

Premio Interamericano a la Innovación para la Gestión Pública Efectiva- Edición 2015

User Information

Name:	Anonymous	Email:	N/A
Location:	N/A	Company:	N/A
Position:	N/A	IP Address:	200.31.68.98
Started:	06/30/2015 11:29 AM	Completed:	06/30/2015 5:25 PM
Time Spent:	0 days, 6 hours, 356 minutes, 21355 seconds, 21355000 milliseconds	Custom 1:	N/A
Custom 2:	N/A	Custom 3:	N/A

I. INFORMACIÓN GENERAL Estado Miembro Postulante

Colombia

Institución Pública Postulante

Unidad de pensiones y Parafiscales.

Nombre de la Experiencia Innovadora

Punto de Atención Virtual

Tiempo de implementación de la Experiencia Innovadora:

Inicia en Bogota en Noviembre de 2012 como pruebas para identificar mejoras y sale a producción en el mes de Diciembre de 2013 en la ciudad de Medellin.

Categoría a la que postula

Innovación en la Calidad de Políticas Públicas

II. BREVE PRESENTACIÓN/SUMILLA DE LA EXPERIENCIA INNOVADORA: En este apartado, se requiere hacer una presentación resumida de la Experiencia Innovadora (200 palabras como máximo).

Se creó para atender las solicitudes, de los ciudadanos residentes fuera de Bogotá que corresponden a la Unidad, a través del punto de atención virtual, un dispositivo innovador en forma de escritorio, que con el uso de una vídeo llamada, es atendido por un asesor de servicio desde Bogotá, quien por medio de equipos de envío y recepción de documentos, atiende los trámites con un sistema de verificación de identidad a través de imágenes, permitiendo a los adultos mayores de ciudades intermedias hacer sus tramites con seguridad facilidad y sin incurrir en costos de desplazamiento ni intermediarios.

III. INFORMACIÓN INSTITUCIONAL

Nombre de la entidad La Unidad de Pensiones y Parafiscales

Postulante:
Dirección: Av calle 26 No 69b 45 piso 2
Teléfono: 4237300
Fax: -
Página Web: www.ugpp.gov.co
E-mail: contactenos@ugpp.gov.co

Nivel Administrativo de la Entidad

Nivel Nacional

Naturaleza Administrativa de la Entidad

Agencia Especializada

IV. INFORMACIÓN DE LA EXPERIENCIA INNOVADORA Por favor, exponga el caso de la Experiencia Innovadora de su Entidad utilizando un lenguaje claro y una redacción breve y concisa. Para tal efecto, le pedimos organizar la información procurando responder las interrogantes contenidos en los siguientes ítems: 1. Descripción de la Experiencia innovadora En esta sección, se solicita exponer en detalle la Experiencia Innovadora presentada. Por favor, facilite información que corrobore y otorgue más elementos sobre la iniciativa y tome en consideración las siguientes interrogantes para orientar su descripción: ¿Cuál fue el problema que se buscó solucionar? (No más de 300 palabras).

Brindar atención a nivel nacional a los ciudadanos a través de los Puntos de atención virtual que permiten ser atendidos por asesores desde la ciudad de Bogota permitiendo así llevar nuestros servicios con la misma seguridad, calidad en la atención y facilidad, evitando desplazamientos de los ciudadanos, pago de intermediarios y los costos de desplazamientos.

Debido a que solo contaba con oficina en Bogota, los ciudadanos a través de las mediciones de satisfacción informaron la necesidad de una atención nacional más aun cuando la mayoría de ciudadanos son adultos mayores y remitiéndonos al propósito central de la Unidad el cual corresponde a generar mayor bienestar a los ciudadanos es que se creó esta alternativa.

¿En qué consiste la Experiencia Innovadora? (No más de 300 palabras).

Consiste en prestar los servicios a través de un escritorio con video-llamada, que permite la atención personalizada de las solicitudes o trámites requeridos por el ciudadanos, los cuales se realizan utilizando el envío de documentos en doble vía para la radicación de solicitudes, al igual la validación de identidad utilizando reconocimiento de imágenes para contrastar la cédula y la huella para garantizar la seguridad del proceso de entrega de información. Este punto virtual permite a mas de 12400 adultos mayores por año realizar sus trámites desde diferentes Ciudades. El PAV, lleva los servicios de la Unidad a cualquier lugar de Colombia o del Mundo.

