

La Brigada Móvil de Colpensiones Llegando al Meta

Elaborado por:

Eduar Quintero Polo

Jaiver Ricardo Caballero Leguizamón

Luis Fernando Rozo

Yinna Paola Cuervo Mosquera

Yully Marcela Castillo Molina

Universidad EAN

Escuela de Formación en Investigación

Seminario de Investigación de Posgrado

Bogotá

22/10/2024

TABLA DE CONTENIDO

RESUMEN-----	6
PALABRAS CLAVE -----	7
INTRODUCCIÓN -----	7
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA-----	10
Antecedentes del problema-----	10
Descripción del problema. -----	16
Pregunta de Problema -----	18
OBJETIVOS-----	18
Objetivo general -----	18
Proponer estrategias para mejorar la presencia de Colpensiones y la difusión de sus productos y servicios en el Departamento del Meta a través de brigadas móviles. -----	18
Objetivos específicos-----	18
JUSTIFICACIÓN -----	19
Conveniencia-----	19
Relevancia social-----	19
Implicaciones prácticas-----	19
Valor teórico-----	20
Utilidad metodológica -----	20
MARCO REFERENCIAL -----	20

Marco Teórico-----	20
Que son las unidades móviles -----	20
Desigualdad en acceso a servicios en la regiones o departamento del meta-----	21
Impacto de las unidades móviles en las regiones-----	22
Modelos de unidades móviles que se han aplicado en otros escenarios, proyectos países referencia-----	23
Servicio de atención a la comunidad Conalep Sonora México-----	24
Desafíos o limitaciones unidades móviles en las regiones-----	24
Sostenibilidad de unidades móviles -----	26
Conclusiones del marco teórico -----	28
Marco Legal -----	29
Marco institucional -----	31
Misión -----	32
Visión-----	32
Estructura organizacional -----	32
Funciones principales -----	33
Vigilancia y control-----	33
Rendición de cuentas -----	34
Financiamiento-----	34
Participación ciudadana -----	34
Características del RPM-----	35

Servicios ofrecidos por Colpensiones-----	35
ESTADO DEL ARTE -----	36
METODOLOGÍA -----	39
POBLACIÓN Y MUESTRA -----	46
VARIABLES -----	49
METODOS E INSTRUMENTOS -----	49
ENTREVISTA DE CONOCIMIENTO DEL CLIENTE AL JEFE PUNTO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO -----	53
ENCUESTA DE PERCEPCIÓN -----	57
RESULTADOS Y ANALISIS DE LOS DATOS-----	59
Análisis cuantitativo-----	59
Análisis cualitativo -----	67
ANÁLISIS TRIANGULAR O TRIANGULACIÓN -----	69
FUENTE SECUNDARIA DE INFORMACIÓN-----	71
DISCUSIONES ACADÉMICAS-----	71
CONCLUSIONES-----	72
REFERENCIAS -----	73

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1	<i>Tasa Global de Participación (TGP), Tasa de Ocupación (TO) y Tasa de Desocupación (TD) Total Nacional del año 2024</i> -----	12
Ilustración 2	<i>Población Desagregada por Sexo 2024</i> -----	14
Ilustración 3	<i>Pirámide Poblacional 2024</i> -----	17
Ilustración 4	<i>Organigrama institucional</i> -----	33

INDICE DE TABLAS

Tabla 1	<i>Indicadores Mercado Laboral Trimestre Móvil</i> -----	12
Tabla 2	<i>Variables</i> -----	44
Tabla 3	<i>Estadísticas de atención en el Punto de Atención al Ciudadano en el departamento del Meta</i> -----	51
Tabla 4	<i>Género</i> -----	51
Tabla 5	<i>Atención de Población prioritaria</i> -----	52
Tabla 6	<i>Segmentación de atención</i> -----	52
Tabla 7	<i>Tipo de servicio requerido y cantidad de personas atendidas en el mes de septiembre de 2024</i> -----	53
Tabla 8	<i>Preguntas de la Encuesta</i> -----	58

RESUMEN

Esta investigación propone llevar los servicios que ofrece la Administradora Colombiana de Pensiones Colpensiones a los municipios apartados del departamento del Meta con un programa de brigadas móviles para dar cobertura a la población excluida por factores socioculturales, demográficos y con limitaciones para desplazarse a la capital del departamento, se propone que en alianzas con las alcaldías municipales se podría brindar asesoría integral a la ciudadanía sobre el sistema pensional colombiano y beneficios económicos complementarios BEPS que permitan planear una vejez digna con una estabilidad económica para esta etapa de la vida, así como el realizar todos los tramites que ofrece Colpensiones.

La metodología de la investigación se basa en conceptos básicos basados en Hernández Sampieri, Martínez Ruiz, con un enfoque de investigación mixta se presenta una recolección de datos de manera transversal por medio de la aplicación de una encuesta con variables cuantitativas y cualitativas, para determinar la importancia de la atención a una población con bajos conocimientos en materia de ahorro pensional y programas para la atención de la vejez.

En síntesis, este proyecto pretende presentar una propuesta para la implementación de un sistema de brigadas móviles con un equipo tecnológico que permita dar respuesta oportuna a ciudadanos de las zonas apartadas que no cuentan con herramientas tecnológicas para realizar algún trámite ante Colpensiones, del mismo modo deberá contar con el personal capacitado y con la disponibilidad para atender a esta población brindando inclusión social al sistema de protección social.

PALABRAS CLAVE:

- Brigada móvil: Puestos de atención y asistencia presencial donde no existen puntos de atención al público.
- Municipios Apartados: Zonas urbanas que geográficamente se encuentran distantes de las capitales departamentales.
- Colpensiones: Administradora colombiana de pensiones que administra el régimen de prima media.
- Pensión: Prestación económica para la protección de los trabajadores por los tres riesgos asegurables invalidez, vejes y muerte.
- BEPS: Beneficios económicos periódicos para los trabajadores o independientes que no alcanzan a cotizar a pensión.
- Tramite: Radicación de solicitud de prestación económica, corrección de historia Laboral, actualización y solicitud de información.

INTRODUCCIÓN

En el contexto actual de Colombia, la desigualdad en el acceso a diferentes servicios es un desafío que afecta de manera significativa a diversas regiones, y el departamento del Meta no es la excepción. En muchas comunidades rurales y apartadas, los habitantes enfrentan barreras que les impiden acceder a información y servicios esenciales, lo que limita sus oportunidades de desarrollo y bienestar. En este marco, las unidades móviles se presentan como una solución innovadora y efectiva. Estas unidades están diseñadas para llevar servicios

directamente a las comunidades, facilitando el acceso a productos y programas que pueden mejorar la calidad de vida de los ciudadanos.

El presente proyecto se desarrolla con el objetivo de proponer estrategias que fortalezcan la presencia de Colpensiones en la región del Meta. A través de alianzas interinstitucionales y la implementación de puntos móviles, se busca no solo informar a la población sobre los beneficios y productos disponibles, sino también cerrar la brecha existente en el acceso a servicios pensionales. La idea es crear un entorno donde las personas puedan conocer sus derechos y acceder a ellos sin importar su ubicación geográfica.

La estructura del documento está organizada para abordar de manera clara y concisa los aspectos más relevantes del proyecto. En primer lugar, se presenta el planteamiento del problema, donde se describe la situación actual del acceso a servicios en el Meta y las implicaciones que esto tiene para las comunidades afectadas. Este análisis inicial establece el contexto necesario para entender la importancia de la intervención propuesta.

A continuación, se incluye un marco teórico como se abordó al inicio de esta Introducción, con sus pilares fundamentales, posteriormente el marco institucional que detalla el funcionamiento de Colpensiones y su relación con otras entidades relevantes en el ámbito social y económico. También se abordará el marco legal que rige las operaciones de Colpensiones, lo cual es fundamental para comprender los lineamientos dentro de los cuales se desarrollará el proyecto.

El marco metodológico es otro componente clave del documento. En esta sección, se explicará el enfoque mixto utilizado, que combina métodos cualitativos y cuantitativos. Este

enfoque permite obtener una visión integral de la situación en el Meta, considerando tanto datos estadísticos como las percepciones y experiencias de los usuarios. Se detallará cómo se llevaron a cabo las encuestas y qué tipo de información se recopiló para sustentar los hallazgos. Asimismo, se observarán temas importantes como el diseño de la investigación, el alcance reflejado en el tipo de estudio, las variables, así como la población y muestra. Finalmente, la selección de métodos o instrumentos para recolección de información utilizados para realización del proyecto.

El siguiente apartado es el análisis de resultados, donde se presentarán los hallazgos obtenidos a partir de las encuestas realizadas. Estos resultados proporcionarán una base sólida para entender las necesidades y expectativas de la población respecto a los servicios ofrecidos por Colpensiones. Posteriormente, en la discusión, se compararán los resultados del proyecto con dos investigaciones previas relevantes. Esta comparación permitirá identificar aportes significativos tanto desde la perspectiva teórica como práctica, destacando cómo este proyecto complementa y amplía los hallazgos anteriores.

Finalmente, se concluirá con un apartado que resumirá los resultados obtenidos respecto a cada objetivo específico planteado al inicio del proyecto. En esta sección se enfatizará la importancia de las estrategias propuestas y su potencial para mejorar el acceso a servicios en el Meta.

Con esta introducción, se establece un marco claro sobre la relevancia del proyecto y su contribución al bienestar de las comunidades del departamento del Meta, resaltando la importancia de unir esfuerzos para cerrar las brechas existentes en el acceso a servicios esenciales.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Antecedentes del problema

En una democracia, toda persona tiene derecho a exigir y recibir información que le permita participar en política y hacer seguimiento a las actividades del estado y sus entidades. El Gobierno velará por que la administración pública sea más transparente y responsable, debe asegurarse de que su trabajo satisfaga las necesidades de la población en cuanto a la formulación, implementación y articulación de políticas, programas y proyectos generando bienestar y protección de los derechos humanos.

Por tanto, se garantiza el derecho de acceso a la información pública reconociéndose como un derecho fundamental internacional considerado como un instrumento efectivo que promueve la participación ciudadana en pro de eliminar la reserva o limitación de acceso a las entidades del Estado, es así como el artículo 13 de la Convención Americana sobre Derechos Humanos dispone que: “Toda persona tiene derecho a la libertad de pensamiento y de expresión. Este derecho comprende la libertad de buscar, recibir y difundir informaciones e ideas de toda índole, sin consideración de fronteras, ya sea oralmente, por escrito o en forma impresa o artística, o por cualquier otro procedimiento de su elección.”

En Colombia, para la disposición y acceso de la información pública existe la denominada rendición de cuentas que consiste en un conjunto de herramientas, mecanismos y modalidades de controles y supervisión sobre los gobernantes, entidades, funcionarios y agentes privados que administran los recursos públicos, siendo ejercida por actores sociales,

estados y organismos internacionales basada en el desempeño y los resultados de éstos y velando por la democratización de la gestión y garantía de los derechos de la ciudadanía.

En Colombia, para la disposición y acceso de la información pública existe la denominada rendición de cuentas que consiste en un conjunto de herramientas, mecanismos y modalidades de controles y supervisión sobre los gobernantes, entidades, funcionarios y agentes privados que administran los recursos públicos, siendo ejercida por actores sociales, estados y organismos internacionales basada en el desempeño y los resultados de éstos y velando por la democratización de la gestión y garantía de los derechos de la ciudadanía.

Durante la vigencia 2023 Colpensiones implementa la estrategia de Seguridad Humana y Justicia Social, dentro del marco del Plan Nacional de Desarrollo (PND) "Colombia Potencia Mundial de la Vida (2022- 2026), el cual tiene como reto en materia de nuevos afiliados al Régimen de Prima Media; por primera vez, enfocar los esfuerzos en atraer a los jóvenes hacia el Régimen de Prima Media, incrementar el número de ahorradores del programa BEPS y prestar los servicios en más lugares a nivel nacional, fortaleciendo nuestra presencia en todas las regiones, razón por la cual el concepto de Brigadas Móviles de productos y servicios de Colpensiones toma importancia y se convierte en un proyecto de investigación enfocado a la atención integral de los grupos de interés de Colpensiones.

Las Brigadas Móviles tienen como generalidad crear momentos memorables, implementando un modelo de servicio efectivo, enfocado a atender las necesidades básicas, generar soluciones a los problemas y fomentar la participación de los grupos de interés que no están cerca de un Punto de Atención al Ciudadano debido a que, residen en áreas de difícil acceso geográfico, presentan dificultades económicas para la movilización o padecen de deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales discapacidades. Es importante considerar en estos modelos el equipo debe tener vocación de servicio y conocimiento al

cliente, ya que llegar a la población y a las necesidades de cada región serán diferentes. De acuerdo con la gran encuesta integrada de hogares del DANE a junio de 2024 Colombia cuenta con una población activa laboralmente de 22.922 miles de personas de personas ocupadas, como se muestra en:

■ **Tasa Global de Participación (TGP), Tasa de Ocupación (TO) y Tasa de Desocupación (TD) Total Nacional del año 2024**



Nota. La ilustración muestra los datos nacionales de la Tasa Global de Participación (TGP), Tasa de Ocupación (TO) y Tasa de Desocupación (TD) suministrados por el DANE (2024).

Tabla 1 Indicadores Mercado Laboral Trimestre Móvil

En el trimestre de noviembre de 2023 a enero de 2024, se presentaron descensos en la tasa de desempleo y aumentos en la tasa de ocupación y la tasa global de participación en casi todos los dominios, exceptuando el área rural, en donde la tasa de desempleo permaneció constante. DANE, 2024.

Indicadores Mercado Laboral Trimestre Móvil (Noviembre 2023 - Enero 2024)								
Indicador (%)	Total Nacional		Cabecera		Resto		13 Áreas	
	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024
TGP	63,5	63,7	64,6	64,8	59,7	59,8	65,6	66,5*
TO	56,4	57,0	56,8	57,5	54,9	55,0	58,1	59,5*
TD	11,2	10,6*	11,9	11,2	8,0	8,0	11,5	10,4*
Subempleo	7,8	7,6	7,9	7,6	7,6	7,2	7,4	7,6

Fuente: DANE – Gran Encuesta Integrada de Hogares

*Variaciones estadísticamente significativas

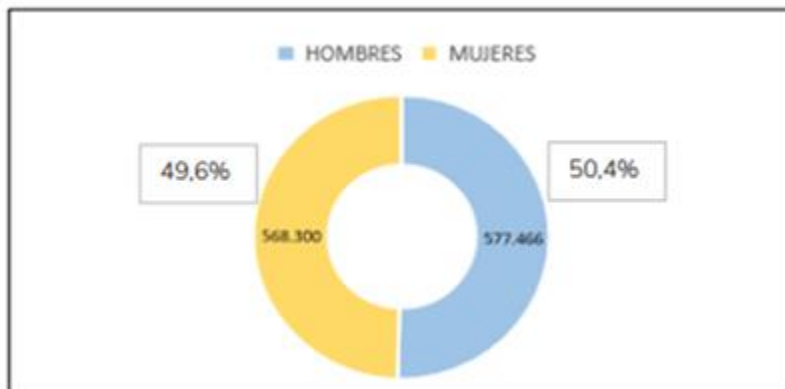
Nota. Datos suministrados por el DANE (2024).

La investigación plantea realizar el proyecto piloto de Brigadas Móviles de Productos y Servicios de Colpensiones en el Departamento del Meta, para lo cual se consideraron los siguientes aspectos:

En concordancia con el plan de gobierno de departamento del Meta que tiene como objetivo entregar bienestar y prosperidad económica y social, donde se convocan diferentes sectores empresariales, gremiales, sindicales y sociales que intervienen en la productividad del departamento, para aunar esfuerzos de los sectores público y privado a fin de disminuir brechas sociales y económicas a partir de generación de empleo aumento de emprendimiento y vocaciones, donde Colpensiones puede aportar con acompañamiento y educación financiera a la población objetivo a vincularse a él Régimen de Prima Media y BEPS.

