

# *Nuestra carrera espacial* Una travesía digital



5 de junio de 2025



Armstrong, Collins y Aldrin

# Houston, tenemos un problema

**15 MILLONES  
DE CLIENTES**

**245 BILLONES  
AUM**

**2,5X**  
Clientes

**3,5X**  
AUM

**60%**  
Incremento  
solicitudes

**+100 M**  
Interacción  
con cliente al  
año

1° Exploración

2° Exploración

3° Exploración



Participación de mercado  
1991 - 2003

Excelencia operacional  
2004 - 2017

Industrializar fabrica  
2017 - 2021

Interacción con el cliente  
2021 - 2024

Referente digital  
2025 - 2028

Laika

Yuri Gagarin

Luna

Apolo-Soyuz

Virgin Galactic

Sputnik 2

John Glenn

Apolo 11 - 17

Estación  
Espacial

Artemis III

Aprender y adaptarse al  
mercado

Una posición competitiva  
sostenible

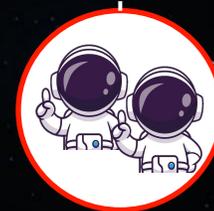
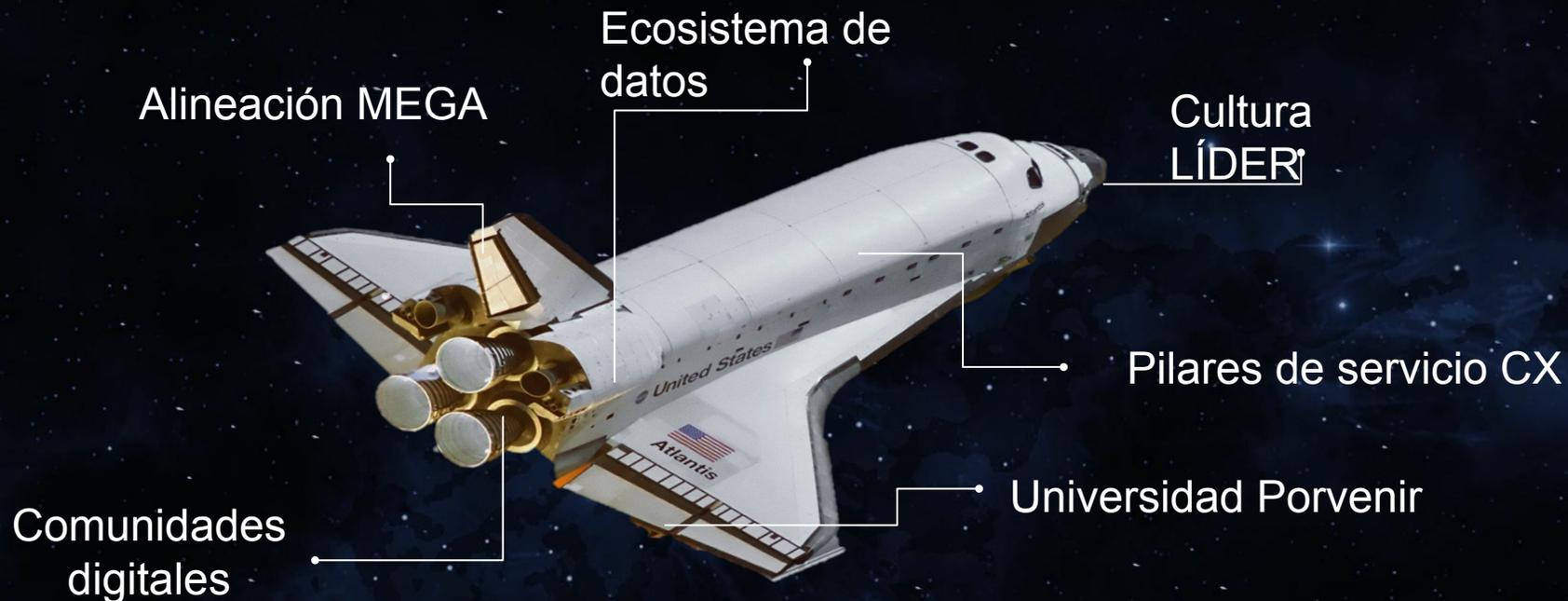
Ser mas eficientes y  
competitivos en el mercado

