

UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA
ESPECIALIZACIÓN EN GESTIÓN DE PROYECTOS



Unidad 2

Desarrollo del Proyecto Aplicado

Curso: Proyecto de Grado

Docente:

William del Toro

Preparado por:

Luz Adriana Ramirez Rincón

Rodrigo Fonseca Mayordomo

Yancy Viviana Alvarez Lopez

Bogotá D.C., Colombia

2019

Tabla de contenido

<i>Título.....</i>	<i>7</i>
<i>Resumen.....</i>	<i>7</i>
<i>Abstract</i>	<i>8</i>
<i>Palabras clave</i>	<i>8</i>
<i>Justificación.....</i>	<i>8</i>
<i>Objetivo General</i>	<i>9</i>
<i>Objetivos Específicos.....</i>	<i>9</i>
<i>CAPÍTULO 1. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA TÉCNICO</i>	<i>9</i>
<i>a. Antecedentes del problema</i>	<i>9</i>
<i>b. Contexto donde se presenta el conflicto.....</i>	<i>11</i>
<i>c. Conflicto que da lugar al desarrollo del proyecto</i>	<i>12</i>
<i>d. Descripción del problema</i>	<i>12</i>
<i>e. Comitente Patrocinador del proyecto.....</i>	<i>13</i>
<i>f. Stakeholders del proyecto.....</i>	<i>14</i>
<i>g. Posibles modalidades de solución del problema</i>	<i>14</i>
<i>h. Constricciones y restricciones del proyecto</i>	<i>14</i>
<i>i. Técnica de recolección de datos</i>	<i>14</i>
<i>CAPITULO 2: DESARROLLO DEL PROYECTO.....</i>	<i>24</i>
<i>a. Marco Referencial.....</i>	<i>24</i>
<i>b. La automatización de procesos en las organizaciones.....</i>	<i>25</i>
<i>c. Los Sistemas de Información y la toma de decisiones</i>	<i>26</i>
<i>Subproceso Radicar.....</i>	<i>26</i>
<i>Objetivo</i>	<i>26</i>
<i>Alcance.....</i>	<i>26</i>
<i>Responsables</i>	<i>26</i>
<i>Reglas de Negocio</i>	<i>27</i>
<i>Entradas.....</i>	<i>27</i>
<i>Salidas.....</i>	<i>27</i>

<i>d. Ámbito Global</i>	<i>28</i>
<i>e. Diseño metodológico preliminar.....</i>	<i>29</i>
<i>f. Recursos disponibles</i>	<i>29</i>
<i>1.Gestión de la Integración del Proyecto.....</i>	<i>30</i>
<i>1.1. Desarrollar el Acta de Constitución del Proyecto</i>	<i>30</i>
<i>1.2. Caso de negocio.....</i>	<i>30</i>
<i>1.3. Plan de gestión de beneficios.....</i>	<i>31</i>
<i>1.4.Acuerdos.....</i>	<i>32</i>
<i>1.5.Factores ambientales de la empresa</i>	<i>32</i>
<i>Propósito estratégico:</i>	<i>33</i>
<i>Misión:</i>	<i>33</i>
<i>Visión:</i>	<i>33</i>
<i>Valores:</i>	<i>33</i>
<i>Focos Estratégicos</i>	<i>34</i>
<i>Política del SIG</i>	<i>34</i>
<i>Principios de Operación</i>	<i>35</i>
<i>Organigrama.....</i>	<i>35</i>
<i>Mapa estratégico</i>	<i>36</i>
<i>Mapa de procesos</i>	<i>37</i>
<i>Cultura y clima político.....</i>	<i>37</i>
<i>Activos de los procesos de la organización</i>	<i>38</i>
<i>Puntos de Atención RPM</i>	<i>38</i>
<i>Equipo Humano en Puntos de Atención Colpensiones.....</i>	<i>40</i>
<i>Descripción Modelo de Servicio – Puntos de Atención Colpensiones</i>	<i>41</i>
<i>Modelo de Servicio</i>	<i>43</i>
<i>Procesos</i>	<i>45</i>
<i>Actualización de Datos.....</i>	<i>47</i>
<i>Corrección de Historia Laboral.....</i>	<i>49</i>
<i>Forma 1 – Datos de Ubicación – Datos de Afiliación</i>	<i>51</i>
<i>Forma 2 – Inconsistencias Historia Laboral Periodos 67 Al 94.....</i>	<i>53</i>
<i>Forma 3 – Inconsistencias Historia Laboral Periodos a Partir de1995</i>	<i>55</i>

<i>Formulario Novedad de Retiro Retroactivo.....</i>	<i>57</i>
<i>Juicio de Expertos</i>	<i>61</i>
<i>Habilidades interpersonales y de equipo</i>	<i>61</i>
<i>Facilitación</i>	<i>61</i>
<i>Gestión de reuniones.....</i>	<i>61</i>
<i>SALIDAS</i>	<i>62</i>
<i>Acta de Constitución del Proyecto</i>	<i>62</i>
<i>2.Gestión del Tiempo del Proyecto</i>	<i>65</i>
<i>2.1. Plan de gestión del cronograma</i>	<i>65</i>
<i>2.2. Definir las actividades</i>	<i>65</i>
<i>2.3. Secuencia de actividades</i>	<i>66</i>
<i>2.4. Estimar los recursos de la actividad</i>	<i>66</i>
<i>2.5.Estimar la duración de la actividad</i>	<i>67</i>
<i>2.6.Desarrollar el cronograma</i>	<i>67</i>
<i>2.7.Control del calendario</i>	<i>68</i>
<i>3.Gestión del Costo del Proyecto</i>	<i>68</i>
<i>3.1. Plan de gestión de costos</i>	<i>68</i>
<i>Política de Estimación de Costos.....</i>	<i>68</i>
<i>Procedimientos para realizar el Cambio de Costos</i>	<i>68</i>
<i>Juicio Expertos.....</i>	<i>69</i>
<i>3.2.Estimación de los costos</i>	<i>69</i>
<i>3.3.Determinar el presupuesto.....</i>	<i>70</i>
<i>3.4.Desarrollo del Presupuesto.....</i>	<i>70</i>
<i>3.5.Plan de Gerencia del Presupuesto</i>	<i>70</i>
<i>3.6.Aprobación del Presupuesto</i>	<i>71</i>
<i>3.7.Ejecución del Presupuesto.....</i>	<i>71</i>
<i>3.8.Control del Presupuesto</i>	<i>71</i>
<i>3.9.Toma de Decisiones.....</i>	<i>71</i>
<i>4.Control de costos</i>	<i>72</i>
<i>4.1.Gestión de la Calidad del Proyecto</i>	<i>72</i>
<i>4.2.Plan de gestión de calidad</i>	<i>72</i>

4.3. Realizar el aseguramiento de la calidad	74
4.4. Control de calidad	74
5.Gestión de los Recursos Humanos del Proyecto.....	75
6.Plan de gestión de recursos	76
Identificación de recursos	76
Recursos del equipo.....	76
Recursos físicos.....	76
Recurso Material (materia prima).....	76
Los recursos financieros	77
Adquisición de recursos	77
La planificación de los recursos.....	77
Asignación de los recursos	77
Control de recursos	78
7. Adquirir el grupo del proyecto.....	78
Roles y responsabilidades.....	78
Capacitaciones	78
8. Desarrollo del grupo del proyecto.....	79
9.Gestión del grupo del proyecto	80
10.Gestión de las Comunicaciones del Proyecto	80
10.1. Plan de gestión de las comunicaciones.....	80
10.2. Gestión de las comunicaciones	81
10.3. Control de las comunicaciones	81
EXTERNOS	82
INTERNOS	82
11.Gestión de los Riesgos del Proyecto.....	83
11.1. Misión de la Gestión Integral de Riesgos	83
11.2. Identificación de Objetivos	83
11.3. Plan de gestión del riesgo	84
11.4. Identificación del riesgo	84
11.5. Juicio de Expertos y Lluvia de ideas.....	85
11.6. Riesgos identificados	85

<i>11.7. Realizar el análisis cualitativo y cuantitativo del riesgo</i>	<i>86</i>
<i>EVALUACION DE RIESGOS.....</i>	<i>86</i>
<i>11.8. Planificar la respuesta a los riesgos.....</i>	<i>86</i>
<i>11.9.Control del riesgo</i>	<i>87</i>
<i>12.Gestión de los Grupos de Interés del Proyecto.....</i>	<i>87</i>
<i>12.1. Identificar los grupos de interés</i>	<i>88</i>
<i>12.2. Plan de gestión de los grupos de interés</i>	<i>88</i>
<i>CONCLUSIONES.....</i>	<i>89</i>
<i>RECOMENDACIONES.....</i>	<i>90</i>
<i>BIBLIOGRAFÍA.....</i>	<i>91</i>

Título

Analizar el proceso de actualización de datos en Colpensiones, para optimizar sus resultados ante las necesidades de reconocimiento de prestaciones económicas de los ciudadanos.

Resumen

El proyecto consiste en estudiar como actualmente los usuarios de Colpensiones, realizan el diligenciamiento de formularios para la actualización de datos, para así identificar los requerimientos o necesidades específicas de los ciudadanos.

El objetivo principal del proyecto es analizar el proceso de actualización de datos en Colpensiones PAE con el fin de optimizar su desarrollo y así identificar las necesidades de los usuarios. Para evidenciar las falencias y reprocesos que la población tiene al momento del diligenciamiento de los formularios.

Debido a las constantes fluctuaciones del ciudadano, las necesidades por atender son cada vez mayores y las organizaciones deben estar en capacidad de generar nuevos servicios que logren satisfacer las necesidades de los usuarios. Ante esta situación, las empresas se han vuelto más flexibles en lo que respecta a su misión y visión, donde el eje central es el usuario y sus expectativas.

El creciente uso del Sistemas de Gestión de Calidad ha producido un aumento en la necesidad de certificar sus procesos, actividades y servicios con el fin de ofrecer nuevos y mejores servicios que satisfagan las exigencias de los ciudadanos y además que puedan funcionar adecuadamente.

Partiendo del análisis de las diversas circunstancias en las que se presenta la problemática y después de realizar un diagnóstico, los resultados de la investigación evidencian que se debe mejorar el proceso de actualización de datos; para garantizar la efectividad y eficiencia al momento del diligenciamiento de los formularios para la actualización de datos.

Abstract

The project consists of studying how the users of Colpensiones currently do the completion of forms for the updating of data, in order to identify the specific requirements or needs of citizens.

The main objective of the project is to analyze the process of updating data in PAE Colpensiones in order to optimize its development and thus identify the needs of users. To show the lack and reprocesses that the population has at the time of filling out the forms.

Due to the constant fluctuations of the citizen, the needs to attend are increasing and organizations must be able to generate new services that satisfy the needs of users. Given this situation, companies have become more flexible in terms of their mission and vision, where the central axis is the user and its expectations.

The growing use of Quality Management Systems has produced an increase in the need to certify their processes, activities and services in order to offer new and better services that meet the demands of citizens and also that can function properly.

Based on the analysis of the various circumstances in which the problem is presented and after making a diagnosis, the results of the research show that the process of updating data must be improved; to guarantee the effectiveness and efficiency at the moment of filling out the forms for updating

Palabras clave

Ciudadano, Formulario, Punto de Atención Externo PAE, Tramite, Servicio

Justificación

Este proyecto es necesario para eliminar reprocesos administrativos y facilitar al ciudadano la presentación de sus solicitudes ante Colpensiones. Por el manejo actual del proceso el ciudadano busca ayuda de terceros para radicar sus solicitudes realizando los procesos de manera incorrecta generando esto un alto gasto de recursos de la entidad y reprocesos para las diferentes áreas. Con

el análisis del proceso de actualización de datos nos permitirá formular, ejecutar, monitorear y evaluar las estrategias utilizadas por la entidad para el trámite que se da a las solicitudes en las diferentes áreas de esta. Desde el punto de vista social llevar a cabo este proyecto permite que la entidad ejecute su misión relacionada con la protección a la vejez ya que al simplificar procesos se está contribuyendo al mejoramiento de la calidad de vida de los ciudadanos con las respuestas claras a sus necesidades. Académicamente con el progreso del proyecto estamos aplicando los conocimientos adquiridos en el desarrollo de la Especialización en Gestión de Proyectos teniendo en cuenta las fases de ejecución del proyecto gestionando de una manera integral el mismo.

Objetivo General

Analizar el proceso de actualización de datos en Colpensiones PAE con el fin de optimizar su desarrollo y así identificar las necesidades de los ciudadanos.

Objetivos Específicos

1. Describir el proceso de radicación de Actualización de Datos en Colpensiones.
2. Describir el proceso de radicación de Corrección de historia laboral en Colpensiones.
3. Describir el proceso de radicación de Novedad de retiro retroactivo en Colpensiones.
4. Profundizar sobre el proceso de radicación de actualización de datos en Colpensiones con el fin de presentar una propuesta de mejora que nos permita cubrir las necesidades de los ciudadanos.

CAPÍTULO 1. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA TÉCNICO

a. Antecedentes del problema

Desde el año 1967, el Instituto de Seguros Sociales estuvo administrando el Régimen de Prima Media cubriendo los riesgos de invalidez, vejez y muerte hasta el mes de septiembre de 2012, toda vez que a partir del 1 de octubre de ese mismo año empezó sus operaciones. Su creación inicio debido a la necesidad de integrar todas las administradoras de fondos pensionales de Régimen de Prima Media (el ISS, Cajanal y Caprecom), pero presentaban enormes problemas a la hora del

traslado de la información salarial y laboral de los pensionados y cotizantes, ya que no se digitalizaban todas las bases de datos. Con dichos problemas Colpensiones decidió empezar de cero la administración de los montos definidos en pensiones, por lo tanto, los problemas presentados en ISS fueron resueltos por esta entidad.

El Régimen de Prima Media vivía un período de grandes dificultades debido a que se estaban presentando problemas en la administración e ineficiencia en el manejo de los recursos. Muchos colombianos tuvieron que padecer el suplicio de tener que esperar más de cinco años para que el extinto Seguro Social les resolviera solicitudes de reconocimiento de pensión pese a tener toda la documentación y requisitos en regla, adicional a ello, las semanas cotizadas se desaparecían sin razón alguna de las historias laborales de los ciudadanos. Era urgente la creación de una nueva entidad que viniera a ponerle orden y control al manejo del Régimen de Prima Media.

Ya desde el 2007 con la Ley 1151 se creó la Administradora Colombiana de Pensiones “Colpensiones” que se definió como una empresa industrial y comercial del Estado, vinculada al Ministerio del Trabajo. Pero el decreto 4121 de 2011 cambió la naturaleza jurídica de la entidad y estableció que la administración estará sometida a los estándares regulatorios del sector financiero. Esto, según MinTrabajo, permite que existan los recursos necesarios para que el afiliado y el pensionado exijan la claridad de la información, la atención oportuna y la evidencia de procesos claros y transparentes, y así puedan tomar decisiones acertadas sobre el futuro de sus pensiones y su ahorro pensional.

Pero el atraso estructural para resolver las solicitudes del ISS hizo que Colpensiones iniciara con “problemas”, ya que primeramente se creía que el Seguro Social en liquidación le iba a transferir 80.000 expedientes, pasado el tiempo éstos se convirtieron en 322.000, razón por la cual pese a los grandes esfuerzos que se hicieron desde la Presidencia, no se disponía de la infraestructura suficiente para resolver eficazmente y cumplirle a los ciudadanos. Ello se contrarrestó con la inclusión de nuevos funcionarios competentes y con el desarrollo de nuevas tecnologías, sin dejar de lado que se ha contado con la colaboración de la Corte Constitucional en cuanto a ir ampliando los plazos para la puesta al día del Régimen de Prima Media, lo que ha contribuido para que a abril de 2015 tan sólo falte un 3%

En Colpensiones es importante mantener actualizados los datos personales de los ciudadanos, tanto de ubicación, historia laboral y novedades presentadas durante su afiliación al sistema general de pensiones obligatorias con el fin de que, a futuro, cuando se solicite el reconocimiento de las prestaciones económicas Colpensiones de una respuesta oportuna.

Dando alcance a lo anterior, la Entidad debe de alinear los procedimientos, actividades y sistemas de información con el fin de facilitar a los ciudadanos el acceso a la verificación y actualización de los datos personales.

Es así como la raíz desde la cual se aborda el planteamiento del problema se analiza bajo tres importantes hechos:

1. La población de baja escolaridad
2. Población de la tercera edad
3. Población en condición de discapacidad

Estos hechos de manera estructural constituyen la principal problemática que se viene presentando en diligenciamiento de formularios para la actualización de datos en los PAE Colpensiones

b. Contexto donde se presenta el conflicto

La Administradora Colombiana de Pensiones - Colpensiones, es una Empresa Industrial y Comercial del Estado organizada como entidad financiera de carácter especial, vinculada al Ministerio de Trabajo.

Partiendo de la naturaleza publica de la Entidad, es que se desprende la problemática generalizada en varias entidades del estado, la subutilización de las herramientas de gestión para responder a las necesidades del ciudadano.

Es así como Colpensiones no es ajena a este tipo de prácticas no eficientes, en términos de recursos financieros, tecnológicos y humanos; de esta manera se define la dificultad que se está presentando en los PAE: “Ya que los recursos que la entidad dispone para realizar la actualización de datos son confusos para una parte de la población debido a su condición particular”

1. Generan inconsistencias en la información registrada en los formularios, ocasionado pérdidas de material institucional (formulario) para cada tipo de requerimiento.
2. Tiempo excesivo de permanencia del ciudadano en los PAE por el mal diligenciamiento de los formularios.
3. Demora en los tiempos de respuestas de las áreas debido a que el ciudadano registra información inconsistente al momento de presentar la solicitud.

c. Conflicto que da lugar al desarrollo del proyecto

La mayoría de la población que se acerca a los PAE presenta condiciones particulares, que les dificulta el diligenciamiento de los formularios para la actualización de datos, razón por la cual se está realizando el análisis del procedimiento con el fin de presentar una propuesta de mejora en el proceso, desde el ingreso del ciudadano al PAE hasta la finalización del requerimiento radicado. Teniendo en cuenta lo anterior se visualiza la oportunidad de establecer mecanismos, que nos ayuden a reducir de una manera efectiva la problemática que se viene presentando y así dar una respuesta asertiva y confiable para los ciudadanos en un tiempo oportuno, satisfaciendo sus peticiones.

d. Descripción del problema

La problemática que actualmente la entidad está presentando se encuentra relacionada con los reprocesos que se generan al interior de esta por el incorrecto diligenciamiento de los formularios y la presentación errada de las solicitudes de los ciudadanos. La entidad atiende diferentes tipos de poblaciones vulnerables a las cuales se les dificulta comprender totalmente la radicación de una solicitud. Al llegar a un punto de atención el ciudadano debe diligenciar manualmente un formulario con los datos básicos de su solicitud, la mayoría de ellos se equivoca con frecuencia y debe diligenciar en ocasiones más de tres veces el mismo formato generando esto un gran desperdicio de papel, algunos de los ciudadanos optan por buscar ayuda de terceros fuera de la entidad, los cuales se aprovechan del desconocimiento de los mismos cobrando altos valores por diligenciar la solicitud de manera errada o incompleta, así mismo prestan una asesoría

inconsistente sobre la forma de radicar la solicitud y el ciudadano se mantiene en que se debe radicar como le oriento el tercero y no como la entidad lo solicita, esta situación genera largos tiempos de espera y reprocesos en los tramites lo que conlleva a la molestia del ciudadano por tenerse que acercar de nuevo al punto a manifestar su inconformidad con la respuesta emitida y radicar la solicitud nuevamente, algunas veces esto termina en procesos legales porque el ciudadano denuncia la vulneración de sus derechos.