Población: De acuerdo con las proyecciones del Departamento del Meta, según el DANE, en 2024 Meta tiene: 1.145.766 millones de habitantes: 577,466 mujeres (50.4%) y 568,300 hombres (49,6%), tiene 148,682 adultos mayores: 77,225 mujeres (51.9%) y 71,457 hombres (48.1%).

■ Población Desagregada por Sexo 2024.



Nota. La ilustración muestra Las proyecciones de la población basadas en el censo del 2018 suministrados por el DANE (2024).

Los adultos mayores representan el 13.0% de la población total de Meta en 2024.

El mercado laboral del departamento a 2022 presento un crecimiento económico representado en un 56.5% de la población ocupada y un 11,2% en desocupación, el porcentaje de personas afiliadas al Sistema General de Pensiones activas en el mes de junio 2024 y el mismo mes del año pasado por departamentos el 43,21% corresponde a la proporción de afiliados que hicieron al menos una cotización a pensión en los últimos seis meses, contados hacia atrás de los meses de análisis que para este caso son junio 2023 y junio 2024 en el Departamento del Meta.

Distribución de personas pensionadas por departamento el 0,9% del Departamento del Meta se encuentran pensionadas.

(Mercado Laboral: Participación ocupados según ramas de actividad económica durante el trimestre móvil sep-nov de 2023, las actividades de comercio y reparación de vehículos representaron el 24,5 % del total de ocupados de Villavicencio.

En el trimestre móvil septiembre-noviembre de 2023, el desempleo de Villavicencio superó el 13 % de las 23 ciudades.

Pobreza Multidimensional: El Departamento del Meta se compara la posición del departamento en el ranking nacional de pobreza multidimensional y el cambio entre 2021 y 2022 representa para el departamento del Meta en 15 puntos.

El cuadro muestra el porcentaje de privaciones por hogar según las variables utilizadas para calcular la incidencia de Pobreza Multidimensional. En 2022, Inasistencia escolar fue la variable con mayor mejora en el departamento, con una caída de 3.9 puntos porcentuales.

Producción Industrial anual: El Departamento del Meta 2021, Otras industrias manufactureras 46.1%, elaboración de aceites y grasas de origen vegetal y animal 33,6%, Elaboración de productos de molinería, almidones y productos derivados del almidón 15,5%, Fabricación de productos minerales no metálicos 2,6%, Elaboración de otros productos alimenticios 2,2%, Estas cinco actividades industriales representaron el 100 % de la producción total y el 100 % del valor agregado total del departamento.

Economía. El Departamento del Meta representa el 3,1% de la economía del país

Sistema General del Pensiones

Afiliados: A diciembre de 2023 el total de afiliados a Colpensiones fue de 6.798.472 personas. Analizando la distribución por género de esta población se observa que 3.618.520 son hombres (53 %), y 3.179.952 son mujeres (47 %).

La distribución por localización geográfica indica que más de la mitad de los afiliados a Colpensiones (57 %) están ubicados en Bogotá el 25.91 %, Antioquia el 16.57 % y Occidente (Valle, Nariño y Cauca) 14.56 %.

Pensionados: A diciembre de 2023 el total de pensionados de Colpensiones se situó en 1.648.199; de los cuales 1.191.546 (72 %) corresponde a pensionados por vejez, 80.481 (5 %)

a pensionados por invalidez y 376.172 (23 %) son pensionados por sustitución o sobrevivencia.

Las pensiones reconocidas por Colpensiones, más de la mitad corresponde a mujeres con el 57% y los hombres con el 43% del total de los pensionados, esto debido a que las mujeres son beneficiarias de las pensiones por sustitución o sobrevivencia.

El mayor porcentaje de pensionados de Colpensiones se concentra en Bogotá, con el 28,72 % del total, seguido de Antioquia, con el 19,78 %, y Occidente (Valle, Cauca, Nariño) con el 17,02 %. Para el caso de las regionales que concentran el menor número de pensionados se encuentra Santanderes y Sur con el 5,76% y el 3,49% respectivamente.

Beneficios Económicos Complementarios BEPS

Afiliados: El programa vinculó, con corte al 31 de diciembre de 2023 a 556.923 ciudadanos que están en el sector rural, lo que representa un 28,7% del total de vinculados. La mayor cantidad de vinculados en zonas rurales son mujeres, llegando al 62,5% del total y el porcentaje de hombres en zonas rurales representó el 37,5% del total.

En cuanto a las regionales de Colpensiones con mayor vinculación en el sector rural, se encuentran Centro con 111.107 (20 %) y Sur con 87.411 (16 %).

Ahorradores: En BEPS han ahorrado 369.569 ciudadanos del sector rural, lo que representa un 33,4% del total de ahorradores a diciembre de 2023.

En cuanto a las regionales de Colpensiones en el sector rural, se encuentra Centro con el 20% (73.101 personas) y Sur con el 16 % (58.982 personas).

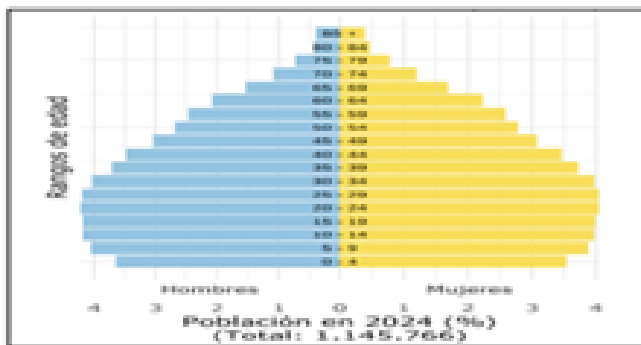
Descripción del problema.

De acuerdo con el último censo realizado por el Departamento Administrativo Nacional de Estadística DANE, el departamento del meta cuenta con un total de 1.145.766 habitantes en los 29 municipios extendidos a lo largo de 85.635 km², el 50,4% son hombres y 49,6% mujeres

que desempeñan actividades agropecuarias, agroindustriales, comerciales y turísticas, contando en el mercado laboral con un 56,5% de la población ocupada y el 11,2% en desocupación.

La estructura demográfica del departamento evidencia una población joven representada por hombres y mujeres con edades entre los 14 y 34 años, este factor influye en la gestión y ejecución del Plan de Desarrollo Económico y Social “EL GOBIERNO DE LA UNIDAD” 2024 – 2027 del departamento y como oportunidad en el mercado objetivo de Colpensiones en materia de educación, protección y seguridad social como entidad que administra los aportes de pensión del Régimen de Prima Media y el sistema de ahorro de los Beneficios Económicos Periódicos BEPS.

■ Pirámide Poblacional 2024.



Nota. La ilustración muestra Las proyecciones de la población con base en el censo del 2018 suministrados por el DANE (2024).

La importancia de llevar la presencia de la Administradora Colombiana de Pensiones Colpensiones a los municipios del departamento del Meta, es que éste cuenta con un único Punto de Atención Colpensiones-PAC ubicado en la ciudad de Villavicencio, por lo que las personas que viven en los municipios, zonas aledañas y veredas, que se encuentran

interesadas en obtener información de la oferta de productos y servicios ofrecidos por la entidad, deben incurrir en largos desplazamientos a través de vías sin pavimentar lo que afecta una óptima movilidad y acceso al mismo

Adicionalmente, se pretende fortalecer la colaboración entre entidades públicas, privadas e interesados para crear un entorno favorable a los metenses, de acuerdo con el Plan Departamental de Desarrollo y el Plan Estratégico de la entidad estableciendo vínculos estratégicos para la cooperación, mejorando la productividad y la competitividad en el departamento y reduciendo la desigualdad e integración de los territorios para el desarrollo de actividades agropecuarias, agroindustriales, comerciales y turísticas, promoviendo cobertura, educación, accesibilidad a la oferta de productos y servicios que promuevan la transición a una economía más sostenible, inclusiva y respetuosa con sus grupos de interés y el medio ambiente.

Pregunta de Problema

¿Como pueden las alianzas interinstitucionales y la implementación de puntos móviles en la región del Meta mejorar potenciar la presencia de Colpensiones y optimizar la difusión de información sobre sus productos y servicios?

OBJETIVOS

Objetivo general

Proponer estrategias para mejorar la presencia de Colpensiones y la difusión de sus productos y servicios en el Departamento del Meta a través de brigadas móviles.

Objetivos específicos

Identificar y establecer estrategias que permitan la disminución de la desigualdad para la prestación del servicio por medio de brigadas móviles en la región del Meta.

Desarrollar un modelo de atención para aumentar la cobertura de Colpensiones y sus servicios en la región del Meta a través de puntos móviles, asegurando que estén ubicados en áreas de alta afluencia y accesibles para la población objetivo.

Capacitar a los usuarios en el uso de puntos móviles, brindando información clara sobre productos pensionales para tomar decisiones financieras responsables.

JUSTIFICACIÓN

Conveniencia: La presente investigación permitirá conocer la realidad actual de los habitantes de los municipios aledaños del departamento del Meta frente al acceso a la información de la oferta de productos y servicios de Colpensiones, para luego pasar a un análisis cercano que permita establecer alianzas interinstitucionales e implementar brigadas móviles que mejoren la presencia de la entidad, el acceso y la difusión de información de la entidad, mejorando no solo la presencia física de Colpensiones sino también la comprensión de la población sobre sus derechos y los productos disponibles en la entidad.

Relevancia social: que los 1.145.766 habitantes del departamento del Meta se beneficien con el acceso a la información de la oferta de productos y servicios de Colpensiones contribuyendo en la educación, equidad y disminución de desigualdades.

Implicaciones prácticas: el resultado de la investigación podrá ser ajustado y evaluado para que sea implementado en otros departamentos que requieran mejorar la presencia y

acceso a la información de la oferta de productos y servicios de Colpensiones siendo de utilidad para la entidad y la población.

Valor teórico: la investigación permitirá contar con información real y disponible para la Entidad como punto de partida para implementar y desarrollar estrategias eficientes en otros departamentos de Colombia que impacten a la población objetivo.

Utilidad metodológica: podrá aportar al conocimiento de la población del departamento del Meta, el acceso a la información, la presencia de Colpensiones, la educación y disminución de desigualdades.

MARCO REFERENCIAL

Marco Teórico

Que son las unidades móviles

En la búsqueda de igualdad social y el fortalecimiento del derecho de acceso a los servicios de seguridad social a través de una unidad móvil funcional para la atención extramural, permitirá fortalecer la promoción e inclusión de toda la sociedad del departamento del Meta en el sistema de seguridad social en especial al de pensiones y beneficios periódicos BEPS; buscamos llegar a los municipios apartados del Meta con el apoyo de los gobiernos locales con el objetivo de brindar capacitación a los ciudadanos y empresas para mejora calidad de vida para la vejez de los ciudadanos que por desconocimiento no hacen parte de los sistema pensional o de los beneficios que podrían obtener para su vejez, con la prestación de accesorias y educación financiera en pensiones pretendemos vincular a más ciudadanos a la

seguridad social. El presente proyecto propone adquirir una unidad móvil equipada con equipos de cómputo, y personal capacitado en pensiones para atender a los ciudadanos interesados en construir un mejor futuro económico durante su vida laboral, con el fin de garantizar una adecuada orientación oportuna a la población del departamento del Meta

Desigualdad en acceso a servicios en la regiones o departamento del meta

La presente información se obtuvo mediante la investigación contratada por PNUD, quien establece el direccionamiento y el contenido general de cada una de las normas y actividades a seguir para su respectiva ejecución.

Para conocer la prospectiva productiva y laboral del Departamento del Meta en ciudades principales y de mayor fomento como lo son su capital Villavicencio, Puerto Gaitán, Acacias y Granada, se realizó la aplicación del instrumento exploratorio para estas áreas, diseñado por el Ministerio del Trabajo y adaptado por el equipo de trabajo para los municipios de estudio. Identificando las diferentes actividades productivas de cada uno de los municipios que impulsan al crecimiento económico con una proyección a 5 años obteniendo como resultado la agricultura, la ganadería, la palma y petroleras como las actividades que les genera mayor crecimiento en sus regiones, considerándose que son las de mayor riesgo en desaparecer según encuestas aplicadas por el equipo de trabajo.

Se identificaron las diferentes situaciones con respecto al estudio de lineamientos para crear una política pública en el Municipio de Puerto Gaitán - Meta, distinguiendo y diferenciando las necesidades de cada uno de sus componentes de Gobernabilidad, Económico, Social e Institucional, sus actividades propias y las condiciones técnicas de oferta de empleo. Para conocer la prospectiva productiva y laboral del municipio ya mencionado se realizó la aplicación

del instrumento de matriz vester, exploratorio para esta temática, apoyado en la metodología de prospectiva laboral. El instrumento en un principio es diseñado y orientado desde el Ministerio del Trabajo y se adaptó por el equipo de trabajo para las condiciones del municipio del estudio. Se indagó sobre las actividades productivas, que impulsan el crecimiento y el empleo, obteniendo como resultado número uno la agricultura y la ganadería, seguido en un orden de importancia la actividad turismo y los cultivos de palma, caucho, soya, caña.

Para el fortalecimiento productivo de las actividades identificadas, se cree necesario implementar estrategias como: inversión, capacitación, certificación, talento humano idóneo, transformación productiva y tecnología en todos los procesos con el fin de obtener mayor rendimiento agrícola y poder competir en los mercados locales y nacionales, generando economías rurales mucho más competitivas. Así mismo, se identificó el tipo de inversión para fomentar las nuevas tendencias entre las cuales se destacan las fuentes de financiación y la capacitación. Igualmente, para poder alcanzar estos objetivos se identificó que los Ministerios de Agricultura y Desarrollo Rural, Comercio, Industria y Turismo, Trabajo, Gobernación del Meta y la Alcaldía de Puerto Gaitán es fundamental el promover la aplicación de estas tendencias. Es relevante mencionar que estas estrategias deben estar respaldadas en gran medida por la planificación pública y los planes de inversión en infraestructura.

Impacto de las unidades móviles en las regiones

El impacto en las regiones es significativo toda vez que llegan a lugares alejados donde pueden abarcar varios servicios donde el objetivo es mejorar la accesibilidad de servicios esenciales de interés particular y general.

Las clínicas móviles han sido fundamentales porque permiten llevar atención médica a las comunidades rurales o marginadas donde los servicios son limitados o inexistentes.

Unidades educativas móviles han brindado acceso a la educación en lugares de infraestructura limitada, reduciendo las brechas de las regiones con pobreza permitiendo que más personas tenga acceso a la alfabetización.

En los servicios sociales las unidades móviles han ofertado bienestar social, legal y psicológicos, en regiones marginales, donde se evidencian secuelas del conflicto armado, violencia de género, crisis o desastres naturales donde se brinda asistencia a las personas afectadas.

Las unidades móviles en las regiones han impulsado el desarrollo económico y agrícola mediante la capacitación y acceso a nuevas tecnologías en asesoría técnica, distribución de mercados,

Modelos de unidades móviles que se han aplicado en otros escenarios, proyectos países referencia

El Biblioburro es una biblioteca itinerante que distribuye libros, especialmente infantiles, en diferentes poblaciones rurales de Colombia con la ayuda de dos burros. Este programa lo creó Luis Soriano Bohórquez en La Gloria, al noroeste de Colombia.

El Bibliobús de la secretaria de Educación del Distrito (SED) prendió motores y dio inicio a sus recorridos por los colegios oficiales de Bogotá, con una ruta en la que las y los estudiantes se acercarán a la lectura, la escritura y las prácticas orales.

Con lo último en tecnología y una colección de libros para todas las edades a bordo, el Bibliobús quiere proponer a la comunidad escolar herramientas para su formación integral mediante la lectura.

