

PROYECTO PARA FACILITAR EL ACCESO A LA RADICACIÓN DE LA PENSIÓN DE
INVALIDEZ

INGRID TATIANA ALDANA ALVAREZ

KATHERINE LUCERO LOAIZA

CORPORACIÓN UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS

SEDE VIRTUAL Y A DISTANCIA

ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE PROYECTOS

BOGOTÁ, COLOMBIA

2017

PROYECTO PARA FACILITAR EL ACCESO A LA RADICACIÓN DE LA PENSIÓN DE
INVALIDEZ

INGRID TATIANA ALDANA ALVAREZ

KATHERINE LUCERO LOAIZA

Plan de mejoramiento para la empresa Porvenir S.A. del área Beneficios Pensionales

Director: LUIS HERNANDO CAMARGO TORRES

Magíster en Dirección Financiera del E.U.

CORPORACIÓN UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS

SEDE VIRTUAL Y A DISTANCIA

ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE PROYECTOS

BOGOTÁ, COLOMBIA

2017

Resumen

Dentro de los derechos fundamentales promulgados en la constitución política de 1991 se contemplan el de la vida, el trabajo, la justicia, la igualdad, el respeto a la dignidad humana, y señala en su artículo 13 que “se protegerá especialmente a las personas que por su condición económica, física o mental, se encuentren en circunstancias de debilidad manifiesta...” (Constitución Política de Colombia, 1991). Derechos que armonizan con la Ley 1618 de Febrero de 2013 “por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad” (Ley Estatutaria No 1618, 2013), pero que no tiene congruencia con los procesos que deben llevar a cabo las personas en condición de discapacidad para radicar su proceso de pensión de Invalidez y el tiempo que deben esperar para ver su resultado.

Este proyecto pretende identificar un proceso efectivo y ágil que les facilite a estas personas la radicación de los documentos para iniciar su trámite de Pensión por Invalidez en el Fondo de Pensiones y Cesantías Porvenir.

Lo anterior porque se ha evidenciado la dificultad que presentan estas personas al tener que acercarse hasta una oficina para radicar sus documentos dado su estado de salud y la situación económica que atraviesan en esos momentos.

Por las razones expuestas se ve la necesidad de diseñar un nuevo proceso que le brinde a los afiliados en condición de vulnerabilidad facilidad en sus trámites y agilidad en sus resultados para que este proceso no siga siendo una piedra más en el camino que empeore su condición de salud.

Como resultado se espera diseñar e implementar un proceso que facilite y agilice el trámite de la pensión de invalidez en la ciudad de Bogotá inicialmente.

Se puede concluir que al llevar a cabo este proceso con éxito estaríamos contribuyendo a mejorar la calidad de vida de estas personas que solo deberían preocuparse por sus cuidados y su estado de salud y no por este tipo de procesos de los cuales dependen sus ingresos económicos.

Palabras clave: Invalidez, Ley, proceso de radicación, agilidad, trato preferencial.

Contenido

Introducción	8
Planteamiento del problema.....	10
Proble mática	10
Formulación del Problema	11
Pregunta	12
Justificación	13
Objetivos	17
Objetivo general	17
Objetivos específicos	17
Marco referencial.....	18
Estado del arte	18
Marco teórico y conceptual	22
Marco político y legal	25
Constitución Política de Colombia 1991.	25
Ley 100 de 1993	26
Ley 797 de 2003	29
Ley 860 de 2003	30
Ley estatutaria 1618 del 27 de febrero de 2013.....	31
Pronunciamientos jurisprudenciales relacionados con las personas con discapacidad	31
Diseño metodológico de la investigación	34
Tipo de investigación -por enfoque, temporalidad y alcance	34
Enfoque de la investigación.....	34
Alcance de la Investigación	35
Población objetivo y muestra	35
Tamaño de la muestra	36
Técnicas de recolección de la información	37
Diagnóstico de la situación actual General.....	38
Diagnóstico del área o áreas específicas	43
Manual de Funciones	45
Resultado del diagnóstico	47

Plan de mejoramiento.....	48
Elementos constitutivos del plan de mejoramiento	48
Desarrollo del plan mejoramiento	51
Impacto del plan de mejoramiento en la empresa	56
Resultados	58
Análisis de los resultados de las muestras	58
Análisis grafico	66
Interpretación de los resultados	68
Conclusiones	70
Bibliografía	71

Lista de Tablas

Tabla 1. Valores para determinar el tamaño de la muestra.	36
Tabla 2. Informe de radicación de expedientes de Pensión de Invalidez en las oficinas de Porvenir en la ciudad de Bogotá.	44
Tabla 3. Resultados de la encuesta.....	58

Lista De Ilustraciones

Ilustración 1. Lo que debe saber del proceso de incapacidades e invalidez. (Porvenir, 2017).....	14
Ilustración 2. Pasos para el proceso de valoración de pérdida de capacidad laboral. (Porvenir, 2017).....	23
Ilustración 3. Listado de documentos para reclamación de Pensión de Invalidez. (Porvenir, 2017).....	42
Ilustración 4. Listado de Documentos para reclamación de invalidez. (Porvenir, 2017).....	55
Ilustración 5. Resultados pregunta 1 de la encuesta	66
Ilustración 6. Resultados pregunta 2 de la encuesta.	66
Ilustración 7. Resultados pregunta 3 de la encuesta.	67
Ilustración 8. Resultados pregunta 4 de la encuesta.	67
Ilustración 9. Resultados pregunta 5 de la encuesta.	68

Introducción

La ley 100 de 1993 en sus artículos 69, 70 y 71 establece la obligación que tienen los fondos de pensiones de reconocer las pensiones de invalidez por riesgo común a los afiliados que les determinan más del 50% de pérdida de capacidad laboral. Por su parte, la Ley 1618 de Febrero de 2013 “por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad” (Ley Estatutaria No. 1618, 27 de febrero de 2013) ha buscado garantizar el pleno derecho de las personas con discapacidad a través del diseño de medidas preferenciales que conlleven a facilitarles la vida.

Basados en estas dos leyes este proyecto tiene como propósito buscar el mecanismo más adecuado para dar ese trato preferencial que necesitan las personas en condiciones de discapacidad al momento de gestionar su proceso de pensión de Invalidez, entendiendo que por su condición de salud no pueden ser tratados de la misma forma que los afiliados que solicitan una radiación en otro tipo de prestaciones, pues presenta un riesgo para su vida realizar diferentes trámites que les exigen movilizarse un lugar a otro.

Dada la condición de vulnerabilidad del afiliado se busca ofrecerle un trato preferencial que le permita ocuparse de su condición de salud dejando en manos del Fondo de Pensiones su trámite de pensión de invalidez y la agilidad de su definición que si bien está establecido en 4 meses, igual que una pensión de vejez, debería dársele la prioridad que necesita para ser definido a menos de la mitad del tiempo establecido, medida que al día de hoy ningún fondo de Pensiones en Colombia ha establecido dentro de sus procesos.

En el desarrollo del presente proyecto se tratarán inicialmente los conceptos reglamentarios que se le atribuyen a la pensión de Invalidez y la discapacidad en Colombia, las diferentes sentencias en las cuales la ley se ha pronunciado al respecto y los procesos que se manejan actualmente en los fondos de pensiones en Colombia para el trámite de la pensión por Invalidez.

Planteamiento del problema

Problemática

En la actualidad todos los fondos de pensiones y cesantías en Colombia tienen determinado el mismo proceso para la radicación de los documentos de pensión de invalidez, el cual consiste en que los afiliados deben acercarse de manera presencial hasta una oficina y radicar la solicitud. La Corte Constitucional en la Sentencia de Unificación 975 del 2003, ha dispuesto que por aplicación analógica del artículo 19 del Decreto 656 de 1994, es obligación de todas las entidades a cuyo cargo se encuentra el reconocimiento y pago de las pensiones, resolver de fondo las respectivas solicitudes de pensión en un término máximo de cuatro (4) meses, contado desde el momento en que se radique la respectiva petición (Sentencia SU.975/03, 2003).

Dado el estado de salud de los afiliados que deben tramitar estos procesos, se les dificulta acercarse hasta una oficina a radicar la documentación debido a que en ocasiones no tienen quién los acompañe, otras veces porque su movilidad es limitada o pierden sus citas de radicación porque se les cruza con cita médica o están hospitalizados.

Al delicado estado de salud de los afiliados se le suma el hecho de que mientras surge el proceso de valoración y de pensión por invalidez, estos no tienen ingresos económicos por un

tiempo aproximado de 6 meses de ninguna fuente, ya que mientras surge el proceso de valoración y pensión de Invalidez ni la empresa, ni la EPS, ni el fondo de pensiones está en la obligación de pagar las incapacidades otorgadas al afiliado, lo que hace aún más difícil pagar transportes, pagar un trámite de notaría para otorgarle un poder a un tercero o pagar un abogado que les trámite la radicación, y en la mayoría de las solicitudes son estas personas quienes llevan el ingreso a su familia, es decir que no solo se está afectando la calidad de vida del afiliado sino el de todo el núcleo familiar.

Se evidencia que no se le está dando el trato preferencial que deberían tener este tipo de personas que por su condición de salud son más vulnerables, aplicando exactamente los mismos procesos y tiempos de espera que los afiliados que se acercan a radicar otro tipo de prestación.

Formulación del Problema

Qué proceso se puede diseñar e implementar para dar el trato preferencial que requieren los afiliados al fondo de Pensiones y Cesantías Porvenir que necesitan radicar su proceso de Pensión de Invalidez, de tal forma que no tengan que movilizarse hasta una oficina a radicar su proceso y agilice en términos de tiempo la definición de su solicitud por ser más vulnerables que los demás afiliados, buscando de esta forma ayudar a que su salud no se vea aún más deteriorada

por el hecho de tener que movilizarse de un lado a otro para radicar su proceso de Pensión de Invalidez y esperar largos meses para empezar a tener un ingreso económico.

Pregunta

¿Qué mecanismo se puede diseñar e implementar para facilitar y agilizar el proceso de la pensión de Invalidez en el fondo de pensiones y cesantías Porvenir en la ciudad de Bogotá?

Justificación

El proyecto se desarrolla con la finalidad de aportar a aquellas personas que por temas de salud no pueden volver a desempeñar un trabajo y por ende deben tramitar su pensión de Invalidez para tener un ingreso seguro, un proceso que les facilite el acceso a la radicación de su documentación y les agilice su resultado, ya que por su condición son personas más vulnerables que los demás afiliados y se está en la obligación social de darles un trato preferencial en su trámite.

El trámite de radicación de Pensión de Invalidez en el Fondo de Pensiones comienza cuando una persona lleva más de 120 días de incapacidad continua por el mismo diagnóstico, en este momento la EPS está en la obligación de emitir un concepto de rehabilitación, si este es desfavorable el Fondo de Pensiones debe mandar valorar este afiliado para determinarle el porcentaje de pérdida de capacidad laboral, si este porcentaje es superior al 50% el afiliado puede empezar a tramitar su proceso de Pensión de Invalidez, por otro lado si el concepto es favorable el proceso de valoración se llevara a cabo en el día 540 de incapacidad.

