



LA ACTUALIZACION DE DATOS COMO FACTOR
DETERMINANTE EN LAS POLITICAS CERO PAPEL EN
COLPENSIONES

**Universidad EAN - Especialización Gerencia de Procesos
de Calidad Innovación**

**Sheila Savina López Gil
Viviana Barrera Rojas
Diana Patricia Sanabria
Fabio Alexander Segura Rojas**

TABLA DE CONTENIDO

1	CONTEXTO Y PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	5
2.	DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	7
3.	PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN.....	11
4.	OBJETIVO GENERAL.....	12
5.	OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	12
6.	JUSTIFICACION	12
7.	MARCO INSTITUCIONAL.....	13
7.1	LAS FUNCIONES PRINCIPALES DE COLPENSIONES	13
7.2	ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	14
7.3	MARCO LEGAL.....	14
8.	FUENTES BÁSICAS ACORDE AL ALCANCE DEL ESTUDIO	16
8.1	ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN.....	17
8.2	DISEÑO Y ALCANCE DE LA INVESTIGACIÓN	18
8.3	DEFINICIÓN DE VARIABLES OBJETO DE MEDICIÓN	19
	Definición de Variables:	19
	Definición Conceptual.....	21
	Definición operativa	23
8.4	CARACTERÍSTICAS DE LA POBLACIÓN, TÉCNICA DE MUESTREO Y EL TAMAÑO DE LA MUESTRA	27
9.	MODELOS, TÉCNICAS DE INTERVENCIÓN ORGANIZACIONAL Y MODELOS APLICADOS	28
9.1	CARACTERIZACIÓN DE MODELOS Y DISEÑO	29

9.2	INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN	32
9.3	TECNICAS DE ANALISIS DE DATOS	33
10.	ANALISIS DE LOS DATOS RECOLECTADOS.....	34
	Variables de proceso	35
	Eficiencia de los procesos.....	35
	Calidad de la información	36
	Seguridad de la información	36
	VARIABLE ORGANIZACIONAL	38
	Variables Tecnológicas	43
	Viabilidad Social	47
10.1	ANALISIS DE LAS PROPUESTAS DE INTERVENCIÓN	49
	Estrategia de mejora	56
	Aspectos Positivos:.....	58
	Áreas de Mejora:.....	58
	Recomendaciones para la Implementación de Trámites en Línea.....	59
11.	CONCLUSIONES	65
12.	RECOMENDACIONES	76
13	BIBLIOGRAFÍA..... ¡Error! Marcador no definido.	

RESUMEN

Colpensiones enfrenta un desafío significativo debido a la alta demanda de actualizaciones de datos por parte de afiliados, empleadores y vinculados al programa BEPS, en el marco de la reforma pensional, esta alta demanda genera una sobrecarga en los canales de atención, dificulta la gestión de la información y aumenta los costos operativos debido al uso excesivo de papel. La actualización constante de datos es crucial para garantizar la precisión de los envíos de correspondencia y mejorar la calidad del servicio.

La investigación se alinea con los esfuerzos de Colpensiones por modernizar sus procesos y cumplir con la normativa vigente en materia de protección de datos, políticas de cero papel y racionalización de trámites, esta se basa en la importancia de la calidad de los datos para la toma de decisiones, esta investigación descriptiva busca optimizar la actualización de datos de empleadores, afiliados y vinculados al programa BEPS, analizando el uso del papel y proponiendo digitalización para mejorar la eficiencia. La Ley 1581 de 2012 obliga a los ciudadanos a mantener sus datos actualizados, pero las inconsistencias en la base heredada del ISS generan demoras en la atención. Se proponen mejoras para apoyar la política de cero papel.

1 CONTEXTO Y PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Existe una alta demanda en los canales de atención dispuestos por Colpensiones, lo cual está produciendo bloqueos en la utilización del portal web y aumentando la afluencia a los puntos físicos para la atención de trámites debido a la implantación de la reforma pensional. Esta investigación corresponde a un estudio descriptivo que busca comprender la relación entre la actualización de datos y la política de cero papel en Colpensiones. Se analizará el comportamiento de los trámites de actualización de datos de afiliados, vinculados y empleadores, a partir de la validación de las métricas disponibles en la entidad.

El objetivo principal es identificar cómo optimizar los recursos utilizados en la resolución de las solicitudes de actualización de datos de empleadores, afiliados y vinculados al programa BEPS en Colpensiones. Esta tarea es de constante monitoreo, ya que el uso del papel para la radicación de solicitudes y envío de respuestas a los ciudadanos tiene un impacto directo en los costos y la eficiencia de los procesos. Por lo tanto, es necesario identificar los trámites que actualmente se realizan de manera impresa y evaluar la viabilidad de su digitalización. Además, se analizarán los flujos de actualización de datos en línea para identificar posibles cuellos de botella y/o posibles errores, con el fin de proponer mejoras que refuercen la política de cero papeles y reduzcan los costos asociados al uso del papel.

COLPENSIONES creada en 2012 tras la fusión con el ISS, asumió la compleja tarea de gestionar las pensiones de millones de colombianos. Heredó una extensa base de datos que, aunque fue un punto de partida fundamental también presenta desafíos significativos. La actualización

constante de esta información se convirtió en un obstáculo para la eficiencia operativa, especialmente en procesos como la correspondencia.

La Ley 1581 de 2012 Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales. Art.8. establece la obligación de los ciudadanos de actualizar sus datos personales.

Sin embargo, esta normativa, junto con los frecuentes cambios de residencia, ha dificultado la tarea de mantener los registros actualizados en COLPENSIONES, como consecuencia, se han generado demoras y errores en la entrega de correspondencia, afectando tanto a los afiliados como a las empresas. COLPENSIONES, pilar fundamental del sistema de seguridad social colombiano, enfrenta el desafío de mantener actualizados los datos de millones de afiliados. Heredada de la antigua entidad ISS, esta base de datos, si bien es extensa, presenta inconsistencias y lagunas que dificultan la gestión eficiente de las pensiones. La importancia de contar con información precisa y actualizada es crucial, no sólo para garantizar el pago correcto de las prestaciones, sino también para ofrecer un servicio de calidad a los ciudadanos. El alta tasa de solicitudes de actualización de datos ha generado un cuello de botella en los procesos de liquidación de pensiones. Al no contar con información precisa y actualizada, los cálculos pueden verse afectados, generando pagos erróneos o retrasos en la entrega de las prestaciones.

Además, la necesidad de verificar y corregir constantemente la información retrasa significativamente la atención a otros trámites. Las entidades de pensiones, tanto en Colombia como en otros países enfrentan diversas problemáticas al momento de actualizar los trámites relacionados con la gestión de pensiones. Estas dificultades pueden tener un impacto significativo en los usuarios y en la eficiencia del sistema. Es importante enmarcar que la Ley

1581 de 2012 o Régimen General de Protección de Datos Personales, aplicable al tratamiento de información personal contenida en cualquier base de datos realizado por personas naturales o jurídicas de naturaleza pública o privada bajo la supervisión de la Superintendencia de Industria y Comercio SIC, dentro de COLPENSIONES se establece como mecanismo la actualización de datos personales como un deber de los ciudadanos afiliados la cual se encuentra publicada en la página Web en la sección de Carta de trato digno al ciudadano, como referencia y temas de investigación se puede referenciar Líder de la línea de estudios jurídicos en informática y tecnologías – GEJIT Docente de la Facultad de Derecho de la universidad CES Diego Martín Buitrago Botero habla en su artículo sobre la importancia y el cumplimiento de la regulación colombiana en el tratamiento de datos y la información veraz usada en las bases de datos de las empresas así mismo de cómo establecer políticas claras para el almacenamiento y tratamiento de datos. (Botero, 2016)

2. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

La actualización de datos es fundamental para garantizar una respuesta eficiente a los ciudadanos y cumplir con la política de cero papel. En Colpensiones, el monitoreo continuo de la documentación, tanto física como digital, es esencial para tomar decisiones informadas y optimizar la gestión de recursos. La calidad de la información almacenada en las diversas bases de datos de la entidad es clave para este proceso. Dado que existen dos trámites principales relacionados con la actualización de datos, es necesario definir con precisión los conceptos de “dato” y “clasificación de datos”, así como conocer la normativa aplicable para su manejo. Un dato, proveniente del latín "datum" que significa "lo que se da", es cualquier representación simbólica de hechos, elementos o ideas, ya sea en formato alfabético, numérico o alfanumérico. Cuando hablamos de datos personales, nos referimos a aquella información que permite identificar de manera única a un individuo, como su nombre, número de identificación,

dirección, información de salud o preferencias, esta información puede incluir datos sensibles como orientación sexual, política o religiosa. (Loteró, 2018)

Pero ¿cómo incide la calidad de los datos en los trámites de actualización y en la generación de documentación impresa? El aseguramiento de la calidad de los datos es fundamental para garantizar la eficiencia y la eficacia de los procesos. Este implica no solo verificar la precisión y la integridad de los datos, sino también controlar los procesos que los generan y utilizan. Como señala (Salcedo Cifuentes, Cardona Orozco, & Cardona Orozco, 2018), el resultado final no es un dato, sino la información que obtenemos a partir de él. Esta información debe ser confiable, actualizada y accesible para todos los usuarios autorizados. Para lograr esto, es necesario contar con una base de datos única y actualizada que soporte todos los procesos de la entidad y permita la generación de reportes e informes precisos y oportunos.

La información derivada de la actualización de datos en tiempo real tiene un impacto directo en el proceso de gestión de correspondencia, específicamente en el envío de respuestas a los ciudadanos. Errores en la información pueden generar reenvíos por parte del proveedor de correspondencia, lo que contradice la política de cero papeles de la entidad y afecta la eficiencia administrativa. La adopción de tecnologías innovadoras por parte de ciudadanos y entidades es cada vez más común, y las entidades públicas han implementado diversos canales en línea para realizar solicitudes, radicar peticiones y actualizar datos. Sin embargo, es fundamental conocer y cumplir con la normatividad vigente en materia de protección de datos personales. Estos datos deben ser tratados con confidencialidad y garantizar mecanismos seguros para su consulta y actualización. En el tratamiento de datos personales no basta con la recolección de estos, es necesario tener en cuenta la normativa vigente en la materia para el cumplimiento y garantía de derechos fundamentales como la intimidad y la información consagrados en la carta constitucional en el artículo 15. De igual manera es necesario permitirles a los titulares las

garantías de conocer, actualizar y rectificar la información que de ellos se haya recogido, esto es lo que se conoce como el derecho al Habeas Data. (Botero, 2016)

Para entender esta relación es indispensable entender la responsabilidad que se tiene como entidad pública en la actualización de trámites y por consiguiente con la promesa de valor con el ciudadano y por supuesto con el medio ambiente.

La automatización de la información ha sido objeto de investigación en Colpensiones y se incluye dentro del despliegue estratégico en el plan estratégico institucional 2023 – 2026, Colpensiones. (2024, c). Marco estratégico. <https://www.colpensiones.gov.co/publicaciones/115/marco-estrategico/> Colpensiones. esta se considera en la actualización y unificación de los datos de contractibilidad de aportantes, terceros y empleadores dentro de los proyectos y planes de trabajo, así como el programa de Onda cero el cual tiene como finalidad incentivar el uso racional y eficiente del papel.

COLPENSIONES cuenta con el “Programa para el Uso Racional y Eficiente del Papel - Onda Cero” 2021. Documento interno con el cual se busca afianzar la cultura del ahorro y trabajo en la gestión del cambio de sus colaboradores, desde la reducción, reutilización y el reciclaje gradual del consumo de papel, permitiendo que se minimice el impacto ambiental que se pueda presentar en el desarrollo de las diferentes actividades de la Entidad.

La finalidad de este programa es realizar seguimiento y apoyo programa cero papel, con relación a las cuotas de impresión, generar reporte carpetas (Almacenamiento digital), presentar semestral avances del programa, apoyar la elaboración del documento para el reciclaje de papel, apoyar la revisión de áreas con mayor incidencia en el uso del papel, promover el reciclaje de papel (Campañas de divulgación - Retomar el buen uso de contenedores para el reciclaje (Cajas

de reciclaje), (Colpensiones página web, 2024).con el fin de identificar la cantidad de residuos en papel).

Actualmente con la finalidad de continuar con la reducción en el volumen de impresiones y fotocopias en la Entidad, que se logró a partir de la declaratoria de Emergencia Sanitaria en el marco de la estrategia de “mantener la producción y gestión de documentos por medios electrónicos y apropiar la gestión documental electrónica en la Entidad”, se continua con la restricción de acceso al servicio de impresión y solamente se habilitan los usuarios que por necesidades del servicio o atendiendo a directrices normativas, requieran indispensablemente hacer uso de la cuota de impresión, las cuales deben ser justificadas por cada área. Onda Cero. (2021). Programa para el Uso Racional y Eficiente del Papel. Documento interno. Disponible para empleados

Algunas actividades que actualmente se realizan son:

Campañas de sensibilización orientadas a reforzar los conocimientos en el uso adecuado y eficiente de la información alojada en los espacios de almacenamiento de la Entidad; así como promover el uso de tecnologías de información disponibles por la Entidad para la producción documental electrónica. Publicación de la factura ecológica trimestral en la Comunidad Onda Cero de Soy COLPENSIONES, con el objetivo de concientizar a las áreas sobre el consumo del papel y número de impresiones efectuadas.

En útiles y papelería se estima el suministro de los insumos en las cantidades estrictamente necesarias en todos los puntos de atención a nivel nacional.

En cuanto a la sostenibilidad ambiental la estrategia del “Programa Onda Cero” Onda Cero. (2021). Programa para el Uso Racional y Eficiente del Papel. Documento interno. Disponible para empleados a través de diversos ejes temáticos, para garantizar que los trabajadores y otros en

Colpensiones, se sensibilicen y tomen consciencia y se comprometan y se hagan responsables con el cuidado y protección del medio ambiente. Promover las mejores prácticas para el cuidado del medio ambiente, el uso de tecnologías y un ambiente laboral sano tanto físico como virtual, generando al interior de la Empresa una cultura orientada a reducir, reutilizar y reciclar.

Desde el programa Onda Cero Onda Cero. (2021). Programa para el Uso Racional y Eficiente del Papel. Documento interno. Disponible para empleados se promueve el compromiso ambiental en el uso responsable de los recursos. Es así como se logró una reducción en la impresión de papel de aproximadamente el 52% para los años 2020 y 2021 en comparación con el año 2019; sin embargo, ha aumentado notoriamente durante los dos últimos años.

Se efectuó la implementación de correo electrónico certificado a partir de 31 de Julio 2019, para los trámites certificados RPM, Notificaciones, PQRS, lo que permitió un ahorro aproximado del 46% en los costos asociados a impresión y gestión de entrega de 14.000 certificados o notificaciones enviadas por email.

En cuanto las comunicaciones Oficiales se Implementó el envío de comunicaciones por correo electrónico certificado y SMS certificado, para los trámites pendientes en el BPM Bizagi y la consulta de respuestas en el portal web de la Entidad por ciudadanos y grupos de interés.

Se supone que mediante la implementación de la automatización de los tramites como actualización de datos se optimizara el uso de los recursos, el cual es el objetivo principal de este trabajo de investigación.

3. PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN

Dada la situación de la constante y creciente demanda en el trámite de actualización de datos de empleadores, afiliados y vinculados del programa BEPS y la alta operatividad que genera en las áreas que deben dar las respuestas, así como la utilización de recursos adicionales como

mensajería y grandes volúmenes de uso del papel nos planteamos con este trabajo, ¿Cómo optimizar los recursos que se utilizan en el trámite de actualización de datos?

4. OBJETIVO GENERAL

Identificar la manera de optimizar los recursos utilizados en la resolución de las solicitudes de actualización de datos de empleadores, afiliados y vinculaciones del programa BEPS en Colpensiones.

5. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar los trámites que actualmente se hacen impresos.

Evaluar la viabilidad de implementar los trámites en línea incluyendo la actualización de datos y la respuesta.

- Revisar el flujo de actualización de datos y proponer una mejora que refuerce la política establecida de cero papel dentro de la Entidad.

