

TÍTULO IV  
NIVEL TÉCNICO  
AGENTE DE SERVICIO AL CIUDADANO

***PARTE GENERAL***

Agente de Servicio al Ciudadano

247

***PARTE ESPECÍFICA***

Vicepresidencia de Servicio al Ciudadano

249

<b>Nivel:</b> Técnico	<b>Denominación del cargo:</b> <b>Agente de Servicio al Ciudadano</b>
<b>Código:</b> 400	
<b>Propósito del Cargo</b>	Implementar actividades operativas e instrumentales requeridas para la atención y prestación de servicios de calidad al ciudadano, en el marco de las normas, políticas y lineamientos institucionales.

Grado	Número de cargos en la planta	Requisitos de Estudio	Requisitos de experiencia
02	227	Título de técnico profesional o aprobación de dos (2) años de educación superior.	Doce (12) meses de experiencia relacionada.

### Funciones Generales

1. Orientar a los usuarios en el trámite y gestión de sus solicitudes, de conformidad con los procedimientos de la Empresa.
2. Seguir las metodologías, estándares, procedimientos y mecanismos definidos por las Empresa, aplicables al servicio al ciudadano.
3. Realizar la verificación de la información registrada en el sistema, con entidades públicas, sociedades administradoras de pensiones y, en general, con clientes internos y externos.
4. Aplicar los estándares de medición de satisfacción y lealtad del cliente.
5. Expedir los certificados de historia laboral y pensional, extractos de historia laboral y pensional, bonos y cuotas partes pensionales.
6. Realizar la recepción, registro y actualización permanente de información de semanas cotizadas, ingreso base de cotización, datos generales y novedades de los afiliados y beneficiarios.
7. Recibir, orientar, radicar, clasificar, direccionar y solucionar adecuada y oportunamente las peticiones, solicitudes y requerimientos.
8. Efectuar la gestión de la historia laboral y pensional, los registros de sus beneficiarios, adelantar los registros de novedades, analizar la consistencia de información y hacer el manejo, la conservación y la custodia documental.
9. Tramitar el traslado de los afiliados al régimen de prima media con prestación definida del orden nacional y de los afiliados de otros regímenes que quieran acceder a este último
10. Enviar oportunamente los extractos de historia laboral y pensional a los afiliados.
11. Adoptar las políticas institucionales sobre gestión documental en el manejo de la correspondencia de los usuarios de la Empresa.

12. Adelantar el trámite pertinente al interior de la institución, para lograr una respuesta eficiente al cliente.
13. Aplicar los mecanismos de comunicación con el cliente externo para comunicarle la respuesta y despejar su inquietud.
14. Realizar el seguimiento que permita verificar que la respuesta sea clara, oportuna y completa.
15. Apoyar la implementación y sostenibilidad del Sistema Integrado de Gestión Institucional y sus componentes, en coordinación con las demás dependencias de la entidad.
16. Elaborar y presentar oportunamente los informes propios de su gestión y los que le sean solicitados por las autoridades competentes, los organismos de control y las demás dependencias de la entidad.
17. Garantizar la organización, conservación, uso, manejo y custodia de los documentos de conformidad con lo establecido en la Ley General de Archivos.
18. Analizar, preparar y dar cumplimiento a los planes de mejoramiento presentados a los entes de control y la Oficina de Control Interno.
19. Participar en la identificación, medición y control de riesgos relacionados con los procesos asociados al área.
20. Participar en el establecimiento, fortalecimiento y mantenimiento de la cultura de autocontrol, y en el cumplimiento de las responsabilidades frente al sistema integral de gestión de Colpensiones.
21. Las demás señaladas en la Constitución, la ley, los estatutos y las disposiciones que determinen la organización de la entidad o dependencia a su cargo.

Grado	Número de cargos en la planta	Requisitos de Estudio	Requisitos de experiencia
01	54	Título de técnico profesional o aprobación de dos (2) años de educación superior.	Seis (6) meses de experiencia relacionada.