Profundización de la  
relación con los clientes

Trascender a un nuevo  
contexto



# Capacidades interestelares



TRANSFORMACIÓN TECNOLÓGICA

INNOVACIÓN Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL

DATA & ANALITICA

AUTOMATIZACION DE PROCESOS

AGILIDAD

MARKETING Y VENTA DIGITAL

EXPERIENCIA DEL CLIENTE

TALENTO Y CULTURA

CIBERSEGURIDAD

- 
- ★ **2016**
    - ☐ Diseño de la estrategia
  - ★ **2017**
    - ☐ Inicio de la Transformación
  - ★ **2018**
    - ☐ Andrea Chatbot
    - ☐ E-Commerce
    - ☐ Pre-pensión
    - ☐ Pensión 100% Digital Vejez
    - ☐ Zona Vital
    - ☐ Bodega de Datos
    - ☐ Communication Management
    - ☐ CES Digital
    - ☐ Control M
    - ☐ BUS
    - ☐ Gobierno de datos
    - ☐ Gestión Inteligente de la deuda
  - ★ **2019**
    - ☐ Analítica Avanzada
    - ☐ Robotycs - RPA
    - ☐ Nómina Pensionados
    - ☐ Migración Por.Transaccionales
    - ☐ Academia del Ahorro
    - ☐ Célula BI
  - ★ **2020**
    - ☐ Nueva Zona Empleador
    - ☐ Puntos digitales
    - ☐ Cognitive
    - ☐ Nuevos pagos en línea
    - ☐ Bandeja Jurídica
    - ☐ Microservicios
  - ★ **2021**
    - ☐ Whastapp Business
    - ☐ Agendamiento en línea
    - ☐ App Mobile
    - ☐ GOYA
    - ☐ Extracción y cargue documental
    - ☐ Journey to Cloud
    - ☐ Comunidades Digitales
  - ★ **2022**
    - ☐ Traslados electrónicos
    - ☐ Retiros exprés CES
    - ☐ Firma Electrónica
    - ☐ Buzón Judicial
    - ☐ DevOps
    - ☐ Validación digital y OnBoarding
    - ☐ Camino Pensional
    - ☐ Actualización de Datos a un clic
  - ★ **2023**
    - ☐ Porvenir Preferencial
    - ☐ Actualización de datos a un clic
    - ☐ Definición y pago de Siniestros
    - ☐ Porvenir Web Cambia para ti Nueva Zona Pública
    - ☐ Oficinas Virtuales
    - ☐ Ventanilla Virtual
    - ☐ Nueva Herramienta de ventas
    - ☐ OnBoarding Digital
    - ☐ PETI 2.0
  - ★ **2024**
    - ☐ Actualización de HL Web
    - ☐ Calypso
    - ☐ Siebel
    - ☐ GURÚ – IA Generativa
  - ★ **2025**
    - ☐ Bienestar Financiero Sostenible
    - ☐ Biometría Facial
    - ☐ Nuevo Onboarding ZTE
    - ☐ Sucursal Virtual

