



Procesos

Procesos : ADMINISTRACIÓN DE LAS SOLICITUDES

MACROPROCESO

Macroproceso.
GESTIÓN DEL CIUDADANO Y EL EMPLEADOR

SUBPROCESO

Subproceso.
SEGUIMIENTO, REPARTO Y CALIDAD A LAS SOLICITUDES

Subproceso.
GESTIÓN DE PQRS

NOMBRE DEL GRUPO

PROCESO.
ADMINISTRACIÓN DE LAS SOLICITUDES

CÓDIGO.
GCE-ASO-CAP-001

VERSIÓN.
4

FECHA.
05/11/2020

OBJETIVO.
Gestionar las PQRS y realizar el seguimiento, reparto y control de calidad, a las solicitudes radicadas por los ciudadanos, empleadores y grupos de interés, mediante la generación de alertas, un esquema de reparto flexible y la generación de reglas de calidad a los procesos misionales y no misionales, para que las respuestas se generen dentro de los términos legales.

OBJETIVO(S) ESTRATEGICO(S) ASOCIADO(S) CON EL PROCESO.

1. Incrementar en los usuarios el nivel de recordación de la marca Colpensiones como sinónimo de confianza para depositar los aportes y ahorros para la protección hoy y mañana. ,6. Promover la transformación digital en la gestión institucional para hacer más eficientes los procesos, trámites y servicios.

ALCANCE.

Inicia: Con la alineación al plan estratégico establecido por la entidad para definir lineamientos y planes de trabajo para el seguimiento, el reparto, la calidad a las solicitudes y la gestión de las PQRS.

Inicia: Con la alineación al plan estratégico establecido por la entidad para definir lineamientos y planes de trabajo para el seguimiento, el reparto, la calidad a las solicitudes y la gestión de las PQRS.

Incluye: El seguimiento a las solicitudes desde la creación hasta el cierre de los casos, la asignación de los casos a los procesos misionales, control a la calidad de las respuesta a las solicitudes y la gestión de las PQRS.

Finaliza: Con la entrega del estado de avance y calidad de las solicitudes y la ejecución de planes de mejoramiento de autocontrol.

Excluye: El diseño y la ejecución de los planes de mejoramiento de los procesos misionales y la administración de los requerimientos internos.

RESPONSABLES.

Gerencia de Servicio y Atención al Ciudadano

REGLAS DE NEGOCIO.

1. El proceso de administración de las solicitudes debe cumplir con los lineamientos, acuerdos de nivel de servicio y políticas establecidas por la entidad, de acuerdo con la regulación vigente y aplicable.
2. El desarrollo y la generación de los reportes fuentes requeridos para el seguimiento de las solicitudes estará a cargo de la Vicepresidencia de planeación y tecnologías de la información.
3. El proceso de administración de las solicitudes transforma la información suministrada por el proceso de Gestión de Servicios de Tecnología de la Información que permita generar alertas a los procesos misionales responsable de emitir la respuesta dentro de los términos legales establecidos.
4. Los procesos misionales deben aprobar el modelo de entrega de los casos certificados por el proceso de gestión de estandarización.
5. Toda PQRS debe ser radicada por los canales oficiales para la recepción de las solicitudes.
6. Se gestionarán las PQRS que se encuentren radicadas en el BMP dispuesto por la Entidad.
7. Las PQRS radicadas ante Colpensiones deben cumplir con los requisitos mínimos según la normatividad vigente.
8. El proceso de administración de las solicitudes debe generar y socializar las reglas de calidad a los procesos misionales y no misionales para la generación de las respuestas a los ciudadanos, empleadores y grupos de interés.

CICLO PHVA.

CICLO PHVA	ENTRADAS (Debe identificarse el proveedor correspondiente)	PROVEEDOR INTERNO (PROCESOS)	PROVEEDOR EXTERNO	MACROACTIVIDAD	DOCUMENTOS RELACIONADOS	SALIDAS (Debe identificarse el cliente correspondiente)	CLIENTE INTERNO (PROCESOS)	CLIENTE EXTERNO
P	Direccionamiento Estratégico 1. Normatividad vigente 2. (a) Lineamientos para la ejecución del reparto 4. Lineamientos para hacer el seguimiento de las solicitudes 2.4.	1. Planeación estratégica 2. Direccionamiento Legal 3. Gestión Documental 4. Procesos	(a)Entes de Vigilancia y Control	Establecer lineamientos para la ejecución del seguimiento, reparto, calidad de las solicitudes y la gestión de las PQRS	Resolución de trámite interno	Lineamientos para la ejecución del seguimiento, reparto, calidad de las solicitudes y la gestión de las PQRS	Procesos Misionales y No Misionales	No Aplica