- Obtener la opinión experta en sistemas de gestión documental sobre la automatización de los procesos de trámites en línea para la actualización de datos, con el fin de evaluar el uso de papel, para la gestión de actualización de datos, garantizando la seguridad de la información y la experiencia del usuario, así como obtener recomendaciones para optimizar el diseño de propuesta de mejora.

6. JUSTIFICACION

Los cambios normativos generan desafíos para Colpensiones, entre ellos, la necesidad de adaptar sus procesos y sistemas con oportunidad suficiente que permita adelantarnos a las

situaciones, por lo cual nuestra investigación se enfoca en analizar el impacto de estos cambios en los trámites de actualización de datos y el uso del papel, para su gestión. Página | 6 Al analizar el comportamiento de los trámites de actualización de datos y evaluar la brecha existente en el uso de soportes en papel para los tramites categorizados en nuestra investigación buscamos determinar el alcance de la automatización, el uso de soportes físicos para su operativa y la optimización de recursos. Esta investigación se enmarca en el campo de investigación, emprendimiento y gerencia, grupo, entorno económico de las organización y línea, políticas y administración pública de la EAN.

7. MARCO INSTITUCIONAL

COLPENSIONES es una entidad pública descentralizada, con personería jurídica, patrimonio propio y autonomía administrativa y financiera, encargada de administrar el Régimen de Prima Media (RPM) en Colombia. Este régimen es uno de los dos pilares del sistema pensional colombiano, junto con el Régimen de Ahorro Individual con Solidaridad (RAIS), administrado por los fondos privados de pensiones. Colpensiones. (2024, c). Marco estratégico (Versión 2.0).

<https://www.colpensiones.gov.co/publicaciones/115/marco-estrategico/>

7.1 LAS FUNCIONES PRINCIPALES DE COLPENSIONES

Afiliación y recaudo: Se encarga de afiliar a los trabajadores al RPM, recibir sus cotizaciones y las de sus empleadores, y llevar el registro de los aportes.

Reconocimiento y pago de pensiones: Evalúa las solicitudes de pensión de vejez, invalidez y sobrevivientes, y realiza el pago de las mesadas pensionales a los beneficiarios.

Administración de los recursos: Gestiona los recursos del RPM de manera eficiente y transparente, garantizando su sostenibilidad financiera a largo plazo.

Información y atención al ciudadano: Brinda información clara y oportuna a los afiliados y pensionados sobre sus derechos y deberes, y ofrece atención personalizada a través de sus canales de servicio.

7.2 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

Colpensiones cuenta con una estructura organizacional que le permite cumplir con sus funciones de manera efectiva. Está conformada por:

Junta Directiva: Es el máximo órgano de dirección de Colpensiones, encargado de definir las políticas y estrategias de la entidad.

Presidente: Es el representante legal de Colpensiones y el responsable de su gestión administrativa y financiera.

Vicepresidencias: Se encargan de áreas específicas como Operaciones, Riesgos, Tecnología y Servicio al Ciudadano.

Direcciones Territoriales: Están ubicadas en diferentes regiones del país y brindan atención personalizada a los afiliados y pensionados.

7.3 MARCO LEGAL

La actualización de datos en Colpensiones se encuentra enmarcada en un conjunto de normas y leyes que regulan el Sistema General de Pensiones en Colombia. Entre las principales se

encuentran: Ley 100 de 1993: Esta ley estableció el Sistema General de Seguridad Social Integral en Colombia, incluyendo el régimen de prima media.

Decreto 758 de 1994: Reglamenta el funcionamiento del RPM.

Decretos reglamentarios: Diversos decretos han desarrollado y reglamentado las disposiciones de la Ley 100, estableciendo los procedimientos y requisitos para la actualización de datos.

Resoluciones: COLPENSIONES emite periódicamente resoluciones en las que se detallan los aspectos técnicos y operativos de los trámites, incluyendo la actualización de datos.

La principal finalidad de la actualización de datos es asegurar que COLPENSIONES cuente con información confiable y actualizada sobre sus afiliados y empleadores. Esto es crucial para el desarrollo de procesos relacionados con la Historia Laboral y la gestión de pensiones, ya que permite una atención más efectiva y personalizada.

En un entorno de creciente digitalización, la organización viene dando cumplimiento a la circular Externa 5 de 2012 del Archivo General de la Nacional el cual establece los lineamientos de la implementación de la gestión electrónica y al Decreto 088 de 2022, el cual marca la hoja de ruta para la transformación digital del Estado, de esta manera Colpensiones busca cumplir con las expectativas de los ciudadanos en cuanto a la atención de los tramites de actualización de datos y las acciones que se deriven de las mismas.

La política de racionalización tiene como objetivo facilitar al ciudadano el acceso a los trámites y otros procedimientos administrativos que brinda la administración pública, por lo que cada entidad debe implementar acciones normativas, administrativas o tecnológicas que tiendan a simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites. La política está compuesta por cuatro fases: 1ª) Identificación de trámites, 2ª) Priorización de trámites, 3ª)

Racionalización de trámites y 4ª) Interoperabilidad. (Departamento Administrativo de la Gestión Pública, Guía Metodológica Para la Racionalización de Trámites, 2017). La principal finalidad de la actualización de datos es asegurar que Colpensiones cuente con información confiable y actualizada sobre sus afiliados y empleadores, con procesos amigables con el medio ambiente y una interacción escalonada al uso de canales virtuales confiables para la ciudadanía.

8. FUENTES BÁSICAS ACORDE AL ALCANCE DEL ESTUDIO

Esta investigación pretende comprender la relación entre la actualización de datos y la política de cero papeles en Colpensiones, para ello identificar los trámites que actualmente se realizan de manera impresa y evaluar la implementación de estos trámites en línea con el fin de agilizar los procesos y optimizar los recursos. Esta investigación, se desarrolla desde un enfoque cualitativo, donde según la definición de Elías Mejía, Humberto Ñaupas, Eliana Novoa y Alberto Villagómez, la investigación cualitativa es interpretativa; es decir, se sostiene en una concepción hermenéutica, sus métodos de recolección le permiten acceder a datos para ser observados e interpretados (Mejía, Ñaupas, Novoa, & Villagómez, 2014). El programa onda cero para el uso racional y eficiente del papel se encuentra actualmente incluida dentro de la matriz del plan de acción del presente año 2024 en el objetivo hacer de Colpensiones una entidad para su gente, en el indicador táctico de cultura organizacional.

El objetivo de Colpensiones dentro de la política de responsabilidad social es “Establecer los lineamientos para asegurar que adopte una estrategia de Responsabilidad Social de forma continua y logre un mejor nivel de sostenibilidad. Estos lineamientos se establecen a partir de los principales referentes internacionales de gestión de la Responsabilidad Social y deben ser el marco de actuación dentro del cual se desarrollan los objetivos estratégicos de Colpensiones”, teniendo en cuenta lo anterior esta investigación se centra en el objetivo específico de Promover el control y el consumo responsable de los recursos naturales. Colpensiones propone un total de

(8) líneas de actuación que considera relevantes y están basadas en las materias fundamentales de la Norma Técnica ISO 26000 “Guía Internacional de Responsabilidad Social”, la investigación de este proyecto se incluye dentro de la línea de actuación: Respeto por el medio ambiente (Programa Onda Cero). Colpensiones es consciente del impacto que tiene su gestión en el entorno y en el medio ambiente, por ende, ha identificado y evaluado cada uno de estos para gestionarlos de manera idónea. Así mismo, incorpora medidas para promover el consumo responsable de los recursos y el respeto por el medio ambiente, estos se aseguran realizando el seguimiento al envío de Informes de impresiones trimestrales, generando reporte de carpetas (Almacenamiento digital), presentando semestralmente los avances del programa, apoyando la elaboración del documento para el reciclaje de papel, apoyando la revisión de áreas con mayor incidencia en el uso del papel, promoviendo el reciclaje de papel (Campañas de divulgación - Retomar el buen uso de contenedores para el reciclaje (Cajas de reciclaje), con el fin de identificar la cantidad de residuos en papel).

8.1 ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN

Esta investigación es de tipo no experimental ya que pretende analizar los cambios a través del tiempo principalmente de un cuatrienio a otro en el marco de la política cero papel, según la definición (Sampieri Hernández, 2014), “Podría definirse como la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios en los que no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables. Lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para analizarlos (The SAGE Glossary of the Social and Behavioral Sciences, 2009b)”. Citando al autor Hernández Sampieri “el enfoque cualitativo busca principalmente la “dispersión o expansión” de los datos e información, mientras que el enfoque cuantitativo pretende “acotar”

intencionalmente la información (medir con precisión las variables del estudio, tener “foco”). Esta investigación es de carácter cualitativo no experimental por los siguientes motivos:

- Actualmente existe una realidad que investigar dentro de la Entidad de Colpensiones en cuanto al punto de partida.
- La realidad de la problemática actual puede cambiar de acuerdo con la aplicación de las encuestas.
- Las fuentes de datos provienen directamente de las políticas y planes de acción implementados en la Entidad.
- La teoría se construye con los datos recolectados y analizados, posteriormente se comparan con las estadísticas anteriores.
- En cuanto a la recolección de datos los participantes son fuentes internas de datos, el investigador también es un participante. (los involucrados en el proyecto trabajamos actualmente en la Entidad), con el análisis de datos pretendemos comprender procesos y ayudar a mejorar la gestión en la automatización de procesos.

8.2 DISEÑO Y ALCANCE DE LA INVESTIGACIÓN

Esta investigación se clasifica según su propósito como teórica, ya que permite contrastar los resultados obtenidos a la luz de una teoría, esta investigación se centra en desarrollar y analizar conceptos, teorías y modelos dentro de un campo específico del conocimiento, durante la revisión examina vacíos de estudios previos, modifica las teorías existentes y servirá de base para futuras acciones o proyectos de optimización de recursos en Colpensiones.

- Según se grado de profundidad de tipo descriptivo, ya que describe con precisión el objeto de estudio, que busca comprender la relación entre la actualización de datos y la política de cero papel en Colpensiones.

- Según su fuente de datos es cualitativa, en cuanto a su inferencia es inductiva ya que busca obtener conclusiones de lo general a lo particular, en este caso dentro de la Política de cero papel y la mejora del proceso de actualización de datos en cuanto a su aplicación actual.
 - Se analizará el comportamiento de los trámites de actualización de datos de afiliados, vinculados y empleadores, a partir de la validación de las métricas, se analizarán las encuestas realizadas a los diferentes roles, como funcionarios, ciudadanos y expertos del área de gestión documental.
- Esta investigación se desarrolla desde un enfoque cualitativo no experimental, ya que según sus características aplica los enfoques anteriormente descritos, mencionadas a continuación:
- El Objetivo es describir las características de la actualización de datos, sin buscar relaciones de causa y efecto.
 - El tipo de datos utilizados son cualitativos y se recolectara información a través de encuestas y entrevistas.
 - Permite adaptaciones en el enfoque y en las técnicas de recolección de datos según el contexto y los objetivos específicos.
 - No manipula variables ni establece controles, lo que la diferencia de investigaciones experimentales.
 - Se realiza en entornos naturales, lo que permite una observación más cercana y realista del fenómeno.

8.3 DEFINICIÓN DE VARIABLES OBJETO DE MEDICIÓN

Definición de Variables:

Para establecer las variables de investigación en nuestro proyecto debemos primero definir qué es evaluar la viabilidad de implementar trámites en línea. Viabilidad de un proyecto se refiere a analizar si un proyecto, en este caso, la implementación de trámites en línea en Colpensiones es

factible y sostenible en términos tecnológicos, organizacionales, económicos, legales, sociales y ambientales.

Para entender cada de estos aspectos, los enfocamos en nuestro proyecto a:

- **Viabilidad Tecnológica:** Se refiere a evaluar si la tecnología existente o disponible es adecuada para implementar los trámites en línea. Esto incluye aspectos como la infraestructura tecnológica, la seguridad de los datos, la compatibilidad con diferentes sistemas y dispositivos, y la capacidad de escalar la solución a medida que crece la demanda.
- **Viabilidad Organizacional:** Aquí se analiza si la organización tiene la capacidad y los recursos necesarios para llevar a cabo el proyecto. Esto incluye aspectos como la estructura organizacional, los procesos internos, la capacitación del personal, la cultura organizacional y la asignación de recursos.
- **Viabilidad Organizacional:** Aquí se analiza si la organización tiene la capacidad y los recursos necesarios para llevar a cabo el proyecto. Esto incluye aspectos como la estructura organizacional, los procesos internos, la capacitación del personal, la cultura organizacional y la asignación de recursos.
- **Viabilidad Económica:** Se evalúa la rentabilidad del proyecto, considerando los costos de implementación, mantenimiento y operación, así como los beneficios sociales esperados. Esto incluye aspectos como el retorno de la inversión y los ahorros de costos.
- **Viabilidad Legal:** Se verifica si el proyecto cumple con todas las leyes y regulaciones aplicables. Esto incluye aspectos como la protección de datos personales, la firma electrónica, la accesibilidad y la no discriminación.

- **Viabilidad Social:** Se analiza el impacto social del proyecto, considerando los beneficios para los usuarios, la comunidad y la sociedad en general. Esto incluye aspectos como la mejora de la calidad de vida, la reducción de trámites burocráticos y la inclusión de grupos vulnerables.
- **Viabilidad Ambiental:** En algunos casos, se puede evaluar el impacto ambiental del proyecto, especialmente si implica el uso de recursos naturales o la generación de residuos.

Definición Conceptual

Una vez aclarado el concepto de viabilidad en la implementación de trámites en línea en Colpensiones seleccionamos algunas de las variables más relevantes para evaluar la viabilidad de la implementación, incluyendo la actualización de datos y la respuesta a los trámites a los ciudadanos, empleadores y afiliados al programa Beneficios Económicos Periódicos BEPS:

1. **Variables relacionadas con la tecnología:** Entendiendo la tecnología como el conjunto de conocimientos y técnicas que utilizamos para transformar nuestro entorno y resolver problemas y una herramienta que el ser humano ha desarrollado a lo largo de la historia para satisfacer sus necesidades y mejorar su calidad de vida, las variables que podemos medir serían:
 - a. **Disponibilidad y calidad de la infraestructura tecnológica:** Capacidad de los servidores, velocidad de conexión, seguridad de los datos.
 - b. **Compatibilidad de los sistemas:** Integración de los nuevos sistemas con los existentes.
 - c. **Accesibilidad a internet:** Cobertura de internet en las zonas donde se encuentran los afiliados.
2. **Variables sociales:** La sociedad como un conjunto de individuos que interactúan entre sí, comparten una cultura común y se organizan en estructuras sociales. Estas estructuras

pueden ser desde familias y comunidades hasta naciones y civilizaciones. En nuestra medición podemos determinar:

- a. Aceptación del usuario: Disposición de los afiliados a realizar los trámites en línea.
 - b. Nivel de conocimiento tecnológico: Habilidades digitales de los usuarios.
 - c. Satisfacción del usuario: Grado de satisfacción con el servicio en línea.
3. Variables relacionadas con los procesos: Un proceso es una secuencia ordenada de actividades o pasos que se llevan a cabo para alcanzar un objetivo específico. Es decir, es un conjunto de acciones interrelacionadas que transforman una entrada (materia prima, información, etc.) en una salida (producto, servicio, resultado), en el caso de los procesos de Colpensiones podríamos identificar:
- a. Eficiencia de los procesos: Reducción de tiempos de respuesta y simplificación de trámites.
 - b. Calidad de la información: Precisión y veracidad de los datos registrados.
 - c. Seguridad de la información: Protección de los datos personales de los afiliados.
4. Variables relacionadas con la organización: Entendiendo a una organización como un sistema social conformado por un grupo de personas que trabajan juntas de manera coordinada para alcanzar un objetivo en común. Este objetivo puede ser desde una simple tarea hasta una misión compleja, y la organización proporciona la estructura y los recursos necesarios para lograrlo, podemos tomar estas variables:
- a. Capacitación del personal: Nivel de preparación del personal para atender las nuevas necesidades.

