



# PLAN DE ACCIÓN 2019

INCLUYE: PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

Articulación de los planes institucionales Decreto 612 de 2018

## TABLA DE CONTENIDO

<b>1. PRESENTACIÓN.....</b>	<b>4</b>
<b>2. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO.....</b>	<b>5</b>
2.2.1 CONTEXTO.....	5
2.2.2 PLANEACIÓN ESTRATÉGICA.....	8
2.2.3 METODOLOGÍA DE PLANEACIÓN Y PROGRAMACIÓN PRESUPUESTAL.....	11
<b>3. METAS Y ESTRATEGIAS DEL PLAN DE ACCIÓN 2019.....</b>	<b>12</b>
3.1 DETALLE PLAN DE ACCIÓN 2019 .....	17
3.1.1 POLÍTICA GESTIÓN ESTRATEGICA DEL TALENTO HUMANO .....	18
3.1.2 POLÍTICA INTEGRIDAD (Valores Servicio al Público) .....	19
3.1.3 POLÍTICA PLANEACIÓN INSTITUCIONAL.....	20
3.1.4 POLÍTICA GESTIÓN PRESUPUESTAL Y EFICIENCIA DEL GASTO PUBLICO.....	21
3.1.5 POLÍTICA FORTALECIMIENTO ORGANIZACIONAL Y SIMPLIFICACIÓN PROCESOS.....	21
3.1.6 POLÍTICA GOBIERNO DIGITAL: TIC PARA LA GESTIÓN.....	22
3.1.7 POLÍTICA SEGURIDAD DIGITAL.....	23
3.1.8 POLÍTICA DEFENSA JURÍDICA .....	23
3.1.9 POLÍTICA SERVICIO AL CIUDADANO.....	24
3.1.10 POLÍTICA PARTICIPACION CIUDADANA EN LA GESTIÓN PUBLICA.....	25
3.1.11 POLÍTICA SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO INSTITUCIONAL. ....	25
3.1.12 POLÍTICA EVALUACIÓN DE INDICADORES Y METAS DE GOBIERNO.....	25
3.1.13 POLÍTICA GESTIÓN DOCUMENTAL.....	26
3.1.14 POLÍTICA TRANSPARENCIA, ACCESO A INFORMACIÓN PUBLICA Y LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN .....	27
3.1.15 POLÍTICA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACIÓN.....	27
3.1.16 POLÍTICA CONTROL INTERNO .....	28

<b>4. INTEGRACIÓN DE LOS PLANES INSTITUCIONALES AL PLAN DE ACCIÓN.....</b>	<b>24</b>
4.1 INTEGRACIÓN Y ARTICULACIÓN - MIPG CON EL PLAN DE ACCIÓN.....	30
4.2 INTEGRACIÓN Y ARTICULACIÓN DE PLANES - MIPG - PROYECTOS E INICIATIVAS.....	30
4.2.1 PRIMERA DIMENSIÓN TALENTO HUMANO INTEGRACIÓN .....	31
4.2.2 SEGUNDA DIMENSIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y PLANEACIÓN INTEGRACIÓN.....	35
4.2.3 TERCERA DIMENSIÓN EVALUACIÓN DE RESULTADOS INTEGRACIÓN.....	36
4.2.4 CUARTA DIMENSIÓN GESTIÓN PARA EL RESULTADO CON VALORES INTEGRACIÓN...	39
4.2.5 QUINTA DIMENSIÓN INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN INTEGRACIÓN.....	41
4.2.6 SEXTA DIMENSIÓN GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO E INNOVACIÓN INTEGRACIÓN....	42
4.2.7 SÉPTIMA DIMENSIÓN CONTROL INTERNO INTEGRACIÓN .....	43
<b>5. PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO.....</b>	<b>44</b>
5.1 POLÍTICA DE INTEGRIDAD Y GESTIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN.....	85
5.2 POLÍTICA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES.....	88
5.3 MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.....	95
5.4 POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y RENDICIÓN DE CUENTAS .....	101
5.5 POLÍTICA DE ACCESO A LA INFORMACIÓN.....	109
<b>6. INICIATIVAS ADICIONALES.....</b>	<b>110</b>

## 1. PRESENTACIÓN

El plan de acción es un instrumento gerencial de programación y control de la ejecución anual de los programas, proyectos e iniciativas que deben llevar a cabo las Vicepresidencias, Gerencias y Direcciones de la empresa, para dar cumplimiento a los objetivos del plan estratégico.

El presente documento contiene el plan de acción de la empresa para el año 2019, cuya formulación constituye el ejercicio de planeación más importante del año, toda vez que permite concretar a través de programas, proyectos e iniciativas los actuales planes estratégicos; el Plan institucional de Colpensiones, Plan Estratégico Sectorial y aportar al cumplimiento del Plan Nacional de Desarrollo, de acuerdo con las competencias de la empresa.

Este documento presenta a la ciudadanía los programas, proyectos e iniciativas que Colpensiones va a ejecutar en la vigencia 2019 para garantizar el cumplimiento de la misión y la prestación de los servicios a los afiliados, aportantes, vinculados, empleadores, pensionados y la ciudadanía en general.

Para la elaboración de este plan se tuvo en cuenta la última versión metodológica de “Planeación y Programación Presupuestal”, la cual tiene como objetivo formular de forma integral el plan de acción, el plan de compras o adquisiciones y el presupuesto para el año 2019, dando cumplimiento a los lineamientos de integración de los planes que forman parte de las políticas de desarrollo administrativo descritos en el decreto 612 de 2018, garantizando así la relación y la alineación de los programas, proyectos e iniciativas de las diferentes áreas con el direccionamiento estratégico de la empresa a través de la programación efectiva del presupuesto y la asignación racional del gasto, y las dimensiones y políticas que conforman el Modelo Integrado de Planeación y Gestión.

La elaboración del plan de acción se realizó con la participación activa de los servidores públicos de la empresa quienes formularon sus proyectos e iniciativas para el Régimen de Prima Media y para los Beneficios Económicos Periódicos (BEPS) teniendo en cuenta los avances de la implementación del proceso de fortalecimiento institucional, el plan estratégico de tecnologías de la información y los avances del programa de regionalización.

Por último, este documento contiene el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano el cual hace parte integral de acuerdo con el Decreto No. 124 del 26 de enero de 2016.

Para garantizar el proceso de retroalimentación de la planeación, la empresa realiza seguimiento mensual al plan, y publica en la página web institucional un informe trimestral que consolida los resultados de seguimiento del plan de acción, presentando a los ciudadanos el avance de la gestión y, que al mismo tiempo le permite a la organización verificar el cumplimiento de las actividades, los proyectos e iniciativas que de ser necesario, permita adelantar acciones para corregir las desviaciones y así cumplir con las metas planteadas por cada uno de los responsables.



## 2. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

### 2.1 CONTEXTO

El Direccionamiento Estratégico de Colpensiones, comprende la definición, revisión, ajuste y actualización de la planeación estratégica, la planeación táctica y la planeación funcional, enmarcadas dentro de los componentes del Sistema de Planeación Institucional.

Adicionalmente, se realizan procesos de ejecución, seguimiento y evaluación de los resultados de la gestión, con el fin de retroalimentar periódicamente el nivel de cumplimiento de la planeación institucional y efectuar los ajustes requeridos de manera oportuna y eficaz.

A continuación, se muestran los componentes del direccionamiento estratégico de Colpensiones.

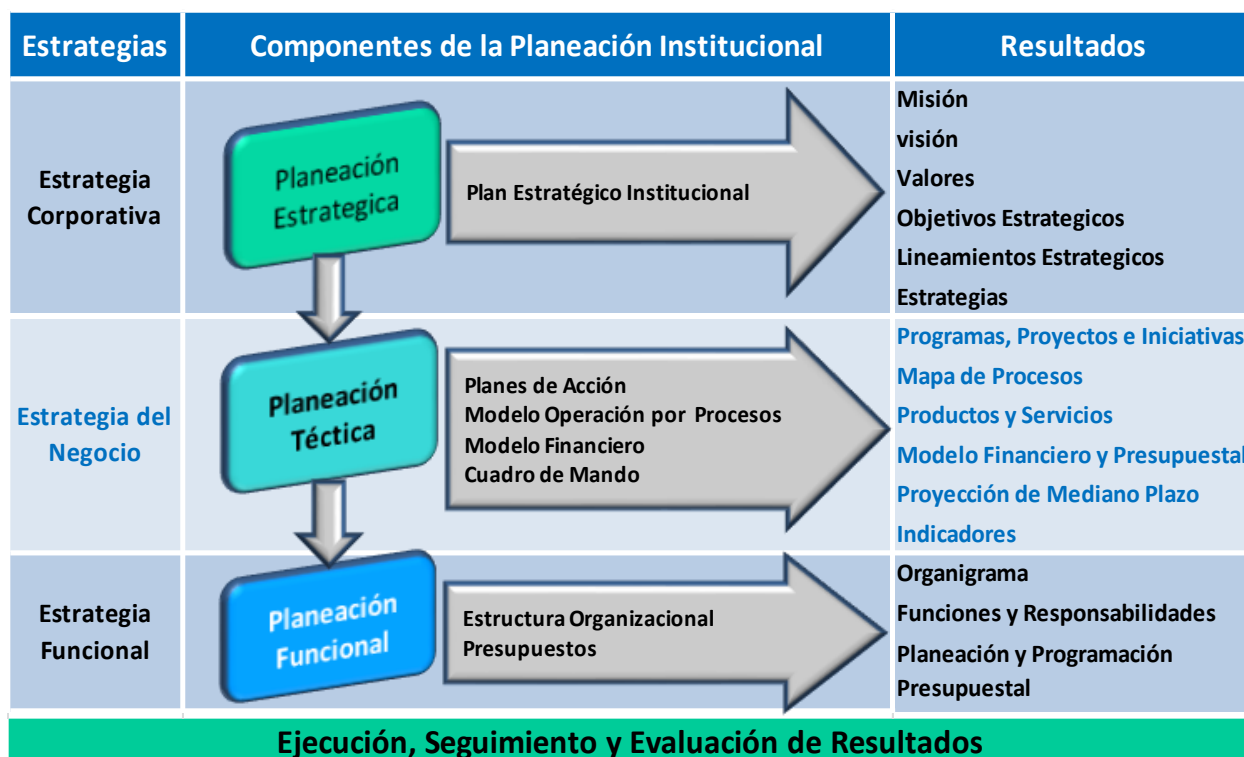


Ilustración 1 Componentes del Direccionamiento Estratégico. Fuente: Vicepresidencia de Planeación y Tecnologías de la Información

En el primer nivel del Sistema de Planeación Institucional se establece la planeación estratégica de la empresa, la cual está alineada con el Plan Nacional de Desarrollo y con el Plan Estratégico del Sector Trabajo y se orienta a definir de manera objetiva la estrategia a implementar para alcanzar los resultados planificados en el mediano plazo, a partir del análisis de la situación actual y la proyección de la situación esperada.

La planeación estratégica se operativiza mediante la definición del Plan Estratégico Institucional –PEI que contiene la información relacionada con la orientación estratégica de la empresa para cumplir con los principios de eficiencia, transparencia y sostenibilidad financiera que generen la rentabilidad social pretendida.

Es importante señalar, que la empresa formulará y actualizará su nuevo Plan Estratégico Institucional de acuerdo a los lineamientos del nuevo Plan Nacional de Desarrollo. Mientras se formula dicho plan se han propuesto tres objetivos estratégicos como base para el nuevo Plan Estratégico Institucional. No obstante, se continuará con la misión, los valores y los lineamientos estratégicos que actualmente se tienen y durante el año 2019 se ajustarán los demás componentes del PEI.



En el segundo nivel del Sistema de Planeación Institucional se define la planeación táctica mediante la cual se desagregan las decisiones y orientaciones estratégicas, en planes concretos a nivel de áreas, consolidados en el Plan de Acción Anual que constituye un instrumento de programación y control de la ejecución de los proyectos e iniciativas que deben llevar a cabo las Vicepresidencias, Gerencias y Direcciones para dar cumplimiento a las estrategias y los objetivos definidos en el Plan Estratégico Institucional de la empresa.

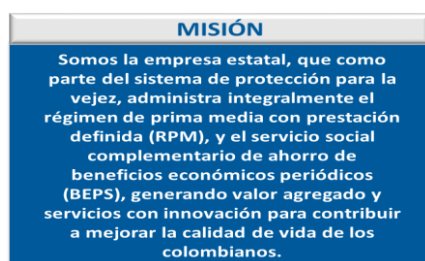
El Plan de Acción Anual recopila la información de los programas, proyectos e iniciativas definidos por las áreas para cumplir las metas establecidas por COLPENSIONES tanto en el Régimen de Prima Media –RPM como en el servicio social complementario de Beneficios Económicos Periódicos –BEPS y para su formulación deben cumplirse las directrices y metodologías definidas por la Vicepresidencia de Planeación y Tecnologías de la Información, las cuales están orientadas a garantizar entre otros, los siguientes puntos:

- Viabilidad técnica y financiera de los proyectos e iniciativas
- Determinación de la afinidad estratégica del programa, proyecto o iniciativa con el Plan Estratégico Institucional de COLPENSIONES
- Definición conveniente y adecuada de las hojas de vida de los proyectos y las fichas técnicas de las iniciativas, incluyendo el plan de trabajo requerido para su implementación con información sobre actividades, plazos, entregables, responsables e indicadores de gestión para efectuar seguimiento al estado de avance y cumplimiento de las actividades.






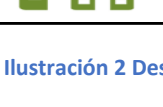
- La empresa se centrará en el corazón del negocio dejando que operadores especializados, soportados en Tecnologías de Información y Comunicación asuman las tareas secundarias o de apoyo, lo que fortalecerá el acceso a la información, la atención de los requerimientos y la relación de largo plazo con los afiliados y aportantes.
- El plan de acción está articulado con el plan de adquisiciones y el presupuesto anual de la empresa.

Finalmente, en el tercer nivel del Sistema de Planeación Institucional se define la planeación funcional, la cual permite la asignación de los recursos necesarios para lograr lo planeado, y proporciona los instrumentos de evaluación y seguimiento de la gestión que permiten establecer el nivel de cumplimiento de lo planificado.

## Nuestra Misión



Al respecto, se destacan los siguientes aspectos claves de la definición de la misión:

	<b>Contribuir a mejorar la calidad de vida de los colombianos</b>	Hace referencia a la responsabilidad social que le atañe a COLPENSIONES en el reconocimiento oportuno y con calidad de los derechos prestacionales de los ciudadanos, teniendo en cuenta que en un alto porcentaje constituyen su única fuente de ingresos para tener una vejez digna. Adicionalmente se refiere a la masificación del sistema BEPS como mecanismo alternativo de ingresos para la población económicamente más vulnerable.
	<b>Generando valor agregado</b>	Determina la búsqueda de un rol de eficiencia empresarial en la gestión y en segundo lugar el compromiso institucional de ir más allá de la mera actuación de entidad estatal. En dicho contexto tienen gran importancia temas como generar confianza en el relacionamiento con los ciudadanos, brindar acompañamiento integral permanente y manejar adecuadamente la información.
	<b>Servicios con innovación</b>	Hace referencia a la búsqueda permanente para crear nuevas opciones para la prestación de los servicios, orientadas a superar las necesidades y expectativas de los ciudadanos, logrando generar fidelidad y demanda adicional. Incluye acciones relacionadas con mayor posicionamiento de los canales de atención, estrategias de atención personalizadas y mayor enfoque hacia empleadores.
	<b>Administración integral del RPM y BEPS</b>	Genera asociación y correspondencia a lo establecido en el objeto y las funciones legales de la empresa, mediante la referencia explícita a la gobernabilidad de COLPENSIONES sobre el Régimen de Prima Media con prestación definida y el servicio social complementario de Beneficios Económicos Periódicos.
	<b>Parte del Sistema de Protección para la Vejez</b>	COLPENSIONES hace parte del sistema de protección para la vejez (SPV), orientado a lograr que cada vez más personas mejoren sus condiciones de vida al final de su ciclo productivo y cuenten con mecanismos de protección para lograr una vejez digna.
	<b>Empresa estatal</b>	Ratifica la naturaleza jurídica de COLPENSIONES como empresa industrial y comercial del Estado, con carácter especial financiero, dotada de flexibilidad operativa, con responsabilidad en el manejo de los recursos asignados y con énfasis en su responsabilidad social.