La misión de la entidad se enfoca en “como parte del sistema de protección para la vejez, administra integralmente el régimen de prima media con prestación definida (RPM), y el servicio social complementario de ahorro de beneficios económicos periódicos (BEPS), generando valor agregado y servicios con innovación para contribuir a mejorar la calidad de vida de los colombianos. Al referirnos a los servicios con innovación se hace referencia a la búsqueda permanente de crear nuevas opciones para la prestación de los servicios, orientadas a superar las necesidades y expectativas de los ciudadanos, logrando generar fidelidad y demanda adicional. Incluye acciones relacionadas con mayor posicionamiento de los canales de atención, estrategias de atención personalizadas.

Después de analizar detalladamente este problema identificamos que se hace necesario estudiar el proceso de radicación de Actualización de Datos con el fin de optimizar la presentación de las solicitudes para dar una respuesta acertada y en un menor tiempo al ciudadano satisfaciendo todas sus necesidades.

La pregunta que buscamos resolver con este proyecto es: ¿Cómo Colpensiones puede mejorar la radicación de Actualización de datos en el PAE para optimizar el proceso de radicación y respuesta ante las necesidades de los ciudadanos?

e. Comitente Patrocinador del proyecto

Colpensiones agentes de servicio al ciudadano

f. Stakeholders del proyecto

Internos

1. Alta Dirección
2. Agente de servicio al ciudadano
3. Agente de Rotonda
4. Orientadores
5. Analistas de operaciones

Externos

1. Ciudadanos

g. Posibles modalidades de solución del problema

Para dar solución al problema antes mencionado se presentan varias alternativas:

1. Se necesita hacer convocatorias que oferten el empleo de Orientadores.
2. Presentar propuestas para crear una herramienta tecnológica que minimice la problemática presentada.

h. Constricciones y restricciones del proyecto

1. Una de las restricciones que se puede presentar para el proyecto es la falta de acceso a la información relacionada con el proceso de actualización de datos.
2. El tiempo para analizar la información recolectada.

i. Técnica de recolección de datos

La técnica que se utilizara es la encuesta que permitirá recopilar la información en la muestra de estudio, para cuantificar las variables de estudio, utilizando un conjunto sistematizado de preguntas que se dirigen a un grupo predeterminado de personas que poseen la información que interesa a la presente investigación.

Para determinar la población que visita el PAE Cra 30 se solicitó el apoyo de la administración del Supercade para que suministrara los datos que se registran en el SAT (Sistema de Administración de Turnos). La información entregada nos indica que a la semana se atienden aproximadamente 2000 ciudadanos para los diferentes trámites que se realizan en la entidad. Para el caso puntual de estudio se presentan 175 ciudadanos semanalmente a realizar el proceso de actualización de datos que compuesto por: Actualización de datos generales, Corrección de Historia Laboral y Novedad de Retiro Retroactivo. Esta información se obtuvo del análisis de los datos extraídos del SAT ya que en este aplicativo se pueden realizar filtros de acuerdo a la necesidad presentada.

Conociendo la población aplicamos la siguiente fórmula para calcular la muestra:

$$= \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + z_{\alpha}^2 * p * q}$$

Donde:

N=Tamaño de la Población

Z= Nivel de Confianza

P: Probabilidad de Éxito

Q: Probabilidad de Fracaso

D: Error máximo admisible

Reemplazando:

$$n = \frac{175 * 1.96^2 * 0.05 * 0.95}{0.05^2 * (175 - 1) + 1.96^2 * 0.05 * 0.95} = 120$$

Una vez recolectados los datos proporcionados por los instrumentos, se procederá al análisis estadístico respectivo.

1. ¿Cuál es su edad?

- 18 a 30 años
- 31 a 45 años
- 46 a 62 años

- Mayor de 63

2 ¿Qué tipo de usuario es?

- Apoderado
- Afiliado
- Tercero autorizado

3 ¿Qué grado de escolaridad tiene?

- Ninguno
- Primaria
- Secundaria
- Tecnológico
- Universitario

4 ¿Presenta alguna discapacidad?

- SI
- NO

5 ¿Que tramite viene a realizar?

- Actualización de datos
- Corrección de historia laboral
- Novedad de retiro retroactivo

6. ¿Cuánto tiempo aproximado lleva en el PAE?

- Menos de 1 hora
- Entre 1 hora y 2 horas
- Entre 3 horas y 4 horas

7. ¿La asesoría dada por el orientador fue comprensible?

- SI
- NO

8. ¿Es practico el diligenciamiento del formulario?

- SI
- NO

9. ¿Cuál cree que es el tiempo que demora la entidad para dar respuesta a su solicitud?

- 45 días hábiles
- 60 días hábiles
- 90 días hábiles

10. ¿Cree usted que es viable la eliminación del diligenciamiento del formulario en físico?

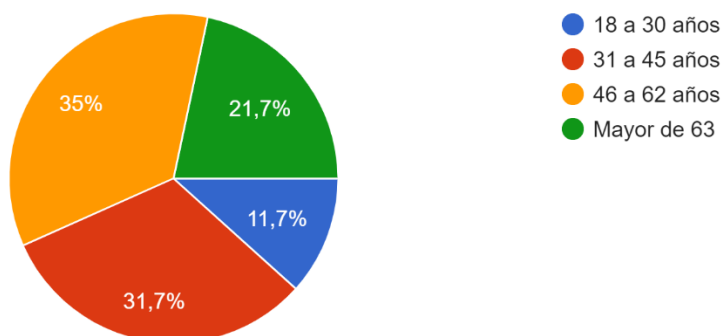
- SI
- NO

11. ¿Califique la atención prestada por parte del agente de servicio al ciudadano en una escala de 1 a 5 donde:

- 1 a 2 es malo
- 3 a 4 bueno
- 5 excelente

1. ¿Cuál es su edad?

120 respuestas



Fuente propia

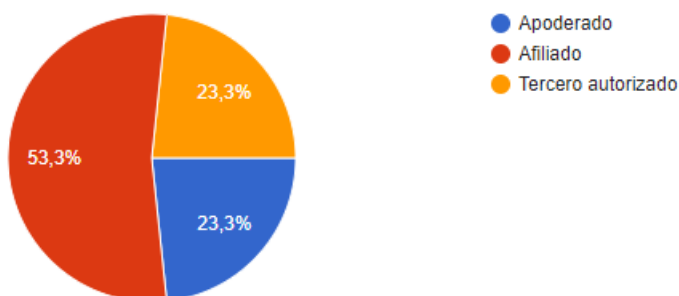
En la gráfica anterior se puede evidenciar, que el mayor porcentaje de la muestra seleccionada “35%” nos indica, que la edad de las personas que más realizan solicitudes, obedece a la población de entre 46 a 62 años, y la menor parte de la muestra seleccionada “11.7%” nos indica que es la población que menos visita el PAE para radicar solicitudes.

En el punto donde evidenciamos el “31,7%” de la muestra de la población, nos muestra que las personas de entre los 31 a los 45 años buscan por medio de sus radicados la actualización de sus datos personales y/o historias laborales.

El total del porcentaje de la muestra seleccionada acude al PAE para radicar sus peticiones y que les sean resueltas sus solicitudes de actualización, con un tiempo necesario para no tener inconvenientes en el momento de liquidar sus prestaciones económicas.

2. ¿Qué tipo de usuario es?

120 respuestas

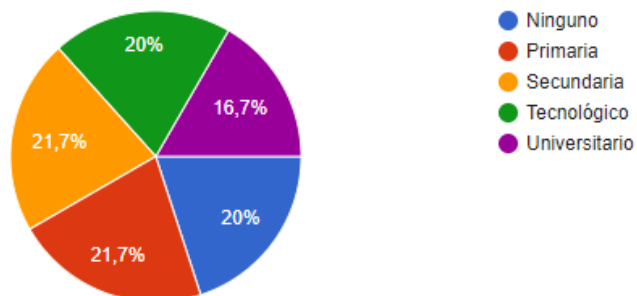


Fuente propia

En la gráfica anterior se puede evidenciar, que el mayor porcentaje de la muestra seleccionada “53,3%” es un ciudadano afiliado que radica sus solicitudes personalmente, de los dos tercios de la muestra seleccionada usualmente son ciudadanos que presentan sus solicitudes por medio de terceros.

3. ¿Qué grado de escolaridad tiene?

120 respuestas

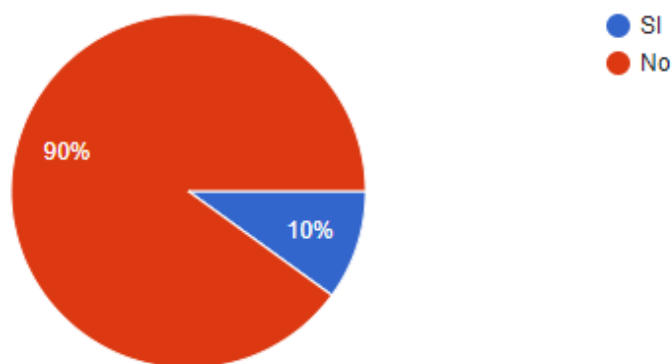


Fuente propia

En la anterior grafica encontramos, que de acuerdo a los resultados de los porcentajes con mayor incidencia que hacen referencia a la población que radica solicitudes, tienen un grado de escolaridad de básica primaria y secundaria, otras partes iguales de los encuestados que radican solicitudes tienen un grado académico de tecnología y ningún grado de escolaridad y el restante son ciudadanos con estudios Universitarios.

4. ¿Presenta alguna discapacidad?

120 respuestas

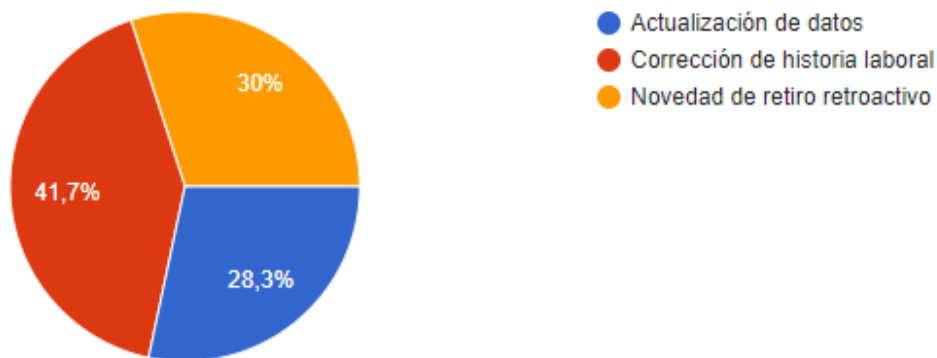


Fuente propia

En la anterior grafica encontramos, que de acuerdo a los resultados obtenidos de la muestra el porcentaje mayor hace referencia a la población que no posee ninguna discapacidad y el restante son ciudadanos con discapacidades.

5. ¿Que tramite viene a realizar?

120 respuestas

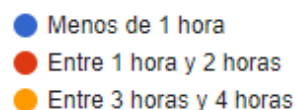


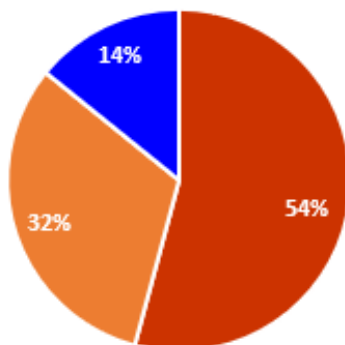
Fuente propia

En la gráfica se observa que la mayoría de los ciudadanos radican solicitudes de corrección de historia laboral, seguidos de novedades de retiro retroactivo y por último los que se acercan al PAE para actualización datos personales.

6. ¿Cuanto tiempo aproximado lleva en el PAE?

120 respuestas



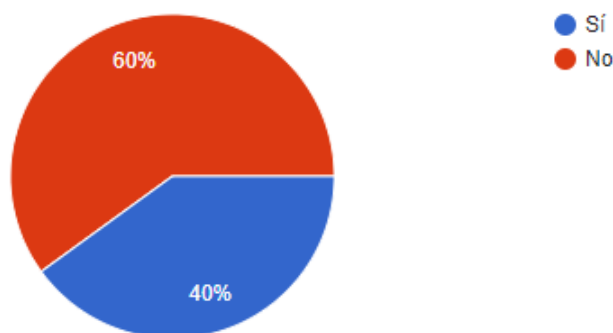


Fuente propia

En esta gráfica podemos observar que el promedio de tiempo en el que más dura los ciudadanos radicando sus solicitudes en el PAE es de entre 1 hora y 2 horas, seguido entre 3 y 4 horas que aparentemente es un tiempo muy excedido para radicar solicitudes y por último el 14% que hace referencia a 1 hora de espera probablemente el tiempo adecuado.

7. ¿La asesoría dada por el orientador fue comprensible?

120 respuestas

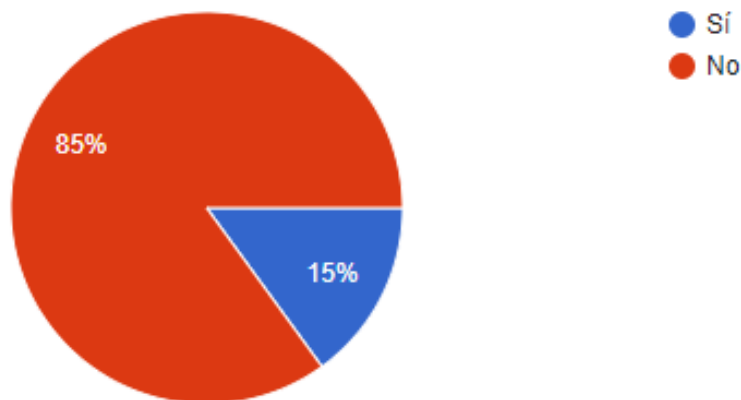


Fuente propia

En esta gráfica podemos evidenciar, que la mayor parte de la población encuestada no comprenden la forma adecuada de realizar sus trámites correspondientes.

8. ¿Es practico el diligenciamiento del formulario?

120 respuestas

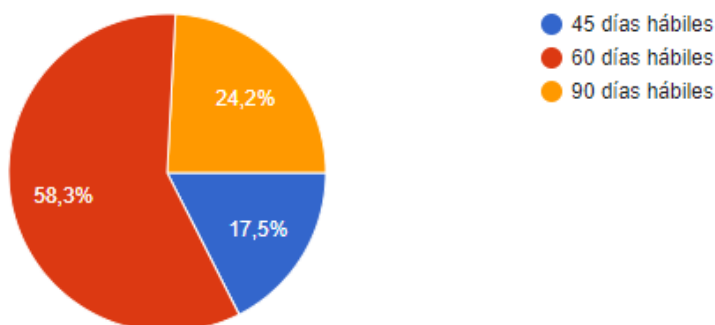


Fuente propia

Claramente podemos observar en la gráfica que de la totalidad de la muestra analizada un 85% no considera que el diligenciamiento del formulario sea practico.

9. ¿Cuál cree que es el tiempo que demora la entidad para dar respuesta a su solicitud?

120 respuestas

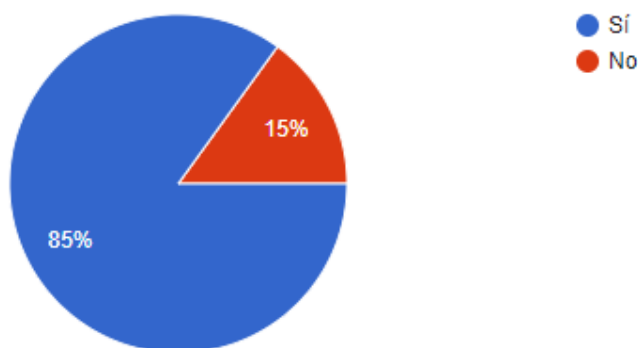


Fuente propia

Se evidencia en la gráfica que la mayoría de los ciudadanos encuestados consideran que el tiempo de respuesta a sus solicitudes puede ser de 60 días hábiles, por otra parte el restante de población consideran un tiempo de 90 días hábiles y seguido de esto 45 días hábiles para obtener contestación a sus peticiones.

10. ¿Cree usted que es viable la eliminación del diligenciamiento del formulario en físico?

120 respuestas

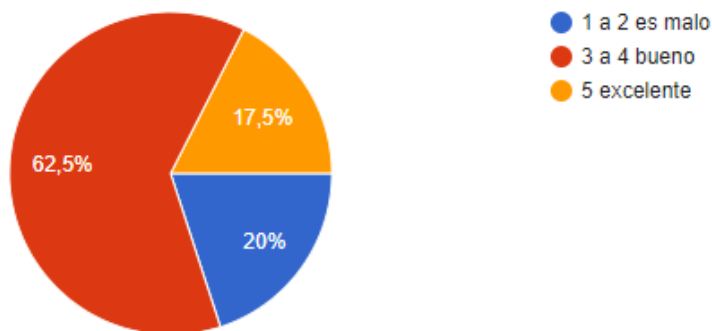


Fuente propia

Se evidencia en la gráfica, que el mayor porcentaje de los ciudadanos encuestados están de acuerdo con la eliminación del diligenciamiento de los formularios en físico aportando otras alternativas.

11. . ¿Califique la atención prestada por parte del agente de servicio al ciudadano en una escala de 1 a 5 donde:

120 respuestas



Fuente propia

Se observa en la gráfica que los ciudadanos encuestados califican como bueno, la asistencia brindada por los agentes de servicio al ciudadano, para cada uno de los trámites radicados, seguido de un porcentaje nada desfavorable que nos muestra la inconformidad de la población por la

atención prestada y un menor porcentaje que tuvo una buena experiencia en el punto de atención al ciudadano.

CAPITULO 2: DESARROLLO DEL PROYECTO

a. Marco Referencial

Actualizar los datos personales es un proceso muy fácil, sencillo y útil, permite que usted sea localizado fácilmente, reciba información importante, y sus solicitudes se puedan solucionar de manera ágil.

En Colombia la protección de datos está reglamentada por la ley 1581 de 2012 que nos dice por objeto desarrollar el derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bases de datos o archivos, y los demás derechos, libertades y garantías constitucionales a que se refiere el artículo 15 de la Constitución Política; así como el derecho a la información consagrado en el artículo 20 de la misma.

La Administradora Colombiana de Pensiones Colpensiones realiza la recopilación de datos personales con el propósito de llevar a cabo el desarrollo y ejecución de sus funciones, acorde con el Decreto 2011 de 2012, por el cual se determina y reglamenta la entrada en operación de la Administradora Colombiana de Pensiones –Colpensiones como la administradora del régimen de prima media con prestación definida.

Los Datos Personales proporcionados por sus titulares serán utilizados para los siguientes fines:

- La realización de todas las actividades para la Administración del Régimen de Prima Media con Prestación Definida (RPM), y Beneficios Económicos Periódicos (BEPS) para el reconocimiento y pago de prestaciones económicas.
- La realización de cualquier actividad complementaria necesaria para la prestación de los servicios de la entidad; reportes a entes de control, evaluación de la calidad del servicio, y en general, para dar cumplimiento a las obligaciones contraídas con clientes y usuarios.

Los datos personales se almacenarán en base de datos dentro de zonas seguras protegidos mediante dispositivos de hardware y software de seguridad. Los servidores en donde reposa la información

se encuentran protegidos físicamente en un lugar seguro. Sólo personal autorizado puede acceder a él.