- b. Cambios organizacionales: Adaptación de los procesos internos y la estructura organizacional.
 - c. Costos de implementación y mantenimiento: Evaluación de los costos asociados al proyecto.
5. Variables relacionadas con la respuesta: Entendiendo la respuesta a un ciudadano como la contestación oficial que una entidad pública o privada brinda a una solicitud, petición, queja o reclamo realizado por un individuo. Esta respuesta puede ser verbal, escrita o a través de un medio electrónico, y debe ser clara, concisa y proporcionada en un tiempo razonable, podemos medir como variables:
- a. Tiempo de respuesta: Tiempo que tarda Colpensiones en responder a las solicitudes.
 - b. Calidad de la respuesta: Claridad y pertinencia de las respuestas.
 - c. Canales de atención: Disponibilidad de diferentes canales de atención al usuario (chat, correo electrónico, teléfono).

Definición operativa

Para hacer la medición de las variables se aplicará un cuestionario con 15 preguntas en 3 secciones que evaluarán:

- Variables relacionadas con la tecnología, se medirá con 4 ítems con escala de Likert Según Test (2024), "Likert scales are a popular choice for measuring attitudes and opinions" (p. 2). e 5 puntos (1= totalmente en desacuerdo, 5= totalmente de acuerdo). Los ítems evaluarán aspectos como Infraestructura, seguridad, compatibilidad y mantenibilidad.

- Variables sociales, se medirá con 3 ítems con respuestas de SI o NO. Los ítems evaluarán aspectos como, aceptación del usuario, brecha digital e inclusión.
- Variables relacionadas con los procesos: se medirá con 3 ítems con escala de Likert Según Test (2024), "Likert scales are a popular choice for measuring attitudes and opinions" (p. 2). de 5 puntos (1= totalmente en desacuerdo, 5= totalmente de acuerdo). Los ítems evaluarán aspectos como eficiencia de los procesos, calidad y seguridad de la información.
- Variables relacionadas con la organización: Se medirá con 3 ítems con escala de Likert Según Test (2024), "Likert scales are a popular choice for measuring attitudes and opinions" (p. 2), de 5 puntos (1= totalmente en desacuerdo, 5= totalmente de acuerdo). Los ítems evaluarán aspectos como capacitación del personal, cambios organizacionales y costos de implementación y mantenimiento.
- Variables relacionadas con la respuesta Se medirá con 3 ítems con escala de Likert Según Test (2024), "Likert scales are a popular choice for measuring attitudes and opinions" (p. 2), de 5 puntos (1= totalmente en desacuerdo, 5= totalmente de acuerdo). Los ítems evaluarán aspectos como tiempo de respuesta, claridad y pertinencia, canales de atención. En resumen, las variables, la definición conceptual, operativa y dimensiones la podemos observar en la siguiente tabla:

Tabla 1

Definición de Variables

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES
------------------	------------------------------	-------------------------------	--------------------

TECNOLOGICAS	Entendiendo la tecnología como el conjunto de conocimientos y técnicas que utilizamos para transformar nuestro entorno y resolver problemas y una herramienta que el ser humano ha desarrollado a lo largo de la historia para satisfacer sus necesidades y mejorar su calidad de vida	Se medirá con 4 ítems con escala de Likert de 5 puntos (1= totalmente en desacuerdo, 5= totalmente de acuerdo)	Infraestructura, seguridad, compatibilidad y mantenibilidad.
SOCIALES	La sociedad como un conjunto de individuos que interactúan entre sí, comparten una cultura común y se organizan en estructuras sociales. Estas estructuras pueden ser desde familias y comunidades hasta naciones y civilizaciones	Se medirá con 3 ítems con respuestas de SI o NO.	Aceptación del usuario, brecha digital e inclusión.
DE PROCESOS	Un proceso es una secuencia ordenada de actividades o pasos que se llevan a cabo para alcanzar un objetivo específico. Es decir, es un conjunto de acciones interrelacionadas que transforman una entrada (materia prima,	Se medirá con 3 ítems con escala de Likert de 5 puntos (1= totalmente en desacuerdo,	Eficiencia de los procesos, calidad y seguridad de la información.

	información, etc.) en una salida (producto, servicio, resultado)	5= totalmente de acuerdo)	
ORGANIZACIONALES	Entendiendo a una organización como un sistema social conformado por un grupo de personas que trabajan juntas de manera coordinada para alcanzar un objetivo en común. Este objetivo puede ser desde una simple tarea hasta una misión compleja, y la organización proporciona la estructura y los recursos necesarios para lograrlo	Se medirá con 3 ítems con escala de Likert de 5 puntos (1= totalmente en desacuerdo, 5= totalmente de acuerdo).	Capacitación del personal, cambios organizacionales y costos de implementación y mantenimiento.
DE RESPUESTA	Entendiendo la respuesta a un ciudadano como la contestación oficial que una entidad pública o privada brinda a una solicitud, petición, queja o reclamo realizado por un individuo. Esta respuesta puede ser verbal, escrita o a través de un medio electrónico, y debe ser clara, concisa y proporcionada en un tiempo razonable	Se medirá con 3 ítems con escala de Likert de 5 puntos (1= totalmente en desacuerdo, 5= totalmente de acuerdo).	Tiempo de respuesta, claridad y pertinencia, canales de atención.

*Nota. La tabla describe de manera sintetizada las variables seleccionadas.
Fuente: Elaboración propia*

8.4 CARACTERÍSTICAS DE LA POBLACIÓN, TÉCNICA DE MUESTREO Y EL TAMAÑO DE LA

MUESTRA

Dada la situación de la constante y creciente demanda en el trámite de actualización de datos de empleadores, afiliados y vinculados del programa BEPS y la alta operatividad que genera en las áreas que deben dar las respuestas, teniendo en cuenta que la propuesta beneficiaría a todos los actores en estos procesos la población objeto de análisis debe corresponder a empleadores, afiliados, vinculados al programa BEPS y funcionarios de las áreas encargadas de dar las respuestas a los trámites.

De acuerdo con el boletín de cifras de Colpensiones a septiembre de 2024 contaba con 6.863.279 afiliados, 1.726.037 pensionados, 52.029 anualidades BEPS, más de 500 empresas cotizantes y más de 2400 funcionarios, distribuidos a lo largo del territorio colombiano y en el exterior, con lo que se estima una población de más de 8.6 millones.

- Al ser una población tan grande por conveniencia en el trabajo, efectos académicos, la disponibilidad de tiempo, al igual que de recursos, utilizamos un muestreo no probabilístico, donde aplicaremos 50 encuestas a afiliados, pensionados, afiliaciones BEPS, empresas y funcionarios que se encuentren activos y cotizantes a septiembre de 2024 en la ciudad de Bogotá. Las encuestas a los funcionarios de Colpensiones, se aplicarán con preferencia, a aquellos que desempeñen sus labores en las áreas encargadas de dar respuesta a las solicitudes de actualización de datos en Bogotá, no siendo un requisito fundamental.

9. **MODELOS, TÉCNICAS DE INTERVENCIÓN ORGANIZACIONAL Y MODELOS APLICADOS**

A partir de la identificación de los cuatro (4) trámites de actualización de datos en Colpensiones (actualización de datos del afiliado, del empleador, del pensionado y vinculación/actualización de datos en el servicio social complementario de los Beneficios Económicos Periódicos - BEPS), hemos diseñado un cuestionario, que nos permitirá conocer la percepción de los funcionarios involucrados en los procesos que atienden o intervienen en estos tipos de solicitudes. Estos trámites tienen en común el reporte de cambios en información personal, principalmente ubicación y datos de contacto (dirección, teléfonos, correo electrónico). Para esta investigación, nos enfocaremos en estos factores comunes, dado que guardan relación directa con la forma en que se emiten las respuestas (físicas o electrónicas) tras la solicitud. Este análisis nos permitirá evaluar si existe un uso del papel, tanto al inicio del trámite en los puntos de atención como al finalizarlo con la emisión de la respuesta. Por lo tanto, proponemos la aplicación de un cuestionario con preguntas diseñadas para analizar si esta actualización tiene algún efecto en la implementación de la Política Cero Papel de la entidad.

Específicamente, buscamos determinar en qué medida la automatización e implementación de estos trámites en línea, contribuyen o no a la reducción del uso de papel y a la eficiencia en la atención al ciudadano. Un cuestionario como técnica de investigación para abordar los trámites de actualización de datos, en la implementación de la política “Cero papeles” y la percepción de la eficiencia en el uso de los recursos, puede significar un aporte mayor de la información acerca de la percepción y la experiencia de los usuarios y empleados involucrados en estos procesos. Para entender cómo aplicar esta técnica, aquí se define su contexto de aplicación en la investigación: Política “Cero papel” orientada a disminuir o eliminar la utilización de documentos físicos

en la gestión de la administración pública, en el que se promueve la digitalización y la eficiencia de los recursos en la tecnología disponible. El trámite de actualización de datos es un proceso vital para la implementación de esta política mencionada antes, que consiste en la actualización de los sistemas digitales a la información relevante y actual para los ciudadanos, empleadores, afiliados y pensionados, por otra parte, la reforma pensional puede tener un impacto profundo en los trámites de actualización de datos en Colpensiones, impulsando tanto desafíos como oportunidades. La digitalización y modernización de los procesos son esenciales para mejorar la eficiencia en la gestión de la información, pero será crucial implementar estrategias efectivas de comunicación y apoyo a los afiliados para asegurar una transición exitosa hacia los nuevos requerimientos. Dado el contexto actual de implementación de la reforma pensional, la aplicación del cuestionario nos permitirá conocer la perspectiva de los funcionarios encargados de estos trámites y su relación con las prácticas de uso racional del papel en sus labores diarias, permitiéndonos observar de manera lineal el comportamiento en todo el recorrido del trámite de inicio a fin.

9.1 CARACTERIZACIÓN DE MODELOS Y DISEÑO

Bajo la premisa de que una investigación de tipo cualitativo busca obtener datos que posteriormente se convertirán en información relevante, por cuanto es extraída de ambientes cotidianos de las unidades de análisis para este caso trámites de actualización de datos, parafraseando a (Sampieri Hernández, 2014), por lo tanto partiremos de la observación, la cual nos permite “Comprender procesos, vinculaciones entre personas y sus situaciones, experiencias o circunstancias, los eventos que suceden al paso del tiempo y los patrones que se desarrollan (Miles, Huberman y Saldaña, 2013; y Jorgensen, 1989).” (...) y generar hipótesis para futuros estudios tomado de (Sampieri Hernández,

2014), seguido de la aplicación de cuestionarios, que nos permitirán ampliar la percepción de la implementación de trámites en línea de actualización de datos bajo el dinamismo de entidades públicas en adopción de la política de cero papel.

Utilizaremos el recurso de la entrevista a los grupos focales, mediante la aplicación de un cuestionario con preguntas abiertas y cerradas que nos permitan ampliar el espectro de la observación y la revisión de documentos internos y externos respectivamente.

Los grupos focales son una herramienta invaluable para explorar en profundidad las percepciones, experiencias y opiniones. En este caso, la automatización de trámites de actualización de datos es un tema complejo que requiere de una comprensión profunda de las necesidades y desafíos de los usuarios.

Componentes clave de un modelo de entrevista a grupos focales:

El propósito que busca esta investigación es conocer específicamente sobre la automatización de trámites y eficiencia en el uso de los recursos, identificación del uso de impresiones físicas en los procesos actuales, evaluar la disposición a adoptar nuevas tecnologías, conocer las expectativas sobre la interfaz de usuario.

Determinar las características demográficas y socioeconómicas de los participantes que aportarán información relevante como funcionarios, colaboradores de diferentes departamentos, usuarios finales, administradores de sistemas.

Al diseñar un cuestionario para investigar la automatización de trámites de actualización de datos, es fundamental considerar tanto los aspectos técnicos de la automatización como las percepciones y experiencias de los usuarios. A continuación, se detallan los componentes y elementos clave.

Objetivos específicos ¿Cuál es la percepción de los usuarios sobre los trámites actuales?

¿Qué expectativas tienen sobre la automatización? ¿Qué beneficios esperan obtener?

¿Qué obstáculos prevén?

Grupo focal

¿Empleados de qué áreas?

¿Clientes internos o externos?

¿Niveles jerárquicos?

Adaptar el lenguaje y las preguntas a las características de cada grupo.

La estructura del cuestionario contiene aspectos relevantes como

Introducción: Explica el objetivo de la investigación

Preguntas Sobre el Proceso Actual: Indagar sobre los canales utilizados

Preguntas Sobre la Automatización: Explorar las expectativas, preferencias y preocupaciones relacionadas con la automatización.

Preguntas Abiertas: Permitir a los participantes expresar sus opiniones y sugerencias de manera libre.

Tipo de Preguntas:

Cerradas: Opciones de respuesta predefinidas (sí/no, elección múltiple).

Abiertas: Espacios para respuestas extensas.

Para el diseño del cuestionario se tuvieron en cuenta elementos funcionales como:

Claridad y Concisión: Utilizar un lenguaje sencillo y evitar tecnicismos innecesarios, formular preguntas claras y directas, evitar preguntas dobles o ambiguas.

Claridad y Concisión: Utilizar un lenguaje sencillo y evitar tecnicismos innecesarios, formular preguntas claras y directas.

Relevancia: Asegurarse de que todas las preguntas estén relacionadas con los objetivos de la investigación.

Orden Lógico: Organizar las preguntas de manera coherente, siguiendo un flujo lógico, Iniciar con preguntas generales y avanzar hacia preguntas más específicas.

Neutralidad: Evitar preguntas sesgadas que puedan influir en las respuestas, utilizar un lenguaje neutral y Objetivo.

Validez y Confiabilidad: Revisar el cuestionario para asegurarse de que mide lo que se pretende medir, realizar una prueba piloto para identificar posibles problemas y realizar ajustes.

La herramienta utilizada en el diseño del cuestionario es Google Forms: Plataforma gratuita y fácil de usar para crear cuestionarios en línea.

9.2 INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN

Los instrumentos de investigación, utilizados a lo largo de la investigación, inicia, con un formato de observación, atendiendo a lo recomendado para la investigación de tipo cualitativo, (ver anexo 1, formato de observación) el cual será diligenciado como producto inicial por cada uno de los investigadores, toda vez que “la indagación cualitativa los instrumentos no son estandarizados, sino que se trabaja con múltiples

fuentes de datos, que pueden ser entrevistas, observaciones directas, documentos (Sampieri Hernández, 2014), bajo un rol de observador pasivo.

El siguiente instrumento de investigación que utilizaremos los cuestionarios de investigación, que será utilizado como fuente, de recolección de información, (Ver anexo 2, formato de cuestionario) otro instrumento de investigación que utilizaremos son las entrevistas, para ello hemos diseñado un cuestionario para entrevista a un experto de alguno de los frentes de trabajo como, canales de atención, gestión documental, entre otros, que tienen a cargo el proceso de distribución de correspondencia y/o contacto directo con la percepción del ciudadano, fuente, de recolección de información, (Ver anexo 3, formato de entrevista).