	Políticas y lineamientos para la radicación solicitudes 3.	misionales y no misionales						
H	<p>PQRS radicadas en el sistema de radicación BPM 1.2.</p> <p>Casos certificados. 2.</p> <p>Reportes fuentes. 3.</p> <p>Respuesta generadas. 4.</p> <p>Quejas Entes de Control. a.</p> <p>Quejas Defensor del Consumidor Financiero. a.</p>	<p>1. Gestión de la Experiencia en el Servicio</p> <p>2. Gestión de Estandarización</p> <p>3. Gestión de Servicios de Tecnología de la Información</p> <p>4. Procesos Misionales y no misionales</p>	a. Entes de Vigilancia y Control / Defensor del Consumidor Financiero	<p>Seguimiento a las Solicitudes antes del reparto</p> <p>Ejecución del reparto para entrega de casos a los procesos</p> <p>Seguimiento a las Solicitudes en los procesos a cargo de dar respuesta</p> <p>Gestión de PQRS</p> <p>Calidad a las solicitudes</p>	<p>Instructivo SFC</p> <p>Instructivo del defensor del consumidor financiero</p> <p>Instructivo de radicación de Respuesta BEPS</p> <p>Instructivo de gestión para PQRS- RPM</p> <p>Instructivo seguimiento solicitudes</p> <p>Instructivo monitoreo del reparto</p> <p>Guía simulación ejecución del reparto</p> <p>Guía de Usuario</p> <p>Administración de las tablas paramétricas</p> <p>Guía para la generación de reportes de concetos de área de sentencias - Entregable por DPJ</p> <p>Metología de Calidad</p>	<p>Reporte de seguimiento a las solicitudes (asignadas - en proceso - atendidas - tramites- Correspondencia - Conceptos de área y PQRS), estado de la solicitud</p> <p>Asignación de la solicitud al proceso responsable</p> <p>Reporte de ejecución de reparto</p> <p>Análisis de calidad de las solicitudes</p> <p>Respuesta a las solicitudes</p> <p>Metodología de calidad para las respuestas a las solicitudes</p>	<p>Gestión de la Experiencia en el Servicio</p> <p>Gestión de Estandarización</p> <p>Procesos misionales y no misionales</p> <p>Gestión Documental</p>	<p>Ciudadanos</p> <p>Empleadores</p> <p>Entidades Públicas y Privadas</p> <p>Defensor del Consumidor Financiero</p> <p>Entes de Vigilancia y Control</p>
V	<p>Resultado de reportes de seguimiento. 4.</p> <p>Resultado de la validación del reparto. 4.</p> <p>Resultado del informe de calidad emitida. 4.</p> <p>Resultados de auditorías internas y externas. 1, 3, 5 - a</p> <p>Resultados de evaluación de entes de control. b.</p> <p>Reportes de eventos de Riesgos. 2.</p> <p>Lineamientos para realizar seguimiento y evaluación de la gestión 1.</p>	<p>1. Administración de Sistemas de Gestión</p> <p>2. Gestión Integral de Riesgos</p> <p>3. Control Disciplinario Interno</p> <p>4. Procesos Misionales y no misionales</p> <p>5. Evaluación Integral</p>	a. Auditorías Externas b. Entes de Vigilancia y Control	Evaluación Integral del Proceso	<p>Hoja de vida de indicadores del proceso</p> <p>Mapa de riesgos</p> <p>Instructivo monitoreo del reparto</p> <p>Instructivo de gestión para PQRS</p> <p>Instructivo seguimiento solicitudes</p> <p>Instructivo - metodología de calidad</p>	<p>Resultado de los controles ejecutados</p> <p>Mapa de riesgos del proceso actualizado</p> <p>Informes de gestión del proceso</p> <p>Actualización de las herramientas de gestión integral de Riesgos</p>	<p>Procesos misionales y no misionales encargados de generar respuesta</p> <p>Gestión integral de Riesgos</p>	<p>Entes de vigilancia y control</p> <p>Defensor del consumidor Financiero</p>