Con las Aulas Móviles, el SENA lleva capacitación y formación a las poblaciones más apartadas del país.

Servicio de atención a la comunidad Conalep Sonora México

Como institución educativa, nuestro compromiso es atender las necesidades de la población que demande servicios que podamos otorgarle; se busca apoyar a la población con capacidades limitadas de desarrollo en las zonas con bajos niveles de bienestar.

Las Unidades Móviles llevan la atención jurídica, psicológica y de trabajo social a la población más lejana de la entidad, además de dar pláticas y conferencias y difundir los servicios de la Secretaría de las Mujeres.

Servicio de atención a la comunidad Conalep Sonora México

Como institución educativa, nuestro compromiso es atender las necesidades de la población que demande servicios que podamos otorgarle; se busca apoyar a la población con capacidades limitadas de desarrollo en las zonas con bajos niveles de bienestar.

Las Unidades Móviles llevan la atención jurídica, psicológica y de trabajo social a la población más lejana de la entidad, además de dar pláticas y conferencias y difundir los servicios de la Secretaría de las Mujeres.

Desafíos o limitaciones unidades móviles en las regiones

Generar lazos de confianza entre el Estado y la comunidad de las Regiones apartadas como el Meta, a través de servicios como brigadas móviles para el desarrollo de su comunidad, debe ser una prioridad para todas las entidades gubernamentales. Lo anterior, tendría más relevancia en las transiciones de gobiernos, que sería una oportunidad perfecta para establecer un impacto positivo mediante la presencia en los territorios.

Puede existir limitantes o desafíos que se pueden presentar para llegar con las brigadas móviles y uno de ellos tiene que ver con los tiempos de desplazamiento y logística para responder oportunamente a las necesidades que necesitan estas campañas de alto impacto. Las Unidades Móviles Especiales se convierten en una solución gracias a la capacidad de adaptarse a cualquier necesidad y pueden desplazarse a cualquier territorio.

Además, los nuevos gobiernos se enfrentan al reto de consolidar su presencia y legitimidad en los territorios, especialmente en aquellos que han sido históricamente marginados o afectados por el conflicto. Para ello, es necesario garantizar el acceso y la calidad de los servicios públicos que brinda el Estado, así como fomentar la confianza y la participación de la ciudadanía en la gestión pública. Sin embargo, estas metas se ven obstaculizadas por diversas barreras que dificultan la comunicación y la coordinación entre los niveles central y local.

Otros desafíos específicos que se podrían presentar estarían relacionados con:

Acceso y Transporte: Las infraestructuras viales en el Meta pueden ser deficientes, especialmente en áreas rurales y durante la temporada de lluvias, lo que dificulta el acceso de las unidades móviles.

Seguridad: La presencia de conflictos armados y delincuencia en algunas áreas del Meta puede representar un riesgo para el personal y los beneficiarios de las unidades móviles.

Conectividad: La falta de acceso a Internet de alta velocidad y otras tecnologías puede limitar la capacidad de las unidades móviles para ofrecer servicios digitales y mantener registros electrónicos.

Recursos Limitados: Las unidades móviles pueden tener restricciones en cuanto a personal especializado y equipos necesarios para proporcionar una gama completa de servicios.

Aceptación Comunitaria: Ganar la confianza y aceptación de las comunidades locales es crucial. Puede haber resistencia inicial o desconfianza hacia los servicios ofrecidos, especialmente si no se ha involucrado a la comunidad en el proceso de planificación.

Coordinación con Servicios Locales: Es esencial coordinar los servicios de las unidades móviles con los proveedores de salud y servicios sociales locales para asegurar una atención continua y evitar duplicaciones.

Sostenibilidad Financiera: Mantener y operar las unidades móviles requiere una financiación constante, lo cual puede ser un desafío en áreas con recursos económicos limitados.

Abordar estos desafíos requiere una planificación cuidadosa, recursos adecuados y una colaboración estrecha con las comunidades locales y otras partes interesadas.

Sostenibilidad de unidades móviles

La sostenibilidad de las unidades móviles, especialmente en regiones como el Meta en Colombia, es un aspecto crucial para asegurar que puedan operar de manera continua y efectiva. Algunos puntos clave sobre su sostenibilidad:

Financiamiento a Largo Plazo: Es esencial asegurar fuentes de financiamiento estables y a largo plazo. Esto puede incluir fondos gubernamentales, donaciones de organizaciones no gubernamentales (ONGs), y alianzas con el sector privado.

Mantenimiento y Operaciones: Las unidades móviles requieren un mantenimiento regular para evitar interrupciones en el servicio. Esto incluye tanto el mantenimiento del vehículo como de los equipos médicos y tecnológicos.

Capacitación del Personal: Invertir en la capacitación continua del personal es fundamental para mantener la calidad del servicio. Esto incluye formación en nuevas tecnologías, prácticas médicas y atención al cliente

Adaptabilidad y Flexibilidad: Las unidades móviles deben ser capaces de adaptarse rápidamente a las necesidades cambiantes de la comunidad y a las condiciones del entorno. Esto puede implicar la actualización de equipos, la modificación de rutas y la implementación de nuevas tecnologías.

Colaboración Comunitaria: Involucrar a la comunidad local en la planificación y operación de las unidades móviles puede aumentar su aceptación y uso. Esto también puede ayudar a identificar necesidades específicas y adaptar los servicios en consecuencia.

Uso de Tecnologías Sostenibles: Implementar tecnologías que reduzcan el impacto ambiental, como vehículos eléctricos o híbridos, y sistemas de energía solar para equipos médicos, puede contribuir a la sostenibilidad a largo plazo.

Evaluación y Mejora Continua: Realizar evaluaciones periódicas de los servicios y operaciones de las unidades móviles permite identificar áreas de mejora y ajustar las estrategias para aumentar la eficiencia y efectividad.

Reducción de Costos: Buscar maneras de reducir costos sin comprometer la calidad del servicio, como la optimización de rutas y la gestión eficiente de recursos, puede ayudar a mantener la sostenibilidad financiera.

Abordar estos aspectos puede contribuir significativamente a la sostenibilidad de las unidades móviles, asegurando que puedan seguir proporcionando servicios esenciales a las comunidades más necesitadas.

Conclusiones del marco teórico

Los desafíos que se enfrentan con las unidades móviles es que estos obstáculos son multifacéticos y requieren un enfoque integral para ser superados. Los principales desafíos incluyen problemas de acceso y transporte, seguridad, conectividad, recursos limitados, aceptación comunitaria, coordinación con servicios locales y sostenibilidad financiera.

La sostenibilidad de las unidades móviles enfrenta múltiples desafíos que requieren una atención integral y colaborativa. Desafíos como problemas de acceso y transporte, seguridad, conectividad, recursos limitados, aceptación comunitaria, coordinación con servicios locales y sostenibilidad financiera. Para superar estos obstáculos, es esencial que se realice una planificación cuidadosa, la obtención de recursos adecuados y la colaboración estrecha con las comunidades locales y otras partes interesadas. Solo a través de un enfoque integral y adaptativo se puede asegurar que las unidades móviles continúen proporcionando servicios esenciales a las comunidades más necesitadas, mejorando así la calidad de vida de sus habitantes.

Las brigadas móviles son actividades que se realizan dentro de un territorio apartado cumplen una función importante dentro de nuestro país y garantizan la inclusión a seguridad social a todos los colombianos, las investigaciones y los procesos que se adelantan durante el desarrollo de las brigadas permite determinar que no debe haber zonas sin cobertura y se debe propender por la presencia y el despliegue por todo el territorio.

Marco Legal

Ley 100 de 1993

Se crea el sistema de seguridad social integral y se dictan otras disposiciones.

Ley 797 de 2003

Modifica algunas disposiciones de la Ley 100 de 1993 la cual creo el Sistema de Seguridad social Integral.

Ley 1112 de 2006

Se crea el Convenio Internacional entre Colombia y España el día 6 de septiembre de 2005.

Decreto 1296 de 2022

Se modifican los artículos 2.2.4.4.3 y 2.2.4.4.4. y se adiciona el Capítulo 11 al Título 8 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1833 de 2016, Decreto Único Reglamentario por medio del cual se compilan las normas del Sistema General de Pensiones.

Acto legislativo 1 de 2005

Se adiciona a la Constitución Política de Colombia el Artículo 48, la cual trata sobre seguridad social en pensiones equitativa y financieramente sostenible.

Decreto 1833 de 2016

Se compilan las normas del Sistema General de Pensiones.

Decreto 780 de 2016

Se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Salud y Protección Social; Arts. 2.2.1.1.3.2, 2.2.1.1.3.3.

Decreto 1072 de 2015

Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo; Art.

2.2.1.6.4.18

Decreto 1857 de 2021

Por el cual se modifica el artículo 2.2.13.4.4 del Decreto 1833 de 2016 relativo al Servicio Social Complementario de los Beneficios Económicos Periódicos (BEPS)

Decreto 1833 de 2016

Se compilan las normas del Sistema General de Pensiones en su artículo 2.2.13.1.1 a 2.2.13.13.9

Decreto 604 de 2013

Se reglamenta el acceso y operación de BEPS.

Ley 71 de 1988

Por la cual se expiden normas sobre pensiones trabajadores oficiales.

Ley 860 de 2003

Por la cual se reforman algunas disposiciones del Sistema General de Pensiones en Invalidez.

Ley 1580 de 2012

Por la cual se crea la Pensión familiar.

Colpensiones sigue los lineamientos establecidos en la Ley 100 de 1993 Define el Sistema General de Pensiones en Colombia, del cual Colpensiones administra el Régimen de Prima Media.

La ley establece las reglas sobre el acceso a pensiones de vejez, invalidez y sobrevivientes, junto con las modificaciones que se han hecho al sistema de pensiones, como la Ley 797 de 2003, la cual ajustó algunos aspectos del sistema general de pensiones. Ley 1580 de 2012: estableció la Pensión Familiar, un mecanismo para que parejas sumen sus semanas de cotización y puedan acceder a una pensión compartida.

Decreto 758 de 1990

Define el reglamento general del Sistema de Seguridad Social en el RPM.

También debe cumplir con las normas y regulaciones específicas sobre seguridad social emitidas por el Ministerio de Trabajo y otras entidades reguladoras del Estado colombiano.

Marco institucional

Administradora Colombiana de Pensiones – Colpensiones

Ubicada en la Carrera 7 N° 74- 21 Sede administrativa

Colpensiones se identifica con el Número de Identificación Tributaria - NIT 900.336.004-7.

Conforme a la inscripción del Registro Único Tributario, la clasificación de su actividad económica principal corresponde al código CIIU 8430 – Actividades de planes de seguridad social de afiliación obligatoria.

El marco institucional de Colpensiones está constituido por un conjunto de normas, políticas y regulaciones que definen su estructura, misión, funciones y procedimientos.

Colpensiones es la entidad encargada de administrar el Régimen de Prima Media con Prestación Definida (RPM) en Colombia, que es uno de los dos regímenes que conforman el sistema de pensiones del país.

5.3.1 Base legal

Ley 1151 de 2007: La creación de Colpensiones, como parte de la reforma administrativa en el sistema de pensiones colombiano. Se estableció que reemplazaría al antiguo Instituto de Seguros Sociales (ISS) en la administración de las pensiones del Régimen de Prima Media.

Decreto 4121 de 2011: Reglamenta la creación de Colpensiones como una empresa industrial y comercial del Estado, dotada de personería jurídica, autonomía administrativa y financiera, y adscrita al Ministerio de Trabajo.

Misión

Somos la empresa del Estado que administra las pensiones y brinda asesoría integral a lo largo de la vida de los ciudadanos, buscando su protección económica y bienestar como derecho universal ante los riesgos de invalidez, vejez y sobrevivencia, mediante la prestación de un servicio efectivo.

Visión

En el 2026, seremos reconocidos por:

Ser la administradora de pensiones y los servicios sociales complementarios de la población económicamente activa.

Brindar acompañamiento integral desde el inicio de la vida laboral de los ciudadanos, hasta su retiro.

Ser una empresa humana, efectiva, moderna, segura y con talento humano comprometido para atender los desafíos actuales y futuros.

Estructura organizacional

Colpensiones está organizada de la siguiente manera:

Presidencia: La jerarquía superior ejecutiva que dirige las actividades operativas de la entidad.

Junta Directiva: responsable de la supervisión de las políticas y estrategias institucionales.

Direcciones Regionales: Oficinas distribuidas en todo el país para asegurar una atención descentralizada.

Unidades de Atención: Encargadas de atender las solicitudes de afiliados, resolver consultas y trámites relacionados con las prestaciones pensionales.

Organigrama institucional



Nota. La ilustración muestra la estructura organizacional actual de la entidad.

Funciones principales

Afiliación al régimen: Administra la afiliación de los trabajadores al Régimen de Prima Media, garantizando el acceso a las prestaciones establecidas por ley.

Reconocimiento de pensiones: Procesa y otorga el reconocimiento de pensiones de vejez, invalidez y sobrevivientes.

Recaudo de aportes: Gestiona los aportes de los afiliados y empleadores al sistema, para asegurar la sostenibilidad del régimen.

Pago de pensiones: Administra el pago mensual de las pensiones a los beneficiarios.

Control y fiscalización: Asegura que los recursos públicos se administren correctamente y que se cumplan las normas legales.

Vigilancia y control

Superintendencia Financiera de Colombia: Supervisa las actividades de Colpensiones, asegurando que cumpla con las leyes y normativas vigentes.

Control interno: Colpensiones cuenta con sistemas de control interno que monitorean la transparencia y eficiencia en sus operaciones.

Auditoría externa: Está sujeta a auditorías realizadas por entes externos, como la Contraloría General de la República, que verifica el manejo adecuado de los recursos.

Rendición de cuentas

Colpensiones tiene la obligación de rendir cuentas a los ciudadanos y a las entidades del Estado sobre su gestión. Esto incluye la publicación periódica de informes de gestión y financieros, accesibles a la ciudadanía a través de su portal web y otros canales de comunicación.

Financiamiento

El Régimen de Prima Media es de carácter contributivo. Esto significa que se financia a través de los aportes de los trabajadores y empleadores. Estos aportes son administrados por Colpensiones, que los utiliza para pagar las pensiones y otras prestaciones.

Participación ciudadana

Colpensiones promueve la participación de los afiliados y beneficiarios en la mejora de sus servicios mediante consultas ciudadanas y la creación de canales de comunicación directos como puntos de atención, líneas de atención y plataformas web.

Este marco institucional regula el funcionamiento de Colpensiones y busca garantizar que los colombianos que eligen el Régimen de Prima Media tengan acceso a una pensión justa, acorde a las normativas y leyes del país.

Régimen de Prima Media (RPM)

Colpensiones es responsable exclusivamente del Régimen de Prima Media (RPM), que es uno de los dos regímenes del Sistema General de Pensiones en Colombia. El RPM funciona bajo el esquema de solidaridad intergeneracional, lo que significa que las pensiones actuales

son financiadas con los aportes de los trabajadores activos. Este régimen garantiza una pensión definida, que depende del salario, el tiempo cotizado y la edad de jubilación.

Características del RPM: Prestación definida: La cuantía de la pensión está predefinida y depende del promedio salarial del trabajador y las semanas cotizadas.

Beneficios adicionales: Además de las pensiones de vejez, se incluyen pensiones por invalidez y de sobrevivientes, así como auxilios funerarios.

Servicios ofrecidos por Colpensiones

Colpensiones no solo se encarga de gestionar las pensiones de los afiliados al RPM, sino que también ofrece una serie de servicios y prestaciones adicionales:

Reconocimiento y pago de pensiones: Proceso mediante el cual los afiliados que cumplen con los requisitos pueden solicitar su pensión de vejez, invalidez o sobrevivencia.

Historial laboral: Los afiliados pueden consultar su historial de semanas cotizadas y corregir posibles inconsistencias.