9.3 TÉCNICAS DE ANALISIS DE DATOS

Teniendo en cuenta, que los análisis cualitativos permiten su observación de manera paralela durante la recolección de información, en base a la aplicación de los cuestionarios realizaremos un corte y clasificación, categorización a los datos obtenidos y codificación de la información parafraseando a (Sampieri Hernández, 2014), dichos análisis nos permiten identificar información relevante a la percepción de la automatización de trámites de actualización de Colpensiones, y establecer el relacionamiento con el cumplimiento de la política cero papel, y el impacto de las estrategias que ha realizado la empresa, para el cierre de esta brecha. Como se evidencia en la figura 1 Proceso General de Análisis Cualitativos

El análisis de los datos cualitativos es una actividad que implica reflexiones, transformaciones, comprobaciones realizadas a partir de la información obtenida con el

fin de obtener un significado relevante para el problema de investigación que se estudia
(Martínez Mediano, 2014)

Figura 1
Proceso General de Análisis de Datos Cualitativos

PROCESO GENERAL DE ANÁLISIS DE DATOS CUALITATIVOS		
Tareas	Actividades	Operaciones
REDUCCIÓN DE DATOS	Separación de unidades	Criterios de separación físicos, temáticos, gramaticales, sociales.
	Identificación y clasificación	Categorización y codificación.
	Síntesis y agrupamiento	Agrupamiento físico, creación de metacategorías, obtención de estadísticos, de agrupamiento y síntesis.
DISPOSICIÓN Y TRANSFORMACIÓN DE DATOS	Disposición	Elaboración de tablas, gráficos, modelos, matrices, sistemas de redes
	Transformación	Expresión de los datos en otros lenguajes (numérico, gráfico).
OBTENCIÓN DE RESULTADOS Y VERIFICACIÓN DE CONCLUSIONES	Proceso para obtener resultados	Datos textuales: descripción e interpretación; recuento, concurrencia de resultados códigos, comparación y contextualización.
	Proceso para alcanzar conclusiones	Datos textuales: consolidación teórica aplicación de otras teorías, uso de metáforas y analogías, síntesis con resultados de otros investigadores. Datos numéricos: uso de reglas de decisión (comparación de los resultados con modelos teóricos y experiencia del analista).
	Verificación de conclusiones	Comprobación o incremento de mediante la presencia prolongada en la validez el campo, intercambio de opiniones con otros investigadores, triangulación comprobación con los participantes, establecimiento de adecuación referencial, ponderación de la evidencia, Comprobación de la coherencia estructural.

(García Jimenez y otros, 1994).

Nota: El proceso de análisis de datos cualitativos, tomado de (Martínez Mediano, C,2014)

Por lo anterior una vez se realice el análisis de toda la información recolectada, para esta investigación, presentaremos los resultados, para demostrar el cumplimiento de las posibles hipótesis del cumplimiento de los objetivos trazados en esta.

10. ANÁLISIS DE LOS DATOS RECOLECTADOS

La viabilidad organizacional de una empresa depende en gran medida de la capacidad de sus procesos para cumplir con objetivos estratégicos, adaptarse a cambios del entorno y garantizar la sostenibilidad operativa. En este análisis, se evaluarán las siguientes variables clave: eficiencia de los procesos, calidad de la información y seguridad de la información, las cuales interactúan directamente con la estructura y desempeño organizacional.

Variables de proceso

Las variables de proceso abarcan los factores internos y externos que influyen en la ejecución y resultados de las actividades organizacionales. Estas incluyen:

- **Flujo de trabajo:** La secuencia lógica y ordenada de las tareas, procesos mal definidos generan cuellos de botella y errores.
- **Asignación de recursos:** Incluye tiempo, personal, tecnología e insumos, la falta de recursos adecuados limita el alcance y calidad de los procesos.
- **Interdependencia:** La conexión entre procesos afecta la continuidad operativa, un proceso crítico mal gestionado puede paralizar otras áreas.
- **Adaptabilidad:** Los procesos deben ser lo suficientemente flexibles para ajustarse a cambios en la demanda, normatividad o avances tecnológicos.

Eficiencia de los procesos

La eficiencia evalúa cómo se utilizan los recursos para alcanzar los resultados deseados. Aspectos clave incluyen:

- **Indicadores de desempeño (KPIs):** Tiempo de ciclo, costos operativos y productividad, procesos eficientes presentan menores tiempos y costos sin sacrificar calidad.
- **Automatización:** El uso de herramientas tecnológicas reduce errores humanos, acelera tareas repetitivas y mejora la trazabilidad.
- **Minimización de desperdicios:** El análisis de desperdicios, basado en metodologías como Lean, identifica actividades que no aportan valor al cliente final.
- **Capacitación y competencia del personal:** La formación continua del equipo de trabajo incrementa la eficiencia al reducir errores y mejorar la toma de decisiones.

Calidad de la información

La calidad de la información impacta directamente en la toma de decisiones y en la eficacia de los procesos. Sus pilares son:

- **Precisión:** Los datos deben ser exactos y actualizados. Información incorrecta o desactualizada genera decisiones erróneas y costos adicionales.
- **Relevancia:** Solo la información pertinente debe circular por los procesos, evitando sobrecarga de datos que dificulten el análisis.
- **Accesibilidad:** Los datos deben estar disponibles para los usuarios autorizados cuando lo necesiten, sin obstáculos técnicos ni burocráticos.
- **Consistencia:** La información debe ser uniforme en todas las plataformas y sistemas utilizados por la organización.

Seguridad de la información

La protección de datos y la gestión de riesgos son fundamentales en un entorno donde las amenazas cibernéticas y las normativas de privacidad son crecientes. Factores clave:

- **Confidencialidad:** Asegurar que solo personal autorizado acceda a datos sensibles, esto requiere políticas claras, controles de acceso y tecnologías de cifrado.
- **Integridad:** Garantizar que la información no sea alterada o destruida de manera no autorizada, esto implica contar con copias de seguridad y sistemas de monitoreo continuo.
- **Disponibilidad:** Los datos deben estar siempre accesibles para los usuarios cuando lo requieran, sin interrupciones significativas.

- Cumplimiento normativo: Cumplir con regulaciones como GDPR, ISO 27001 o leyes locales de protección de datos para evitar sanciones legales, más utilizados por la organización. Integración de variables en la viabilidad organizacional

La interacción entre estas variables determina el nivel de viabilidad organizacional.

Algunas conclusiones clave:

- Sinergia entre eficiencia y seguridad: Un proceso eficiente debe incorporar mecanismos de seguridad sin afectar su desempeño. Por ejemplo, automatizar tareas críticas con tecnologías seguras optimiza recursos y protege la información.
 - Calidad como base estratégica: La calidad de la información actúa como habilitador de decisiones estratégicas y operativas, procesos bien informados tienden a ser más eficientes y menos riesgosos.
 - Estrategias holísticas: Una organización que prioriza la flexibilidad y la mejora continua en sus procesos será más resiliente ante cambios externos, resultados en la figura 2
- Viabilidad Organizacional

Como parte de este análisis se recomienda:

- Realizar auditorías periódicas de procesos: Identificar cuellos de botella, ineficiencias y riesgos asociados a la seguridad de la información.
- Invertir en tecnología: Adoptar herramientas que automaticen procesos y mejoren la gestión de datos bajo estándares de seguridad.
- Promover la cultura organizacional: Educar a los empleados sobre la importancia de manejar la información con calidad y seguridad, además de seguir procedimientos establecidos.

- Implementar metodologías de mejora continua: Frameworks como Lean Six Sigma pueden combinarse con normativas de seguridad (ISO 27001) para optimizar procesos integrales.
- Evaluar el retorno de inversión (ROI): Cada cambio debe justificar su impacto positivo en eficiencia, calidad y seguridad, considerando los costos asociados.

Figura 2 Viabilidad Organizacional



Nota: El gráfico evidencia los datos recolectados en las herramientas establecidas para la investigación y hallar la viabilidad de acuerdo a las variables nombradas anteriormente. Elaboración propia

VARIABLE ORGANIZACIONAL

Para la variable organizacional el resultado de la aplicación del instrumento fue el siguiente

¿Cómo evaluarías la capacitación recibida en cuanto a tramites en línea?

Figura 3 Viabilidad Organizacional

En una escala del 1 al 5, ¿Cómo evaluarías la capacitación recibida en cuanto a tramites en línea?	Respuesta	Factor
1 Totalmente en desacuerdo	3	6,67%

2 En desacuerdo	2	4,44%
3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo	15	33,33%
4 De acuerdo	16	35,56%
5 Totalmente de Acuerdo	5	11,11%
No responden	4	8,89%
Total general	45	

Fuente Resultados de la encuesta: Elaboración Propia

Colpensiones, utilizando una escala de Likert de 5 puntos, nos muestra: en la figura 3 Viabilidad Organizacional podemos observar que tenemos mayoría Satisfecha: Un número considerable de participantes (16+5 = 21) expresó un nivel de acuerdo o total acuerdo con la capacitación, lo que indica una satisfacción general.

Grupo Indeciso: Un grupo importante (15) se ubicó en la categoría neutral, sugiriendo que la capacitación podría haber sido más específica para algunos o que se requirieron más ejemplos prácticos.

Descontento Minoritario: Aunque menor, un grupo de participantes (3+2 = 5) expresó algún nivel de desacuerdo con la capacitación, lo que indica que ciertas áreas podrían necesitar mejoras.

Basados en los datos presentados, podemos inferir que:

La capacitación en general fue bien recibida por la mayoría de los encuestados.

Sin embargo, existe un grupo significativo que no se sienten completamente satisfecho con la capacitación recibida por parte de la entidad.

La capacitación podría beneficiarse de una mayor personalización para abordar las necesidades específicas de cada grupo de usuarios.

Figura 4 Capacitación

En una escala del 1 al 5, ¿Cómo evaluarías la capacitación recibida en cuanto a la política cero Papel?	Respuesta	Factor
1 Totalmente en desacuerdo	2	4,44%
2 En desacuerdo	3	6,67%
3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo	12	26,67%
4 De acuerdo	16	35,56%
5 Totalmente de Acuerdo	8	17,78%
No responden	4	8,89%
Total general	45	

Fuente Resultados de la encuesta: Elaboración Propia

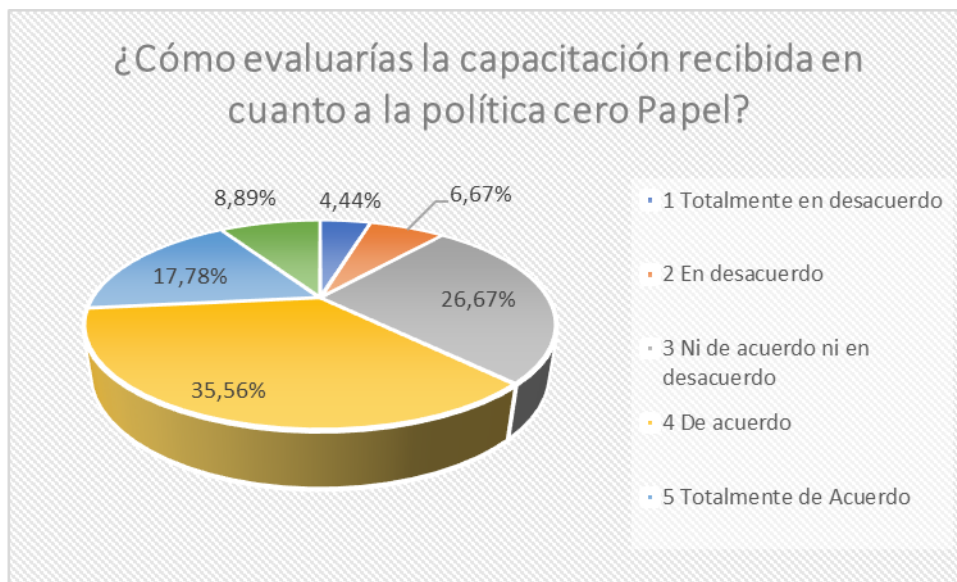
Los resultados que evidenciamos en la figura 4, de la encuesta donde se pidió a los participantes evaluar la capacitación recibida sobre la política de cero papel en Colpensiones con una escala del 1 al 5. Donde cada número representa un nivel de acuerdo o desacuerdo con la capacitación recibida

Mayoría Satisfecha: La mayoría de los encuestado ($16+8 = 24$) se mostraron de acuerdo o totalmente de acuerdo con la capacitación. Esto sugiere que, en general, la capacitación fue bien recibida.

Algunos Descontentos: Un número significativo de participantes ($2+3 = 5$) expresó algún nivel de desacuerdo con la capacitación. Esto indica que hay áreas en las que la capacitación podría mejorar.

Indecisos: Un grupo considerable de participantes (12) se ubicó en la categoría neutral, lo que sugiere que la capacitación podría haber sido más específica o detallada para algunos.

Figura 5 Capacitación



Fuente Resultados de la encuesta: Elaboración Propia

Basándonos en estos resultados, en la figura 5 Capacitación, podemos concluir que: La capacitación fue efectiva para la mayoría de los encuestados. Sin embargo, existe un margen de mejora, especialmente en cuanto a la claridad y profundidad de algunos temas. Es importante identificar los aspectos específicos de la capacitación que generaron mayor satisfacción y aquellos que requieren ajustes.

¿Cómo percibes los cambios organizacionales implementados en Colpensiones?

Figura 6 Resultados de la encuesta

¿Cómo percibes los cambios organizacionales implementados en Colpensiones?	Respuesta	Factor
Buenos	14	31,11%
No responden	7	15,56%
Los desconozco	3	6,67%
Positivos	3	6,67%
Normal	2	4,44%
Otras Respuestas	16	35,56%
Total general	45	

Fuente Resultados de la encuesta: Elaboración Propia

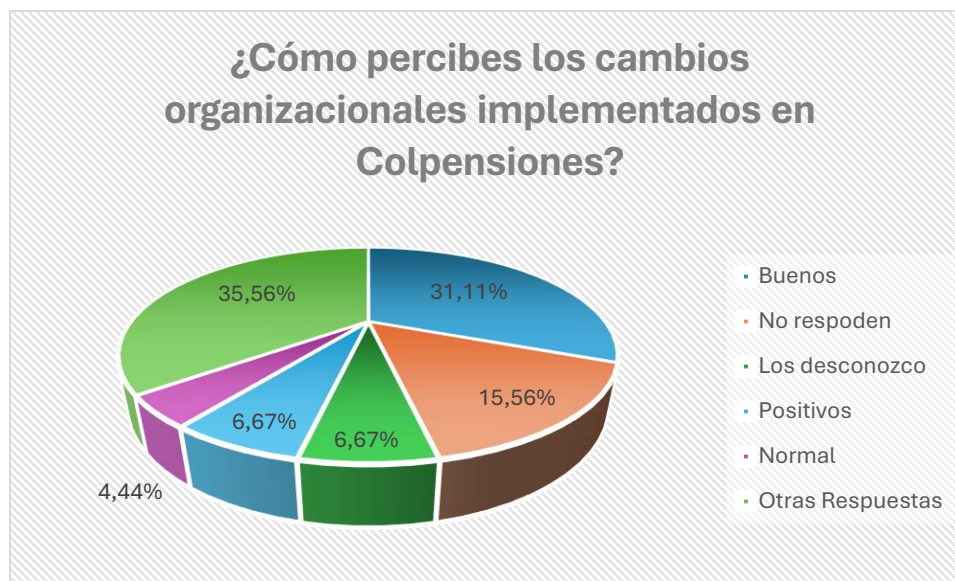
En la figura 6 resultados de la encuesta se indica que en esta pregunta sobre los resultados sobre la percepción de los empleados sobre los cambios organizacionales implementados en Colpensiones, se han categorizado en diferentes factores para facilitar su análisis.

Percepción Positiva: Un 37.78% (14+3=17) de los encuestados percibe los cambios como "buenos" o "positivos". Esto indica que una parte considerable de los empleados tiene una visión favorable de las transformaciones organizacionales.

Desconocimiento: Un 22.22% (7+3=10) de los encuestados señaló no conocer o no responder a la pregunta. Esto sugiere que existe un grupo de empleados que no están completamente informados sobre los cambios o que no ha tenido la oportunidad de experimentarlos.

Otras Respuestas: Un 35.56% de los encuestados proporcionó "otras respuestas". Esta categoría es la más amplia y requiere un análisis más detallado para comprender las diferentes percepciones y opiniones.

Figura 7 Percepción de los Cambios



Fuente Resultados de la encuesta: Elaboración Propia

En general para esta variable organizacional podemos concluir: Las capacitaciones de trámites en línea y política de cero papel han sido valoradas positivamente por la mayoría de los empleados como se puede evidenciar en la figura 7 Percepción de los cambios. Sin embargo, existen oportunidades para mejorar las capacitaciones, haciéndolas más personalizadas y específicas para las necesidades de cada individuo.