A	<p>Respuestas generadas. 1</p> <p>Lineamientos para la formulación de planes de mejoramiento preventivos y correctivos. 2</p> <p>Identificación de necesidades de mejoras operativas de los procesos. 3</p>	<p>1. Procesos Misionales y no misionales</p> <p>2. Administración de Sistemas de Gestión</p> <p>3. Gestión de Procesos</p>	No Aplica	Planes de mejoramiento internos	<p>Instructivo de metodología de calidad</p> <p>Reporte de los planes de mejoramiento registrados en Isotools issuetrack</p>	<p>Informe de evaluación de calidad</p> <p>Planes de Mejoramiento Implementados</p> <p>Requerimiento de mejoras Operativas</p>	<p>Procesos misionales y no misionales encargados de generar respuesta</p> <p>Gestión de la estrategia de TI</p>	<p>Defensor del Consumidor Financiero</p> <p>Entes de Vigilancia y Control</p> <p>Revisor fiscal</p>
---	---	---	-----------	---------------------------------	--	--	--	--

RECURSOS TECNOLÓGICOS.

- BPM, Servidor SQL, SQL, SAS, ACCES.
- Plataforma windows (Carpetas compartidas, directorio activo,FTP) Comunicaciones (Redes, Telefonía, Seguridad informática, correo electrónico) Escritorios virtuales compartidos y dedicados.
- Internet Google Drive.

TRÁMITES / OPAS.

-

RIESGOS.

Ruta: Isotools/ Arbol documental / Misionales / Gestión del Ciudadano y el Empleador / Administración de las Solicitudes / matrices - Riesgos.

CONTROL DE CAMBIOS.

FECHA	VERSIÓN	MODIFICACIÓN
24/08/2017	1	Versión inicial
30/04/2020	2	Se realiza actualización del Proceso de Administración de las Solicitudes en el marco del proyecto de implementación de Calidad
05/11/2020	3	Se realiza actualización con ajustes a los proveedores y/o clientes de los procesos que cambiaron de nombre
04/10/2021	4	Se modifica Regla de negocio N. 1 Incluyendo los acuerdos del nivel de servicio Se incluye en proveedor interno 3. Gestión de Servicios de Tecnología de la Información. En documentos relacionados se incluye Guía para la generación de reportes de concetos de área de sentencias - Entregable por DPJ

COMENTARIO

Comentario.

Se modifica Regla de negocio N. 1 Incluyendo los acuerdos del nivel de servicio Se incluye en proveedor interno 3. Gestión de Servicios de Tecnología de la Información. En documentos relacionados se incluye Guía para la generación de reportes de conce

Usuarios

NOMBRE	TIPO	CARGO	DEPARTAMENTO	
FASE	FECHA PREVISTA	FECHA COMPLETADA	RESPONSABLE	ESTADO
Elaboración	04/10/2021	04/10/2021	Equipo Administración de las Solicitudes	Completada
Edición	04/10/2021	04/10/2021	Equipo Administración de las Solicitudes	Completada
Revisión	04/10/2021	09/11/2021	Líder y Suplente Proceso Administración de las Solicitudes (<i>RIVERA PENAGOS, PAOLA ANDREA</i>)	Completada
Aprobación	09/11/2021	10/11/2021	Aprobación Documentos Gerencia de Servicio y Atención al Ciudadano (<i>CANTILLO SANTIAGO, EDWIN EDUARDO</i>)	Completada
Revisión SIG	10/11/2021	10/11/2021	Aprobador y liberador SIG (<i>RODELO VARGAS, LUIS JAIME</i>)	Completada

Codificación y liberación	10/11/2021	10/11/2021	Aprobador y liberador SIG (<i>RODELO VARGAS, LUIS JAIME</i>)	Completada
Publicación y Cierre	10/11/2021	10/11/2021	Automático	Completada

Mapa

Entidad sin mapas asociados

Flujograma

<https://colpensiones.esginnova.com/centros/1165/flujogramas/pr4064/index.html>

Documentos

TÍTULO	FECHA	FECHA RELACIÓN
--------	-------	----------------

Carpetas

TÍTULO	FECHA	FECHA RELACIÓN
Administración de las Solicitudes	14/12/2017	28/07/2021

