



## **CARACTERIZACIÓN DE GRUPOS DE VALOR FONDO TERRITORIAL DE PENSIONES**

**YOJANA GONZÁLEZ HERNÁNDEZ**  
Directora

**Cartagena de Indias D. T y C, diciembre 2024**





## TABLA DE CONTENIDO

- 1 INTRODUCCIÓN**
  - 2 TERMINOS Y DEFINICIONES**
  - 3 OBJETIVO GENERAL**
    - 3.1 Objetivo Específicos**
    - 3.2 Alcance**
  - 4 METODOLOGIA**
  - 5 CARACTERIZACIÓN DE GRUPOS DE VALOR**
  - 6 DEFINICIÓN DE VARIABLES**
    - 6.1 Variables Priorizadas**
  - 7 ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN**
  - 8 CONCLUSIONES**
  - 9 RECOMENDACIONES**
  - 10 REFERENCIAS/BIBLIOGRAFIA**
- 
- 
-



## 1. INTRODUCCIÓN.

El Fondo Territorial de Pensiones juega un papel crucial dentro de los Macropocesos de la Gestión Administrativa del Distrito de Cartagena de Indias, actuando como un proceso de apoyo esencial para la administración del pasivo pensional. Su objetivo primordial es garantizar el cumplimiento total de las obligaciones derivadas del pasivo pensional, en línea con las normativas legales nacionales y distritales establecidas por el Acuerdo 041 de 2004. Este acuerdo, que crea el Fondo de Pensiones, asegura que tanto pensionados como sustitutos reciban los beneficios a los que tienen derecho.

Para cumplir con la misión, el Fondo Territorial de Pensiones se organiza en cuatro subprocesos fundamentales: Dirección Administrativa, Nómina, Jurídica Pensional y Bienestar. La Dirección Administrativa se encarga de gestionar eficientemente los recursos financieros, materiales, tecnológicos y humanos, garantizando así el respeto y la protección de los derechos de los beneficiarios durante la vigencia del fondo.

En el contexto del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), la caracterización de los grupos de valor, como los pensionados y sustitutos, adquiere una relevancia significativa. MIPG busca integrar y armonizar la planeación, la gestión y la evaluación en las dependencias y secretarías del gobierno, asegurando que se cumplan los objetivos institucionales de manera eficaz y eficiente. En este orden de ideas, la caracterización permite una comprensión más detallada de las necesidades, expectativas y situaciones particulares de estos grupos.

Identificar y analizar sus características, demandas y el impacto de las estrategias implementadas no solo es fundamental para adaptar y optimizar los procesos del Fondo. La información obtenida a través de esta caracterización nos permite alinear las estrategias y acciones con los principios del MIPG, promoviendo una gestión más efectiva y orientada a resultados, y asegurando así un servicio de calidad que respete y cumpla con los derechos de los pensionados y sustitutos.





## 2. TERMINOS Y DEFINICIONES

- Caracterizar: "Identificar las particularidades (características, necesidades, intereses, expectativas y preferencias) de los ciudadanos, usuarios o interesados con los cuales interactúa una entidad con el fin de agruparlos según atributos o variables similares y, a partir de allí, generar acciones". (Departamento Nacional de Planeación, s.f. p, 10).
  - Grupos de Valor: "Clasificación y asociación de grupos de personas con características similares" (Departamento Administrativo de la Función Pública. 2020. pg. 15).
  - Caracterización de grupos de valor: Se refiere al conocimiento detallado de las necesidades y características de los usuarios, ciudadanos y grupos de ciudadanos que reciben directamente los servicios de la entidad, de forma tal que las actividades de diseño, rediseño, comunicación y mejoramiento de otros procedimientos administrativos (OPA) y servicios respondan a éstas. (DAFP,2020, p.10).
  - Variable: "Características, cualidades, elementos o componentes de una unidad de análisis, que pueden modificarse o variar a través del tiempo". (Departamento Nacional de Planeación, s.f.).
  - Pensionado (a): "El pensionado es una persona que recibe una pensión, ya sea por jubilación, incapacidad o prestación. La pensión es una cantidad de dinero que se paga periódicamente a una persona, generalmente en función de su anterior trabajo." (Real Academia Española. "Pensionado." En *Diccionario de la lengua española* [23.ª ed.], 2014. Recuperado de [rae.es](http://rae.es)).
-



### **3. OBJETIVO GENERAL**

Fortalecer la relación entre el Estado y la ciudadanía a través de la caracterización de los grupos de valor del fondo territorial de pensiones del Distrito de Cartagena, con el propósito de mejorar la alineación de los servicios del fondo con las necesidades y expectativas de los beneficiarios y otros grupos interesados.