Bonos pensionales: Administra y reconoce bonos pensionales, que son un mecanismo para trasladar los aportes del régimen privado al público o viceversa.

Beneficios Económicos Periódicos (BEPS): Un programa voluntario de ahorro para trabajadores informales o personas que no logran alcanzar el mínimo de semanas cotizadas para acceder a una pensión.

Pensión Familiar: Permite que parejas que no alcancen las semanas requeridas para obtener una pensión individual puedan sumar sus semanas de cotización y recibir una pensión conjunta.

Auxilio funerario: Prestación destinada a los familiares o terceros que asuman los costos del sepelio de un pensionado.

Digitalización de trámites: Se han implementado plataformas digitales que permiten a los afiliados realizar consultas, trámites y solicitudes en línea. Esto ha reducido significativamente los tiempos de espera y la congestión en las oficinas.

Interoperabilidad con otras entidades: Colpensiones trabaja en colaboración con otras entidades del gobierno como la Registraduría Nacional, el Ministerio de Hacienda y la Unidad de Gestión Pensional y Parafiscales (UGPP) para mejorar el flujo de información y la validación de datos.

Mejor atención al ciudadano: A través de la creación de líneas de atención al ciudadano, atención virtual y presencial, Colpensiones busca ser más accesible y clara para sus afiliados.

Este conjunto de elementos forma un marco institucional robusto, que regula las operaciones de Colpensiones y le permite cumplir su misión de garantizar la seguridad social a millones de colombianos, aunque enfrenta retos significativos que requieren una atención continua para mejorar la sostenibilidad y la eficiencia del sistema.

ESTADO DEL ARTE

Respecto al tema de estudio se encuentra que la investigación los estudios realizados son limitados, sin embargo, hay estudios sobre brigadas móviles en salud que son punto de partida para nuestra investigación.

Según informe de práctica empresarial tomado del repositorio de la Universidad de Córdoba "INFORME DE PRÁCTICA EMPRESARIAL/PASANTIA MINISTERIO DEL TRABAJO TERRITORIAL CORDOBA."(Rodríguez Narváez Stefany, 2022) la autora presenta un estudio de servicios con brigadas móviles para la difusión de las garantías laborales y proveer de información a los diferentes actores sociales sobre los derechos fundamentales, también de propender porque la Inspección Móvil sirva como mecanismo para incentivar el ordenamiento y

respeto integral al sector laboral, capacitando a trabajadores, empleadores y comunidad en general; Desplegando en diferentes partes del departamento de córdoba brigadas móviles y ferias de servicios, para atender las consultas y preguntas que realice la ciudadanía respecto a normatividad laboral, derecho y garantía de los trabajadores.

Esta actividad institucional es de gran relevancia, toda vez, que tiene por objeto lograr el acercamiento del sector rural, de territorios apartados y remotos a las autoridades del trabajo, a través de la legitimación del estado a nivel nacional; para lograrlo, se definen como estrategia el desarrollo de la asistencia preventiva que consiste en dar a conocer a las comunidades intervenidas a través de la capacitación y difusión sobre lo qué es el trabajo decente e incluyente, logrando el desarrollo de la política de cumplimiento de los derechos laborales.

Implementación de Buque Hospital en Colombia (Herrera Briceño Karen Viviana, 2021)

Esta propuesta busca a través de programas de prevención y promoción lograr apoyar la gestión del Estado Colombiano para mejorar la calidad de vida de las comunidades más alejadas que carecen de un servicio de salud adecuado, inicialmente en las poblaciones que se encuentran cercanas al río Magdalena, partiendo desde Barranquilla hasta la Dorada, Caldas, cubriendo estas zonas con la ayuda de un buque hospital con tecnología de punta para brindar las mejores atenciones médicas y suplir con las necesidades que se encuentren en estas poblaciones.

Mejoramiento de la accesibilidad para la población de 16 municipios de Casanare, a los servicios de salud y al servicio de detección temprana del cáncer de seno a través de una unidad móvil para la atención extramural de red salud Casanare E.S.E (Vanegas Fontecha Jery Sofia, 2023) el estudio busca contribuir a mejorar la atención primaria en salud, se plantea en este documento la idea de llevar a cabo un proyecto para mejorar la accesibilidad a los servicios de salud y detección temprana del cáncer de seno de 16 municipios de Casanare, dentro del cual se constituye ante todo la necesidad de aclarar el horizonte de lo que se quiere

lograr en términos de la atención a pacientes en las diferentes zonas tanto rurales como urbanas. La formulación de este documento surge de la dificultad actual que enfrentan los habitantes de estos 16 municipios, para acceder a servicios de salud, Por lo tanto, se plantea la búsqueda de igualdad social y el fortalecimiento del derecho de acceso a los servicios de salud a través de una unidad móvil funcional para la atención extramural. Esta unidad móvil permitirá fortalecer la promoción de la salud y la prevención de enfermedades. Además, se identifican oportunidades de mejora en la prestación de servicios de salud, especialmente en lo que respecta a la atención oportuna para las mujeres.

En estudio de la OIT sobre “Reflexiones Sobre el Trabajo Visonos durante la pandemia desde el cono sur de América Latina” (Bertranou Fabio, Bueno Carmen, Casalí Pablo, Cetrángolo Oscar,

Marinakis Andrés, Montt Guillermo, Reinecke Gerhard, Sosa Ecudero Walter, Torres Nicolás, Velasco Jacobo, Villasmil Humberto, 2022) los autores reportan inspecciones laborales y vigilancia a través de brigadas móviles de carácter sectorial para generar interacciones con los usuarios en marco de la pandemia

Unidad Móvil de Salud de la Red de Salud Cusco Norte (Ypanaque Luyo Pedro Josue, 2020), la investigación corresponde a un caso de, un servicio de atención médica itinerante que utiliza un vehículo tipo bus, donde se han instalado tres unidades, que incluyen ecografía, odontología y laboratorio. El modelo de gestión tiene como principales protagonistas a los actores públicos, Red Cusco Norte y el establecimiento de salud, y cuenta con el apoyo del personal de los establecimientos, promotores de salud y líderes locales durante la difusión y el desarrollo de las actividades. Es una intervención que ha contribuido a mejorar el acceso de la población rural a los servicios de salud y mejorar el cumplimiento de metas sanitarias en la población objetivo.

Permite al investigador fundamentar el problema desde teorías, modelos y marcos conceptuales de los ejes o componentes centrales del problema, para ello debe:

Construir un estado del arte; conocer lo que otros investigadores han encontrado al respecto (puede iniciar a partir de lo reflejado en la ficha del proyecto en la sección de antecedentes) y construir un panorama de teorías, modelos, marcos legales (si aplica) y marcos conceptuales existentes con respecto a los temas de estudio o ejes conceptuales principales del problema.

METODOLOGÍA

Para establecer el enfoque de la presente investigación se establecieron conceptos básicos basados en Hernández Sampieri, Martínez Ruiz, La investigación se define como:

“Conjunto de procesos sistemáticos, críticos y empíricos que se aplican al estudio de un fenómeno o problema con el resultado (o el objetivo) de ampliar su conocimiento. Esta percepción se aplica por igual a los enfoques cuantitativo, cualitativo y mixto”.

(Hernández Sampieri, 2018, p. 4).

La ruta cuantitativa de la investigación entendida como “Un conjunto de procesos organizado de manera secuencial para comprobar ciertas suposiciones”. (Hernández Sampieri, 2018, p. 6, p. 6).

En la ruta cualitativa de la investigación:

“El término cualitativo tiene su origen en el latín “*qualitas*”, *el cual hace* referencia a la naturaleza, carácter y propiedades de los fenómenos (Niglas,2010).” (Hernández Sampieri, 2018, p. 7).

Finalmente, la ruta mixta el texto establece:

“Esta tercera vía para realizar investigación entrelaza a las dos anteriores (cuantitativa y cualitativa) y las mezclas, pero es más que la suma de las dos anteriores implica su interacción y potenciación”. (Hernández Sampieri, 2018, p. 10)

Los métodos mixtos o híbridos representan un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación e implican la recolección y el análisis de datos como cuantitativos como cualitativos, así como su integración y discusión conjunta, para realizar inferencias producto de toda la información recabada (denominadas metainferencias) y lograr un mayor entendimiento del fenómeno bajo estudio (Hernández- Sampieri & Mendoza, 2008). (Hernández Sampieri, 2018, pp. 8-10).

“En la ruta mixta se utiliza evidencia de datos numéricos, verbales, textuales, visuales, simbólicos y de otras clases para entender problemas en las ciencias” (DeCuir-Gunby & Schutz, 2017; Creswell, 2013; y Lieber & Weisner, 2010)”. (Hernández Sampieri, 2018, p.10).

Los métodos mixtos pueden implementarse de acuerdo a diversas secuencias. A veces lo cuantitativo procede hablo cualitativo, en otras ocasiones lo cualitativo es primero; también pueden desarrollarse de manera simultánea o en paralelo, e incluso es factible fusionarlos desde el inicio y a lo largo de todo el proceso de investigación. (Hernández Sampieri, 2018, p. 10).

En otro libro se encuentra la Importancia de plantear una problemática con enfoque cualitativo y cuantitativo (mixta), que establece:

En la actualidad, los campos académicos tanto formales como no formales se encuentran discutiendo cuál es el modelo de investigación de campo más adecuado para abordar los problemas sociales. Como sabrás, en el caso de las ciencias sociales no se puede hablar de un solo método, como lo planteaban Augusto Comte y Karl Popper (monismo metodológico), ni exclusivamente investigar a partir de la metodología cuantitativa, porque supone ofrecer una visión parcial de la realidad social, ya que no se alcanza a comprender la

especificidad de los sentidos que se encuentran presentes en las acciones humanas. Es un hecho que al limitarse a buscar la representatividad estadística, no profundiza en los aspectos que propician el actuar humano, las formas de relacionarse y de entender al mundo. (Martínez Ruiz, 2012, pp. 107-108).

Lo mismo sucede, pero a la inversa, si sólo destacamos la interpretación que hacen los individuos del mundo y no tomamos en cuenta los aspectos cuantitativos, porque la vida social interactúa entre elementos económicos, políticos, ideológicos, culturales, históricos, que se presentan en niveles macro (cuantitativo) y micro (cualitativo) sociales, los cuales deben reconocerse e implicarse en la investigación social. Lo anterior ha servido para proponer la metodología mixta que ofrece una visión mucho más completa de la realidad social, al recuperar los aspectos favorables de los modelos cuantitativo (análisis estadístico, muestreo probabilístico, aplicación de cuestionarios cerrados) y los integra con los del modelo cualitativo (interpretación de lo individual, entrevista abierta, observación participante). El énfasis puede ser cualitativo-cuantitativo o cuantitativo-cualitativo, lo cual dependerá de lo que se pretenda obtener en la investigación. (Martínez Ruiz, 2012, pp. 107-108).

Lo anterior es una muestra de cómo las distintas dimensiones que se presentan en la vida social interactúan. La metodología mixta parte del diseño de marcos de análisis para acercarse a la comprensión de un problema, en el que pueden aparecer datos estadísticos, pero también de la interpretación y la comprensión profunda de la información por parte de los individuos que componen a la sociedad. Martínez & Guerrero, 2011, p. 40. (Martínez Ruiz, 2012, pp. 107- 108).

Para la presente investigación y teniendo en cuenta el verbo rector del objetivo general, la ruta o el camino investigativo tendrá un enfoque mixto, toda vez que busca proponer una brigada móvil que llegue a las zonas más apartadas del Departamento del Meta. Por lo tanto, no se generan resultados exactos para la presente investigación.

Para el diseño de la presente investigación basado en Hernández Sampieri y otros autores se tiene en cuenta:

El término diseño se refiere al plan o estrategia concebida para obtener la información que deseas con el propósito de responder el planteamiento del problema Leavy, 2017; Hernández Sampieri et al., 2017; Wentz, 2014; McLaren, 2014; Creswell, 2013 y Kalaian, 2008. Hernández Sampieri, 2018, p. 150.

En la ruta cuantitativa, el investigador utiliza sus diseños para analizar la certeza de las hipótesis formuladas en un contexto en particular o para responder a las preguntas de investigación exploratoria o descriptivas (si es que no tienen hipótesis). Si estás iniciándote en la investigación te sugerimos comenzar con estudios que se va a hacer en un solo diseño y luego desarrollar indagaciones que impliquen más de uno, con una situación de investigación así lo requiera. (Hernández Sampieri, 2018, p. 150).

Para Hernández Sampieri (2018) “existen dos tipos de diseños que se utiliza para investigar dentro del diseño cuantitativo que son: Experimentales y no experimentales.” (p. 151).

El término experimento tiene dos acepciones básicas. La primera es más general y se refiere a realizar una acción y después de observar las consecuencias (Babbie, 2017). Así, hablamos de “experimentar” cuando mezclamos sustancias químicas y vemos la reacción provocada, o cuando nos cambiamos la apariencia (*look*) Y observamos el efecto que causa nuestras amistades. (Hernández Sampieri, 2018, p. 151).

La segunda hace referencia a una investigación en la que se manipulan deliberadamente una o más variables independientes (supuestas causas antecedentes) para analizar las consecuencias que tal manipulación tienen sobre una o más variables dependientes (supuestos efectos consecuentes) dentro de una situación de control para el

investigador (Privitera, 2017; Fleiss, 2013 & O'Brien, 2009). (Hernández Sampieri, 2018, p. 151).

Los diseños no experimentales se definen como:

Podría definirse como la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios en los que no haces variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables. Lo que efectuadas en la investigación no experimental es observar o medir fenómenos y variables tal como se dan en su contexto natural, para analizarlas. En un estudio no experimental no se genera ninguna situación, sino que se observan situaciones de asistentes, no provocados intencionalmente en la investigación por quien la realiza. En la indagación no experimental las variables independientes ocurren y no es posible manipularlas, no se tiene control directo sobre dichas variables ni se pueden influir en ellas, porque ya sucedieron, al igual que sus efectos.

(Hernández Sampieri, 2018, p. 174).

La investigación no experimental es sistemática y empírica en la que las variables independientes no se manipulan porque ya han sucedido. Las inferencias sobre las relaciones entre variables se realizan sin intervención o influencia directa, y dichas relaciones se observan tal como se han dado en su contexto natural. (Hernández Sampieri, 2018, p. 175).

Para Hernández Sampieri (2018) "Existen dos tipos de diseños no experimentales: Transeccional o trasversal, es decir, recolección de los datos es un solo momento y Longitudinal, es decir, recolección de los datos en varios momentos". (p. 176).

Los Diseños transeccionales o transversales recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito normalmente es: 1. Describir variables en un grupo de casos (muestra o población), o bien, determinar cuál es el nivel o modalidad de los variables en un momento dado. 2. Evaluar una situación, comunidad, evento, fenómeno o contexto en un punto

del tiempo. 3. Analizar la incidencia de determinadas variables, así como su interrelación en un momento, lapso o periodo. (Hernández Sampieri, 2018, p. 176).

“Estos diseños pueden tener un alcance exploratorio, descriptivo, correlacionar o explicativo; y abarcar uno o más grupos o grupos de personas, objetos o indicadores; así como diferentes comunidades, situaciones o eventos”. (Hernández Sampieri, 2018, p. 177).

Los diseños transeccionales descriptivos tienen como objetivo indagar la incidencia y los valores en que se manifiestan una o más variables; o ubicar, categorizar y proporcionar una visión de una comunidad, un evento, un contexto, un fenómeno o una situación (describirla, como su nombre indica). El procedimiento consiste en medir o ubicar a un grupo de personas, objetos, situaciones, contextos, fenómenos, en una variable o concepto (generalmente más de una variable o concepto) y proporcionar su descripción. Son, por lo tanto, estudios puramente descriptivos, y cuando establece una hipótesis, éstas son también descriptivas. (Hernández Sampieri, Fernández Collado & Baptista Lucio, 2007, p. 144).