Indicadores

Sin indicadores asociados

Normativa

Aplicaciones

Procesos relacionados entradas

SUBPROCESO	CÓDIGO	VERSIÓN
------------	--------	---------

Procesos relacionados salidas

SUBPROCESO	CÓDIGO	VERSIÓN
------------	--------	---------



Subproceso

Subproceso : GESTIÓN DE PQRS

PROCESOS

Procesos.
ADMINISTRACIÓN DE LAS SOLICITUDES

DATOS

SUBPROCESO.
GESTIÓN DE PQRS

CÓDIGO.
GCE-ASO-CAS-003

VERSIÓN.
4

FECHA.
21/06/2023

OBJETIVO.
Atender las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias que se reciben a través de los diferentes canales dispuestos para tal fin, así como las reclamaciones presentadas ante la Defensoría del Consumidor Financiero y requerimientos de entes de control, a través de la gestión conjunta con las áreas que intervienen en el proceso, con el propósito de responder de fondo las solicitudes radicadas ante Colpensiones.

ALCANCE.
Inicia: Con la planeación de las condiciones para la Gestión y la Clasificación de las PQRS Incluye: El análisis, la proyección y revisión de los casos. Finaliza: Con la generación de las respuestas, así como la atención de las solicitudes realizadas por la Defensoría del Consumidor Financiero y los requerimientos de entes de control relacionados con las PQRS radicadas ante la Entidad.

RESPONSABLES.
Dirección de Administración de Solicitudes y PQRS

REGLAS DE NEGOCIO .

1. Debe existir una solicitud verbal o escrita. 2. La radicación de PQRS solo podrá efectuarse a través de los canales dispuestos por la Entidad para tal fin. 3. Las solicitudes deben ser contestadas en el orden de recepción de las mismas. 4. Toda respuesta a una PQRS debe contar con los criterios de calidad establecidos en la metodología diseñada para tal fin. 7. La Dirección de Administración de Solicitudes y PQRS es el área responsable del diseño e implementación de los lineamientos a aplicar en el proceso de PQRS. 8. Es necesario que las solicitudes radicadas dentro del flujo de PQRS por el ciudadano, empleador o grupos de interés, cumplan con los requisitos mínimos legales exigidos en la legislación vigente atendiendo los numerales 3 y 4 del artículo 16 de la Ley 1755 de 2015.

ENTRADAS / ACTIVIDADES / SALIDAS.

ENTRADAS (Debe identificarse el proveedor correspondiente)	PROVEEDOR INTERNO (PROCESOS)	PROVEEDOR EXTERNO	ACTIVIDAD	RESPONSABLES	SALIDAS (Debe identificarse el cliente correspondiente)	CLIENTE INTERNO (PROCESOS)	CLIENTE EXTERNO
Lineamientos para la ejecución del subproceso	Administración de las Solicitudes	No Aplica	Planear condiciones iniciales para la Gestión de PQRS	Líder del proceso	Lineamientos para ejecución	Administración de las Solicitudes	No Aplica
Caso BPM con solicitud	Seguimiento, reparto y Calidad a las Solicitudes	Entes de control Defensor del Consumidor Financiero	Recibir la solicitud	Analista Clasificador	Caso BPM	Administración de las Solicitudes	No Aplica
Caso BPM	Seguimiento, reparto y Calidad a las Solicitudes	No aplica	Clasificar PQRS	Analista Clasificador	Caso BPM con clasificación	Administración de las Solicitudes	No Aplica
Caso BPM	Administración de las Solicitudes	No aplica	Transmitir información a la SFC	Analista Clasificador	Información de la queja o reclamo Estado recibido	No aplica	Superintendencia Financiera de Colombia
Caso Asignado de acuerdo a la clasificación	Administración de las Solicitudes	No Aplica	Revisar competencia de la Solicitud	Proyector de PQRS	Solicitud ajuste subtipo de solicitud	Administración de las Solicitudes	No Aplica
Solicitud ajuste subtipo de solicitud	Administración de las Solicitudes	No Aplica	Validar cambio Subtipo PQRS	Analista Reclasificador	Solicitud Reclasificación Rechazo Reclasificación	Administración de las Solicitudes	No Aplica
Solicitud reclasificación	Administración de las Solicitudes	No Aplica	Reclasificar	Analista Reclasificador	Caso BPM con nueva clasificación	Administración de las Solicitudes	No Aplica
Solicitud de canales diferentes a puntos de atención	Administración de las Solicitudes	No Aplica	Proyectar carta de Compromiso	Analista proyector	Comunicación Oficial Carta de Compromiso	Administración de las Solicitudes	No Aplica
Caso BPM con nueva clasificación	Administración de las Solicitudes	No Aplica	Proyectar respuesta	Proyector de PQRS	Caso BPM con respuesta proyectada	Administración de las Solicitudes	No Aplica
Caso BPM con respuesta proyectada	Administración de las Solicitudes	No Aplica	Revisar proyecto de respuesta	Revisor de PQRS	Devolución a proyecto de respuesta para ajuste Respuesta proyectada satisfactoriamente	Administración de las Solicitudes	No Aplica
					Devolución a revisión proyecto		