+97 %  
TX Digitales

98%  
Definición  
pensión vejez  
automática

60%  
Afiliación digital

+ 500M  
Interacciones  
agente IA

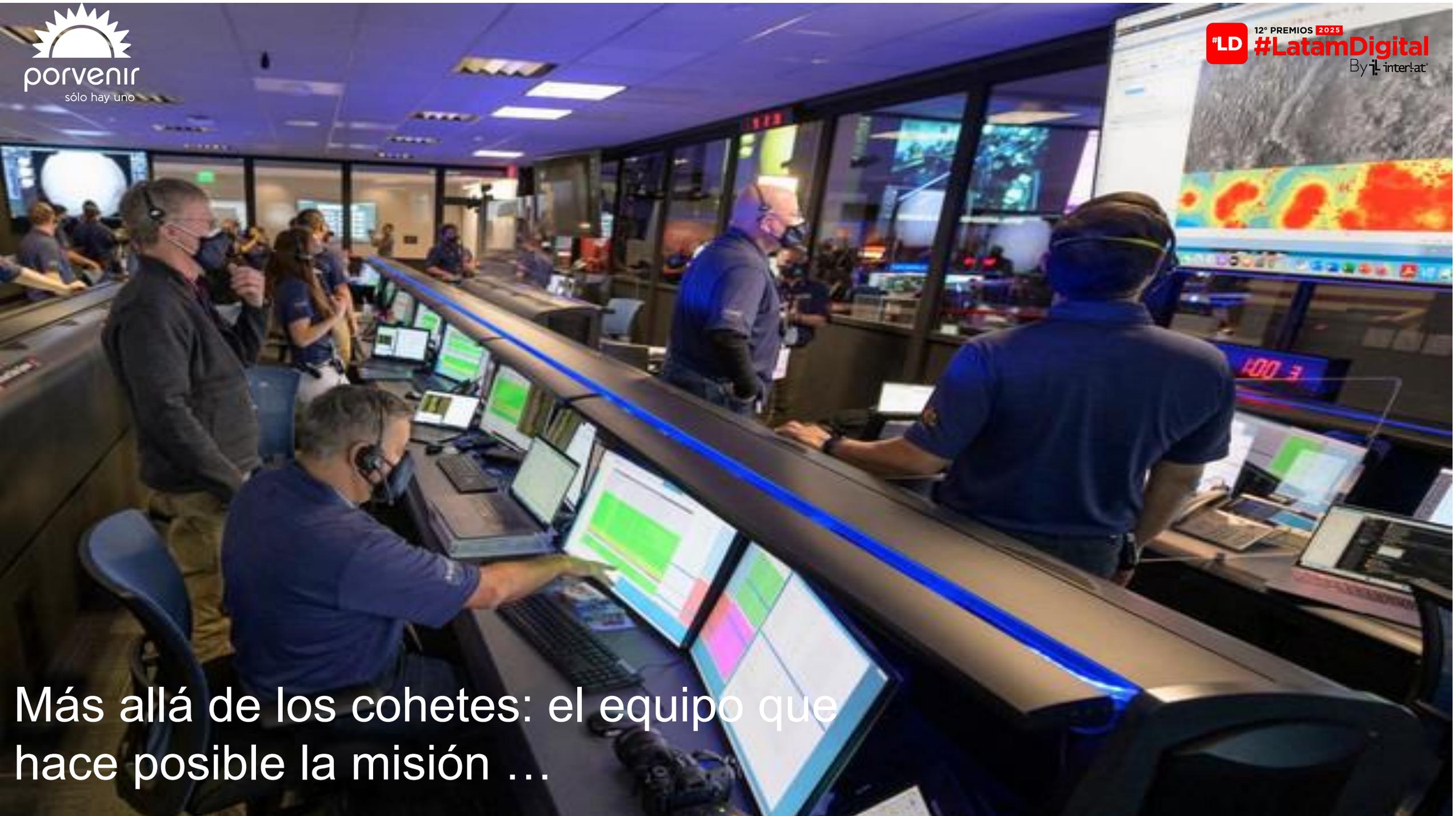
67 NPS  
Transaccional

17  
Oficinas  
evitadas

150 %  
Eficiencia  
Operativa

<IPC  
Crecimiento  
anual de  
costos

Algunas resultados que  
hemos alcanzado en  
nuestra travesía ...



Más allá de los cohetes: el equipo que hace posible la misión ...

Impacto Cliente

Impacto Negocio



Realidad Aumentada y Virtual



Blockchain



Low code



Ecósistemas Colaborativos



Cloud Computing



Open Finance



Accesibilidad



Automatización



Hiper personalización



Biometría



IA & Machine Learning



Ciberseguridad



Nuestra ruta de navegación ...



Libertad 1



FACSAT-1

FACSAT-2 Chiribiquete



# Juan Pablo Yela

Gerente de Innovación y  
Transformación Digital

 [www.linkedin.com/in/juan-pablo-yela-g/](https://www.linkedin.com/in/juan-pablo-yela-g/)

# Gracias