En este tipo de diseños queda claro que ni siquiera cabe la noción de manipulación, puesto que cada variable o concepto se trata individualmente. No se vinculan variables. Algunas veces se describen las variables o los conceptos, en términos de inventarios o categorías, y su presencia. (Hernández Sampieri, 2018, p. 145).

Para la presente investigación el diseño planteado será de tipo no experimental teniendo en cuenta que no habrá manipulación de variables y será un diseño transversal, toda vez que la recolección de datos se hará un solo momento y un tiempo único. Su estudio será de tipo descriptivo correlacional, toda vez que no genera ambigüedad, no son subjetivos sino objetivos y el mismo puede ser aplicado a la organización.

Tabla 2 *Variables*

Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones
Implementación de Brigadas Móviles	La presencia y actividad de puntos móviles que ofrecen información sobre los productos y servicios de Colpensiones.	Número total de brigadas realizadas en un período específico.	Cantidad de brigadas
		Frecuencia de visitas a diferentes localidades.	Frecuencia de visitas
		Tipos de servicios ofrecidos en cada brigada.	Variedad de servicios
Alianzas Interinstitucionales	Colaboraciones con otras instituciones (gubernamentales) para facilitar el acceso a información y servicios.	Número de alianzas formadas durante el período de estudio.	Número de alianzas
		Tipos de instituciones involucradas.	Tipo de instituciones
		Recursos compartidos en cada alianza.	Recursos compartidos
Conocimiento sobre Colpensiones	Nivel de información que tienen los usuarios sobre los productos y servicios de Colpensiones.	Resultados de encuestas que midan el conocimiento previo y posterior a la intervención.	Conocimiento previo
		Porcentaje de respuestas correctas a preguntas específicas.	Conocimiento posterior
Satisfacción del usuario	Grado en que los usuarios están satisfechos con la información recibida y los servicios ofrecidos.	Resultados de encuestas sobre satisfacción del usuario antes y después de las brigadas.	Satisfacción general
		Escalas Likert para evaluar diferentes aspectos del servicio.	Satisfacción por aspectos específicos
Uso de servicios	Frecuencia con la que los usuarios acceden a los servicios de Colpensiones	Datos sobre inscripciones, consultas o solicitudes realizadas tras las brigadas.	Frecuencia de uso

después de las intervenciones.

Comparación del uso anterior y posterior a las intervenciones.

Tipos de servicios que ofrece la entidad

Nota: Las variables y dimensiones establecidas para el proyecto de investigación, permitirá conocer a profundidad al ciudadano que se acerca por servicios en Colpensiones.

POBLACIÓN Y MUESTRA

ser comparativos, de igual manera se concentrará en una manera descriptiva en la cual se obtendrán datos exactos con hechos y datos cuantitativos, al final de la investigación es de gran probabilidad encontrar alguna correlación con la comparación de los datos actuales con datos encontrados en investigaciones previas.

Ahora bien, es de vital importancia identificar de donde partirá esta muestra y como se logrará la obtención de los datos, tal como lo menciona Sampieri “En la ruta , una muestra es un subgrupo de la población o universo que te interesa, sobre la cual se recolectarán los datos pertinentes, y deberá ser representativa de dicha población (de manera probabilística, para que puedas generalizar los resultados encontrados en la muestra a la población)”, Hernández, R. y Mendoza, P. (2018) es en este punto donde se debe seleccionar la población a la cual se va a trabajar, para el caso de esta investigación, se concentrará en la población mayor de 18 años activa con capacidad para laborar o generar ingresos de manera independiente será el universo de la población, de allí concentraremos los datos en el departamento del Meta donde a 2024 cuenta con 822.702 personas mayores de 18 años de la cual 412.718 son mujeres (50.2 %), y 409.984 hombres (49.8 %), una vez identificada la población en la cual se concentrara el presente trabajo los métodos e instrumentos que se podrían utilizar para la obtención de los datos y el futuro análisis de las hipótesis.

Según Sampieri “En la ruta cuantitativa se sigue un patrón predecible y estructurado y se debe tener presente que las decisiones críticas sobre los métodos se toman antes de recolectar los datos, guiadas por el diseño (mapa).”, (Hernández, R. y Mendoza, P. (2018) es relevante conocer este patrón ya que de allí partirá parte de las conclusiones de la investigación y de la relevancia de la selección de los métodos e instrumentos a utilizar para la recolección de los datos.

Definición

“Una población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones (Chaudhuri, 2018 y Lepkowski, 2008b)”. (Hernández Sampieri, Mendoza Torres, 2018, p. 198).

La población objetivo son todos los residentes en la región del Meta que utilizaran de los servicios ofrecidos por Colpensiones. Esto incluye:

Personas mayores de 18 años que se encuentren activamente laborando y/o que tengan capacidad de pago al sistema de seguridad social, también aquellos que tengan un reconocimiento de prestación social a través de Colpensiones.

Beneficiarios actuales o potenciales del sistema pensional.

Miembros de comunidades vulnerables que tienen ingresos y tienen capacidad de ahorro a través del sistema de servicios complementarios y que quieran utilizar los diferentes servicios de Colpensiones a través de la unidad móvil.

- Características
- Diversidad socioeconómica.
- Diversidad étnica
- Diversidad cultural

- Diferentes niveles educativos.
- Variedad en el conocimiento de pensiones.
- Muestra

Una muestra es un subgrupo de la población o universo de interés, sobre el cual se recolectarán los datos pertinentes y deberá ser representativo de dicha población (de manera probabilística, para que podamos generalizar los resultados encontrados en la muestra a la población, o cualitativamente, para comenzar a conocer la población por medio de la muestra). El universo o población se define desde el planteamiento del problema. (Hernández Sampieri, Méndez Valencia, Mendoza Torres, Cuevas Romo, 2017, p. 128).

La muestra debe ser representativa de la población objetivo para garantizar que los resultados sean generalizables. Se puede utilizar una muestra aleatoria estratificada para asegurar que se incluyan diferentes grupos demográficos.

Tamaño de muestra

El tamaño de la muestra dependerá del nivel de confianza deseado (por ejemplo, 95%) y el margen de error aceptable (por ejemplo, $\pm 5\%$). Para determinar el tamaño exacto, se puede utilizar una fórmula estadística adecuada o software especializado.

Selección

Grupo Experimental: Residentes que participan en la unidad móvil.

Grupo Control: Residentes en áreas similares que no recibirán la intervención durante el mismo período.

Justificación

Definir claramente estas variables (conceptuales y operativas), así como la población y la muestra es crucial para:

Asegurar un enfoque claro y medible en la investigación.

Proporcionar una base sólida para el análisis estadístico y cualitativo.

Garantizar que los hallazgos sean relevantes y aplicables a la comunidad objetivo.

Facilitar la identificación de patrones significativos en el impacto que tienen las unidades móviles y las alianzas interinstitucionales en la difusión de información sobre Colpensiones.

VARIABLES

Una variable según lo describe (Hernández Sampieri, 2006, p. 125) “es una propiedad o concepto que puede variar y cuya fluctuación es susceptible de medirse u observarse (capaz de adquirir diferentes valores que pueden ser registrados por un instrumento de medición).

Ejemplo de variables edad, genero,”.

Según Sampieri las “hipótesis se utilizan para intentar predecir un dato o valor en una o más variables que se observarán o medirán” (Hernández Sampieri, 2006, p. 127).

METODOS E INSTRUMENTOS

Toda medición o instrumento de recolección de datos cuantitativos debe reunir tres requisitos esenciales: confiabilidad, validez y objetividad. (Hernandez-Sampieri,2018).

Se realizará la medición del grado de confianza que refleja los usuarios al momento de realizar sus procesos en Colpensiones, donde se medirá su nivel de satisfacción en cada una de las interacciones que tienen en las oficinas de atención al ciudadano, se realizaran entrevista y encuesta que se benefician directo de los servicios ofertados en la entidad.

Los resultados de la investigación reflejaran la validez de la necesidad de implementar una unidad móvil que llegue a las regiones, donde quiere hacer presencia Colpensiones y donde el beneficio es mutuo desde los usuarios y la entidad.

Se quiere medir el impacto por el cual se crean oficinas móviles que les permitirá la reducción de tiempos en el desplazamiento a la oficina principal, poder tener cercanía y sobre

todo que la entidad llegue a los lugares generando impacto en los ecosistemas propios de los consumidores de los servicios de la entidad.

Colpensiones por ser la única entidad que administra el régimen de prima media en Colombia no tiene competencia directa, pero no desconoce que existen otras administradoras de fondos de pensiones con objetivos correlacionados, pero no iguales en esencia.

Según Sampieri *“En la ruta cuantitativa se sigue un patrón predecible y estructurado y se debe tener presente que las decisiones críticas sobre los métodos se toman antes de recolectar los datos, guiadas por el diseño (mapa).”*, (Hernández, R. y Mendoza, P. (2018) es importante conocer desde la investigación las conclusiones una vez aplicado los instrumentos de recolección de los datos los cuales darán viabilidad al proyecto así mismo a satisfacer las expectativas de los usuarios cuando estas sean implementadas.

En la investigación cualitativa se pretende conocer la percepción de los servicios que adquieren los ciudadanos que, visitan los puntos de atención en la y analizar a través de estos las necesidades del portafolio que se llevara en las unidades móviles.

Por ser la única entidad que administra el régimen de prima media no desconoce que hay otras entidades con diferentes productos móviles llegando a las regiones que pueden ser sujetos de análisis y de comparación por nuestros usuarios.

A partir de las experiencias se busca potencializar las similitudes de los portafolios, generando en los planes de mejora como llegar a los usuarios de manera que sea una entidad recordada y confiable.

Se realizará la comparación del servicio en punto de atención y en unidad móvil, la cercanía es el factor más relevante, donde se conocerán los aspectos positivos y negativos, los motivos de porque ellos adquieren los servicios, se quiere construir los puntos de lealtad y sobre todo los planes de mejora que se puedan recibir de parte del usuario en los diferentes escenarios con los que interactuó.

Tabla 3 Estadísticas de atención en el Punto de Atención al Ciudadano en el departamento del Meta

Periodo	Región	Oficina	Turnos	Transacciones	Promedio de Espera	Promedio de Atención
2024-01-Ene	Centro	PAC Villavicencio	5.207	6.780	0:21:24	0:07:04
2024-02-Feb	Centro	PAC Villavicencio	5.135	6.657	0:17:16	0:06:56
2024-03-Mar	Centro	PAC Villavicencio	3.663	4.801	0:17:31	0:07:07
2024-04-Abr	Centro	PAC Villavicencio	4.659	6.093	0:41:57	0:06:38
2024-05-May	Centro	PAC Villavicencio	4.223	5.571	0:33:12	0:07:39
2024-06-Jun	Centro	PAC Villavicencio	3.974	5.299	0:27:16	0:07:40
2024-07-Jul	Centro	PAC Villavicencio	5.051	6.689	0:32:17	0:07:49
2024-08-Ago	Centro	PAC Villavicencio	4.770	6.266	0:41:14	0:07:35
2024-09-Sep	Centro	PAC Villavicencio	4.933	6.649	0:33:54	0:07:24
Total, General			41.615	54.805	0:29:43	0:07:19

Nota: Corresponde a el número de turnos y transacciones, tempo de espera y promedio de tiempo en atención del Punto de Atención de Villavicencio en 2024.

Fuente: Elaboración propia

Tabla 4 Género

GENERO	
En blanco	1
Otro	56
Femenino	110
Masculino	110
Total, General	277

Nota: Número de personas atendidas por género en el mes de septiembre de 2024

Fuente: Elaboración propia

Tabla 5 *Atención de Población prioritaria*

Prioridad de Atención	Número
Mujer Embarazada	13
Discapacidad Psicosocial	18
Discapacidad Sordo /Ceguera	21
Discapacidad Visual	25
Discapacidad Múltiple	26
Discapacidad Física	26
Discapacidad Cognitiva	27
Discapacidad Auditiva	29
Adulto Mayor	30
General	55
Total, general	270

Nota: Personas atendidas según discapacidad y la priorización en el mes de septiembre de 2024

Fuente: Elaboración propia

Tabla 6 *Segmentación de atención*

Tipo de Atención	Cantidad
Empleador Prioritario	26
Empleador General	184
Cita Presencial	231
Prioritario	702
General	1.078
Total, General	2.221

Nota: Segmentación por tipo de ciudadanos atendidos en los primeros 15 días del mes de septiembre de 2024.

Fuente: Elaboración propia

Tabla 7 Tipo de servicio requerido y cantidad de personas atendidas en el mes de septiembre de 2024.

Servicio	Cantidad
Radicación	97
BEPS	146
Radicación y Certificados	522
Consulta Información General	577
Orientación y Asesoría	879
Total, General	2.221

Nota: Segmentación por tipo de servicios requeridos en los primeros 15 días del mes de septiembre de 2024.

Fuente: Elaboración propia

ENTREVISTA DE CONOCIMIENTO DEL CLIENTE AL JEFE PUNTO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

7 de octubre de 2024 Entrevista al jefe del punto de atención de Villavicencio Mónica Buchelli, con el objetivo de conocer la percepción y comportamientos que han reflejado los usuarios que visitan el Punto de Atención, con el fin de tener el insumo requerido para hacer análisis cuantitativo y cualitativo requerido para diseñar una propuesta de mejora y presencia de la entidad en el departamento del Meta, como parte de un proyecto académico que facilite la obtención del Título de Especialista en Gerencia del Servicio en la Universidad EAN

Entrevistador: Buenas tardes, Doctora Mónica, agradezco su disposición y participación en esta entrevista, para iniciar nos podría indicar durante su trayectoria como líder del Punto de Atención ¿Cuál es la principal razón por la que los usuarios visitan el Punto de Atención?

Doctora Mónica: Nuestros usuarios se acercan al punto con el fin de obtener información o asesoría acerca de sus trámites o productos en Colpensiones.

Entrevistador: ¿cuántos ciudadanos visitan el punto de atención aproximadamente?

Doctora Mónica: De acuerdo con las estadísticas del último mes, en promedio se atienden 204 ciudadanos a diariamente.

Entrevistador: ¿cuántos Agentes de servicio atienden la operación a diario?

Doctora Mónica: 4 Agentes de servicio que apoyan la consulta, orientación y asesoría

Entrevistador: ¿Qué aspectos de nuestro servicio consideran más importantes los usuarios?

Doctora Mónica: En las diferentes atenciones con nuestros usuarios he percibido que valoran la empatía, la amabilidad, la orientación personalizada y comunicación efectiva al momento de la atención en nuestro Punto de Atención.

Entrevistador: ¿Qué trámite o consulta se atiende con mayor frecuencia en el Punto de Atención?

Doctora Mónica: Las consultas y trámites relacionados con su historia laboral.

Entrevistador: ¿Cuáles son los principales obstáculos que enfrentan los usuarios al momento de realizar un trámite o consulta en el Punto de Atención?

Doctora Mónica: Una larga espera para la atención dada la alta afluencia de usuarios, el lenguaje técnico que en ocasiones se debe emplear por la normativa que rige las actividades y procesos de la entidad, la disponibilidad y horarios habilitados de la oficina.

Entrevistador: ¿Qué sugerencias ha recibido de los usuarios acerca de su experiencia en el Punto de Atención?

Doctora Mónica: Desean una información clara, concisa y con respuesta oportuna a sus trámites, así mismo, ha manifestado la necesidad de ampliar la presencia de la entidad en el departamento.

Entrevistador: ¿Qué productos o servicios cree que nuestros usuarios necesitarían con mejor calidad y acceso?

Doctora Mónica: Educación pensional y plataforma electrónica unificada de acceso a la entidad.

Entrevistador: ¿Qué tan importante considera usted la cercanía del Punto de Atención al lugar de residencia o trabajo de los usuarios?

