario frente al servicio en el antes, durante y después. Este ejercicio permitió vislumbrar nuevos actores y sus relaciones, nuevos artefactos, tipología de eventos pertinentes para Solaris, entre otros. Así mismo, logró amplificar la mirada frente a lo que implica ser un **Embajador Solaris**.



FASE PROTOTIPAR

Elaboración de prototipos en baja. Se llevó a cabo una priorización de artefactos a ser prototipados para alcanzar un producto mínimo viable:

- Guía del Embajador Solaris y ficha de Caracterización del territorio.
- Guion para el juego de roles y formularios.
- Preguntas para el curso de Moodle relacionadas con servicio y relacionamiento ciudadano y con el sector.



Prueba de concepto

La prueba de concepto se llevó a cabo en las instalaciones del Ministerio y fue estructurada a manera de juego de roles. Con el apoyo de un actor externo al equipo de trabajo, quien hizo las veces de **Embajador Solaris**, se recreó una feria ciudadana y se pusieron a prueba los prototipos diseñados. El ejercicio fue útil en la medida que puso en evidencia una serie de acciones de mejora en el proceso y en los artefactos, y sirvió para validar la idea o concepto central de la solución en la que efectivamente puede conducir a mejorar el relacionamiento del ciudadano con el Ministerio en territorio.

Algunas de las conclusiones más relevantes de la prueba de concepto fueron:

- Mejorar la experiencia del Embajador lo cual implica incorporar conceptos de practicidad, accesibilidad y eficiencia a lo largo del servicio,
- Es necesario para el Embajador Solaris tener alguna temática preparada: transición energética, o canales de atención en caso se deba hablar,
- Teniendo en cuenta la diversidad de lenguas de poblaciones en el territorio colombiano, puede ser relevante contar con un traductor en línea o tener audios pregrabados con los temas más relevantes que se van a tratar.
- Las preguntas asociadas a la encuesta de satisfacción deben ser más puntuales y usar un lenguaje comprensible para todos los públicos. Adicionalmente se sugiere el uso de caras felices para evaluar la experiencia.
- Es de suma importancia para el Embajador Solaris tener claridad de su alcance y comunicárselo al ciudadano de manera clara.
- Es relevante pensar en el uso de un formato para levantar y documentar lecciones aprendidas.
- Puede ser útil generar un repositorio de experiencias de comisión para que otros Embajadores puedan hacer uso de este, facilitando, agilizando y mejorando la experiencia en campo. Esto puede complementarse con bitácoras en audio/video que generen los funcionarios en comisión.



Prueba de concepto en territorio

A su vez, se llevaron a cabo dos pruebas de concepto en Ataco-Tolima y Catatumbo-Norte de Santander, las cuales fueron dirigidas por una funcionaria del equipo de Atención al Ciudadano. Con la puesta en marcha del ejercicio que implicó un relacionamiento y diálogo cercano con los ciudadanos, fue posible validar la necesidad que existe por mapear de primera mano las necesidades y dolores más apremiantes de la población en territorio, la utilidad de los contenidos de las guías, el directorio de expertos, entre otros.