**Ilustración 2 Desagregación de los componentes de la misión de Colpensiones. Fuente: Vicepresidencia de Planeación y Tecnologías de la Información**

## Nuestros Valores

En COLPENSIONES los valores institucionales son entendidos como el conjunto de principios que rigen las actuaciones de todos los servidores públicos y contribuyen a generar identidad organizacional como personas y como empresa.

Están orientados a propiciar un adecuado ambiente de trabajo que permita mejorar el desempeño y lograr la máxima calidad en la prestación de nuestros productos y servicios.

A continuación, se presentan los valores institucionales de COLPENSIONES junto con la explicación correspondiente para cada uno de ellos.



**Ilustración 3 Valores Institucionales de Colpensiones. Fuente: Vicepresidencia de Planeación y Tecnologías de la Información**

### 2.2.1 PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

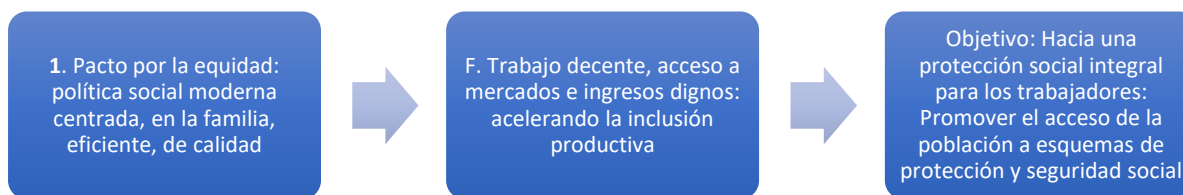
Teniendo en cuenta las bases del actual Plan Nacional de Desarrollo (2019-2022) denominado “Pacto por Colombia, Pacto por la Equidad”, Colpensiones se encuentra ubicada en el capítulo *Pacto por la equidad: política social moderna centrada en la familia, eficiente, de calidad y conectada a mercados.* Este pacto agrupa dos tipos de oportunidades: las oportunidades para la inclusión social y las oportunidades para la inclusión productiva. Entre las oportunidades para la inclusión social están el acceso eficiente y con calidad a servicios de salud, cuidado infantil, educación y formación de capital



humano, seguridad alimentaria, vivienda y hábitat. En las oportunidades para la inclusión productiva el pacto se enfoca en el acceso a mercados de trabajo e ingresos dignos, haciendo especial énfasis en la conexión a mercados de trabajo por parte de la población pobre y vulnerable.

Dentro de este pacto, Colpensiones centrará su gestión en el punto F., Trabajo decente, acceso a mercados e ingresos dignos, el cual tiene como objetivo avanzar hacia un país con mayor equidad de oportunidades reales para todos y requiere que la mayoría de su fuerza laboral se encuentre en inclusión productiva. Esto significa que los trabajadores rurales y urbanos, independientes o dependientes, devenguen ingresos suficientes y sostenibles, accedan a los sistemas de protección social y se integren de forma exitosa a las cadenas productivas. Esto se logra a través de trabajos formales y la promoción de los principios del Trabajo Decente.

Como contribución a promover el acceso de la población a esquemas de protección social, Colpensiones trazó una meta de 1.200.000 ahorradores en el programa BEPS para el año 2022 que mejorará las condiciones de protección a la vejez para los colombianos que no cuenten con la posibilidad de pensionarse en el sistema de pensiones, ya sea público o privado. A continuación, se resume este importante compromiso:



### Estrategias del Plan Nacional de Desarrollo (2019-2022)

- ✓ Piso mínimo de protección social para los habitantes de la zona rural.
- ✓ Políticas que fomenten la formalización gradual especialmente de los trabajadores con ingresos inferiores a un salario mínimo mensual legal vigente y trabajadores rurales.
- ✓ Protocolo de atención al ciudadano que incluya acciones de información y formación sobre sistemas de protección social según el nivel de ingresos de las personas y el máximo aprovechamiento de la afiliación a pensiones o la vinculación a BEPS.
- ✓ Esquemas flexibles en términos de los beneficios y las contribuciones (trabajadores temporales y ocasionales en el sector agropecuario que generan ingresos inferiores al salario mínimo).
- ✓ Desarrollar instrumentos para aumentar la cobertura de la seguridad social para la protección de la vejez.

Seguimiento al componente del PND se realizará a través del siguiente indicador

Tipo de Indicador	Nombre del Indicador	Línea Base 2018	Meta Acumulada 2019	Meta Acumulada Cuatrienio (2022)
Producto	Personas con ahorros a través del programa de Beneficios Económicos Periódicos BEPS	459.883	639.704	1.200.000

## Objetivos Estratégicos Propuestos por Colpensiones

En línea con las propuestas del Plan Nacional de Desarrollo, Colpensiones ha trabajado en una propuesta sobre tres objetivos generales para enfocar la acción de la empresa en los próximos años. Durante la vigencia 2019 se tiene previsto ahondar en cada uno de ellos, desarrollarlos y plasmarlos en el Plan Estratégico Institucional de Colpensiones 2019-2022. A continuación, se presentan las ideas generales desarrolladas a la fecha para cada uno de los tres objetivos propuestos.

### a) Ser la entidad pública que soporta la política de protección para la vejez

Avanzar en la propuesta de un BEPS universal como pilar solidario del sistema

Ajustar la institucionalidad existente bajo una perspectiva de mayor eficiencia (PSAP, Colombia Mayor, BEPS)

Completar la normatividad actual bajo una perspectiva de mayor integración entre BEPS y el SGP y de fomento al ahorro

Potencializar las plataformas tecnológicas y aplicaciones de comercio electrónico convirtiéndolas en redes de transferencia de ahorros para sus trabajadores que cumplan el perfil de BEPS

Revisión de Limitaciones de ahorro y revisión de Políticas de Acceso al Programa

Ampliación de Beneficiarios del Programa (población migrante)

### b) Consolidarse como una empresa que asesora y está orientada al servicio y bienestar del usuario y sus colaboradores

Desarrollar una estrategia de servicios extendidos

Fortalecer el enfoque en asesoría y oportunidad de la atención

Fortalecer canales electrónicos para la atención de los ciudadanos y empleadores

**c) Potencializar la naturaleza jurídica de la empresa y aprovechar su fortaleza operativa para convertirse en el soporte del gobierno nacional en la prestación de servicios asociados**

Desarrollo de nuevos negocios (Operador de Información, Créditos de libranza, entre otros)

Nuevo producto de retiro con hipoteca inversa para mayores de 65 años

Ilustración 4 Objetivos estratégicos. Fuente: Vicepresidencia de Planeación y Tecnologías de la Información

## 2.2.2 METODOLOGÍA DE PLANEACIÓN Y PROGRAMACIÓN PRESUPUESTAL

Para garantizar la integración de los componentes del sistema de planeación institucional con el sistema presupuestal y el sistema contractual de la empresa, se elaboró la “Metodología de Planeación y Programación Presupuestal” actualizada anualmente con base en las lecciones aprendidas de las vigencias anteriores.

La metodología para formular el plan de acción, el plan de compras y el presupuesto para el año 2019 de forma integral, tiene como objetivo articular los instrumentos de planeación táctica de la empresa, garantizando la alineación de los proyectos e iniciativas de las diferentes áreas con las estrategias planteadas en el direccionamiento estratégico, la asignación racional del gasto y la programación efectiva del presupuesto.

**Integración en un solo ejercicio de planeación de 3 Instrumentos de la Empresa**

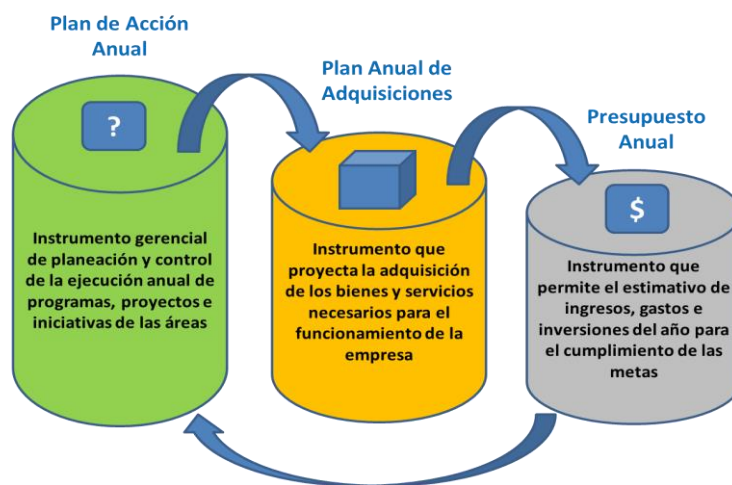


Ilustración 5 Metodología de Planeación y Programación Presupuestal. Fuente: Vicepresidencia de Planeación y Tecnologías de la Información

Durante el mes de septiembre de cada vigencia se inicia el ciclo presupuestal, razón por la cual las dependencias formalizan los proyectos, iniciativas, gastos administrativos y gastos operativos que la empresa va a ejecutar en la siguiente vigencia para lograr las metas para el Régimen de Prima Media y los Beneficios Económicos Periódicos.

Este conjunto de instrumentos establece las metas anuales de la empresa, los bienes y servicios que se deben adquirir y el valor de los mismos para estimar el presupuesto necesario, de tal manera que los servidores públicos tengan una visión integral de los recursos con que cuentan al momento de planear, ejecutar y controlar cada una de sus actividades.

Como resultado de este ejercicio, la Junta directiva de la administradora colombiana de pensiones (Colpensiones) en sesión ordinaria del 10 de diciembre de 2018, aprobó el presupuesto de Ingresos y Gastos para 2019 discriminado así:

- **FONDOS DE LA ADMINISTRADORA RPM**
  - Ingresos por valor de (\$32.143.463.000.000)
  - Gastos por valor de (\$31.923.522.000.000)
- **ADMINISTRADORA RPM y BEPS**
  - Ingresos por valor de (\$1.214.106.000.000)
  - Gastos e Inversiones (\$ 867.981.000.000)

### 3. METAS Y ESTRATEGIAS DEL PLAN DE ACCIÓN 2019

El presente plan de acción está alineado con los objetivos trazadores propuestos como base para la formulación del nuevo Plan Estratégico de la entidad. Es necesario señalar que este Plan estratégico estará articulado con el nuevo Plan Nacional de Desarrollo.

El Plan de acción presenta metas, estrategias, proyectos e iniciativas que servirán de guía para el desarrollo de las actividades en 2019. Las metas planteadas buscan continuar en el camino de expansión y consolidación del programa BEPS, y seguir fortaleciendo la Administración del Régimen de Prima Media a través de un uso más eficiente de las tecnologías disponibles.

#### ➤ METAS BEPS

Indicador	2018	Meta 2019	Meta 2020	Meta 2021	Meta 2022
Ahorradores Acumulados	459.833	639.704	826.470	1.013.235	1.200.000
Relación Vinculados - Ahorradores	36.1%	43.9%	50.3%	55.3%	60.0%

Indicador	2018	Meta 2019	Meta 2020	Meta 2021	Meta 2022
Anualidades vitalicias expedidas por año	8.917 acumulado	7.700	7.800	7.900	8.000
Beneficiarios Seguros BEPS*	177.282	239.889	309.926	379.963	450.000
Personas vinculadas anualmente a BEPS en zonas rurales	60.321	65.000	65.000	65.000	65.000

\*Corresponde al número de personas que durante el año cumplen requisitos para disfrutar del seguro en la vigencia siguiente

**Tabla 1 Metas Programa BEPS. Fuente: Vicepresidencia de BEPS**

## ➤ ESTRATEGIAS BEPS

Indicador
<b>Ahorrradores y Asegurados</b>
<b>Algunas Estrategias</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Depurar el denominador: descontar cotizantes activos, fallecidos y pensionados; lograr cierre de cuentas y retiros y mejorar la calidad de nuevos vinculados</li> <li>• Incrementar el ahorro: plan de ahorro individual; traslados desde el SGP; atención a poblaciones especiales (INPEC, PSAP); BEPS Naranja; terceros aportantes; incentivos puntuales (sorteos y embajadores).</li> <li>• Aumentar y mejorar canales de recaudo: sector solidario, aplicación móvil, débito automático, terminales dentro de los PAC y puntos BEPS, nuevas redes, recaudo automático</li> <li>• Mejorar la contactabilidad</li> </ul>
<b>Anualidades Vitalicias</b>
<b>Algunas Estrategias</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asesoría personalizada y búsqueda de recursos que puedan ser aportados para anualidad inmediata, con las siguientes líneas de acción: traslados desde el SGP; poblaciones especiales; personas naturales; Personas Jurídicas</li> </ul>

**Cuadro 1 Estrategias Programa BEPS. Fuente: Vicepresidencia de BEPS**

## ➤ METAS RPM

Indicador	2018	Meta 2019	Meta 2020	Meta 2021	Meta 2022
Solicitudes de corrección de HL (Ciudadanos)	15.548 Mensual	14.500 Mensual	13.000 Mensual	11.500 Mensual	10.000 Mensual
Tiempo de atención promedio a solicitudes de corrección de HL (Ciudadanos)	30,5 Días	28 Días	26 Días	24 Días	22 Días
Solicitudes de corrección de HL (Reconocimiento)	18.000 Mensual	16.500 Mensual	15.000 Mensual	13.500 Mensual	12.000 Mensual
Solicitudes de corrección de HL (PQRs)	22.000 Mensual	20.500 Mensual	19.000 Mensual	17.000 Mensual	15.000 Mensual
Tutelas asociadas al proceso de HL	500 Mensual	450 Mensual	400 Mensual	300 Mensual	200 Mensual

**Tabla 2 Metas RPM. Fuente: Vicepresidencia de RPM**



➤ **ESTRATEGIAS RPM**

Indicador
<b>Solicitudes de Corrección de HL y Tiempos Asociados (Ciudadanos)</b> <b>Algunas Estrategias</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Cargue oportuno y preventivo (antes de que el Afiliado venga a Colpensiones), de Tiempos Públicos CETIL.</li> <li>Restablecimiento de la creación de las relaciones laborales a partir de PILA.</li> <li>Inclusión del total de semanas cotizadas en la “Historia laboral amigable”.</li> <li>Formación específica del Capital Humano.</li> <li>Mejoras en la productividad del equipo con cierres masivos con respuestas específicas, reparto inteligente y utilización del gestor documental de las microfichas digitalizadas.</li> </ul>
<b>Solicitudes de corrección de HL (Reconocimiento)</b> <b>Algunas Estrategias</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Herramienta para el avance automático de casos con historia laboral consistente.</li> <li>Sincronización de prioridades con las áreas misionales.</li> </ul>
<b>Solicitudes de corrección de HL (PQRs y Otras solicitudes)</b> <b>Algunas Estrategias</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Análisis de casusas de PQRs e instrumentalización de acciones para prevenirlas.</li> <li>Mejor coordinación con la Oficina de Bonos Pensionales y sincronización de la base.</li> </ul>

**Cuadro 2 Estrategias RPM. Fuente: Vicepresidencia de RPM**

➤ **METAS - USO DE CANALES ELECTRÓNICOS Y AUTOMATIZACIÓN DE TRÁMITES**

Indicador	2018	Meta 2019	Meta 2020	Meta 2021	Meta 2022
Nuevas afiliaciones cubiertas electrónicamente	0	5%	10%	15%	20%
Solicitudes de Certificado de Historial Laboral por Web	64%	68%	72%	765	80%
Solicitudes de Corrección de Historial Laboral por Web	2%	5%	10%	15%	20%
Consulta estado de trámites en PAC	21.429 Mensual	19.429 Mensual	16.926 Mensual	13.929 Mensual	10.000 Mensual
Decisiones automáticas de reconocimiento (Radicado PAC)	39%	43%	48%	54%	60%
Tiempo promedio reconocimiento	1,3 Meses	1,1 Meses	1,0 Meses	0,9 Meses	0,8 Meses