Doctora Mónica: La importancia gira en torno a la conveniencia de poder realizar sus trámites y consultas de forma ágil y sencilla sin tener que incurrir en largos desplazamientos, al igual que apoya la inclusión en aquellos usuarios que no tiene la facilidad de acceso o desplazamiento y que prefieren hacer consultas o tramites de manera presencial.

Entrevistador: ¿Qué podemos hacer para que nuestros usuarios se sientan más valorados y fidelizados?

Doctora Mónica: Facilitar el acceso a los canales de atención, en los Puntos de Atención propender por una comunicación personalizada y dar respuesta rápida y oportuna a sus trámites o consultas.

Entrevistador: ¿Qué servicio considera que se podría implementar para ampliar la cobertura y presencia de la entidad en el Departamento?

Doctora Mónica: Lo ideal sería lograr apertura de nuevos Puntos de Atención, siendo consciente que para ellos es un proceso largo, podría sugerir brigadas de servicio donde se llegue a municipios para brindar orientación y dar a conocer el portafolio de productos y servicios que ofrece nuestra entidad.

Entrevistador: ¿Cual considera usted que es la necesidad más relevante en los ciudadanos que visitan el punto de atención?

Doctora Buchelli: La necesidad más relevante que yo evidencio en los ciudadanos que visitan el punto de atención es una orientación clara acerca de la radicación de trámites en la

entidad. Esta orientación tarda en promedio de 15 minutos. Tengamos en cuenta que algunos ciudadanos se desplazan de 3 a 4 horas para recibir esta orientación.

Entrevistador: ¿Consideraría que las “Brigadas móviles” permitiría ampliar la presencia de Colpensiones en el Departamento?

Doctora Mónica: Si es una buena iniciativa, que beneficiaría a los habitantes del departamento, que requieren acceder a la oferta de productos y servicios que ofrece la entidad.

Entrevistador: doctora Buchelli, le agradecemos su tiempo y la información que nos proporciona para continuar con el proyecto de investigación.

Doctora Buchelli: a ustedes muchas gracias por tener nuestro departamento del Meta entre las prioridades para hacer un piloto que conecte a Colpensiones con las regiones más apartadas del territorio y de esta manera poder contribuir con el futuro de los colombianos, sería importante que este proyecto se replicara en todo el país, si requieren algo adicional, con mucho gusto.

Entrevistador: Muchas gracias que tenga un excelente día.

Análisis general

La entrevista realizada a la doctora Mónica Buchelli, líder del Punto de Atención de Colpensiones Villavicencio, proporciona una visión interna y de percepción sobre las necesidades y expectativas de los usuarios que asisten a este Punto de Atención, a partir de su experiencia, se identifican varios puntos clave que pueden orientar la toma de decisiones estratégicas para mejorar la experiencia, necesidades y expectativas de los clientes.

Principales hallazgos y necesidades de los usuarios:

Accesibilidad: La cercanía del punto de atención es crucial para muchos usuarios, especialmente aquellos que viven en zonas rurales o que tienen dificultades para desplazarse.

La falta de puntos de atención en algunas zonas limita el acceso a los productos y servicios de Colpensiones.

Información clara y personalizada: Los usuarios valoran altamente que se les brinde información clara, concisa y adaptada a sus necesidades específicas. La orientación personalizada es fundamental para que puedan entender los trámites y tomar decisiones informadas.

Reducción de tiempos de espera: Los usuarios expresan su insatisfacción con los largos tiempos de espera para ser atendidos. Esto genera frustración y afecta la percepción de la calidad del servicio.

Simplificación de trámites: Los usuarios buscan trámites más sencillos y rápidos. El lenguaje técnico y la complejidad de algunos procesos dificultan la comprensión y generan inconformidad.

Ampliación de canales de atención: Los usuarios demandan más opciones para realizar sus trámites, como plataformas digitales y atención telefónica.

Educación pensional: Existe una necesidad de mejorar la educación financiera y pensional de los usuarios para que puedan tomar decisiones informadas sobre su futuro.

ENCUESTA DE PERCEPCIÓN

Se ha elaborado un cuestionario que incluye 10 preguntas que permitirán el análisis cuantitativo y cualitativo de la percepción del servicio ofrecido por Colpensiones para los usuarios y/o visitantes del Punto de Atención de Villavicencio ubicado en el departamento del Meta.

"Esta encuesta busca conocer el nivel de satisfacción frente al servicio prestado por Colpensiones en el Punto de Atención ubicado en la ciudad de Villavicencio, con el fin de

identificar y diseñar una propuesta de mejora y presencia de la entidad en el departamento del Meta, como parte de un proyecto académico que facilite la obtención del Título de Especialista en Gerencia del Servicio en la Universidad EAN. Agradecemos tu participación en este proceso.

Tabla 8 Preguntas de la Encuesta

Quantitativa	Cualitativa
¿Con que frecuencia visita el punto de atención mensualmente? 1 - 2 / 2 - 4 / 5 o más veces	¿De qué lugar nos visita?
¿Cuánto tiempo suele emplear para desplazarse a nuestro punto de atención? 1 - 2 - 3 - 4 o más horas	¿Cuál fue su motivo de visita a nuestro Punto de Atención el día de hoy?
¿Qué tan importante es para usted contar con la presencia de un punto de atención en su barrio o municipio? Poco importante / Nada importante Importante / Muy importante	¿Qué aspectos en la experiencia del servicio recibido le gustaría mejorar?
¿Logro resolver su solicitud o inquietudes de manera clara, eficiente y oportuna? Si - No	¿Recomendaría visitar nuestro Punto de Atención a un amigo y/o familiar?
Califique su experiencia y atención brindada en nuestro punto de atención. Califique de 1- 5	
Cómo calificaría la facilidad de acceso a nuestro punto de atención. Muy difícil / Difícil Fácil / Muy fácil	

Nota: Instrumento de recolección de los datos en la aplicación de las encuestas:

Formato de Google forms

[https://docs.google.com/forms/d/1MDPxja1OmsH--AVHQxVfyACHV5rRzE-](https://docs.google.com/forms/d/1MDPxja1OmsH--AVHQxVfyACHV5rRzE-0pzqBqYFRXq0/edit)

[0pzqBqYFRXq0/edit](https://docs.google.com/forms/d/1MDPxja1OmsH--AVHQxVfyACHV5rRzE-0pzqBqYFRXq0/edit)

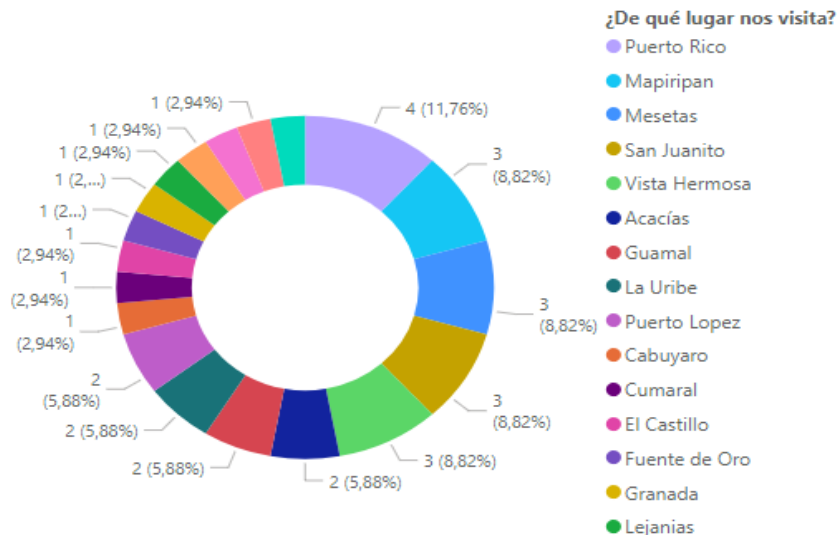
RESULTADOS Y ANALISIS DE LOS DATOS

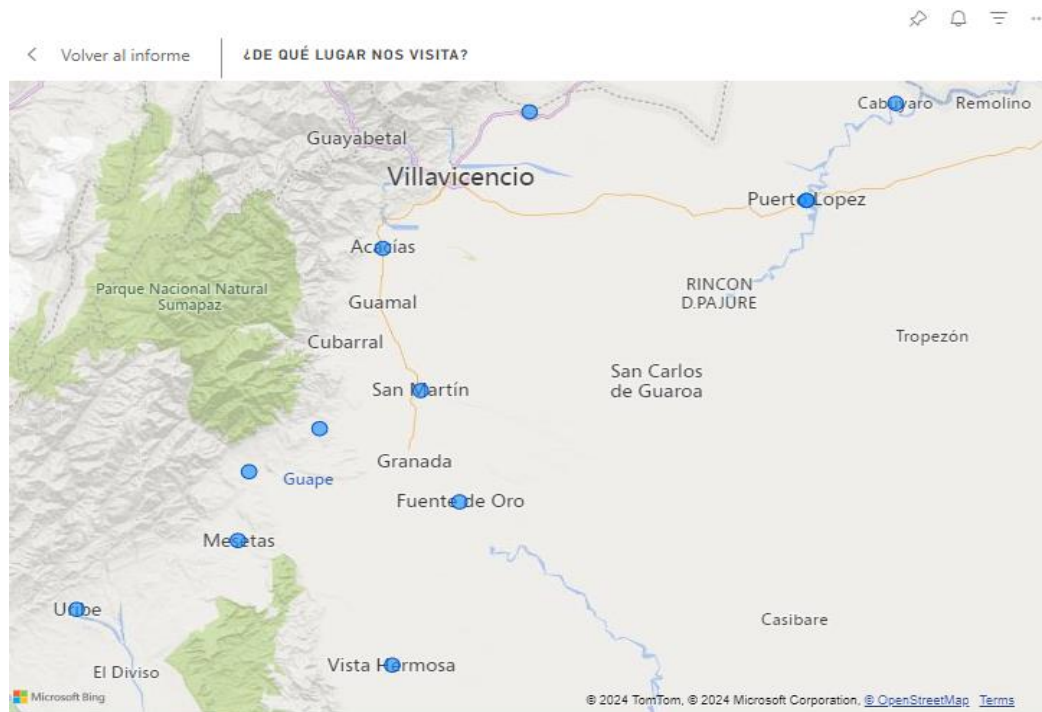
Basados en los resultados de la encuesta realizada a 34 usuarios, se realizó un análisis detallado de las respuestas dadas por los encuestados, con el objetivo de identificar patrones, tendencias y aspectos de oportunidad para mejorar la experiencia del cliente en el Punto de Atención de Colpensiones Villavicencio ubicado en el departamento del Meta.

Análisis cuantitativo

Para analizar las 6 preguntas cuantitativas que se encuentran en la encuesta se empleó como herramienta Power BI, a través de la cual se transformaron los datos que fueron obtenidos en la encuesta en información gráfica circular con el fin de mostrar la composición y distribución de datos y de esta forma analizarla de forma fácil y eficiente.

Pregunta 1 por ¿De qué lugar nos visita?



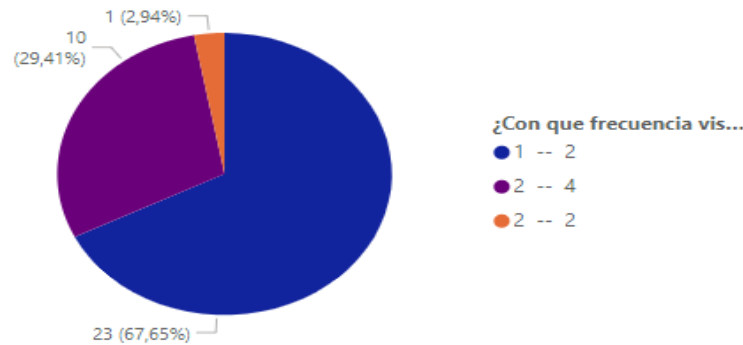


Fuente: Elaboración propia con la herramienta Power BI

2. ¿De qué lugar nos visita?

- Municipios con mayor frecuencia de visitas: Puerto Rico, Vista Hermosa, San Juanito y Mesetas.
- Conclusión: Estos municipios concentran la mayor parte de los usuarios que acuden a al Punto de Atención de Colpensiones en la ciudad de Villavicencio el departamento del Meta.

Pregunta 2 por ¿Con que frecuencia visita el punto de atención mensualmente?

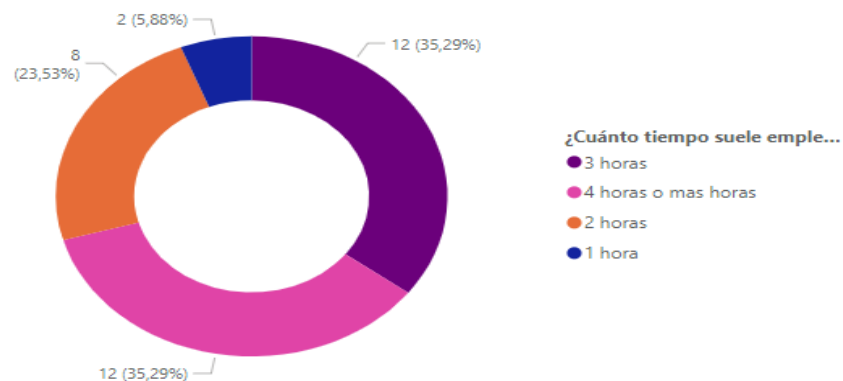


Fuente: Elaboración propia con la herramienta Power BI

2. ¿Con qué frecuencia visita el Punto de Atención mensualmente?

- Resultado más frecuente: 1-2 veces al mes.
- Conclusión: La mayoría de los usuarios visitan el Punto de Atención con una frecuencia baja a moderada, lo que permite establecer que los trámites pueden ser realizados en un tiempo corto o que los usuarios buscan resolver múltiples dudas o trámites en una sola visita.

Pregunta 3 por ¿Cuánto tiempo suele emplear para desplazarse a nuestro punto de atención?

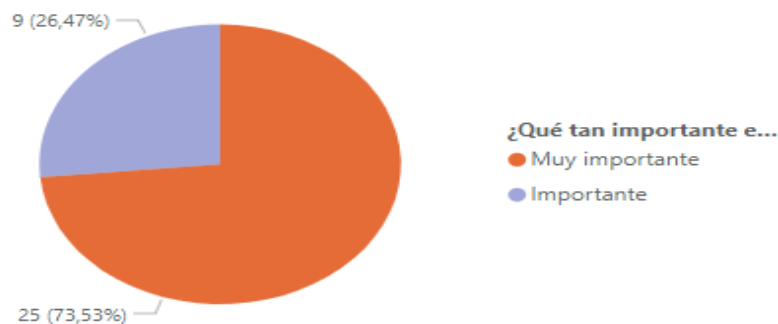


Fuente: Elaboración propia con la herramienta Power BI

3. ¿Cuánto tiempo suele emplear para desplazarse a nuestro punto de atención?

- Resultado más frecuente: 2 horas y 3 horas.
- Conclusión: Los tiempos de desplazamiento son variables, pero se concentran principalmente en un rango de 2 a 3 horas, lo que indica que algunos usuarios deben recorrer largas distancias para acceder a la oferta de productos y/o servicios de Colpensiones de manera presencial

Pregunta 4 por ¿Qué tan importante es para usted contar con la presencia de un punto de atención en su barrio o municipio?