De esta manera se busca cumplir con el objetivo del proyecto “Analizar el proceso de actualización de Datos en Colpensiones” ya que al mantener las bases de datos actualizadas y protegidas se optimizan los procesos y esto permitirá gestionar eficazmente los tramites presentados por el ciudadano con el objetivo de presentar la solicitud de reconocimiento de prestaciones económicas sin inconvenientes en el momento de cumplir los requisitos.

b. La automatización de procesos en las organizaciones

Al interior de Colpensiones, el desarrollo de la política anti-trámites es guiado por los lineamientos y elementos establecidos para la racionalización de trámites los cuales se traducen en la aplicación de mejoras en los procedimientos ya sea de manera manual y/o automatizada, que permitan la simplificación y optimización de procesos ya sea por reducción en tiempos de respuesta, reducción en número de actividades, revisión de documentación exigida, estandarización o enlace con otros procesos, entre otros.

Esta política inicia su ejecución con los análisis a las necesidades de los ciudadanos en las áreas misionales y las oportunidades de mejora en la operación de los procesos que incluyen la adopción de buenas prácticas y la innovación en procesos, productos y servicios.

Para ejecutar adecuadamente esta política, es necesario contar con los siguientes elementos: análisis preliminar de las necesidades de los ciudadanos, análisis del impacto en términos del beneficio obtenido al ciudadano ya sea en reducción de tiempos, reducción de reprocesos, generación de nuevas formas para la radicación o gestión de los trámites, identificación biométrica, digitalización documentos de identificación, implementación del sistema de turnos, entre otros.

En Colpensiones se revisan y aplican elementos que permitan gestionar integralmente los procesos a través de líderes, con la finalidad de generar mejoras permanentes para una mayor consolidación y estabilización de la entidad. Todos los procesos contienen una clasificación dentro del respectivo mapa que permite evidenciar si corresponde a estratégicos, misionales, de apoyo o de evaluación

y control de la gestión; para los procesos misionales y algunos de apoyo su gestión está dada a través de herramientas BPM permitiendo procesos más efectivos y controlados, aportando constantemente a un desarrollo adecuado la política anti-trámites por la aplicación de automatizaciones y mejoras de una forma continua. La aplicación de automatizaciones y mejoras a los procesos dentro de la herramienta BPM contienen metodologías que permiten llevar a cabo las solicitudes generadas en las áreas por los líderes de proceso, desarrollando etapas de análisis, alineación con los objetivos de la entidad, priorización, ejecución, puesta en producción y medición del desempeño a la gestión.

c. Los Sistemas de Información y la toma de decisiones

Colpensiones basa sus operaciones en un enfoque de gestión por procesos

Subproceso Radicar

Objetivo

Asegurar el ingreso adecuado y oportuno de los trámites solicitados por los ciudadanos y aportantes.

Alcance

Inicia Con la digitalización de los documentos Incluye: la captura de información, validaciones iniciales por parte del Back Office y ejecución automática procesos de corrección de Historia Laboral Finaliza: Con la entrega del comunicado de compromiso de respuesta al solicitante.

Responsables

Director de Estandarización

Reglas de Negocio

1. Todo trámite que se radica debe tener previamente definidos parámetros claros de completitud, exactitud y pertinencia documental los cuales se reflejan en matrices y mallas documentales
2. Las matrices documentales y mallas de validación deben mantenerse actualizadas.
3. Los textos contenidos en las cartas de respuesta a los ciudadanos deben ser avaladas por la Gerencia de Servicio al Ciudadano
4. Se debe dar cumplimiento a los principios de confidencialidad y seguridad de la información durante todo el proceso

Entradas

Caso creado en Bizagi

Validaciones de Identidad para causante/solicitante

Validaciones específicas por trámite ejecutadas y analizadas en front

Validaciones de completitud, exactitud y pertinencia documental

ACTIVIDADES	RESPONSABLE
Digitalizar la documentación	Analista de Rotonda
Realizar captura de información	Proveedor de Back Office
Efectuar validaciones para asegurar completitud y pertinencia documental (documentos con plantillas uniformes)	Proveedor de Back Office
Entregar y explicar carta de respuesta ó compromiso de respuesta al solicitante	Asesor de Servicio

Fuente propia

Salidas

Caso Radicado en Bizagi

Comunicados entregados al ciudadano

Historia Laboral verificada en procesos automáticos

Expediente ISS físico, digitalizado (Determinación de Derechos)

d. Ámbito Global

Los ámbitos en los cuales se desarrollarán las actividades del proyecto son correspondientes con las finalidades u objetivos específico, teniendo en cuenta los lineamientos establecidos desde la función pública para la racionalización de trámites, el alcance de la política es aplicado al interior de Colpensiones en primera instancia en los procesos misionales que están ligados directamente a los trámites requeridos por los ciudadanos; y en segundo instancia se realizan permanentemente análisis detallados de procedimientos internos que permitan beneficio directo a los ciudadanos.

La información y datos personales suministrados por el ciudadano podrán ser utilizados por las Entidades Públicas como responsables del tratamiento de los datos, para el desarrollo de las funciones propias de la entidad. Cualquier otro tipo de finalidad que se pretenda dar a los datos personales, deberá ser informado previamente, en el aviso de privacidad y en la respectiva autorización otorgada por el titular del dato, según sea el caso, y siempre teniendo en cuenta los principios rectores para el tratamiento de los datos personales, establecidos por la Ley.

Prevía autorización del ciudadano le permitirá a las Entidades Públicas dar el siguiente tratamiento:

- a) Para los fines administrativos propios de la entidad.
- b) Caracterizar ciudadanos y grupos de interés y adelantar estrategias de mejoramiento en la prestación del servicio.
- c) Dar tratamiento y respuesta a las peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias y/o felicitaciones presentados a la entidad.
- d) Conocer y consultar la información del ciudadano del dato que reposen en bases de datos de entidades públicas o privadas.
- e) Adelantar encuestas de satisfacción de usuarios.
- f) Envío de información de interés general.

e. Diseño metodológico preliminar

Herramientas y técnicas que se utilizarán para el desarrollo del proyecto:

- Encuestas
- Análisis de datos
- Análisis de procesos
- Presentación de la información

f. Recursos disponibles

Los recursos disponibles para el desarrollo del presente proyecto son: Humanos, Físicos, y Tecnológicos.

RECURSO	DESCRIPCIÓN	PRESUPUESTO
Equipo Humano	Grupo colaborativo de los estudiantes de la especialización en Gestión de Proyectos (3 estudiantes) Trabajadores oficiales de la entidad de las áreas de servicio al ciudadano, operaciones.	
Materiales y suministros	Papelería e insumos de oficina, fotocopias entre otros.	\$100.000
Bibliografía	www.colpensiones.gov.co	
TOTAL		

Fuente propia

CRONOGRAMA

ACTIVIDAD	MES 1	MES 2	MES 3	MES 4
Identificar la problemática.				
Elaboración del Estudio con especificaciones técnicas				
Acordar el plan de trabajo				
Presentación de la propuesta de mejora al proceso de actualización de datos.				

Fuente propia

1. Gestión de la Integración del Proyecto

1.1. Desarrollar el Acta de Constitución del Proyecto

El Acta, es el documento que formaliza la existencia del proyecto, en el cual se relacionan todos los recursos de este. En este se evidencian los objetivos y cada etapa de la gestión del proyecto involucrando activamente a la alta gerencia.

1.2. Caso de negocio

ENTRADAS

- **Documentos de negocio**

El caso de negocio en Gerencia de Proyectos se elabora para documentar el razonamiento que dará inicio a un nuevo proyecto.

Es un documento externo, que se elabora con anticipación al Acta de Constitución y que se anexa a esta como su entrada.

Este documento nos ayuda a determinar si justifica la inversión por parte de la organización, por eso el Caso de Negocio define el problema a resolver, el impacto que va a generar el proyecto en los procesos y resultados de la organización, determina el análisis costo beneficio, y análisis de alternativas, además el caso de negocio relaciona los objetivos estratégicos de la organización con los del proyecto.

Pasos para elaborar el caso de negocio:

El primer paso es establecer el problema o la oportunidad que genera la necesidad de crear el proyecto.

Se analizan diferentes alternativas que soporten la solución del problema.

Se hacen las recomendaciones adecuadas analizando costos, infraestructura, mercado que soporten la solución.

El último paso es definir un plan de implementación de la solución recomendada.

Todas las decisiones del proyecto deben estar alineadas con su justificación comercial según la metodología de Gestión de Proyectos, por eso el Caso de Negocio tiene esa importancia en su desarrollo.

La falta de un análisis económico de las iniciativas y la no existencia de priorización puede incurrir en un derroche de dinero y recursos, por ello la organización debe establecer un método para determinar cuál de los posibles proyectos puede proporcionar el mayor beneficio, o elegir el que mejor soporte el Plan estratégico.

Debido a ello y por tratarse de recursos de la organización allí quedan registrados los que se consideran factores críticos del proyecto, y los factores que marcaran financieramente desde su planeación hasta su conclusión y lo afectan directamente.

1.3. Plan de gestión de beneficios

Una de las dificultades de la Gestión de Beneficios del proyecto reside en el tiempo del ciclo de vida. Desde el momento en que se crea el proyecto y su finalización, transcurren muchos eventos que generan cambios y se deben realizar ajustes, por imprevistos detectados. Otro factor importante es cuando hay una débil conexión entre los entregables del proyecto y las necesidades de la organización, en estos casos existe una alta probabilidad que se pierdan los beneficios.

El plan de Gestión de los Beneficios es fundamental para monitorizar el progreso del proyecto y evitar que se pierdan los beneficios.

Crear el plan de gestión de beneficios ayuda a reducir el riesgo del proyecto ya que esto obliga a examinar las cuestiones a nivel de organización que podrían afectar su éxito.

Un plan de gestión de beneficios bien planteado podría tener las siguientes etapas:

1. Definición y desarrollo de los beneficios.

Es necesaria la participación de todos los interesados para determinar qué resultados se esperan y por qué. Las conclusiones se consignan en una declaración de beneficios tangibles e intangibles.

2. Desarrollo del plan de beneficios.

Con el uso de las herramientas de gestión de proyectos para comprobar que el plan general del proyecto incluye las actividades de apoyo adecuadas, asegurando que los beneficios se consigan a tiempo.

3. Monitorización de los beneficios durante la ejecución del proyecto.

Se debe monitorizar durante la ejecución del proyecto para verificar que se obtengan los beneficios esperados. Realizando ajustes a medida que hallan cambios en el proyecto para que el plan se enfoque siempre al resultado esperado.

4. Revisión de los beneficios.

Hacia el fin del proyecto se revisan los logros obtenidos y se buscan las oportunidades perdidas. En este paso se hace el balance de la gestión de beneficios que se ha llevado a cabo.

1.4.Acuerdos

Se entiende por acuerdo el construir y compartir información, realizar indagaciones, dar a conocer alternativas, realizar varias ofertas, razonar la reducción de los costos en cuanto a lo material y el tiempo, obtención de recursos y resolución de problemas.

Cuando estos acuerdos están plasmados, por ejemplo en los contratos, se especifican una serie de condiciones y previamente puede relacionar acuerdos los cuales pueden tocar directa o indirectamente los resultados, los servicios, los productos. Para que esto sea posible, los contratos deben tener claridad en los acuerdos vinculante para las partes como entre proveedores, quien se obliga a realizar entrega de los productos o maquinaria o equipo (según el caso), servicios o resultados especificados, acordar responsabilidades.

1.5.Factores ambientales de la empresa

Como fundamento de la cultura corporativa, de la relación con la comunidad y con los grupos de interés en general, la Administradora Colombiana de Pensiones COLPENSIONES- reconoce que el desarrollo sostenible del país es una prioridad, por ello, ejecutamos todos nuestros procesos con

respeto por el medio ambiente, cumplimos con la legislación vigente e integramos los principios y las prácticas de conservación a nuestras actividades, con el objeto de reducir y prevenir la contaminación y los impactos negativos sobre la naturaleza y las personas, contribuyendo de esta forma con el bienestar económico y social de la sociedad.

Propósito estratégico: Generar valor agregado y servicios con innovación para contribuir a mejorar la calidad de vida de los colombianos.

Misión: Somos la empresa estatal, que como parte del sistema de protección para la vejez, administra integralmente el régimen de prima media con prestación definida (RPM), y el servicio social complementario de ahorro de beneficios económicos periódicos (BEPS), generando valor agregado y servicios con innovación para contribuir a mejorar la calidad de vida de los colombianos.

Visión: A partir de la consolidación institucional prevista para 2015, Colpensiones contará en el 2018 con una cultura empresarial caracterizada por el trabajo en equipo, el crecimiento personal y profesional de su talento humano, logrando ser reconocidos por la transparencia, excelencia y calidad en la prestación de los servicios, generando confianza de los empleadores y los ciudadanos en la empresa.

Valores: Manifestados en una forma de ser: como personas y como empresa somos íntegros y nos debemos a nuestra palabra y compromisos

- Responsabilidad
- Equidad
- Tolerancia
- Integridad
- Honestidad
- Compromiso
- Respeto
- Solidaridad
- Comunicación

- Transparencia

Respeto		Trabajemos en armonía y reflejemos el mismo trato hacia los ciudadanos y demás grupos de interés.
Solidaridad		Demostremos nuestro sentido social contribuyendo con la calidad de vida de los trabajadores colombianos y del talento humano interno, buscando siempre ir más allá.
Confianza		Actuemos con convicción, articulemos el trabajo a través de los procesos, entregando insumos con calidad para generar confianza en nuestros usuarios.
Integridad		Hagamos siempre lo correcto, caracterizándonos con actitudes que consoliden nuestra identidad institucional, siendo éticos, responsables, honestos y transparentes.
Excelencia		Que la suma de esfuerzos individuales se exprese en resultados colectivos que hagan de Colpensiones una Empresa excelente.

Focos Estratégicos

- Controlar y optimizar la operación
- Mitigar los riesgos
- Garantizar la continuidad
- Servicio centrado en el ciudadano
- Calidad de la información y gobierno de datos
- Cultura Organizacional

Política del SIG

En el marco de nuestra misión y visión, nos comprometemos a integrar nuestras operaciones, procesos y servicios, hacia una gestión altamente efectiva que redunde en beneficios evidentes

para los ciudadanos, basados en las mejores prácticas proporcionadas por los modelos de gestión aplicables.

Principios de Operación

- Validación de información a la entrada
- Política de cero papel en la operación
- Respuesta o compromiso de respuesta al cliente en todos los casos
- Atención distribuida, decisión centralizada validación en el Back Office
- Procesos automatizados, autocontrolados y con reglas de negocio unificadas
- Front, Middle y Back Office

Organigrama



Fuente Colpensiones

Mapa estratégico

Una vez identificados los objetivos, su clasificación dentro de las perspectivas y los vectores y sus relaciones de causa y efecto, el paso a seguir consiste en graficar el “Mapa Estratégico de Colpensiones”, el cual se presenta a continuación.

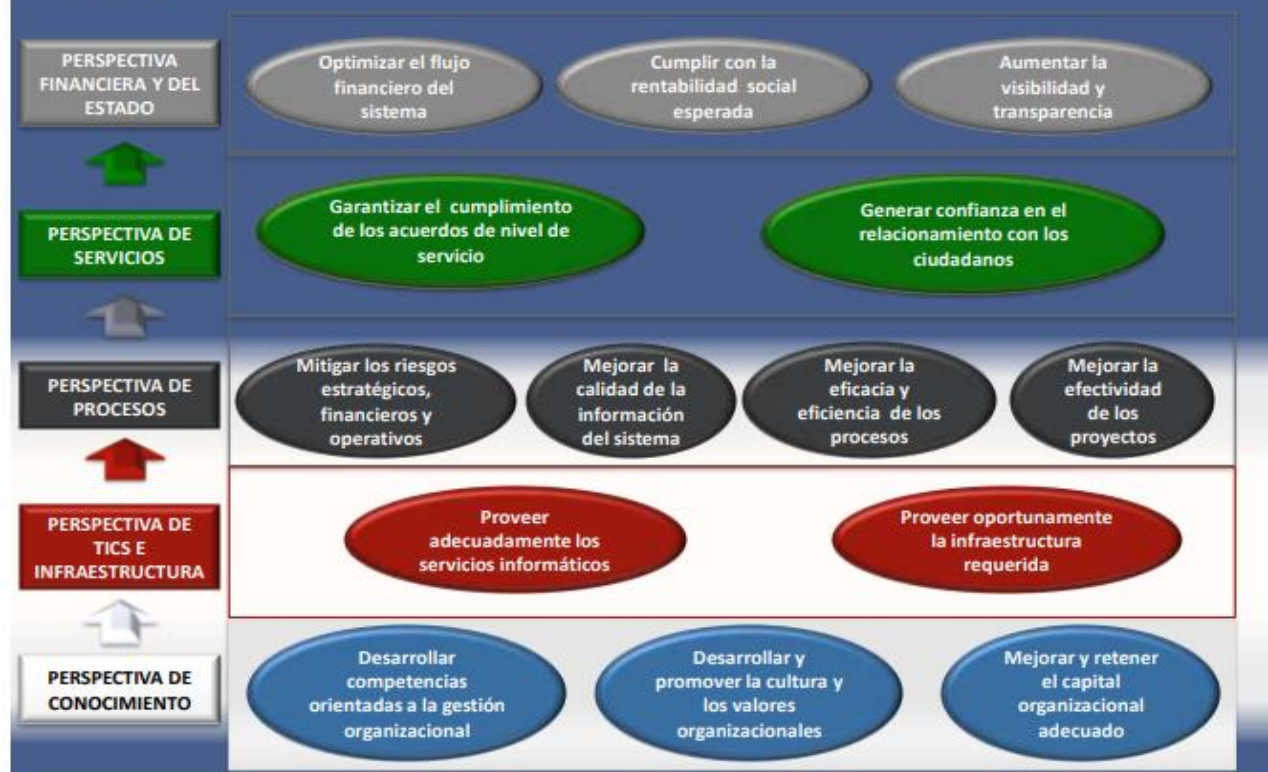
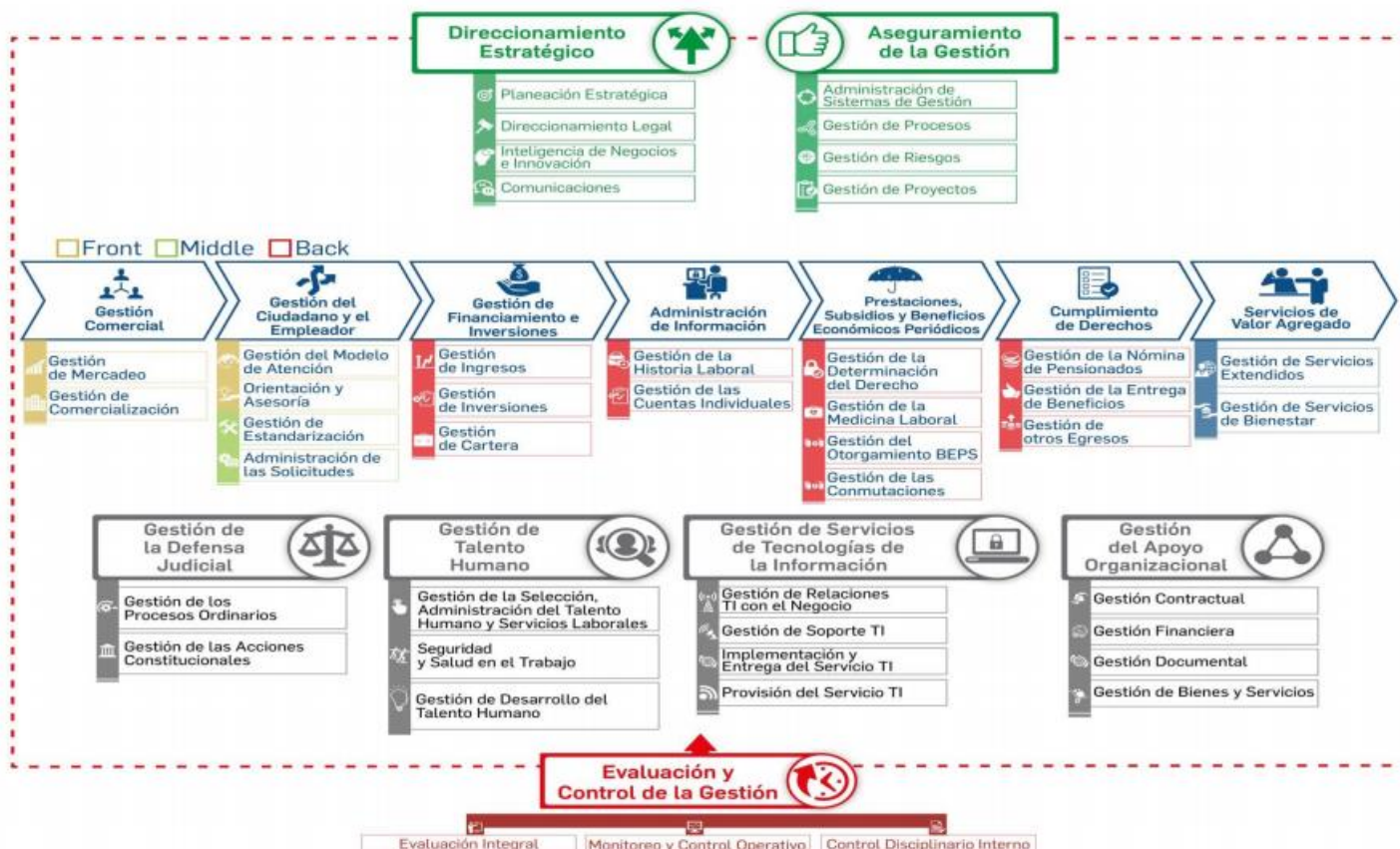


Figura 6. Mapa Estratégico

Fuente Colpensiones

Mapa de procesos

CADENA DE VALOR - MAPA DE PROCESOS



Fuente Colpensiones

Cultura y clima político

En Colpensiones la cultura empresarial está caracterizada por el trabajo en equipo, el crecimiento personal y profesional de su talento humano y logrará ser reconocido por la transparencia, excelencia y calidad en la prestación de los servicios, generando confianza de los empleadores y los ciudadanos en la empresa.