**Tabla 3 Metas Comercial. Fuente: Vicepresidencia Comercial y Servicio al Ciudadano**

➤ **ESTRATEGIAS - USO DE CANALES ELECTRÓNICOS Y AUTOMATIZACIÓN DE TRÁMITES**

Indicador
<b>Uso de canales electrónicos y minimización consultas en PAC</b> <b>Algunas Estrategias</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Portal para afiliación electrónica y retracto estará disponible en febrero, es necesario garantizar la usabilidad y agilidad de la herramienta.</li> <li>Implementación de la “Historia laboral amigable”</li> </ul>

Indicador
<ul style="list-style-type: none"> <li>Desarrollo e implementación de consulta de estado de trámite vía web (mensaje de texto al celular)</li> <li>Implementación de campañas masivas de divulgación y educación sobre uso de canales electrónicos (Empresarios y ciudadanos)</li> <li>Desarrollar campañas de activación temática en los puntos de atención, divulgando a los ciudadanos en los momentos de espera en sala, los beneficios de realizar sus trámites a través de nuestro App, portal de internet y Contact Center (Empresarios y ciudadanos)</li> <li>Generar campañas segmentadas a los diferentes tipos de ciudadanos que visitan nuestras oficinas, con el fin de migrarlos a los canales que por su perfil, le es más conveniente.</li> </ul>
<b>Decisiones automáticas de reconocimiento y disminución de tiempos en el proceso</b>
<b>Algunas Estrategias</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Ampliar la automatización en el riesgo de vejez e iniciar decisiones automáticas para el riesgo de invalidez</li> <li>Revisión de parámetros para el cálculo del tamaño de la muestra a revisar en la línea de decisión automática aumentando la frecuencia de procesamiento (inclusión de comportamiento histórico sin afectar calidad)</li> <li>Implementar una estrategia de seguimiento para garantizar el cumplimiento de los tiempos de cada etapa involucrada en el proceso de reconocimiento</li> </ul>

**Cuadro 3 Estrategias Comercial. Fuente: Vicepresidencia Comercial y Servicio al Ciudadano**

## ➤ METAS - TALENTO HUMANO

Indicador	2018 Datos Encuesta EMA	Meta 2019	Meta 2020	Meta 2021	Meta 2022
Orgullo de trabajar en Colpensiones	4,64	4,65	4,72	4,76	4,80
Me gusta trabajar en Colpensiones	4,62	4,63	4,71	4,75	4,80
Me quedaría en Colpensiones	3,95	3,98	4,12	4,21	4,30
<b>Nota:</b> datos de línea base provenientes de la encuesta EMA (Employee Anthropology (Antropología para empleados)					

**Tabla 4 Metas Talento Humano. Fuente: Vicepresidencia Corporativa**

## ➤ ESTRATEGIAS – TALENTO HUMANO

Indicador
<b>Orgullo, Gusto y Deseo de permanencia al trabajar en Colpensiones</b>
<b>Algunas Estrategias</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Programas de inducción, reinducción y entrenamiento en el cargo con enfoque en la cultura organizacional</li> <li>Ampliar la cobertura de los cargos ofertados a través de promoción interna.</li> <li>Poner en marcha el Programa de Salario Emocional.</li> <li>Medición Riesgo Psicosocial en el mes de marzo de 2019</li> <li>Intervenciones de acuerdo con los resultados de la medición de riesgo psicosocial.</li> <li>Medición de clima laboral en el mes de octubre de 2019</li> <li>Talleres preventivos de acoso laboral, discriminación y mejora del clima laboral</li> <li>Automatización de trámites administrativos como solicitud de permisos y certificados laborales (para el año 2020)</li> </ul>

**Cuadro 4 Talento Humano. Fuente: Vicepresidencia Corporativa**

El logro de estas metas está fundamentado en el desarrollo de proyectos e iniciativas puntuales. El presente Plan de Acción cuenta con 4 proyectos y 27 iniciativas para desarrollo y ejecución, y adicionalmente se han identificado como prioritarios las siguientes propuestas:

### ➤ **Proyectos Prioritarios 2019**

Los proyectos, definidos como un esfuerzo temporal que se lleva a cabo para proveer un bien o servicio específico de acuerdo con las especificaciones de calidades requeridas, en un tiempo (inicio y fin) y con un presupuesto determinado. Se han identificado 10 líneas de trabajo prioritarias como propuestas de proyectos<sup>1</sup> que se listan a continuación:

- Digitación microfichas
- Cetil (certificado electrónico de tiempos laborados)
- Block Chain para historia laboral
- Canales digitales (atención y consulta)
- Afiliación electrónica
- Nómina de pensionados
- Gestor documental
- Optimización ERP (estabilización de nómina empleados)
- Optimización de la contactabilidad de ciudadanos
- Unificación de sedes

### ➤ **Iniciativas Prioritarias 2019**

Además de los proyectos, la entidad ha venido manejando una unidad de planeación denominada Iniciativa que surge en la ejecución de las actividades diaria de los procesos, identificando ideas de mejoramiento deseables más no indispensables. También incluyen planes que operativizan las funciones rutinarias de las áreas con metas, responsables y tiempos o acciones para el cumplimiento de requerimientos legales permanentes que deben reflejarse en el plan de acción de la empresa. Se establece una fecha inicial y final para su desarrollo a través de un listado sencillo de actividades que permiten alcanzar la situación deseada. En la empresa se caracterizan principalmente por no requerir un alto nivel de articulación de más de 3 áreas para ser ejecutadas.

Para el año 2019, se han identificado 7 líneas de trabajo prioritarias como propuestas de Iniciativas que se listan a continuación:

- BEPS Naranja
- Alianzas con Comercio electrónico para cobro por defecto BEPS
- Certificación ISO 9001
- Nuevas estrategias para medición de satisfacción (aplica para TH)

---

<sup>1</sup> Algunas de estas líneas prioritarias ya tienen proyectos en ejecución: CETIL, Nómina de pensionados, Gestor Documental, Optimización ERP.

- Plan de migración de canales presenciales a remotos y balanceo Multicanal
- Ajuste imagen corporativa
- Ajuste institucional hacia operación de Colombia Mayor

Finalmente, el Plan de Acción incorpora dos programas de gran envergadura para la entidad, teniendo en cuenta la definición de programa como, la herramienta de gestión y una de las formas de lograr los objetivos y metas de la organización dentro del contexto de direccionamiento estratégico de nivel táctico, se contempla el desarrollo y ejecución de diferentes proyectos relacionados entre sí, mediante una meta común, y en cumplimiento a las estrategias definidas en el Plan Estratégico Institucional, se describen los siguientes:

- Continuar la implementación del Programa Estratégico de Tecnologías de la Información (PETI) que ha sido la guía para las inversiones en TI que se encuentran en desarrollo por los próximos 5 años en la entidad, con el fin de soportar el desarrollo tecnológico de Colpensiones de manera organizada y planeada, alineado con el programa de fortalecimiento y las estrategias e iniciativas definidas por la Entidad.
- Continuar con el despliegue del Programa de Regionalización, el cual tiene como objetivo mejorar la articulación del nivel central de la empresa con el nivel regional que impacta el mejoramiento del servicio al ciudadano.

### 3.1 DETALLE PLAN DE ACCIÓN 2019

A continuación se presenta el Plan de Acción de Colpensiones aprobado por la Presidencia para la vigencia del año 2019, el cual fue formulado para su desarrollo teniendo en cuenta la estructura del Modelo Integrado de Planeación y Gestión<sup>2</sup>, para cada una de sus políticas que permitirán dirigir, planear, ejecutar, controlar, hacer seguimiento y evaluar la gestión institucional, en términos de calidad e integridad del servicio para general valor público. A continuación, se describe su operativización a través de Programas, Planes, Proyectos e Iniciativas integrados en sí, con las Dimensiones y Políticas de acuerdo a la clasificación del modelo:

<sup>2</sup> Es necesario señalar, que un proyecto o una iniciativa pueden contribuir a más de una política del MIPG.

### 3.1.1 Política Gestión Estratégica de Talento Humano

Proyecto (P) Iniciativa (I)	Dimensión Modelo Integrado de Planeación y Gestión	Plan Integrado	Nombre del proyecto o iniciativa	Objetivo General del proyecto o iniciativa	Metas del proyecto o iniciativa	Indicadores para medir el avance de la meta	Nombre Líder del Proyecto o Iniciativa	Dependencia responsable	F.inicial	F. final
P	Talento Humano	Plan de Capacitación	Estrategia de Educación Formal 2019	Realizar convocatorias para participar en programas de Educación Formal de Pregrado y Posgrado con el fin de incentivar y fortalecer el desarrollo profesional de los servidores públicos y contribuir a la retención del talento humano, conforme a lo establecido en la Política de Proyección Humana para el Trabajo en Colpensiones.	1. Planear, organizar y divulgar las convocatorias de educación formal en pregrado y posgrado en modalidad abierta y cerrada. 2. Evaluar y seleccionar al personal que cumpla con los requisitos establecidos en las convocatorias. 3. Legalizar la documentación requerida dentro de la convocatoria y en concordancia hacer la gestión de pago del aporte establecido por la empresa.	%Avance real de actividades /%Avance esperado de actividades # Hitos Planeados/#Hitos Completados	Alejandro Enrique Espinosa Contreras	Vp de Gestión Corporativa	02/01/2019	31/12/2019
I	Talento Humano	Plan de Seguridad y Salud en el Trabajo	Tu me Cuidas, yo te Cuido - Fase 3 (Seguridad y Salud en el Trabajo)	Sensibilizar a los servidores públicos de las Regionales y el Nivel Central en todos los niveles acerca de la importancia de asumir comportamientos seguros, que permitan fortalecer la cultura de Seguridad y Salud en el Trabajo.	1. Cumplir con un 85% de servidores sensibilizados en temas asociados a Seguridad y Salud en el Trabajo. 2. Desarrollar e implementar estrategias de fortalecimiento de Seguridad y Salud en el Trabajo en las Regionales y PAC's	No. de servidores de Colpensiones capacitados en temas de SST/No. de servidores de Colpensiones*100 No. de actividades ejecutadas en razón de las	Diego Felipe Otálora	Dirección de Desarrollo del Talento Humano	01/03/2019	31/12/2019
I	Talento Humano	Plan de Incentivos y Bienestar	Bienestar Laboral	Atender de manera eficiente y eficaz las necesidades de los servidores públicos de la Administradora Colombiana de Pensiones, COLPENSIONES acorde con sus expectativas y con los objetivos corporativos, contribuyendo al logro de su crecimiento en todas las áreas (ser, saber, hacer), haciéndolos partícipes junto a sus familias de una cultura servicio integral, de compromiso y sentido de pertenencia hacia la Empresa.	Desarrollar, Fortalecer y Retener el talento humano con las competencias adecuadas	No. Actividades Realizadas/No. Actividades Programadas	Ricardo Aguirre	Dirección de Desarrollo del Talento Humano	02/01/2019	31/12/2019
I	Talento Humano	Plan de Incentivos y Bienestar	Calidad de Vida Laboral	Construir ambientes óptimos de desarrollo y motivación para los Colaboradores de Colpensiones teniendo como base fundamental la estructura de ambientes laborales óptimos	Cumplir al 100% con las iniciativas propuestas en el Plan de Calidad e Vida	No. De iniciativas propuestas / No. De Iniciativas implementadas	Maribel López Vargas	Dirección de Desarrollo del Talento Humano	02/01/2019	31/12/2019



Proyecto (P) Inicial (I) Programa (Pg)	Dimensión Modelo Integrado de Planeación y Gestión	Plan Integrado	Nombre del proyecto o iniciativa	Objetivo General del proyecto o iniciativa	Metas del proyecto o iniciativa	Indicadores para medir el avance de la meta	Nombre Líder del Proyecto o Iniciativa	Dependencia responsable	F.inicial	F. final
I	Talento Humano	Plan de Capacitación	Gestión del Desempeño	Comprobar el nivel de desarrollo de las competencias laborales, el grado de cumplimiento de los objetivos propuestos y la calidad en el desarrollo de las funciones del cargo en los trabajadores, con el fin de optimizar y mejorar las competencias laborales de los servidores públicos de COLPENSIONES para el logro de los objetivos institucionales mediante el mantenimiento de la Gestión del Cambio y la intervención en el clima organizacional.	Evaluar al 98% de los servidores públicos de Colpensiones sujetos a proceso y 90% de planes de desarrollo realizados (individuales y grupales).	No de servidores Evaluados/No de servidores sujetos a evaluación No de planes ejecutados/No de planes identificados	Alejandro Enrique Espinosa Contreras	Dirección de Desarrollo del Talento Humano	02/01/2019	31/12/2019
I	Talento Humano	Plan de Capacitación	Gestión del Conocimiento	Desarrollar estrategias de Gestión del Conocimiento para fortalecer la capacidad empresarial de compartir la información, las experiencias y los conocimientos individuales y colectivos con el fin de afianzar las competencias adecuadas de los colaboradores en la prestación de los servicios de Colpensiones.	100% de cumplimiento de las actividades programadas de gestión del conocimiento y 80% en Participación de las actividades de Gestión del Conocimiento	No. de actividades de gestión del conocimiento realizadas/No. de actividades de gestión del conocimiento programadas*100	Alejandro Enrique Espinosa Contreras	Dirección de Desarrollo del Talento Humano	02/01/2019	31/12/2019

### 3.1.2 Política Integridad (valores del Servicio Público)

Proyecto (P) Inicial (I)	Dimensión Modelo Integrado de Planeación y Gestión	Plan Integrado	Nombre del proyecto o iniciativa	Objetivo General del proyecto o iniciativa	Metas del proyecto o iniciativa	Indicadores para medir el avance de la meta	Nombre Líder del Proyecto o Iniciativa	Dependencia responsable	F.inicial	F. final
I	Talento Humano	Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano	Caminando por la Integridad y la Transparencia	Sensibilizar a todos los colaboradores de Colpensiones que forman parte del Equipo de Integridad y Transparencia (ETICO), con el objetivo primordial que los principios de integridad y transparencia sean parte de su ADN.	Mediante actividades vivenciales enfocadas a fortalecer la cultura de Integridad y Transparencia, se realizarán eventos para los siguientes grupos objetivo: * Colaboradores de Nivel Central y Regionales. * Contratistas	Actividades ejecutadas/Actividades programadas	Juan Manuel Herrera	Gerencia de Prevención del Fraude	02/01/2019	31/12/2019

Proyecto (P) Iniciativa (I)	Dimensión Modelo Integrado de Planeación y Gestión	Plan Integrado	Nombre del proyecto o iniciativa	Objetivo General del proyecto o iniciativa	Metas del proyecto o iniciativa	Indicadores para medir el avance de la meta	Nombre Líder del Proyecto o Iniciativa	Dependencia responsable	F.inicial	F. final
I	Talento Humano	Plan de Tratamiento de Riesgos y Seguridad y Privacidad de la Información	Definición e implementación del rol de Gestores de riesgos	Fortalecer la administración integral de los riesgos en cada uno de las áreas y procesos, para minimizar su exposición e impacto para Colpensiones.	1. Definir y nombrar los gestores de riesgo en cada uno de los procesos 2. Brindar la capacitación requerida para el cumplimiento de las actividades asociadas al rol de gestor de riesgos.	Actividades ejecutadas/Actividades programadas	Antonio José Coral	Gerencia de Riesgos y Seguridad de la Información	01/03/2018	31/12/2019
I	Talento Humano	Plan de Tratamiento de Riesgos y Seguridad y Privacidad de la Información	Gestión del Riesgo de Corrupción	Administrar el riesgo de corrupción de acuerdo con lo dispuesto en el Decreto 124 de 2016	Establecer los mecanismos para la gestión integral de los riesgos de corrupción desde la etapa de definición de la política, construcción de mapa de riesgos, gestión de eventos y seguimiento	Actividades ejecutadas/ actividades planeadas	Antonio José Coral	Vicepresidencia de Seguridad y Riesgos Empresariales	02/01/2019	31/12/2019
I	Talento Humano	Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano	Explorador del Código	Fortalecer en los trabajadores oficiales de Colpensiones el conocimiento del Código Disciplinario Único y del Código de Conducta, Ética y Buen Gobierno	Implementar actividades didácticas con contenidos pedagógicos de derecho disciplinario, a fin de fortalecer el conocimiento de la Ley 734 de 2002 de los funcionarios adscritos a la Administradora Colombiana de Pensiones - Colpensiones.	Actividades realizadas /Actividades programadas	María Catalina Guarnizo García	Oficina Control Disciplinario Interno	02/01/2019	31/12/2019