Respuesta proyectada satisfactoriamente	Administración de las Solicitudes	No Aplica	Revisar y Aprobar proyecto de respuesta	Aprobador respuesta PQRS	de respuesta para revisión y ajuste Aprobación de Respuesta	Administración de las Solicitudes	No Aplica
Respuesta aprobada	Administración de las Solicitudes	No Aplica	Firmar	Aprobador respuesta PQRS	Firma de respuesta	Administración de las Solicitudes	No Aplica
Respuesta firmada	Administración de las Solicitudes	No Aplica	Transmitir Información de Cierre	Aprobador respuesta PQRS	Respuesta y anexos finales	No aplica	Superintendencia Financiera de Colombia
Respuesta firmada para entrega prioritaria	Administración de las Solicitudes	No Aplica	Alistar Documento	Asistente entrega prioritaria	Comunicación Oficial Carta de Respuesta	Gestión Documental Administración de las Solicitudes	No Aplica
Respuesta firmada	Administración de las Solicitudes	No Aplica	Enviar respuesta para entrega	Aprobador respuesta PQRS	Comunicación Oficial Carta de Respuesta Casos que requieren Decisión Final	Gestión Documental Administración de las Solicitudes	No Aplica
Casos que requieren Decisión Final	Administración de las Solicitudes	No Aplica	Revisar Decisión Final	Revisor Decisión Final	Registro de documentos a enviar a la SFC	Administración de las Solicitudes	No Aplica
Respuesta firmada	Administración de las Solicitudes	No Aplica	Transmitir Información de Cierre	Aprobador respuesta PQRS	Confirmación de cierre definitivo	No aplica	Superintendencia Financiera de Colombia
Resultados de gestión	Administración de las Solicitudes	No Aplica	Generar Informes de Gestión	Gestor de Grupo	Informes de Gestión	Administración de las Solicitudes	No Aplica

CONTROL DE CAMBIOS.

FECHA	VERSION	MODIFICACION
27/10/2016	1	Versión Inicial
5/05/2020	2	Actualización de plantilla y actividades
6/11/2020	3	Actualización de nombres de los proveedores internos
21/06/2023	4	Actualización de las actividades asociadas a la gestión de quejas y reclamos

Comentario.

Se carga la actualización de la caracterización

Usuarios

NOMBRE	TIPO	CARGO	DEPARTAMENTO	
FASE	FECHA PREVISTA	FECHA COMPLETADA	RESPONSABLE	ESTADO
Elaboración	21/06/2023	21/06/2023	Elaborador de documentos Administración de las Solicitudes	Completada
Edición	21/06/2023	21/06/2023	Elaborador de documentos Administración de las Solicitudes	Completada
Revisión	21/06/2023	23/06/2023	Líder y Suplente Proceso Administración de las Solicitudes (<i>RIVERA PENAGOS, PAOLA ANDREA</i>)	Completada
Aprobación	23/06/2023	23/06/2023	Aprobación Documentos Gerencia de Servicio y Atención al Ciudadano (<i>YAYGUAJE MANRIQUE, GIOVANNA</i>)	Completada
Revisión SIG	23/06/2023	23/06/2023	Aprobador y liberador SIG (<i>VARGAS PADILLA, GLORIA STHEPANY</i>)	Completada
Codificación y liberación	23/06/2023	23/06/2023	Aprobador y liberador SIG (<i>VARGAS PADILLA, GLORIA STHEPANY</i>)	Completada
Publicación y Cierre	23/06/2023	23/06/2023	Automático	Completada

Mapa

Entidad sin mapas asociados

Flujograma

<https://colpensiones.esginnova.com/centros/1165/flujoqramas/pr4176/index.html>

Documentos

TÍTULO	FECHA	FECHA RELACIÓN
--------	-------	----------------

Carpetas

TÍTULO	FECHA	FECHA RELACIÓN
--------	-------	----------------

Indicadores

Sin indicadores asociados

Normativa

Aplicaciones

Entidades

NOMBRE	DESCRIPCIÓN	ORDEN	MADRE ENTIDAD	ESTADO	ESTADO	ACCIONES
--------	-------------	-------	---------------	--------	--------	----------