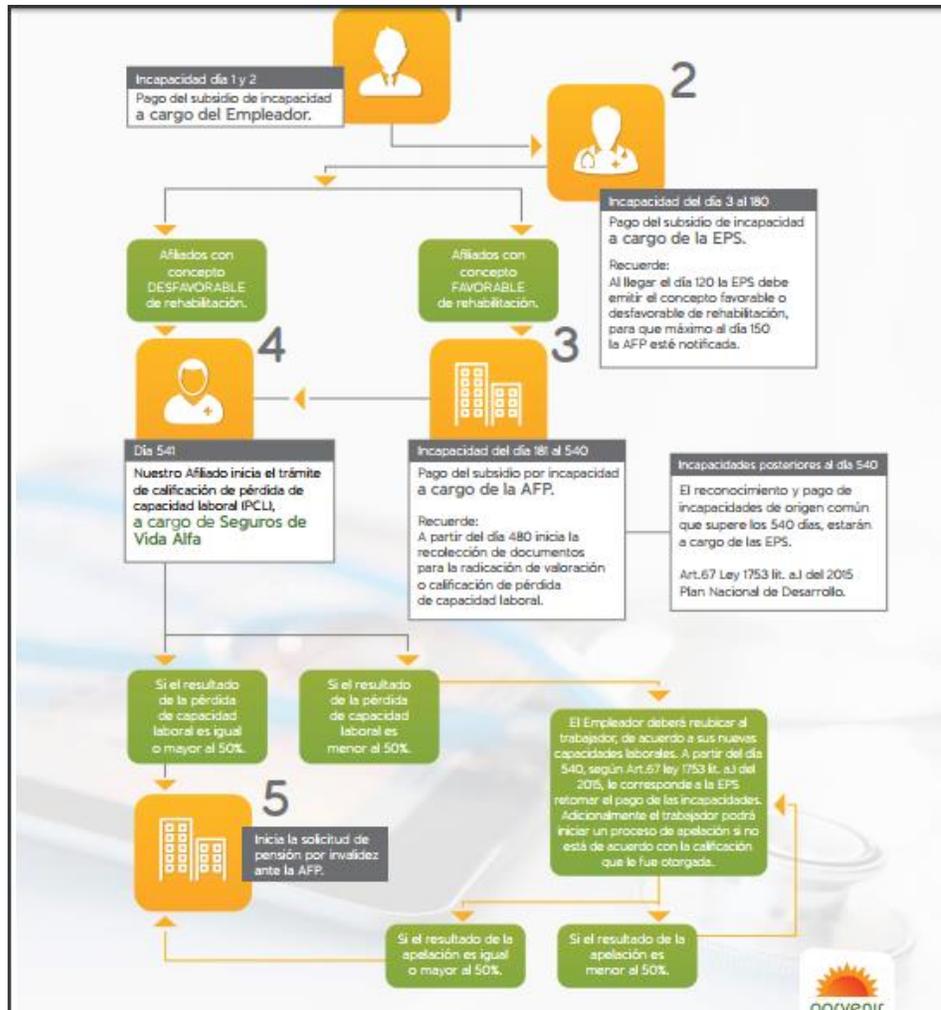


Ilustración 1. Lo que debe saber del proceso de incapacidades e invalidez. (Porvenir, 2017)

El proceso que se maneja actualmente en el Fondo de pensiones y cesantías Porvenir para la radicación de documentos para Pensión de invalidez implica la necesidad de desplazamiento hasta una oficina a llevar sus documentos o en su defecto hacer un poder autenticado ante un notario a otra persona para que les realice los tramites, lo que les representa más gastos, es

preciso señalar que al iniciar el trámite de valoración de pérdida de capacidad laboral y pensión de invalidez, ni las empresas para las cuales laboran ni el fondo de pensiones está en la obligación de hacer pagos, lo que conlleva que los afiliados se quedan sin percibir ingresos durante todo este proceso que aproximadamente se puede demorar seis meses, tiempo en el cual se define la prestación y se aprueba la pensión de invalidez.

Para hacer la radicación de los documentos en las oficinas se necesita agendar una cita previa con un consultor especializado, sin embargo, las citas no se dan de manera inmediata sino según la disponibilidad de la agenda, lo cual hace que se extienda aún más el tiempo de la aprobación de la solicitud, muchos afiliados tienen la documentación completa pero por tema de disponibilidad de la agenda deben esperar hasta quince días para radicar sus papeles.

La ley 1618 de Febrero de 2013 menciona el acceso y la accesibilidad como:
“condiciones y medidas pertinentes que deben cumplir las instalaciones y los servicios de información para adaptar el entorno, productos o servicios, así como los objetos, herramientas y utensilios, con el fin de asegurar el acceso de las personas con discapacidad en igualdad de condiciones...” (Ley Estatutaria No 1618, 2013). Lo que conlleva a pensar que, a este tipo de personas con su condición de discapacidad, sea la que sea por su estado de salud, no se les está ofreciendo un entorno preferencial para la radicación de sus documentos, por el contrario los procesos encaminados a este tipo de prestaciones (Pensión de vejez, Pensión de sobrevivencia y

Pensión de Invalidez) están elaborados todos de la misma forma, deben acercarse hasta la oficina a solicitar el listado de documentos y luego solicitar una cita para radicarlos, sin tener ningún tipo de medida preferencial con aquellas personas que necesitan radicar su proceso de Pensión de Invalidez.

Dado que en este proceso intervienen 3 entidades como los la EPS, el Fondo de Pensiones y la Junta médica de la aseguradora, nos enfocaremos en investigar qué proceso se puede diseñar e implementar en el Fondo de Pensiones para facilitarle a los afiliados la radicación de su documentación y agilizar el resultado de la misma.

Objetivos

Objetivo general

Buscar un mecanismo que ofrezca un trato preferencial y ágil para la radicación y el resultado final del proceso de Pensión de Invalidez en el fondo de pensiones Porvenir en la ciudad de Bogotá.

Objetivos específicos

1. Verificar las leyes Nacionales que promueven el trato preferencial que se les debe dar a las personas con discapacidad.
2. Identificar el número de afiliados que visitan las oficinas mensualmente para radicar documentos de Pensión de Invalidez en las oficinas de Bogotá.
3. Indagar con los afiliados cuales son las principales dificultades que presentan al radicar su solicitud de Pensión de Invalidez.
4. Plantear un mecanismo que facilite el acceso a la radicación de la pensión de Invalidez y agilice su resultado en el fondo de Pensiones Porvenir.

Marco referencial

Estado del arte

En el ámbito jurídico nacional, la protección hacia las personas en condición de vulnerabilidad se enmarca en la constitución política de 1991 en la cual contempla en su artículo 13 *“todas las personas nacen libres e iguales ante la ley, por lo que recibirán la misma protección y trato de las autoridades y gozarán de los mismos derechos, libertades y oportunidad sin ninguna discriminación, por lo cual el Estado promoverá las condiciones para que la igualdad sea real y efectiva y adoptará medidas en favor de grupos discriminados o marginados, y protegerá especialmente a aquellas personas que por su condición económica, física o mental, se encuentren en circunstancia de debilidad manifiesta y sancionará los abusos que contra ellas se cometan”* (Constitución Política de Colombia, 1991). El artículo 48 menciona *“La Seguridad Social es un servicio público de carácter obligatorio que se prestará bajo la dirección, coordinación y control del Estado, en sujeción a los principios de eficiencia, universalidad y solidaridad, en los términos que establezca la Ley”* (Constitución Política de Colombia, 1991) y es a partir de este artículo que se desarrolla la Ley 100 de 1993, por la cual, entre otros conceptos, se desarrolla la figura jurídica de la pensión de Invalidez.

Según Palacio (2014) en su trabajo *“Pensiones para las personas con discapacidad en el Sistema de Seguridad Social Colombiano”* nos muestra una comparación en materia de sistemas de seguridad social entre cuatro países de Latinoamérica como lo son Venezuela, Argentina, Chile y México, para lo cual concluye que Colombia tiene una cobertura más amplia y que sus requisitos hacen que la prestación por Invalidez sea más accesible. Sin embargo también señala que aunque Colombia cuente con cierta ventaja frente a otros países, la protección que existe no sólo no es suficiente, sino que también no es eficaz y no cumple con los mínimos establecidos por organismos internacionales.

Por otro lado Pardo (2014) en su trabajo *“los vacíos de la ley colombiana frente a la pensión de invalidez de origen común”* enmarca su criterio en La constitución Política de Colombia refiriendo el artículo 13, según su análisis indica que después de 20 años de expedición de la carta a los inválidos todavía se les discrimina. Recalca los convenios y tratados internacionales ratificados por Colombia como lo son la organización Internacional del trabajo OIT, la Declaración de Filadelfia, la declaración La Declaración Universal de los Derechos Humanos ONU 1948, La Convención Americana sobre Derechos Humanos-1969. El Reconocimiento 168 OIT 1983. La reunión mundial de Expertos en Estocolmo (Suecia 1987). El Protocolo adicional a la Convención Americana sobre Derechos Humanos en materia de Derechos Económicos, Sociales y Culturales “Protocolo de San Salvador” 1988. La Convención Interamericana para la eliminación de todas las formas de discriminación contra las personas con discapacidad. El Derecho Comunitario Europeo, La Carta Social Europea, El Convenio Europeo

de la Seguridad Social, La I Conferencia Interamericana de Seguridad Social, y recientemente el Convenio Multilateral Iberoamericano de Seguridad Social, también han contemplado como prioridad a la población discapacitada. Dentro de los cuales destaca El artículo 16 de la Declaración Americana de los Derechos y Deberes del Hombre, se establece que: “Toda persona tiene derecho a la seguridad social que la proteja contra las consecuencias de la desocupación, de la vejez y de la incapacidad que, proveniente de cualquier otra causa ajena a su voluntad, la imposibilite física o mentalmente para obtener los medios de subsistencia”, Así mismo, el artículo 9° del Protocolo Adicional a la Convención Americana sobre Derechos Humanos en materia de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, cuando se refiere al Derecho a la Seguridad Social, dispone que: “Derecho a la Seguridad Social. 1. Toda persona tiene derecho a la seguridad social que la proteja contra las consecuencias de la vejez y de la incapacidad que la imposibilite física o mentalmente para obtener los medios para llevar una vida digna y decorosa (...)”

En su artículo Cárdenas (2014) menciona “ El derecho a la igualdad, frente al reconocimiento de la pensión de Invalidez de las personas con discapacidad” menciona un hecho importante del que se basa este proyecto y es que la corte constitucional basado en el artículo 13 de la constitución, ha sostenido que la protección que trata este artículo implica un deber correlativo del estado que se configura en un trato diferenciado para el goce de los derechos fundamentales a la igualdad, trabajo, educación, entre otros. “(...) *El trato favorable no constituye un privilegio arbitrario o una concesión caritativa. Es, por el contrario, simple*

cumplimiento del deber constitucional de especial protección al que se ha hecho mención, a fin de lograr que las personas discapacitadas no tengan que sumar a su circunstancia y a la marginación a la que usualmente se ven sometidos, una carga adicional a la que deben soportar el resto de los habitantes de la ciudad. Desconocer esta situación no sólo contradice el postulado mínimo de igualdad sino la más elemental idea de un orden justo. (Corte constitucional sentencia de tutela N° 823 de 1999. M.P. Eduardo Cifuentes Muñoz)”. Este pronunciamiento de la Corte nos da aún más razón de la importancia de buscar un mecanismo que facilite y agilice el trámite de la pensión de Invalidez para que esto no sea una carga adicional a la que llevan por la circunstancia de su invalidez.

La última ley promulgada en pro de los derechos de las personas en condición de discapacidad es La ley 1618 de 2013 “por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad” (Ley Estatutaria No 1618, 2013), aunque fue un paso importante para la inclusión de la población discapacitada ya que mejora en ciertos aspectos su calidad de vida, no se tomó en cuenta el tema pensional, dejándolos en un situación de desprotección frente a esta rama.

Marco teórico y conceptual

El proceso de Pensión de Invalidez da su inicio cuando un afiliado lleva más de 120 días de incapacidad continua por el mismo diagnóstico, momento el cual la EPS está en obligación de emitir un concepto de rehabilitación al afiliado el cual puede ser Favorable o Desfavorable. Cuando la EPS emite un concepto de rehabilitación favorable significa que según criterio medico este paciente con tratamientos, medicinas o cirugías tiene una alta probabilidad de mejora en un término menor a un año, para lo cual el Fondo de Pensiones debe proceder con el pago de las incapacidades desde el día 181 hasta el día 540 de incapacidad, si transcurrido este tiempo el afiliado continua incapacitado es deber del fondo valorar su pérdida de capacidad laboral. Ahora bien si la EPS emite un concepto de rehabilitación Desfavorable, cesa la obligación del fondo de pagar incapacidades, en vez de esto debe valorar la pérdida de capacidad laboral del afiliado en cuanto la EPS emita el concepto.