Uno de sus principios es atender de manera eficiente y eficaz las necesidades de los servidores públicos de la Administradora Colombiana de Pensiones, COLPENSIONES acorde con sus expectativas y con los objetivos corporativos, contribuyendo a l logro de s u crecimiento en todas las áreas (ser, saber, hacer), haciéndolos partícipes junto a sus familias de una cultura servicio integral, de compromiso y sentido de pertenencia hacia la Empresa.

Desde el inicio de operación de la entidad en el año 2012 se han presentado cambios en los directivos de acuerdo al cambio de gobierno, por esta razón la entidad ha nombrado 4 presidentes.

Activos de los procesos de la organización

Puntos de Atención RPM

Actualmente la entidad cuenta con Puntos de Atención al Ciudadano en 8 Regionales del país, los cuales permiten atender de manera personalizada a los afiliados, pensionados, empleadores y ciudadanos en general, los mismos se encuentran distribuidos a nivel nacional de acuerdo a la densidad poblacional y las necesidades de cada región. Los 85 puntos de atención del canal presencial se encuentran conformados por las 8 Direcciones Regionales mencionadas, quienes articulan y administran 74 Puntos de Atención y 3 centros de radicación jurídica y de correspondencia. De acuerdo con lo anterior, COLPENSIONES tiene presencia en Bogotá y en los 32 Departamentos de Colombia, para cada uno de las Regionales de la siguiente manera:

Regional	No. Puntos de Atención
Bogotá	14
Centro	17
Occidente	14
Caribe	11
Antioquia	9
Santander	8
Sur	8
Eje Cafetero	4
Total	85

Tabla 6 Distribución de Puntos de Atención Colpensiones por Regional. Fuente: Vicepresidencia Comercial y de Servicio al Ciudadano

Rol	Descripción
Orientadores	Tiene como foco de acción la recepción de los ciudadanos y empleadores, además de la administración de la entrega de turnos de acuerdo a su necesidad. Durante todo el horario de atención intervienen en la entrega de formularios e información general de los trámites y servicios; así mismo identifican si la solicitud o consulta de los ciudadanos y empleadores puede ser atendida a través de canales alternos, buscando incentivar su utilización. Por otra parte, garantizan que los ciudadanos y empleadores que se encuentren en salas de espera tengan su turno de atención y cuenten con los documentos mínimos requeridos para el momento de la radicación de acuerdo al trámite que realizarán en el Punto de Atención. Los orientadores se identificarán con dos roles específicos en punto: uno estará ubicado en el atril de asignación de turnos y otro fungirá como Orientador de apoyo en sala quien estará en las filas y salas de espera guiando al ciudadano en cualquier inquietud que pueda presentar respecto a los trámites a realizar.
Agentes de Rotonda	El rol del Agente de Rotonda se encuentra asociado al proceso de radicación y procesamiento de los trámites administrados por Colpensiones. El ciudadano interactúa con el Agente de Rotonda cuando su solicitud corresponda a un trámite en el cual no sea necesaria la orientación y asesoría de un Agente de Servicio y que haya sido definido como atención directa para el Agente de Rotonda. Las actividades asociadas a este rol en el modelo de atención incluyen la recepción y procesamiento de los trámites junto con los documentos obligatorios u opcionales para cada tipo de trámite.
Agentes de Servicio	Los Agentes de Servicio cumplen uno de los roles más importantes dentro del modelo de atención en el canal presencial, no solo porque son quienes aseguran el suministro de una asesoría adecuada a los ciudadanos y empleadores frente a sus solicitudes en los Puntos de Atención, sino porque deben conocer al detalle los trámites y servicios que presta la entidad, incluidas las novedades o los temas coyunturales que pueden afectar la prestación del servicio. Frente a la interacción directa con los diferentes grupos de interés, tienen bajo su responsabilidad la orientación, asesoría y acompañamiento al ciudadano o empleador, la atención clara y completa a los requerimientos de los mismos, la realización de pre validaciones y validaciones necesarias para la atención adecuada del trámite, la verificación de la completitud de documentación e información requerida para la gestión de trámites recibidos y el aseguramiento de la calidad de los documentos aportados en la radicación. Por otra parte, los Agentes de Servicio tienen como responsabilidad estar atentos a las novedades presentadas con la documentación, así como acompañar el proceso de cierre de Punto de Atención en el aplicativo de gestión de la entidad, mediante la verificación del cierre de los casos y validación de los soportes físicos entregados en cada radicación.

Gestor BEPS	Dentro de los Puntos de Atención de Colpensiones (PAC) también se ubican Gestores BEPS bajo la descripción de punto fijo. El Gestor BEPS es el encargado de brindar atención integral al ciudadano que desea vincularse al programa y de atender la solicitud de los diferentes trámites que se desarrollan en la operación del Programa BEPS.
Gestor de Punto	El rol de Gestor de Punto de Atención está enfocado en apoyar las actividades requeridas para lograr el cumplimiento de las metas empresariales y en los diferentes programas que adelanta Colpensiones en las regionales en cumplimiento de su objeto social.
Jefe de Punto de Atención	Es el líder del Punto de Atención y tiene bajo su responsabilidad el manejo adecuado del modelo de atención definido; así mismo, la administración de los recursos humanos, físicos, tecnológicos y económicos asignados para la debida prestación del servicio. Es el encargado de dar soporte a los Gestores, Agentes de Servicio, Agentes de Rotonda, Orientadores y personal de apoyo en los temas técnicos y operativos. Bajo su alcance se encuentra mediar y solucionar los inconvenientes o conflictos que se presenten con los ciudadanos e integrantes del equipo de servicio con el objetivo de garantizar el correcto funcionamiento del punto durante cada jornada laboral. Así mismo, es el líder del relacionamiento con los empleadores en los Puntos de Atención, y por tanto debe brindar apoyo permanente a los Agentes de Servicio frente a las inquietudes que se presenten. Por otra parte, responden por la administración, apertura y cierre de cada uno de los Puntos de Atención tanto de manera física como en el sistema, actúa como interlocutor entre las áreas, responden por los informes y labores administrativas, de planeación y control que hagan parte de la gestión propia del Punto de Atención.

Fuente Propia

Equipo Humano en Puntos de Atención Colpensiones

El equipo de servicio dispuesto para garantizar el proceso de atención y cumplimiento al modelo de servicio al ciudadano en cada uno de los puntos de atención Colpensiones a nivel nacional, se encuentra conformado por seis (6) roles principales claramente definidos, cuyas funciones buscan garantizar que durante toda la visita al canal presencial se realice orientación, acompañamiento, identificación de necesidades, asesoría y entrega de respuesta o compromiso frente a los trámites y servicios administrados por Colpensiones. Cada rol que interviene en los Puntos de Atención debe cumplir con cuatro (4) aspectos básicos para garantizar una adecuada experiencia del ciudadano en el Punto:

- Bienvenida a los ciudadanos

- Experiencia en el Punto de Atención
- Educación al ciudadano
- Asegurar la debida atención

De acuerdo a su alcance el equipo se encuentra conformado por:

Descripción Modelo de Servicio – Puntos de Atención Colpensiones

Una vez identificados cada uno de los roles que interactúan en los puntos de atención de Colpensiones, a continuación, se detallan las actividades que permiten que la operación diaria en el canal presencial se ejecute, garantizando que las solicitudes y trámites de los ciudadanos se reciban, direccionen y respondan de manera completa, manteniendo como premisa la trazabilidad del proceso. Es importante resaltar que de acuerdo a la gestión requerida se identifican las solicitudes en 3 grandes grupos:

- **Trámites:** Son los procesos que se encuentran modelados en el BPM de la entidad, los cuales cuentan con un formulario(s) y/o formatos para su radicación, asociado al tipo de solicitud y documentos mínimos exigidos para iniciar la gestión frente al área responsable de la respuesta.
- **Correspondencia Externa:** Son todos los documentos emitidos por personas o entidades externas con destino a Colpensiones, que no tienen asociado un trámite definido pero que son de interés y resorte de la entidad dar respuesta a los mismos.
- **Servicios:** Dentro de este grupo se encuentran las consultas y asesorías requeridas por los ciudadanos y empleadores que asisten a los puntos de atención, frente a la normatividad vigente del Régimen de Prima Media con Prestación Definida y los trámites que administra la entidad.

Así mismo, se incluye la expedición de certificados de nómina y afiliación, entrega de historia laboral, estado de trámites radicados y toda información general y específica asociada a los trámites, canales de atención y solicitudes cuyo alcance deba ser resuelto por Colpensiones.

Con el objetivo de administrar las salas de atención frente a los trámites y solicitudes que demandan los ciudadanos en el canal presencial, se encuentran segmentada la atención de los ciudadanos a través del sistema de administración de turnos, de la siguiente manera:

- **Información RPM:** A través de esta segmentación se atienden los trámites asociados a los procesos de Reconocimiento de Prestaciones económicas, Novedades de nómina de Pensionados, Actualización de datos de Historia Laboral, Medicina laboral y Doble Asesoría, los cuales requieren un nivel de acompañamiento especializado por parte del Agente de Servicio, con el fin de validar la completitud y pertinencia de la documentación remitida, el correcto diligenciamiento de los formatos establecidos para los diferentes trámites y la interacción permanente con el Ciudadano con el objetivo de asegurar que las solicitudes se escalen a las área de manera correcta y completa para su decisión.
- **Consulta de Información General:** Estos turnos deben ser entregados a los ciudadanos cuando requieren conocer el estado de su trámite o PQRS, asesoría o información especializada en Régimen de Prima Media que debe ser atendida por los asesores de servicio, trámites que ingresan por el módulo de orientación y asesoría, doble asesoría y entrega de cartas de compromiso cuando no esperaron la entrega o no llegó a la dirección de notificación.
- **Información BEPS:** En este segmento se brinda atención a los ciudadanos que desean ser orientados y asesorados en el programa BEPS (Beneficios Económicos Periódicos), a fin de entregar la información correspondiente, validar la viabilidad del ciudadano para acceder a dicho programa y finalmente realizar la vinculación al mismo.
- **Radicación:** Esta segmentación corresponde a los casos en los cuales el ciudadano acude al Punto de Atención Colpensiones con el fin de radicar directamente un trámite, sin necesidad de recibir asesoría u orientación por parte de algún Agente de Servicio. Este proceso tiene como fin la recepción, digitación de información básica, digitalización de documentos, envío de transacciones al back office.
- **Notificación:** Con el objetivo de acompañar a los ciudadanos en su proceso de notificación de los actos administrativos que da respuesta a la solicitud de la prestación económica solicitada, se realiza una segmentación de los ciudadanos que previamente han sido citados a notificarse en los puntos de atención, con el fin de asesorarlos en la respuesta emitida y formalizar con la elaboración del acta la notificación. Asimismo, explicar el contenido del mismo y la viabilidad de los recursos a interponer y los tiempos con los cuales cuenta, si no se encuentra de acuerdo con la respuesta emitida por la entidad.

	la identificación de la población prioritaria (adultos mayores de 70 años o más, personas en condición de discapacidad, personas con enfermedades catastróficas y mujeres en estado de embarazo, con el objetivo de asignar dentro de cada segmentación un turno de atención preferencial teniendo en cuenta la situación de vulnerabilidad de esta población.
Área de espera	Este espacio físico los ciudadanos estarán entre el tiempo que se les asigna el turno hasta ser llamados por los Agentes de Servicio o Rotonda de acuerdo con su solicitud. En el área de espera intervienen dos (2) roles muy importantes Jefe de Punto de Atención: Teniendo en cuenta la descripción de su rol, es quien garantiza una correcta afluencia en la sala de espera ya que es el anfitrión del Punto de Atención y debe garantizar que el ciudadano se sienta bien atendido cumpliendo con las expectativas de atención del ciudadano. Orientador de apoyo en sala: garantiza que se direccionen correctamente a los ciudadanos de acuerdo con la necesidad, asegura que los ciudadanos que se encuentren en salas de espera tengan su turno de atención y los documentos mínimos requeridos al momento de la radiación.
Área de Agentes de Servicio	Esta parte del proceso se encuentra asociada a la orientación y/o asesoría que realiza el Agente de Servicio de los trámites que por la especificidad requieren acompañamiento especializado. Si de la asesoría entregada se desprende la necesidad de radicar un trámite, se le debe informar al ciudadano o empleador, los formularios y documentos que debe anexar para poder realizar una radicación efectiva. A esta área se remiten los ciudadanos a los cuales se les asignó turno de Información RPM, Información BEPS, Notificación y Consulta de información General.
Área de Radicación (Rotonda)	El Agente de Rotonda será el responsable de atender a todos los ciudadanos que sean direccionados desde la asignación de turno o que remitan los agentes de servicio una vez surten la orientación y asesoría, con el fin de realizar la recepción, digitalización y transferencia de la información y documentos asociados a cada solicitud. Una vez finalizado estas actividades le entrega al ciudadano la información con el número del caso radicado que soporta su solicitud. A esta área se remiten los ciudadanos a los cuales se les asignó turno de Radicación, Certificados y copia de historia laboral y los turnos transferidos del área de agentes de servicio que impliquen radicación de documentos para solicitudes y/o trámites o trámites que no deben ser atendidos previamente por el Agente de Servicio.
Cierre de Casos y Entrega de Carta	Como parte del modelo de atención se encuentran la generación de una comunicación de respuesta o compromiso de respuesta a la radicación de los trámites, por lo anterior si el ciudadano una vez radiqué su solicitud desea esperar en sala que se genere esta comunicación por parte del agente de servicio, se remitirá nuevamente al área de servicio y será llamado con el mismo turno para entregarle la respuesta a su radicación, momento en el cual se dará por terminada la atención. Si el ciudadano una vez radica su solicitud en el área de rotonda, decide no esperar la atención en

	ventanilla, se generará el proceso de correspondencia para enviar la respuesta o compromiso de respuesta a la dirección de contacto registrada (dirección o correo electrónico).
--	--

Fuente Propia

Procesos

La entidad cuenta con 38 formularios para presentar los diferentes tipos de solicitudes de los ciudadanos en la entidad. Actualmente Colpensiones cuenta con 31 trámites inscritos en SUIIT y 1 OPA (Otro Procedimiento Administrativo), de los cuales 30 corresponden al Régimen de prima media y 2 a Beneficios Económicos Periódicos – BEPS, así:

Régimen de prima media

Generales:

- ✓ Actualización de datos del afiliado
- ✓ Actualización de datos del empleador
- ✓ Afiliación al Régimen de Prima Media con Prestación Definida
- ✓ Recuperación de semanas
- ✓ Retracto y anulación de afiliación a pensión en el Régimen de Prima Media
- ✓ Traslados de régimen pensional

Gestión de novedades de nómina:

- ✓ Cancelación afiliación y/o Libranzas a Asociaciones y Cajas de Compensación
- ✓ Escolaridad y modificación condición
- ✓ Modificar datos básicos y de identificación
- ✓ Pago a beneficiarios (Valores girados después del fallecimiento)
- ✓ Pago a herederos (Mesadas no cobradas antes del fallecimiento)
- ✓ Pagos en el exterior
- ✓ Reactivación pensión y/o beneficiario incremento
- ✓ Reingreso pensión y/o beneficiario incremento
- ✓ Reintegros por mesadas no cobradas e indemnización sustitutiva
- ✓ Retiro pensión y/o beneficiario incremento

- ✓ Traslado de cuenta de pago pensión
- ✓ Traslado Entidad Promotora de Salud EPS y devolución de aportes en salud

Beneficios y prestaciones

- ✓ Convalidados no vinculados con aportes
- ✓ Corrección de historia laboral
- ✓ Devolución a terceros de aportes realizados al Régimen de Prima Media con Prestación Definida
- ✓ Incapacidad temporal en caso de enfermedad o accidente de origen común
- ✓ Calificación de pérdida de capacidad laboral
- ✓ Indemnización sustitutiva de la pensión de vejez, invalidez o sobrevivientes en el Régimen de Prima Media
- ✓ Novedad de retiro retroactivo de trabajadores del Régimen de Prima Media con Prestación Definida
- ✓ Pensión de invalidez en el Régimen de Prima Media con Prestación Definida
- ✓ Pensión de sobrevivientes y sustitución pensional en el Régimen de Prima Media
- ✓ Pensión de vejez en el Régimen de Prima Media
- ✓ Pensiones especiales de vejez en el Régimen de Prima Media
- ✓ Reconocimiento de auxilio funerario en el Régimen de Prima Media
- ✓ Corrección de historia laboral
- ✓ **OPA:** Corrección de historia laboral

Beneficios Económicos Periódicos BEPS

- ✓ Destinación de recursos del servicio social complementario de Beneficios Económicos Periódicos (BEPS)
- ✓ Vinculación y actualización de datos en el servicio social complementario de Beneficios Económicos Periódicos BEPS

Para este proyecto analizaremos el proceso de actualización de datos en el que encontramos 3 tipos de tramites:

- Actualización de Datos Personales
- Corrección de Historia Laboral
- Novedad de Retiro Retroactivo

Estas solicitudes pueden ser presentadas por 4 tipos de solicitantes:

- Afiliado
- Tercero autorizado
- Apoderado
- Familiar del fallecido

Actualización de Datos

Proceso mediante el cual el afiliado de Colpensiones puede reportar cambios en su información personal relacionados con: Datos de ubicación, fecha y/o lugar de nacimiento, cambio de nombres y/o cambio de sexo, cambio de tipo y número de documento, corrección de fecha de expedición de cédula, actualización de beneficiarios, cambio de nacionalidad y ocupación u oficio; éste último debe ser reportado por el empleador. Dicho proceso también permite el reporte del fallecimiento del afiliado(a).