MÓDULO 1

Política de Servicio al Ciudadano



MÓDULO 3

Lenguaje inclusivo y otras disposiciones



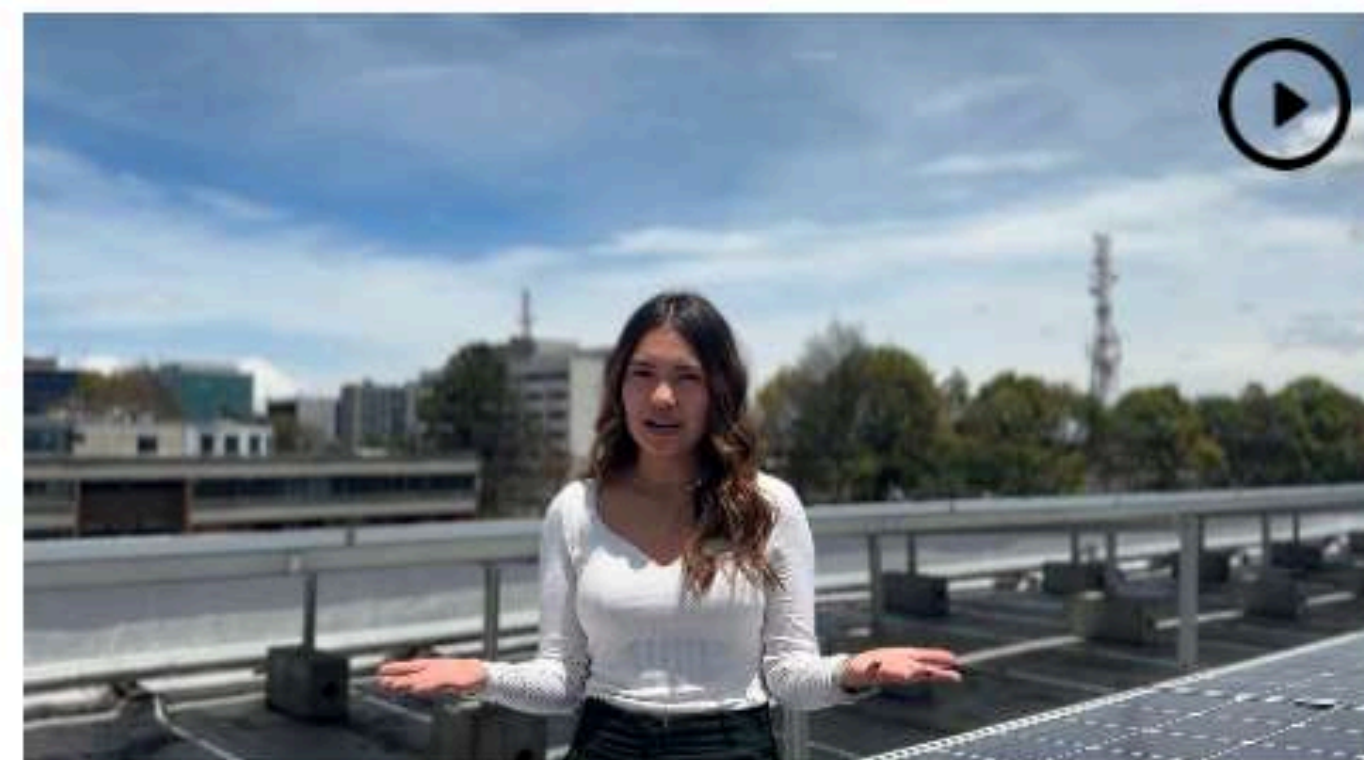
MÓDULO 2

Valores y atributos



MÓDULO 4

Carta de trato digno, transparencia y buen servicio





DECÁLOGO DEL EMBAJADOR

1. Conocer el quehacer de MINENERGIA y sus futuros proyectos
2. Mantener una actitud sensible y solidaria
3. Escuchar activamente a la ciudadanía
4. No comprometerse con lo que no pueda cumplir
5. Generar confianza a la ciudadanía a través de una comunicación clara y honesta
6. Mantener una actitud alegre y dispuesta a servir
7. Mantener la calma y tener paciencia ante ciudadanos que no logren entender el mensaje de forma inmediata
8. Ser ordenado con la documentación que debe diligenciar
9. Disfrutar su experiencia en territorio y dejar huella en cada actividad realizada
10. Compartir su experiencia con los demás

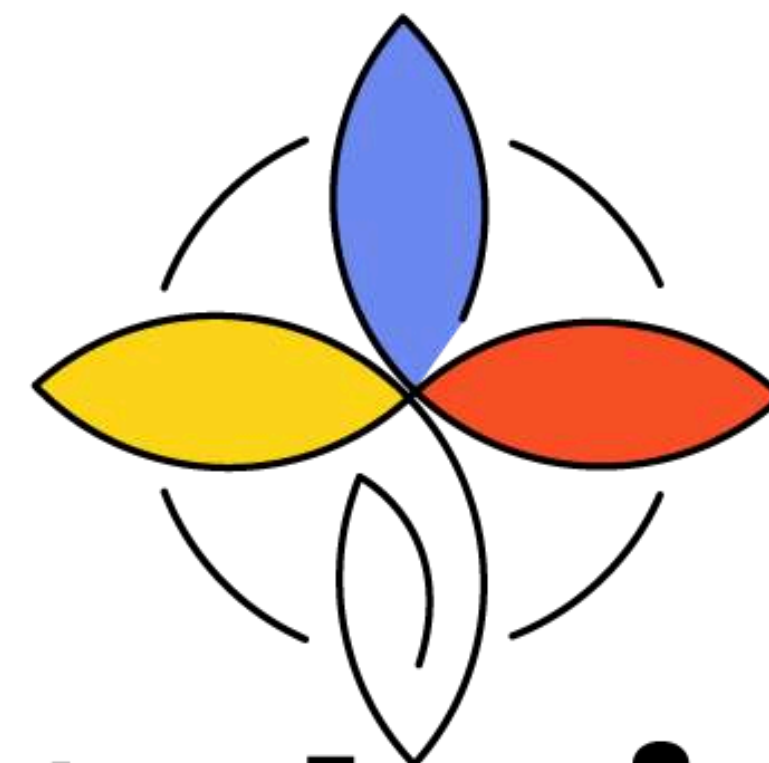


Decálogo del Embajador

Caracterizar al Embajador Solaris nos permitió diseñar el Decálogo del Embajador el cual compila los 10 principios que todo Embajador debe conservar y fortalecer.