Procesos relacionados entradas

SUBPROCESO	CÓDIGO	VERSIÓN
------------	--------	---------

Procesos relacionados salidas

SUBPROCESO	CÓDIGO	VERSIÓN
------------	--------	---------



Subproceso

Subproceso : SEGUIMIENTO, REPARTO Y CALIDAD A LAS SOLICITUDES

PROCESOS

Procesos.
ADMINISTRACIÓN DE LAS SOLICITUDES

DATOS

SUBPROCESO.
SEGUIMIENTO, REPARTO Y CALIDAD A LAS SOLICITUDES

CÓDIGO.
GCE-ASO-CAS-004

VERSIÓN.
3

FECHA.
05/11/2020

OBJETIVO.
Realizar seguimiento, reparto y control de calidad a las solicitudes radicadas por los ciudadanos, empleadores y grupos de interés, mediante la generación de alertas a los procesos misionales y no misionales, un esquema de reparto flexible y la generación de reglas de calidad , para que las respuestas se generen dentro de los términos legales.

ALCANCE.
Inicia: Con el seguimiento a las solicitudes, desde la creación de los casos hasta su cierre.

Incluye: Asignación de los casos a los procesos misionales y control a la calidad de las respuesta de las solicitudes.

Finaliza: Con la generación de informes de resultados.

Excluye: la generación e implementación de los planes de mejoramiento y el seguimiento a los requerimientos internos generados entre los procesos misionales.

RESPONSABLES.
Dirección de Administración de Solicitudes y PQRS

REGLAS DE NEGOCIO .

1. El proceso de administración de las solicitudes, generará informes con el estado actual de las solicitudes pendientes a los procesos misionales y no misionales.
2. Los insumos requeridos para la generación de los reportes de seguimiento estarán a cargo de la Vicepresidencia de planeación y tecnologías de la información.
3. Corresponde a las áreas misionales y/o no misionales definir la estrategia de evacuación de solicitudes de acuerdo a la información reportada por el proceso de Administración de las solicitudes.
4. Es responsabilidad de los procesos misionales suministrar la información relacionada con la disponibilidad del personal, metas y grupos de trabajo para la asignación de las solicitudes.
5. Es responsabilidad del proceso de administración de solicitudes la parametrización de la información entregada por los proceso misionales para la entrega de los casos.
6. El esquema de reparto debe estar aprobado por cada proceso misional impactado.
7. Es responsabilidad de los proceso misionales solicitar la asignación de los casos entregados como "Reparto Especial" de acuerdo con el procedimiento establecido.
8. El proceso de Administración de las solicitudes es la encargada de generar los lineamientos de Calidad de las respuesta a los ciudadanos, empleadores y grupos de interés.
9. Los procesos misionales y/o no misionales deberán diseñar e implementar planes de mejoramiento a partir del diagnostico entregado por el proceso de administración de las solicitudes en los informes de control de calidad si los resultados así lo requieren.
10. Todos los casos que ingresen al esquema de reparto deben estar certificados o su etapa de alistamiento debe estar terminada por el proceso de Gestión de Estandarización.

ENTRADAS / ACTIVIDADES / SALIDAS.

ENTRADAS (Debe identificarse el proveedor correspondiente)	PROVEEDOR INTERNO (PROCESOS)	PROVEEDOR EXTERNO	ACTIVIDAD	RESPONSABLES	SALIDAS (Debe identificarse el cliente correspondiente)	CLIENTE INTERNO (PROCESOS)	CLIENTE EXTERNO
Lineamientos para la ejecución del subproceso	Administración de las Solicitudes	No Aplica	Planeación de Condiciones iniciales para seguimiento, reparto y calidad de las solicitudes	Coordinador grupo	Lineamientos para ejecución	Administración de las Solicitudes	No Aplica
Reportes fuentes.	Gestión de Provisión del Servicio TI	No Aplica	Seguimiento a las Solicitudes en Radicación y Validación de Requisitos	Coordinador grupo	Reporte de seguimiento a las solicitudes (asignadas - en proceso - atendidas - tramites- Correspondencia - Conceptos de área y PQRS),	Gestión de la Experiencia en el Servicio Gestión de Estandarización Procesos misionales y no misionales	No Aplica
Solicitud de parametrización del reparto	Procesos Misionales	No Aplica	Parametrización de condiciones especiales de reparto	Gestor de Reparto	BPM parametrizado con las condiciones de reparto	Administración de las Solicitudes	No Aplica
Casos certificados.	Gestión de Estandarización	No Aplica	Ejecución del reparto para entrega de casos a los procesos	Gestor de Reparto	Casos repartidos en el BPM Reporte de ejecución de reparto	Procesos misionales	No Aplica