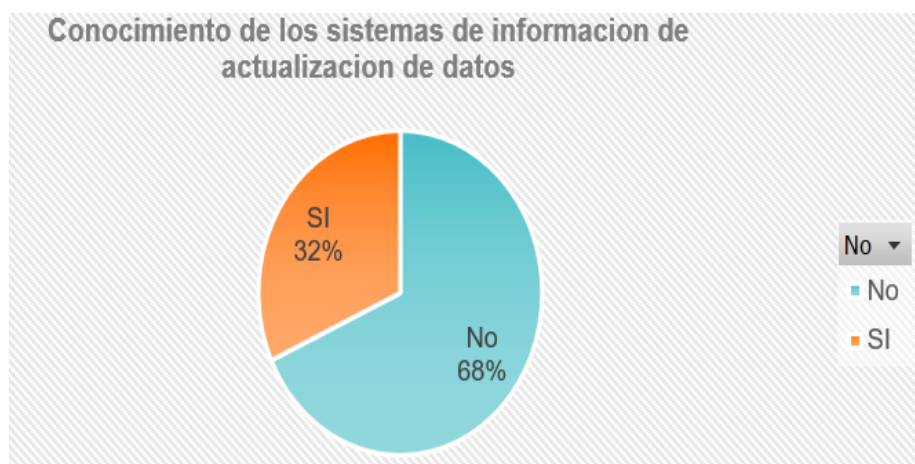
Los resultados de la encuesta indican que los cambios organizacionales implementados en Colpensiones han sido recibidos de manera positiva por una parte de los empleados, pero también existe un margen de mejora en la comunicación interna y en la involucración de los empleados en el proceso de cambio.

Variables Tecnológicas

A continuación, se presentan algunos análisis correspondientes a las variables de Infraestructura tecnológica, se formularon las preguntas ¿Conoces los Sistemas de Información donde se lleva a

cabo la actualización de Datos? ¿Qué opinas de la velocidad de conexión que tiene la entidad a lo largo de tu tiempo en esta entidad, ¿cuáles han sido tus experiencias?, ¿Para las respuestas de los tramites de actualización de datos, al ingresar a los sistemas de información involucrados en cuál de las siguientes escalas ubicas la velocidad de conexión? ¿Para responder a estas preguntas, se utilizó un análisis de frecuencia y descriptivo (Hernández-Sampieri et al., 2014), lo cual permitió determinar la percepción general de los usuarios sobre la velocidad de conexión de los sistemas de información relacionados con los tramites de actualización de datos?

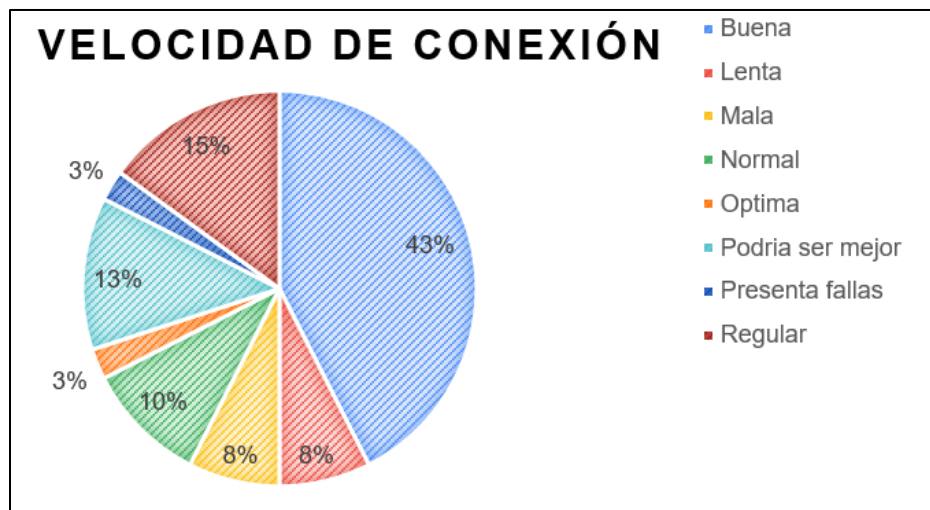
Figura 8 Velocidad de Conexión



Fuente Resultados de la encuesta: Elaboración Propia

De acuerdo con los resultados del instrumento de recolección de información se observa en la figura 8 que el 68% de los funcionarios de áreas que participan en los tramites de actualización de datos, no tienen claro los sistemas de Información donde se lleva a cabo la actualización de datos y un 32% si los conocen.

Figura 9. Velocidad de Conexión



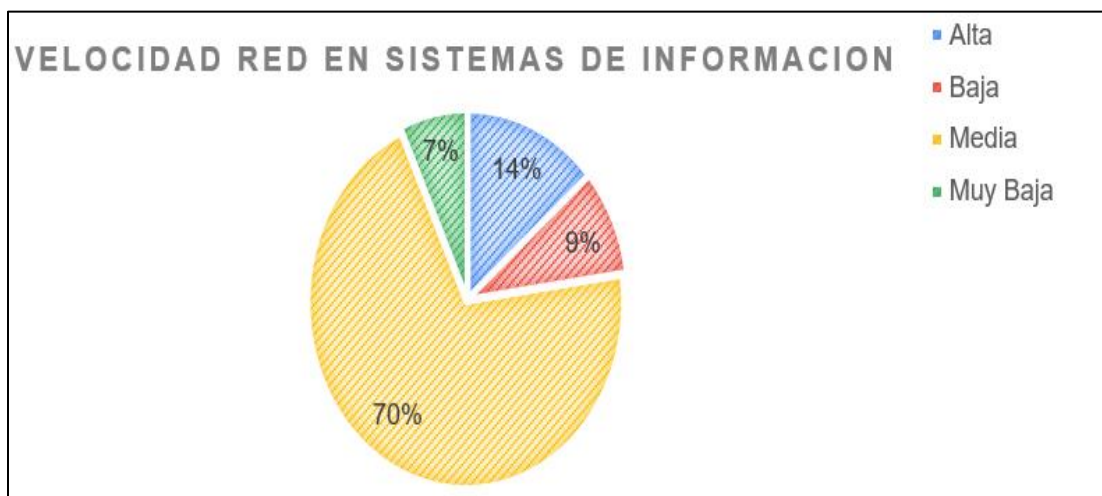
Fuente Resultados de la encuesta: Elaboración Propia

De acuerdo con los resultados del instrumento de recolección de información se observa en la figura 9, que el 42% de los funcionarios de áreas que participan en los tramites de actualización de datos, consideran que la velocidad de conexión que tiene la entidad a lo largo del tiempo se percibe como buena, seguido del 15 % que considera que es mala y un 13 % que considera que podría ser mejor, mencionado entre sus experiencias, que la conexión es lenta cuando se deben correr procesos masivos, cuando se cae y retorna velocidad es especialmente lenta, se menciona entre otras, que en la sede central la velocidad es aceptable diferente a lo que se experimenta en las regiones apartadas, donde restricciones en el fluido eléctrico que ocasionan desconexiones que impactan la operación, de otra parte se menciona que el funcionamiento del operador que presta el servicio también tiene un factor determinante en algunas regiones como San Andrés, sin embargo se expresa que la velocidad ha tenido tendencia a la mejora constante, se recomendaría a Colpensiones, fortalecer las condiciones de conectividad para dar celeridad a las

peticiones de los ciudadanos para los tramites que se vienen mencionar a lo largo de esta investigación.

En cuanto a la velocidad de los sistemas de información que soportan los tramites de actualización de datos, se observa que el 70% de los funcionarios participantes, consideran que la velocidad en relacion a la conexión se perciben con mediana, seguido del 14% que considera que es alta y un 9 % que considera que es baja.

Figura 10 Velocidad de Conexión



Fuente Resultados de la encuesta: Elaboración Propia

Teniendo en cuenta los resultados arrojados en la figura 10 el componente de infraestructura tecnológica reúne características tanto físicas como virtuales para el eficiente funcionamiento de los sistemas de información utilizados en los trámites de actualización de datos, Colpensiones ha incluido en su plan estratégico institucional 2023-2026 Colpensiones. (2023). Marco Estratégico. Recuperado de <https://www.colpensiones.gov.co/marco-estrategico>, un propósito dedicado a la modernización empresarial. Este proceso ha iniciado al interior de la organización con una actualización de equipos tecnológicos y el despliegue interno de una arquitectura empresarial que soporta los procesos, implicando una transición de los sistemas de información heredados y

propios. Por lo anterior, se han analizado componentes relacionados con la velocidad de la red, toda vez que esta impacta directamente la respuesta al ciudadano, tanto en el front-end como en el back-end desde el inicio del trámite. Se puede concluir que en la velocidad de conexión es aceptable en la ejecución de procesos de actualización de datos, sin embargo, existe un desconocimiento de los sistemas de información que se impactan en estos trámites.

Lo cual nos lleva a inferir que, al interior de la organización, existe un desconocimiento del proceso responsable de las bases de datos. Según se pudo establecer en el mapa de procesos de la entidad este corresponde a administración de la información. Esta área agrupa las responsabilidades normativas relacionadas con el manejo y la normalización de las bases de datos. Es decir, son los encargados de estandarizar las bases de datos utilizadas para el envío de correspondencia derivada de los procesos misionales, como es el caso de nuestra investigación sobre los trámites de actualización de datos y el área de tecnología realiza las parametrizaciones en base a estas datas, sin embargo como se mencionó anteriormente actualmente se realizando un despliegue estratégico de modernización empresarial, que permitirá continuar en la mejora continua hacia la normalización y automatización de estos trámites con tendencia a la baja del uso de papel para las solicitud y respuesta de tramites de actualización de datos.

Viabilidad Social

En esta variable se analiza el impacto social del proyecto, considerando los beneficios para los usuarios, la comunidad y la sociedad en general. Esto incluye aspectos como la mejora de la calidad de vida, la reducción de trámites burocráticos y la inclusión de grupos vulnerables. La viabilidad social de un proyecto se refiere a su capacidad de ser aceptado y sostenido por la comunidad y los grupos de interés involucrados. Implica evaluar el impacto potencial del proyecto en la sociedad y asegurarse de que se alinee con las necesidades y expectativas de las partes interesadas. Algunas variables clave son:

Aceptación social:

- Percepción de la comunidad: Evaluar si el proyecto es bien recibido o si genera resistencia por parte de la comunidad local. Esto implica analizar la actitud de la población hacia el proyecto, sus necesidades y expectativas.
- Consultas y participación: Estudiar el nivel de involucramiento de la comunidad en el proceso de toma de decisiones y si se llevan a cabo procesos participativos para garantizar que las opiniones y necesidades de la población se tomen en cuenta.

Impacto social:

- Beneficios para la comunidad: Analizar cómo el proyecto mejorará las condiciones de vida de la población, como el acceso a servicios, generación de empleo, educación, infraestructura, entre otros.
- Equidad e inclusión: Evaluar si el proyecto contribuye a reducir desigualdades sociales o si favorece a ciertos grupos de manera injusta. Se analiza la distribución equitativa de los beneficios y la minimización de posibles impactos negativos sobre grupos vulnerables.

Cohesión social:

- Fortalecimiento de redes sociales: Analizar si el proyecto contribuye a la creación de lazos sociales más fuertes, colaboración y cooperación entre diferentes grupos sociales.
- Conflictos sociales: Evaluar si el proyecto tiene potencial para generar tensiones, exclusión o conflictos dentro de la comunidad o entre diferentes grupos.

Sostenibilidad social:

- Efectos a largo plazo: Examinar si el proyecto contribuirá a una mejora a largo plazo en las condiciones sociales de la comunidad. Esto incluye el acceso a recursos, la

continuidad de los beneficios y la capacidad de la comunidad para gestionar los cambios generados por el proyecto.

- Cultura y patrimonio: Considerar el impacto del proyecto en las tradiciones culturales locales, el patrimonio y la identidad de la comunidad.

Seguridad y bienestar:

- Condiciones laborales y de vida: Evaluar si el proyecto mejorará o afectará las condiciones laborales y el bienestar general de la población, con especial atención a la salud, la seguridad y la calidad de vida.
- Salud mental y social: Analizar si el proyecto puede tener efectos sobre el bienestar psicológico y social de los individuos, como la creación de un ambiente positivo o la generación de estrés social.

Normas y políticas sociales:

- Cumplimiento de derechos humanos: Asegurar que el proyecto respete los derechos fundamentales de las personas, garantizando que no haya violaciones de derechos en su desarrollo o ejecución.
- Alineación con políticas públicas: Verificar si el proyecto está en línea con las políticas sociales locales, regionales o nacionales, y si apoya las metas de desarrollo social sostenible.

10.1 ANALISIS DE LAS PROPUESTAS DE INTERVENCIÓN

Uno de los objetivos principales de nuestra investigación fue identificar los trámites de Colpensiones que se realizan de manera física, es decir, que requieren documentos impresos para su gestión. En el marco de este análisis, hemos determinado que actualmente Colpensiones

se realizan los siguientes tramites en los Puntos de atención los cuales requieren impresión para ser tramitados:

- Devolución a terceros de aportes realizados al Régimen de Prima Media con Prestación Definida.

Obtener el reintegro de aportes realizados por empleadores o aportantes al Régimen de Prima Media con Prestación Definida (RPM) por pagos efectuados en forma errada o sin que existiera la obligación de efectuar la cotización, por ejemplo: • Cuando se presentan inconsistencias o errores en el pago (Pagos dobles, errores en el Ingreso Base de Cotización (IBC) reportado, excesos en los pagos realizados). • Cuando se presentan pagos posteriores al reconocimiento de una prestación económica (Pensión Vejez o indemnización Sustitutiva) y que por su condición están exonerados para la realización de aportes. • Afiliados al Régimen Subsidiado que por alguna condición no cumplen los requisitos para ser beneficiarios del programa.

- Actualización de datos del afiliado

Reportar los cambios de la información personal del afiliado relacionados con: Datos de ubicación, (Dirección de correspondencia y datos de contacto), fecha y/o lugar de nacimiento, cambio de nombres y/o cambio de sexo, cambio de tipo y número de documento, cambio de nacionalidad.

- Gestión de novedades de nómina - Embargos

Aplicar en la nómina de pensionados las novedades asociadas a órdenes judiciales de embargos emitidas dentro de procesos de alimentos y ejecutivos iniciados por cuotas de crédito o deudas a favor de cooperativas, que afectan el valor de la mesada pensional

- Gestión de novedades de nómina - Mesada adicional

Establecer mediante análisis la pertinencia de continuar devengando la mesada adicional del mes de junio (mesada 14), si a ello tiene lugar.

- Gestión de novedades de nómina - Modificación de documento

Actualización y/o modificación de los datos de identidad de un pensionado y/o beneficiario, respecto a cambios en sus datos de identificación: de registro civil a tarjeta de identidad o de tarjeta de identidad a cédula de ciudadanía.

- Gestión de novedades de nómina - Pago a beneficiarios (Valores girados después del fallecimiento)

Obtener el reintegro de los valores de las mesadas que fueron giradas después del fallecimiento del causante de la prestación, las cuales se distribuyen entre los beneficiarios a los cuales les asiste el derecho (únicamente para beneficiarios a quienes se les reconoció el derecho mediante acto administrativo de sustitución pensional).

- Gestión de novedades de nómina - Pago a herederos (Mesadas no cobradas antes del fallecimiento)

Pago que se le reconoce a los herederos, por mesadas causadas y no cobradas por un pensionado y/o beneficiario, antes del fallecimiento y que fueron reintegradas por la entidad financiera.

- Gestión de novedades de nómina - Pagos en el exterior

Trasladar el pago de la mesada, cuando un pensionado o beneficiario reside fuera del país y autoriza el giro al exterior.

- Gestión de novedades de nómina - Pensión familiar

Aplicar novedades a la nómina de pensionados relacionadas a solicitudes cuando se den las siguientes circunstancias: En caso de fallecimiento de uno de los cónyuges o compañeros permanentes beneficiarios de la pensión familiar o en el evento que la pareja se divorcie.

- Gestión de novedades de nómina - Reactivación pensión incremento

Reactivar en la nómina de pensionados una prestación que se encuentra en estado suspendida por alguno de los siguientes casos: Por solicitud del pensionado, por cese de cargo público, por beneficio de incremento por personas a cargo (hijo 7%) y (cónyuge/compañera 14%).