2. Vinculación de la Experiencia Innovadora con la Categoría Seleccionada Por favor, explique la relación existente entre la Experiencia Innovadora y la Categoría seleccionada en forma breve y concisa (No más de 300 palabras):

El punto de Atención Virtual, permite que los servicios prestados por la Unidad, estén al alcance de todos los usuarios a nivel nacional e internacional, ya que se han ubicado 4 en Medellín, 3 en Cali y se ha llevado a pequeños municipios e incluso a consulados como en Suramérica y Norteamérica. Atendiendo en promedio mas de 12400 personas en el 2014. Su diseño, ligero y en forma de escritorio, le permite al adulto mayor estar sentado durante la realización del trámite, a la vez permite el acceso a personas discapacitadas; La interacción con el dispositivo es muy simple, ya que con solo presionar un botón son atendidos por abogados de la entidad que solucionan todos sus requerimientos, con altos estándares de seguridad, pues todos los tramites son grabados junto con los documentos enviados y recibidos, . Además es amigable con el usuario, entendiéndolo que los adultos mayores no tienen mucha afinidad con la tecnología. Al

estar integrado con el sistema de la entidad, los tramites que se efectúan mediante el PAV ingresan inmediatamente a los aplicativos de la entidad asegurando la entrega efectiva de la información.

3. Vinculación de la Experiencia Innovadora con los Criterios de Evaluación A continuación, le solicitamos que proporcione información específica que será valorada por el Jurado Especial. Le pedimos por favor brevedad, y en lo posible proporcionar datos e información específicos: a. Originalidad. Creación de procesos dentro de la Administración Pública sobre la base del conocimiento y experiencia que tenga carácter inédito y transformador. A través de este criterio, se busca estimular la creatividad de los gestores públicos en la solución de problemas cotidianos relacionados al quehacer estatal. Precise la siguiente información: ¿Quién ideó la Experiencia Innovadora? (No más de 300 palabras). Por favor tomar en cuenta: - Informe de Consultoría- Propuesta Política- Funcionarios de la misma entidad

Funcionarios de la misma entidad, con el apoyo de una entidad especialista en BPO, llamada Millenium BPO

Describa los elementos que hacen que la Experiencia Innovadora en gestión pública de su entidad sea innovadora (No más de 300 palabras): Por favor, tomar en consideración la siguiente información: - Viabiliza poblaciones no atendidas - Primera vez que una Administración Pública se ocupa del tema - Cuenta con un inédito apoyo del sector privado - Involucra en la gestión, por primera vez, a los ciudadanos - Otros datos que ayuden a explicar el carácter inédito y transformador de la Experiencia Innovadora

Este dispositivo, permite que la Unidad, pueda prestar sus servicios en ciudades diferentes a Bogotá, las cuales no contaban con oficinas de atención, con lo cual la entidad busca ser más cercana a nuestros ciudadanos adultos mayores, generando bienestar, disminuyendo los desplazamientos y la inversión que por parte del ciudadano se debía realizar para acceder a nuestros servicios.

Es la primera entidad en Colombia, en desarrollar una oficina virtual con todos los servicios de una oficina de atención presencial, centralizando la atención con funcionarios que atienden desde la ciudad de Bogotá controlando así cada uno de los trámites efectuados en las diferentes sedes, esto a generado que nuestros ciudadanos se sientan satisfechos con los servicios prestados, generando un nivel de satisfacción del 96%.

¿Existieron algunos antecedentes de la Experiencia Innovadora?, ¿en la misma entidad u otras entidades? (No más de 300 palabras).

No existía en ninguna entidad pública ni privada, un dispositivo que reemplazara en un 100%, el canal presencial, con mayor grado de seguridad y de fácil acceso.

b. Impacto Ciudadano. Implica demostrar que la innovación repercute en un mayor beneficio a la ciudadanía. Por ejemplo, tiempo menor de espera, información en un lenguaje claro y sencillo, procesos simplificados, etc. Precise la siguiente información: Población(es) beneficiaria(s) objetivo. Precise datos cualitativos (quiénes). De no ser determinable. por favor precise la forma en la que se benefician los(as) ciudadanos(as) (No más de 300 palabras).

