

## Crecen las solicitudes de pensión y retiro de cesantías en el mundo digital

- En Porvenir el 98% de las interacciones con afiliados suceden en la virtualidad.
- El 22% de las solicitudes de pensión que llegan a la AFP se reciben en canales digitales.
- El Fondo ha invertido cerca de US\$40 millones en la transformación digital e innovación.

**Bogotá D.C., 13 de octubre de 2023.** Según informa el Fondo de Pensiones y Cesantías Porvenir, el 98% de las solicitudes que realizan los afiliados a este Fondo se llevan a cabo en el entorno digital. Para el caso de la radicación de los beneficios pensionales, el 22% de estas solicitudes se efectúan de manera virtual, mientras que por retiro de cesantías estos canales son utilizados en un 43%. La meta es que al cierre de 2023 se atiendan de manera virtual más de 90 millones de servicios.

De acuerdo con Alejandro Gómez, vicepresidente de Transformación Corporativa de Porvenir, el ecosistema digital de esta AFP cuenta con un portafolio de 14 canales que ofrecen servicios 100% digitales diseñados para que de manera fácil y segura se puedan realizar trámites como una afiliación en línea, consultar la historia laboral en tiempo real, realizar la solicitud de beneficios pensionales en línea, recibir asesoría y realizar trámites pensionales virtualmente.

El directivo también señala que como parte del fortalecimiento del ecosistema digital que adelanta la AFP, se han realizado inversiones que superan los US\$40 millones permitiendo poner en marcha este año canales como la App de última generación, las Oficinas Virtuales, la actualización de datos a un clic y la Ventanilla Virtual, servicios digitales, que dan mayor cobertura a los colombianos y permiten tener atención las 24 horas del día para realizar consultas, obtener certificaciones y llevar a cabo transacciones.

### Herramientas digitales para temas pensionales

Alejandro Gómez señala que, “hoy contamos con un ecosistema digital con servicios de fácil acceso e intuitivos, con altos estándares de seguridad, eficientes y rápidos, que evitan los desplazamientos a las oficinas, filas y desde luego la reducción de impactos ambientales. mejorando la calidad de vida de los afiliados”.

La Ventanilla virtual Porvenir por ejemplo ha permitido que se haya evolucionado en la forma de radicar solicitudes y requerimientos y que hoy más de 62.000 servicios se puedan hacer por este medio.

El autoservicio ha sido otro de los enfoques de la estrategia de innovación y transformación digital de Porvenir, y por medio del Chat Porvenir 89% de los servicios se hacen en formato de esta forma, lo que ha representado más de 1,5 millones de servicios digitales. Los principales servicios solicitados a través de este formato son consulta de saldos (44%), certificados (33%) y solicitud de extractos (2%). En servicios asistidos, que solo representan el 11% con 187.773 servicios, las consultas usuales están relacionadas con consulta general de los productos, estado de traslado y afiliación a pensiones obligatorias

## **La inteligencia artificial en las pensiones**

Según los resultados de la Encuesta Global de McKinsey sobre Inteligencia Artificial, publicada al cierre del año anterior, la adopción de la inteligencia artificial en las organizaciones se ha más que duplicado frente a lo visto en el año 2017 cuando el 20% de ellas declaraban haber incorporado esta capacidad en al menos una de sus áreas de negocio, en 2022 esta cifra llegó al 50%, de la misma manera, el número de tecnologías de inteligencia artificial pasó de un promedio de 1,8 en 2018 a 3,8 en 2022, destacándose entre ellas la robótica para automatización de procesos, la visión por computadora y la comprensión de texto en lenguaje natural, con las cuales se generan soluciones para apoyar procesos de toda índole como la operación, servicio al cliente, marketing y ventas, entre otros.

Esta AFP no ha sido ajena a esta tendencia tecnológica y durante los últimos 5 años han invertido más de \$4,4 millones de dólares en el desarrollo de más de 150 soluciones de analítica avanzada e inteligencia artificial, lo cual le ha permitido a este Fondo identificar las necesidades y así implementar tecnologías de avanzada para sus afiliados.

Para más información de Porvenir, visite la oficina de prensa  
<https://www.porvenir.com.co/web/centro-de-noticias>