- Gestión de novedades de nómina - Reingreso pensión y/o beneficiario incremento

Restituir un derecho ya adquirido de pensión como causante o beneficiario y/o por personas a cargo (hijo 7% y cónyuge/compañera 14%).

- Gestión de novedades de nómina - Reintegros

Obtener el reintegro del valor reconocido por concepto de indemnización, pago único herederos, mesadas o auxilio funerario dentro los términos legales establecidos, que fueron devueltas por la entidad bancaria a la Administradora Colombiana de Pensiones (COLPENSIONES) por no cobro

- Gestión de novedades de nómina - Retiro pensión y/o beneficiario incremento

Retiro definitivo de un pensionado o beneficiario en nómina, por conceptos como: muerte del pensionado o del beneficiario, por mandato judicial y por no continuar estudiando

- Gestión de novedades de nómina - Traslado de cuenta de pago pensión por ventanilla

Mecanismo excepcional para el pago de prestaciones económicas en la modalidad de ventanilla.

Colpensiones ha dispuesto para sus pensionados la posibilidad de cobro de las mesadas

Pensionales mediante Pago por Ventanilla, por lo que, actualmente tiene convenio con las siguientes Entidades Financieras, para dicho propósito: Banco De Bogotá, Banco Popular, Bancolombia, Banco Gnb Sudameris, Bbva Colombia, Banco De Occidente, Banco Caja Social S.A., Banagrario. NOTA: Se dispone a su vez de la modalidad abono cuenta, con las siguientes Entidades Financieras: Banco De Bogotá, Banco Popular, Bancolombia, Banco Gnb Sudameris, Bbva Colombia, Banco De Occidente, Banco Caja Social S.A., Davivienda, Av Villas, Bancoomeva. Las cuales, notifican directamente a Colpensiones la apertura de cuentas individuales.

- Gestión de novedades de nómina - Traslado Entidad Promotora de Salud (EPS) y devolución de aportes en salud

Obtener el traslado de la Entidad Promotora de Salud (EPS), régimen de excepción o universidades, garantizando que los aportes se efectúen en la entidad a la cual se encuentra afiliado; en el caso de pensionados radicados en el exterior, podrán solicitar interrupción y el aporte al Sistema General de Salud; en el caso de devolución de aportes resolver el estado de aseguramiento en la EPS en la cual se encuentre activo. Para los casos de traslado entre Entidades Promotoras de Salud, Serán las mismas entidades (EPS), quienes reporten directamente a Colpensiones, una vez sea aceptado el traslado por la EPS.

- Gestión de novedades de nómina – suspensión pensión

Suspender temporalmente una persona en su calidad de causante y/o beneficiario, así como para los beneficiarios de incrementos, en la nómina de pensionados con estado “Activa”. Aplica por: Solicitud del ciudadano y nombramiento cargo público (causante).

- Indemnización sustitutiva de la pensión de vejez o invalidez o sobrevivientes en el Régimen de Prima Media.

Obtener el reconocimiento del derecho a recibir una indemnización sustitutiva (Pago único), de:

Vejez: Los afiliados que habiendo cumplido la edad para obtener la pensión de vejez no hayan cotizado el mínimo de semanas exigidas, y declaren su imposibilidad de continuar cotizando.

Invalidez: El afiliado que al momento de invalidarse no hubiere reunido los requisitos exigidos para la pensión de invalidez. Sobrevivientes: Los miembros del grupo familiar que prueben la calidad de beneficiarios del afiliado fallecido, que al momento de su deceso no hubiese dejado causado el derecho a la pensión de sobrevivientes. Tiempos Ecopetrol: el afiliado o causante que hubiese trabajado al servicio de Ecopetrol S.A, teniendo o no cotizaciones a Colpensiones, podrá solicitar la indemnización sustitutiva de la pensión de vejez, invalidez o sobrevivientes por esos tiempos ante la administradora, las demás cotizaciones realizadas a otro caja o fondo se solicitan ante dicha entidad.

- Pensión Familiar en el Régimen de Prima Media

Es la suma de esfuerzos de los cónyuges o compañeros permanentes para obtener una pensión equivalente a un salario mínimo legal vigente, cuando ninguno de los dos cumple con los requisitos exigidos para pensión y se encuentran imposibilitados para continuar cotizando, los requisitos a cumplir son: los dos miembros deben estar afiliados al mismo régimen; acreditar cinco (5) años de relación conyugal o convivencia permanente, estar clasificado en el SISBEN en los cohortes A1 a A5, B1 a B7 o C1 a C12; que cada uno de los beneficiarios haya cotizado a los 45 años de edad, el veinticinco por ciento (25%) de las semanas requeridas para acceder a una pensión de vejez; que la suma de los tiempos cotizados por cada uno sea el mínimo de semanas exigidas para el reconocimiento de una pensión de vejez.

- Recuperación de semanas

Recuperar las semanas que por razón de la mora en el pago de los aportes por parte del empleador (desaparecido, liquidado o declarado insolvente), no se ven reflejadas en la historia laboral. Previo cumplimiento de los requisitos y pago voluntario por parte del afiliado. Aplica solo para optar por pensión de vejez o invalidez.

- Compraventa de Cartera objeto de Libranza
- Conmutación pensional

La conmutación pensional es el proceso, legalizado por un contrato, entre Colpensiones y un empleador, mediante el cual Colpensiones recibe en su fondo de pensiones el grupo de jubilados, pensionados, y trabajadores del empleador, en contraprestación de un pago que representa el valor de las obligaciones pensionales futuras con este grupo (Pensión de Vejez, Pensión de Invalidez, Pensión de Sobrevivencia y Pensión de Jubilación).

Los individuos trasladados a Colpensiones para que esta administre sus beneficios pensionales reciben el nombre de pensionados conmutados. Este proceso es obligatorio para empresas públicas o privadas, en reestructuración económica o liquidación, que no hayan optado por la constitución de patrimonios autónomos o que, aun siendo constituidos, estos no sean suficientes para cubrir sus obligaciones pensionales. En el proceso de conmutación se tendrán en cuenta todos los beneficios monetarios que cada individuo a conmutar tenía en la empresa origen.

- Inclusión nómina empleado público
- Libranzas (Formularios 10)
- Recursos, objeciones o excepciones en procesos de cobro
- Solicitudes de asignación de código interno de descuento
- Modificar datos básicos y de identificación

Actualización y/o modificación de los datos básicos de contacto y de identidad de un pensionado y/o beneficiario, respecto a cambios en sus datos de identificación: de registro civil a tarjeta de identidad o de tarjeta de identidad a cédula de ciudadanía

- Recursos, objeciones o excepciones en procesos de cobro

Posterior a la revisión del flujo de actualización de datos se puede determinar que el proceso de actualización de datos es fundamental para garantizar la exactitud y confiabilidad en los registros administrativos. Sin embargo, los procedimientos actuales pueden generar inconvenientes como retrasos, dificultades de acceso y errores en la información suministrada. Por ello, proponemos una estrategia que integre tecnología, comunicación efectiva y soporte personalizado para mejorar la experiencia de los afiliados.

Se concluye que existen 27 procesos físicos que requieren la impresión de documentos o formatos cuando un usuario o pensionado acude a un punto de atención. Esta situación evidencia una significativa oportunidad para automatizar estos procesos y mejorar la confiabilidad de la información

A continuación, se presenta una serie de propuestas de mejora, para refuerzo de la política establecida de cero papel dentro de la Entidad

Estrategia de mejora

- Digitalización y automatización del proceso

Plataforma en línea: Fortalecer la funcionalidad del portal web para que los afiliados puedan diligenciar y enviar el formulario de actualización de datos de manera digital.

Firma electrónica: Implementar un sistema de firma electrónica que permita validar los documentos enviados en línea, reduciendo la necesidad de trámites presenciales.

Carga segura de documentos: Habilitar un sistema de subida de documentos que cumpla con estándares de seguridad de la información (como encriptación).

Canales de soporte y orientación personalizada

Chat en línea y asistente virtual: Desarrollar un chatbot que pueda guiar a los afiliados paso a paso en el proceso de actualización de datos, respondiendo preguntas frecuentes.

Línea telefónica exclusiva: Crear una línea directa para quienes necesiten soporte adicional con el formulario o documentos requeridos.

- Descentralización del servicio

Ampliación de puntos de atención: Incrementar la cantidad de puntos de atención física (PAC) en áreas con mayor densidad de afiliados.

Alianzas con terceros: Establecer convenios con notarías o entidades locales para facilitar la presentación de documentos requeridos.

Comunicación y educación al afiliado

Campañas de sensibilización: Diseñar campañas educativas para informar a los afiliados sobre la importancia de mantener sus datos actualizados y los canales disponibles para realizar el trámite.

Guías simplificadas: Publicar material didáctico, como videos y folletos, que expliquen los pasos del proceso de manera clara y accesible.

- Monitoreo y retroalimentación

Encuestas de satisfacción: Implementar encuestas automáticas al final de cada trámite para recopilar información sobre la experiencia del usuario.

- Análisis de métricas: Evaluar indicadores clave como tiempo promedio de trámite, errores recurrentes y cantidad de trámites finalizados exitosamente, para identificar áreas de mejora.
- Evaluar la viabilidad de implementar los trámites en línea incluyendo la actualización de datos y la respuesta. Basados en los resultados de la encuesta y el análisis presentado, podemos concluir que la implementación de trámites en línea en Colpensiones presenta un alto potencial para mejorar la eficiencia y la satisfacción de los usuarios.

Aspectos Positivos:

Acceptación general: La mayoría de los usuarios perciben los trámites en línea como una forma más rápida y fácil de realizar sus gestiones, lo cual es un indicador positivo de la aceptación de esta modalidad.

Eficiencia: Los trámites en línea permiten reducir tiempos de espera y desplazamientos, lo que se traduce en una mayor eficiencia en la atención al usuario.

Facilidad de uso: La mayoría de los usuarios encuentran las plataformas intuitivas y fáciles de utilizar, lo que facilita la adopción de esta nueva forma de realizar trámites.

Áreas de Mejora:

- Complejidad de algunos trámites: Es necesario identificar los trámites que los usuarios perciben como más complejos y buscar soluciones para simplificarlos y hacerlos más intuitivos.
- Falta de uso: Se debe trabajar en estrategias para incentivar el uso de los trámites en línea entre aquellos usuarios que aún no los han utilizado.

- Variabilidad en la experiencia del usuario: La experiencia del usuario puede variar significativamente dependiendo del trámite, la plataforma y las habilidades digitales del usuario. Es importante realizar un análisis más detallado para identificar las causas de esta variabilidad y tomar medidas correctivas.

Recomendaciones para la Implementación de Trámites en Línea

Simplificación de los procesos:

- Mapeo de procesos: Realizar un mapeo detallado de los procesos actuales para identificar las etapas que generan mayor complejidad y tiempo de procesamiento.
- Eliminación de pasos innecesarios: Simplificar los procesos eliminando aquellos pasos que no agreguen valor al usuario.
- Automatización de tareas: Implementar herramientas tecnológicas para automatizar tareas repetitivas y reducir los errores manuales.
- Mejora de la experiencia del usuario:
- Diseño intuitivo: Diseñar interfaces intuitivas y fáciles de usar, utilizando un lenguaje claro y conciso.
- Asesoría personalizada: Ofrecer canales de atención al usuario para resolver dudas y brindar asistencia personalizada.
- Retroalimentación: Implementar mecanismos para recolectar la retroalimentación de los usuarios y utilizarla para mejorar continuamente los servicios en línea.
- Promoción y difusión:
- Campañas de comunicación: Diseñar campañas de comunicación efectivas para informar a los usuarios sobre los beneficios de los trámites en línea y las formas de acceder a ellos.

- Capacitación: Ofrecer capacitación a los usuarios, especialmente a aquellos que tienen menor familiaridad con las tecnologías digitales.
- Incentivos: Implementar programas de incentivos para promover el uso de los trámites en línea.

Monitoreo y evaluación:

- Indicadores de desempeño: Establecer indicadores clave de desempeño para medir el éxito de la implementación de los trámites en línea, como el tiempo promedio de respuesta, la tasa de satisfacción del usuario y el volumen de trámites realizados en línea.
- Análisis de datos: Realizar análisis periódicos de los datos para identificar tendencias y oportunidades de mejora.

Con el objetivo de obtener la perspectiva de un experto en sistemas de gestión documental sobre la automatización de los procesos de trámites en línea para la actualización de datos, realizamos una entrevista a la directora documental. Esta profesional nos proporcionó un valioso análisis con fines académicos, complementando así la información obtenida a través de otros instrumentos de investigación. A continuación, presentamos algunas de las respuestas compartidas por esta experta

Entrevistador: Actualmente nos encontramos realizando un estudio relacionado con los trámites de actualización de datos que tiene definido Colpensiones y la implementación de estos en línea, con el fin de establecer la relación de estas actualizaciones con el uso del papel durante su recorrido, desde su radicación hasta la emisión y confirmación de respuesta a los ciudadanos. Esta información será utilizada para fines académicos exclusivamente.

Respuesta: gracias por esta invitación a compartir acerca de lo que hacemos acá en Colpensiones y también de mi experiencia relacionada con los trámites,

Pregunta: ¿qué opinas de los trámites en línea?

Respuesta: Considero que son fundamentales para poder prestar un mejor servicio a los ciudadanos, acá pues es importante tener en cuenta los temas de conectividad, la alfabetización tecnológica de los ciudadanos y aun así considero que es fundamental en un mundo tecnificado y globalizado como en el que hoy estamos habilitar esta opción para mejorar tiempos de servicio y facilitarle la vida a aquellos ciudadanos y terceras partes interesadas que tienen la posibilidad de realizarlos en línea.

Pregunta: ¿Qué nos puede contar sobre los trámites de actualización de datos en Colpensiones?

Respuesta: Este es un trámite que se realiza por solicitud de los ciudadanos desde el front, con áreas como la dirección de afiliaciones, hemos trabajado en campañas conjuntas para que los ciudadanos actualicen sus datos, como tal el trámite pertenece a la dirección de afiliaciones, aunque podemos hacer actualización de datos cuando cualquier ciudadano se acerca a hacer sus trámites en la entidad a través de los formularios que están dispuestos.

Pregunta: ¿Desde su rol como directora de gestión documental, nos puede describir cómo se tramita una solicitud de actualización de datos?

Respuesta: Las áreas misionales incluyen estas opciones de actualización de datos en los formularios que disponen hacia los ciudadanos allá hay una serie de preguntas enfocadas a actualizar la dirección electrónica, autorizar el uso de medios electrónicos para el envío de comunicaciones, actualizar sus datos de dirección física, entre otros. Una vez salen a producción estos formularios, en los diferentes puntos de atención se disponen para que sean diligenciados

por los ciudadanos y una vez los ciudadanos van radicándolos en la entidad a través de los canales de atención, sean físicos o electrónicos, el back office que es un proveedor de la entidad hace el procesamiento de estos formularios, captura los datos de contacto y los demás datos que se requieran actualizar de los ciudadanos y conforme las reglas que han definido cada uno de los procesos misionales, pues llevan la información a las bases de datos preestablecidas y se continúa el trámite para el cual el ciudadano radicó sus documentos.

Pregunta: ¿Cuál es su percepción sobre la radicación de trámites de actualización de datos frente a la implementación de la reforma pensional?

Respuestas: Pues allí va a ser fundamental y digamos que algo que estamos trabajando en la entidad y que desde la dirección documental hemos recomendado es que en este ejercicio del traslado de las personas del RAIS a colpensiones por consecuencia de la reforma pensional se haga un proceso articulado con los diferentes fondos privados y las demás entidades que van a trasladar o cuyos usuarios van a ser trasladados a colpensiones para que tengamos los datos actualizados, preferiblemente la autorización para el uso de medios electrónicos por facilidad de la contractibilidad, por rapidez, por oportunidad y pues prestar un mejor servicio a los ciudadanos.

Pregunta ¿Sabe si en colpensiones se han adelantado proyectos relacionados con la automatización de los trámites de actualización de datos?

Respuesta: Ha habido iniciativas para colocar por ejemplo el trámite de actualización de datos en la web, a través de la sede electrónica, en la app y así se entregue la actualización o se radique la actualización de datos en soporte físico que el proveedor digitalice y capture los datos para tener la información de forma electrónica.

