

PLANTILLA CARACTERIZACIÓN DE PROCESO

Descripción de formato										
El formato de caracterización del proceso es una herramienta que permite describir de forma clara, ordenada y estandarizada los aspectos fundamentales de un proceso dentro de la organización.										
Este documento incluye información como el nombre del proceso, objetivo, alcance, la relación de las actividades clave con sus respectivas entradas y salidas, responsables, proveedores y usuarios, así como la relación de los elementos de gestión del proceso (documentos, indicadores - métricas y riesgos). Su uso facilita la comprensión del funcionamiento del proceso, apoyando la gestión eficiente, el cumplimiento de lineamientos internos y externos, y sirviendo como base para la mejora continua y la trazabilidad operativa.										
1. Información del proceso										
Nombre del proceso	GESTIÓN DE LA DETERMIANCIÓN DEL DERECHO									
Tipo:	Misional									
Responsable:	Gerente de Pensiones									
Objetivo:	Atender las solicitudes de prestaciones económicas, cumplimiento de fallos judiciales, consultas de cuota parte y otros trámites prestacionales, mediante la sustanciación, liquidación, revisión, firma y seguimiento, con el fin de dar cumplimiento a las obligaciones del fondo de pensiones, bajo criterios de calidad, legalidad y oportunidad.									
Alcance:	Inicia con la recepción de solicitudes de pensión, cumplimiento de fallos judiciales, consultas de cuota parte y otros requerimientos prestacionales, abarcando las etapas de verificación documental, análisis técnico-jurídico y cálculo de prestaciones necesarias para la determinación del derecho. Finalizando con la emisión y notificación del acto administrativo o del oficio de respuesta.									
2. Actividades clave del proceso										
#	Nombre de la actividad	Descripción de la Actividad	Ciclo PHVA	Responsable	Entrada	Proveedor	Sistema de información de recepción	Salida	Usuario	Sistema de información de entrega
1	Planificar la gestión integral del proceso.	Definir objetivos, recursos y actividades necesarias para ejecutar el proceso, determinando las actividades del plan de acción, Riesgos. Indicadores y metas, documentos del proceso.	Planear	Gerente de pensiones.	Material y recursos asociados a la implementación de MIPG. Manual para el Seguimiento y Evaluación del Desempeño Institucional. Manual para la Gestión del Proyecto de Inversión. Manual para la Formulación y Seguimiento del Plan de Acción Institucional. Manual de Gestión de Riesgos - FONCEP. Manual para el Seguimiento y Evaluación del Desempeño Institucional. Manual para Administrar la Creación, Actualización y/o Desactivación de los Documentos. Manual para el Análisis de Causas y Formulación de Actividades Preventivas, Correctivas y de Mejora. Manual para la Administración de Suite Visión Empresarial (SVE). Procedimiento para Administrar los Elementos de Planeación y Gestión Institucional. Procedimiento para la Detección y Reporte de Operaciones Inusuales y/u Operaciones Sospechosas. Lineamientos para la Gestión del Conocimiento y la Innovación en FONCEP. Plan de Contingencia Institucional 2024 - FONCEP. Plan de tratamiento de riesgos Plan de acción institucional	Departamento Administrativo de la Función Pública. Oficina Asesora de planeación. Proceso de Direccionamiento de la planeación y gestión institucional.	Suite Visión Empresarial-SVE (Interno) Correo electrónico (Interno)	Elementos de gestión (Actividades del plan de acción, Riesgos. Indicadores y metas, documento) Listado de necesidades institucionales para los próximos 4 años. Todos los documentos del proceso (Instructivos, Manuales, Formatos, Procedimiento, Políticas...) *Procedimiento de solicitud pensional. *Procedimiento revisión de invalidez pensionados. *Manual del sustanciador y revisor. *Instructivo estudio de consulta de cuota parte. *Instructivo de validación y reparto de las solicitudes de obligaciones pensionales. *Formato información de EPS. *Formato único de solicitud. *Formato declaración de no pensión. *Formato de solicitud provisional de pensionados a beneficiarios. *Formato revisión calificación de invalidez. *Formato de declaración juramentada. *Formato resolución niega pensión sanción. *Instructivo reconocimiento y pago de pensión de sobrevivientes provisional a definitiva.	Oficina Asesora de planeación. Proceso de Direccionamiento de la planeación y gestión institucional.	Suite Visión Empresarial-SVE (Interno) Correo electrónico (Interno)