### 3.1.3 Política Planeación Institucional

- Plan Estratégico Sectorial
- Plan Estratégico Institucional
- Plan de Acción Anual
- Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano

### 3.1.4 Política Gestión Presupuestal y Eficiencia del Gasto Público

Proyecto (P) Iniciativa (I)	Dimensión Modelo Integrado de Planeación y Gestión	Plan Integrado	Nombre del proyecto o iniciativa	Objetivo General del proyecto o iniciativa	Metas del proyecto o iniciativa	Indicadores para medir el avance de la meta	Nombre Líder del Proyecto o Iniciativa	Dependencia responsable	F.inicial	F. final
I	Direccionamiento Estratégico y Planeación	Plan Anual de Adquisiciones	Evaluación del Modelo Financiero de Colpensiones	Analizar el modelo financiero de Colpensiones y realizar los cambios necesarios para adecuarlo a las necesidades actuales	Análisis del modelo financiero y modelo financiero actualizado	Actividades ejecutadas/ actividades planeadas	Álvaro Ramírez Martínez	Vp de Planeación y Tecnologías de la Información	31/01/2018	28/06/2019

### 3.1.5 Política Fortalecimiento Organización y Simplificación de Procesos

Proyecto (P) Iniciativa (I) Programa (Pg)	Dimensión Modelo Integrado de Planeación y Gestión	Plan Integrado	Nombre del proyecto o iniciativa	Objetivo General del proyecto o iniciativa	Metas del proyecto o iniciativa	Indicadores para medir el avance de la meta	Nombre Líder del Proyecto o Iniciativa	Dependencia responsable	F.inicial	F. final
VIGILANCIA SUPERINTENDENCIA DE COLOMBIA	Gestión para el Resultado con Valores	Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano	Factura Electrónica	Implementar el sistema de facturación electrónica en Colpensiones, cumpliendo con los estándares y lineamientos previstos en el decreto 2242 de 2015 resolución 019 de 2016 y decreto 1625 de 2016	1. Contratación de un proveedor tecnológico de Factura Electrónica autorizado por la DIAN 2. Integración del servicio de Factura Electrónica con el sistema de facturación SAP que permita la Emisión de factura electrónica a clientes de Colpensiones 3. Integración del servicio de Factura Electrónica con el sistema de facturación SAP que permita la recepción de Factura electrónica de proveedores de Colpensiones	%Avance real de actividades /%Avance esperado de actividades. # Hitos Planeados/#Hitos Completados.	Liliana Gutierrez	Gerencia Administrativa	09/08/2018	30/06/2019
P	Gestión para el Resultado con Valores	Plan de Implementación	Desarrollo del plan de implementación	Realizar la formulación de nuevos proyectos y hojas de ruta requeridas, con el fin de implementar el modelo de operación TO BE que fue definido por Colpensiones en el marco del fortalecimiento institucional.	1. Formular los proyectos nuevos y hojas de ruta que complementan el plan de implementación del fortalecimiento institucional, alineandolos y articulandolos con los proyectos existentes. 2. Desarrollar el plan de implementación formulado. 3. Revisar y actualizar la ruta crítica de los proyectos formulados en el fortalecimiento institucional de acuerdo con las prioridades establecidas por el comité CIDAD.	%Avance real de actividades /%Avance esperado de actividades. No. Entregables completados/No. Entregables Planeados No. Hitos Planeados/No. Hitos Completados.	Areliz del pilar Ibañez	Vp de Planeación y Tecnologías de la Información	30/03/2016	14/05/2019

### 3.1.6 Política Gobierno Digital: TIC para la Gestión

Proyecto (P) Iniciativa (I)	Dimensión Modelo Integrado de Planeación y Gestión	Plan Integrado	Nombre del Proyecto o Iniciativa	Objetivo General del Proyecto o Iniciativa	Metas del Proyecto o Iniciativa	Indicadores para medir el avance de la meta	Nombre Líder del Proyecto o Iniciativa	Dependencia responsable	F.inicial	F. final
P	Gestión para el Resultado con Valores	Plan Estratégico de Tecnología de Información	Certificación Electrónica de Tiempos Laborados CETIL	Permitir recibir la radicación de las certificaciones CETIL en los PAC	1. Implementar un procedimiento en Bizagi que permita recibir el CETIL 2. Realizar un cargue masivo de las certificaciones en la plataforma CETIL. 3. Realización de requerimiento y diseño conceptual para el web service fase 1	%Avance real de actividades /%Avance esperado de actividades # Hitos Planeados/#Hitos Completados.	Miguel Andel Monrroy	Vp de Operaciones RPM	1/06/2018	23/01/2019
PI	Gestión para el Resultado con Valores	Plan Estratégico de Tecnología de Información	Implementación del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información	Fortalecer y estandarizar una arquitectura de Información, Sistemas de Información, Servicios Tecnológicos y Seguridad Informática a través de la implementación del grupo de proyectos planteados en el Plan Estratégico de Tecnologías de la Información, con el fin de generar mayor valor a los ciudadanos y empleadores en busca de la sostenibilidad y mejora continua de la función de TI y por consiguiente de la Entidad.	Se debe validar con Juan C Mendoza si se incluyen los beneficios del programa como meta: 1. Evolucionar, consolidar y estandarizar una arquitectura de Información, Sistemas de Información, Servicios Tecnológicos y Seguridad Informática, para dar soporte a las necesidades de cada una de las unidades de negocio y los cambios regulatorios de manera integrada, con la apertura y reutilización de soluciones de TI. 2. Fortalecer tecnológicamente la gestión de los canales de atención, la gestión de comunicación y la gestión del conocimiento con el fin de facilitar los trámites y los servicios al ciudadano, empleador, aliados y entes externos, teniendo en cuenta los	%Avance real de actividades /%Avance esperado de actividades	Juan Carlos Mendoza	Vp de Planeación y Tecnologías de la Información	8/02/2019	26/09/2019

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

### 3.1.7 Política Seguridad Digital

Proyecto (P) Iniciativa (I)	Dimensión Modelo Integrado de Planeación y Gestión	Plan Integrado	Nombre del proyecto o iniciativa	Objetivo General del proyecto o iniciativa	Metas del proyecto o iniciativa	Indicadores para medir el avance de la meta	Nombre Líder del Proyecto o Iniciativa	Dependencia responsable	F.inicial	F. final
I	Gestión para el Resultado con Valores	Plan de Tratamiento de Riesgos y Seguridad y Privacidad de la Información	Gestión de Seguridad de la Información y Ciberseguridad	Fortalecer la gestión de seguridad y privacidad de la información, incluyendo la Ciberseguridad	Actualizar el marco documental del sistema de Gestión de Seguridad de la Información y Ciberseguridad, definiendo con claridad su gobierno corporativo, sus políticas, instructivos y metodologías, principalmente en lo relacionado con la gestión de activos de información, la gestión de accesos y la ciberseguridad. Lo anterior, soportado por un marco capacitación y sensibilización en la materia.	Actividades ejecutadas/ actividades planeadas	Antonio José Coral	Vicepresidencia de Seguridad y Riesgos Empresariales	02/01/2019	31/12/2019
I	Gestión para el Resultado con Valores	Plan de Tratamiento de Riesgos y Seguridad y Privacidad de la Información	Tratamiento de Riesgos de Seguridad y Privacidad de la Información	Fortalecer la gestión de riesgos de seguridad y privacidad de la información, incluyendo los riesgos de los activos de información expuestos al ciberespacio.	Incorporar en la metodología de gestión de riesgos de seguridad de la información y ciberseguridad, particularidades de dicho sistema, que logre identificar con mayor precisión los riesgos y controles asociados a esta tipología, fortaleciendo de igual forma el monitoreo de controles para validar la eficacia de los mismos.	Actividades ejecutadas/ actividades planeadas	Antonio José Coral	Vicepresidencia de Seguridad y Riesgos Empresariales	02/01/2019	31/12/2019

### 3.1.8 Política Defensa Judicial

Proyecto (P) Iniciativa (I) Programa (Pg)	Dimensión Modelo Integrado de Planeación y Gestión	Plan Integrado	Nombre del proyecto o iniciativa	Objetivo General del proyecto o iniciativa	Metas del proyecto o iniciativa	Indicadores para medir el avance de la meta	Nombre Líder del Proyecto o Iniciativa	Dependencia responsable	F.inicial	F. final
I	Gestión para el Resultado con Valores	Plan de Conciliación y Defensa Jurídica	Comité de Conciliación 2018	Incorporar dentro del Plan Institucional Anual, el Plan de Acción del Comité de Conciliación y Defensa Judicial, para hacer el seguimiento al cumplimiento de las diversas tareas que tiene esta instancia administrativa.	Hacer seguimiento a las actividades de competencia del Comité de Conciliación. Evidenciar el resultado de las tareas efectuadas por parte de esta instancia administrativa.	Actividades ejecutadas/ actividades planeadas	Diego Alejandro Urrego	Oficina Asesora de Asuntos Legales	01/01/2018	28/02/2019
I	Gestión para el Resultado con Valores	Plan de Conciliación y Defensa Jurídica	Plan de Ejecución del Comité de Conciliación y Defensa Judicial	Fortalecimiento a través del Plan de Acción del Comité de Conciliación y Defensa Judicial, para hacer el seguimiento al cumplimiento de las diversas tareas que tiene esta instancia administrativa.	Hacer seguimiento a las actividades de competencia del Comité de Conciliación. Evidenciar el resultado de las tareas efectuadas por parte de esta instancia administrativa.	Actividades ejecutadas/ actividades planeadas	Oscar Eduardo Moreno Enríquez	Oficina Asesora de Asuntos Legales	02/01/2019	31/12/2019



### 3.1.9 Política Servicio al Ciudadano

Proyecto (P) Iniciativa (I)	Dimensión Modelo Integrado de Planeación y Gestión	Plan Integrado	Nombre del Proyecto o Iniciativa	Objetivo General del Proyecto o Iniciativa	Metas del Proyecto o Iniciativa	Indicadores para medir el avance de la meta	Nombre Líder del Proyecto o Iniciativa	Dependencia responsable	F.inicial	F. final
I	Gestión para el Resultado con Valores	Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano	Diseño de modelo de Internacionalización	Diseñar el modelo de internacionalización de acuerdo con las necesidades de los colombianos radicados en el exterior.	Dimensionar el tamaño del mercado de colombianos residentes en el exterior y caracterizar a los colombianos afiliados al programa de colombianos en el exterior, para identificar sus necesidades con base en los servicios de Colpensiones, con base en ello hacer el diseño del modelo de servicio de Colombianos en el exterior.	No. Actividades Realizadas/No. Actividades Programadas	María Del Pilar Hernández Barcenás	Dirección de Atención y Servicio al Ciudadano	14/02/2019	23/01/2020
I	Gestión para el Resultado con Valores	Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano	Migración de canales presenciales a remotos y balanceo multicanal	Incentivar, promover y mejorar el uso de los canales no presenciales, con el fin de orientar a los ciudadanos que visitan de manera masiva nuestra nuestros puntos de atención, e identificar los trámites que se pueden simplificar para realizarlos a través de nuestro portal de internet, contact center o App móvil.	Incentivar que un 5% de los ciudadanos que visitan actualmente nuestros puntos de atención migren a canales no presenciales para obtener servicios de la entidad durante el año 2019.	No. Actividades Realizadas/No. Actividades Programadas	María del Pilar Hernández Barcenás	Vicepresidencia Comercial y de Servicio al Ciudadano	11/02/2019	31/12/2019
I	Gestión para el Resultado con Valores	Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano	Fortalecimiento de la atención de las peticiones, quejas, reclamos, felicitaciones, sugerencias y denuncias (PQRSD) en su primer nivel por un Back	Disminuir el tiempo de espera en la radicación de las PQRSD, y fortalecer la calidad y oportunidad de las respuestas, de conformidad con las especificaciones operativas y legales establecidas.	1. Ajustar los mecanismos y las herramientas para la atención integral de las PQRS, conforme lo requiere el nuevo modelo de servicio 2. Cumplir con la gestión de las PQRSD con los estándares de calidad y oportunidad requeridas, por medio de un back office 3. Minimizar los tiempos de respuesta y reducir los costos administrativos, permitiendo a la entidad focalizar sus actividades hacia las tareas que le fueron dadas.	No. Actividades Realizadas/No. Actividades Programadas	Paola Andrea Rivera	Dirección de Administración de Solicitudes y PQRS	2/01/2019	31/12/2019
I	Gestión para el Resultado con Valores	Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano	Fortalecimiento de las herramientas para la atención de las Peticiones, Quejas y Reclamos, conforme a la normatividad vigente.	Diseñar e implementar herramientas encaminadas a fortalecer la atención de las PQRS de acuerdo con la normatividad vigente	1. Realizar actualizaciones a los formularios PQRS en el Portal Web, con el fin de ajustarlos a la normatividad vigente nacional y dar cumplimiento a los requerimientos de la PGN 2. Diseñar e implementar la recepción, radicación y constancia de recibido de las peticiones verbales	No. Actividades Realizadas/No. Actividades Programadas	Paola Andrea Rivera	Dirección de Administración de Solicitudes y PQRS	2/01/2017	30/06/2019

### 3.1.10 Política Participación Ciudadana en la Gestión Pública

Proyecto (P) Iniciativa (I)	Dimensión Modelo Integrado de Planeación y Gestión	Plan Integrado	Nombre del proyecto o iniciativa	Objetivo General del proyecto o iniciativa	Metas del proyecto o iniciativa	Indicadores para medir el avance de la meta	Nombre Líder del Proyecto o Iniciativa	Dependencia responsable	F.inicial	F. final
I	Gestión para el Resultado con Valores	Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano	Participación ciudadana y rendición de cuentas	Formular e implementar una estrategia y un plan que permita dar conocer la información institucional y fomentar espacios de diálogo e incentivos con los grupos de valor internos y externos de la entidad para el desarrollo de una gestión íntegra, transparente y participativa.	1. Diagnóstico. 2. Construcción de la Estrategia y Plan de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas. 3. Ejecución de las acciones de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas.	Actividades ejecutadas/ actividades planeadas	Jorge Armando Riaño	Oficina de Relaciónamiento y Comunicaciones	02/01/2019	30/12/2019

### 3.1.11 Política Seguimiento y Evaluación del Desempeño

Proyecto (P) Iniciativa (I)	Dimensión Modelo Integrado de Planeación y Gestión	Plan Integrado	Nombre del proyecto o iniciativa	Objetivo General del proyecto o iniciativa	Metas del proyecto o iniciativa	Indicadores para medir el avance de la meta	Nombre Líder del Proyecto o Iniciativa	Dependencia responsable	F.inicial	F. final
I	Evaluación de Resultados	Plan Marco de Implementación	Esquema de monitoreo, seguimiento e implementación de las líneas de acción del PosAcuerdo Final	Asegurar la ejecución, monitoreo y seguimiento a la implementación de las líneas de acción de corto plazo (2019), así como garantizar la oportunidad y calidad de los indicadores definidos por Colpensiones para medir el avance del PosAcuerdo Final.	Fortalecer la red de vinculación a BEPS en zonas rurales y Diseñar e implementar un esquema de monitoreo, seguimiento y reporte a la implementación de las líneas de acción e indicadores del PosAcuerdo Final	Actividades ejecutadas/ actividades planeadas	Raul Vargas	Vicepresidencia Comercial y de Servicio al Ciudadano	01/02/2018	31/12/2019