Bien sea por más de 540 días de incapacidad o por la emisión de un concepto de rehabilitación desfavorable el proceso para la Calificación de la Pérdida de capacidad laboral consisten en radicar una serie de documentos ante el fondo de Pensiones, los cuales son remitidos a la Junta médica de la aseguradora, ya que son ellos quienes determinan tres cosas importantes de acuerdo al manual único de calificación de Invalidez que son: El porcentaje de Pérdida de capacidad laboral, la fecha de estructuración y el origen de la enfermedad o accidente.

El proceso se compone de 5 grandes pasos:



Ilustración 2. Pasos para el proceso de valoración de pérdida de capacidad laboral. (Porvenir, 2017)

Para poder acceder a un proceso de Pensión de Invalidez en un Fondo de Pensiones es necesario que se le otorgue más del 50% de Pérdida de capacidad laboral al afiliado y que el origen del accidente o la enfermedad sea COMÚN. Ahora bien el requisito para que el afiliado tenga derecho a disfrutar de su pensión de Invalidez es que durante los últimos tres años anteriores a la fecha de estructuración debió haber cotizado por lo menos 50 semanas, de no cumplir con este requisito el afiliado podrá optar por la devolución del saldo o seguir cotizando para lograr una pensión de vejez (Ley 100, Cap. III, Art 72, 1993).

En términos de tiempo y documentación inherente al proceso, es importante mencionar que para iniciar el trámite de Valoración de la pérdida de capacidad laboral se deben reunir los siguientes documentos: Anexo G, fotocopia de cédula ampliada al 150%, autorización de conocimiento de historia clínica, Historia clínica de los últimos doce meses, concepto de rehabilitación y certificado de la EPS con el pago de las incapacidades, una vez reunidos los documentos es necesario solicitar una cita previa para su radicación, y este proceso de

valoración tarda 1 mes en promedio en la emisión del dictamen. Si en la emisión del dictamen la aseguradora no le da al afiliado el porcentaje necesario este puede optar por radicar un recurso de apelación manifestando su inconformidad dentro de los diez días siguientes de emitido el concepto, para lo cual la aseguradora trasladará el proceso a la junta Regional de Calificación, el proceso para la emisión del dictamen por la junta Regional puede durar dos meses en promedio, si la Junta Regional tampoco le da el porcentaje necesario el afiliado puede nuevamente interponer un recurso de apelación con su inconformidad con lo cual su proceso será enviado a la Junta Nacional de Calificación, siendo esta la última instancia a la cual se puede acudir y quien define (Art. 142 del Decreto 19 del 10 de Enero de 2012, 2012).

Determinado el porcentaje necesario el afiliado debe acudir a una oficina para solicitar el listado de los documentos y formatos que debe presentar para empezar con su proceso de pensión de Invalidez, en cuanto reúna los documentos es necesario que solicite una cita precisa para la radicación, si el día de la cita los documentos están correctos se procederá con la radicación de la solicitud de Pensión por Invalidez y desde este momento el fondo tiene cuatro meses para definir la solicitud y dar una respuesta de fondo al afiliado (Ley 797, Art 9, Parágrafo 1, 2003).

Como podemos observar el trámite no es ni sencillo, ni ágil, ni maneja ningún tipo de distinción para mejorar el acceso, por el contrario es un largo proceso en el cual el afiliado sin

importar su condición de vulnerabilidad, le obliga a movilizarse de un lado a otro, esperar varios meses y sin recibir un sustento económico de ninguna parte, esto sin mencionar que la mayoría de las ocasiones son estos quienes llevan el sustento a su hogar por lo que no solo se está afectando la calidad de vida del afiliado sino también de todo su núcleo familiar.

Marco político y legal

Constitución Política de Colombia 1991.

Artículo 13. Todas las personas nacen libres e iguales ante la ley, recibirán la misma protección y trato de las autoridades y gozarán de los mismos derechos, libertades y oportunidades sin ninguna discriminación por razones de sexo, raza, origen nacional o familiar, lengua, religión, opinión política o filosófica.

El Estado promoverá las condiciones para que la igualdad sea real y efectiva y adoptará medidas en favor de grupos discriminados o marginados.

El Estado protegerá especialmente a aquellas personas que por su condición económica, física o mental, se encuentren en circunstancia de debilidad manifiesta y sancionará los abusos o maltratos que contra ellas se cometan (Constitución Política de Colombia, 1991).

Artículo 47. El Estado adelantará una política de previsión, rehabilitación e integración social para los disminuidos físicos, sensoriales y psíquicos, a quienes se prestará la atención especializada que requieran (Constitución Política de Colombia, 1991).

Artículo 48. La Seguridad Social es un servicio público de carácter obligatorio que se prestará bajo la dirección, coordinación y control del Estado, en sujeción a los principios de eficiencia, universalidad y solidaridad, en los términos que establezca la Ley (Constitución Política de Colombia, 1991).

Ley 100 de 1993

Artículo 38. -Estado de invalidez. Para los efectos del presente capítulo se considera *inválida* la persona que por cualquier causa de origen no profesional, no provocada intencionalmente, hubiere perdido el 50% o más de su capacidad laboral (Ley 100, 1993).

Artículo 39. Modificado por el art. 11, Ley 797 de 2003, Modificado por el art. 1, Ley 860 de 2003. **Requisitos para obtener la pensión de invalidez.** Tendrán derecho a la pensión de invalidez, los afiliados que conforme a lo dispuesto en el artículo anterior sean declarados inválidos y cumplan con alguno de los siguientes requisitos:

a) Que el afiliado se encuentre cotizando al régimen y hubiere cotizado por lo menos veintiséis (26) semanas, al momento de producirse el estado de invalidez, y

b) Que habiendo dejado de cotizar al sistema, hubiere efectuado aportes durante por lo menos veintiséis (26) semanas del año inmediatamente anterior al momento en que se produzca el estado de invalidez.

PARAGRAFO.-Para efectos del cómputo de las semanas a que se refiere el presente artículo se tendrá en cuenta lo dispuesto en los párrafos del artículo 33 de la presente ley (Ley 100, 1993).

Artículo 41. Calificación del estado de invalidez. Modificado por el art. 52, Ley 962 de 2005, Modificado por el art. 142, Decreto Nacional 019 de 2012. El estado de invalidez será determinado de conformidad con lo dispuesto en los artículos siguientes y con base en el manual único para la calificación de la invalidez, expedido por el Gobierno Nacional, que deberá contemplar los criterios técnicos de evaluación, para calificar la imposibilidad que tenga el afectado para desempeñar su trabajo por pérdida de la capacidad laboral (Ley 100, 1993).

Artículo 70. Financiación de la pensión de invalidez. Las pensiones de invalidez se financiarán con la cuenta individual de ahorro pensional del afiliado, el bono pensional si a éste hubiere lugar, y la suma adicional que sea necesaria para completar el capital que financie el

monto de la pensión. La suma adicional estará a cargo de la aseguradora con la cual se haya contratado el seguro de invalidez y de sobrevivientes.

El monto acumulado en las cuentas individuales de ahorro pensionad, en virtud de cotizaciones voluntarias, no hará parte del capital para financiar las pensiones de invalidez, salvo que así lo disponga el afiliado, o cuando ello sea necesario para acceder a la pensión mínima de invalidez.

El pensionado por invalidez podrá disponer del monto de las cotizaciones voluntarias no utilizado.

Cuando de conformidad con lo previsto en el artículo 44 de la presente ley se determine la cesación del estado de invalidez, la compañía de seguros deberá reintegrar a la cuenta individual de ahorro pensional, el saldo no utilizado de la reserva para pensiones, en la parte que corresponda a capital más los rendimientos, de la cuenta de ahorro individual y al bono pensionad.

En los eventos de que trata el inciso anterior, los afiliados tendrán derecho a que el Estado les habilite como semanas cotizadas aquéllas durante las cuales gozaron de la respectiva pensión. Esta habilitación del número de semanas será aplicable sólo cuando el Estado deba pagar garantía de pensión mínima (Ley 100, 1993).

Artículo 72. Devolución de saldos por invalidez. Cuando el afiliado se invalide sin cumplir con los requisitos para acceder a una pensión de invalidez, se le entregará la totalidad del

saldo abonado en su cuenta individual de ahorro pensionado, incluidos los rendimientos financieros y adicionado con el valor del bono pensional si a ello hubiera lugar.

No obstante, el afiliado podrá mantener un saldo en la cuenta individual de ahorro pensionado y cotizar para constituir el capital necesario para acceder a una pensión de vejez. (Ley 100, 1993).

Ley 797 de 2003

Artículo 11. Requisitos para obtener la pensión de invalidez. Tendrá derecho a la pensión de invalidez el afiliado al sistema que conforme a lo dispuesto en el artículo anterior sea declarado inválido y acredite las siguientes condiciones: 1. Invalidez causada por enfermedad: Que haya cotizado 50 semanas en los últimos tres años inmediatamente anteriores a la fecha de estructuración y su fidelidad de cotización para con el sistema sea al menos del 25% del tiempo transcurrido entre el momento en que cumplió 20 años de edad y la fecha de la primera calificación del estado de invalidez. 2. Invalidez causada por accidente: Que haya cotizado 50 semanas dentro de los tres años inmediatamente anteriores al hecho causante de la misma. . Los menores de 20 años de edad solo deberán acreditar que han cotizado 26 semanas en el último año inmediatamente anterior al hecho causante de su invalidez o su declaratoria (Ley 797, 2003).

Ley 860 de 2003

Artículo 1. El artículo 39 de la Ley 100 quedará así:

Artículo 39. Requisitos para obtener la pensión de invalidez. Tendrá derecho a la pensión de invalidez el afiliado al sistema que conforme a lo dispuesto en el artículo anterior sea declarado inválido y acredite las siguientes condiciones:

1. Invalidez causada por enfermedad: Que haya cotizado cincuenta (50) semanas dentro de los últimos tres (3) años inmediatamente anteriores a la fecha de estructuración y su fidelidad de cotización para con el sistema sea al menos del veinte por ciento (20%) del tiempo transcurrido entre el momento en que cumplió veinte (20) años de edad y la fecha de la primera calificación del estado de invalidez. **El texto subrayado fue declarado INEXEQUIBLE por la Corte Constitucional mediante Sentencia C-428 de 2009.**

2. Invalidez causada por accidente: Que haya cotizado cincuenta (50) semanas dentro de los últimos tres (3) años inmediatamente anteriores al hecho causante de la misma, y su fidelidad (de cotización para con el sistema sea al menos del veinte por ciento (20%) del tiempo transcurrido entre el momento en que cumplió veinte (20) años de edad y la fecha de la primera calificación del estado de invalidez. **El texto subrayado fue declarado INEXEQUIBLE por la Corte Constitucional mediante Sentencia C-428 de 2009.**

Parágrafo 1º. Los menores de veinte (20) años de edad sólo deberán acreditar que han cotizado veintiséis (26) semanas en el último año inmediatamente anterior al hecho causante de su invalidez o su declaratoria.

Parágrafo 2º. Cuando el afiliado haya cotizado por lo menos el 75% de las semanas mínimas requeridas para acceder a la pensión de vejez, solo se requerirá que haya cotizado 25 semanas en los últimos tres (3) años (Ley 860, 2003).

Ley estatutaria 1618 del 27 de febrero de 2013

“Por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad” (Ley Estatutaria No 1618, 2013).

Pronunciamientos jurisprudenciales relacionados con las personas con discapacidad

Sentencia C-401 de 2003. Revisión de constitucionalidad “convención interamericana para la eliminación de todas las formas de discriminación contra las personas con discapacidad”. El Instrumento que se revisa fue acordado dentro del marco del sistema interamericano de la Organización de los Estados Americanos, a la cual pertenece el

Estado colombiano. Según lo manifestado en su preámbulo, la Convención fue celebrada por los Estados parte reafirmando que las personas con discapacidad tienen los mismos derechos humanos y libertades fundamentales que las demás personas y que los mismos dimanen de la dignidad e igualdad inherentes a todo ser humano. Así mismo, para su celebración fueron tenidos en cuenta el principio establecido en la Carta de la Organización de Estados Americanos, según el cual la justicia y la seguridad social son bases de una paz duradera, y aquellos establecidos en diferentes manifestaciones de los organismos internacionales. Finalmente, para celebrar la Convención, los Estados pusieron de presente su compromiso de eliminar la discriminación, en todas sus formas y manifestaciones contra las personas con discapacidad (Pronunciamientos de la Corte Constitucional, el Consejo de Estado, la Corte Suprema de Justicia y el Consejo Superior de la Judicatura, relacionados con las personas con Discapacidad (1991-2016)).