2	Recibir solicitudes de la determinación del derecho pensional.	Registrar y clasificar la solicitud, asignándola a la bandeja correspondiente para priorizar y agilizar su atención según su tipo y urgencia.	Hacer	Normalizador.	Cumplimiento de fallos judiciales, sentencias ordinarias y de tutela. Solicitudes pensionales. (Personas naturales, administradoras de Pensiones) *Pensión de vejez y pensión de jubilación por aportes. *Auxilio funerario. *Pensión sobrevivientes. *Pensión de invalidez. *Indemnización sustitutiva pensión sobrevivientes. *Indemnización sustitución pensión vejez. *Pago único a herederos. *Sustitución provisional de pensionados a beneficiarios. *Pensión sanción. *Pago de costas judiciales. Consultas de Cuota Parte. Recepción de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias - PQRS. Reprocesos Saneamiento y revisión de cobro de cuotas partes. Procedimiento de solicitud pensional.	Subdirección Jurídica. Defensa judicial Comunicaciones y Servicio al Ciudadano. Subdirección Financiera y Administrativa. Gerencia de bonos y Cuotas partes.	Sistema de información SIDEAF (interno) Correo electrónico (Interno)	Solicitud validada y clasificada	Gerente de pensiones. Proceso de Gestión de la determinación del derecho pensional.	Sistema de información SIDEAF (interno)
3	Redireccionar solicitud al área encargada.	Enviar la solicitud a la unidad correspondiente cuando el área receptora no tiene competencia en el caso, asegurando un flujo adecuado.	Hacer	Normalizador.	Solicitud de pensión	Comunicaciones y Servicio al Ciudad.	Sistema de información SIDEAF (interno)	Comunicado interno para reasignación.	Comunicaciones y Servicio al Ciudadano. Subdirección Jurídica. Subdirección Financiera y Administrativa. Gerencia de bonos y Cuotas partes.	Sistema de información SIDEAF (interno)
4	Realizar la verificación preliminar de los documentos.	Revisar que la solicitud cumpla con todos los requisitos documentales y normativos antes de continuar con el análisis detallado.	Hacer	Normalizador.	Instructivo de validación y reparto de las solicitudes de obligaciones pensionales. Documentación presentada por el solicitante. Historial laboral.	Gerencia de pensiones.	Sistema de información SIDEAF (interno)	Expediente con documentación verificada.	Gerencia de pensiones.	Sistema de información SIDEAF (interno)
5	Generar oficio de solicitud faltante.	Emitir un oficio para solicitar cualquier documentación adicional al solicitante, detallando los documentos faltantes y el plazo para su entrega.	Hacer	Normalizador	Informe de verificación de requisitos. Lista de documentos faltantes.	Gerencia de pensiones.	Sistema de información SIDEAF (interno)	Oficio de solicitud faltante. Notificación oficial entregada al solicitante	Subdirección Financiera y Administrativa	Certimail Correspondencia Física
6	Fijar edicto.	Para sustitución de beneficiarios de pensión de sobrevivientes, publicar el edicto en cumplimiento con la normativa para permitir la consulta pública del proceso.	Hacer	Normalizador	Expediente de solicitud. Requisitos normativos para la publicación del edicto. Información del solicitante y posibles beneficiarios.	Gerencia de pensiones.	Sistema de información SIDEAF (interno) Correo electrónico	Edicto emplazatorio publicado	Ciudadanía	Página web Plataformas Judiciales o Sistemas Electrónicos