VIGILA

### 3.1.12 Política Evaluación de Indicadores y Metas de Gobierno

#### ➤ INDICADORES SINERGIA - DNP

- Personas con ahorros a través del programa de Beneficios Económicos Periódicos BEPS – Meta (1.2 millones)

### 3.1.13 Política Gestión Documental

Proyecto (P) Inicial (I)	Dimensión Modelo Integrado de Planeación y Gestión	Plan Integrado	Nombre del proyecto o iniciativa	Objetivo General del proyecto o iniciativa	Metas del proyecto o iniciativa	Indicadores para medir el avance de la meta	Nombre Líder del Proyecto o Iniciativa	Dependencia responsable	F.inicial	F. final
I	Información y Documentación	Plan Institucional de Archivos	Centralización de Archivos	Centralizar los archivos físicos y electrónicos, garantizando la seguridad y el acceso controlado a la documentación de los procesos de la entidad.	1. Definir políticas de almacenamiento de archivos físicos y electrónicos 2. Depurar archivos electrónicos ubicados en carpetas compartidas (Y:\, discos locales (Z:\, C:\) 3. Centralizar archivos físicos en depósitos de administración y custodia 4. Centralizar archivos electrónicos de carpetas compartidas en el Gestor Documental	Numero de actividades ejecutadas / Numero de actividades programadas	Liliana Gutierrez Garzon	Dirección Documental	01/05/2019	31/12/2019
I	Información y Documentación	Plan Institucional de Archivos	Implementación del Subprograma de Documentos Vitales	Implementación del subprograma de documentos vitales para Identificar y establecer medidas de conservación y preservación para los documentos vitales de la Entidad, que permitan su disponibilidad en caso de contingencia ocasionada por un desastre de origen natural o un siniestro causado por un humano.	1. Definir de la metodología para la identificación de documentos vitales 2. Identificar los documentos vitales. 3. Realizar el inventario de los documentos vitales. 4. Definir medidas de conservación y preservación para los documentos vitales de la Entidad. 5. Documentar la metodología de monitoreo del subprograma.	Actividades realizadas/Actividades Planeadas Entregables Completados/Entregables Planeados	Liliana Gutierrez Garzon	Dirección Documental	02/01/2019	13/12/2019
I	Información y Documentación	Plan Institucional de Archivos	Documentación de los Subprogramas de Documento Electrónico, y de Normalización de Formatos y Formularios Electrónicos	Documentar el subprograma de documento Electrónico y Subprograma de Normalización de Formatos y Formularios Electrónicos.	1. Elaborar el Subprograma de de Documento Electrónico. 2. Elaborar el Subprograma de Normalización de Formatos y formularios. 3. Adoptar el Subprograma de Documento electrónico y el Subprograma de Normalización de Formatos y Formularios Electrónicos	Actividades realizadas/Actividades Planeadas Entregables Completados/Entregables Planeados	Liliana Gutierrez Garzon	Dirección Documental	02/02/2019	15/08/2019
I	Información y Documentación	Plan Institucional de Archivos	Implementación del Sistema Integrado de Conservación	Dar continuidad al plan de conservación documental, identificando mejoras durante la implementación y formular mejoras al plan de preservación digital a largo plazo, teniendo en cuenta las características y requisitos de los documentos electrónicos que se producen en Colpensiones	Implementar el sistema integrado de conservación garantizando el cumplimiento del Acuerdo 006 de 2014	Numero de actividades ejecutadas / Numero de actividades programadas	Liliana Gutierrez Garzon	Dirección Documental	02/01/2019	31/12/2019

### 3.1.14 Política Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción

Proyecto (P) Inicial (I)	Dimensión Modelo Integrado de Planeación y Gestión	Plan Integrado	Nombre del proyecto o iniciativa	Objetivo General del proyecto o iniciativa	Metas del proyecto o iniciativa	Indicadores para medir el avance de la meta	Nombre Líder del Proyecto o Iniciativa	Dependencia responsable	F.inicial	F. final
I	Información y Comunicación	Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano	Fortalecer el cumplimiento a los lineamientos establecidos en la Ley 1712 de 2014, Decreto 103 de 2015 y Resolución MinTIC 3564 de 2015	Implementar mecanismos en Colpensiones que garanticen la Transparencia y el Acceso a la Información Pública de los ciudadanos.	Implementar mecanismos en Colpensiones que garanticen la Transparencia y el Acceso a la Información Pública de los ciudadanos.	Actividades ejecutadas/ actividades planeadas	Amparo Marcela Varón Castellanos	Vp de Planeación y Tecnologías de la Información	08/01/2019	31/12/2019

### 3.1.15 Política Gestión del Conocimiento y la Innovación

Proyecto (P) Inicial (I)	Dimensión Modelo Integrado de Planeación y Gestión	Plan Integrado	Nombre del Proyecto o Iniciativa	Objetivo General del Proyecto o Iniciativa	Metas del Proyecto o Iniciativa	Indicadores para medir el avance de la meta	Nombre Líder del Proyecto o Iniciativa	Dependencia responsable	F.inicial	F. final
I	Gestión del Conocimiento y la Innovación	Plan de Capacitación	Definición fundamentos de Universidad Corporativa Colpensiones	Definir una estructura interna denominada como Universidad Corporativa para organizar la gestión del conocimiento asegurando que los procesos de aprendizaje y el conocimiento generado y divulgado en Colpensiones estén directamente conectados a la estrategia y a los objetivos institucionales y misionales.	1. Gestionar el conocimiento a través de una estructura que permita su control y articulación con los objetivos de Colpensiones, basados en el Direcccionamiento Estratégico y en el impacto en la cadena de valor. 2. Diseñar la metodología, contenidos temáticos, sistema de evaluación académico y desarrollo pedagógico de la Universidad Corporativa de Colpensiones 3. Cuantificar los recursos necesarios para la operación y puesta en marcha de la Universidad Corporativa	Actividades ejecutadas / Actividades Planeadas * 100	Alejandro Enrique Espinosa Contreras	Dirección de Desarrollo del Talento Humano	5/02/2019	6/12/2019

### 3.1.16 Política Control Interno

Proyecto (P) Iniciativa (I) Programa (Pg)	Dimensión Modelo Integrado de Planeación y Gestión	Plan Integrado	Nombre del Proyecto o Iniciativa	Objetivo General del Proyecto o Iniciativa	Metas del Proyecto o Iniciativa	Indicadores para medir el avance de la meta	Nombre Líder del Proyecto o Iniciativa	Dependencia responsable	F.inicial	F. final
I	Control Interno	Plan de Auditoria	Estructuración de auditorías transaccionales nómina de Pensionados	Estructurar la realización de auditorías mensuales a las actividades asociadas al pago de nómina de pensionados de la entidad.	1. Definir el tipo de auditoría más apropiado para evaluar de manera eficiente y efectiva las actividades asociadas al pago de nómina de pensionados de la entidad. 2. Identificar el número de profesionales requeridos para atender la ejecución de las auditoría definida. 3. Evaluar la mejor alternativa en términos operativos y financieros para la contratación de la ejecución de esta actividad.	Actividades ejecutadas / Actividades Planeadas * 100	Judith Alejandra Vargas López	Oficina de Control Interno	08/01/2019	31/03/2019

## 4. INTEGRACIÓN DE LOS PLANES INSTITUCIONALES AL PLAN DE ACCIÓN

COLPENSIONES atendiendo las directrices y lineamientos dados por el Departamento Administrativo de la Función PÚBLICA –DAFP, a través de los Decretos 1499 de 2017 y 612 de 2018, llevó a cabo la integración de los planes institucionales y estratégicos de la empresa con el Plan Acción para el 2019, tomando como marco de referencia la estructura establecida por el Modelo Integrado de Planeación y Gestión –MIPG.



# COLPENSIONES

# PLAN DE ACCIÓN INTEGRACIÓN

## DECRETO

**612 abril 4/2018**

## REFERENCIA

# Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG

**Decreto 1499 de 2017 – Actualización MIPG**

**INCORPORA CICLO PHVA**

**PLANEAR · HACER · VERIFICAR · ACTUAR**

## PLANES A IDENTIFICAR

Archivos - Adquisiciones - Vacantes -  
Previsión RH - Estratégico TH -  
Incentivos Capacitación - PETI - PAAC -  
Seguridad Salud en Trabajo -  
Seguridad y Privacidad de la  
Información - Tratamiento Riesgos de  
Seguridad y Priv. de la Información.

## BASES DEL PLAN ACTUAL 2019

**Programas - Planes**

**Proyectos**

**Iniciativas**

## DIMENSIONES

- Talento Humano
- Direccionamiento Estratégico y Planeación
- Gestión para el Resultado con Valores
- Evaluación de Resultados
- Información y Comunicación
- Gestión del Conocimiento
- Control Interno

#### 4.1 INTEGRACIÓN Y ARTICULACIÓN – MIPG CON EL PLAN DE ACCIÓN

Con el fin de facilitar la comprensión de los componentes del modelo de integración de los planes institucionales y estratégicos al plan de acción 2019, a continuación, se presenta el esquema gráfico que sintetiza la articulación, el cual parte de la identificación de las siete dimensiones establecidas por el MIPG, asociándolas a cada una de las políticas que las conforman.



Ilustración 6 Articulación MIPG – Plan de Acción. Fuente: Vicepresidencia de Planeación y TI

#### 4.2 INTEGRACIÓN Y ARTICULACIÓN DE LOS PLANES INSTITUCIONALES CON MIPG Y LOS PROYECTOS E INICIATIVAS

En la Ilustración que se presenta a continuación, se puede observar la integración y articulación del MIPG (Dimensiones y Políticas) con los planes institucionales formulados para el 2019, identificando el listado de planes (PI), programas (Pr), proyectos (P), e iniciativas (I) definidas, para operativizar la gestión y lograr el desempeño óptimo de la empresa.

#### 4.2.1 PRIMERA DIMENSIÓN: Talento Humano

En la Ilustración que se presenta a continuación, se puede observar la integración y articulación del MIPG (Dimensiones y Políticas) con los planes institucionales formulados para el 2019, identificando el listado de planes (PI), programas (Pr), proyectos (P), e iniciativas (I) definidas, para operativizar la gestión y lograr el desempeño óptimo de la empresa.

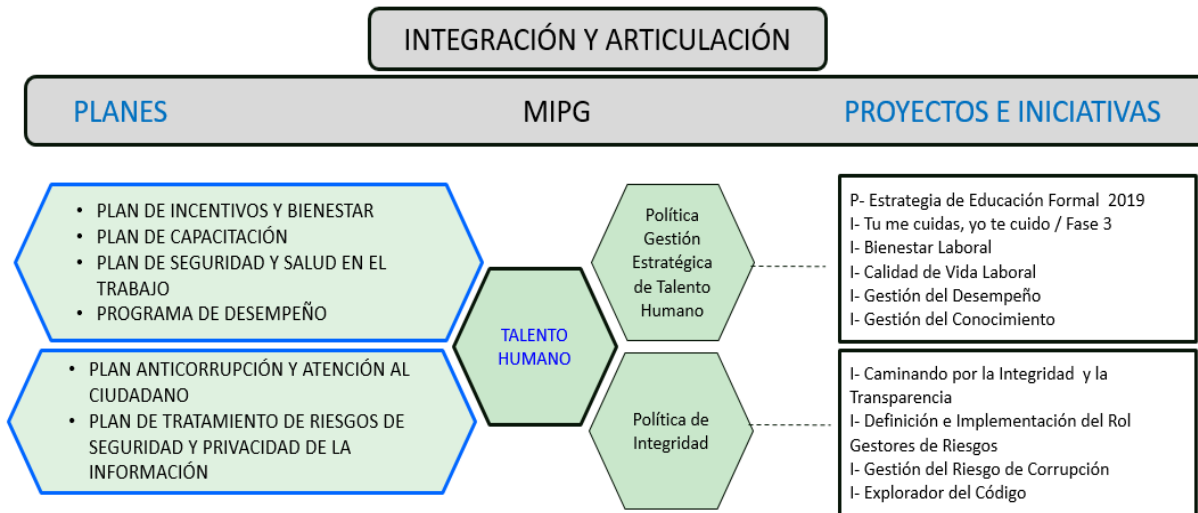


Ilustración 7 Articulación Planes-MIPG-Proyectos e Iniciativas. Fuente: Vicepresidencia de Planeación y TI

#### a) POLÍTICA GESTIÓN ESTRATÉGICA DEL TALENTO HUMANO

##### Estrategia de Talento Humano

En el contexto del Fortalecimiento Institucional, la Administradora Colombiana de Pensiones - Colpensiones consciente de la importancia de fidelizar a los Servidores Públicos (Trabajadores Oficiales, Empleados Públicos), a los ciudadanos y a todos sus grupos de interés; ha definido como estrategia de Talento Humano varios frentes de trabajo: Incentivos y Bienestar, Seguridad y Salud en el trabajo, Capacitación, y Desempeño, esto con el propósito de prevenir, motivar, animar y fortalecer al Talento Humano, para retenerlo y así, generar la Cultura Organizacional con sentido de pertenencia, que conduzca al logro de la Misión y Visión.

La estrategia tiene como objetivos:

- ✓ Atraer y retener el talento humano de la Administradora Colombiana de Pensiones - Colpensiones, generando condiciones organizacionales que garanticen la satisfacción de los mismos y el logro de sus objetivos individuales.

- ✓ Lograr que los Servidores Públicos laboren con una mayor vocación, responsabilidad, comprometidos con la Misión, Visión y Valores Institucionales, incrementando los niveles de eficiencia y productividad.
- ✓ Definir mecanismos de reconocimiento del trabajo del Servidor Público que contribuya a alcanzar mayor flexibilidad y disposición por parte de los Servidores Públicos para asumir responsabilidades adicionales.
- ✓ Promover y generar las condiciones para que los Servidores Públicos contribuyan con iniciativas de innovación y desarrollo empresarial.
- ✓ Estimular la participación de Servidores Públicos, dispuestos a aportar tiempo, conocimiento, experiencia y también habilidades, en los grupos de apoyo existentes y la conformación de otros que contribuyan al logro de la Misión, Visión y Valores Institucionales.

### Plan de Incentivos y Bienestar

Este plan ha sido concebido desde la perspectiva de los objetivos estratégicos de Colpensiones y fue diseñado acorde con las expectativas de los servidores buscando contribuir al logro de su crecimiento en todas las áreas (ser, saber, hacer), haciéndolos partícipes de una cultura integral de sentido de pertenencia hacia la Entidad.

El programa de Bienestar Laboral se desarrollará teniendo en cuenta dos premisas:

- ✓ La primera es desarrollar actividades enfocadas a mejorar la calidad de vida de los colaboradores desde las perspectivas de salud mental, actividad física y mejoramiento de los entornos con los cuales interactúa (familiar, social y laboral).
- ✓ La segunda es involucrar a las familias de los colaboradores en las actividades dispuestas para tal fin, generando desde el hogar sentido de pertenencia hacia la entidad.
- ✓ El plan contempla ejes como el Deportivo, Recreativo y cultural, Protección y Servicios, y Vida Saludable.

### Plan de Seguridad y Salud en el Trabajo

Este plan busca garantizar condiciones de trabajo seguras y saludables en el desarrollo de las diferentes actividades, a través de la promoción de la salud, prevención de la enfermedad y la identificación, evaluación y control de los riesgos ocupacionales, con el fin de evitar la presentación de accidentes de trabajo y de enfermedades laborales y otras situaciones que afecten la calidad de vida de los grupos de interés.

Este plan tiene como objetivos:

- ✓ Prevenir y mitigar el riesgo ergonómico – osteomuscular.
- ✓ Prevenir y mitigar el riesgo cardiovascular.
- ✓ Prevenir y mitigar el riesgo Psicosocial.
- ✓ Identificar los peligros, evaluar y valorar los riesgos y establecer los respectivos controles.