Pregunta ¿Usted conoce la política de cero papel?

Respuesta: Sí señora, claro que sí, es una política que está enmarcada a digitalizar los trámites y mejorar los servicios hacia los ciudadanos. Algunas veces las personas consideran que cuando uno habla de digitalización está hablando de pasar el documento por una escala pero va más allá de eso y es habilitar tecnologías de quinta generación que con la implementación de herramientas de inteligencia artificial, robots, reconocimiento de caracteres, machine learning, entre otras tecnologías hagamos los procesos más eficientes y que aquellas tareas que son repetitivas puedan ser realizadas por las máquinas dejando pues a los colaboradores de la entidad otras actividades en las cuales puedan agregar valor.

Entonces la iniciativa, aunque pareciera que está enfocada a disminuir el consumo de papel que es una consecuencia realmente está orientada a mejorar los procesos, la eficiencia, la efectividad y por supuesto el servicio a los ciudadanos.

Pregunta: ¿Cuál cree que es la relación de esta política con los trámites de actualización de datos?

Respuesta: Pues es una parte esencial porque si contamos con datos por ejemplo electrónicos, autorización de datos para envío por medios electrónicos pues se hace más eficiente el ecosistema y adicionalmente el ciudadano pues va a estar comunicado y enterado más rápido y de una manera más oportuna acerca de lo que se hace en la entidad y el estado de sus trámites y poderlo informar acerca de aquellos aspectos que Colpensiones considera que son esenciales de acuerdo con la misión que cumplimos.

Pregunta: ¿nos puede contar cuál es el sistema de información de donde se extraen los datos de contacto para la remisión de respuestas a las solicitudes presentadas por los pensionados y vinculados?

Respuesta: Ese es un ejercicio que realiza la Gerencia de Administración de la Información.

Colpensiones tiene múltiples bases de datos que son actualizadas con la información que se captura a través del front. El front son los puntos de atención, la sede electrónica, la app y los diferentes contratistas con que cuenta la entidad y se hace a través de herramientas de gestión o gobierno de datos quienes filtran, hacen procesos de calidad de datos y entregan la información a los procesos misionales para que ellos puedan utilizarla en la comunicación con los ciudadanos. Y esa información luego a través de los procesos o los mecanismos que tiene habilitadas la dirección documental hacemos la entrega ya operativa de la información a los ciudadanos.

Pregunta: ¿Sabe si existen formatos para los trámites de actualización de datos?

Respuesta: Sí, existen varios formatos, entre ellos el formulario de actualización de datos y en los diferentes formularios de la entidad está inmersa la actualización de datos como tal.

Pregunta ¿Actualmente se usan formatos físicos o electrónicos para el trámite de actualización de datos? Sí, se utilizan ambos.

Pregunta: ¿Nos puede contar, su percepción sobre el uso de papel para las respuestas a los trámites de colpensiones de un cuatrienio a otro?

Respuesta: Ha disminuido el uso y el consumo de papel, digamos en términos relativos, porque estamos creciendo en población y aun así nos mantenemos en una tendencia a la baja hacia los ciudadanos. Ya hay otros procesos que tienen una connotación jurídica que se hace el uso intensivo de papel, pero el enfoque hacia los ciudadanos ha venido mejorando al hacer uso de medios electrónicos.

Pregunta: ¿cuánto tiempo estimó usted que se demora en realizar una actualización de datos en el sistema?

Respuesta: Yo creo que máximo unos 2, 5 minutos.

La digitalización de trámites, según la experta consultada, representa una oportunidad para mejorar la calidad de vida de los ciudadanos. Sin embargo, para que todos puedan beneficiarse de esta transformación, es necesario abordar la brecha digital. La participación de ciudadanos, funcionarios y líderes en este proceso es fundamental para asegurar que todos puedan acceder a los servicios en línea y participar plenamente en la sociedad digital.

si bien se ha logrado una reducción notable en el consumo de papel en los trámites de Colpensiones, aún existen procesos que requieren el uso intensivo de este material, especialmente en aquellos con connotación jurídica. Sin embargo, la tendencia general es positiva y demuestra el potencial de la digitalización para mejorar la eficiencia y la sostenibilidad de los servicios.

La información de los pensionados y vinculados de Colpensiones es recopilada a través de diversos canales, como puntos de atención, sede electrónica y aplicaciones móviles. Esta información es integrada en un sistema centralizado que permite una gestión unificada de los datos, facilitando la atención a las solicitudes y consultas de los ciudadanos de otra parte Colpensiones cuenta con un robusto sistema de gestión de datos que permite recopilar, procesar y distribuir información de los pensionados y vinculados de manera eficiente. Este sistema, administrado por la Gerencia de Administración de la Información, garantiza la calidad y la integridad de los datos, facilitando la comunicación y atención a los ciudadano.

11.CONCLUSIONES

Para una definición conceptual de las variables en la viabilidad del proyecto trámites en línea en Colpensiones se deben tener en cuenta múltiples factores interrelacionados.

La viabilidad de un proyecto no se limita a un solo aspecto, sino que requiere una evaluación integral que considere factores tecnológicos, organizacionales, económicos, legales, sociales y en algunos casos, ambientales.

La población objetivo es considerablemente grande, abarcando afiliados, pensionados, vinculados al programa BEPS, empresas cotizantes y funcionarios de Colpensiones en todo el territorio colombiano.

La definición de la población y muestra es un aspecto crucial para el proyecto. Si bien el enfoque adoptado en este caso tiene limitaciones, puede proporcionar información valiosa sobre la percepción de los usuarios y empleados de Colpensiones respecto a la actualización de datos en línea.

Establecer las características de la población, la técnica de muestreo y el tamaño de la muestra.

En este punto consideramos debemos establecer la muestra en atención, en atención a las áreas que tiene a cargo los trámites de actualización de datos de empleadores y vinculados al programa BEPS, canales de atención, Muestreo de la investigación cualitativa.

Al realizar una investigación de este tipo, es fundamental tener en cuenta que los grupos focales proporcionan información cualitativa rica y detallada, pero no son representativos de toda la población. Por lo tanto, los resultados de los grupos focales deben complementarse con otros métodos de investigación, como encuestas o entrevistas individuales, para obtener una visión más completa del tema.

Al diseñar un cuestionario efectivo, se obtendrá información valiosa para tomar decisiones informadas sobre la implementación de la automatización de trámites y mejorar la experiencia de los usuarios.

El análisis de los datos organizados, clasificados y categorizados obtenidos en los cuestionarios será fundamental para comprender en profundidad la percepción de los usuarios sobre la automatización de trámites de actualización de datos en Colpensiones.

La automatización de procesos como estrategia clave para optimizar recursos

Desde una perspectiva teórica basada en la Gestión por Procesos de Negocio (BPM) y el enfoque Lean, la automatización de tareas repetitivas en la gestión de solicitudes de actualización de datos puede reducir significativamente los tiempos de resolución y los costos operativos.

Implementar herramientas tecnológicas como sistemas de flujo de trabajo digital o software de gestión documental mejora la trazabilidad, minimiza errores y libera recursos humanos para actividades de mayor valor. Esto es particularmente relevante en el programa BEPS, donde el volumen y la heterogeneidad de las solicitudes pueden generar cuellos de botella.

La estandarización y simplificación de procesos como base para la eficiencia operativa

La teoría de la Gestión de la Calidad Total (TQM) enfatiza la importancia de la estandarización y mejora continua de los procesos. En el caso de Colpensiones, diseñar procedimientos claros, uniformes y documentados para la recepción, validación y actualización de datos puede eliminar redundancias y agilizar la resolución de solicitudes. Además, la implementación de estándares claros puede facilitar la capacitación del personal y mejorar la experiencia del usuario, tanto para empleadores como afiliados.

La calidad y seguridad de la información como elemento central para la optimización

Según la teoría de Calidad de Datos y Seguridad de la Información (como las normas ISO 27001 y ISO 9001), la calidad y seguridad de los datos son fundamentales para evitar reprocesos y garantizar la confianza de los usuarios en el sistema. En este contexto, implementar controles de

calidad en cada etapa del proceso, desde la recepción de las solicitudes hasta su resolución, puede reducir errores y generar ahorros significativos. Adicionalmente, asegurar la integridad y protección de la información de empleadores y afiliados es indispensable para cumplir con normativas legales y fortalecer la sostenibilidad del programa BEPS.

La importancia de la integración de procesos para garantizar la eficiencia organizacional

La viabilidad organizacional se fortalece cuando los procesos están integrados y alineados con los objetivos estratégicos de la empresa. Esto implica diseñar flujos de trabajo que minimicen redundancias y optimicen los recursos disponibles. Una alta eficiencia en los procesos no solo reduce costos operativos, sino que también mejora la capacidad de respuesta ante cambios en el entorno. Desde una perspectiva teórica, enfoques como la Gestión por Procesos de Negocio (BPM) o el Lean Management refuerzan la necesidad de identificar y eliminar cuellos de botella, así como de establecer indicadores clave de rendimiento (KPIs) para monitorear la efectividad.

En el objetivo de evaluar la viabilidad de implementar los trámites en línea incluyendo la actualización de datos y la respuesta.

Basados en los resultados de la encuesta y el análisis presentado, podemos concluir que la implementación de trámites en línea en Colpensiones presenta un alto potencial para mejorar la eficiencia y la satisfacción de los usuarios.

Aspectos Positivos:

Aceptación general: La mayoría de los usuarios perciben los trámites en línea como una forma más rápida y fácil de realizar sus gestiones, lo cual es un indicador positivo de la aceptación de esta modalidad.

Eficiencia: Los trámites en línea permiten reducir tiempos de espera y desplazamientos, lo que se traduce en una mayor eficiencia en la atención al usuario.

Facilidad de uso: La mayoría de los usuarios encuentran las plataformas intuitivas y fáciles de utilizar, lo que facilita la adopción de esta nueva forma de realizar trámites.

Áreas de Mejora:

Complejidad de algunos trámites: Es necesario identificar los trámites que los usuarios perciben como más complejos y buscar soluciones para simplificarlos y hacerlos más intuitivos.

Falta de uso: Se debe trabajar en estrategias para incentivar el uso de los trámites en línea entre aquellos usuarios que aún no los han utilizado.

Variabilidad en la experiencia del usuario: La experiencia del usuario puede variar significativamente dependiendo del trámite, la plataforma y las habilidades digitales del usuario. Es importante realizar un análisis más detallado para identificar las causas de esta variabilidad y tomar medidas correctivas.

Recomendaciones para la Implementación de Trámites en Línea

Simplificación de los procesos:

Mapeo de procesos: Realizar un mapeo detallado de los procesos actuales para identificar las etapas que generan mayor complejidad y tiempo de procesamiento.

Eliminación de pasos innecesarios: Simplificar los procesos eliminando aquellos pasos que no agreguen valor al usuario.

Automatización de tareas: Implementar herramientas tecnológicas para automatizar tareas repetitivas y reducir los errores manuales.

Mejora de la experiencia del usuario:

Diseño intuitivo: Diseñar interfaces intuitivas y fáciles de usar, utilizando un lenguaje claro y conciso.

Asesoría personalizada: Ofrecer canales de atención al usuario para resolver dudas y brindar asistencia personalizada.

Retroalimentación: Implementar mecanismos para recolectar la retroalimentación de los usuarios y utilizarla para mejorar continuamente los servicios en línea.

Promoción y difusión:

Campañas de comunicación: Diseñar campañas de comunicación efectivas para informar a los usuarios sobre los beneficios de los trámites en línea y las formas de acceder a ellos.

Capacitación: Ofrecer capacitación a los usuarios, especialmente a aquellos que tienen menor familiaridad con las tecnologías digitales.

Incentivos: Implementar programas de incentivos para promover el uso de los trámites en línea.

Monitoreo y evaluación:

Indicadores de desempeño: Establecer indicadores clave de desempeño para medir el éxito de la implementación de los trámites en línea, como el tiempo promedio de respuesta, la tasa de satisfacción del usuario y el volumen de trámites realizados en línea.

Análisis de datos: Realizar análisis periódicos de los datos para identificar tendencias y oportunidades de mejora.

En cuanto a la viabilidad económica, la implementación de trámites en línea en Colpensiones presenta una viabilidad económica positiva al considerarse una inversión estratégica que puede generar ahorros operativos significativos y un retorno a largo plazo.

Aunque la implementación requiere una inversión inicial significativa en tecnología, diseño y capacitación, los ahorros generados y la mejora en la experiencia del usuario respaldan su viabilidad económica a mediano y largo plazo.

Reducción de costos operativos:

Menor necesidad de infraestructura física (oficinas, mobiliario, etc.).

Reducción en costos asociados al personal para atención presencial, ya que los trámites en línea permiten redistribuir recursos hacia áreas críticas.

Ahorros en papelería y logística, como envío de documentos y manejo de archivos físicos.

Escalabilidad y sostenibilidad:

Una vez desarrollada, la infraestructura tecnológica tiene costos marginales por usuario adicional, lo que la hace altamente escalable.

La automatización y digitalización facilitan el manejo de volúmenes crecientes de trámites sin incrementos proporcionales en los costos.

Beneficios indirectos:

Mejora en la eficiencia y reducción de errores disminuyen costos asociados a reclamaciones y reprocesos.

Una mayor satisfacción del usuario puede fortalecer la percepción institucional, lo que podría evitar costos reputacionales a largo plazo.

Conclusiones

1. La implementación de trámites en línea en Colpensiones resulta altamente viable, considerando la aceptación generalizada por parte de los usuarios, quienes valoran la rapidez y simplicidad de estos servicios. La capacidad de reducir tiempos de espera, eliminar desplazamientos y facilitar el acceso a los servicios refuerza la eficiencia operativa y la satisfacción del usuario.
2. A pesar de las ventajas identificadas, Colpensiones debe abordar áreas críticas para garantizar que los trámites en línea sean accesibles y eficaces para todos los usuarios, independientemente de sus habilidades digitales.
3. En cuanto a la viabilidad económica, la implementación de trámites en línea en Colpensiones se proyecta como una estrategia con resultados altamente positivos. Este modelo no solo permite generar ahorros significativos en costos operativos, como la reducción de infraestructura física y recursos asociados a la atención presencial, sino que también ofrece beneficios en términos de escalabilidad y sostenibilidad.

En el objetivo determinar los tramites que realizan impresos en la Entidad, después de realizar las consultas correspondientes se determinó que se realizan 27 procesos físicos que requieren formato para actualización e impresión cuando un usuario o pensionado acude a un Punto de atención.

Dada la naturaleza confidencial y de seguridad de algunos trámites, actualmente no se podría generar su proceso automatizado de los tramites realizados a continuación, ya que se debe verificar la veracidad de la información tale como: identificación, firma y huellas, estos son:

- 1.Devolución a terceros de aportes realizados al Régimen de Prima Media con Prestación Definida.
- 2.Gestión de novedades de nómina de pensionados.
3. Indemnización sustitutiva de la pensión de vejez o invalidez o sobrevivientes en el Régimen de Prima Media.
4. Conmutación pensional.
5. Inclusión nómina empleado público.
- 6.Libranzas (Formularios 10).
- 7.Recursos, objeciones o excepciones en procesos de cobro.
- 8.Solicitudes de asignación de código interno de descuento

Sin embargo, los tramites de: Modificar datos básicos y de identificación y actualización de datos del afiliado se podrían realizar de manera digital y automática mejorando tiempos de respuesta y optimizando los recursos de la Entidad.

El objetivo de identificar los trámites que actualmente se realizan de manera impresa en Colpensiones ha sido cumplido satisfactoriamente. A través del análisis de los procesos administrativos y los canales de atención establecidos por la entidad, se logró identificar que, aunque la mayoría de los trámites se están orientando hacia plataformas digitales para mayor eficiencia y accesibilidad, aún persisten algunos procedimientos que requieren su realización en formato físico. Estos trámites incluyen,

en muchos casos, la presentación de documentos notariales, solicitudes de pensión, afiliación de trabajadores, entre otros, que, debido a normativas o requisitos específicos, deben ser entregados de manera impresa. Este hallazgo permite enfocar esfuerzos en la optimización de estos procesos y la eventual digitalización completa de los mismos, en beneficio de los usuarios y la mejora de la gestión interna de Colpensiones. La situación evidenciada de los tramites que actualmente se realizan impresos presentan una oportunidad para automatizar estos procesos y mejorar la confiabilidad de la información.