7	Realizar investigación.	Para sustitución de beneficiarios de pensión de sobrevivientes, realizar investigación administrativa validación y verificación de autenticidad de documentos para reconocimiento de la sustitución pensional por medio de un informe técnico.	Hacer	Normalizador	Expediente de solicitud. Documentación del solicitante y posibles beneficiarios (actas de defunción, registros civiles, etc.). Normativa vigente relacionada con la sustitución de beneficiarios. Informes o datos adicionales requeridos de otras entidades públicas o privadas."	Gerencia de pensiones.	Sistema de información SIDEAF (interno) Correo electrónico (Interno)	Informe de investigación.	Gerencia de pensiones.	Sistema de información SIDEAF (interno)
8	Asignar expediente al sustanciador.	Enviar el expediente al sustanciador para su análisis, garantizando el seguimiento adecuado y la correcta evaluación del caso.	Hacer	Normalizador	Manual del Sustanciador y revisor Expediente con documentación verificada.	Gerencia de pensiones.	Sistema de información SIDEAF (interno)	Número de expediente asignado.	Gerencia de pensiones.	Sistema de información SIDEAF (interno)
9	Emitir auto de solicitud de pruebas adicionales.	Emitir un auto para solicitar pruebas adicionales necesarias para completar la evaluación de la solicitud.	Hacer	Sustanciador	Expediente en revisión. Criterios de pruebas adicionales necesarias.	Gerencia de pensiones.	Sistema de información SIDEAF (interno)	Notificación oficial entregada al solicitante	Subdirección Financiera y Administrativa	Certimail Correspondencia Física
10	Emitir auto de desistimiento de solicitud.	Emitir un auto de desistimiento si el solicitante no responde o no cumple con los requisitos en el plazo establecido de 30 días.	Hacer	Sustanciador.	Expediente o falta de respuesta del solicitante dentro del plazo.	Gerencia de pensiones.	Sistema de información SIDEAF (interno)	Notificación oficial entregada al solicitante	Subdirección Financiera y Administrativa	Certimail Correspondencia Física
11	Preparar comunicaciones internas o externas.	Elaborar las comunicaciones necesarias para informar sobre la respuesta al requerimiento, ya sea solicitado por áreas internas o por entes externos, en los casos donde no se requiere un acto administrativo formal.	Hacer	Sustanciador.	Decisión sobre la solicitud.	Gerencia de pensiones.	Sistema de información SIDEAF (interno)	Comunicación interna o externa proyectada.	Gerencia de pensiones.	Sistema de información SIDEAF (interno)
12	Aprobar por gerencia el oficio de respuesta.	Revisar y aprobar formalmente el oficio que contiene la respuesta al solicitante en casos que no requieren acto administrativo.	Hacer	Gerente de pensiones.	Comunicación interna o externa proyectada.	Gerencia de pensiones.	Sistema de información SIDEAF (interno)	Oficio de respuesta firmado.	Gerencia de pensiones.	Sistema de información SIDEAF (interno)
13	Enviar documento oficio de respuesta	Un vez ya aprobado y firmar el oficio de notificación se comunica al solicitante la decisión sobre su solicitud en los casos que no requieren acto administrativo formal.	Hacer	Gerente de pensiones.	Comunicación oficial aprobada.	Gerencia de pensiones.	Sistema de información SIDEAF (interno)	Oficio notificado	Gerencia de pensiones. Subdirección Financiera y Administrativa	Sistema de información SIDEAF (interno)
14	Realizar el análisis jurídico y documental de la solicitud.	Evaluar la solicitud conforme a la normativa aplicable y la documentación presentada, garantizando el cumplimiento de los requisitos legales y normativos, y redactar el acto administrativo que contenga la decisión sobre la solicitud de pensión.	Hacer	Sustanciador.	Expediente completo. Análisis técnico. Análisis jurídico.	Gerencia de pensiones.	Sistema de información SIDEAF (interno)	Flujo de trabajo aprobado de solicitudes de liquidación Proyecto de acto administrativo.	Gerencia de pensiones.	Sistema de información SIDEAF (interno)
15	Realizar liquidación.	Realizar el cálculo de la pensión de acuerdo con la normativa y la información suministrada.	Hacer	Liquidador.	Normativa vigente. Tablas actuariales.	Gerencia de pensiones.	Sistema de información SIDEAF (interno)	Cálculo de liquidación pensional realizado y documentado.	Gerencia de pensiones.	Sistema de información SIDEAF (interno)
16	Plasmar la liquidación en el proyecto del acto administrativo.	Incluir los resultados de la liquidación en el proyecto de acto administrativo.	Hacer	Sustanciador.	Cálculo de liquidación pensional. Proyecto de acto administrativo.	Gerencia de pensiones.	Sistema de información SIDEAF (interno)	Proyecto de acto administrativo con liquidación incluida	Gerencia de pensiones.	Sistema de información SIDEAF (interno)
17	Revisar proyecto del acto administrativo.	Realizar una doble revisión para asegurar que el proyecto del acto administrativo esté completo y cumpla con todos los requisitos normativos.	Verificar	Revisor segunda instancia	Manual del Sustanciador y revisor Proyecto de acto administrativo.	Gerencia de pensiones.	Sistema de información SIDEAF (interno)	Proyecto de acto administrativo revisado	Gerencia de pensiones.	Sistema de información SIDEAF (interno)

