

## Premio Especial a la Innovación Pública

| Calificación   | Entidad postulante                         | Título de la Postulación                           |
|--|--|--|
| Ganador  | Oficina de Normalización Previsional (ONP) | Katapulta: Cocreando valor con nuestros ciudadanos |
| <b>Descripción</b>   |  |  |
| <p>Desde abril de 2020, Katapulta realiza intervenciones para co-crear con nuestras ciudadanas y ciudadanos, mediante un proceso experimental, soluciones empáticas para adaptar los servicios que la ONP debe ofrecer en un contexto de pandemia. Desde abril del año 2020 se han presentado 293 890 solicitudes virtuales; se han otorgado 41 000 nuevas pensiones (4 000 pensiones más que en el año anterior); se han entregado 1 285 856 millones de claves virtuales; y se han producido 528 797 interacciones por WhatsApp con personas aseguradas y público en general y 57 147 llamadas telefónicas mensuales en promedio.</p> <p>Aspectos claves:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El COVID trajo consigo no solo el escenario de pandemia sanitaria, sino toda una transformación en la atención de los servicios públicos y privados. La transformación priorizó la atención virtual, en vista que los canales presenciales fueron obligados a cerrarse. Esta situación evidenció que la ONP no estaba preparada para atender a sus diferentes asegurados en modo virtual; esto último originó que se diseñen rápidamente respuestas para atender, en primer lugar, el servicio más importante: la atención de solicitudes de pensionamiento.</li> <li>• Una barrera adicional era el nivel de alfabetización digital de las personas aseguradas, por no ser nativas digitales y además porque su acceso a internet era limitado. Esto motivó a que el diseño de las soluciones considere un enfoque omnicanal.</li> <li>• El Laboratorio de Innovación Katapulta fue el encargado de presentar y validar estos nuevos servicios virtuales, co-creando soluciones con la ciudadanía a fin de que respondan a sus legítimas necesidades y sobretodo, garantizando una atención segura, que colabore con el control de la pandemia, evitando exponerlos a riesgos sanitarios, sobre todo considerando que las personas adultas mayores son grupo de alta vulnerabilidad.</li> </ul> <p>Principales resultados:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 24 intervenciones y 74 prototipos desarrollados para mejorar los servicios con un enfoque cliente céntrico y omnicanal desde el inicio de la pandemia.</li> <li>• 293,890 solicitudes a través de ONPVirtual y se han otorgado 41 mil nuevas pensiones de forma virtual.</li> <li>• 1 285 856 millones de claves virtuales para transacciones</li> <li>• 57,147 llamadas telefónicas mensuales en promedio, mediante ONPTeEscucha.</li> <li>• 528,797 interacciones con asegurados y público en general, a través de WhatsAppONP.</li> <li>• De los prototipos implementados durante esta pandemia como son el servicio ONPTeEscucha, el portal ONPVirtual.pe, el servicio de mensajería WhatsApp ONP, han permitido otorgar 41 mil nuevas pensiones de manera virtual, 4 mil pensiones más comparadas con el año anterior.</li> </ul> |  |  |