Es importante mantener actualizado los datos ante la entidad para poder realizar los diferentes tipos de trámites del régimen de prima media.

Para presentar la solicitud de actualización de datos personales se deben reunir los documentos necesarios:

- En caso de ser para actualización de datos de beneficiario:
 - ✓ Fotocopia del documento de identidad del beneficiario (Cédula de ciudadanía, Tarjeta de identidad, Registro civil del beneficiario)
- En caso de ser actualización de ocupación de alto riesgo presentar certificación donde indique la ocupación de alto riesgo, expedida por el aportante
- En caso de ser actualización de cambio de tipo y/o número de documento de identificación del afiliado presentar:
 - ✓ Certificación original donde conste el cambio de tipo y/o número de documento de identificación del afiliado, expedida por la Registraduría Nacional del Estado Civil,

para los casos de cédulas de ciudadanía canceladas por doble cedulaación por error en Registraduría o fraude

- ✓ Carta original de naturaleza o resolución de inscripción como colombiano por adopción (para los casos de cambio de tipo y/o número de documento de identificación del afiliado para pasar de cédula de extranjería a cédula de ciudadanía)
- En caso de ser actualización de cambio de nombre y/o sexo del afiliado presentar fotocopia de la escritura pública o sentencia judicial donde conste el cambio de nombre y/o sexo del afiliado
- En caso de ser actualización de cambio de nombre, sexo, fecha y lugar de nacimiento o si el trámite se realiza por intermedio de familiar de afiliado fallecido, presentar fotocopia del registro civil de nacimiento (si nació después del 15 de junio de 1938, o partida eclesiástica de bautismo si nació antes de junio 15 de 1938 con fecha de expedición no mayor a tres(3) meses)
- En caso de ser por cambio de fecha y lugar de nacimiento, presentar sentencia judicial que ordenó la corrección de la fecha y lugar de nacimiento.
- En caso de ser por reporte de fallecimiento del afiliado, presentar fotocopia del Registro Civil de defunción del afiliado con fecha de expedición no mayor a tres (3) meses
- En caso de que la solicitud sea realizada por intermedio de familiar del afiliado fallecido, presentar fotocopia del Registro Civil de nacimiento de los hijos solicitantes o Registro Civil de matrimonio del cónyuge solicitante con fecha de expedición no mayor a tres (3) meses o manifestación escrita de convivencia del compañero (a) permanente
- En caso de que la solicitud sea realizada por intermedio de apoderado presentar:
 - ✓ Fotocopia de poder especial (para la escritura pública), original (para el poder), debidamente conferido con presentación personal ante notario público o escritura pública del poder general, teniendo en cuenta el tipo de poder que se otorga
 - ✓ Fotocopia de la cédula de ciudadanía del apoderado y de quien otorga el poder
 - ✓ Fotocopia de la tarjeta profesional del abogado
- En caso de que la solicitud sea realizada por tercero autorizado presentar:
 - ✓ Copia y original de la carta de autorización, con las facultades específicas

- ✓ Fotocopia de la cédula de ciudadanía del autorizado y de quien otorga la autorización ampliada al 150% del tamaño original.

Estas solicitudes se radican en los PAE Colpensiones mediante el formulario de actualización de datos:

Colpensiones **FORMULARIO DE ACTUALIZACIÓN DE DATOS**
SISTEMA GENERAL DE PENSIONES

AFILIADO ☐ **EMPLEADOR** ☐ **RADICACIÓN**

1. INFORMACIÓN A ACTUALIZAR. Marque con una X la información que desea actualizar y diríjase al módulo del numeral 3, correspondiente a la letra seleccionada.

A. ☐ DATOS DE UBICACIÓN AFILIADO
E. ☐ TIPO Y/O NÚMERO DE DOCUMENTO
I. ☐ FALLECIMIENTO DEL AFILIADO

B. ☐ FECHA Y/O LUGAR DE NACIMIENTO
F. ☐ FECHA EXPEDICIÓN CÉDULA DE CIUDADANÍA
J. ☐ ACTUALIZACIÓN DATOS EMPLEADOR

C. ☐ OCUPACIÓN U OFICIO
G. ☐ BENEFICIARIOS

D. ☐ NOMBRES Y/O SEXO AFILIADO
H. ☐ NACIONALIDAD

2. DATOS ACTUALES DEL AFILIADO

TIPO DE DOCUMENTO: CC ☐ CE ☐ TI ☐ PA ☐ CD ☐ NÚMERO DE DOCUMENTO: _____

PRIMER APELLIDO: _____ SEGUNDO APELLIDO: _____
PRIMER NOMBRE: _____ SEGUNDO NOMBRE: _____

3. DETALLE DE LA INFORMACIÓN A ACTUALIZAR

A. DATOS DE UBICACIÓN AFILIADO
RESIDENCIA: _____
MUNICIPIO: _____ DEPARTAMENTO: _____ CORREO ELECTRÓNICO: _____
TELÉFONO: _____ CELULAR: _____

B. FECHA Y/O LUGAR DE NACIMIENTO
FECHA DE NACIMIENTO: ____/____/____ DEPARTAMENTO DE NACIMIENTO: _____

C. OCUPACIÓN U OFICIO
OCUPACIÓN U OFICIO: _____ ALTO RIESGO: SÍ ☐ NO ☐

D. NOMBRES Y/O SEXO AFILIADO
PRIMER APELLIDO ANTERIOR: _____ SEGUNDO APELLIDO ANTERIOR: _____
PRIMER NOMBRE ANTERIOR: _____ SEGUNDO NOMBRE ANTERIOR: _____ SEXO: M ☐ F ☐

E. TIPO Y/O NÚMERO DE DOCUMENTO
NÚMERO DE DOCUMENTO ANTERIOR: _____ TIPO DE DOCUMENTO ANTERIOR: CC ☐ CE ☐ TI ☐ PA ☐ CD ☐

F. FECHA DE EXPEDICIÓN CÉDULA
FECHA DE EXPEDICIÓN CÉDULA: ____/____/____

G. IDENTIFICACIÓN
TIPO DE DOCUMENTO: CC ☐ TI ☐ CE ☐ PA ☐ CD ☐ NÚMERO DE DOCUMENTO: _____
PRIMER APELLIDO: _____ SEGUNDO APELLIDO: _____
PRIMER NOMBRE: _____ SEGUNDO NOMBRE: _____
NACIONALIDAD: 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ TIPO DE NOVEDAD: INGRESO ☐ ACTUALIZACIÓN ☐ RETIRO ☐
MUNICIPIO: _____ DEPARTAMENTO: _____ CORREO ELECTRÓNICO: _____
TELÉFONO: _____ CELULAR: _____

H. NACIONALIDAD
NACIONALIDAD: _____

I. FALLECIMIENTO DEL AFILIADO
FECHA DE FALLECIMIENTO: ____/____/____ FECHA DE INSCRIPCIÓN REGISTRO: ____/____/____

J. ACTUALIZACIÓN DE DATOS DEL EMPLEADOR (DATOS DE UBICACIÓN Y/O NOMBRE O RAZÓN SOCIAL)
NÚMERO DE DOCUMENTO: _____ DV: _____ TIPO DE DOCUMENTO: CC ☐ NIT ☐ CE ☐ TI ☐ PA ☐ CD ☐ NATURALEZA: PÚBLICA ☐ PRIVADA ☐ CÓDIGO CUI: _____
RAZÓN SOCIAL O NOMBRE: _____
DIRECCIÓN: _____
MUNICIPIO: _____ DEPARTAMENTO: _____
TELÉFONO: _____ CELULAR: _____
CORREO ELECTRÓNICO: _____

1. AUTORIZACIÓN PARA BÚSQUEDA, CONSULTA, USO Y MANEJO DE INFORMACIÓN. El afiliado/ciudadano acepta y autoriza de manera expresa irrevocable a la ADMINISTRADORA COLOMBIANA DE PENSIONES - COLPENSIONES, incluyendo a terceros con quienes ésta tiene suscritos convenios con tal propósito, para la recolección y tratamiento de datos de carácter personal y reservado relacionados con la prestación, gestión, administración, personalización, actualización y mejora de los trámites, bienes y servicios de COLPENSIONES, así como la consulta, búsqueda, recolección y uso en cualquier tiempo en las centrales de riesgo y en aquellas entidades privadas y públicas que tengan información del afiliado/ciudadano para realizar los trámites que se refieren a las prestaciones, bienes y servicios de los diferentes componentes del sistema general de seguridad social administrados por COLPENSIONES. 2. AUTORIZACIÓN VERIFICACIÓN Y USO DE INFORMACIÓN. El afiliado/ciudadano acepta y autoriza de manera expresa para que la ADMINISTRADORA COLOMBIANA DE PENSIONES - COLPENSIONES, directamente y/o a través de medios electrónicos, informáticos y telemáticos, realice la verificación y uso de la información suministrada por el afiliado/ciudadano en su documento de identidad y en los demás que aporte a COLPENSIONES, ante las entidades u organismos pertinentes. 3. La información obtenida solo será usada para efectos propios de la ADMINISTRADORA COLOMBIANA DE PENSIONES - COLPENSIONES.

AUTORIZACIÓN USO DE MEDIOS ELECTRÓNICOS: El afiliado/ciudadano acepta y autoriza de manera expresa que COLPENSIONES envíe notificaciones, estados de cuenta y demás comunicaciones relacionadas con sus trámites y/o solicitudes a través de técnicas y medios electrónicos, informáticos y telemáticos (incluye correo electrónico, página web y mensajes móvil). SÍ ☐ NO ☐

FIRMA DEL AFILIADO: _____ NOMBRES Y APELLIDOS DEL REPRESENTANTE LEGAL O PERSONA AUTORIZADA: _____ FIRMA DEL REPRESENTANTE LEGAL O PERSONA AUTORIZADA: _____

Ven por tu FUTURO

Corrección de Historia Laboral

Es la relación de tiempos de cotización a nombre de un trabajador dependiente o independiente por el seguro de pensión (invalidez, vejez y muerte), en la cual se detallan los periodos laborados por los cuales se efectuaron las cotizaciones, los empleadores que han aportado, los salarios reportados y el total de semanas cotizadas.

La corrección de historia laboral es el proceso mediante el cual la persona vinculada al Sistema General de Pensiones, solicita la corrección de su historia laboral porque presenta inconsistencias en el reporte de semanas cotizadas. Las solicitudes de corrección de historia laboral se clasifican en 3 grupos: 1. Período tradicional, que corresponde a los periodos de cotización comprendidos entre enero de 1967 y diciembre de 1994. 2. Periodo que corresponde a los periodos de cotización de enero de 1995 en adelante. 3. Actualización de periodos cotizados en fondos privados de pensiones.

Pasos para acceder a este servicio:

1. Reunir los documentos necesarios:

- Fotocopia de la cédula de ciudadanía.
- Formulario de solicitud de correcciones de historia laboral – Datos generales del solicitante Forma 1
- En caso de presentar inconsistencias en períodos de cotización comprendidos entre enero de 1967 a diciembre de 1994 y la actualización de periodos cotizados en fondos privados de pensiones, presentar:
 - ✓ Formulario de solicitud de correcciones de historia laboral – Registro de inconsistencias Forma 2
 - ✓ Fotocopia tarjeta de comprobación de derechos. Tarjeta de reseña, aviso de entrada, Registro Mensual de Trabajadores – RMT o planilla de aportes. Los anteriores son documentos opcionales que facilitan a COLPENSIONES la corrección de inconsistencias de períodos de cotización comprendidos entre enero de 1967 y diciembre de 1994.
 - ✓ En caso de presentar inconsistencias en períodos de cotización de enero de 1995 en adelante, presentar Formulario de solicitud de correcciones de historia laboral – Registro de inconsistencias Forma 3
 - ✓ Fotocopia Formulario de autoliquidación de aportes ó cupón de pago. Los anteriores son documentos opcionales que facilitan a COLPENSIONES la corrección de inconsistencias de períodos cotizados de enero de 1995 en adelante.

- En caso en que la solicitud sea realizada por familiar del afiliado fallecido, presentar fotocopia del registro civil de defunción del afiliado, con fecha de expedición no mayor a tres (3) meses.
- En caso en que la solicitud sea realizada por intermedio de apoderado presentar:
 - ✓ Original del poder y fotocopia si es por escritura pública, debidamente conferido con presentación personal ante notario público.
 - ✓ Fotocopia de la cédula de ciudadanía, del apoderado
 - ✓ Fotocopia de la tarjeta profesional del abogado.
- En caso en que la solicitud sea realizada por tercero autorizado, presentar:
 - ✓ Original y copia de la carta de autorización, con las facultades específicas otorgadas y presentación personal.
 - ✓ Fotocopia de la cédula de ciudadanía del autorizado.
- En caso de actualizar los períodos de cotización tiempos públicos los cuales no fueron cotizados al ISS hoy Colpensiones, presentar:
 - ✓ Original y copia del certificado de Información Laboral, formato 1, emitido por la entidad certificadora para el empleador correspondiente, donde constan los periodos de vinculación y aportes
 - ✓ Original y copia de la certificación salario base, Formato 2 emitido por la entidad certificadora para el empleador correspondiente, donde consta la información requerida para el cálculo y el cobro del bono pensional
 - ✓ Original y copia de la certificación de salarios mes a mes, formato 3B emitido por la entidad certificadora correspondiente a la desagregación salarial mes a mes.

Para solicitar la corrección de historia laboral se cuenta con 3 formularios diferentes:

Forma 1 – Datos de Ubicación – Datos de Afiliación

Colpensiones

FORMULARIO DE SOLICITUD DE CORRECCIONES DE HISTORIA LABORAL
DATOS GENERALES DEL SOLICITANTE
FORMA 1

RADICACIÓN

Tipo de solicitante: Afiliado ☐ Apoderado ☐ Tercero Autorizado ☐ Familiar del Afiliado Fallecido ☐

A. DATOS ACTUALES DEL AFILIADO

1. Primer nombre 2. Segundo nombre 3. Primer apellido 4. Segundo apellido 5. Apellido de casada, viuda o soltera

6. Tipo de documento CC ☐ CE ☐ TI ☐ PA ☐ CD ☐ 7. Número de documento 8. Dirección de correspondencia

9. Barrio/Vereda 10. Ciudad/Municipio 11. Departamento

12. País de Residencia (residentes exterior) 13. Teléfono fijo 14. Teléfono oficina Extensión 15. Celular

16. AUTORIZACIÓN USO DE MEDIOS ELECTRÓNICOS: El afiliado / ciudadano acepta y autoriza de manera expresa para que la ADMINISTRADORA COLOMBIANA DE PENSIONES - COLPENSIONES, envíe notificaciones, estados de cuenta y demás comunicaciones relacionadas con sus trámites y/o solicitudes a través de: teóricas y medios electrónicos, informáticos y telemáticos (incluye correo electrónico, página web, mensajes móvil) SÍ ☐ NO ☐ 17. Correo electrónico

B. DATOS ADICIONALES DEL AFILIADO
Si usted cotizó con un documento de identidad diferente al actual, por favor relaciónelo en la siguiente sección:

18. Tipo de documento CC CE TI NIT PA CD 19. Número de documento 20. Nacionalidad, si el documento es CE, PA o CD. 21. Si usted cotizó al ISS antes de enero de 1995, por favor relacione los números de afiliación que le fueron asignados (si los conoce).

C. DATOS DEL APODERADO, DEL TERCERO AUTORIZADO, DEL FAMILIAR DEL AFILIADO FALLECIDO O EMPLEADOR

22. Razón Social o Nombre 23. Tipo de documento CC ☐ CE ☐ TI ☐ CD ☐ PA ☐ NIT ☐ 24. Número de documento 25. Dirección de correspondencia

26. Barrio 27. Ciudad/Municipio. 28. Departamento

29. Teléfono fijo Extensión 30. Celular 31. Correo electrónico de contacto

1. AUTORIZACIÓN PARA BÚSQUEDA, CONSULTA, USO Y MANEJO DE INFORMACIÓN. El afiliado/ciudadano acepta y autoriza de manera expresa irrevocable a la ADMINISTRADORA COLOMBIANA DE PENSIONES - COLPENSIONES, incluyendo a terceros con quienes ésta tiene suscritos convenios con tal propósito, para la recolección y tratamiento de datos de carácter personal y reservado relacionados con la prestación, gestión, administración, personalización, actualización y mejora de los trámites, bienes y servicios de COLPENSIONES, así como la consulta, búsqueda, recolección y uso en cualquier tiempo en las centrales de riesgo y en aquellas entidades privadas y públicas que tengan información del afiliado/ ciudadano para realizar los trámites que se refieran a las prestaciones, bienes y servicios de los diferentes componentes del sistema general de seguridad social administrados por COLPENSIONES. 2. AUTORIZACIÓN VERIFICACIÓN Y USO DE INFORMACIÓN. El afiliado / ciudadano acepta y autoriza de manera expresa para que la ADMINISTRADORA COLOMBIANA DE PENSIONES - COLPENSIONES, directamente y/o a través de medios electrónicos, informáticos y telemáticos, realice la verificación y uso de la información suministrada por el afiliado / ciudadano en su documento de identidad y en los demás que aporte a COLPENSIONES, ante las entidades u organismos pertinentes. 3. La información obtenida solo será usada para efectos propios de la ADMINISTRADORA COLOMBIANA DE PENSIONES - COLPENSIONES.

32. Firma del Solicitante

“ Ven por tu FUTURO ”

En este formulario encontramos 4 tipos de solicitantes:

- Afiliado
- Apoderado
- Tercero autorizado
- Familiar del fallecido

En el módulo A se deben relacionar los datos de identificación y de ubicación del afiliado.

En el módulo B se registran los datos adicionales del afiliado que están conformados por documento de identidad diferente al actual y el número de afiliación registrado para las cotizaciones realizadas antes de enero de 1995.

En el módulo C se relacionan los datos de los solicitantes diferentes al afiliado, es decir, apoderado, tercero autorizado, familiar del fallecido.

Al firmar este formulario el solicitante autoriza a la entidad para el uso de datos de acuerdo a la reglamentación de habeas data.

Forma 2 – Inconsistencias Historia Laboral Periodos 67 Al 94



FORMULARIO DE SOLICITUD DE CORRECCIONES DE HISTORIA LABORAL
REGISTRO DE INCONSISTENCIAS
FORMA 2

Diligencie este formulario para solicitar la corrección de inconsistencias de periodos de cotización comprendidos entre enero de 1967 y diciembre de 1994, y la actualización de tiempos cotizados en administradoras de fondos privados de pensiones.