Sentencia T-951 de 2003. Concepto pensión de invalidez. La pensión de invalidez es una prestación destinada a proteger los riesgos o contingencias que provocan estados de incapacidad, con cargo al sistema de seguridad social, de acuerdo con las directrices del Estado y con sujeción a los principios de eficiencia, universalidad y solidaridad previstas en la Carta Política (Pronunciamientos de la Corte Constitucional, el Consejo de Estado, la Corte Suprema de Justicia y el Consejo Superior de la Judicatura, relacionados con las personas con Discapacidad (1991-2016)).

Sentencia C-174 de 2004. Derecho de igualdad de los discapacitados. En ese orden de ideas la Corporación ha indicado la necesidad de brindar un trato especial a las personas discapacitadas y ha señalado que la omisión de ese trato especial puede constituir una medida discriminatoria. Ello, por cuanto la no aplicación de la diferenciación positiva en el caso de las personas discapacitadas permite que la condición natural de desigualdad y desprotección en que se encuentran se perpetúe, situación que les impide, entonces, participar e integrarse en las actividades sociales, para poder así ejercer sus derechos y responder por sus obligaciones (Pronunciamientos de la Corte Constitucional, el Consejo de Estado, la Corte Suprema de Justicia y el Consejo Superior de la Judicatura, relacionados con las personas con Discapacidad (1991-2016)).

Sentencia T-1035 de 2010. Persona con discapacidad despedida sin ser incluida en nómina de pensión. 6.8 La pérdida de capacidad laboral derivada en una invalidez, genera para el empleador la facultad de desvincular del servicio a quien se encuentra en este estado. No obstante, debe tenerse en cuenta que con ello se puede generar un perjuicio inminente para estas personas, quienes se ven desprovistas de salario y de afiliación al sistema de salud; de esta situación se concluye la importancia que tiene la garantía real de la pensión de invalidez la cual deberá verse materializada con la inclusión en nómina y el pago efectivo de las mesadas. [...] La jurisprudencia constitucional ha destacado, dentro del derecho a la seguridad social en pensiones, la importancia que tiene la efectiva inclusión en nómina, sobre todo cuando una persona va a ser desvinculada de su lugar de trabajo ya que se entiende que ésta no cuenta con un estado de salud

que le permita ser reintegrada y continuar con las labores que venía desarrollando y por el contrario requiere dedicarse a su propio cuidado (Pronunciamientos de la Corte Constitucional, el Consejo de Estado, la Corte Suprema de Justicia y el Consejo Superior de la Judicatura, relacionados con las personas con Discapacidad (1991-2016)).

Diseño metodológico de la investigación

Tipo de investigación -por enfoque, temporalidad y alcance

Enfoque de la investigación

Mixto

Cualitativo ya que la investigación está dada a contribuir de alguna forma en la calidad de vida de los afiliados en condición de discapacidad que en varias oportunidades han mencionado la dificultad que presentan para poder desplazarse a llevar los documentos para la radicación de su pensión de Invalidez. Lerma (2009) afirma que “Se refiere a estudios sobre el quehacer cotidiano de las personas o de grupos pequeños. En este tipo de investigación interesa la gente dice, piensa, siente o hace; sus patrones culturales; el proceso y significado de sus relaciones interpersonales y

con el medio. Su función puede ser describir o generar teoría a partir de los datos obtenidos”.

(p.40)

Cuantitativo dado que también se usaron datos estadísticos con encuestas para medir y conocer el punto de vista de la población. Hernández, Fernández y Baptista (2006) indican “Para obtener tales resultados el investigador recolecta datos numéricos de los objetos, fenómenos o participantes, que estudia y analiza mediante procedimientos estadísticos.” (p.5)

Alcance de la Investigación

Descriptivo

La investigación se enfoca en describir como es el proceso actual, sus características y analizar la posible modificación que se puede hacer para mejorarlo de cara al afiliado. Gómez (2009) señala: “los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los aspectos importantes del fenómeno que se somete a análisis” (p.75)

Población objetivo y muestra

Población objetivo: Afiliados con más del 50% de Pérdida de capacidad laboral que deben tramitar su pensión de Invalidez en el Fondo de Pensiones y Cesantías Porvenir.

Alcance: La ciudad de Bogotá

Tiempo: Enero de 2017 a Junio de 2017

Tamaño de la población: Numero de afiliados que radicaron su solicitud de pensión de Invalidez en la Ciudad de Bogotá dentro del tiempo ya mencionado: 345

Tamaño de la muestra

El tamaño de la muestra que se utilizara en este caso, teniendo un nivel de confianza del 95% y un nivel de error de estimación del 5% es de 345 individuos. A estas personas se les aplicara la encuesta propuesta para el desarrollo de la investigación.

Este resultado se obtuvo mediante la aplicación de la siguiente formula:

$$\frac{k^2 N p q}{e^2 (N - 1) + k^2 p q}$$

Tabla 1. Valores para determinar el tamaño de la muestra.

N	345		
k2	3,84145882	n	182
P	0,5		
Q	0,5		
e2	0,0025		

Fuente: Elaboración propia

El resultado determina que la muestra es de 182 afiliados.

Técnicas de recolección de la información

Se realizó una encuesta a un total de 182 afiliados que se acercaron hasta una oficina de Porvenir en la ciudad de Bogotá a radicar su proceso de Pensión por Invalidez para medir el nivel de satisfacción en el proceso que deben enfrentar, las principales causas que les complica el traslado hasta la oficina y determinar el nivel de confianza que les genera la posible solución al problema.

ENCUESTA PARA DETERMINAR LA DIFICULTAD QUE PRESENTAN LOS AFILIADOS PROCESO DE RADICACIÓN DE PENSIÓN DE INVALIDEZ EN EL FONDO DE PENSIONES Y CESANTIAS PORVENIR EN LA CIUDAD DE BOGOTÁ

Se solicita contestar el siguiente cuestionario con la finalidad de apreciar si presenta alguna dificultad en el proceso y establecer una posible solución.

1. Presentó alguna dificultad para acercarse hasta una oficina a radicar su documentación

SI _____ NO _____

2. Cual sería en su caso la principal causa de dificultad para acercarse a radicar su documentación

- a. Falta de un acompañante
- b. Dinero
- c. Estado de salud
- d. Tiempo
- e. Ninguna

3. Estaría dispuesto a recibir en su casa una persona que le recogiera la documentación y evitar su traslado hasta la oficina

SI _____ NO _____

4.Cuál de los siguientes medios se le facilita mas para el envío digital de documentos:

- a. Correo Electrónico
- b. Whats app

5. Qué sería para usted lo más importante en su proceso

- a. Agilidad en el resultado
- b. Comodidad

Diagnóstico de la situación actual General

Para el sistema general de pensiones en general, se establece un proceso en el cual las personas con discapacidad que ya fueron valoradas por una aseguradora, Junta Regional o Junta Nacional, deben seguir un proceso determinado por cada uno de los fondos de pensiones para iniciar el trámite de la pensión de invalidez, ahora bien todos los fondos deben velar que todas las partes involucradas realicen su proceso satisfactoriamente y no afectar la promesa de servicio que se le da a los afiliados, a continuación se explicara el proceso completo que maneja el Fondo de pensiones y cesantías Porvenir S.A. para la radicación de la pensión de invalidez:

- 1) La persona se contacta con la línea de servicio al cliente o a través de una oficina de Porvenir a nivel nacional, donde le realizaran una validación de algunos de viabilidad

que debe cumplir antes de radicar su documentación, los cuales se enuncian a continuación:

- ✓ Validar el estado de la afiliación de la persona, no se puede encontrar multifiliada (en caso de presentarse esta casuística se debe hacer una solicitud para ser llevada a un comité donde los fondos involucrados definen en donde debe quedar afiliada la persona).
- ✓ Validar las semanas que lleva la persona acumulada y de gran importancia las semanas cotizadas en los tres años anteriores a la fecha de estructuración de la enfermedad, dato que es suministrado por la entidad que realizó la valoración (es importante resaltar que para que se apruebe una pensión de invalidez es indispensable que se cumpla el requisito de haber cotizado 50 semanas dentro de los 3 años anteriores a la fecha en la que se dictaminó tu invalidez o fecha de estructuración). (Ley 100 de 1993. Art 39).
- ✓ Revisar detalladamente el dictamen de invalidez, el cual puede ser emitido por una aseguradora, Junta Regional o Junta Nacional de Invalidez, este debe contener una variables importantes: fecha de emisión, fecha de estructuración de la enfermedad, PCL (porcentaje de pérdida de capacidad laboral mayor a 50 %), origen de la enfermedad o accidente (si y solo si debe ser común).
- ✓ Validar si tiene cotizaciones en otro fondo de pensiones, de ser así revisar que todos los periodos cotizados estén trasladados correctamente, en caso de no ser así, se debe solicitar la recuperación de los periodos faltantes.

- ✓ Revisar si tiene Bono pensional y el estado en el cual se encuentra.
 - ✓ Validar que la fecha de estructuración se encuentre dentro de la vigencia de Porvenir S.A, de no ser así se debe solicitar la valoración en el fondo de pensiones donde se encontraba activa en ese momento para que se ratifique la fecha del siniestro, en un caso positivo se debe solicitar el traslado a donde corresponde.
 - ✓ Validar los datos básicos del afiliado (nombres completos, numero de cedula, lugar de nacimiento, fecha de nacimiento), contra los datos registrados en la base de información de Porvenir S.A.
- 2) Después de revisar las variables anteriores y validar que todas estén correctas, se le solicita al afiliado un listado de documentos que debe recopilar para iniciar con la radicación e inicio del trámite de la pensión de invalidez, en la figura 3 se observa el listado de documentos:



Listado de Documentos / Reclamación Pensión por Invalidez

Nombre del afiliado: _____ TAPA - BEN

Tipo de documento C.C. T.J. C.E. CMP - BEN

No. de documento: _____ de _____

Oficina: _____ No. de anexos: _____

Tipo de solicitud: _____

Fecha de solicitud: _____

Espacio para clicker con radioado

 Centro de oostos:
 Físico

Una vez cuente con la totalidad de los documentos puede realizar su solicitud de beneficio pensional, en nuestra página de Internet www.porvenir.com.co evitando así desplazamientos; si requiere de una cita para atender su solicitud, agende la misma a través de la página web citas.porvenir.com.co

DOCUMENTOS	¿DÓNDE SE CONSIGUE?	LISTO
Documentos Generales del Afiliado		
Formulario de Trámite de Reclamación por Invalidez	Este documento se entrega en la Oficina Porvenir	<input type="checkbox"/>
Fotocopia ampliada al 150% de la cédula de ciudadanía		<input type="checkbox"/>
Copia auténtica del folio del Registro Civil de Nacimiento (máximo con tres (3) meses de antigüedad desde su expedición)	Este documento se solicita en la Notaría donde se encuentra registrado(a)	<input type="checkbox"/>
Copia de certificado de cuenta bancaria	Este documento se solicita en la Entidad Bancaria donde tiene cuenta registrada	<input type="checkbox"/>
Nota: si la solicitud es por devolución de saldos por pensión en ARP: Resolución de pensión o carta de reconocimiento pensional de la ARP donde se indiquen los beneficiarios.		
Si el afiliado es viudo debe adjuntar:		
Copia auténtica del folio del Registro Civil de Matrimonio (máximo con tres (3) meses de antigüedad desde su expedición)	Este documento se solicita en la Notaría donde se encuentra registrado(a)	<input type="checkbox"/>
Copia auténtica del folio del Registro Civil de Defunción del(la) cónyuge (máximo con tres (3) meses de antigüedad desde su expedición)	Este documento se solicita en la Notaría donde se encuentra registrado	<input type="checkbox"/>
Si el afiliado es divorciado debe adjuntar:		
Copia auténtica del folio del Registro Civil de Matrimonio con la nota marginal de divorcio o cesación de efectos civiles del matrimonio (máximo con tres (3) meses de antigüedad desde su expedición)	Este documento se solicita en la Notaría donde se encuentran registrado	<input type="checkbox"/>
Documentos Cónyuge o Compañero(a) Permanente		
Fotocopia ampliada al 150% de la cédula de ciudadanía del esposo(a) o compañero(a)		<input type="checkbox"/>
Copia auténtica del folio del Registro Civil de Nacimiento (máximo con tres (3) meses de antigüedad desde su expedición)	Este documento se solicita en la Notaría donde se encuentra registrado	<input type="checkbox"/>
Copia auténtica del folio del Registro Civil de Matrimonio (máximo con tres (3) meses de antigüedad desde su expedición)	Este documento se solicita en la Notaría donde se encuentra registrado	<input type="checkbox"/>