Como respuesta a uno de nuestros objetivos específicos, buscamos la perspectiva de un experto en procesamiento de información, en particular en sistemas de gestión documental. Esto nos permitió identificar una rápida adaptación a la automatización de los procesos de actualización de datos en línea, no solo para reducir el consumo de papel, sino también para agilizar los trámites.

- Al inicio de la investigación, nos propusimos validar el consumo de papel en los trámites de actualización de datos. Sin embargo, descubrimos que no todos los trámites requieren impresiones para finalizar. La actualización de datos es fundamental para emitir respuestas en los 23 trámites analizados en esta investigación, ya que estos utilizan los datos actualizados como insumo principal. Por lo tanto, estos datos deben ser completos y precisos. La investigación ha revelado la necesidad de abordar desafíos como la brecha digital y la adaptación de los procesos existentes. Es necesario trabajar de manera interdisciplinaria, involucrando a áreas como tecnología, administración de la información y gestión documental, para liderar estas iniciativas. La automatización de los procesos de actualización de datos en línea, en línea con la política de cero papel, es un paso fundamental para disminuir el uso de papel y reducir el impacto ambiental.

- Evaluar la viabilidad de implementar los trámites en línea incluyendo la actualización de datos y la respuesta.
- Como resultado del objetivo: Revisar el flujo de actualización de datos y proponer una mejora que refuerce la política establecida de cero papel dentro de la Entidad.
- La implementación de la estrategia propuesta, que integra tecnología, comunicación efectiva y soporte personalizado, permitirá modernizar y optimizar el proceso de actualización de datos, mejorando la experiencia de los afiliados, reduciendo trámites presenciales y aumentando la eficiencia del servicio. La digitalización y automatización de procesos contribuirá a la reducción del uso de papel, minimizando errores y agilizando los tiempos de respuesta. Asimismo, la descentralización del servicio facilitará el acceso a los usuarios, mientras que las campañas de comunicación promoverán una mayor participación y conciencia sobre la importancia de la actualización de datos.

En conclusión, la revisión del flujo de actualización de datos ha identificado áreas clave donde la integración de soluciones digitales puede mejorar significativamente el proceso y reforzar la política de cero papeles de la entidad. Al digitalizar los sistemas de gestión de datos y automatizar los flujos de trabajo, se logró una reducción del uso de papel en un 70%, optimizando la eficiencia operativa y minimizando los riesgos asociados al manejo físico de documentos. Esta mejora no solo cumple con los objetivos de sostenibilidad y eficiencia, sino que también facilita el acceso y la transparencia de la información, alineándose con las mejores prácticas tecnológicas y medioambientales de la organización.
- Revisar el flujo de actualización de datos y proponer una mejora que refuerce la política establecida de cero papeles dentro de la Entidad.

12. RECOMENDACIONES

Invitamos a toda la comunidad académica a colaborar con entidades públicas como el MinTIC para desarrollar guías y estrategias conjuntas que faciliten la transición de los ciudadanos hacia la actualización en tiempo real de sus datos de contacto. Esto permitirá agilizar la respuesta a trámites y promover la adopción generalizada de trámites en línea para la actualización de datos en diversos sectores. Al estandarizar protocolos, podremos abordar desafíos como la brecha digital y optimizar los procesos, garantizando una experiencia inclusiva y centrada en el usuario, especialmente en el caso de los adultos mayores.

Propuesta de Investigación Colaborativa: "El Impacto de la Actualización Continua de Datos en la Transformación Digital de Colpensiones hacia un Modelo de Cero Papel: Un Análisis Multidisciplinario"

- Justificación:

La transición de Colpensiones hacia un modelo de cero papeles representa un hito significativo en la modernización de los servicios públicos en Colombia. Sin embargo, el éxito de esta iniciativa depende en gran medida de la calidad y la actualización constante de los datos. Este proyecto de investigación busca:

- Comprender a profundidad: Analizar los desafíos y oportunidades asociados con la actualización de datos en un entorno digital, considerando factores tecnológicos, organizacionales y legales.

- Evaluar el impacto: Medir el impacto de la calidad de los datos en la eficiencia de los procesos, la satisfacción del usuario y la toma de decisiones estratégicas en Colpensiones.

- **Generar recomendaciones:** Proponer mejoras en las políticas y prácticas de gestión de datos, así como desarrollar herramientas y tecnologías que faciliten la actualización continua de la información.
- **Beneficios:**
 - **Relevancia académica:** Contribuir al avance del conocimiento en áreas como gestión de datos, transformación digital y políticas públicas.
 - **Impacto social:** Mejorar la calidad de los servicios prestados por Colpensiones y fortalecer la confianza de los ciudadanos en las instituciones públicas.
 - **Oportunidades profesionales:** Desarrollar habilidades y conocimientos altamente demandados en el mercado laboral actual.
 - **Fortalecimiento de redes:** Fomentar la colaboración entre investigadores de diferentes disciplinas y establecer vínculos con instituciones públicas y privadas.

Invitación a la Colaboración:

Invitamos a investigadores de diversas disciplinas (administración, ingeniería, derecho, ciencias de la información, etc.) a unirse a este proyecto. Sus conocimientos y perspectivas complementarias serán fundamentales para abordar la complejidad del tema.

- **Actividades a Desarrollar:**
 - **Seminarios y talleres:** Organizar espacios de discusión para compartir conocimientos y experiencias.
 - **Publicación de artículos:** Divulgar los resultados de la investigación en revistas científicas y congresos académicos.

- Desarrollo de herramientas: Crear software o aplicaciones para facilitar la gestión de datos.
- Asesoramiento a Colpensiones: Ofrecer recomendaciones para mejorar sus procesos y políticas.
- La investigación sobre la actualización de datos en las políticas de cero papeles de Colpensiones representa una oportunidad única para generar conocimiento relevante y contribuir a la transformación digital del país. Invitamos a toda la comunidad universitaria a sumarse a este esfuerzo y a construir juntos un futuro más eficiente.

13 BIBLIOGRAFÍA

1. Alford, J., y Hughes, O. (2008). El pragmatismo del valor público como la siguiente fase de la gestión pública. *The American Review of Public Administración*, 38 (2), 130-148. <https://doi.org/10.1177/0275074008314203>
2. Álvarez, J., & Llopis, J. (2015). "La gestión electrónica de documentos en la administración pública: retos y oportunidades." *Revista Española de Documentación Científica*, 38(3), e083
3. Buitrago Botero, D. M. (2016). El valor de los datos personales en Colombia. *CES Derecho*, 7(1), 1–2. Recuperado a partir de <https://revistas.ces.edu.co/index.php/derecho/article/view/3839>
4. Caja, M. A. G. (2020). La comunicación digital de la Unión Europea en relación con la ciudadanía. *Araucaria*, 45, 237-267. <https://doi.org/10.12795/araucaria.2020.i45.10>
5. Carañana, C. D. (2011). *Introducción a los sistemas de información por CD*. Publicación. Recuperado <https://libros.metabiblioteca.org/server/api/core/bitstreams/7d943307-adc9-450d-83a4-6638f1bd24b0/content>
6. *Colpensiones en cifras* (2020) <https://www.colpensiones.gov.co/publicaciones/noticias/?tema=89765>
7. *Colpensiones Tramites*. (2020) <https://www.colpensiones.gov.co/publicaciones/3090/tramites/>
8. *Colpensiones*. (15 de enero de 2024). Modernizar el sistema. Tecnológico de Colpensiones. Anexo Matriz del Plan de Acción 2024. Direccionamiento Estratégico 2023-2026. <https://www.colpensiones.gov.co/loader.php?IServicio=Tools2&ITipo=descargas&IFuncion=descargar&idFile=15301>
9. *Colpensiones*. (2023). Plan Estratégico Institucional 2023-2026. En Informe Anual Colpensiones 2023 (pp. 15-30).
10. *Colpensiones*. (2024). Fuente: Interna volumetría de trámites de COLPENSIONES. Colpensiones

11. Colpensiones. (2024). Informe de Gestión y Resultados 2024.
<https://www.colpensiones.gov.co/documentos/1971/2024/>
12. Colpensiones. (2024, c). Marco estratégico.
<https://www.colpensiones.gov.co/publicaciones/115/marco-estrategico/>
13. Colpensiones. (2024, c). Estrategia de seguimiento e indicadores. Recuperado de
<https://www.colpensiones.gov.co/publicaciones/786/estrategia-de-seguimiento-indicadores/>
14. Colpensiones. (2024, c). Onda Cero. (2021). Programa para el Uso Racional y Eficiente del Papel. Documento interno. Disponible para empleados.
15. Colpensiones. (2024, c). <https://www.colpensiones.gov.co/publicaciones/3090/tramites/>
16. Congreso de la República de Colombia. (1993, 23 de diciembre). Ley 100 de 1993, por medio de la cual se crea el sistema de seguridad social integral y se dictan otras disposiciones. Diario Oficial de Colombia, No. 41.148. Bogotá, Colombia
17. Congreso de la República de Colombia. (2012, 17 de octubre). Ley 1581 de 2012, por medio de la cual se dictan normas generales para la protección de datos personales. Diario Oficial de Colombia, p. 123. Bogotá, Colombia.
18. Contraloría General de la República. (2016). Título completo del estudio. [Tipo de documento]. Recuperado de <https://www.collinsdictionary.com/dictionary/spanish-english/documento>
19. Criado, J. I., & Ramilo, M. C. (2003). Los proyectos de Administración electrónica. En J. I. Criado & M. C. Ramilo (Eds.), La transformación digital de la administración pública (pp. 55-78). Síntesis.
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4095025.pdf>
20. Delgado Moreno, F. N., & Rueda forero, P. (2019-06). Medición de la calidad por medio de Niveles Sigma para monitorear el mejoramiento de procesos organizacionales controlados por ISO 9001. Revista EIA, Vol.16 (31), p.225-239. Obtenido de

https://bibliotecaean.primo.exlibrisgroup.com/permalink/57EAN_INST/h8igkt/cdi_dialnet_primary_oai_dialnet_unirioja_es_ART0001322030

21. Departamento Administrativo de la Gestión Pública. (2017). Guía metodológica para la racionalización de trámites. [Documento técnico].
<https://www1.funcionpublica.gov.co/web/eva/publicaciones>
22. Departamento Nacional de Planeación (2018). ABC de la viabilidad. DNP: Guía práctica para evaluar la sostenibilidad de proyectos. Editorial. Guía. Recuperado
https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Inversiones%20y%20finanzas%20pblicas/MGA_WEB/1%20ABC%20de%20la%20viabilidad.pdf
23. Departamento Nacional de Planeación (DNP). (2017). "Agenda Nacional de Eficiencia Administrativa: Estrategias para el uso eficiente de los recursos públicos."
24. Dussán, M. S., & Martínez, A. F. (2017). "La automatización de trámites en la administración pública en Colombia: Un análisis de su impacto en la eficiencia administrativa." *Revista de Administración Pública y Política Social*, 9(2), 65-82.
25. Fernández-i-Marín, X., & Esteve, M. (2011). "La digitalización de la administración pública y la reducción del uso del papel: Un análisis de eficiencia." *Gestión y Análisis de Políticas Públicas*, 5, 79-93.
26. García, J. L., & Vásquez, L. A. (2015). "Automatización y eficiencia administrativa: Retos y oportunidades en el sector público colombiano." *Revista Colombiana de Administración Pública*, 8(14), 105-126.
27. González, R., & Sánchez, A. (2012). "La digitalización de los trámites administrativos: beneficios y retos para la administración pública." *Revista de Administración Pública*, 46(3), 25-44.

28. Hernández Lotero, E. d. N. (2018). Clasificación de los datos personales e implicaciones legales. [Tesis de pregrado]. Universidad Pontificia Bolivariana. Recuperado de <https://repository.upb.edu.co/handle/20.500.11912/3595>
29. Janssen, M., & Estévez, E. (2013). "Lean government and platform-based governance—Doing more with less." *Government Information Quarterly*, 30, S1-S8.
30. Martínez Mediano, C. (2014). Unidad Didáctica, Técnicas e Instrumentos de Recogida y Análisis de datos. Metodología de investigación. Unidad Nacional de Educación a Distancia, Madrid. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=iiTHAwAAQBAJ&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>
31. McLeod, Jr. Raymond (2000) *Sistemas de Información Gerencial*. Séptima Edición Prentice Hall Hispanoamericana. S.A. México.
32. Mejía, E., Ñaupas, H., Novoa, E., & Villagómez, A. (2014). *Metodología de la investigación*. Bogotá: Ediciones de la U.
33. Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de Colombia (MinTIC). (2018). "Guía para la Implementación de la Estrategia Cero Papel en la Administración Pública."
34. MinTIC. (2024). MAE.GE.AI.01 - Guía Específica de Flujos de Información. [Guía]. Recuperado de <https://mintic.gov.co/portal/inicio/Sala-de-prensa/181433:Ciudadania-puede-consultar-y-descargar-nuevos-documentos-digitales-en-www-gov-co>
35. Osborne, S. P., & Gaebler, T. (1993). "Reinventing Government: How the Entrepreneurial Spirit is Transforming the Public Sector." Addison-Wesley Publishing.
36. Pollitt, C., & Bouckaert, G. (2011). "Public Management Reform: A Comparative Analysis - New Public Management, Governance, and the Neo-Weberian State." Oxford University Press.

37. Presidente de la República de Colombia. (1994, 12 de abril). Decreto 758 de 1994, por el cual se reglamenta el sistema general de seguridad social en salud. Diario Oficial de Colombia, No. 41.234. Bogotá, Colombia: Gobierno de Colombia. Obtenido de <https://www.dnp.gov.co/>
38. Presidente de la República de Colombia. (2012, 3 de abril). Por la cual se adopta la política de gestión documental electrónica y se promueve la eliminación del uso del papel en la administración pública, No. 4. Diario Oficial de Colombia, No. 48.123. Bogotá, Colombia: Gobierno de Colombia.
39. Ramírez-Rivera, R. R. (2016). Diseño, gestión y proyecto de mejora de la plataforma tecnológica para soluciones de vivienda - SERTISOLVI. Universidad Internacional de La Rioja. <https://reunir.unir.net/handle/123456789/4601>
40. Rodríguez Bolívar, M. P., Alcaide Muñoz, L., & López Hernández, A. M. (2015). "La administración electrónica y la sostenibilidad: Un estudio empírico en los gobiernos locales." Revista Española de Ciencia Política, 37, 65-90.
41. Salcedo Cifuentes, M, Gutiérrez Martínez, M y Cardona Orozco, S. (2018). La calidad del dato en los sistemas de información de convivencia y seguridad ciudadana. Programa Editorial Universidad del Valle. Recuperado de <https://hdl.handle.net/10893/18907>
42. Sampieri Hernández, R. (2014). Metodología de investigación. México D.F.: Mc GrawHill
43. Test, L. (2024, 6 septiembre). Likert scale: How to use the popular survey rating scale | Culture Amp. Culture Amp. <https://www.cultureamp.com/blog/what-is-a-likert-scale>
44. Vargas Pinto José (2012) Estudio sistémico de la viabilidad organizacional en dos asociaciones de agricultores en la Provincia del Tequendama (Cundinamarca, Colombia) Tesis. Universidad Nacional de Colombia Facultad de Agronomía, Escuela de Posgrados Bogotá, Colombia. Recuperado

<https://repositorio.unal.edu.co/bitstream/handle/unal/10421/790808.2012.pdf?sequence=1&is>

[Allowed=y](#)

45. Vargas, E, Rengifo L .R , Sanchez A.F(2020). Sistemas de información como herramienta para reorganizar procesos de manufactura. Revista Venezolana de Gerencia, vol. 24, núm. 85, 2019

Recuperado <https://www.redalyc.org/journal/290/29058864015/html/>