D. INCONSISTENCIAS DE PERÍODOS DE COTIZACIÓN ENTRE ENERO DE 1967 Y DICIEMBRE DE 1994

33. Nombre o Razón Social de la empresa donde laboró										34. Número patronal	
35. Nombre propietario/Representante legal										36. Número de NIT	
37. Dirección donde laboró o Sucursal				38. Ciudad/Municipio				39. Departamento			
40. Requerimiento		41. Periodo de cotización		42. Dato I.B.C. correcto		43. Requerimiento		44. Periodo de cotización		45. Dato I.B.C. correcto	
Periodo falta	Periodo sobra	Desde (mm/aaaa)	Hasta (mm/aaaa)			Periodo falta	Periodo sobra	Desde (mm/aaaa)	Hasta (mm/aaaa)		
☐	☐					☐	☐				

Si los datos del empleador son iguales a los que escribí en el anterior módulo, no necesita repetirlos, y de ser así, continúe con el campo N.º 53.

46. Nombre o Razón Social de la empresa donde laboró										47. Número patronal	
48. Nombre propietario/Representante legal										49. Número de NIT	
50. Dirección donde laboró o Sucursal				51. Ciudad/Municipio				52. Departamento			
53. Requerimiento		54. Periodo de cotización		55. Dato I.B.C. correcto		56. Requerimiento		57. Periodo de cotización		58. Dato I.B.C. correcto	
Periodo falta	Periodo sobra	Desde (mm/aaaa)	Hasta (mm/aaaa)			Periodo falta	Periodo sobra	Desde (mm/aaaa)	Hasta (mm/aaaa)		
☐	☐					☐	☐				

Si los datos del empleador son iguales a los que escribí en el anterior módulo, no necesita repetirlos, y de ser así, continúe con el campo N.º 66.

59. Nombre o Razón Social de la empresa donde laboró										60. Número patronal	
61. Nombre propietario/Representante legal										62. Número de NIT	
63. Dirección donde laboró o Sucursal				64. Ciudad/Municipio				65. Departamento			
66. Requerimiento		67. Periodo de cotización		68. Dato I.B.C. correcto		69. Requerimiento		70. Periodo de cotización		71. Dato I.B.C. correcto	
Periodo falta	Periodo sobra	Desde (mm/aaaa)	Hasta (mm/aaaa)			Periodo falta	Periodo sobra	Desde (mm/aaaa)	Hasta (mm/aaaa)		
☐	☐					☐	☐				

E. ACTUALIZACIÓN DE PERÍODOS COTIZADOS EN FONDOS PRIVADOS DE PENSIONES

72. Nombre del Fondo Privado			73. Desde (mm/aaaa)		74. Hasta (mm/aaaa)		75. Requerimiento o solicitud (seleccione con X según el caso)						76. Firma del Solicitante	
Periodo falta	Periodo sobra		Periodo falta	Periodo sobra	Falta retiro	Inconsistencia días cotizados	Nombre errado	I.B.C. errado						
☐	☐		☐	☐	☐	☐	☐	☐						
													CC ☐ CE ☐ TI ☐ PA ☐ CD ☐ No.	

La Forma 2 es para los solicitantes cuyas inconsistencias se presentan entre enero de 1967 a diciembre de 1994 o para la actualización de los tiempos cotizados en fondos privados de pensiones.

En el módulo D se registran las inconsistencias presentadas entre los periodos comprendidos de Enero de 1967 y Diciembre de 1994, la información que debemos diligenciar obligatoriamente en esta solicitud es:

- Razón Social de la Empresa
- Ciudad y Departamento donde estaba ubicada la misma.
- Tipo de requerimiento:
 - ✓ Periodo Falta: Es cuando el mes cotizado no registra en la historia laboral.
 - ✓ Periodo Sobre: Se presenta cuando el afiliado tiene un mes de cotización registrado por alguna compañía con la que no tuvo vinculación laboral.
 - ✓ IBC Errado: Cuando el empleador ingreso de forma incorrecta el Índice Base de Cotización.
 - ✓ Periodo de Cotización. (Desde- Hasta)

En este formulario hay otros campos que no son de obligatorio diligenciamiento:

- Numero Patronal
- Numero de Nit
- Nombre del Representante Legal de la Empresa
- Dirección donde laboro

Este módulo del formulario nos permite ingresar la información de 3 empresas máximo.

En el módulo E se relacionan las inconsistencias presentadas en las cotizaciones reportadas por los fondos privados cuando se ha realizado un traslado de régimen. Los campos del 72 al 75 se deben diligenciar obligatoriamente:

- Nombre del Fondo Privado
- Periodo de cotización (Desde – Hasta)
- Requerimiento (se marca de acuerdo a la inconsistencia presentada)
 - Periodo falta
 - Periodo sobre
 - Falta retiro
 - Inconsistencia en días cotizados

- ✓ Tipo de Documento
- ✓ Numero de Documento
- ✓ Periodo de Cotización
- ✓ IBC (Índice Base de Cotización)
- Periodo de Cotización (Desde – Hasta)
- Referencia de Pago (Sticker Banco)
- Dato Errado
- Dato Correcto

Modulo F2 Relación de Periodos faltantes o sobrantes

- Tipo de Cotizante
 - ✓ Dependiente
 - ✓ Independiente
 - ✓ Subsidiado
- Requerimiento o solicitud
 - ✓ Periodo Falta
 - ✓ Periodo Sobre
 - ✓ Inconsistencia en días cotizados
- Tipo de Documento del Empleador
 - ✓ CC Cedula de Ciudadanía
 - ✓ CE Cedula de Extranjería
 - ✓ NIT Numero de Identificación Tributaria
 - ✓ PA Pasaporte
 - ✓ CD Carné Diplomático
- Numero de Documento del Empleador
- Nombre o Razón Social del Empleador
- Periodo de Cotización (Desde-Hasta)

Finalmente, el ciudadano firma y registra su número de cedula.

Formulario Novedad de Retiro Retroactivo

Por medio de este se reporta por parte del empleador o cotizante independiente a la Administradora Colombiana de Pensiones la novedad de retiro que por omisión no fue informada en su momento a Colpensiones.

Los documentos que se presentan para realizar esta solicitud son:

- En caso de que la solicitud sea realizada por entidad privada, en operación o fusión societaria o sustitución patronal, presentar:
 - ✓ Original y copia de la certificación en la que conste la fecha de retiro del trabajador, expedida por el representante legal o liquidador.
 - ✓ Original y copia de la liquidación definitiva de salarios y prestaciones sociales a favor del trabajador, o certificación de que no se ha cancelado la liquidación y que hace parte de las deudas reconocidas dentro del proceso concursal respectivo.
- En caso de que la solicitud sea realizada por empleador público, presentar original y copia del acto administrativo, de aceptación de renuncia, o de declaratoria de insubsistencia, o destitución del cargo o de declaratoria de supresión del cargo y que permita acreditar la desvinculación del trabajador.
- En caso en que la solicitud sea realizada por intermedio de apoderado, presentar:
 - ✓ Original y copia del poder debidamente conferido ante notario público o escritura pública del poder general, teniendo en cuenta el tipo de poder que se otorga.
 - ✓ Fotocopia de la cédula de ciudadanía del apoderado y de quien otorga el poder.
 - ✓ Fotocopia de la tarjeta profesional del abogado.
- En caso en que la solicitud sea realizada por tercero autorizado, presentar:
 - ✓ Original y copia de la carta de autorización, con las facultades específicas otorgadas.

- ✓ Fotocopia de la cédula de ciudadanía del autorizado y de quien otorga la autorización.

Colpensiones

**FORMULARIO DE SOLICITUD DE ACTUALIZACIÓN
NOVEDAD DE RETIRO RETROACTIVO**

Tipos de solicitante: Empleado ☐ Afiliado ☐ Apoderado ☐ Tercero Autorizado ☐ Familiar del Afiliado Fallecido ☐

A. DATOS DEL SOLICITANTE

1. Razón social o nombre

2. Tipo de documento: CC ☐ CE ☐ NIT ☐ TI ☐ PA ☐ CD ☐

3. Número de documento

4. Dirección de correspondencia

5. Barrio de correspondencia

6. Ciudad/municipio

7. Departamento

8. Teléfono fijo

Extensión

9. Celular

AUTORIZACIÓN USO DE MEDIOS ELECTRÓNICOS. El afiliado / ciudadano acepta y autoriza de manera expresa para que la ADMINISTRADORA COLOMBIANA DE PENSIONES - COLPENSIONES, envíe notificaciones, estados de cuenta y demás comunicaciones relacionadas con sus trámites y/o solicitudes a través de medios electrónicos, informáticos y telemáticos (incluye correo electrónico, página web, mensajes móvil)

SÍ ☐ NO ☐

11. Correo electrónico

B. DATOS DEL PAGO

12. Referencia de pago o sticker

13. Período de cotización: Año Mes

14. Tipo de documento aportante: CC ☐ CE ☐ NIT ☐ TI ☐ PA ☐ CD ☐

15. Número de documento aportante

C. TIPO DE ENTIDAD APORTANTE

16. Tipo de entidad. Marque con una X la casilla que corresponda.

Entidad privada en operación ☐	Aprendiz del SENA ☐	Entidad pública ☐
Entidad privada liquidada o inactiva ☐	Sustitución patronal ☐	Agrupación, asociación o cooperativa ☐
Persona natural/trabajador dependiente ☐	Entidad privada en reestructuración, liquidación o concordato ☐	Fusión societaria ☐

1. AUTORIZACIÓN PARA BÚSQUEDA, CONSULTA, USO Y MANEJO DE INFORMACIÓN: el afiliado/ciudadano acepta y autoriza de manera expresa e irrevocable a la ADMINISTRADORA COLOMBIANA DE PENSIONES-COLPENSIONES, incluyendo a terceros con quienes esta tiene suscritos convenios con tal propósito, para la recolección y tratamiento de datos de carácter personal y reservado relacionados con la prestación, gestión, administración, personalización, actualización y mejora de los trámites, bienes y servicios de COLPENSIONES, así como la consulta, búsqueda, recolección y uso en cualquier tiempo en las centrales de riesgo y en aquellas entidades privadas y públicas que tengan información del afiliado/ciudadano para realizar los trámites que se refieren a las prestaciones, bienes y servicios de los diferentes componentes del Sistema General de Seguridad Social administrados por COLPENSIONES.

2. AUTORIZACIÓN, VERIFICACIÓN Y USO DE INFORMACIÓN: el afiliado/ciudadano acepta y autoriza de manera expresa que la ADMINISTRADORA COLOMBIANA DE PENSIONES-COLPENSIONES, directamente y/o a través de medios electrónicos, informáticos y telemáticos, realice la verificación y uso de la información suministrada por el afiliado/ciudadano en su documento de identidad y en los demás que aporte a COLPENSIONES, ante las entidades u organismos pertinentes. 3. La información obtenida solo será usada para efectos propios de la ADMINISTRADORA COLOMBIANA DE PENSIONES-COLPENSIONES.

17. Firma del solicitante

"Ven por tu FUTURO"

- En caso en que el empleador haya fallecido y la solicitud sea realizada por persona natural – trabajador dependiente, presentar fotocopia del registro civil de defunción del empleador, lo anterior con el fin de acreditar la desvinculación del trabajador.

En este formulario encontramos 5 tipos de solicitante:

- Empleador
- Afiliado
- Apoderado
- Tercero Autorizado
- Familiar del Fallecido

En el módulo A se deben diligenciar obligatoriamente todos los campos de los datos básicos de identificación y ubicación del solicitante.

En el módulo B datos del pago:

- Referencia de pago o Sticker: En este campo se relaciona el número de planilla con el que se realizó el pago del periodo de cotización sobre el cual se desea reportar la novedad de retiro.
- Periodo de Cotización: Se relaciona el periodo de cotización (mes -año) sobre el cual se desea reportar la novedad de retiro.
- Tipo de Documento aportante
 - ✓ CC Cedula de Ciudadanía
 - ✓ CE Cedula de Extranjería
 - ✓ NIT Numero de Identificación Tributaria
 - ✓ TI Tarjeta de Identidad
 - ✓ PA Pasaporte
 - ✓ CD Carné Diplomático
- Numero de documento aportante

En el módulo C se selecciona el tipo de aportante que desea reportar la novedad:

- Entidad privada en operación
- Entidad privada liquidada o inactiva
- Persona Natural/ Trabajador Dependiente
- Aprendiz del SENA
- Sustitución Patronal
- Entidad Privada en Reestructuración
- Entidad Publica
- Agremiación, Asociación o Cooperativa
- Fusión Societaria

Finalmente, el solicitante firma.

El formulario de novedad de retiro retroactivo debe estar acompañado del formulario de autoliquidación de aportes:

Colpensiones

**AUTOLIQUIDACIÓN MENSUAL DE APORTES
AL SISTEMA DE SEGURIDAD SOCIAL INTEGRAL**

NIT 900.336.004-7

I - DATOS GENERALES

1 NIT ☐ CC ☐ CE ☐ DV ☐ SUCURSAL ☐ NOMBRE O RAZÓN SOCIAL

2 PERÍODO DE COTIZACIÓN AÑO MES 3 PÁGINA DE

4 DIRECCIÓN CIUDAD / MUNICIPIO CÓDIGO 5 CORRECCIÓN - NÚMERO RADICACIÓN DV ☐ 6 TIPO DE VINCULACIÓN NÚMERO PATRONAL

DEPARTAMENTO CÓDIGO TELÉFONO / FAX 7 COBERTURA DE SALUD 1 CLÁSICA ☐ 2 FAMILIAR ☐ 8 FORMA DE REPORTE Y OPERACIÓN 1 NORMAL ☐ 2 SIMPLIFICADA ☐ PAGO 3 PARCIAL Y OTROS ☐

II - NOVEDADES Y LIQUIDACIÓN

9A TOTAL AFILIADOS RIESGOS PROFESIONALES 9B TOTAL AFILIADOS DE PENSIÓN 9C TOTAL AFILIADOS SALUD

N°	TIPO	NÚMERO	DV	IDENTIFICACIÓN DEL AFILIADO		11 NOVEDADES				12 INGRESO BASE DE COTIZACIÓN	14 LIQUIDACIÓN DE APORTES		
				1° APELLIDO Y NOMBRE		PENSIÓN	SALUD	RIESGOS PROFESIONALES	RIESGOS PROFESIONALES		RIESGOS PROFESIONALES	RIESGOS PROFESIONALES	A
1													
2													
3													
4													
5													
6													
7													
8													
9													
10													

15 TOTAL DE ESTA PÁGINA \$
TOTAL ACUMULADO TODAS LAS PÁGINAS \$

III - CUENTAS COLPENSIONES

	A RIESGOS PROFESIONALES	B PENSIÓN	C SALUD
20 COTIZACIÓN	\$		
21 MÁS INTERESES POR MORA	\$		
22 TOTAL COTIZACIONES + MÁS INTERESES (SUME 20+21)	\$		
23 MÁS: NOTA DÉBITO DOC. N°	\$		
24 MENOS: NOTA CRÉDITO DOC. N°	\$		
25 MENOS: INCAPACIDADES DOC. N°	\$		
26 MENOS: LICENCIA DE MATERNIDAD DOC. N°	\$		
27 SALDO A FAVOR MES ANTERIOR N° RADIC	\$		
28 TOTAL A FAVOR DE COLPENSIONES (MENOS SUMATORIA DE CASILLAS 24+25+26+27)	\$		

IV - RESPONSABLE

"Ven por tu FUTURO"

FIRMA TRABAJADOR INDEPENDIENTE, REPRESENTANTE LEGAL O PERSONAL AUTORIZADO

NOMBRE

TIMBRE DEL RECAUDADOR

V - FONDO SOLIDARIDAD PENSIONAL

29 VALOR FONDO (IGUAL 18)	\$
30 MÁS: INTERESES POR MORA	\$
31 VALOR A TRASLADAR 29 + 30	\$

VI - PAGOS

32 FONDO RIESGO PROFESIONAL (1% DE 20A)	\$
33 FONDO DE SOLIDARIDAD PENSIONAL (IGUAL 31)	\$
34 FONDO DE SOLIDARIDAD Y GARANTÍA EN SALUD	\$
35 PAGO COLPENSIONES (28A+28B+28C) - (32+34)	\$
36 GRAN TOTAL (32+33+34+35)	\$

ESTE FORMULARIO NO ES VÁLIDO PARA PAGO

AUTORIZADO POR LA SUPERINTENDENCIA BANCARIA SEGÚN RADICACIÓN NÚMERO 94043479-9

© Colpensiones

En el módulo 1 se diligencian los datos generales del aportante.

En el módulo 2 se reportan los datos del ciudadano sobre el cual se desea reportar lo novedad de retiro.

Los datos del módulo 3-5 y 6 no son de obligatorio diligenciamiento.

En el módulo 4 se registra la firma del aportante.

Juicio de Expertos

A continuación, se detallan los datos de los expertos que participaron en este proceso.

Nombre y Apellidos	Cargo	Entidad	Correo institucional y/o pagina web
Luz Adriana Ramirez Rincón	Agente de Servicio al ciudadano	Colpensiones	aramirezr@colpensiones.gov.co
Rodrigo Fonseca Mayordomo	Jefe de Almacén	Producciones químicas	almacen@produccionesquimicas.com
Yancy Viviana Alvarez Lopez	Profesional de Procesos	Servicios Postales Nacionales S.A.	viviana.alvarez@4-72.com.co

Fuente Propia

Habilidades interpersonales y de equipo

Facilitación

Luz Adriana Ramirez como líder del proyecto ha orientado al equipo sobre el manejo de los procesos de la entidad para poder minimizar imprevistos y cumplir con el cronograma del proyecto. El equipo ha participado activamente en el desarrollo de las actividades relacionadas con el desarrollo del proyecto.

Gestión de reuniones

El equipo de trabajo se ha comunicado en la mayoría de las ocasiones por correo electrónico, igualmente se programaron reuniones mínimo una vez a la semana para revisar el contenido del proyecto y así poder realizar los ajustes necesarios para la correcta ejecución de este.

SALIDAS

Acta de Constitución del Proyecto

Propósito del proyecto
El propósito del proyecto es presentar una nueva alternativa a Colpensiones sobre la radicación de formularios del proceso de actualización de datos por medio de un análisis de cómo está estipulado el proceso en este momento y las inconformidades de los ciudadanos con el mismo.
Objetivos medibles del proyecto
1. Describir el proceso de radicación de Actualización de Datos en Colpensiones. 2. Describir el proceso de radicación de Corrección de historia laboral en Colpensiones. 3. Describir el proceso de radicación de Novedad de retiro retroactivo en Colpensiones. 4. Profundizar sobre el proceso de radicación de actualización de datos en Colpensiones con el fin de presentar una propuesta de mejora que nos permita cubrir las necesidades de los ciudadanos.
Requisitos de alto nivel
La alta dirección espera que el proyecto: - Realice un análisis detallado del proceso de actualización de datos en Colpensiones. - De acuerdo con este análisis poder obtener las inconformidades de los ciudadanos y así poder trabajar sobre una propuesta de mejora para optimizar el proceso en la entidad. - Con las propuestas de mejora realizar presupuestos para aplicar la más conveniente para la entidad, tanto financieramente como operativamente.
Descripción de alto nivel del proyecto, los límites y los entregables claves

El análisis del proceso debe darle a la entidad un panorama sobre las inconformidades de los ciudadanos frente a los tramites que se realizan ante Colpensiones. Para este proyecto puntualmente se analiza el trámite de actualización de datos que es uno de los más determinantes, ya que es la base de los demás procesos de la entidad, porque al mantener actualizada la información de los ciudadanos y de los empleadores se facilita dar respuestas a las necesidades de los ciudadanos.

Se pretende con este análisis presentar a la entidad alternativas que faciliten al ciudadano el diligenciamiento de los formularios de actualización de datos. En la vigencia de PND 2018-2020 la entidad debe realizar la mejora del proceso con el fin de evolucionar de acuerdo a las necesidades de la población de la entidad.

