Evolucionar

para estar presente en la vida de los Colombianos.

2026

Necesidad

La evolución de los hábitos digitales y la diversidad de usuarios (desde perfiles expertos hasta quienes requieren mayor acompañamiento) evidenciaron la necesidad de **una renovación profunda** para seguir presentes en la vida financiera de los colombianos e impulsar su bienestar.

Diagnóstico y oportunidades

A partir de investigación con usuarios de diferentes regiones y perfiles, identificamos oportunidades clave. La renovación debía considerar:

- **Arquitectura orientada a objetivos**
  Unificar tareas financieras y no financieras bajo rutas claras.
- **Diseño visual consistente**
  Jerarquías y patrones que disminuyen la carga cognitiva y facilitan la orientación.
- **Accesibilidad como eje central**
  Compatible con lectores de pantalla y ajustes personalizables.
- **Adaptabilidad total**
  Experiencia fluida en distintos tamaños de pantalla y contextos de conexión.
- **Escucha activa**
  Identificando dolores para anticiparse a las necesidades del usuario.

Proceso

01

Identificamos a nuestros usuarios.

Segmentamos por arquetipos
Identificamos a nuestros usuarios. Esto nos permitía diseñar y priorizar las necesidades de toda la población.

Transacciones más usadas

- Transferir a productos Bancolombia
- Editar frases
- Pagar facturas
- Ir a Nequi
- Consultar movimientos

02

Rediseñamos la arquitectura de información

Con base en los modelos mentales de los usuarios y las acciones más frecuentes en banca (financieras y no financieras) reestructuramos la **arquitectura** y creamos nuevos caminos.

Arquitectura por producto
Antes los usuarios navegaban e identificaban las opciones de acuerdo al producto.

Arquitectura por necesidad
Ahora los usuarios navegan e identifican las opciones de acuerdo a su necesidad dentro de un contexto financiero.
Reconocer más que recordar.

03

Validamos, escuchamos e iteramos.

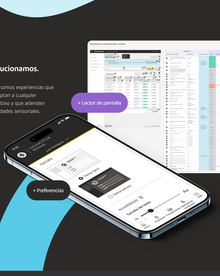
Con las rutas organizadas y las necesidades identificadas, construimos las experiencias y validamos con usuarios para **identificar dolores a tiempo.**

→ Flujo de usuario → Prototipo → Test de usabilidad

04

Evolucionamos.

Construimos experiencias que se adaptan a cualquier dispositivo y que atienden necesidades sensoriales.



05

Monitoreamos y acompañamos.

Creamos herramientas que monitorean la experiencia que viven nuestros clientes para identificar dolores, corregirlos y a la vez acompañarlos en su proceso

→ Taggeo → Rescate digital → Encuestas de satisfacción

↓

Logros

Bancolombia
Sucursal Virtual Personas
Cuentas
Ahorros
Corriente
Nómina
Inactivas
Canceladas
Conjuntas
Especiales
Tarjetas
Crédito
Inversiones
Seguros
Productos
Transacciones
Solicitudes y productos
Mis cuentas
Cuenta de ahorros
Cuenta de ahorros
Cuenta de ahorros
Cuenta de ahorros
Cuentas Corrientes
Cuenta Corriente
Cuenta Corriente
Cuenta Corriente
Cuenta Corriente
Cuentas Especiales
Cuenta Nómina
Cuenta Nómina
Cuenta Nómina
Cuenta Nómina
Cuentas Inactivas
Cuenta Inactiva
Cuenta Inactiva
Cuenta Inactiva
Cuenta Inactiva
Cuentas Conjuntas
Cuenta Conjunta
Cuenta Conjunta
Cuenta Conjunta
Cuenta Conjunta
Cuentas Canceladas
Cuenta Cancelada
Cuenta Cancelada
Cuenta Cancelada
Cuenta Cancelada
Mis cuentas
Mis tarjetas
Mis inversiones
Mis seguros
Mis créditos