- ✓ Proteger la seguridad y salud de todos los trabajadores, mediante la mejora continua del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) en la empresa.
- ✓ Implementar una cultura de Seguridad y Salud en el Trabajo en Colpensiones.
- ✓ Realizar el aseguramiento y gestión del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- ✓ Implementar campañas y programas de promoción y prevención en Seguridad y Salud en el Trabajo. Se articulará el trabajo con los Comités de Convivencia Laboral y los Comités paritarios de Seguridad y salud en el Trabajo.
- ✓ Realizar las actividades propias de Medicina del Trabajo y Seguridad e Higiene Industrial.
- ✓ Cumplir la normatividad nacional vigente aplicable en materia de riesgos laborales.
- ✓ Implementar el Programa de Atención y Respuesta ante Emergencias.

### Plan Institucional de Capacitación

Este plan busca desarrollar y fortalecer las competencias adecuadas de los Servidores Públicos de Colpensiones para el mejoramiento de los procesos y servicios, por medio de planes y programas de capacitación, formación y certificación, en modalidad virtual y presencial, impartidos tanto por formadores internos como externos.

Este plan tiene como objetivos:

- ✓ Contribuir al desarrollo de las competencias laborales en cada uno de los servidores públicos, a través de programas de inducción y reinducción, escuelas de aprendizaje, programas de capacitación y de actualización de acuerdo con los requerimientos y/o proyectos organizacionales. Especialmente, apoyando el proceso de estabilización de la planta de personal, para garantizar la correcta apropiación de los valores y cultura organizacional en los nuevos Servidores Públicos de Colpensiones.
- ✓ Establecer las orientaciones conceptuales, pedagógicas, temáticas y estratégicas de la Gestión del Conocimiento de cada una de las dependencias de Colpensiones en el marco de la calidad y las competencias laborales.
- ✓ Definir los fundamentos conceptuales y pedagógicos de la Universidad Corporativa Colpensiones como estructura funcional que a futuro dará los lineamientos de Gestión de Conocimiento en toda la Entidad.
- ✓ Desarrollar una cultura de trabajo en donde se fomente la transmisión del conocimiento, intercambio, ideación, creación, cocreación, innovación, investigación, que permitan solucionar problemas estructurales.
- ✓ Establecer los ejes de una política de Gestión del Conocimiento e innovación, de acuerdo a lo establecido en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) de la Función Pública: Analítica Institucional, Cultura de compartir y difundir, Generación y producción del conocimiento y herramientas para el uso y apropiación.
- ✓ Contribuir al mejoramiento institucional y la capacidad técnica de las áreas.
- ✓ Mejorar el desempeño de los servidores públicos de Colpensiones.

## Programa de Gestión del Desempeño

El programa de gestión de desempeño busca gestionar y desarrollar las Competencias, desempeño y calidad en el trabajo, fomentando la productividad y el crecimiento individual de los servidores públicos de la Administradora Colombiana de Pensiones, COLPENSIONES, estimulando su desarrollo personal y profesional, para optimizar la contribución de cada individuo al logro de la eficiencia, eficacia y efectividad en el servicio prestado y establecer los aportes de cada colaborador al logro de las metas institucionales.

Este plan tiene como objetivos:

- ✓ Identificar el nivel de desarrollo de las competencias y desempeño de los servidores públicos, fomentando el crecimiento individual y de los equipos de trabajo.
- ✓ Mejorar el desempeño laboral, estimular la productividad y contribuir al mejoramiento institucional y la capacidad técnica de las áreas.
- ✓ Acompañar al servidor público en su proceso de desarrollo profesional y personal a través de la retroalimentación continua, el diálogo abierto y planes de desarrollo individual o grupal, ajustados a necesidades de capacitación y formación producto de su evaluación de desempeño (capacitaciones, intervenciones, talleres, auto-aprendizaje, mentoring, coaching, entre otros).

## b) POLITICA DE INTEGRIDAD

### Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC) es un instrumento preventivo para la lucha contra la corrupción, el cual define las cinco (5) acciones a seguir para gestionar los riesgos de corrupción, identificar las necesidades de racionalización de trámites, mejorar la atención del servicio al ciudadano, asegurar la rendición de cuentas de la empresa hacia la ciudadanía y permitir el acceso a la información pública de todos nuestros grupos de valor.

Este plan (PAAC) hace parte integral de este documento (plan de acción), y está clasificado y ubicado en el último capítulo en donde se describe y detalla cada uno de los cinco (5) componentes dando cumplimiento al Decreto 124 de 2016.

### Plan de Tratamiento de Riesgos de Seguridad y Privacidad de la Información

Busca prevenir los efectos no deseados que se puedan presentar en cuanto a seguridad de la información, por lo cual es importante controlar y establecer los riesgos de seguridad de la información. Igualmente, contar con una herramienta con enfoque sistemático que proporcione las pautas necesarias para desarrollar y fortalecer una adecuada gestión de los riesgos de seguridad de la información, a través de métodos que faciliten la determinación del contexto estratégico, la identificación de riesgo y



oportunidades, el análisis, la valoración y expedición de políticas así como el seguimiento y monitoreo permanente enfocado a su cumplimiento y mejoramiento continuo.<sup>3</sup>

#### 4.2.2 SEGUNDA DIMENSIÓN: Direccionamiento Estratégico y Planeación

En la Ilustración que se presenta a continuación, se puede observar la integración y articulación del MIPG (Dimensiones y Políticas) con los planes institucionales formulados para el 2019, identificando el listado de planes (PI), programas (Pr), proyectos (P), e iniciativas (I) definidas, para operativizar la gestión y lograr el desempeño óptimo de la empresa.

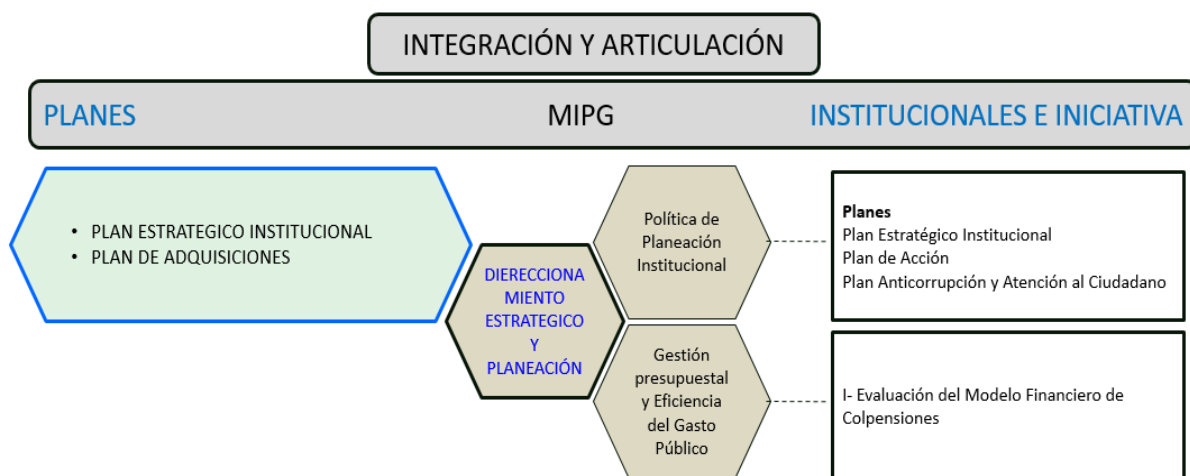


Ilustración 8 Articulación Planes-MIPG-Proyectos Iniciales. Fuente: Vicepresidencia de Planeación y TI

#### a) POLITICA DE PLANEACIÓN INSTITUCIONAL

##### Plan Estratégico Institucional

Para garantizar un adecuado ejercicio de direccionamiento estratégico y planeación institucional Colpensiones cuenta con un sistema de planeación institucional, así:

<sup>3</sup> Plan general para el tratamiento de riesgos de seguridad de la información, Dimitri Zaninovich

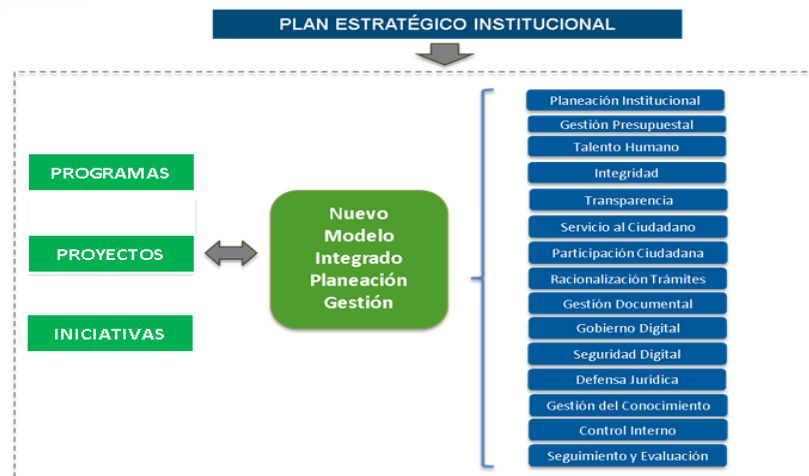


Ilustración 9 Articulación MIPG. Fuente: Vicepresidencia de Planeación y Tecnologías de la Información

#### 4.2.3 TERCERA DIMENSIÓN: Gestión para Valores con Resultados

En la Ilustración que se presenta a continuación, se puede observar la integración y articulación del MIPG (Dimensiones y Políticas) con los planes institucionales formulados para el 2019, identificando el listado de planes (PI), programas (Pr), proyectos (P), e iniciativas (I) definidas, para operativizar la gestión y lograr el desempeño óptimo de la empresa.

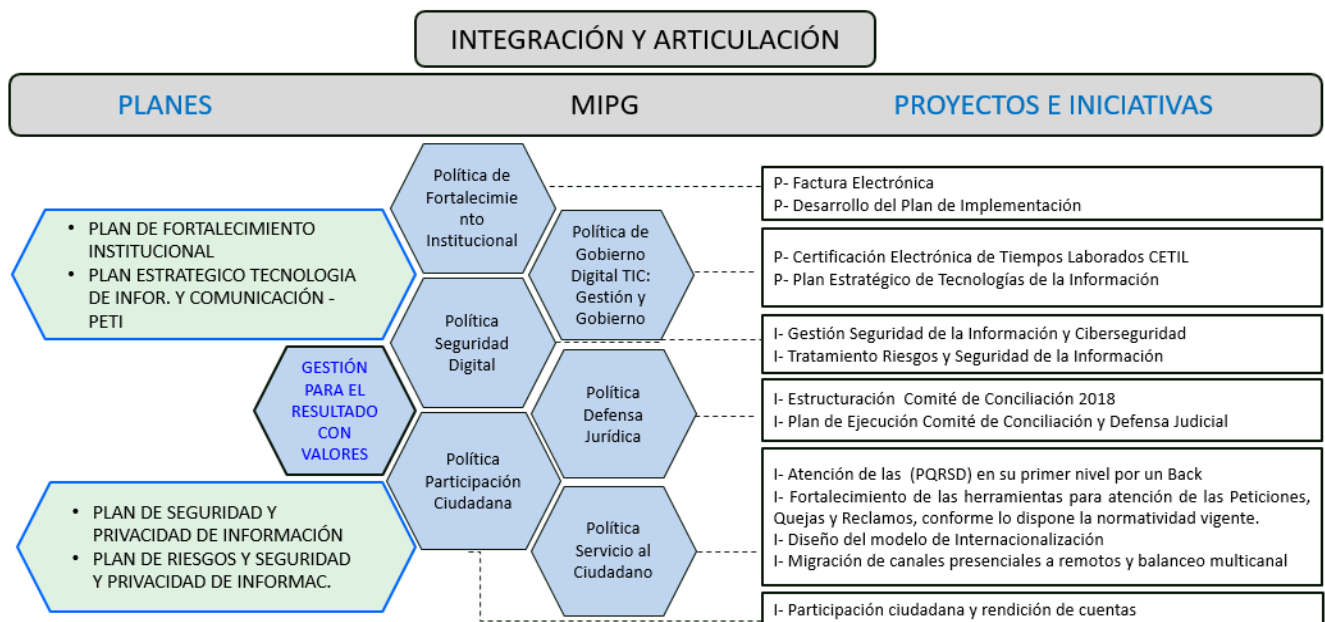


Ilustración 10 Articulación Planes-MIPG-Proyectos Inicativas. Fuente: Vicepresidencia de Planeación y TI

## a) POLITICA DE FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL

### Plan de Fortalecimiento Institucional

El objetivo del plan de Fortalecimiento Institucional de Colpensiones es mejorar la efectividad en la gestión de la entidad sobre los trámites que el ciudadano requiera en su ciclo de vida pensional, contribuyendo así en la protección para la vejez de los colombianos. Con ello se proyecta consolidar la confianza del ciudadano y los empleadores, y mejorar la calidad de vida de los trabajadores de Colpensiones.

Se contempla la culminación del plan de implementación, con los proyectos definidos en el fortalecimiento orientados para apalancar la nueva arquitectura de la empresa, para lograr este resultado la empresa definió una secuencia de proyectos que tienen una precedencia, la cual se ha venido ajustando en el tiempo de acuerdo a las prioridades de la organización.

## b) POLITICA EFICIENCIA DEL GASTO

### Plan Anual de Adquisiciones

El Plan Anual de Adquisiciones busca comunicar información útil y temprana a los proveedores potenciales de las Empresas, para que éstos participen de las adquisiciones que hace Colpensiones. Es la herramienta de planeación que permite a las Entidades indistintamente de su régimen de contratación, facilitar, identificar, registrar, programar y divulgar sus necesidades de bienes, obras y servicios.

Colpensiones como empresa industrial y comercial del estado, de conformidad con el artículo 15 de la Ley 1150 de 2007, los contratos que celebren las entidades financieras de carácter estatal, no estarán sujetos a las disposiciones del Estatuto General de Contratación de la Administración Pública y se registrarán por las disposiciones legales y reglamentarias aplicables a dichas actividades y en todo caso, su actividad contractual se someterá a lo dispuesto en el artículo 13 de la citada ley, en desarrollo del citado precepto, COLPENSIONES cuenta con el Manual de Contratación, adoptado por la Junta Directiva, mediante el Acuerdo 73 de 2014, el cual está orientado bajo normas de derecho privado y los principios que rigen la función administrativa, los cuales se garantizan en todas las etapas del proceso contractual.

## c) POLITICA DE GOBIERNO DIGITAL TIC

### Plan Estratégico de Tecnologías de la Información - PETI

La Planeación Estratégica de Tecnología, es un proceso dinámico en el que sus objetivos mantienen una continua adaptación, innovación y cambios para responder a las nuevas necesidades de Colpensiones y a los cambios del entorno, contribuyendo a una mayor calidad de vida de los colombianos. El Plan

estratégico de TI se caracteriza por su flexibilidad, oportunidad e innovación para proponer nuevos proyectos que permitan avanzar en el cumplimiento de la misión de Colpensiones.

Este plan contiene una guía o mapa de ruta de proyectos, para las inversiones en TI a desarrollar en los próximos 5 años en la entidad, con el fin de soportar el desarrollo tecnológico de Colpensiones de manera organizada y planeada alineado con el programa de fortalecimiento y las estrategias e iniciativas definidas por la Entidad.

Este plan se encuentra articulado al Plan de Acción 2019, que busca mejorar la articulación del nivel central de la empresa con el nivel regional para mantener un adecuado servicio al ciudadano, se contemplan los siguientes proyectos:

- Implementación del nuevo sistema de información de nómina de pensionados SNP.
- Estabilización de la nómina de empleados e Implementación mejoras SAP – HCM.
- Desarrollar capacidades organizacionales para la gestión del Soporte Documental.
- Implementación de requerimientos en Sistema Liquidador de Reconocimiento.

#### **d) POLITICA DE SEGURIDAD DIGITAL**

##### **Plan de Seguridad y Privacidad de la Información**

En el marco del Documento CONPES 3701, se creó la Comisión Nacional Digital y de Información Estatal, mediante el Decreto 32 de 2013 del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, instancia que tiene el objeto de ejercer la coordinación y orientación superior de la ejecución de funciones y servicios públicos relacionados con el manejo de la información pública, el uso de infraestructura tecnológica de la información para interacción con los ciudadanos, y el uso efectivo de la información en el Estado colombiano.