12400 Ciudadanos se atendieron por el punto de atención virtual durante el 2014, En su gran mayoría adultos mayores, y ciudadanos cotizantes del régimen pensional de prima media y parafiscales. En el 2015, se espera atender un 40% mas con la apertura del PAV en la ciudad de Cali.

Evita costos de desplazamientos o pagos de intermediarios en Bogotá para la atención de los diferentes trámites y servicios los cuales son: conocer el estado de los tramites, radicación de solicitudes, Notificación de actos administrativos pensionales e información general de la entidad, facilitando el acceso a los servicios de la entidad, con una alto grado de seguridad al grabar toda la gestión, con lo cual se reduce la posibilidad de riesgo de fraude por parte de terceros.

Población(es) beneficiaria(s) objetivo. Precise datos cuantitativos (cuántos - directos e indirectos). De no ser determinable. por favor precise la forma en la que se benefician los(as) ciudadanos(as) (No más de 300 palabras).

12400 Ciudadanos se atendieron por el punto de atención virtual durante el 2014, En su gran mayoría adultos mayores, y ciudadanos cotizantes del régimen pensional de prima media y parafiscales. En el 2015, se espera atender un 40% mas con la apertura del PAV en la ciudad de

Cali.

Evita costos de desplazamientos o pagos de intermediarios en Bogotá para la atención de los diferentes trámites y servicios los cuales son: conocer el estado de los tramites, radicación de solicitudes, Notificación de actos administrativos pensionales e información general de la entidad, facilitando el acceso a los servicios de la entidad, con una alto grado de seguridad al grabar toda la gestión, con lo cual se reduce la posibilidad de riesgo de fraude por parte de terceros.

Explique, ¿cómo se beneficia a los(as) ciudadanos(as) (No más de 300 palabras).Por favor, tomar en cuenta la siguiente información:- Menores tiempo de espera- Reducción de costos de trámites- Mejora de condiciones de vida de ciudadanos(as) en diferentes dimensiones

Evita costos de desplazamientos o pagos de intermediarios en Bogotá para el seguimiento de los diferentes trámites y servicios los cuales son: conocer el estado de los tramites, radicación de solicitudes, Notificación de actos administrativos pensionales e información general de la entidad, facilitando el acceso a los servicios de la entidad, con una alto grado de seguridad al grabar toda la gestión, con lo cual se reduce la posibilidad de riesgo de fraude por parte de terceros. Lo anterior genera bienestar a los ciudadanos que utilizan el servicio teniendo en cuenta lo anteriormente mencionado.

¿Cuenta con indicadores cualitativos que así lo demuestren? Especifique, por favor (No más de 300 palabras):

Se atendieron 12400 personas en el 2014, y a través de la entidad IZO SYSTEM S.A. empresa especializada en medición de satisfacción, contratada por la Unidad, realizó una encuesta de satisfacción generando una satisfacción del servicio segun IZO, esta en un 96%. Estos indicadores se extraen de los registros de atención que los dispositivos envían.

¿Cuenta con indicadores cuantitativos que así lo demuestren? Especifique, por favor (No más de 300 palabras):

El Punto de atención virtual tiene indicadores de Oportunidad, calidad y satisfacción que garantizan el adecuado funcionamiento del servicio con resultados comparables a nivel internacional.

c. Replicabilidad. Se refiere a la capacidad de replicabilidad de la Experiencia Innovadora en otros países de las Américas. Para tal efecto, deberían ser valorados la posibilidad de adaptación de los procesos administrativos a otros contextos institucionales, accesibilidad de la financiación, condicionamientos políticos y sociales, etc. Precise la siguiente información: ¿Por qué la Experiencia Innovadora de su Entidad es susceptible de ser replicada por otras entidades? (No más de 300 palabras) Por favor, tomar en consideración lo siguiente:- Adaptabilidad a instituciones de diferentes dimensiones- No requiere de mucho presupuesto- Fácil manejo de posibles conflictos de diversa índole al tratarse de una iniciativa demandada y de uso común- No requiere de mucho personal- Capacitación del personal se realiza de forma sencilla- Otros aspectos que considere pertinentes

Debido a que muchas entidades, no tienen presencia en todo el territorio nacional e inclusive existen connacionales que no pueden acceder a los servicios de las entidades publicas Colombianas fuera del país, este dispositivo puede ser adaptado fácilmente para ser compartido entre varias entidades, lo que les permitirá a los ciudadanos encontrar los servicios del estado en un solo aparato.

