



Transformación digital y excelencia en los procesos: claves de Porvenir para servir con calidad y eficiencia a todos sus afiliados

- El Fondo espera aumentar su base de clientes en 600 mil nuevos afiliados.
- La Compañía continuará fortaleciendo los canales de servicio y la infraestructura tecnológica al beneficio de sus afiliados, con una inversión cercana los 7 millones de dólares.
- Porvenir aspira a prestar el 95% de los servicios a través de canales digitales en los próximos tres años.

Cartagena de Indias, abril de 2017. Con una inversión cercana a los 7 millones de dólares, Porvenir, la Administradora de Fondos de Pensiones y Cesantías, robustecerá la infraestructura tecnológica y los canales de servicio para fortalecer la relación con sus clientes actuales y con los más de 600 mil nuevos afiliados que espera recibir este año.

Actualmente, el Fondo de Pensiones cuenta con más de 10 millones de afiliados, administra más de 116 billones de pesos (43% de los recursos administrados por los Fondos Privados) y recibe más dos mil solicitudes de Beneficio Pensional al mes. Se destaca que las solicitudes de beneficio pensional están creciendo a ritmos del 40% por año.

Dadas las magnitudes del negocio, la Compañía ha emprendido un proceso de transformación digital, como complemento al programa de Excelencia en procesos que fue reconocido en 2016 mediante el Premio Iberoamericano de la Calidad, en la categoría oro.

En abril del año anterior, el 87% de los trámites y consultas de sus afiliados se prestaron por canales digitales, al mismo corte de 2017 esta cifra es del 90% y el Fondo espera llegar a 95% en los próximos tres años, realizando mejoras significativas en sus canales de servicio y sus plataformas core.

"Hemos venido mejorando nuestro modelo de gestión y robusteciendo continuamente la infraestructura tecnológica, para servir con calidad y eficiencia a todos nuestros afiliados. Esto nos ha permitido lograr avances importantes, pero tenemos el desafío de continuar adaptándonos a las necesidades de nuestros

clientes, a los retos de la industria y del mundo actual. Estamos trabajando para que nuestros clientes puedan interactuar con nosotros de manera 100% digital cuando requieran solicitar su beneficio pensional, retirar las cesantías, consultar la Historia Laboral o realizar cualquier tipo de trámite” afirmó Miguel Largacha Martínez, presidente de Porvenir.

Para este año, se espera que un alto porcentaje de las solicitudes de beneficios pensionales que se reciben de los clientes, sean definidas y pagadas el mismo día de la solicitud. El Fondo también tiene dentro de sus proyectos, finalizar el rediseño de todos los momentos de verdad con la metodología de *Design Thinking*, para mejorar la experiencia de sus clientes, presentar la nueva plataforma que optimizará el retiro de Cesantías e implementar el nuevo modelo de servicio integral al pensionado.

Así mismo, espera automatizar los principales procesos de la Compañía y aumentar las cifras de redención de los descuentos de su programa de beneficios Porvenir Preferencial, a través de su APP. Actualmente se redimen cerca de 2466 bonos al mes, 800 de estos por medio de su APP, en la que no se requiere imprimir.

Para los empleadores, a través de su filial Aportes En Línea, Porvenir desarrollará un sistema electrónico y en línea de conciliación de deuda, que le permitirá a las empresas colombianas mantenerse al día con toda la seguridad social, de una forma novedosa y única en el mercado.

La digitalización también permeará a su programa de Responsabilidad Social Deportiva, pues haciendo uso de las herramientas digitales, Porvenir continuará brindado apoyo al atletismo en Colombia. En los próximos meses se dará a conocer este proyecto, junto con iniciativas innovadoras de la Familia Porvenir, el programa de Educación Financiera del Fondo.

Es así como Porvenir continuará avanzado en su transformación digital para aumentar la cobertura y satisfacer las necesidades actuales y futuras, de las personas que la han elegido como su Administradora de Fondos de Pensiones y Cesantías.