Diseño de la marca Solaris

Conservando la marca Solaris, nombre que proviene de la vigencia 2022, el equipo de trabajo llevó a cabo un ejercicio de diseño de marca buscando hacerlo sostenible en el tiempo sin que hay implicaciones en su colorimetría y composición por cambios de gobierno. Se incorpora el slogan “Transformando experiencias ciudadanas”.



Solaris

Transformando experiencias ciudadanas



Kit Embajador Solaris

Diseñamos el Kit Embajador Solaris que ayudará a generar recordación de marca en territorio. Este está compuesto por:

- Guía del Embajador Solaris
- Camiseta tipo polo institucional.
- Gorra Solaris.
- Formatos Listas de Asistencia
- QR de Registro de asistencia.
- Formatos de Derecho de Petición
- QR para PQRSD en línea.
- Esfero, agenda y tablero acrílico
- Ficha de Caracterización del territorio.
- Tablet con contenidos precargados (en préstamo)

RETOS 2024



1

Materializar el Kit Solaris con un grupo de pioneros.

2

Diseñar el curso Embajadores Solaris en Moodle.

3

Organizar el lanzamiento del curso e institucionalizarlo.



1 MATERIALIZAR EL KIT SOLARIS CON UN GRUPO DE PIONEROS.

Realizamos una primera entrega del **Kit Solaris** con servidores de áreas clave como Talento Humano, Hidrocarburos, Dirección de Energía y Relacionamiento con el Ciudadano.

La idea es que todas las áreas sean partícipes de esta iniciativa y se sumen para entregar valor a nuestros diferentes grupos de valor.

2 DISEÑAR EL CURSO EMBAJADORES SOLARIS EN MOODLE



Energía

Página Principal Área personal Mis cursos Administración del sitio Categorías Ayuda

Curso Configuración Participantes Calificaciones Informes Más

Solaris

- > Introducción Solaris
- > Módulo 1. Siento
- > Módulo 2. Portafolio de trámites y servicios
- > Módulo 3. Política de servicio al ciudadano
- > Módulo 4. Protocolo de atención
- > Módulo 5. Política de Atención a Personas con Discapacidad
- > Módulo 6. Voluntariado
- > Módulo 7. Carta de Trato Digno, Transparencia y Buen Servicio
- > Módulo 8. Uso y apropiación Proyecto Intégrame
- > Módulo 9. Actividades Ocultado a los estudiantes
- > Prueba de Conocimiento

Gestión del conocimiento y la innovación

Solaris



Transformando experiencias ciudadanas



Solaris

Fórmate como una y un servidor comprometido con la labor de relacionamiento con el ciudadano, promoviendo la cultura de servicio al interior de la entidad y transformar la experiencia de nuestros ciudadanos cada vez que interactúen con el **Ministerio.**

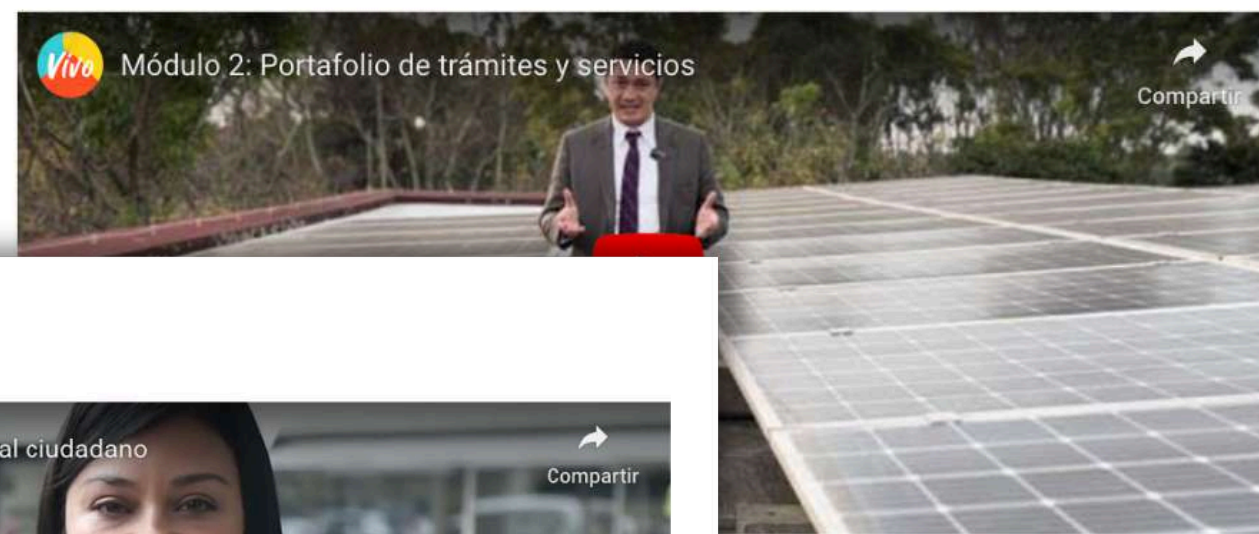
Diseñamos 8 módulos que recogen la **información clave que todo servidor debe saber** para prestar correctamente su servicio a todos los grupos de valor.