18	Aprobar por gerencia el acto administrativo.	La gerencia revisa el proyecto del acto administrativo para asegurar que cumpla con todos los estándares y requisitos normativos antes de su aprobación final, y valida la comunicación oficial en respuesta a solicitudes específicas, garantizando que cumpla con los lineamientos del proceso antes de proceder con la notificación formal al solicitante.	Verificar	Gerente de pensiones.	Proyecto de acto administrativo revisado. Comunicación interna o externa proyectada.	Gerencia de pensiones.	Sistema de información SIDEAF (interno)	Visto bueno de gerencia del acto administrativo. Comunicación oficial aprobada.	Gerencia de pensiones.	Sistema de información SIDEAF (interno)
19	Revisar acto administrativos por la subdirección.	Realizar una revisión del acto administrativo elaborado, garantizando que cumple con los requisitos legales y normativos antes de proceder a su firma.	Verificar	Subdirección de prestaciones económicas.	Visto bueno de gerencia del acto administrativo.	Gerencia de pensiones.	Sistema de información SIDEAF (interno)	Comunicado de inconsistencia	Gerencia de pensiones.	Sistema de información SIDEAF (interno)
20	Firmar acto administrativo.	Firmar el acto administrativo que concede o niega el derecho pensional, formalizando la decisión final del proceso por parte de la Subdirección de Prestaciones económicas.	Hacer	Subdirección de prestaciones económicas.	Visto bueno de gerencia del acto administrativo.	Gerencia de pensiones.	Sistema de información SIDEAF (interno)	Acto administrativo firmado y numerado.	Gerencia de pensiones.	Sistema de información SIDEAF (interno)
21	Envío del acto administrativo a gestión de nómina.	Pasar el acto administrativo para inicio del proceso de Gestión nómina.	Hacer	Gerente de pensiones.	Acto administrativo firmado y numerado.	Gerencia de pensiones.	Sistema de información SIDEAF (interno)	Acto administrativo envió	Gerencia de pensiones.	Sistema de información SIDEAF (interno)
22	Realizar notificación de acto administrativo.	Notificar formalmente al solicitante sobre la decisión del acto administrativo.	Hacer	Gerente de pensiones.	Acto administrativo firmado y numerado.	Gerencia de pensiones.	Sistema de información SIDEAF (interno)	Notificación oficial del acto administrativo	Subdirección Financiera y Administrativa	Certimail Correspondencia Física
23	Generar reportes y realizar seguimiento del proceso.	Elaborar reportes periódicos sobre el estado y cumplimiento de las actividades del proceso, analizando cifras clave de la operación para garantizar la mejora continua de su desempeño.	Verificar	Sustanciador.	Informes de gestión operativa Bases de datos del proceso	Gerencia de pensiones.	Sistema de información SIDEAF (interno) Correo electrónico (Interno)	Informes de gestión y seguimiento operativo	Gerencia de pensiones.	Excel Repositorio del proceso
24	Monitorear y reportar la ejecución de los elementos de gestión del proceso.	Hacer seguimiento del proceso y reportar sobre los avances y cumplimiento de los objetivos definidos, asegurando que las actividades del plan de acción se ejecuten según lo previsto, los indicadores de desempeño se mantengan dentro de los objetivos, los riesgos se gestionen adecuadamente y la documentación esté actualizada.	Verificar	Gerente de pensiones.	Actividades de plan de acción y elementos de gestión actualizados de acuerdo con las metas de la vigencia. Riesgos del procesos. Reporte de cumplimiento de actividades de plan de acción y metas gerenciadas Modificaciones de los riesgos del proceso (cargadas en SVE), Reporte de materializaciones, constancias de revisión y monitoreo trimestral en SVE	Gerencia de pensiones.	Suite Visión Empresarial-SVE (Interno) Correo electrónico (Interno) Excel Repositorio del proceso	Reportes de avance y cumplimiento de actividades del plan de acción. Reporte y análisis de mecanismos de seguimiento y evaluación. Reportes de incidentes y control de riesgos. Información consolidada del desempeño trimestral del proceso. Informe de segunda línea de defensa. Bitácoras.	Oficina Asesora de planeación. Proceso de Direccionamiento de la planeación y gestión institucional.	Suite Visión Empresarial-SVE (Interno) Correo electrónico (Interno)
25	Implementar acciones de mejora.	Identificar e implementar mejoras en el proceso a partir de los reportes y análisis de ejecución.	Actuar	Gerente de pensiones.	Informes de auditorías internas y externas Acta de Comité Institucional de Gestión y Desempeño Informe trimestral de desempeño del proceso	Evaluación Independiente y entes externos.	Suite Visión Empresarial-SVE (Interno) Correo electrónico (Interno)	Planes de mejoramiento.	Oficina Asesora de planeación. Proceso de Direccionamiento de la planeación y gestión institucional.	Suite Visión Empresarial-SVE (Interno)