#### **e) POLITICA DE DEFENSA JUDICIAL**

##### **Plan de Conciliación y Defensa Jurídica**

El Plan tiene como objetivo la optimización de la estrategia técnica jurídica que será usada en la defensa de la entidad, en relación con las demandas en las que se pretenda la liquidación de prestaciones de servidores públicos en régimen de transición de conformidad con la nueva línea jurisprudencial adoptada por el consejo de Estado, estructurando argumentos suficientes de acuerdo a la nueva línea jurisprudencial, que logren providencias favorables a la entidad. Igualmente, busca actualizar la política de daño antijurídico planteada respecto de la causal “no reconocimiento de retroactivo pensional” a fin de realizar seguimiento y medición de la misma de tal suerte que se pueda verificar la disminución o terminación de los litigios por esta causal.

## **f) POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO**

### **Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano**

De este plan ya se hizo referencia en la primera dimensión de Talento Humano, Política de Integridad, y en este caso aplica con la política de servicio al ciudadano teniendo en cuenta la importancia de brindar mecanismos que permitan el acceso de los ciudadanos y grupos de interés a toda la información y los diferentes servicios prestados por Colpensiones que cuenta con diferentes canales de atención, entre ellos los Puntos de Atención RPM y BEPS, Portal Web y Contact Center.

Este plan (PAAC) hace parte integral de este documento (plan de acción), y está clasificado y ubicado en el último capítulo en donde se describe y detalla cada uno de los cinco (5) componentes dando cumplimiento al Decreto 124 de 2016.

## **g) POLITICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

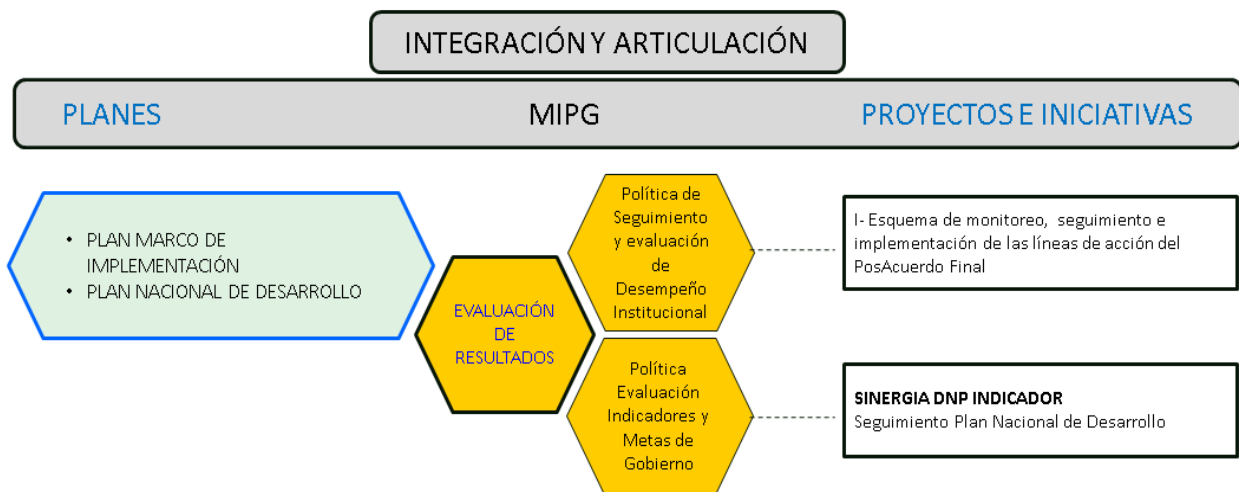
### **Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano**

De este plan ya se hizo referencia en la primera dimensión de Talento Humano, Política de Integridad, y en este caso aplica con la política de participación ciudadana, teniendo en cuenta que contempla el componente de rendición de cuentas y tiene como base fundamental una estrategia para el desarrollo y ejecución de mecanismos permanentes para la apertura de la información y la generación de espacios de convergencia con relación a la gestión y desempeño institucional.

El objetivo de la política es el de formular e implementar una estrategia que permita dar conocer la información institucional y fomentar espacios de diálogo con los grupos de valor internos y externos de la entidad para el desarrollo de una gestión íntegra, transparente y participativa.

### **4.2.4 CUARTA DIMENSIÓN: Evaluación de Resultados**

En la Ilustración que se presenta a continuación, se puede observar la integración y articulación del MIPG (Dimensiones y Políticas) con los planes institucionales formulados para el 2019, identificando el listado de planes (PI), programas (Pr), proyectos (P), e iniciativas (I) definidas, para operativizar la gestión y lograr el desempeño óptimo de la empresa.



**Ilustración 11 Articulación Planes-MIPG-Proyectos Iniciativas. Fuente: Vicepresidencia de Planeación y TI**

## a) POLÍTICA DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

### Plan Marco de Implementación

Documento que establece los compromisos concretos y medibles para dar cumplimiento al Acuerdo Final en los próximos 15 años por parte del Gobierno Nacional de Colombia y las instituciones que los conforman, discutido y aprobado por la Comisión de Seguimiento, Impulso y Verificación del Acuerdo Final (CSIVI), con los representantes de las Fuerzas Armadas Revolucionarias de Colombia – Ejército del Pueblo (FARC-EP) y por las instancias especiales de género y de pueblos y comunidades étnicas definidas por el Acuerdo Final.

## b) POLÍTICA DE EVALUACIÓN INDICADORES Y METAS DE GOBIERNO

### Plan Nacional de Desarrollo – Seguimiento

De acuerdo a las bases del Plan Nacional de Desarrollo actual, Colpensiones actualmente contribuye a los compromisos y metas del sector trabajo al cual pertenece, en las estrategias transversales definidas con el siguiente objetivo:

#### Estrategias

- ✓ Piso mínimo de protección social para los habitantes de la zona rural.
- ✓ Políticas que fomenten la formalización gradual especialmente de los trabajadores con ingresos inferiores a un salario mínimo mensual legal vigente y trabajadores rurales.



- ✓ Protocolo de atención al ciudadano que incluya acciones de información y formación sobre sistemas de protección social según el nivel de ingresos de las personas y el máximo aprovechamiento de la afiliación a pensiones o la vinculación a BEPS.
- ✓ Esquemas flexibles en términos de los beneficios y las contribuciones (trabajadores temporales y ocasionales en el sector agropecuario que generan ingresos inferiores al salario mínimo).
- ✓ Desarrollar instrumentos para aumentar la cobertura de la seguridad social para la protección de la vejez.

### Objetivo

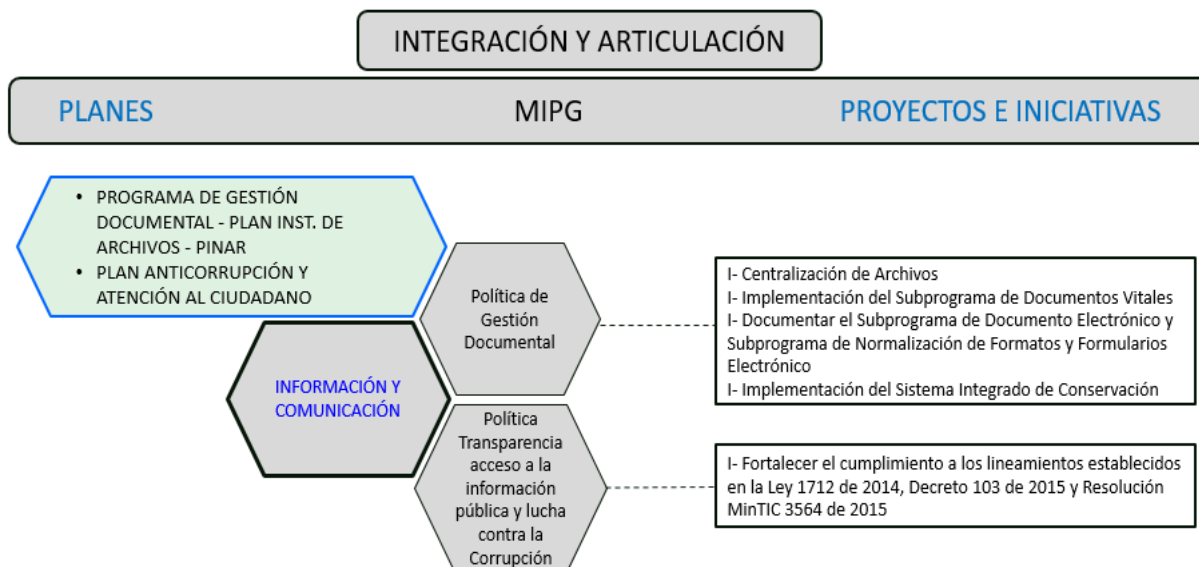
- ✓ Hacia una protección social integral para los trabajadores: Promover el acceso de la población a esquemas de protección y seguridad social.

Se reportará el avance de las actividades desarrolladas a través del siguiente indicador a inscribir en SINERGIA del DNP:

- Personas con ahorros a través del programa de Beneficios Económicos Periódicos BEPS

### **4.2.5 QUINTA DIMENSIÓN: Información y Comunicaciones**

En la Ilustración que se presenta a continuación, se puede observar la integración y articulación del MIPG (Dimensiones y Políticas) con los planes institucionales formulados para el 2019, identificando el listado de planes (PI), programas (Pr), proyectos (P), e iniciativas (I) definidas, para operativizar la gestión y lograr el desempeño óptimo de la empresa.



**Ilustración 12 Articulación Planes-MIPG-Proyectos Iniciativas. Fuente: Vicepresidencia de Planeación y TI**

## a) POLÍTICA DE GESTIÓN DOCUMENTAL

### Programa de Gestión Documental y PINAR

COLPENSIONES, dando cumplimiento al Decreto 2609 de 2012 y al artículo 21 de la Ley 594 de 2000, Ley General de Archivos para Colombia, y considerando la obligatoriedad de elaborar e Implementar el Programa de Gestión Documental – PGD, la Dirección Documental de la Gerencia Administrativa ha desarrollado la primera versión de PGD, constituyéndose en la base para el desarrollo de la Política de Gestión Documental de la Administradora.

El objetivo es contar con un instrumento archivístico que permita la formulación de estrategias asociadas al desarrollo de los de Gestión Documental, mediante planes que garanticen la correcta gestión de los documentos institucionales, su administración y conservación, con el fin de disponer de evidencia objetiva a los procesos de COLPENSIONES, contribuyendo de esta manera al desarrollo de la gestión y la salvaguarda del patrimonio documental del Estado y los ciudadanos, en concordancia con el Plan Estratégico Institucional de la Administradora.

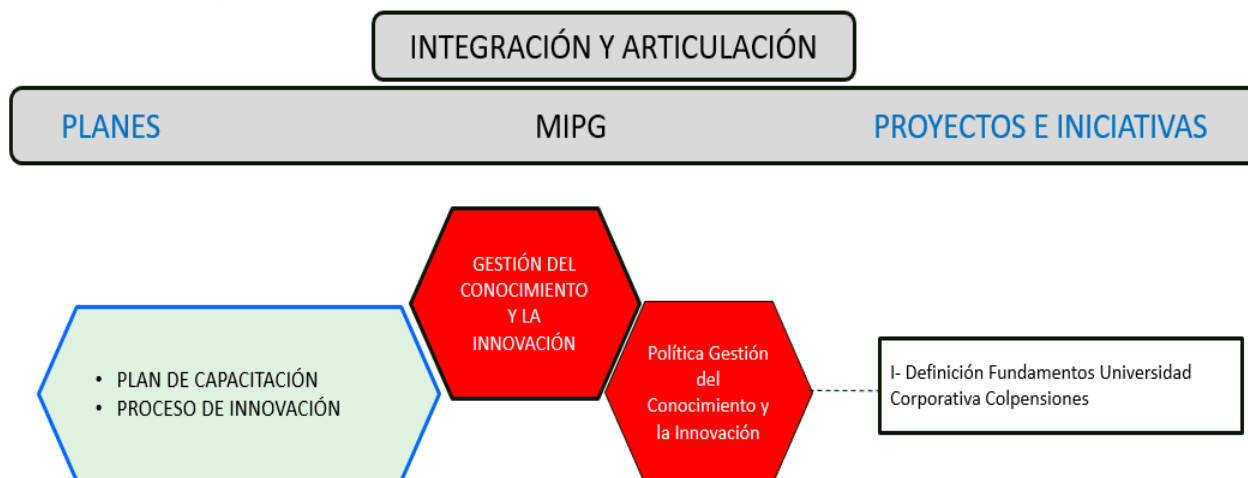
## b) POLÍTICA DE TRANSPARENCIA, ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA Y LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

### Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

De este plan ya se hizo referencia en la primera dimensión de Talento Humano, Política de Integridad, y en este caso aplica con la política de participación ciudadana, teniendo en cuenta que contempla el componente de la Política de Transparencia, Acceso a la Información y lucha contra la corrupción que tiene como objetivo regular el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía de derecho y las excepciones a la publicidad de la información.

### 4.2.6 SEXTA DIMENSIÓN: Gestión del Conocimiento y la Innovación

En la Ilustración que se presenta a continuación, se puede observar la integración y articulación del MIPG (Dimensiones y Políticas) con los planes institucionales formulados para el 2019, identificando el listado de planes (PI), programas (Pr), proyectos (P), e iniciativas (I) definidas, para operativizar la gestión y lograr el desempeño óptimo de la empresa.



**Ilustración 13** Articulación Planes-MIPG-Proyectos Iniciativas. Fuente: Vicepresidencia de Planeación y TI

#### a) POLÍTICA DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACIÓN

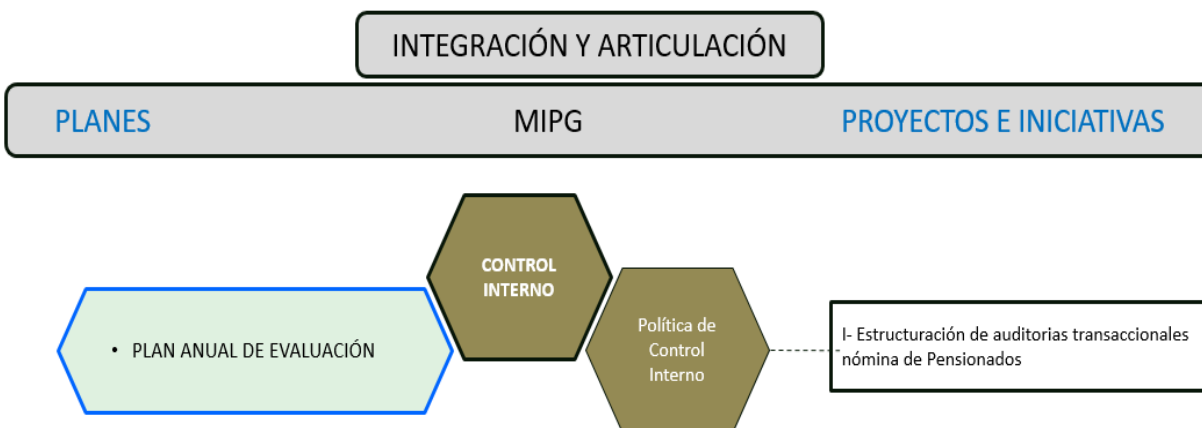
##### Plan Institucional de Capacitación

De este plan ya se hizo referencia en la primera dimensión de Talento Humano, Política de Gestión del Talento Humano, y en este caso aplica con la política del conocimiento y la innovación que tiene como objetivo desarrollar estrategias de Gestión del Conocimiento para fortalecer la capacidad empresarial de compartir la información, las experiencias y los conocimientos individuales y colectivos con el fin de afianzar las competencias adecuadas de los colaboradores en la prestación de los servicios de Colpensiones.

Este plan tiene como objetivo desarrollar y fortalecer las competencias adecuadas para el mejoramiento de los procesos y servicios, por medio de planes y programas de capacitación, formación y certificación, en modalidad virtual y presencial, impartidos tanto por formadores internos como externos.

#### 4.2.7 SÉPTIMA DIMENSIÓN: Control Interno

En la Ilustración que se presenta a continuación, se puede observar la integración y articulación del MIPG (Dimensiones y Políticas) con los planes institucionales formulados para el 2019, identificando el listado de planes (PI), programas (Pr), proyectos (P), e iniciativas (I) definidas, para operativizar la gestión y lograr el desempeño óptimo de la empresa.