El curso busca formar **servidores comprometidos**, conocedores de la institución, pero sobretodo, **grandes oyentes**. Les brindará herramientas para establecer una comunicación abierta y asertiva con la ciudadanía, donde cada interacción sea una oportunidad para aprender, para mejorar y para construir un vínculo con los territorios.

Ver video del módulo 1. 📌



Ver video módulo 2. 📌



Ver video módulo 3. 📌



Ver video módulo 4. 📌





Gestión del
**Conocimiento
e innovación**

3 ORGANIZAR EL LANZAMIENTO DEL CURSO E INSTITUCIONALIZARLO

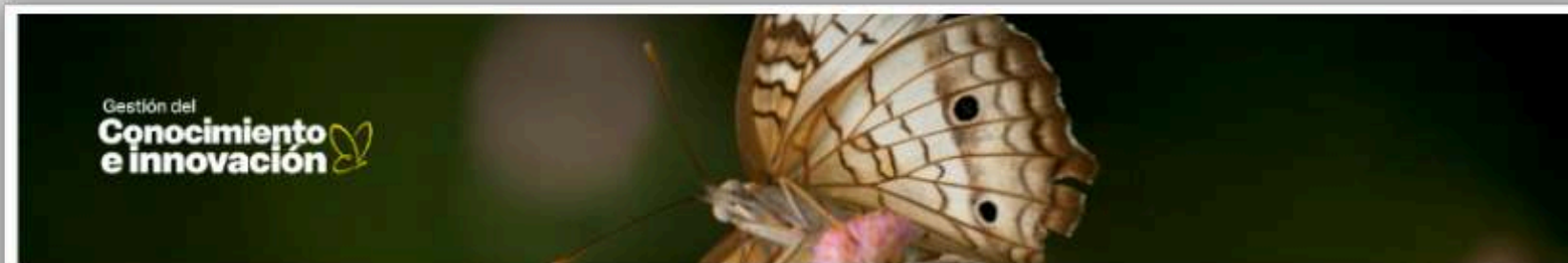
En la etapa final de **comunicar**, organizamos la “**Premier Solaris**”. La estrategia se basó en realizar un cortometraje de lo que es Solaris y cómo se implementaron los pilotos, para así lograr el resultado final del curso **Embajadores Solaris**, haciendo énfasis en su importancia para el relacionamiento con los territorios.

Adicionalmente, reforzamos la comunicación con boletines y piezas en los medios digitales que tenemos en la Entidad como el correo e instagram.



[DISFRUTA LA PREMIER DANDO CLIC AQUÍ](#)





Hoy vivimos el **Lanzamiento de Solaris**, una iniciativa que nació del corazón de la Innovación y se desarrolló con el equipo de Relacionamiento con el Ciudadano y la Subdirección de Talento Humano, si te lo perdiste **da clic aquí** y conoce este hermoso proyecto.



¡GRAN LANZAMIENTO!
CURSO EMBAJADORES SOLARIS

Fortalece la relación Estado-Ciudadanía tejiendo historias y transformando experiencias con los y las colombianas.



Solaris

Transformando experiencias ciudadanas

Energía

Gestión del
Conocimiento
e Innovación

Entra al curso dando clic aquí

inoodle



vivominenergia



1.667
publicaciones

934
seguidores

34
seguidos

Vivo Minenergía

Espacio exclusivo para los trabajadores internos del Minenergía Somos **#EnergíaDelCambio**
Ver traducción



PASOS A SEGUIR 2025

- **Continuar con testeos y validaciones:** Si bien se han validado una serie de componentes del servicio, es necesario continuar realizando pruebas con usuarios.
- **Articulación con otras dependencias:** Teniendo en cuenta que para la puesta en marcha de Solaris se requiere el apoyo de otras dependencias del Ministerio, es necesario realizar mesas de trabajo para establecer un plan de acción, requerimientos mínimos para la implementación y modificaciones a procesos y procedimientos.
- **Recursos y apoyo 2025:** Definir y asegurar los recursos para la implementación y sostenibilidad de Solaris, pensando en una estrategia faseada que permita ir realimentando y evolucionando el sistema en la medida en que se implementa y se evalúa.



Energía