Documentos de los Hijos		
Copia auténtica del folio del Registro Civil de Nacimiento (máximo con tres (3) meses de antigüedad desde su expedición)	Este documento se solicita en la Notaría donde se encuentra registrado	<input type="checkbox"/>
Fotocopia ampliada al 150% de la tarjeta de Identidad (mayores de 7 años y menores de 18 años)		<input type="checkbox"/>
Fotocopia ampliada al 150% de la cédula de ciudadanía (hijos mayores de 18 años y menores de 25 años)		<input type="checkbox"/>
Certificado de estudios vigente indicando la intensidad horaria (hijos mayores de 18 años y menores de 25 años)	Este documento se lo entrega Universidad/Colegio/Instituto donde se encuentre estudiando actualmente	<input type="checkbox"/>
Si el afiliado es soltero, no tiene hijos y los padres dependen económicamente de él, adjuntar: Documentos de los Padres		
Fotocopia ampliada al 150% de la cédula de ciudadanía		<input type="checkbox"/>
Copia auténtica del folio del Registro Civil de Nacimiento (máximo con tres (3) meses de antigüedad desde su expedición)	Este documento se entrega en la Oficina Porvenir	<input type="checkbox"/>
Partida de bautizo (anterior al 15 de julio de 1938)	Este documento se solicita en la Iglesia donde fue Bautizado	<input type="checkbox"/>
Copia auténtica del folio del Registro Civil de Matrimonio (máximo con tres (3) meses de antigüedad desde su expedición)	Este documento se solicita en la Notaría donde se encuentra registrado	<input type="checkbox"/>
Nota: Si en el dictamen de calificación de invalidez informan que se requiere curador, debe adelantarse el proceso de interdicción ante un juez de familia.		
<p>TENGA EN CUENTA QUE EL TRÁMITE DE SU SOLICITUD NO TIENE NINGÚN COSTO. POR FAVOR ABSTENGASE DE ENTREGAR DINEROS A PERSONAS QUE SE LO SOLICITEN, DENUNCIA CUALQUIER ANOMALÍA A NUESTRA AUDITORIA INTERNA FAX 3390101 A.A. 241800 DE BOGOTÁ</p>		

DC-16 F01-BR-026 V3.0

Ilustración 3. Listado de documentos para reclamación de Pensión de Invalidez. (Porvenir, 2017)

- 3) Luego de que la persona ya reunió todos los documentos anteriormente descritos, se debe contactar nuevamente con la Línea de Servicio al Cliente o acercarse a una de las oficinas para asignar una cita de radicación de documentos, donde deberá asistir personalmente o en su defecto enviar a un tercero el cual debe llevar un poder

auténtico no mayor a tres meses donde le de poder amplio y suficiente para iniciar el proceso de la radicación y culminación del mismo.

Estas citas se agenda según la disponibilidad que tengan las oficinas, es importante resaltar que para el momento de la cita todo los documentos que se solicitaron auténticos deben estar vigentes, es decir no mayor a tres meses.

- 4) Al momento de la cita, se revisan que todos los formularios estén debidamente diligenciados y que la documentación solicitada esté completa, vigente y correcta, posteriormente se ingresan, los datos al sistema y se radica el expediente, a partir de este día Porvenir S.A. tiene hasta cuatro meses para definir la prestación.

Diagnóstico del área o áreas específicas

En el proceso de radicación de invalidez intervienen las siguientes áreas:

- ✓ Dirección de beneficios pensionales, la cual se encarga de velar porque todos las personas afiliadas a Porvenir S.A. puedan tener un futuro estable y una pensión digna, cumpliendo con los parámetros según lo establece la ley, para el caso que se viene tratando en el presente plan de mejoramiento la pensión de invalidez representa un importante porcentaje de radicaciones tanto en Bogotá como a nivel nacional, en las estadísticas presentadas en los informes que brinda el área de

beneficios, se puede observar que en lo que se lleva del año 2017 se han efectuado 345 radicaciones únicamente en la ciudad de Bogotá, todas estas radicaciones se han realizado de forma presencial en las 10 oficinas con las que cuenta en el fondo de pensiones. En la tabla 1 se observa el total de las radicaciones que se han recibido para pensión de invalidez en la ciudad de Bogotá en el año 2017.

Tabla 2. Informe de radicación de expedientes de Pensión de Invalidez en las oficinas de Porvenir en la ciudad de Bogotá.

INFORME DE RADICACION DE EXPEDIENTES DE PENSION DE INVALIDEZ BOGOTA							
OFICINAS BOGOTA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	
CHIA	3	4	7	10	7	10	
NIZA	6	5	6	7	6	9	
CALLE 106	7	8	10	9	8	9	
CHICO	6	6	7	6	5	5	
AVENIDA CHILE	2	1	6	2	3	5	
CHAPINERO	3	5	4	8	7	8	
ZONA INDUSTRIAL	5	6	8	6	5	5	
GRANJAS	2	3	3	4	4	8	
CENTRO	5	6	10	8	7	10	
INTERNACIONAL							
SOACHA	5	2	1	4	4	4	TOTAL
TOTAL	44	46	62	64	56	73	345

Fuente: Dirección de beneficios pensionales Porvenir S.A.

- ✓ Dirección de canales presenciales, en la cual se encuentran las dos áreas de servicio al cliente: la línea telefónica y las oficinas, estas cumplen una función muy importante durante el proceso de la pensión de invalidez, a través de la Línea de Servicio al Cliente se brinda la información inicial del proceso ya mencionado

y se agenda la cita para la radicación, por el lado de las oficinas, también se brinda la información inicial, se agenda la cita y por último se recibe la documentación y se crea el expediente para que empiece el trámite correspondiente.

Manual de Funciones

A continuación se hace una breve descripción de los manuales de funciones que intervienen en el proceso de la pensión de invalidez:

- ✓ Manual de funciones agente de la Línea de Servicio al Cliente:
 - Contestar con actitud de servicio todas las llamadas que ingresan al skill de beneficios.
 - Escuchar de manera activa la solicitud de cliente, para poder dar una respuesta efectiva.
 - Revisar en los aplicativos las diferentes variables que se deben tener en cuenta antes de agendar una cita para radicación de pensión de invalidez.

- Agendar cita para radicación de documentos de pensión de invalidez previa validación de requisitos, validando la ciudad donde se encuentra el afiliado y la disponibilidad de la agenda de la oficina.
 - Informar al afiliado los datos de la fecha, hora, nombre de oficina, y consultor que va a atender la cita.
- ✓ Manual de funciones consultor pensional:
- . Validar un día antes las citas que tiene agendadas, prepararlas y revisar que cumplan los requisitos para recibir la documentación para iniciar el trámite de la pensión de invalidez.
 - Recibir al afiliado el día de la cita, verificar que todos los formularios estén debidamente diligenciados y que los documentos solicitados estén completos y cumplan con los requisitos exigidos.
 - Ingresar los documentos al sistema uno a uno y finalizar con la creación del expediente.
 - Entregarle al afiliado el radicado de recibido e informarle que desde esa fecha empiezan a contar los términos de ley.
- ✓ Manual de funciones analista de reconocimiento y pago:
- Revisar su bandeja de casos creados a diario.
 - Revisar que el caso creado cumpla con los requisitos definidos para aprobar la pensión de invalidez.

- Revisar la documentación radicada por el afiliado y el cumplimiento de los requisitos.
- Aprobar o rechazar la prestación dependiendo del cumplimiento de todas las variables a revisar.

Resultado del diagnóstico

De acuerdo al análisis del proceso y manual de funciones de las áreas que intervienen en el proceso para la radicación de la pensión de invalidez, se pudo evidenciar una falencia en el proceso, ya que los afiliados que se encuentran dentro de esta población se les dificulta desplazarse hasta una oficina donde tienen la cita agendada, las causales que afirmaron y que arrojaron los resultados de la encuesta son los siguientes:

- ✓ Falta de un acompañante 57%
- ✓ Dinero 9%
- ✓ Estado de salud 20%
- ✓ Tiempo 6%

Razón por la cual este plan de mejoramiento va enfocado a atacar estas problemáticas y tratar de mejorar un poco la calidad de vida de estas personas, las cuales se encuentran en una situación vulnerable.

Plan de mejoramiento

El proceso de radicación de pensión de invalidez que maneja Porvenir S.A, determina que las personas que ya fueron calificadas por una aseguradora, Junta Regional o Junta Nacional de invalidez y que superan el 50 % de pérdida de capacidad laboral, tengan que desplazarse hasta una oficina, radicar los documentos solicitados y esperar de 1 a 4 meses para que sea aprobada su pensión, por esta razón el plan de mejoramiento que se quiere implementar es evitar que los afiliados se acerquen a las oficinas, es decir que los formularios y los documentos solicitados previamente revisados sean recogidos directamente en su lugar de residencia y evitar dicho desplazamiento.

Elementos constitutivos del plan de mejoramiento

Para implementar el plan de mejoramiento se propone que por medio de una empresa de mensajería llamada Big Soluciones, se recolecten los documentos en el lugar de residencia del afiliado, previamente validados por Porvenir, esta empresa genera y entrega un radicado al afiliado para darle la tranquilidad de la recepción de los documentos, posteriormente son llevados a un centro de radicación ubicado en la ciudad de Bogotá en la oficina chico o centro internacional, donde serán radicados y posteriormente creado el expediente en el sistema.

Las variables que se pretenden atacar con esta propuesta es evitar el desplazamiento de los afiliados por su estado de salud, minimizar los costos que le genera todo el trámite, teniendo

en cuenta que por su condición no están recibiendo ingresos , por otro lado agilizar la radicación para iniciar, ya que en ocasiones la disponibilidad de la agenda en las oficinas esta a mas de 12 días, y esto puede hacer que los documentos que se solicitan auténticos y con una vigencia no mayor a tres meses se venzan.

A continuación se presenta la propuesta de la empresa Big Soluciones, para la recolección de los documentos:

La empresa se encuentra situada en la ciudad de Bogotá, su principal actividad es la mensajería, esta empresa ofrece el servicio de recolección de documentos a través de un mensajero motorizado.

Por medio de un aplicativo que se le entrega a Porvenir con usuario y clave, se agenda una cita en la fecha y hora que se pacte con el afiliado, la empresa enviara al mensajero motorizado con su carnet de la empresa para identificarse, el cual le recibirá los documentos al afiliado en un sobre sellado, le entregara un radicado de recibido y luego los radicara en uno de los dos centros de radicación que tiene Porvenir en la ciudad de Bogotá (oficina chico o centro internacional).