#### **3.1 Objetivos Específicos**

- Identificar los usuarios y grupos de valor que interactúan con el proceso del fondo de pensiones.
- Priorizar las variables para realizar la caracterización de los grupos de valor que impactan el proceso del fondo de pensiones.
- Realizar la publicación de la caracterización de grupos de valor del fondo de pensiones.

#### **3.2 Alcance**

La caracterización de grupos de valor del fondo territorial de pensiones inicia con la identificación de las características de los grupos de valor, finaliza con el análisis de la información para la toma de decisiones.

### **4. METODOLOGÍA**

La metodología con los lineamientos de referencia para estructurar la caracterización son la guía de caracterización de ciudadanos, usuarios e interesados (OTA, 2015) y se complementa con las orientaciones y los conceptos definidos en el Manual Operativo del Modelo integrado de Planeación y Gestión.

### **5. CARACTERIZACIÓN DE GRUPOS DE VALOR**





El grupo de valor a caracterizar está compuesto por personas naturales pensionados y sustitutos. Este segmento incluye a aquellos individuos que reciben pensiones debido a jubilación, invalidez, u otros, así como a los beneficiarios que asumen su lugar en caso de fallecimiento o incapacidad del titular. La caracterización de este grupo permitirá una comprensión detallada de sus necesidades, preferencias y circunstancias específicas, facilitando la implementación de estrategias adecuadas para su bienestar y protección.

## **6. DEFINICIÓN DE VARIABLES**

### **6. 1 Variables Priorizadas**

Como lo relaciona la guía, una vez se identificaron los objetivos y el alcance es necesario definir las variables de análisis de la información. A continuación, las variables que se tuvieron en cuenta:

- Geográficas: Hace referencia a la “ubicación geográfica de los ciudadanos. usuarios e interesados.” (Departamento Nacional de Planeación. s.f.).
- Demográficas: Se refieren a las características de una población y su desarrollo a través del tiempo, como tipo y número de documento, edad, sexo, actividad económica, estrato socioeconómico, escolaridad, etnia, régimen de afiliación, tamaño del núcleo familiar, lenguas, idiomas, ingresos, etc.

## **7. ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN**



A continuación, se presenta el análisis de las variables identificadas en nuestros de los grupos de valor.

Variables demográficas:

- Variable rango de edades: Nos permite identificar dentro del total de los pensionados (1335), que los pensionados en un 80% tienen edades en el rango entre los 57 y más de 80. Sin embargo, los sustitutos representan un 20% y son personas menores y mayores de edad que han heredado las pensiones.

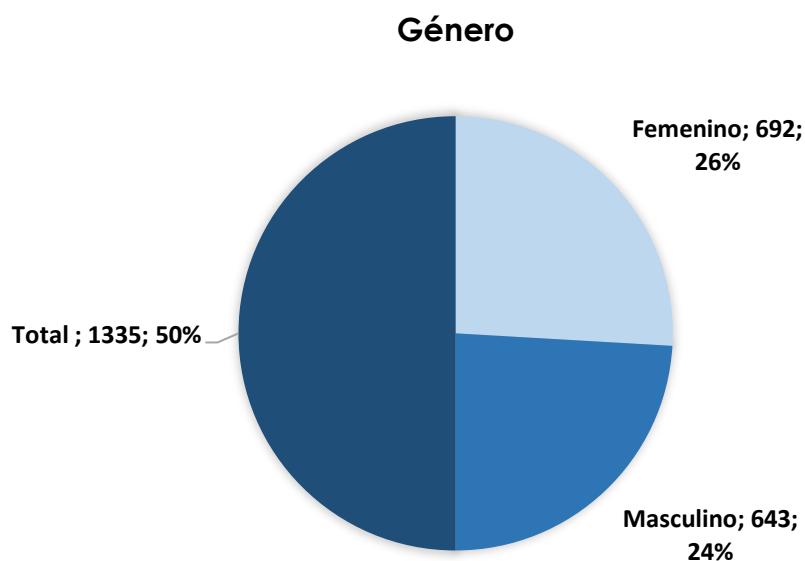


Gráfico 1. Variable Género.

Para la variable género el grupo de valor se encuentra con poca diferencia entre un género y otro, el género femenino es superior en un 26%.