¿Qué elementos centrales deberían ser considerados antes de que la Experiencia Innovadora sea replicada en otras entidades? Por favor, explique (No más de 300 palabras):

Se deben validar los procesos de la entidad, para que conserven la facilidad y seguridad del dispositivo, así mismo asegurar indicadores de servicio como lo son la oportunidad, la calidad y el conocimiento como parte esencial de la atención.

d. Eficacia. Hace referencia a la capacidad de medir/alcanzar los resultados esperados por medio de la Experiencia Innovadora, en función a los objetivos que se han propuesto en una determinada política pública (entendida en sentido amplio como programa, actividad, proceso, etc). Precise la siguiente información: ¿Cuáles fueron los plazos que se consideran desde el inicio de la política pública?, ¿se cumplieron? (No más de 300 palabras)

La Unidad inició proceso de pruebas con un dispositivo PAV en Bogotá, con el fin de salir a

producción después de 6 meses de funcionamiento en Bogotá, sin embargo teniendo en cuenta la adecuación física de la sede de Medellín, solo hasta el mes de Diciembre de 2013, se inaugura exitosamente el Punto de Atención Virtual en Medellín.

Precise por favor, los resultados obtenidos, en datos cualitativos (No más de 300 palabras):

El punto de atención virtual en Medellín, desde su apertura obtuvo muy buenos resultados, toda vez que los ciudadanos a través de las encuestas de percibida informaron estar beneficiados con esta nueva oficina, la tecnología fue amigable con ellos obteniendo el 96% de satisfacción, así mismo los 12.400 ciudadanos no tuvieron que desplazarse a la ciudad de Bogotá.

Precise por favor, los resultados obtenidos, en datos cuantitativos (No más de 300 palabras):

Desde el inicio de la atención en Medellín, al mes se reciben en promedio 1000 ciudadanos que son atendidos antes de 15 minutos en un 85%, los ciudadanos que más nos visitan corresponden a titulares o beneficiarios de los derechos pensionales y en un porcentaje menor los abogados o apoderados.

¿Cuál fue el medio de evaluación de la política pública innovadora? (No más de 300 palabras)

La medición de esta iniciativa esta dada por los resultados obtenidos en la encuesta de satisfacción, la cual mide el nivel de satisfacción que tienen los ciudadanos atendidos en el punto de atención virtual la cual es positiva y refleja el buen servicio obtenido por los ciudadanos así como la afluencia de personas que reciben respuesta por parte nuestra desde Medellín.

Si pudiera dar una opinión sobre los resultados obtenidos a través de la Experiencia Innovadora: ¿Diría Ud. que los resultados obtenidos han sido de mayor, regular o menor impacto? Por favor, explique (No más de 300 palabras):

El resultado ha sido de mayor impacto teniendo en cuenta que 12400 ciudadanos durante el 2014, no han tenido que desplazarse hasta la ciudad de Bogotá para realizar los trámites ante la entidad, sino en los puntos de atención virtual. Así mismo se han llevado los puntos de atención virtual a las diferentes ferias de servicio al ciudadano a nivel nacional e Internacional generando desde cualquier rincón del país la atención a las solicitudes, trámites y requerimientos de información de los ciudadanos.