26	Actualizar los elementos de gestión del proceso.	Realizar ajustes en los componentes de gestión del proceso, incluyendo actividades, indicadores, riesgos y documentación, para asegurar que estén alineados con los objetivos actuales y las condiciones cambiantes.	Actuar	Gerente de pensiones.	Manual para la formulación, modificación y seguimiento del plan de acción institucional. Manual para el seguimiento y evaluación del desempeño institucional. Manual de gestión de riesgos. Manual para administrar la creación, actualización y desactivación de los documentos de los procesos. Procedimiento para administrar los elementos de planeación y gestión institucional. Reporte de avance y cumplimiento de actividades. Reporte y análisis de mecanismos de seguimiento y evaluación. Reporte de monitoreo de riesgos. Informe de segunda línea de defensa. Bitácoras Actas de comité primario. Informes de auditorías y seguimiento.	Oficina Asesora de planeación. Proceso de Direccionamiento de la planeación y gestión institucional. Gerencia de pensiones. Proceso Evaluación Independiente Entes de control	Suite Visión Empresarial-SVE (Interno) Página web (Interno)	Elementos de gestión actualizados	Oficina Asesora de planeación. Proceso de Direccionamiento de la planeación y gestión institucional.	Suite Visión Empresarial-SVE (Interno)
----	---	--	--------	-----------------------	---	---	--	-----------------------------------	---	--

3. Elementos de gestión asociados al proceso

Link SVE detalle del proceso: https://sve.foncep.gov.co/calidad/base/presentation?soa=7&_sveVrs=1004220250329&&mdl=ind&id=7854577&date=20250513235930&period=0&current=0&initialDateCalendar=20250513000000&os=0C84F654BE009C4E81C3FD56FA25C5A0&baseObject=null		
Link SVE Documentos: https://sve.foncep.gov.co/calidad/doc/searchers?soa=3&mdl=doc&_sveVrs=1004220250329&&link=1&isViewSavedSearch=false&_start=true&_ssid=46243&&redirectToSearch=1&clazz=0	Link SVE Indicadores y Métricas: https://sve.foncep.gov.co/calidad/base/presentation?soa=7&_sveVrs=1004220250329&&mdl=ind&id=7451840&date=20250513235943&period=0&current=0&initialDateCalendar=20250513000000&os=0C84F654BE009C4E81C3FD56FA25C5A0&baseObject=null	Link SVE Riesgos: https://sve.foncep.gov.co/calidad/rsk/report?soa=2&mdl=rsk&_sveVrs=1004220250329&&link=1&isViewSavedSearch=false&_ssid=46481&Mapa%20de%20riesgos-20250506094048

4. Políticas de gestión y desempeño institucional asociadas al proceso

Lidera
Participa
1 - Planeación Institucional; 2- Gestión Presupuestal y Eficiencia del Gasto Público; 5 - Transparencia acceso a la información pública y lucha contra la corrupción; 6 - Fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos; 7 - Servicio al ciudadano; 9- Racionalización de trámites; 10 - Gobierno digital; 11 - Seguridad digital; 12 - Defensa jurídica; 13 - Mejora normativa; 14 - Gestión del conocimiento y la innovación; 15; Gestión documental; 17 - Seguimiento y evaluación de la gestión institucional; 18 - Control interno

5. Normatividad asociada al proceso

Link del Nomograma publicado en página web: https://www.foncep.gov.co/transparencia/normativa

6. Control de cambios

Versión	Fecha	Descripción
1	Mayo del 2025	Adopción de un nuevo documento que reemplaza al CRT-MIS-GRP-001 versión 004, con el nombre Caracterización - Gestión de Reconocimiento y Pago de Obligaciones Pensionales, asociado al proceso anterior Gestión de Reconocimiento y Pago de Obligaciones Pensionales, debido a un cambio estructural y modificación en la codificación. Adicionalmente, se actualizan el formato de caracterización, el nombre del proceso, el objetivo, el alcance y las actividades clave del mismo.

7. Revisiones y Aprobaciones del documentos

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
David Felipe Giraldo Hincapié Asesor OAP Liliana Barreto Duarte Enlace SPE Paola Andrea Montero Hernandez Enlace Gerencia de Pensiones	Andrea Marcela Rincón Caicedo Subdirectora de Prestaciones Económicas Hugo Alberto Poveda Castañeda Gerente de Pensiones	Andrea Marcela Rincón Caicedo Subdirectora de Prestaciones Económicas Joaquín Manuel Granados Rodríguez Jefe Oficina Asesora de Planeación