BIG SOLUCIONES LOGISTICA SAS Avenida carrera 94 N° 24 c 23 Bogotá 3132351779	
DATOS DEL CLIENTE	
NOMBRE: PORVENIR S.A. DIRECCION: CARRERA 13 N° 26 A - 65 CIUDAD: BOGOTA FECHA: 14 DE JUNIO DE 2017	
DESCRIPCION DEL SERVICIO	VALOR
1. Recolección de documentos por mensajero motorizado en cualquier ciudad de Colombia.	\$ 23.000
Firma, Luis Alberto Merchán Gerente General	

Desarrollo del plan mejoramiento

A continuación se detalla el nuevo proceso completo para iniciar el trámite de pensión de invalidez, en el cual se hacen los ajustes para implementar el plan de mejoramiento:

- 1) Se anexará al dictamen de Invalidez emitido por Alfa, en aquellos casos que el porcentaje sea superior al 50%, el listado de documentos y formularios necesarios para empezar el trámite de Pensión de Invalidez en Porvenir.
- 2) Con la base de datos suministrada por el área de beneficios La línea de Servicio al Cliente contactará a todos los afiliados que fueron valorados y obtuvieron más del 50% de pérdida de capacidad laboral con el fin de verificar que les haya llegado junto al dictamen, el listado de documentos, se les hará la explicación correspondiente a cada documento y se verificará en el sistema:
 - ✓ Validar el estado de la afiliación de la persona, no se puede encontrar multifiliada (en caso de presentarse esta casuística se debe hacer una solicitud para ser llevada a un comité donde los fondos involucrados definen en donde debe quedar afiliada la persona).
 - ✓ Validar las semanas que lleva la persona acumulada y de gran importancia las semanas cotizadas en los tres años anteriores a la fecha de estructuración de la enfermedad, dato que es suministrado por la entidad que realizó la valoración (es importante resaltar que para que se apruebe una pensión de invalidez es indispensable que se cumpla el requisito de haber cotizado 50 semanas dentro

de los 3 años anteriores a la fecha en la que se dictaminó tu invalidez o fecha de estructuración). (Ley 100 de 1993. Art 39).

- ✓ Revisar detalladamente el dictamen de invalidez, el cual puede ser emitido por una aseguradora, junta regional o junta nacional de invalidez, este debe contener una variables importantes: fecha de emisión, fecha de estructuración de la enfermedad, PCL (porcentaje de pérdida de capacidad laboral mayor a 50 %), origen de la enfermedad o accidente (si y solo si debe ser común).
- ✓ Validar si tiene cotizaciones en otro fondo de pensiones, de ser así revisar que todos los periodos cotizados estén trasladados correctamente, en caso de no ser así, se debe solicitar la recuperación de los periodos faltantes.
- ✓ Revisar si tiene Bono pensional y el estado en el que se encuentra.
- ✓ Validar que la fecha de estructuración se encuentre dentro de la vigencia con Porvenir S.A, de no ser así se debe solicitar la valoración en el fondo de pensiones donde se encontraba activa en ese momento para que se ratifique la fecha del siniestro, en un caso positivo se debe solicitar el traslado a donde corresponde.
- ✓ Validar los datos básicos del afiliado (nombres completos, numero de cedula, lugar de nacimiento, fecha de nacimiento), contra los datos registrados en la base de información de Porvenir S.A.

3) Después de revisar las variables anteriores y validar que todas estén correctas, se le solicitará al afiliado recopilar la documentación necesaria para iniciar con el trámite

- de la pensión de invalidez, en la figura 3 se observa el listado de documentos, a continuación se le explica el nuevo servicio que ofrece Porvenir, el cual consiste en que un motorizado le recoja los documentos en la puerta de su casa y este se encargará de llevarlos hasta uno de los centro de radiación de Porvenir.
- 4) Si el afiliado acepta este servicio se le indicará que recopile los documentos, diligencie los formularios según instrucción ofrecida y los firma plasmando también su huella, y los envíe digitalizados a un correo electrónico o por medio de fotos a un número de whatsapp, medios que se crearán para recibir la documentación.



Listado de Documentos / Reclamación Pensión por Invalidez

Nombre del afiliado: _____ TAPA - BEN
Tipo de documento: C.C. T.J. C.E. CMP - BEN
No. de documento: _____ de _____
Oficina: _____ **No. de anexos:** _____
Tipo de solicitud: _____
Fecha de solicitud: _____

Espacio para sticker con radiado
 Centro de oostoc:
 Fieles

Una vez cuenta con la totalidad de los documentos puede realizar su solicitud de beneficio pensional, en nuestra página de Internet www.porvenir.com.co evitando así desplazamientos; si requiere de una cita para atender su solicitud, agende la misma a través de la página web [citas.porvenir.com.co](http:// citas.porvenir.com.co).

DOCUMENTOS	¿DÓNDE SE CONSIGUE?	LISTO
<i>Documentos Generales del Afiliado</i>		
Formulario de Trámite de Reclamación por Invalidez	Este documento se entrega en la Oficina Porvenir	<input type="checkbox"/>
Fotocopia ampliada al 150% de la cédula de ciudadanía		<input type="checkbox"/>
Copia auténtica del folio del Registro Civil de Nacimiento (máximo con tres (3) meses de antigüedad desde su expedición)	Este documento se solicita en la Notaría donde se encuentra registrado(a)	<input type="checkbox"/>
Copia de certificado de cuenta bancaria	Este documento se solicita en la Entidad Bancaria donde tiene cuenta registrada	<input type="checkbox"/>
Nota: si la solicitud es por devolución de saldos por pensión en ARP: Resolución de pensión o carta de reconocimiento pensional de la ARP donde se indiquen los beneficiarios.		
<i>Si el afiliado es viudo debe adjuntar:</i>		
Copia auténtica del folio del Registro Civil de Matrimonio (máximo con tres (3) meses de antigüedad desde su expedición)	Este documento se solicita en la Notaría donde se encuentra registrado(a)	<input type="checkbox"/>
Copia auténtica del folio del Registro Civil de Defunción del(la) cónyuge (máximo con tres (3) meses de antigüedad desde su expedición)	Este documento se solicita en la Notaría donde se encuentra registrado	<input type="checkbox"/>
<i>Si el afiliado es divorciado debe adjuntar:</i>		
Copia auténtica del folio del Registro Civil de Matrimonio con la nota marginal de divorcio o cesación de efectos civiles del matrimonio (máximo con tres (3) meses de antigüedad desde su expedición)	Este documento se solicita en la Notaría donde se encuentran registrado	<input type="checkbox"/>
<i>Documentos Cónyuge o Compañero(a) Permanente</i>		
Fotocopia ampliada al 150% de la cédula de ciudadanía del esposo(a) o compañero(a)		<input type="checkbox"/>
Copia auténtica del folio del Registro Civil de Nacimiento (máximo con tres (3) meses de antigüedad desde su expedición)	Este documento se solicita en la Notaría donde se encuentra registrado	<input type="checkbox"/>
Copia auténtica del folio del Registro Civil de Matrimonio (máximo con tres (3) meses de antigüedad desde su expedición)	Este documento se solicita en la Notaría donde se encuentra registrado	<input type="checkbox"/>

Documentos de los Hijos		
Copia auténtica del folio del Registro Civil de Nacimiento (máximo con tres (3) meses de antigüedad desde su expedición)	Este documento se solicita en la Notaría donde se encuentra registrado	<input type="checkbox"/>
Fotocopia ampliada al 150% de la tarjeta de Identidad (mayores de 7 años y menores de 18 años)		<input type="checkbox"/>
Fotocopia ampliada al 150% de la cédula de ciudadanía (hijos mayores de 18 años y menores de 25 años)		<input type="checkbox"/>
Certificado de estudios vigente indicando la intensidad horaria (hijos mayores de 18 años y menores de 25 años)	Este documento se lo entrega Universidad/Colegio/Instituto donde se encuentre estudiando actualmente	<input type="checkbox"/>
Si el afiliado es soltero, no tiene hijos y los padres dependen económicamente de él, adjuntar: Documentos de los Padres		
Fotocopia ampliada al 150% de la cédula de ciudadanía		<input type="checkbox"/>
Copia auténtica del folio del Registro Civil de Nacimiento (máximo con tres (3) meses de antigüedad desde su expedición)	Este documento se entrega en la Oficina Porvenir	<input type="checkbox"/>
Partida de bautizo (anterior al 15 de julio de 1938)	Este documento se solicita en la Iglesia donde fue Bautizado	<input type="checkbox"/>
Copia auténtica del folio del Registro Civil de Matrimonio (máximo con tres (3) meses de antigüedad desde su expedición)	Este documento se solicita en la Notaría donde se encuentra registrado	<input type="checkbox"/>
<p>Nota: Si en el dictamen de calificación de invalidez informan que se requiere curador, debe adelantarse el proceso de interdicción ante un juez de familia.</p> <p>TENGA EN CUENTA QUE EL TRÁMITE DE SU SOLICITUD NO TIENE NINGÚN COSTO. POR FAVOR ABSTENGASE DE ENTREGAR DINEROS A PERSONAS QUE SE LO SOLICITEN, DENUNCIA CUALQUIER ANOMALÍA A NUESTRA AUDITORIA INTERNA FAX 3390101 A.A. 241800 DE BOGOTÁ</p>		

DCI-16 F-01-BF-RC-22 V.3.0

Ilustración 4. Listado de Documentos para reclamación de invalidez. (Porvenir, 2017)

5) El agente que recibe la documentación, la revisará para verificar que esté correcta, vigente, completa y cuente con los formatos debidamente diligenciados, de ser así el agente de la línea de servicio al cliente se contactara con el afiliado y le solicitara la

- información necesaria para agendar la cita con el motorizado. El agente le brinda al afiliado toda la información de la cita: día, hora y nombre de la persona que se acercará a hacer la recolección.
- 6) El mensajero motorizado se acercará en el día y hora pactada por el afiliado, se identificara con el carnet de la empresa y recogerá un sobre sellado que contiene todos los documentos, posteriormente le entregara al afiliado un radicado de recibido con la fecha.
 - 7) El mensajero motorizado llevara los documentos a un centro de radicación en la ciudad de Bogotá (oficina centro internacional o chico), allí se le plasmará el sello de recibido a los documentos con la fecha del día.
 - 8) Una vez los documentos se encuentren en Porvenir, un analista de atención integral a clientes revisará que todos los formularios estén debidamente diligenciados y que la documentación solicitada este completa, posteriormente se ingresan, los datos al sistema y se radica el expediente, a partir de este día Porvenir S.A. tiene hasta cuatro meses para definir la prestación.

Impacto del plan de mejoramiento en la empresa

Este plan de mejoramiento que se quiere implementar en el proceso de radicación de pensión de invalidez, generará impacto en las siguientes áreas:

En la línea de servicio al cliente se debe contar con personal especializado en Pensiones obligatorias, quienes serán los encargados de validar la autenticidad de todos los documentos y que los formularios estén debidamente diligenciados.

Se deberá contratar una empresa externa que se encargará de hacer la recolección de los documentos en la residencia del afiliado, para esto se revisaron propuestas de varias empresas de mensajería y la mejor propuesta es la de la empresa Big Soluciones, ellos prestan el servicio en todo Colombia por el mismo valor.

Se verá un aumento en la disponibilidad de citas en las oficinas, ya que las personas no tendrán que asistir a una oficina para radicar los documentos, esto hará que la agenda tenga disponibilidad más cercana (en días) para atender otros requerimientos.