¿En qué medida se solucionó el problema público inicial? (No más de 300 palabras)

Se solucionó para la población que habita la ciudad de Medellín y sus alrededores incluyendo el eje cafetero y la costa teniendo en cuenta que el tiempo de desplazamiento y los costos asociados son menores a la ciudad de Medellín que a Bogotá. Por otra parte a partir de Marzo de 2015 se inició la atención en la ciudad de Cali, cubriendo mayor población de Colombia. Así mismo este año participó de la feria internacional de Quito Ecuador.

e. Eficiencia. Se refiere a la capacidad de la Administración Pública para ordenar sus procesos de tal forma que éstos optimicen sus recursos (financieros, humanos, etc); y a su vez, generen mayores y mejores resultados. Precise la siguiente información: Presupuesto General de toda la Entidad y Presupuesto de la Experiencia Innovadora postulante ¿Se ejecutó todo el Presupuesto? (No más de 300 palabras)

Como entidad ejecutora, a la Unidad de Pensiones y Parafiscales se le asignó un presupuesto total de gastos de \$159.700 millones, financiado con recursos de la nación, de los cuales el 95,3% se asignaron a Gastos de Funcionamiento y el 4,7% a Gastos de Inversión.

Para el proyecto el presupuesto ejecutado en el año 2014 correspondió a 382.000.000 de pesos el cual incluye adecuaciones físicas, arriendo, servicios del asede y el pago por puesto de trabajo de los módulos de atención virtual.

La entidad planeó iniciar con 2 módulos de atención en la ciudad de Medellín los cuales se ejecutaron de acuerdo a esta planeación inicial, sin embargo debido a la afluencia de público fue necesario incluir un nuevo módulo impactando el presupuesto planeado por la Dirección de Servicios Integrados de atención.

Número de personas de la Entidad y Número de las personas involucradas en la Experiencia Innovadora postulante (No más de 300 palabras)

De la entidad el número de personas involucradas fueron al rededor de 10 incluyendo la Dirección de Servicios Integrados de Atención y la Dirección de Tecnología. Con respecto a contratista este involucró al rededor de 15 personas incluyendo los asesores que prestan el servicio desde Bogotá.

Si pudiera dar una opinión sobre el costo-beneficio de la aplicación de la Experiencia Innovadora, ¿diría Ud. que es positiva? (No más de 300 palabras)

Si es positiva la experiencia en cuanto a costo beneficio, teniendo en cuenta que todo el beneficio es para los ciudadanos a los cuales les facilitamos el acceso a nuestros servicios en un horario hábil y continuo. Teniendo en cuenta que el costo para la entidad es similar al valor cancelado por la atención de un asesor del punto presencial Bogotá.

¿Qué dificultades encontró en el proceso de implementación de la Experiencia Innovadora y qué hicieron para superarlas? (No más de 300 palabras) Asimismo, precise por favor la siguiente información: - Dificultades presupuestales - Dificultades políticas - Dificultades sociales- Otras (Explicar, por favor)

Los principales obstáculos fueron los tiempos de contratación y modificaciones al actual contrato para el desarrollo de las actividades en general, esto se superó con reuniones y mesas de trabajo con el apoyo de la Dirección General para el logro del objetivo, así como el apoyo del área de Tecnología para la implementación de dicho proyecto.

f. Complejidad del problema que soluciona. Hace alusión a la complejidad del problema y de la solución que desde la Administración Pública se puede dar. En ese sentido, son más valorados las experiencias innovadoras que tienen que ver con el manejo central de la Administración Pública, aquellas que involucran a una mayor población, aquellas están relacionadas con la administración de problemas en múltiples niveles de gobierno y mancomunidades, etc. Precise la siguiente información: ¿Por qué su Experiencia Innovadora es compleja? Explique (No más de 300 palabras): Por favor, tomar en consideración los siguientes datos: - Involucra poblaciones disímiles y grandes - Involucra distintos niveles administrativos - Escasez de Recursos - Esfuerzo adicional por concertar con diferentes actores para implementar la experiencia, ¿con quiénes fue necesario coordinar? - Contexto superlativamente hostil para el trabajo de las entidades públicas - Otros (Por favor, explique)

Teniendo en cuenta lo establecido en este punto, nuestro proyecto no tuvo un alto nivel de complejidad toda vez que se logró obtener el presupuesto para el proyecto, se contó con el apoyo de las áreas de la entidad, con la ejecución de las actividades por parte del contratista y el apoyo de la Dirección General.

g. Sustentabilidad de la Experiencia Innovadora. Implica el nivel de "enraizamiento" de la Experiencia Innovadora que la haga capaz de mantenerse en el tiempo, a cambios políticos de la administración, cambios institucionales y organizativos, financiamiento, grado de compromiso de las autoridades y funcionarios(as) gubernamentales, etc. Precise la siguiente información: Tiempo de implementación de la Experiencia Innovadora (No más de 300 palabras):

El tiempo de implementación fue de un año.