Entregables:

- Análisis del proceso de actualización de datos.
- Encuestas aplicadas a la población del PAE Cra 30
- Informe sobre las necesidades identificadas en la población con respecto a la actualización de datos.

Riesgo general del proyecto

El riesgo latente del proyecto es que no se pueda ejecutar con lo planteado en el cronograma, para esto se realizó el análisis de riesgos para tener en el avance del proyecto riesgo mínimos en el momento de la ejecución.

Resumen del cronograma

El cronograma es el siguiente:

ACTIVIDAD\SEMANA	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
Analizar el proceso de actualización de datos																
Identificación de los tramites específicos de la actualización de datos																
Diseñar una estrategia para identificar fallas en el proceso de actualización de datos																
Aplicar una encuesta que nos permita conocer las necesidades de los ciudadanos																

Análisis de los resultados de las encuestas identificando las inconformidades de los ciudadanos frente al trámite de actualización de datos. Estudiar propuestas de mejora para la optimización de este trámite.
Director del proyecto asignado, responsabilidad y nivel de autoridad
El director del proyecto es Luz Adriana Ramírez Rincón, Agente de Servicio al ciudadano, Ubicada en el PAE Cra 30 de Colpensiones. Su principal compromiso es velar por que el proyecto se ejecute dentro de los tiempos planeados, se utilicen eficazmente las herramientas de este, y se analice detalladamente el trámite para buscar una mejora en las solicitudes de los ciudadanos.

Fuente Propia

2.Gestión del Tiempo del Proyecto

2.1. Plan de gestión del cronograma

Para definir el cronograma del proyecto se define lo siguiente:

El proyecto se medirá en semanas por actividad.

Evaluación semanal del avance del proyecto.

Control de cambios si es necesario para ajustar el cronograma.

2.2. Definir las actividades

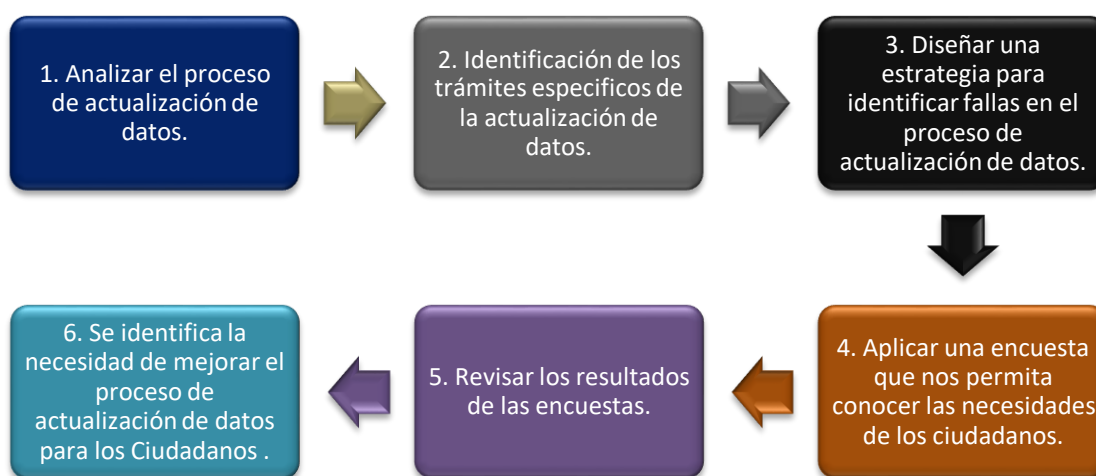
Entre los miembros del equipo de dirección del proyecto, se definieron las siguientes actividades:

1. Analizar el proceso de actualización de datos.
2. Identificación de los trámites específicos de la actualización de datos.
3. Diseñar una estrategia para identificar fallas en el proceso de actualización de datos.
4. Aplicar una encuesta que nos permita conocer las necesidades de los ciudadanos.
5. Revisar los resultados de las encuestas.

6. Se identifica la necesidad de mejorar el proceso de actualización de datos para los Ciudadanos

2.3. Secuencia de actividades

La secuencia de las actividades, debido a la tipología del proyecto tiene una característica lineal como se evidencia en el siguiente diagrama:



Fuente Propia

2.4. Estimar los recursos de la actividad

Para cada una de las actividades se identifican los recursos a utilizar para su debido cumplimiento:

WBS	Recursos humanos	Recursos técnicos
1	3 personas del equipo de dirección del proyecto.	NA
2	3 personas del equipo de dirección del proyecto.	NA
3	3 personas del equipo de dirección del proyecto.	NA
4	3 personas del equipo de dirección del proyecto.	Equipo de Cómputo y Papelería
5	3 personas del equipo de dirección del proyecto.	Equipo de Cómputo y Papelería
6	3 personas del equipo de dirección del proyecto.	NA

Fuente Propia

2.5. Estimar la duración de la actividad

Mediante la técnica de juicio de expertos se definen los tiempos para cada una de las actividades tal como se presenta a continuación:

WBS	Duración
1	4 semanas
2	4 semanas
3	3 semanas
4	1 semanas
5	3 semanas
6	1 semanas

Fuente Propia

2.6. Desarrollar el cronograma

A continuación, se presenta el cronograma de actividades para una duración máxima de 4 meses (16semanas):

ACTIVIDAD\SEMANA	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
Analizar el proceso de actualización de datos																
Identificación de los tramites específicos de la actualización de datos																
Diseñar una estrategia para identificar fallas en el proceso de actualización de datos																
Aplicar una encuesta que nos permita conocer las necesidades de los ciudadanos																
Revisar los resultados de las encuestas																
Se identifica la necesidad de mejorar el proceso de actualización de datos para los ciudadanos.																

Fuente Propia

2.7.Control del calendario

Se realiza seguimiento semanal con el fin de determinar cómo va la ejecución de las actividades planteadas, verificando que se estén ejecutando en el tiempo establecido. En el momento de presentar algún retraso se debe revisar que actividades futuras podemos modificar con el fin de ejecutar el proyecto dentro del término planteado, estas decisiones deben ser aprobadas por el equipo de dirección del proyecto.

3.Gestión del Costo del Proyecto

3.1. Plan de gestión de costos

Determinar los perfiles de las personas responsables de todo lo relacionado con los costos del proyecto.

Política de Estimación de Costos

Los costos deben imputarse directamente al proyecto. Por consiguiente, en las propuestas de presupuesto deben reservarse partidas específicas para cubrirlos, a fin de garantizar que haya fondos suficientes cuando se efectúe el gasto en cuestión.

Procedimientos para realizar el Cambio de Costos

Los cambios en el costo se denominarán presupuestos adicionales o deductivos, según sea el caso. La persona autorizada a solicitar cambios en el costo deberá elevar su solicitud a la persona autorizada para aprobar el cambio propuesto, sustentando su pedido en forma documentada. Sólo procederán presupuestos adicionales si se demuestra que éstos son necesarios e imprescindibles para lograr el alcance del proyecto y que sean originados por omisiones o defectos en la formulación del alcance. Las modificaciones al alcance que no cumplan con este requisito podrán ser aprobadas sólo si cuentan con la autorización del sponsor del proyecto. En caso contrario no se modificará el costo del proyecto, siendo de responsabilidad del equipo de trabajo los mayores costos en que éste incurra.

La Estimación de Costos es el proceso que consiste en desarrollar una estimación aproximada de los recursos monetarios necesarios para completar las actividades del proyecto.

Los costos incluyen, entre otros, el personal, los materiales, el equipamiento, los servicios y las instalaciones, así como otras categorías especiales, tales como el factor de inflación, el costo de financiación o el costo de contingencia.

Se debe tener en cuenta los costos relacionados con:

- Procesos de calidad y gestión de los riesgos
- Tiempo del director de proyecto
- Capacitación del equipo de trabajo

Juicio Expertos

Es una metodología en la cual los supuestos y evaluaciones del proyecto son formulados por el estimador basado en su propia experiencia y conocimiento. Por tanto, su enfoque es muy intuitivo y es altamente susceptible al sesgo personal y sensible a las presiones políticas.

3.2. Estimación de los costos

Rol	Responsabilidades	Autoridad	Competencias	Presupuesto
Gerente de Proyecto	Es el responsable de formular e implementar una estrategia para lograr el objetivo de este. Está al tanto de las acciones que se adelantan en el proyecto, lidera las actividades, planifica.	Dirección, toma de decisiones	Liderazgo, Responsabilidad, Organización, Autonomía, Capacidad de resolución de problemas, Proactivo, Innovador, Asertividad, Capacidad para comunicar ideas, Trabajo en equipo.	Salario de \$4.200.000, estimación de costo mensual para la empresa.
Coordinador de Proyecto	Este personal es el encargado de la ejecución de las acciones que se planteen.	Sub dirección, toma de decisiones	Liderazgo, Responsabilidad, Organización, Autonomía, Capacidad de resolución de problemas, Proactivo, Capacidad para	Salario de \$2.000.000, estimación de costo mensual para la empresa

			comunicar ideas, Innovador, Trabajo en equipo.	
--	--	--	--	--

Recurso	Descripción	Presupuesto
Materiales y suministros	Papelería e insumos de oficina, fotocopias entre otros.	\$100.000

Fuente Propia

3.3.Determinar el presupuesto

El presupuesto permite controlar la ejecución a lo largo de la vigencia fiscal, para lo cual se tiene en cuenta que la contabilidad se lleva por periodos contables de un año. El presupuesto deberá reflejar los planes a corto, mediano y largo plazo.

3.4.Desarrollo del Presupuesto

En este paso también incluye la elaboración de un documento que define la autoridad sobre el presupuesto y sus mecanismos de control, este es el plan de gerencia del presupuesto del proyecto. El presupuesto del proyecto es utilizado para comunicar que montos se gastaran y en que categorías de recursos dentro de un periodo de tiempo.

3.5.Plan de Gerencia del Presupuesto

Es un documento que describe como las variaciones del presupuesto deberán ser manejadas en el proyecto, el nivel de autoridad para la aprobación de cambios al presupuesto y el proceso para solicitar tales cambios.

3.6.Aprobación del Presupuesto

La aprobación del presupuesto del proyecto puede requerir de negociaciones entre la organización, dependiendo del tamaño del presupuesto estas negociaciones pueden tomar algún tiempo antes de que el presupuesto sea aprobado para iniciar cualquier nuevo cambio o alcance del proyecto.

3.7.Ejecución del Presupuesto

La ejecución del presupuesto es la acción de autorizar los gastos aprobados en el presupuesto del proyecto, el gerente del proyecto inicia entonces las actividades que conlleven a la contratación del personal, compra de equipos, materiales y servicios.

3.8.Control del Presupuesto

El monitoreo y control del presupuesto del proyecto aseguran que solo los cambios apropiados del proyecto sean incluidos en el presupuesto aprobado, que la información acerca de los cambios autorizados sea comunicada y que las acciones correctivas sean tomadas por el personal a cargo.

3.9.Toma de Decisiones

El seguimiento del presupuesto no es sólo algo que haces para saber aún más de tu rendimiento financiero como organización o proyecto. Necesitas la información para poder tomar decisiones. Éste es el aspecto del ciclo:



4.Control de costos

Los cambios en el costo se denominarán presupuestos adicionales o deductivos, según sea el caso. La persona autorizada a solicitar cambios en el costo deberá elevar su solicitud a la persona autorizada para aprobar el cambio propuesto, sustentando su pedido en forma documentada. Sólo procederán presupuestos adicionales si se demuestra que éstos son necesarios e imprescindibles para lograr el alcance del proyecto y que sean originados por omisiones o defectos en la formulación del alcance. Las modificaciones al alcance que no cumplan con este requisito podrán ser aprobadas sólo si cuentan con la autorización del sponsor del proyecto. En caso contrario no se modificará el costo del proyecto, siendo de responsabilidad del equipo de trabajo los mayores costos en que éste incurra.

4.1.Gestión de la Calidad del Proyecto

En Colpensiones el enfoque está basado en procesos con el fin de determinar las actividades relacionadas entre sí, esto nos permite vincular los diferentes procesos de la entidad para dar una gestión oportuna a las necesidades de los ciudadanos de manera conjunta entre los tramites que se presentan en la misma. Este enfoque nos permite trabajar las actividades en conjunto por esto se depende de varios procesos para poder gestionar oportunamente un trámite.

4.2.Plan de gestión de calidad

En Colpensiones se adoptó la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000 Versión 2009 la cual promueve la adopción de un enfoque basado en procesos, el cual consiste en determinar y gestionar, de manera eficaz, una serie de actividades relacionadas entre sí. Una ventaja de este enfoque es el control continuo que proporciona sobre los vínculos entre los procesos individuales que forman parte de un sistema conformado por procesos, así como sobre su combinación e interacción.

Se han identificado los siguientes principios de gestión de la calidad, que pueden ser utilizados por la alta dirección, con el fin de conducir a la entidad hacia una mejora en su desempeño:

a) Enfoque hacia el cliente: la razón de ser de las entidades es prestar un servicio dirigido a satisfacer a sus clientes; por lo tanto, es fundamental que las entidades comprendan cuáles son las necesidades actuales y futuras de los clientes, que cumpla con sus requisitos y que se esfuercen por exceder sus expectativas.

b) Liderazgo: desarrollar una conciencia hacia la calidad implica que la alta dirección de cada entidad es capaz de lograr la unidad de propósito dentro de ésta, generando y manteniendo un ambiente interno favorable, en el cual los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas puedan llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la entidad.

c) Participación activa de los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas: es el compromiso de los servidores públicos y/o de los particulares que ejercen funciones públicas, en todos los niveles, el cual permite el logro de los objetivos de la entidad.

d) Enfoque basado en procesos: en las entidades existe una red de procesos, la cual, al trabajar articuladamente, permite generar valor. Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.

e) Enfoque del sistema para la gestión: el hecho de identificar, entender, mantener, mejorar y, en general, gestionar los procesos y sus interrelaciones como un sistema contribuye a la eficacia, eficiencia y efectividad de las entidades en el logro de sus objetivos.

f) Mejora continua: siempre es posible implementar maneras más prácticas y mejores para entregar los productos o prestar servicios en las entidades. Es fundamental que la mejora continua del desempeño global de las entidades sea un objetivo permanente para aumentar su eficacia, eficiencia y efectividad.

g) Enfoque basado en hechos y datos para la toma de decisiones: en todos los niveles de la entidad las decisiones eficaces, se basan en el análisis de los datos y la información, y no simplemente en la intuición.

h) Relaciones mutuamente beneficiosas con los proveedores de bienes o servicios: las entidades y sus proveedores son interdependientes; una relación beneficiosa, basada en el equilibrio contractual aumenta la capacidad de ambos para crear valor.

i) Coordinación, cooperación y articulación: el trabajo en equipo, en y entre entidades es importante para el desarrollo de relaciones que beneficien a sus clientes y que permitan emplear de una manera racional los recursos disponibles.

j) Transparencia: la gestión de los procesos se fundamenta en las actuaciones y las decisiones claras; por tanto, es importante que las entidades garanticen el acceso a la información pertinente de sus procesos para facilitar así el control social.

4.3. Realizar el aseguramiento de la calidad

Realizar evaluaciones de calidad con el fin de verificar si se presentan retrasos y así poder identificar los motivos que han llevado a esto. Esto se realiza para realizar las mejoras al proceso para cumplir en su totalidad con el cronograma planteado.

4.4. Control de calidad

Semanalmente se realizó la revisión de cada una de las actividades planteadas para el desarrollo del proyecto

1. Analizar el proceso de actualización de datos. A partir de todos los tramites de la entidad se seleccionó este proceso debido a que es uno de los procesos base para poder gestionar las prestaciones económicas en la entidad

2. Identificación de los trámites específicos de la actualización de datos. Se estudiaron a detalle los 3 tramites de actualización de datos para conocer a detalle cómo se gestiona cada solicitud.
3. Diseñar una estrategia para identificar fallas en el proceso de actualización de datos. Se diseña la encuesta y se valida la efectividad de esta para obtener información clara sobre las necesidades del ciudadano.
4. Aplicar una encuesta que nos permita conocer las necesidades de los ciudadanos. Al aplicar la encuesta se analizan los resultados y se evidencia la inconformidad de los ciudadanos frente al diligenciamiento de los formularios.
5. Revisar los resultados de las encuestas. Con los resultados de las encuestas se valida la viabilidad del proyecto y se estudia la posibilidad de la eliminación del formulario para que se minimice los tiempos de espera y respuesta al ciudadano.

5. Gestión de los Recursos Humanos del Proyecto

El plan de gestión de los recursos del proyecto debe tener en cuenta los procesos que el mismo equipo de trabajo responsable de organizar y dirigir el proyecto.

Este equipo está compuesto por los diferentes profesionales a los cuales se les ha asignado un rol con la responsabilidad respectiva.

Como parte del proyecto se debe garantizar la optimización de los recursos, siendo estos utilizados de forma asertiva y eficaz, para este fin es necesario tener estrategias y aplicarlas.

El personal seleccionado, debe ser evaluado periódicamente con el fin de determinar el cumplimiento de los requerimientos según el momento de desarrollo y/o ejecución del proyecto, para que este cumpla con las necesidades de la empresa y del cargo que ocupa.

La consecución de mano de obra calificada y profesional va acompañada de otra serie de gastos propios de este proyecto.

Cuando el requerimiento es de personal altamente calificado, se realiza un reconocimiento económico, propio de los cargos de alta responsabilidad o superior especialización técnica, dicho reconocimiento se conoce como prima técnica y es necesario tenerla prevista en el presupuesto.

6. Plan de gestión de recursos

Identificación de recursos

Métodos para la identificación y cuantificación de los recursos del equipo y los recursos físicos necesarios.

Contando con las herramientas disponibles para la identificación de recursos en el proyecto:

- ✓ Descomponer los diferentes paquetes de trabajo para así mismo ubicarlos dentro del cronograma como actividad a ejecutar.
- ✓ Plantillas o listas de proyectos anteriormente elaborados.
- ✓ Planificar de manera gradual para poder observar la evolución y alcance del proyecto.
- ✓ Programación del trabajo el cual se realiza en los varios niveles superiores con el fin de llevar a cabo una planificación previa realizada.

Recursos del equipo

En el Recurso humano (calificado y no calificado) se tienen en cuenta a todos los empleados, quienes conforman las diferentes fuerzas de trabajo. Sin importar el grado de conocimiento técnico, tecnólogo o profesional hacen parte de este tipo de recurso, cada uno con sus responsabilidades y/o funciones a realizar.

Recursos físicos

Son la propiedad visible, material, entre las cuales incluyen: instalaciones, oficinas, equipos y otras herramientas que puedan contribuir al proyecto.

Recurso Material (materia prima)

Teniendo en cuenta la naturaleza del proyecto, se sabe que es de gran importancia el impacto positivo en el medio ambiente, pues este recurso se origina directamente en el primer sector de la economía que es la naturaleza.

Los recursos financieros

Recurso básico, ya que son los tipos de fondos disponibles, comprendiendo dinero en efectivo, generado por las operaciones, y los fondos disponibles de los mercados financieros.

Adquisición de recursos

Orientación sobre cómo adquirir los recursos del equipo y los recursos para el proyecto. Para que un proyecto pueda llevarse a cabo y tener un resultado de éxito es necesario medirlo por el logro de sus objetivos y por la administración de los recursos que estos asignados al mismo.

Los recursos hacen referencia a los requerimientos mínimos para que el proyecto se lleve a cabo. Entre estos se tienen en cuenta tiempo, personas, equipo (incluyendo instalaciones o instrumentos) y recursos económicos (dinero).