### Distribución de Pensionados y Sustitutos

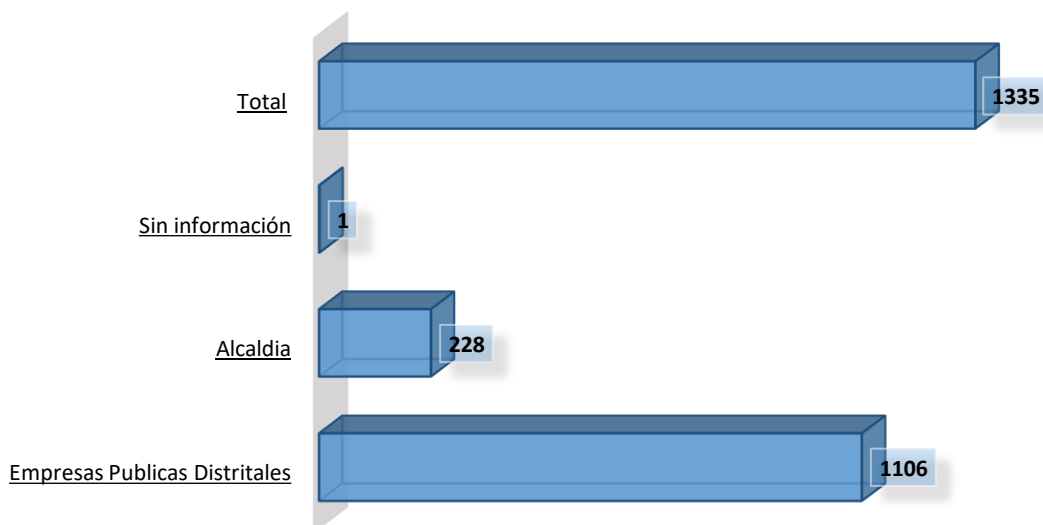


Gráfico 2. Variable Distribución de Pensionados y sustitutos.

El grupo de valor en su mayoría son pensionados de las Empresas Públicas Distritales, con una representación el 82% (1.106).

Variable geográfica:

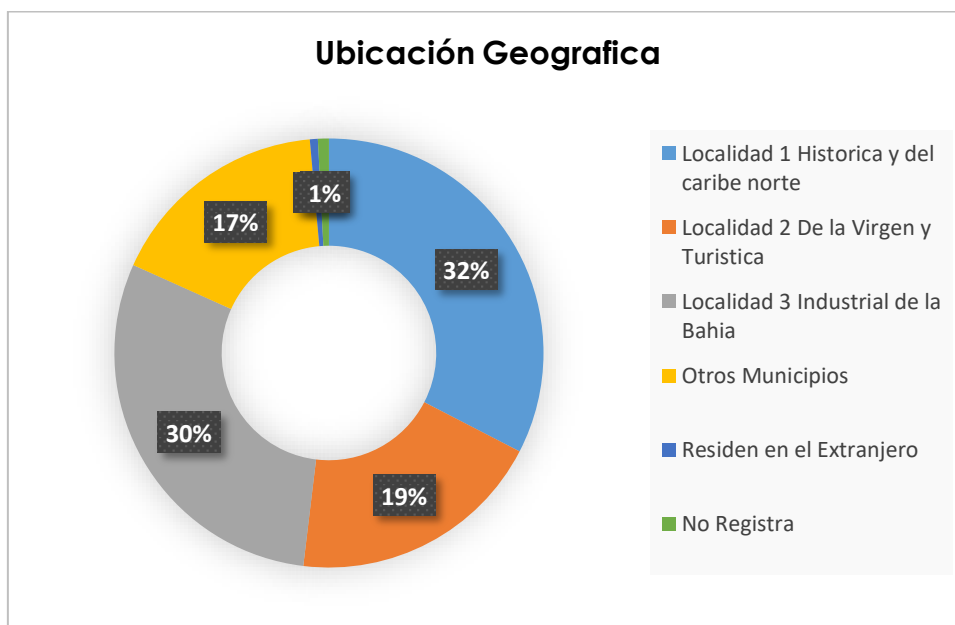
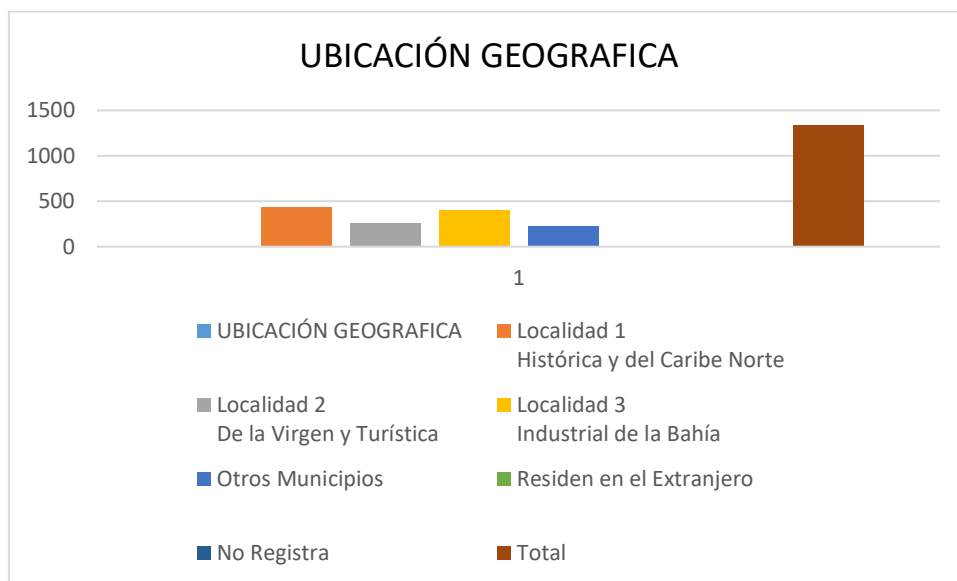


