

INNOVACIÓN

El Pilar del Liderazgo de Aportes en Línea

#SolucionesQueTransforman

En el dinámico mercado de los operadores de información en Colombia, la innovación no es solo un diferenciador, sino un requisito fundamental para el éxito sostenido. Aportes en Línea, con más de 15 años de trayectoria, ha adoptado la innovación como eje central de su estrategia para fortalecer su liderazgo y mejorar significativamente la experiencia de sus usuarios.

La organización ejecutó un proyecto de innovación en producto con el objetivo de transformar su modelo de servicio hacia uno más moderno, proactivo y basado en capacidades digitales. Esta iniciativa permitió a la organización introducir nuevas funcionalidades, como el servicio de Afiliación Electrónica, diseñado para simplificar y agilizar procesos clave, mejorando los canales de atención, haciéndolos más accesibles y resolutivos.

Innovaciones Clave

1. **Conocimiento Profundo del Cliente:** Mediante la implementación de un Gobierno de Datos y un Gobierno de Voz, Aportes en Línea está transformándose en una organización "Data-Driven". Esto implica decisiones estratégicas basadas en análisis de datos para personalizar servicios, mejorar la experiencia del cliente y explorar nuevos mercados.
2. **Mejoras en Servicios y Canales de Atención:** Se están incorporando funcionalidades que facilitan la autogestión, reducen los puntos de fricción y optimizan la interacción con los clientes. Desde guías interactivas hasta mejoras en el canal de WhatsApp, estas iniciativas están orientadas a garantizar que cada cliente se sienta valorado y atendido.
3. **Nuevas Capacidades Digitales:** Se está adoptando una arquitectura de microservicios y fortaleciendo sus sistemas de monitoreo y seguridad, lo que asegura mayor flexibilidad, eficiencia y adaptabilidad frente a las demandas del mercado.

Este proyecto no solo beneficia a la organización y a sus clientes, sino que también tiene un impacto positivo en el medio ambiente y la economía. La reducción del uso de papel, la

generación de empleo especializado y la promoción de la formalización laboral son algunos de los aportes más destacados.

En términos económicos, se espera un crecimiento en ingresos gracias al nuevo servicio de Afiliación Electrónica y a la expansión de la capacidad operativa de la empresa. Además, este proyecto posiciona a Aportes en Línea como un referente en innovación en el sector, alineándose con políticas nacionales de reindustrialización y desarrollo sostenible.

Este avance no sería posible sin el respaldo del [Centro de Investigación y Desarrollo Tecnológico de la Industria Electro Electrónica y TIC \(Cidei\)](#). Como actor reconocido ante Minciencias, el Cidei ha sido un aliado clave en la formulación del proyecto, contribuyendo a que Aportes en Línea pueda presentarse a la obtención de beneficios tributarios y consolidarse como líder en innovación en Colombia.

Con este proyecto, Aportes en Línea no solo refuerza su compromiso con la excelencia, sino que marca un hito en su evolución hacia un futuro más tecnológico, sostenible y centrado en el cliente.