En el proceso de radicación se genera una novedad en el área de Atención Integral a clientes ya que un analista de esta área será el encargado de recibir la documentación y crear el expediente en el sistema

Resultados

Análisis de los resultados de las muestras

Tabulación

Tabla 3. Resultados de la encuesta

1. Presentó alguna dificultad para acercarse hasta una oficina a radicar su documentación	2. Cual sería en su caso la principal causa de dificultad para acercarse a radicar su documentación	3. Estaría dispuesto a recibir en su casa una persona que le recogiera la documentación y evitar su traslado hasta la oficina	4.Cuál de los siguientes medios se le facilita más para el envío de los documentos para su validación	5. Qué sería para usted lo más importante en su proceso
SI	Falta de acompañante	SI	Whats app	Agilidad en el resultado
SI	Falta de acompañante	SI	Whats app	Comodidad
SI	Falta de acompañante	SI	Correo Electrónico	Agilidad en el resultado
SI	Dinero	SI	Whats app	Agilidad en el resultado
SI	Falta de acompañante	NO	Whats app	Agilidad en el resultado
SI	Falta de acompañante	NO	Whats app	Comodidad
SI	Estado de salud	SI	Correo Electrónico	Agilidad en el resultado
SI	Falta de acompañante	SI	Correo Electrónico	Agilidad en el resultado
NO	Ninguna	SI	Whats app	Comodidad
SI	Estado de salud	SI	Whats app	Comodidad
SI	Estado de salud	SI	Whats app	Agilidad en el resultado
SI	Dinero	NO	Correo Electrónico	Agilidad en el resultado
SI	Dinero	SI	Correo Electrónico	Agilidad en el resultado
NO	Estado de Salud	NO	Correo Electrónico	Comodidad

SI	Tiempo	SI	Whats app	Comodidad
SI	Falta de acompañante	SI	Whats app	Comodidad
SI	Falta de acompañante	SI	Whats app	Comodidad
SI	Falta de acompañante	SI	Whats app	Comodidad
SI	Tiempo	SI	Whats app	Agilidad en el resultado
SI	Tiempo	SI	Correo Electrónico	Agilidad en el resultado
SI	Falta de acompañante	SI	Whats app	Agilidad en el resultado
SI	Falta de acompañante	SI	Whats app	Comodidad
NO	Ninguna	NO	Whats app	Agilidad en el resultado
SI	Falta de acompañante	SI	Whats app	Agilidad en el resultado
SI	Falta de acompañante	SI	Whats app	Comodidad
SI	Dinero	SI	Whats app	Agilidad en el resultado
SI	Falta de acompañante	SI	Whats app	Agilidad en el resultado
SI	Falta de acompañante	SI	Correo Electrónico	Agilidad en el resultado
SI	Dinero	SI	Whats app	Agilidad en el resultado
SI	Falta de acompañante	SI	Whats app	Agilidad en el resultado
NO	Dinero	SI	Whats app	Agilidad en el resultado
SI	Falta de acompañante	SI	Whats app	Agilidad en el resultado
SI	Estado de Salud	SI	Whats app	Comodidad
SI	Falta de acompañante	SI	Correo Electrónico	Comodidad
SI	Falta de acompañante	SI	Correo Electrónico	Agilidad en el resultado
SI	Falta de acompañante	SI	Whats app	Agilidad en el resultado
SI	Estado de Salud	SI	Whats app	Agilidad en el resultado
SI	Falta de acompañante	SI	Whats app	Agilidad en el resultado
SI	Falta de acompañante	SI	Whats app	Comodidad
NO	Ninguna	NO	Whats app	Comodidad

SI	Falta de acompañante	SI	Correo Electrónico	Agilidad en el resultado
SI	Tiempo	SI	Whats app	Agilidad en el resultado
SI	Falta de acompañante	SI	Whats app	Agilidad en el resultado
SI	Dinero	SI	Correo Electrónico	Comodidad
SI	Falta de acompañante	SI	Whats app	Agilidad en el resultado
SI	Estado de Salud	SI	Whats app	Agilidad en el resultado
SI	Falta de acompañante	SI	Whats app	Comodidad
SI	Dinero	SI	Whats app	Comodidad
SI	Falta de acompañante	SI	Whats app	Comodidad
SI	Falta de acompañante	SI	Whats app	Agilidad en el resultado
SI	Estado de Salud	SI	Whats app	Agilidad en el resultado
SI	Falta de acompañante	SI	Whats app	Agilidad en el resultado
SI	Dinero	SI	Whats app	Comodidad
SI	Falta de acompañante	SI	Whats app	Comodidad
NO	Ninguna	NO	Whats app	Comodidad
SI	Falta de acompañante	SI	Correo Electrónico	Agilidad en el resultado
SI	Falta de acompañante	SI	Correo Electrónico	Agilidad en el resultado
SI	Estado de Salud	SI	Whats app	Agilidad en el resultado
SI	Falta de acompañante	SI	Whats app	Agilidad en el resultado
SI	Estado de salud	NO	Whats app	Comodidad
SI	Estado de Salud	SI	Whats app	Comodidad
SI	Tiempo	SI	Correo Electrónico	Comodidad
SI	Falta de acompañante	SI	Whats app	Agilidad en el resultado
NO	Ninguna	SI	Whats app	Agilidad en el resultado
SI	Falta de acompañante	SI	Whats app	Agilidad en el resultado
SI	Estado de Salud	NO	Correo Electrónico	Comodidad

SI	Falta de acompañante	SI	Whats app	Comodidad
SI	Falta de acompañante	SI	Whats app	Comodidad
NO	Ninguna	SI	Correo Electrónico	Agilidad en el resultado
SI	Estado de salud	SI	Whats app	Agilidad en el resultado
SI	Estado de salud	SI	Whats app	Comodidad
SI	Estado de Salud	NO	Correo Electrónico	Agilidad en el resultado
SI	Falta de acompañante	SI	Whats app	Agilidad en el resultado
SI	Falta de acompañante	SI	Whats app	Agilidad en el resultado
SI	Dinero	SI	Whats app	Agilidad en el resultado
SI	Falta de acompañante	SI	Whats app	Agilidad en el resultado
SI	Falta de acompañante	SI	Whats app	Agilidad en el resultado
NO	Estado de salud	SI	Whats app	Agilidad en el resultado
NO	Ninguna	SI	Correo Electrónico	Comodidad
SI	Falta de acompañante	SI	Correo Electrónico	Comodidad
SI	Dinero	SI	Correo Electrónico	Agilidad en el resultado
SI	Falta de acompañante	SI	Whats app	Agilidad en el resultado
NO	Falta de acompañante	NO	Whats app	Agilidad en el resultado
SI	Falta de acompañante	SI	Whats app	Comodidad
NO	Falta de acompañante	SI	Whats app	Comodidad
SI	Tiempo	SI	Whats app	Comodidad
SI	Falta de acompañante	SI	Whats app	Agilidad en el resultado
SI	Falta de acompañante	SI	Whats app	Agilidad en el resultado
SI	Falta de acompañante	SI	Whats app	Agilidad en el resultado
SI	Estado de salud	SI	Correo Electrónico	Agilidad en el resultado
SI	Falta de acompañante	SI	Correo Electrónico	Agilidad en el resultado

SI	Falta de acompañante	SI	Whats app	Agilidad en el resultado
NO	Ninguna	SI	Whats app	Agilidad en el resultado
SI	Falta de acompañante	SI	Whats app	Agilidad en el resultado
NO	Estado de salud	SI	Whats app	Agilidad en el resultado
SI	Falta de acompañante	SI	Whats app	Agilidad en el resultado
SI	Falta de acompañante	SI	Whats app	Comodidad
SI	Estado de salud	SI	Whats app	Agilidad en el resultado
NO	Falta de acompañante	NO	Correo Electrónico	Agilidad en el resultado
SI	Tiempo	SI	Correo Electrónico	Agilidad en el resultado
SI	Falta de acompañante	SI	Correo Electrónico	Comodidad
NO	Dinero	SI	Whats app	Comodidad
SI	Falta de acompañante	SI	Whats app	Comodidad
SI	Falta de acompañante	SI	Whats app	Comodidad
SI	Falta de acompañante	SI	Whats app	Agilidad en el resultado
SI	Falta de acompañante	SI	Whats app	Agilidad en el resultado
SI	Falta de acompañante	SI	Whats app	Agilidad en el resultado
SI	Falta de acompañante	SI	Whats app	Agilidad en el resultado
SI	Dinero	SI	Whats app	Agilidad en el resultado
SI	Falta de acompañante	SI	Whats app	Comodidad
SI	Falta de acompañante	SI	Whats app	Agilidad en el resultado
SI	Falta de acompañante	SI	Whats app	Agilidad en el resultado
SI	Estado de salud	SI	Whats app	Agilidad en el resultado
SI	Falta de acompañante	SI	Whats app	Agilidad en el resultado
NO	Ninguna	NO	Whats app	Agilidad en el resultado

SI	Falta de acompañante	SI	Correo Electrónico	Comodidad
SI	Falta de acompañante	SI	Correo Electrónico	Comodidad
SI	Estado de salud	SI	Whats app	Comodidad
SI	Falta de acompañante	SI	Whats app	Comodidad
SI	Tiempo	SI	Whats app	Comodidad
SI	Falta de acompañante	SI	Whats app	Comodidad
SI	Falta de acompañante	SI	Whats app	Comodidad
SI	Falta de acompañante	SI	Whats app	Agilidad en el resultado
SI	Dinero	SI	Whats app	Agilidad en el resultado
NO	Ninguna	NO	Whats app	Agilidad en el resultado
SI	Estado de salud	SI	Whats app	Agilidad en el resultado
SI	Estado de salud	SI	Whats app	Agilidad en el resultado
SI	Estado de salud	SI	Whats app	Agilidad en el resultado
SI	Estado de salud	SI	Whats app	Agilidad en el resultado
SI	Estado de salud	SI	Whats app	Agilidad en el resultado
SI	Falta de acompañante	SI	Whats app	Agilidad en el resultado
SI	Falta de acompañante	SI	Whats app	Agilidad en el resultado
SI	Falta de acompañante	SI	Whats app	Agilidad en el resultado
SI	Estado de salud	SI	Whats app	Comodidad
SI	Falta de acompañante	SI	Correo Electrónico	Agilidad en el resultado
SI	Falta de acompañante	SI	Correo Electrónico	Comodidad
SI	Falta de acompañante	SI	Whats app	Agilidad en el resultado
SI	Falta de acompañante	SI	Whats app	Comodidad
SI	Dinero	SI	Whats app	Comodidad
SI	Falta de acompañante	SI	Whats app	Comodidad
SI	Tiempo	SI	Whats app	Comodidad
SI	Falta de acompañante	SI	Whats app	Comodidad

SI	Falta de acompañante	SI	Whats app	Agilidad en el resultado
NO	Ninguna	NO	Whats app	Agilidad en el resultado
SI	Falta de acompañante	SI	Whats app	Agilidad en el resultado
SI	Falta de acompañante	SI	Whats app	Agilidad en el resultado
SI	Falta de acompañante	SI	Correo Electrónico	Agilidad en el resultado
SI	Falta de acompañante	SI	Correo Electrónico	Agilidad en el resultado
SI	Estado de salud	SI	Correo Electrónico	Agilidad en el resultado
SI	Falta de acompañante	SI	Whats app	Agilidad en el resultado
SI	Estado de salud	SI	Whats app	Agilidad en el resultado
SI	Falta de acompañante	SI	Whats app	Comodidad
SI	Falta de acompañante	SI	Whats app	Comodidad
NO	Ninguna	SI	Whats app	Comodidad
SI	Falta de acompañante	SI	Correo Electrónico	Agilidad en el resultado
SI	Falta de acompañante	SI	Whats app	Agilidad en el resultado
SI	Dinero	SI	Whats app	Comodidad
SI	Estado de salud	SI	Whats app	Agilidad en el resultado
SI	Estado de salud	SI	Correo Electrónico	Agilidad en el resultado
SI	Estado de salud	SI	Whats app	Agilidad en el resultado
SI	Tiempo	SI	Whats app	Agilidad en el resultado
SI	Falta de acompañante	SI	Whats app	Agilidad en el resultado
SI	Estado de salud	SI	Correo Electrónico	Agilidad en el resultado
NO	Ninguna	NO	Correo Electrónico	Agilidad en el resultado
SI	Falta de acompañante	SI	Whats app	Comodidad
SI	Falta de acompañante	SI	Whats app	Comodidad
SI	Falta de acompañante	SI	Whats app	Comodidad
SI	Falta de acompañante	SI	Whats app	Comodidad

SI	Falta de acompañante	SI	Whats app	Agilidad en el resultado
SI	Falta de acompañante	SI	Whats app	Agilidad en el resultado
SI	Dinero	SI	Correo Electrónico	Agilidad en el resultado
SI	Falta de acompañante	SI	Whats app	Agilidad en el resultado
SI	Falta de acompañante	SI	Whats app	Agilidad en el resultado
NO	Ninguna	NO	Whats app	Agilidad en el resultado
NO	Ninguna	NO	Correo Electrónico	Agilidad en el resultado
SI	Falta de acompañante	SI	Whats app	Comodidad
SI	Falta de acompañante	SI	Whats app	Comodidad
SI	Estado de salud	SI	Whats app	Comodidad
SI	Estado de salud	SI	Correo Electrónico	Agilidad en el resultado
SI	Falta de acompañante	SI	Whats app	Agilidad en el resultado
SI	Tiempo	SI	Whats app	Agilidad en el resultado
SI	Estado de salud	SI	Whats app	Comodidad