Gráfico 3. Variable ubicación geográfica.





UBICACIÓN GEOGRAFICA	
Localidad 1 Histórica y del Caribe Norte	435
Localidad 2 De la Virgen y Turística	258
Localidad 3 Industrial de la Bahía	398
Otros Municipios	225
Residen en el Extranjero	8
No Registra	11
Total	1335

Tabla 1. Elaboración propia tomado de la base de datos de la dependencia, actualizada de manera permanente durante el año.





## 8. CONCLUSIONES

De acuerdo con la información previamente mencionada, se concluye que este documento proporciona una base sólida para diseñar y ajustar el proceso del fondo de pensiones. Esto se logra teniendo en cuenta la guía para la gestión por procesos establecida en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), así como el principio de mejora continua. La aplicación de estas directrices permitirá optimizar la eficiencia del fondo, adaptándose a las mejores prácticas y asegurando su alineación con los estándares de calidad y rendimiento requeridos.

Acorde al análisis desarrollado de nuestro grupo de valor, en especial por su característica y etapa etaria; la dirección administrativa considera muy importante reforzar el relacionamiento social del Fondo Territorial de Pensiones, para acercar su oferta institucional y equipo de profesionales los pensionados y sustitutos para brindar su apoyo, asesorías acerca de los tramites, PQRSDf, como beneficiarios del fondo, así como servir de enlace con la oferta del Distrito de Cartagena para su atención integral, y de esta manera contribuir en la mejora de su calidad su vida.

En este orden de ideas esta dirección liderada por la Dra. Yojana González Hernández desarrolla la estrategia de relacionamiento de manera personalizada, denominada "Tu directora Visita Tu casa", "Tu directora Visita Tu Localidad", con la cual se descentraliza la oferta institucional llegando directamente a nuestros beneficiarios, cabe resaltar que de igual forma se realizan de manera permanente visitas domiciliarias de actualización de datos, observación del estado de salud y demás condiciones, muchos por su edad o limitaciones económicas no tienen la posibilidad de realizar un acercamiento a la dependencia.

El número de pensionados y sustitutos puede variar de un mes a otro o al cierre del año debido que, así como ingresar nuevos pensionados a la nómina, puede retirarse por fallecimiento.





## 9. RECOMENDACIONES

Continuar con este enfoque de relacionamiento social personalizado con nuestros grupos de valor, no solo facilitará una gestión más efectiva, sino que también contribuirá al fortalecimiento de la capacidad institucional para enfrentar desafíos futuros y mejorar continuamente los resultados.

## 10. REFERENCIAS/BIBLIOGRAFÍA

- Guía de caracterización de ciudadanía y grupos de valor:

<file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Gu%C3%ADa%20de%20caracterizaci%C3%B3n%20de%20ciudadan%C3%ADa%20y%20grupos%20de%20valor%20-%20Versi%C3%B3n%205%20-%20Noviembre%20de%202022.pdf>

- Departamento Administrativo de la Función Pública. 2020. Versión 1. Guía para la gestión por procesos en el marco del modelo integrado de planeación y gestión (MIPG). Bogotá, p. 15.
- Base datos Pensionados y Sustitutos Fondo Territorial de Pensiones.

Elaboró: Angelica Buelvas Baldiris.  
Asesora MIPG Fondo de Pensiones.

Revisó: Rafael Sánchez Rangel.  
Abogado Asesor Externo.