### **Funciones Generales**

1. Orientar a los usuarios en el trámite y gestión de sus solicitudes, de conformidad con los procedimientos de la Empresa.
2. Seguir las metodologías, estándares, procedimientos y mecanismos definidos por las Empresa, aplicables al servicio al ciudadano.
3. Expedir certificados de historia laboral y pensional, extractos de historia laboral y pensional, bonos y cuotas partes pensionales.
4. Realizar la recepción, registro y actualización permanente de información de semanas cotizadas, ingreso base de cotización, datos generales y novedades de los afiliados y beneficiarios.
5. Recibir, orientar, radicar, clasificar, direccionar y solucionar adecuada y

- oportunamente las peticiones, solicitudes y requerimientos.
6. Efectuar la gestión de la historia laboral y pensional, los registros de sus beneficiarios, adelantar los registros de novedades, analizar la consistencia de información y hacer el manejo, la conservación y la custodia documental.
  7. Tramitar el traslado de los afiliados al régimen de prima media con prestación definida del orden nacional y de los afiliados de otros regímenes que quieran acceder a este último.
  8. Enviar oportunamente los extractos de historia laboral y pensional a los afiliados.
  9. Adoptar las políticas institucionales sobre gestión documental en el manejo de la correspondencia de los usuarios de la Empresa.
  10. Adelantar el trámite pertinente al interior de la institución, para lograr una respuesta eficiente al cliente.
  11. Aplicar los mecanismos de comunicación con el cliente externo para comunicarle la respuesta y despejar su inquietud.
  12. Realizar el seguimiento que permita verificar que la respuesta sea clara, oportuna y completa.
  13. Apoyar la implementación y sostenibilidad del Sistema Integrado de Gestión Institucional y sus componentes, en coordinación con las demás dependencias de la entidad.
  14. Elaborar y presentar oportunamente los informes propios de su gestión y los que le sean solicitados por las autoridades competentes, los organismos de control y las demás dependencias de la entidad.
  15. Las demás señaladas en la Constitución, la ley, los estatutos y las disposiciones que determinen la organización de la entidad o dependencia a su cargo.

<p>Macroproceso</p> <p><b>Servicio al Ciudadano - Gestión de Afiliados, Beneficiarios, Empleadores y Terceros</b></p>	
<p>Dependencias relacionadas (a donde se aplica)</p> <p>Vicepresidencia de Servicio al Ciudadano - Gerencia Nacional de Atención al Afiliado – Gerencia Nacional RED Colpensiones y Canales Alternos RPM – Gerencia Nacional de Servicio al Ciudadano y SAC- Gerencia nacional de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias – Gerencias Regionales, oficinas Seccionales y Puntos de Atención.</p>	
<p><b>Conocimientos Básicos</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Desarrollo Normatividad vigente relacionada con las actividades de la Empresa y del Sistema General de Pensiones.</li> <li>▪ Servicio al cliente</li> <li>▪ Manejo de herramientas Ofimáticas</li> </ul>
<p><b>Disciplinas Académicas</b></p>	<p>Administraciones, Economías, Ingenierías, Contadurías o Contabilidad, Derecho, Comunicación Social, Trabajo Social, Finanzas, Sistemas, Gestión Logística, Gestión de Mercados, Gestión del Talento Humano, Gestión de Negocios, , Gestión de Redes de Datos, Análisis y Desarrollo</p>

	de Sistemas de Información, Archivo, Gestión Documental, Mercadeo, Publicidad, Ciencias de la Información y la documentación, Bibliotecología, Análisis y Actualización de Historias Laborales, Comercio Internacional, Desarrollo de Productos y Servicios, Comunicación y Relaciones Publicas, Psicología, Nomina y Prestaciones Sociales, Venta de Productos y Servicios Financieros, Desarrollo Empresarial, Gestión de Procesos, Negocios Internacionales, Costos y Auditoria, Investigación Judicial, Diseño, Sociólogo, Salud Ocupacional, Programación, Desarrollo y Bienestar Social, Electrónica, Telecomunicaciones.
--	---