En la mayoría de los proyectos la disponibilidad es la que hace que la asignación de los recursos sea establecida.

Existen tres procesos para la gestión en la asignación de los recursos a asignar en el proyecto.

La planificación de los recursos

Identificación del tipo de recurso materia que se requiere, la cantidad necesaria y el momento donde se va a utilizar. También se analiza la parte de tecnología disponible y requerida, recursos corporativos internos tales como seguridad, consideración ambiental y/o cultural, reglamentación gubernamental, impacto en el medio ambiente, entre otros.

Asignación de los recursos

Obtener recursos materiales, su asignación al proyecto y su optimización son el pulmón del proyecto. Los recursos en un proyecto son subsidiarios de los procesos de planificación y costes proyectados. Como parte de la gestión del proyecto está la asignación de cada uno de los tipos de recursos, centrada por la planificación estratégica. Teniendo conocimiento de cuáles son los recursos que se tienen, hay que definir cuáles son los que faltan y así realizar un plan de acción para conseguir los faltantes.

Control de recursos

Los recursos deben ser usados apropiadamente, si existe alguna anomalía o desviación respecto al plan de recursos, se deben identificar y analizar para poder subsanar de la manera más rápida y eficaz sin que el proyecto se vea sustancialmente implicado o comprometido en su desarrollo según sus objetivos.

7. Adquirir el grupo del proyecto

Roles y responsabilidades

La lista de roles y responsabilidades es una de las herramientas de mayor aceptación de los cuales los resultados que ofrece, es el documentar que personas hacen parte del equipo, que funciones les fueron asignadas, las obligaciones a cumplir y la información de contacto de los mismos. Es decir que ayuda al control del curso de actividades críticas del proyecto.

Si ya está implantada la lista de roles y responsabilidades, se puede realizar un formato donde las tareas estén definidas y detalladas; con el fin de ayudar a cada uno de los miembros a comprender la importancia e impacto de su rol laboral y los resultados que ofrece o puede ofrecer como individuo, a la vez controlar su productividad.

Capacitaciones

Las capacitaciones en los equipos de trabajo, independientemente de lo competente que cada uno de sus integrantes sean, se debe realizar de manera periódica con el fin de:

- Concientizar al equipo, sensibilizarlo sobre el trabajo en grupo, la disciplina al realizar las investigaciones o trabajos de campo, que determine las actividades según la evolución del proyecto.
- Brindar al equipo de trabajo los conocimientos y la capacitación necesaria para llevar a cabo las diversas tareas o labores.
- Articular el equipo de trabajo, para que sea más ligera la evolución o desarrollo del proyecto. Proporcionar el espacio propicio para despejar dudas, inquietudes, solución de problemas etc.

La capacitación en general es motivadora, y de gran importancia pues la actitud y el comportamiento del equipo de trabajo influye tanto en la calidad de la información, transformación y consecución del proyecto en cada una de sus etapas.

Cuando se presenta un proyecto en donde se impacta no solamente una empresa, sino también un entorno social y ambiental es relevante dar la importancia suficiente y/o necesaria al entorno, pues el impacto puede ser directo sobre un sector preciso de la población y su entorno ambiental, por lo tanto la capacitación también tiene como propósito el sensibilizar a los miembros del equipo de trabajo y de resaltar que el trato, terminología que se utilice en la región donde se desarrolla el proyecto, esto con el fin de reducir al mínimo las posibles diferencias que puedan surgir con las personas de la región. Para determinar el tipo de capacitación adecuada, se debe realizar análisis de diversas circunstancias que puedan de una u otra manera afectar el rendimiento del equipo y entorpecer el desarrollo del proyecto, a tal punto que puede existir variación en el cronograma y esto a la vez afectar el presupuesto.

Pero no solo la capacitación se refiere netamente a la parte material del proyecto y su evolución, ya que el equipo de trabajo está conformado por personas, también se pretende controlar las situaciones personales que puedan afectar las situaciones laborales, que pueden ser generadas por el no manejo de estrés y el desgaste natural de individuos que realizan funciones de alta responsabilidad. Es decir que otra de las finalidades de las capacitaciones es favorecer la relajación física y mental, fomentar la comunicación asertiva, la cooperación y armonía entre los miembros del equipo, aumentando así su productividad y por lo tanto los buenos resultados.

8. Desarrollo del grupo del proyecto

Cuando se hace referencia al desarrollo del equipo de trabajo, indica el momento preciso en que se mejoran las capacidades individuales y colectivas de los miembros del equipo. Es decir, el equipo está llamado a mejorar competencias, cohesión, trabajo en equipo, confianza, interrelaciones, habilidades.

El desarrollo incluye el mejorar el conocimiento y las habilidades, complementar los entregables y mejorar los niveles de confianza.

Para tal fin los reconocimientos y recompensas, hacen parte de las estrategias a aplicar, como aplicar evaluaciones de desempeño del equipo, este último medible en términos de éxito técnico,

según los objetivos acordados, además de ser una herramienta que permite el desempeño del equipo y a reducir el índice de rotación de los miembros del equipo.

9. Gestión del grupo del proyecto

La gestión de los recursos del proyecto incluye los procesos que organizan y dirigen el equipo del proyecto. El equipo del proyecto se compone por el grupo de personas a quienes se les ha asignado roles y responsabilidades, pero también el equipo debe participar en gran parte de la planificación y en la toma de decisiones del proyecto, aportando conocimientos, experiencia y fortalecimiento al proyecto. Las personas que hacen parte del equipo del proyecto pueden denominarse personal del proyecto.

Los procesos de Gestión en Recursos del equipo del proyecto incluyen la identificación y documentación de los roles del proyecto, las responsabilidades, los informes, el plan de gestión de personal, adquisición del equipo como tal (según necesidad), gestionar y realizar seguimiento a los miembros del equipo, realizar retroalimentación, resolución de problemas y coordinar cambios a fin de mejorar el rendimiento del proyecto.

10. Gestión de las Comunicaciones del Proyecto

La gestión de las comunicaciones busca fortalecer el relacionamiento y la comunicación entre los clientes externos e internos y desarrollar estrategias de comunicación que permitan cumplir los objetivos institucionales.

10.1. Plan de gestión de las comunicaciones

El plan de gestión de comunicaciones consta de los siguientes procesos:

- Estrategia General de Relacionamiento y Comunicación Institucional / Estrategia Anual de Relacionamiento y Comunicación Institucional / Plan de medio/ Plan Operativo de Relacionamiento y Comunicación Institucional.
- Necesidades de comunicación inmediatas o de atención prioritaria no contempladas en el plan operativo.
- Contenidos comunicativos e información institucional.

- Evaluación del desempeño institucional

10.2. Gestión de las comunicaciones

Para dar a conocer la gestión de las comunicaciones se utilizan herramientas como:

- Propuestas creativas y campañas institucionales
- Tácticas
- Mensajes asertivos - relato institucional
- Piezas gráficas
- Fotografías
- Audiovisuales (videos)
- Manual de identidad institucional

10.3. Control de las comunicaciones

Para el control de las comunicaciones se desarrollan las siguientes actividades:

- ✓ Ejecución del plan operativo.
- ✓ Campaña Institucionales y las de producto: Generar lineamientos para las campañas, solicitar y avalar concepto creativo o campaña Gestión de Mercadeo – Agencia
- ✓ Campañas internas: Recopilar información y construir propuesta de campaña o táctica con el líder funcional.
- ✓ Analizar y revisar propuesta y hacer recomendaciones.
- ✓ Elaborar mensajes para las piezas de la campaña
- ✓ Revisar mensajes, generar observaciones y dirigir esquema de producción de productos.
- ✓ Diseñar piezas.
- ✓ Producir audiovisuales
- ✓ Planificar esquema de divulgación.
- ✓ Socializar los protocolos de atención a medios de comunicación
- ✓ Apoyar eventos y actividades institucionales (Internas y externas)

EXTERNOS

Medios de comunicación

Relacionamiento con medios (Entregar información de la gestión de la entidad, Agendar o visita medios. Realizar rueda de prensa o audiencia pública. Establecer alianzas con las jefaturas de prensa de las entidades públicas y privadas. Publicar en medios, consolidar opinión pública y/o visibilizar a la entidad).

- ✓ Ejecutar planes medios: Ejecución, realización informe periódico de avances e informe final de ejecución (Central de Medios), Recibir avance de ejecución, realizar retroalimentación y analizar resultados del plan de medios (Equipo Operativo Comunicaciones y Mercadeo)
- ✓ Socializar por redes sociales la gestión de la entidad a través de las campañas e interactuar con los grupos de interés
- ✓ Publicar en la Página WEB y administrar los contenidos de informativos.

INTERNOS

1. Administrar y coordinar el medio principal de comunicación interna: Intranet
2. Tramitar publicación en fondo de escritorio (Elaborar mensaje, revisar piezas y solicitar publicación)
3. Socializar por correo electrónico (montar pieza gráfica o mensaje, realizar revisión de contenidos y socializar por el correo electrónico destinado para tal fin.
4. Coordinar la producción e instalación de impresos.
5. Administrar publicación en pantallas digitales.

11. Gestión de los Riesgos del Proyecto



11.1. Misión de la Gestión Integral de Riesgos

Brindar los lineamientos y procedimientos necesarios para gestionar la administración integral de riesgos, a través de la asistencia a todas las áreas de la organización, asegurando la identificación, análisis, evaluación, tratamiento, monitoreo y comunicación de dichos riesgos, con la finalidad de mantenerlos en el nivel establecido por la Entidad, para que no afecten el logro de los objetivos de Colpensiones.

11.2. Identificación de Objetivos

A fin de establecer una articulación entre el Establecimiento del Contexto con las demás etapas del sistema, se identifican los objetivos de cada uno de los procesos, contemplados en las caracterizaciones.

11.3. Plan de gestión del riesgo



11.4. Identificación del riesgo

TIPO DE RIESGO	DEFINICIÓN
Riesgo Operativo	Posibilidad de incurrir en pérdidas por deficiencias, fallas o inadecuaciones, en el recurso humano, los procesos, la tecnología, la infraestructura o por la ocurrencia de acontecimientos externos. Esta definición incluye el riesgo legal y reputacional, asociados a tales factores. Así como el riesgo de interrupción dentro del Plan de continuidad del Negocio.
Riesgo de Mercado	Es la posibilidad de que las entidades incurran en pérdidas asociadas a la disminución del valor de sus portafolios, las caídas del valor de los fondos que administran, por efecto de cambios en el precio de los instrumentos financieros en los cuales se mantienen posiciones dentro o fuera del balance.

Riesgo de Corrupción	Cualquier acción u omisión cometida por un servidor, colaborador o tercero de la entidad, usando el poder con el fin de desviar la gestión hacia un beneficio particular.
Riesgo de Fraude	Cualquier acción u omisión intencional realizada con el fin de obtener un provecho económico ilícito, en detrimento de los intereses de la entidad o de un tercero.
Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo	Posibilidad de pérdida o daño que puede sufrir la entidad por su propensión a ser utilizada para ocultar el origen ilícito o a dar apariencia de legalidad a recursos obtenidos producto de la ejecución de actividades ilícitas o canalizar recursos lícitos o ilícitos para promover, sufragar o patrocinar individuos, grupos o actividades terroristas.
Riesgo de Seguridad de la Información y Ciberseguridad	Posibilidad que los activos de información de la entidad se vean afectados por la ocurrencia de eventos que comprometan la confidencialidad, disponibilidad o integridad de la información, mediante la explotación de vulnerabilidades producto de la inexistencia o ineficacia de los controles implementados para la protección y resguardo de ésta, incluyendo los activos expuestos al ciberespacio.

Fuente Propia

11.5. Juicio de Expertos y Lluvia de ideas

Se reúnen los directores del equipo para lograr un consenso, en primer lugar, se hace una lluvia de ideas, se discute sobre cada posible riesgo y finalmente se consolidan los riesgos que pueden generarse en el proyecto.

11.6. Riesgos identificados

Los riesgos que se pueden presentar en el desarrollo del proyecto son:

- Que la entidad no permita el acceso público a la información.
- Que los tramites de actualización de datos no dispongan de la información suficiente para realizar el análisis de estos.
- Que los ciudadanos no participen activamente en la aplicación de las encuestas.
- Que los datos recolectados en las encuestas no sean apropiados para realizar el estudio de la identificación de las necesidades del ciudadano.
- Que al analizar los resultados no se pueda presentar una propuesta de mejora en el proceso.
- Cambio en el comité del proyecto lo que hará retrasar la ejecución del proyecto.

- Que los recursos físicos (equipos de cómputo) estén en mal estado.
- Eventos naturales impredecibles que puedan llevar a la suspensión de la ejecución del proyecto.

11.7. Realizar el análisis cualitativo y cuantitativo del riesgo

Para los riesgos se evalúa la probabilidad e impacto para ello, se categorizan estas variables desde 1 hasta 10, siendo 1 el valor mínimo y 5 el valor máximo de impacto o probabilidad. La suma de probabilidad e impacto será el valor final del riesgo, lo cual nos permitirá priorizarlos.

EVALUACION DE RIESGOS

Riesgo	Probabilidad	Impacto	Cuantificación (P+I)	Clasificación
1	3	4	7	ALTO
2	1	4	5	MEDIO
3	2	4	6	MEDIO
4	1	3	4	BAJO
5	2	4	6	MEDIO
6	1	3	4	BAJO
7	2	4	6	MEDIO
8	1	4	5	MEDIO

Fuente Propia

11.8. Planificar la respuesta a los riesgos

Al realizar la evaluación de los riesgos podemos identificar que en la mayoría de las variables el riesgo es medio ya que el acceso a la información es público y los ciudadanos que se acercan a los puntos de atención están dispuestos a manifestar sus inconformidades con el fin de que sus necesidades sean atendidas en el menor tiempo posible para que así se le reconozcan sus prestaciones económicas. El comité del proyecto debe suministrar los recursos necesarios con los parámetros requeridos para cumplir con el cronograma planteado para el desarrollo del proyecto.

11.9.Control del riesgo

El comité del proyecto definió que se debe realizar el análisis de las actividades del proyecto de forma semanal con el fin de identificar los riesgos y poder mitigarlos en el menor tiempo posible.

Riesgo	¿Cómo se realiza el monitoreo?
Que la entidad no permita el acceso público a la información.	N/A
Que los tramites de actualización de datos no dispongan de la información suficiente para realizar el análisis de estos.	N/A
Que los ciudadanos no participen activamente en la aplicación de las encuestas.	N/A
Que los datos recolectados en las encuestas no sean apropiados para realizar el estudio de la identificación de las necesidades del ciudadano.	N/A
Que al analizar los resultados no se pueda presentar una propuesta de mejora en el proceso.	N/A
Cambio en el comité del proyecto lo que hará retrasar la ejecución del proyecto.	Comité del Proyecto
Que los recursos físicos (equipos de cómputo) estén en mal estado.	N/A
Eventos naturales impredecibles que puedan llevar a la suspensión de la ejecución del proyecto.	N/A

Fuente Propia

12.Gestión de los Grupos de Interés del Proyecto

En la gestión de grupos de interés identificamos las personas que se pueden ver inmersos en el desarrollo del proyecto y cuál puede ser el impacto presentado en ellos, para así poder determinar su participación en la ejecución del mismo.

Para el análisis del proceso de actualización de datos en Colpensiones se hizo un análisis previo en el cual se analizaron las dificultades de los ciudadanos en el diligenciamiento de los formularios y así se pudo determinar que poblaciones se beneficiarían más de acuerdo a las recomendaciones de mejora presentadas por el comité del proyecto.

12.1. Identificar los grupos de interés

Estos se identifican por medio del acta de constitución del proyecto y se dividen de esta forma:

Internos

1. Alta Dirección
2. Agente de servicio al ciudadano
3. Agente de Rotonda
4. Orientadores
5. Analistas de operaciones

Externos

3. Ciudadanos

12.2. Plan de gestión de los grupos de interés

Este se inicia teniendo en cuenta el propósito y los objetivos del proyecto planteados en el acta de constitución de este.

Propósito del proyecto
El propósito del proyecto es presentar una nueva alternativa a Colpensiones sobre la radicación de formularios del proceso de actualización de datos por medio de un análisis de cómo está estipulado el proceso en este momento y las inconformidades de los ciudadanos con el mismo.
Objetivos medibles del proyecto
1. Describir el proceso de radicación de Actualización de Datos en Colpensiones. 2. Describir el proceso de radicación de Corrección de historia laboral en Colpensiones. 3. Describir el proceso de radicación de Novedad de retiro retroactivo en Colpensiones. 4. Profundizar sobre el proceso de radicación de actualización de datos en Colpensiones con el fin de presentar una propuesta de mejora que nos permita cubrir las necesidades de los ciudadanos.

Fuente Propia

CONCLUSIONES

De acuerdo a los resultados obtenidos del proyecto realizado, se determina a mejorar el proceso de radicación de actualización de datos de Colpensiones, y de manera significativa identifica y resalta las deficiencias que existen en el proceso, las cuales se deben de considerar y corregir para demostrar la importancia y el compromiso que tiene la entidad para optimizar el servicio a los ciudadanos en conformidad de ellos.

Asimismo, se evidencia en el desarrollo del proyecto que uno de los problemas con más relevancia, es el tiempo de demora en todos los tramites, lo que nos lleva al incumplimiento de los objetivos para el que fue creado el proceso de radicados. Para tener éxito en la mejora del proceso de radicación de actualización de datos, es necesario tener en cuenta los resultados de las encuestas realizadas a los ciudadanos de Colpensiones.

.

RECOMENDACIONES

- 1.Una de las observaciones después de analizar los resultados obtenidos del proyecto, es la de implementar una herramienta tecnología para la sistematización de los procesos de radicado de actualización de datos de Colpensiones y así darle un enfoque practico que ayude a los ciudadanos a tramitar de una forma efectiva sus peticiones.
- 2.Se recomienda por medio de la sistematización del proceso y de la herramienta tecnológica conocer en tiempo real el estado del avance del radicado de los ciudadanos, sin tener que visitar el PAE.
- 3.Al definir la manera de sistematizar el proceso de radicado de actualización de datos, los recursos asignados por Colpensiones se reducirán de una manera efectiva.
- 4.Formular las asignaciones más eficientes del proceso de radicación, estableciendo una prioridad para dar respuesta a la necesidad de los ciudadanos por medio de la herramienta tecnológica.
- 5.Por medio de los resultados obtenidos en el proyecto se debe fraccionar la mayor parte de la población, ofreciéndoles alternativas que empiecen a contribuir al cambio cultural y organizacional, de tal forma que se reduzca en un gran número de los ciudadanos la visitas al PAE.

BIBLIOGRAFÍA

Colpensiones Historia Laboral Consulta. (2019). Colpensiones Historia Laboral Consulta de Semanas Cotizadas. [online] Available at: <https://colpensioneshistorialaboral.com/> [Accessed 20 May. 2019].

Es.slideshare.net. (2019). Pmbok 5 edición. [online] Available at: <https://es.slideshare.net/miguelsarer95/pmbok-5-edicin> [Accessed 20 May. 2019].

Ltda., A. (2019). Colpensiones - Administradora Colombiana de Pensiones - Buscador. [online] Normativa.colpensiones.gov.co. Available at: <https://normativa.colpensiones.gov.co/buscador/buscador.aspx> [Accessed 5 Nov. 2019].2019].

Semanas Cotizadas. (2019). Colpensiones historia laboral - Semanas Cotizadas. [online] Available at: <https://www.semanascotizadas.net/colpensiones-historia-laboral> [Accessed 20 May. 2019]