Número de años con Presupuesto asegurado (precisar horizontes presupuestales de 1, 5, 10 años) (No más de 300 palabras):

Este proyecto está asegurado por contrato hasta Julio de 2018.

Número de administraciones que la han seguido desarrollando (No más de 300 palabras):

Solo se ha tenido durante el proyecto una misma Dirección General.

Origen del Presupuesto ¿Público o Privado) (No más de 300 palabras):

Público.

Reconocimiento Legal de la Experiencia Innovadora que la haga obligatoria en el tiempo (No más de 300 palabras):

Actualmente se cuenta con un contrato por parte de un tercero que desarrolla los módulos de los puntos de atención virtual que hace que tenga el reconocimiento legal.

Otra información que comprenda la Sustentabilidad de la Experiencia Innovadora postulada (No más de 300 palabras):

Como sustento adicional se encuentra la necesidad del servicio por parte de los ciudadanos que cada vez visitan más los puntos de atención virtual, teniendo en cuenta que nuestros ciudadanos son del orden nacional.

h. Perspectiva de Género. Implica determinar como la Experiencia Innovadora sometida a concurso impacta de forma diferenciada en hombres y mujeres, y cómo las Administraciones Públicas han adaptado sus procesos internos en la planificación, implementación, evaluación y monitoreo para atender esta realidad. Por favor, precise la siguiente información: Precise la siguiente información: Al momento de diseñar y planificar la Experiencia Innovadora se tomó en cuenta la realidad de mujeres y hombres y se consideró que ésta podría impactarlos de forma diferenciada? (No más de 300 palabras)

No, la experiencia se encuentra desarrollada para prestar los servicios de forma igualitaria sin distinción de género.

¿La iniciativa ha considerado un porcentaje diferencial de hombres y mujeres en su administración e implementación? De ser el caso, indique cifras, por favor (No más de 300 palabras):

No

¿Los cargos directivos son ocupados por hombres y mujeres?, ¿Existió algún mecanismo de selección específico como cuotas?. De ser el caso, por favor, indique cifras (No más de 300 palabras):

Los cargos Directivos son ocupados por mujeres y hombres, que cumplan con lo requerido por la administración, no hay cuotas de género.

¿La Experiencia Innovadora cuenta con una Estrategia explícita/institucionalizada de acción afirmativa o discriminación positiva con los beneficiarios atendiendo las diferencias de género? Por ejemplo: servicios diferenciados, horarios especiales para madres de familia, entre otros. Explique cuáles, por favor (No más de 300 palabras):

No hay atención diferenciada por género, pero tiene un horario extendido de 8:00 am a 6:00 pm. en jornada continua, que permite la utilización del servicio para nuestro segmento de población.

¿La Experiencia Innovadora ha considerado un porcentaje diferencial de hombres y mujeres entre sus beneficiarios? De ser el caso, indique cifras, por favor (No más de 300 palabras):

No se consideró.

¿A considerado la Experiencia Innovadora algún método de monitoreo y evaluación distinta para determinar cómo impacta diferencialmente a hombres y mujeres? Si es así, se cuenta con alguna estrategia adoptada para superar las dificultades? (No más de 300 palabras)

No existe evaluación para determinar el impacto diferenciado entre hombre y mujeres.

DECLARACIÓN DE LOS(AS) PARTICIPANTES

Nombre del Representante Legal:	GLORIA INES CORTES ARANGO
Cargo:	DIRECTORA GENERAL DE LA UNIDAD
Teléfono:	4237300
E-mail:	gcortes@ugpp.gov.co
Nombre de la persona de contacto:	SAUL HERNANDO SUANCHA TALERO
Cargo:	DIRECTOR DE SERVICIOS INTEGRADOS DE ATENCION
Teléfono:	4237300
E-mail:	ssuancha@ugpp.gov.co

He leído y acepto los términos y condiciones descritos anteriormente en relación al Premio Interamericano a la Innovación para la Gestión Pública Efectiva - Edición 2015

Yes