Reporte ejecución de reparto	Administración de las Solicitudes	No Aplica	Validación del Reparto	Gestor de Reparto	Confirmación del reparto Ejecución de reparto	Administración de las Solicitudes	No Aplica
Reportes fuentes.	Gestión de Provisión del Servicio TI	No Aplica	Seguimiento de casos en etapa de reparto	Gestor de Seguimiento	Reporte de seguimiento a las solicitudes (asignadas - en proceso - atendidas - tramites- Correspondencia - Conceptos de área y PQRS),	Administración de las Solicitudes	No Aplica
Reportes fuentes.	Gestión de Provisión del Servicio TI	No Aplica	Seguimiento a las Solicitudes en los procesos a cargo de dar respuesta	Gestor de Seguimiento	Reporte de seguimiento a las solicitudes (asignadas - en proceso - atendidas - tramites- Correspondencia - Conceptos de área y PQRS),	Procesos misionales y no misionales	No Aplica
Carta de Respuesta Generadas	Procesos Misionales y no misionales	No Aplica	Calidad a las solicitudes	Gestor de Calidad	Análisis de calidad de las solicitudes	Procesos misionales	No Aplica
Resultados de gestión	Administración de las Solicitudes	No Aplica	Generación de Informes de Gestión	Coordinador de Grupo	Informes de Gestión	Administración de las Solicitudes	

CONTROL DE CAMBIOS.

FECHA	VERSIÓN	MODIFICACIÓN
30/04/2020	1	Versión Inicial
05/11/2020	2	Actualización Proveedores Internos
05/10/2021	3	Actualización por cambios en la DPJ

COMENTARIO

Comentario.

Actualización por cambios en la DPJ

Usuarios

NOMBRE	TIPO	CARGO	DEPARTAMENTO	
FASE	FECHA PREVISTA	FECHA COMPLETADA	RESPONSABLE	ESTADO
Elaboración	05/10/2021	05/10/2021	Equipo Administración de las Solicitudes (<i>CIENDUA PINTO, RICARDO HUGO</i>)	Completada
Edición	05/10/2021	05/10/2021	Equipo Administración de las Solicitudes (<i>CIENDUA PINTO, RICARDO HUGO</i>)	Completada
Revisión	08/10/2021	09/11/2021	Líder y Suplente Proceso Administración de las Solicitudes (<i>RIVERA PENAGOS, PAOLA ANDREA</i>)	Completada
Aprobación	09/11/2021	10/11/2021	Aprobación Documentos Gerencia de Servicio y Atención al Ciudadano - CANTILLO SANTIAGO, EDWIN EDUARDO	Completada
Revisión SIG	10/11/2021	24/11/2021	Aprobador y liberador SIG (<i>RODELO VARGAS, LUIS JAIME</i>)	Completada
Codificación y liberación	24/11/2021	24/11/2021	Aprobador y liberador SIG (<i>RODELO VARGAS, LUIS JAIME</i>)	Completada
Publicación y Cierre	24/11/2021	24/11/2021	Automático	Completada

Mapa

Entidad sin mapas asociados

Flujograma

<https://colpensiones.esginnova.com/centros/1165/flujogramas/pr4067/index.html>

Documentos

TÍTULO	FECHA	FECHA RELACIÓN
--------	-------	----------------

Carpetas

TÍTULO	FECHA	FECHA RELACIÓN
--------	-------	----------------

Indicadores

Sin indicadores asociados

Normativa

Aplicaciones

Entidades

NOMBRE	DESCRIPCIÓN	ORDEN	MADRE ENTIDAD	ESTADO	ESTADO	ACCIONES
--------	-------------	-------	---------------	--------	--------	----------

Procesos relacionados entradas

SUBPROCESO	CÓDIGO	VERSIÓN
------------	--------	---------

Procesos relacionados salidas

SUBPROCESO	CÓDIGO	VERSIÓN
------------	--------	---------