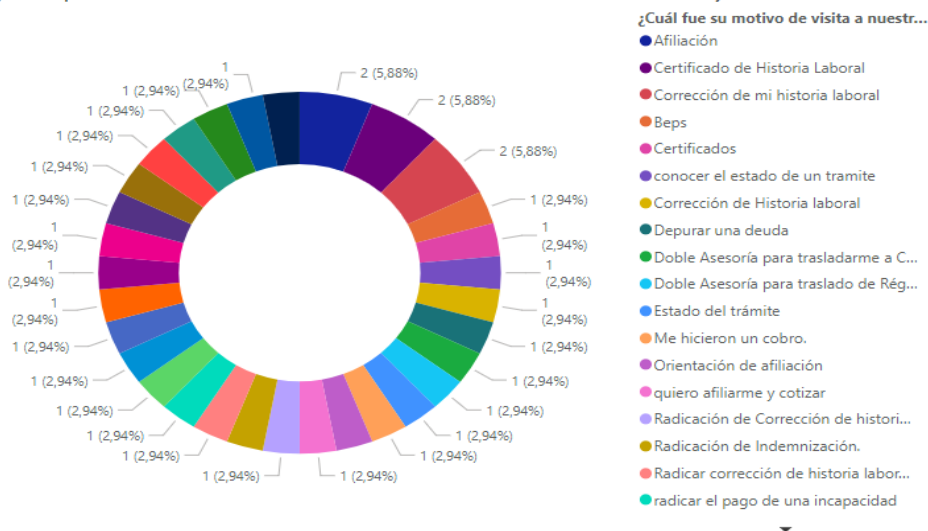


Fuente: Elaboración propia con la herramienta Power BI

4. ¿Qué tan importante es para usted contar con la presencia de un punto de atención en su barrio o municipio?

- Resultado más frecuente: Muy importante.
- Conclusión: La mayoría de los encuestados considera fundamental contar con un Punto de Atención cerca de su lugar de residencia.

Pregunta 5 por ¿Cuál fue su motivo de visita a nuestro Punto de Atención el día de hoy?

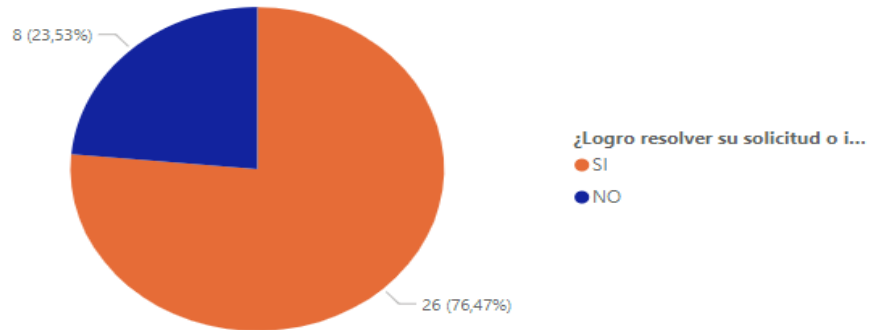


Fuente: Elaboración propia con la herramienta Power BI

5. ¿Cuál fue su motivo de visita a nuestro Punto de Atención el día de hoy?

- Motivos más frecuentes: Trámites relacionados con pensiones (radicación, solicitud, corrección), historia laboral y afiliación.
- Conclusión: Los servicios relacionados con la gestión de su pensión son los más demandados por los usuarios.

Pregunta 6 por ¿Logro resolver su solicitud o inquietudes de manera clara, eficiente y oportuna?

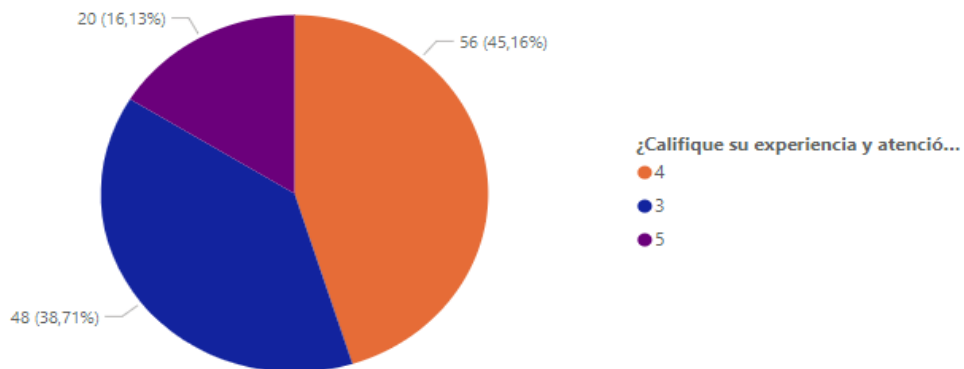


Fuente: Elaboración propia con la herramienta Power BI

6. ¿Logró resolver su solicitud o inquietudes de manera clara, eficiente y oportuna?

- Resultado más frecuente: Sí.
- Conclusión: En general, los usuarios se muestran satisfechos con la resolución de sus solicitudes, aunque existen algunos casos de insatisfacción.

Pregunta 7 por ¿Califique su experiencia y atención brindada en nuestro punto de atención?
Califique de 1 - 5

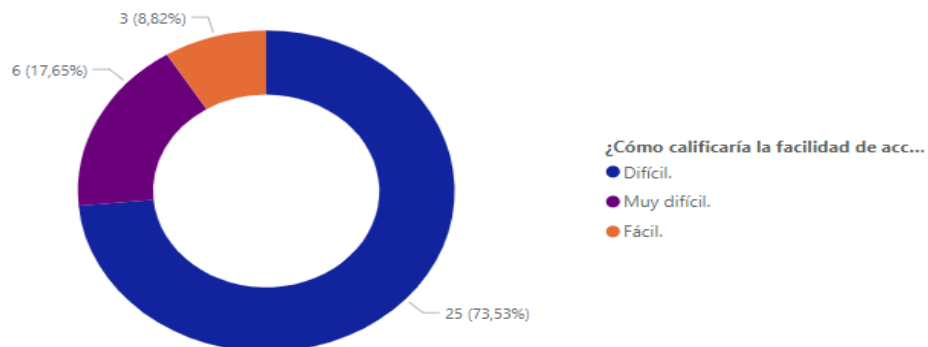


Fuente: Elaboración propia con la herramienta Power BI

7. ¿Califique su experiencia y atención brindada en nuestro punto de atención? (Escala de 1 a 5)

- Calificación promedio: Entre 3 y 4.
- Conclusión: La calificación promedio indica un nivel de satisfacción moderado con oportunidad de mejora dada la importancia y relevancia del Punto de Atención en el departamento del Meta.

Pregunta 8 por ¿Cómo calificaría la facilidad de acceso a nuestro punto de atención?



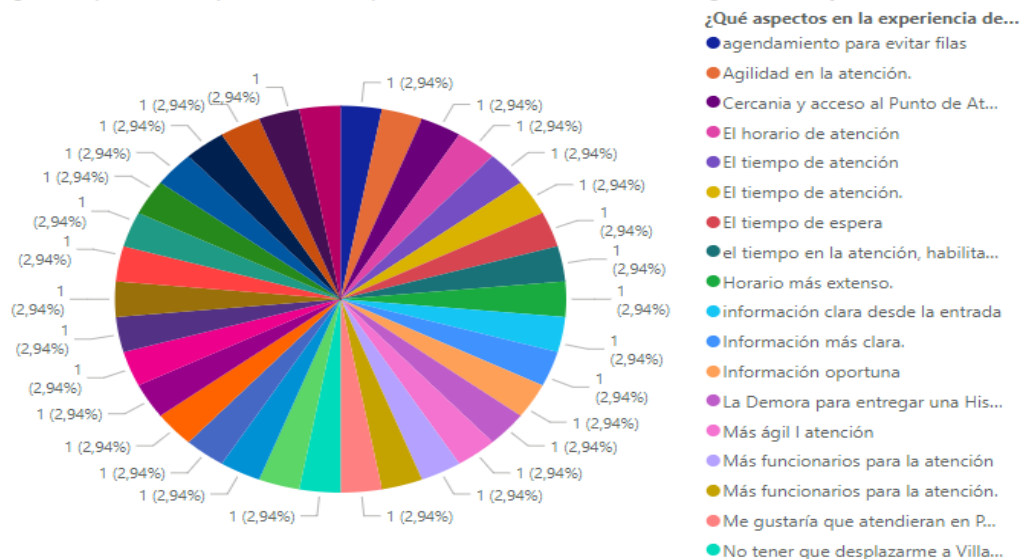
Fuente: Elaboración propia con la herramienta Power BI

8. ¿Cómo calificaría la facilidad de acceso a nuestro punto de atención?

Resultado más frecuente: Difícil.

Conclusión: Muchos usuarios consideran que el acceso a los puntos de atención es difícil, lo que puede estar relacionado con factores como el desplazamiento, la ubicación, el transporte público o la infraestructura vial.

Pregunta 9 por ¿Qué aspectos en la experiencia del servicio recibido le gustaría mejorar?

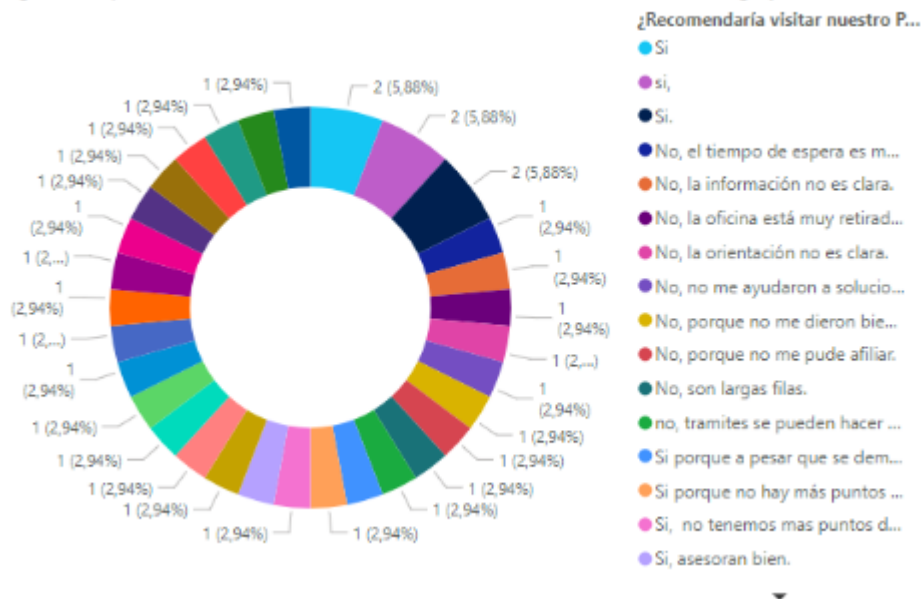


Fuente: Elaboración propia con la herramienta Power BI

9. ¿Qué aspectos en la experiencia del servicio recibido le gustaría mejorar?

- Aspectos con mayor relevancia: Tiempos de espera, agilidad en la atención, ubicación del Punto de Atención, claridad en la información y orientación en los trámites.
- Conclusión: Los usuarios demandan una mejora en la accesibilidad a los puntos de atención, eficiencia y efectividad en los procesos y la claridad en la comunicación al momento de la orientación.

Pregunta 10 por ¿Recomendaría visitar nuestro Punto de Atención a un amigo y/o familiar?



Fuente: Elaboración propia con la herramienta Power BI

10. ¿Recomendaría visitar nuestro Punto de Atención a un amigo y/o familiar?

- Resultado más frecuente: Sí.
- Conclusión: A pesar de las diferentes percepciones relacionadas con la experiencia en el servicio, la mayoría de los usuarios recomendarían los servicios de Colpensiones.

Análisis cualitativo

Para analizar las cuatro preguntas cualitativas que se encuentran en la encuesta se utilizó el software ATLAS.ti, con el fin de obtener una visión más clara de los resultados se generó un esquema de nube las palabras a partir de todos los datos textuales que fueron

La capacitación en el uso de puntos móviles de Colpensiones en el Departamento del Meta evidencia una oportunidad para fortalecer la educación financiera de los usuarios. Si bien la calificación promedio de satisfacción es moderada, existe un margen de mejora, especialmente considerando la importancia de estos puntos de atención en la región. Los usuarios valoran la accesibilidad y la posibilidad de realizar diversos trámites en un solo lugar, pero demandan una mayor claridad en la información sobre productos pensionales. Esto se alinea con investigaciones del estado del arte como el "INFORME DE PRÁCTICA EMPRESARIAL/PASANTIA MINISTERIO DEL TRABAJO TERRITORIAL CORDOBA", que subrayan la necesidad de educar a los ciudadanos sobre sus derechos laborales y de seguridad social. Para optimizar el modelo, se sugiere reforzar la capacitación de los asesores en productos pensionales, diseñar materiales educativos claros y concisos, y evaluar la posibilidad de implementar canales complementarios para brindar información personalizada y actualizada por medio de brigadas móviles.

Los tiempos de desplazamiento de los usuarios de Colpensiones en el Departamento del Meta evidencia una brecha en la accesibilidad a los servicios, especialmente para aquellos que residen en zonas apartadas. Esta situación coincide investigaciones del estado del arte que destacan la necesidad de ampliar la cobertura de servicios en regiones de difícil acceso. La implementación de brigadas móviles se presenta como una estrategia viable para disminuir esta desigualdad, al llevar los servicios de Colpensiones directamente a las comunidades. Sin embargo, es fundamental optimizar las rutas y frecuencias de las brigadas para reducir los tiempos de desplazamiento y garantizar una cobertura efectiva en todo el Departamento.

FUENTE SECUNDARIA DE INFORMACIÓN

Para el informe técnico de investigación, se ha empleado como fuente de información documental el Informe de Gestión con corte a septiembre de 2024 de Colpensiones, el cual aporta información actualizada sobre la gestión y desempeño general de la Entidad y al igual que la información de los planes de trabajo que se estaban ejecutando por parte de Servicio al Ciudadano. Adicionalmente, se utilizó el Informe Interno del Punto de Atención de Villavicencio correspondiente al corte de septiembre de 2024 por la Dirección de Atención y Servicio (DAS), este informe interno también ayudó en la búsqueda de información de la operación del punto de atención, los principales indicadores y el resultado de la actividad que ha realizado el Punto de Atención siendo relevante para comprender el contexto local y las particularidades del servicio prestado a la ciudadanía.

DISCUSIONES ACADÉMICAS

De acuerdo a *Sara Fernanda Amaya Rodríguez Luz Aida Perilla Jiménez* estudiantes de *Universidad Distrital Francisco José de Caldas Facultad de Ciencias y Educación Especialización en Desarrollo Humano con Énfasis en Procesos Afectivos y Creatividad en su proyecto de investigación del año 2023, brigadas comunitarias: lectores de paz-es Monografía de análisis de la Experiencia del proyecto Brigadas Comunitarias de la Organización social y comunitaria Círculos de Paz-es como aporte al Desarrollo Humano desde la mediación de lectura*, esta investigación aporta información importante y relevante a la presente dado que enmarca las necesidades de las personas y como está desde un acompañamiento lograr transformar a las personas en las regiones, acercando sus propósitos y realizando un acompañamiento.

Los Servicios prestados por las cajas de compensación familiar en Colombia según Estudios de buenas prácticas en dos territorios desde una perspectiva de igualdad llevando servicios a las regiones más vulnerables y apartadas del territorio.

Lorena Rivera Chaves Publicación de las Naciones Unidas año 2022

La presente investigación afirma el objetivo por el cual el proyecto de investigación “La Brigada Móvil de Colpensiones Llegando al Meta” beneficia ser implementado toda vez que tiene un foco principal y es el de reducir la desigualdad con un amplio portafolio de servicios que les permitan a las personas tener beneficios, personales, familiares y sociales, en las regiones desarrollando diversas actividades donde la comunidad es la más beneficiada al conocer y estar más cerca de Colpensiones.

CONCLUSIONES

Se cumple el objetivo general “proponer estrategias para mejorar la presencia de Colpensiones y la difusión de sus productos y servicios en el del Meta a través de brigadas móviles” al ser estas una de las soluciones eficaces para reducir la desigualdad en el acceso a la oferta de productos y servicios de Colpensiones en el departamento del Meta.