Fuente: Elaboración propia

Análisis gráfico



Ilustración 5. Resultados pregunta 1 de la encuesta

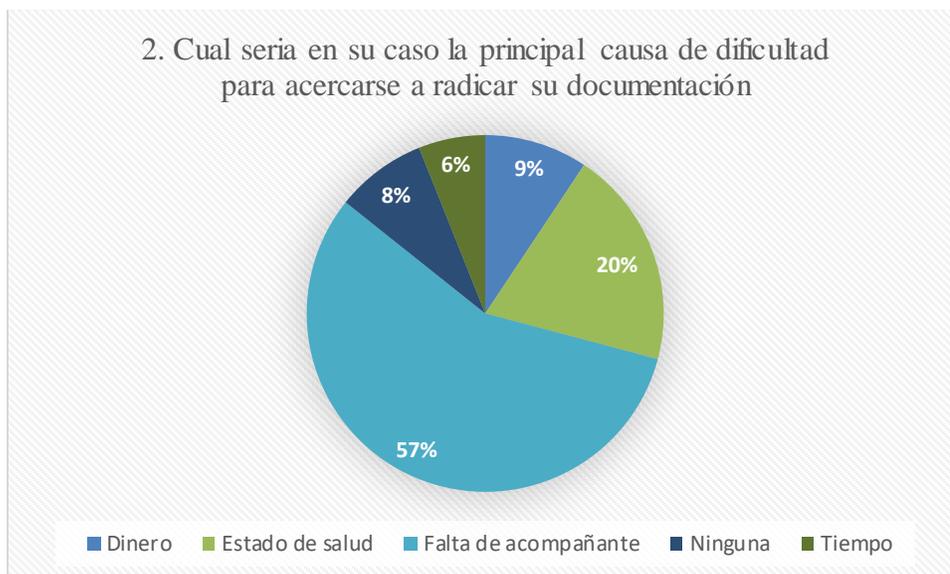


Ilustración 6. Resultados pregunta 2 de la encuesta.

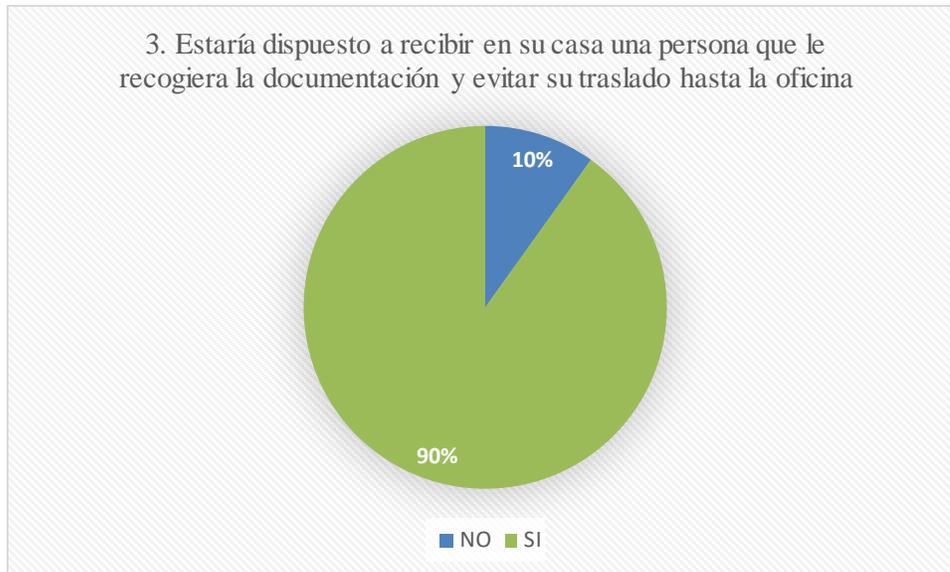


Ilustración 7. Resultados pregunta 3 de la encuesta.

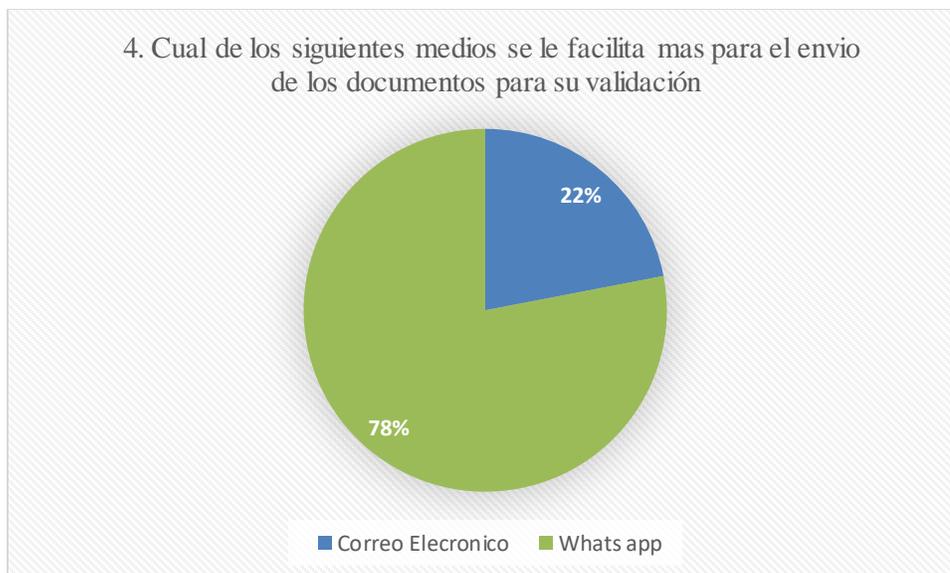


Ilustración 8. Resultados pregunta 4 de la encuesta.

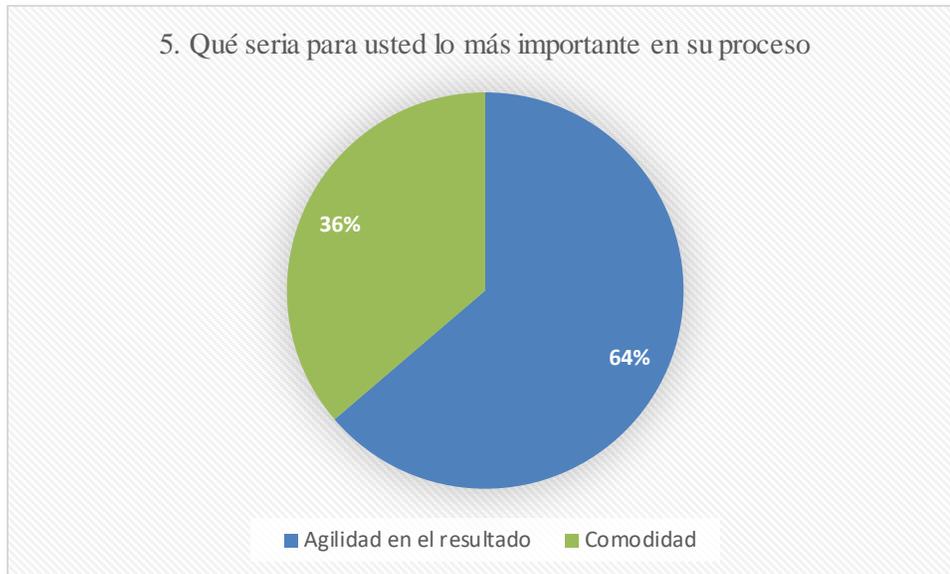


Ilustración 9. Resultados pregunta 5 de la encuesta.

Interpretación de los resultados

De la anterior investigación basada en la percepción de los afiliados en cuanto a la dificultad que presentan al radicar la pensión de Invalidez en el Fondo de pensiones Porvenir, podemos concluir que:

- El 87% de los afiliados presentan alguna dificultad para trasladarse hasta una oficina a radicar su documentación.

- El 57% manifiesta que su mayor dificultad en el traslado hacia la oficina es la falta de un acompañante, seguido del estado de salud siendo el 20% de los afiliados quienes manifestaron esta situación.
- El 90% de los afiliados manifiesta que si estaría dispuesto a recibir una persona en su hogar evitándole el traslado a la oficina, frente a un 10% que no le da confianza este trámite.
- EL 78% de los afiliados manifiesta que se le facilita más el uso del whats app para un posible envío de documentos digitalizados para una verificación previa, frente al 22% que indican se les facilita más el uso del correo electrónico.
- Aunque la mayor parte de los afiliados manifiesta que en su proceso consideran que lo más importante es la agilidad en los resultados, un porcentaje importante prefiere la comodidad.

Conclusiones

Los resultados de la encuesta nos confirman las dificultades que presentan los afiliados al trasladarse hasta una oficina a radicar su proceso de pensión de invalidez y muestran que vale la pena implementar este plan de mejoramiento que les ayude a evitar un desplazamiento, por su condición de salud son personas discapacitadas y merecen un trato preferencial en todos sus trámites y el proceso de Pensión de Invalidez no es la excepción. Vale la pena implementar este plan de mejoramiento en pro de mejorar su calidad de vida, para que este trámite no sea un obstáculo más en medio de su problema de salud.

Este plan está diseñado de tal forma que se pueda implementar en el corto plazo y con un bajo presupuesto.

Como empresa, Porvenir S.A implementando ese servicio que no genera mayor costo, como se puede ver en la cotización, estaría apoyando a la sociedad quienes son una de las partes interesadas de su sistema, ya que no solo aportarían comodidad y seguridad al afiliado sino también al de todo su núcleo familiar quienes también se ven afectados por la situación que enfrenta el afiliado.

Bibliografía

Art. 142 del Decreto 19 del 10 de Enero de 2012. (2012).

Cardenas, M. (2014). Obtenido de

http://repositoriocdpd.net:8080/bitstream/handle/123456789/721/Pon_CardenasRamosM_C_DerechoIgualdadReconocimiento_2014.pdf?sequence=1

Constitución Política de Colombia. (1991). Colombia.

Gómez, M. (2009). *Introducción a la metodología de la investigación científica (2a. ed.)*.

Bogotá: Brujas.

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2006). *Metodología de la Investigación*. Bogotá:

MacGraw-Hill Interamericana.

Lerma, H. D. (2009). *Metodología de la Investigación. Propuesta, anteproyecto, proyecto*.

Bogotá.

Ley 100. (1993).

Ley 100, Cap. III, Art 72. (1993).

Ley 797. (2003).

Ley 797, Art 9, Parágrafo 1. (2003).

Ley 860. (2003).

Ley Estatutaria No 1618. (2013). Bogotá.

Palacio, C. (2014). Obtenido de

https://discapacidadcolombia.com/phocadownloadpap/PUBLICACIONES_ARTICULOS/Pensiones_discapacidad.pdf

Pardo, Y. (2014). Obtenido de <http://www.bdigital.unal.edu.co/46498/1/06699816.2014.pdf>

Porvenir. (2017). Obtenido de

https://www.porvenir.com.co/Personas/flash_site/minisitio_solicitud_pensional/pages/invalidez/proceso_tramite_pension4.html

Porvenir. (2017). Obtenido de

https://www.porvenir.com.co/Personas/flash_site/minisitio_solicitud_pensional/pages/invalidez/proceso_tramite_pension4.html

Porvenir. (2017). Obtenido de

https://www.porvenir.com.co/Personas/flash_site/minisitio_solicitud_pensional/pages/invalidez/proceso_solicitud_pensional_invalidez.html

Porvenir. (2017). Obtenido de

https://www.porvenir.com.co/Personas/flash_site/minisitio_solicitud_pensional/pages/invalidez/documentos_solicitud_invalidez.html

Pronunciamientos de la Corte Constitucional, el Consejo de Estado, la Corte Suprema de Justicia y el Consejo Superior de la Judicatura, relacionados con las personas con Discapacidad (1991-2016). (s.f.).

Sentencia SU.975/03. (2003). Bogotá.



UNIMINUTO
Corporación Universitaria Minuto de Dios
Educar con calidad al alcance de todos