Se cumple el objetivo específico “Identificar y establecer estrategias que permitan la disminución de la desigualdad para la prestación del servicio por medio de brigadas móviles en el departamento del Meta” ya que la ubicación estratégica de las brigadas móviles es fundamental para maximizar su impacto y cobertura.

Se cumple el objetivo específico “Capacitar a los usuarios en el uso de puntos móviles, brindando información clara sobre productos pensionales para tomar decisiones financieras responsables” porque la capacitación y la educación como derecho fundamental, permite garantizar a los usuarios la efectividad e impacto de las brigadas móviles.

Se cumple el objetivo específico “Desarrollar un modelo de atención para aumentar la cobertura de Colpensiones y sus servicios en la región del Meta a través de puntos móviles asegurando que estén ubicados en áreas de alta afluencia y accesibles para la población objetivo” Las brigadas móviles deben ofrecer una atención personalizada y de calidad, no solo con los usuarios sino también con nuestro público objetivo o stand holder de Colpensiones.

REFERENCIAS

Acto Legislativo 01 (2005, 25 de julio). *Por el cual se adiciona el artículo 48 de la Constitución Política. Presidencia de la República. Diario Oficial n.º 45.980, 25 de julio de 2005.*
http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/acto_legislativo_01_2005.html

Bernal Torres, C. A. (2022). *Metodología de la investigación*. Pearson Educación.
<https://www-ebooks7-24-com.bdbiblioteca.universidadean.edu.co/?il=19299>

Cegarra Sánchez, J. (2012). *Los métodos de Investigación*. Díaz de Santos. En la base de datos Ebooks 7-24.

Colpensiones. (2024,30 de septiembre) *Visión Publicaciones: Marco estratégico*
<https://www.colpensiones.gov.co/publicaciones/115/marco-estrategico/>

Colpensiones. (2024, 12 de agosto). *Nuestra Entidad Publicaciones: ¿Quiénes somos?*
<https://www.colpensiones.gov.co/publicaciones/113/quienes-somos/>

Colpensiones. (2024,30 de septiembre) *Plan Estratégico Institucional -PEI-*

Publicaciones: Marco estratégico

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

Colpensiones. (2024, 17 de agosto). *Normograma Institucional. Normativa*

Publicaciones: Mapa de procesos.

https://normativa.colpensiones.gov.co/compilacion/anexos/mapa_del_proceso.pdf

Código de Gobierno Corporativo de la Administradora Colombiana de Pensiones

(Colpensiones). Acuerdo 008 de 2024. 10 de mayo de 2024. (Colombia).

https://normativa.colpensiones.gov.co/compilacion/docs/acuerdo_colpensiones_0014_2020.htm?resaltar=%22c%F3digo+de+gobierno+corporativo%22

Cortez Zambrana, R. (2024) Plan de Desarrollo económico y social Departamental “El Gobierno de la Unidad” 2024 – 2027. Gobernación del Meta.

https://devx.meta.gov.co/media/centrodocumentacion/2024/04/30/Plan_de_Developmental_El_Gobierno_de_la_Unidad_30042024.pdf

Cruz del Castillo, C. & Olivares Orozco, S. (2014). Metodología de la investigación: (ed.). Grupo Editorial Patria.

<https://elibronet.bdbiblioteca.universidadean.edu.co/es/ereader/bibliotecaean/39410?page=1>

DANE. (2024, 22 de agosto). *Censo Nacional de Población y Vivienda 2018.*

<https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/demografia-y-poblacion/censonacional-de-poblacion-y-vivenda-2018/como-vivimos>

DANE. (2020). *Mujeres y Hombres: Brechas de Genero en Colombia*.

<https://www.dane.gov.co/files/investigaciones/genero/publicaciones/mujeres-y-hombrebrechas-de-genero-colombia-informe.pdf>

Dirección de Estudios Económicos. (Enero de 2024). *El mercado laboral permanece sólido en el primer mes del 2024*. Departamento Nacional de Planeación - DNP.

<https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/PublishingImages/Planeacion-y-desarrollo/2024/marzo/pdf/informe-mercado-laboral-enero-2024.pdf>

e-motion. (2024, 15 de agosto). *Unidades móviles para entidades gubernamentales en Colombia*. <https://emotion-a.com/2024/01/18/unidades-moviles-para-entidades-gubernamentales-en-colombia/>

Estado de México. (2024, 10 de agosto). *secretaria de las mujeres* (https://semujeres.edomex.gob.mx/unidades_moviles)

EAN. (2024, 30 de Septiembre). *Biblioteca*. <https://universidadean.edu.co/biblioteca>

Fernández Romero, A. (2004, 5 de septiembre). *Dirección y Planificación Estratégicas en las Empresas y Organizaciones*. Díaz de Santos. *En la base de datos Ebooks 7-24*.

Gobierno de Sonora. (2024). *Atención a la comunidad*. <http://www.conalepsonora.edu.mx/atencion.aspx>

Gamble (2024, 30 de septiembre). *Administración Estratégica*. Editorial McGrawHill Education. México.

(Ed.), *Formulación de hipótesis en la ruta cuantitativa* (1a ed. P. 202). Mc Graw Hill.

Gobernación del Meta. (2024). *Plan de Desarrollo Departamental El Gobierno de la Unidad 2024-2027*.

https://devx.meta.gov.co/media/centrodocumentacion/2024/04/30/Plan_de_Desarrollo_Departamental_El_Gobierno_de_la_Unidad_30042024.pdf

Grant, R.M. (1991). *The resource-based Theory of competitive Advantage: Implications for Strategy Formulation*. *California Management Review*, 33(3), 114-135. En la base de datos.

Hernández- Sampieri, R., Mendoza Torres, C. P. (2023). Metodología de la Investigación. McGraw-Hill Interamericana. <https://www-ebooks7-24-com.bdbiblioteca.universidadean.edu.co/?il=31455>

Hernández Sampieri, R., Mendoza Torres, C. P. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill. <https://www-ebooks7-24-com.bdbiblioteca.universidadean.edu.co/?il=6443>

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., y Baptista Lucio, M. (2014). *Metodología de la Investigación (6ª ed.)*. Mc Graw Hill Education.

Hernández Sampieri, Roberto, & Mendoza Torres, Christian Paulina. (2018). *Metodología de la Investigación: Las rutas cuantitativa, Cualitativa y mixta*. Mc Graw Gill Education.

Hernández Sampieri, Roberto, Fernández Collado, Carlos, & Baptista Lucio, Pilara. (2007). *Fundamentos de metodología de la Investigación: Diseños de Investigación*. Mc Graw Hill.

Hernández Sampieri, Roberto, Méndez Valencia, Sergio, Mendoza Torres, Christian Paulina & Cuevas Romo, Ana. (2017). *Fundamentos de INVESTIGACIÓN: Definición del alcance de la investigación y formulación de la hipótesis del estudio*. Mc Graw Hill Education.

Hernández Sampieri, Roberto, Méndez Valencia, Sergio, Mendoza Torres, Christian Paulina & Cuevas Romo, Ana. (2017). Fundamentos de INVESTIGACIÓN: Concepción o elección del diseño de Investigación. Mc Graw Hill Education.

John, A. (1992). *El reto gerencial de la innovación*. Bogotá: Legis Editores. Lescano D, L.(2014, 16 de agosto). *La Disciplina del Servicio*. Bogotá: Ediciones de la U.

Ley 100 (1993, 23 de diciembre). *Por la cual se crea el sistema de seguridad social integral y se dictan otras disposiciones*. Congreso de Colombia. Diario Oficial n.º 41.148, 23 de diciembre de 1993. http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_0100_1993.html

Ley 797 (2003, 29 de enero). *Por la cual se reforman algunas disposiciones del sistema general de pensiones previsto en la Ley 100 de 1993 y se adoptan disposiciones sobre los Regímenes Pensionales exceptuados y especiales*. Congreso de Colombia. Diario Oficial n.º 45.079, 29 de enero de 2003.

http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_0797_2003.html

Ley 71 (1988, 19 de diciembre). *por la cual se expiden normas sobre pensiones y se dictan otras disposiciones*. Congreso de Colombia. Reglamentado por el Decreto Nacional 1073 de 2002. <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=307>

Ley 860 (2003, 26 de diciembre). *Por la cual se reforman algunas disposiciones del Sistema General de Pensiones previsto en la Ley 100 de 1993 y se dictan otras disposiciones*. Congreso de Colombia. Diario Oficial n.º 45.415, 29 de diciembre de 2003.

http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_0860_2003.html

Ley 1580 (2012, 01 de octubre). Por la cual se crea la pensión familiar. Congreso de Colombia. Diario Oficial n.º 48.570, 01 de octubre de 2012.

http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1580_2012.html

Maciariello, J. A., Linkletter, K. E., & Villacrés Cárdenas, G. (2012). Peter Drucker y el arte perdido de la gerencia, la vigencia de su pensamiento sobre la construcción de organizaciones efectivas. Grupo editorial Norma.

Magretta, J. (2014, 10 de septiembre). Para entender a Michael Porter. Ciudad de México, México: Grupo Editorial Patria. Recuperado el 14 de noviembre de 2021.

<https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/62436914/MAGRETTA>

[Para entender a Michael Porter 201420200321-54786-apbhpg-with-cover page v2.pdf?Expires=1637014520&Signature=MCFd8ZzY7~tBDCqVuil71E0zHeiO3R6b9V0UKKLtpDQ~ppNQ9RGIIm2ICL2bL6zMeSamIB5IkxwtJZ9mZXZInm5uor](https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/62436914/MAGRETTA/Para_entender_a_Michael_Porter_201420200321-54786-apbhpg-with-cover_page_v2.pdf?Expires=1637014520&Signature=MCFd8ZzY7~tBDCqVuil71E0zHeiO3R6b9V0UKKLtpDQ~ppNQ9RGIIm2ICL2bL6zMeSamIB5IkxwtJZ9mZXZInm5uor)

Martínez Bencardino, Ciro. (2012). Estadística y muestreo: DISTRIBUCIONES MUESTRALES. MUESTREO ALEATORIO (14ª ed). Ecoe.

Martínez Pedrós, D., y Milla Gutiérrez, A. (2012). Análisis del entorno. Díaz de Santos. En la base de datos Ebooks 7-24.

Martínez Pedrós, D., y Milla Gutiérrez, A. (2012). Introducción al Plan Estratégico. Díaz de Santos. En la base de datos Ebooks 7-24.

Martínez Ruiz, H. (2012). Metodología de la investigación: (ed.). Cengage Learning.

<https://elibro->

[net.bdbiblioteca.universidadean.edu.co/es/ereader/bibliotecaean/39957?page=115](https://elibro-net.bdbiblioteca.universidadean.edu.co/es/ereader/bibliotecaean/39957?page=115)

Ministerio de Comercio, Industria Y Turismo. (2024, 3 de enero). Perfiles Económicos Departamentales: Departamento del Meta. <https://www.mincit.gov.co/getattachment/af420c90-5b4d-4426-860c-b42be187c47a/Huila.aspx>

Microsoft, Corporation. (2024). *Microsoft Power BI* (Versión 2.137.751.0) [Software de computación]. Microsoft. <https://powerbi.microsoft.com/>

Muguirra, A. (2024). ¿Qué es la escala de Likert y cómo utilizarla?: Qué es la escala de Likert. questionpro. <https://www.questionpro.com/blog/es/que-es-la-escala-de-likert-y-como-utilizarla/>

Muhr, Thomas. (2024). *ATLAS.ti* (Versión 24.2.0) [Software de computación]. Windows. <https://atlasti.com/es>

Hernández Sampieri, R. (2018). Metodología de la Investigación. En {A. A}.

Naciones Unidas. (2024). Objetivo de Desarrollo Sostenible. <https://colombia.un.org/es/sdgs>

Niño Rojas, V. M. (2019). Metodología de la investigación: diseño, ejecución e informe. Ediciones de la U.. <https://www-ebooks7-24-com.bdbiblioteca.universidadean.edu.co/?il=9546>

Organización de los Estados Americanos OEA. (22 de noviembre de 1969). Convención Americana sobre Derechos Humanos "Pacto de San José de Costa Rica".

<https://www.refworld.org/es/leg/trat/oea/1969/es/20081>

PUCP.(2024, 11 de septiembre). Aspectos facilitadores o limitantes del funcionamiento de la Unidad Móvil de Salud implementada por la Red de Salud Cusco Norte como estrategia para mejorar el acceso a servicios de salud integrales de las poblaciones rurales de su jurisdicción, en el periodo 2014-2018.<http://hdl.handle.net/20.500.12404/19699>

Repositorio digital. Documentos de proyectos (CEPAL) Estudio de caso de buenas prácticas en dos territorios desde una perspectiva de igualdad. 2022-02-09.

<https://repositorio.cepal.org/server/api/core/bitstreams/dd47fef2-3526-4d79-a48c-adbf20251aec/content>

Riaño, X. (s/f). IDENTIFICACIÓN GRUPOS DE INTERÉS DE COLPENSIONES "STAKEHOLDERS". Googleusercontent.com.

Universidad Distrital.(2023,enero) Monografía

<https://repository.udistrital.edu.co/server/api/core/bitstreams/5adf3706-fe7b-49ce-9f5a-72daab23b266/content>

Ruíz Rojas, A. (2023). Con más de 2.000 libros llega el Bibliobús a los colegios de Bogotá ¡Entérate!. Bogotá. <https://bogota.gov.co/>

Sena. (2024, 11 de septiembre). Aulas móviles Sena. <https://www.sena.edu.co/es-co/formacion/Paginas/aulasMoviles.aspx#:~:text=%C2%BFQu%C3%A9%20son%3F,municipios%20de%20la%20Colombia%20Profunda>.

Secretaría Jurídica Distrital. (Julio de 2024). Régimen legal de Bogotá: Ley 2381 de 2024 Congreso de la República de Colombia. Bogotá.
<https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=157740>

Schnarch, A. (2020). *Creatividad e Innovación*. Bogotá: Alfaomega

Stern J. E. (2018). *Dirección, gestión de marketing y ventas, orientado a Pymes y comercios minoristas*. Editorial Digital Ediciones. (pagina 34)

TELENCUESTAS. (2024, 22 de agosto) *Censo Departamento del Meta*.
<https://telencuestas.com/censos-de-poblacion/colombia/2024/meta>

Universidad Cooperativa de Colombia. (2024). *Monitoreo de la dinámica actual del mercado laboral en el departamento del Meta*.<https://hdl.handle.net/20.500.12494/10370>

Uribe Macías, M. E. (2017). *Gerencia del Servicio*. Bogotá: Ediciones de la U.

Uribe Macias, M. E. (2017). *Gerencia del Servicio Alternativa para la Competitividad (3ª ed.)* Ediciones de la U. En la base de datos Ebooks 7-24

Vanegas Fontecha, J.S. (2023). *Mejoramiento de la accesibilidad para la población de 16 municipios de Casanare, a los servicios de salud y al servicio de detección temprana del cáncer de seno a través de una unidad móvil para la atención extramural de red salud Casanare E.S.E* [Trabajo de grado, Escuela Colombiana de Ingeniería Julio Garavito]. Repositorio institucional. <https://repositorio.escuelainq.edu.co/handle/001/2409>

Wheelen, T. L., & Hunger, J. D. (2007). *Administración Estratégica y Política de Negocios*.

Conceptos y Casos. Ciudad de México, México: Pearson Prentice Hall. Drucker P.F. (2002). *Los desafíos de la gerencia para el siglo XXI*. Grupo editorial Norma (página 54).

Wikipedia Biblioburro (2021)

https://es.wikipedia.org/wiki/Biblioburro#cite_note-NYTimes-1

Wheelen, T. L., y Hunger, J. D. (2007). *Administración estratégica y política de negocios* (10ª ed.). Prentice Hall. En la base de datos Ebooks 7-24.



Seminario de Investigación Especialización





Seminario de Investigación Especialización