**Ilustración 14** Articulación Planes-MIPG-Proyectos Iniciativas. Fuente: Vicepresidencia de Planeación y TI

### a) POLITICA DE CONTROL INTERNO

#### Plan Anual de Evaluación

Este documento está basado en riesgos, formulado y ejecutado por el equipo de trabajo de la Oficina de Control Interno previa aprobación del Comité de Auditoría, cuya finalidad es planificar y establecer los objetivos a cumplir anualmente para evaluar y mejorar la eficacia de los procesos de operación, control y gobierno de la entidad.

## 5. PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC) es un instrumento preventivo para la lucha contra la corrupción el cual define las acciones a seguir para gestionar los riesgos de corrupción, identificar las necesidades de racionalización de trámites, mejorar la atención del servicio al ciudadano, asegurar la rendición de cuentas de la empresa hacia la ciudadanía y el acceso a la información pública de todos nuestros grupos de valor.

De acuerdo con lo anterior, en cumplimiento del Decreto 124 de 2016 “por el cual se sustituye el Título 4 de la parte 1 del libro 2 del Decreto 1081 de 2015”, a continuación, se pone a disposición el proyecto de Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de Colpensiones para que sea consultado por la ciudadanía en general y participen en la formulación del mismo a través de la encuesta que se ha dispuesto para ello en el portal web de la empresa.

## a) Panorama sobre posibles hechos de corrupción

Para Colpensiones es de gran importancia la mitigación y el control de riesgos, por lo que en el desarrollo de sus operaciones, en el marco del direccionamiento estratégico y como entidad vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC) ha definido el marco de políticas que componen el Sistema Integral de Administración de Riesgos, el cual contempla los lineamientos que permiten el establecimiento del contexto, la identificación, análisis, evaluación, tratamiento y monitoreo de los diferentes riesgos asociados a los procesos, de tal forma que le permitan cumplir con los objetivos estratégicos establecidos, buscando un equilibrio entre riesgo y oportunidad, de acuerdo con la tolerancia de la entidad al riesgo.

En este sentido los líderes y sus equipos de trabajo, realizan la identificación de los riesgos partiendo de los objetivos estratégicos de la Entidad y su despliegue descendente a los objetivos de los macroprocesos y/o procesos; la valoración de los mismos y el establecimiento de los respectivos controles. El anterior análisis incluye la gestión de riesgos de fraude y corrupción.

De esta manera, se identificaron 70 riesgos asociados a 39 procesos expuestos a materializaciones de riesgos asociados a corrupción. Al consolidar esta última información, y una vez analizado el mapa de riesgos de corrupción se concluye:

El perfil de riesgos de fraude y corrupción de Colpensiones, una vez aplicados los controles se encuentra en nivel medio bajo. Lo anterior, teniendo en cuenta que la probabilidad de ocurrencia después de controles disminuye a un nivel improbable pero el impacto en caso de materializarse es importante.

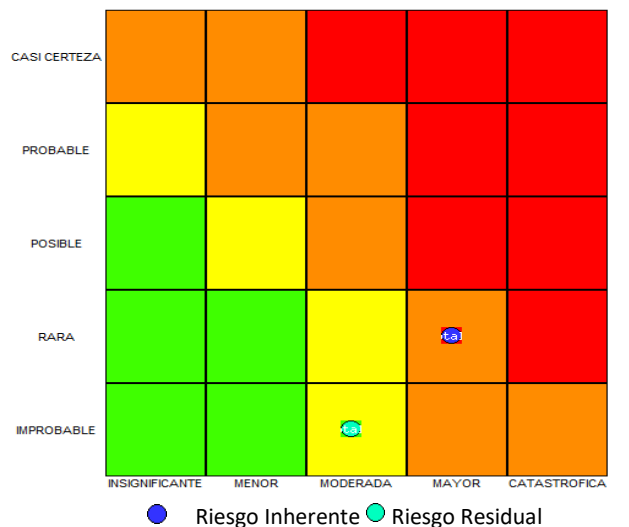


Ilustración 15 Mapa de Riesgos. Fuente: Vicepresidencia de Seguridad y Riesgos Empresariales

La Entidad ha fortalecido la documentación de los riesgos asociados a corrupción. Lo anterior producto de:

- Mayor conocimiento de la operación del negocio por parte de los líderes de los procesos.
- Registro de eventos que afectan el cumplimiento de los objetivos de la entidad y de sus procesos.
- Concientización y cultura de la administración de riesgos.

Con el objetivo de continuar minimizando la materialización de eventos de fraude y/o corrupción, Colpensiones sigue desarrollando actividades de sensibilización y fomento de buenas prácticas, como lo son la refrendación del “Pacto de Integridad y Transparencia” por parte de los servidores públicos, contratistas y demás colaboradores de la Entidad.

La anterior actividad, como la implementación de las buenas prácticas de reportar a través de los instrumentos de Fomento de Confianza, Integridad y Transparencia, Línea de Integridad y Transparencia (portal web de Colpensiones – pestaña antifraude) y el Buzón de Integridad y Transparencia (línea telefónica 018000 518500) los presuntos hechos de fraude y/o corrupción de los cuales tengan conocimiento, tienen como fin generar conciencia frente al comportamiento ético y cumplimiento en el desarrollo de las funciones de manera transparente.

Desde noviembre de 2015 a noviembre de 2018, por la Línea de Integridad y Transparencia, se han recibido y gestionado los siguientes reportes:

Año Reporte	Internet		Audio		Total
2015	21	53%	19	48%	40
2016	2.177	84%	426	16%	2.603
2017	6.363	92%	573	8%	6.936
2018	6.059	81%	1.448	19%	7.507
<b>Total</b>	<b>14.620</b>	<b>86%</b>	<b>2.466</b>	<b>14%</b>	<b>17.086</b>

**Tabla 5 Reporte de la línea de integridad y transparencia. Fuente: Vicepresidencia de Seguridad y Riesgos Empresariales**

Así las cosas, ya en marcha las medidas descritas y gracias a la participación de ciudadanos, servidores públicos, contratistas y demás colaboradores, se han podido prevenir posibles riesgos de fraude (interno - externo) logrando detener la comisión de dichas conductas irregulares.

De igual manera, la Entidad a través de la Gerencia de Prevención de Fraude ha revisado cada uno de los reportes efectuados mediante las diferentes fuentes de información, adelantado así, investigaciones administrativas especiales, en las cuales y luego de hacer las verificaciones correspondientes, se evidenciaron eventos de fraude, en los que se ordenaron de oficio las revocatorias directas de los actos administrativos reconocidos, toda vez que en los mismos se logró determinar que los fundamentos para



su reconocimiento fueron con base en documentos falsos, alteración de información y suplantación de identidad.

Esta gestión se ejecutó en virtud de la Resolución No 555 del 30 de noviembre de 2015, la cual, conforme a su procedimiento sancionatorio, le permite a Colpensiones revocar todo acto administrativo expedido con fundamento en documentos falsos, presiones indebidas, inducción a error a la administración o cualquier otra práctica corrupta.

Adicionalmente, al evidenciar consecuencias que generan los hechos de fraude o corrupción, la Entidad logró abordar el tema a través de la creación de una mesa de trabajo concertada con la Fiscalía General de la Nación priorizando casos de mayor impacto para el Régimen de Prima Media, con el fin de ejercer la defensa y representación de los intereses de la organización dentro de los procesos penales a nivel nacional donde Colpensiones es víctima.

A diciembre de 2018 se tienen 1336 demandas interpuestas, con 110 ciudadanos capturados y 51 condenados.

Por último, en cumplimiento con el artículo 2.2.13.12.12<sup>4</sup> del Decreto 295 de 2017 que reglamenta la contribución de terceros para personas vinculadas al programa BEPS, es necesario señalar, que Colpensiones ha realizado la identificación, análisis, evaluación, tratamiento y monitoreo de los riesgos de fraude y corrupción en los procesos de Gestión de Ingresos y Gestión de Comercialización, de tal forma que le permitan cumplir con sus objetivos estratégicos. En este sentido, los líderes y sus equipos de trabajo realizaron la identificación de los riesgos partiendo de los objetivos estratégicos y su despliegue descendente a los objetivos de los macroprocesos y/o procesos; la valoración de los mismos y el establecimiento de los respectivos controles.

## **b) Diagnóstico de los trámites y servicios de la entidad**

Actualmente Colpensiones cuenta con 31 trámites inscritos en SUIT y 1 OPA (Otro Procedimiento Administrativo), de los cuales 30 corresponden al Régimen de prima media y 2 a Beneficios Económicos Periódicos – BEPS, así:

### **Régimen de prima media**

#### **Generales:**

- Actualización de datos del afiliado
- Actualización de datos del empleador
- Afiliación al Régimen de Prima Media con Prestación Definida
- Recuperación de semanas
- Retracto y anulación de afiliación a pensión en el Régimen de Prima Media
- Traslados de régimen pensional

<sup>4</sup> Señala que "La administradora de BEPS dará cumplimiento de lo establecido en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, respecto de las contribuciones en dinero realizados por terceros"

### Gestión de novedades de nómina

- Cancelación afiliación y/o Libranzas a Asociaciones y Cajas de Compensación
- Escolaridad y modificación condición
- Modificar datos básicos y de identificación
- Pago a beneficiarios (Valores girados después del fallecimiento)
- Pago a herederos (Mesadas no cobradas antes del fallecimiento)
- Pagos en el exterior
- Reactivación pensión y/o beneficiario incremento
- Reingreso pensión y/o beneficiario incremento
- Reintegros por mesadas no cobradas e indemnización sustitutiva
- Retiro pensión y/o beneficiario incremento
- Traslado de cuenta de pago pensión
- Traslado Entidad Promotora de Salud EPS y devolución de aportes en salud

### Beneficios y prestaciones

- Convalidados no vinculados con aportes
- Devolución a terceros de aportes realizados al Régimen de Prima Media con Prestación Definida
- Incapacidad temporal en caso de enfermedad o accidente de origen común
- Calificación de pérdida de capacidad laboral
- Indemnización sustitutiva de la pensión de vejez, invalidez o sobrevivientes en el Régimen de Prima Media
- Novedad de retiro retroactivo de trabajadores del Régimen de Prima Media con Prestación Definida
- Pensión de invalidez en el Régimen de Prima Media con Prestación Definida
- Pensión de sobrevivientes y sustitución pensional en el Régimen de Prima Media
- Pensión de vejez en el Régimen de Prima Media
- Pensiones especiales de vejez en el Régimen de Prima Media
- Reconocimiento de auxilio funerario en el Régimen de Prima Media
- Corrección de historia laboral
- **OPA:** Corrección de historia laboral

### Beneficios Económicos Periódicos BEPS

- Destinación de recursos del servicio social complementario de Beneficios Económicos Periódicos (BEPS).
- Vinculación y actualización de datos en el servicio social complementario de Beneficios Económicos Periódicos BEPS.

Como insumo primordial del diagnóstico de la percepción del ciudadano frente a los trámites vigentes de Colpensiones se cuenta con el resultado de la aplicación de la encuesta de la estrategia Estado simple Colombia Ágil el cual se tomó como base para seleccionar los trámites que harían parte de la estrategia de racionalización de trámites 2019.

A continuación, se presenta el análisis frente a los resultados de la aplicación de esta estrategia en Colpensiones:

#### Número de ciudadanos y empresas que participaron

Ciudadanos: 15

Gremios: 2

Empresas: 4

#### Temáticas más recurrentes

Reconocimiento de pensiones: 13

Historia laboral: 2

Cotización seguridad social: 2

Requisitos Tributarios: 1

Convenio Interadministrativos: 1

Traslado de regímenes: 1

N/A: 1

**Temáticas más recurrentes:** En su mayoría las temáticas abordadas por los ciudadanos y empresas se relacionan con el reconocimiento de pensiones que corresponden a 13 solicitudes, en las cuales solicitan información sobre los procedimientos, términos de respuesta, requisitos documentales, entre otros. Seguido de esta temática se encuentra historia laboral en donde se evidencia la necesidad de revisar los trámites de actualización de historia laboral especialmente en lo referente a tiempos públicos.

Las demás temáticas abordadas, aunque no son recurrentes se refieren a traslado entre regímenes, cotización en seguridad social, Requisitos tributarios (monotributo) y convenio interadministrativo colombianos en el exterior, relacionadas con los tiempos de respuesta y simplificación de actividades para obtener respuesta a solicitudes.

Según las categorías descritas en la matriz asociadas a los tipos de mejoras o simplificaciones en los trámites solicitadas por los ciudadanos y empresas, en mayor proporción se evidencia que la categoría en la que tendríamos que trabajar para tener en cuenta las recomendaciones de ciudadanos y empresarios es: Actualizar una o más normas de carácter reglamentario para 8 de las 20 propuestas.

En segundo lugar, se encuentran las categorías Ajustar procedimiento de un trámite y Derogar una o más normas de carácter reglamentario, para atender 6 propuestas de las 20 recibidas de nuestros ciudadanos y empresarios.

Las demás categorías, aunque no son recurrentes están relacionadas con en algunos casos para solucionar las respuestas e inquietudes de los ciudadanos y se analizarán una a una al momento de presentar las propuestas de racionalización de trámites por parte de la entidad el próximo 15 de diciembre.

Resumen de los análisis realizados: se presentan a continuación las principales temáticas abordadas y las respuestas proyectadas:

## Reconocimiento de pensiones

En cuanto a las respuestas proyectadas, estas se enfocan en los documentos que son solicitados al momento de radicar una solicitud prestacional que son aquellos que previamente y en cumplimiento de la normatividad vigente, han sido establecidos como necesarios para el estudio del caso por parte de Colpensiones. Al respecto se precisa que los documentos que son solicitados se requieren para reunir la totalidad de la información, lo cual a su vez permite realizar un análisis integral de las solicitudes; sin la información completa no es posible la emisión de actos administrativos que resuelvan de fondo la petición y cumplan con los estándares de calidad.

Igualmente se proyectaron respuestas frente al tiempo de decisión, es importante señalar que a pesar de que legalmente para contestar las solicitudes prestacionales de vejez e invalidez se estableció un término de 4 meses, y 2 meses para las prestaciones asociadas al riesgo de muerte o para la atención de recursos, en la actualidad el promedio de respuesta de Colpensiones es de 1.3 meses, plazo inferior al legal.

Es importante indicar que, al tratarse de un promedio, en algunos casos el tiempo de respuesta es mayor, por necesitarse el agotamiento de trámites para obtener información o cumplir con los procedimientos previstos en la normatividad.

## Corrección de historia laboral

Las repuestas se concentran en los formatos de certificación de tiempos públicos que actualmente son diligenciados de manera manual por parte de los funcionarios de las entidades certificadoras, en muchas oportunidades, este proceso no es exacto y presenta inconvenientes que no permiten su correcta acreditación en la historia laboral de los ciudadanos, por lo que Colpensiones se vio en la necesidad de implementar un sistema de validación que le informa al ciudadano las diferentes inconsistencias que se presentan en el diligenciamiento de la información para que sea corregido, actualmente se hace la lectura y validación integral del formulario y se expide una comunicación al ciudadano y a la entidad certificadora donde se les indica cuales son aquellos campos que se encuentran inconsistentes para que sean corregidos y el formulario pueda ser acreditado en debida forma por Colpensiones. Así mismo, este trámite será eliminado por el proyecto de Certificación Laboral Electrónica que actualmente están implementando los ministerios de Trabajo y Hacienda y Crédito Público.

Las demás respuestas estuvieron orientadas a explicar a los ciudadanos los diferentes mecanismos y canales para acceder a los servicios de la entidad y las regulaciones y normas que en la actualidad aplican para la gestión de sus solicitudes.

### c) Diagnóstico de la estrategia de servicio al ciudadano

Teniendo en cuenta la importancia de brindar mecanismos que permitan el acceso de los ciudadanos y grupos de interés a información y diferentes servicios, Colpensiones cuenta con diferentes canales de atención, entre ellos, los Puntos de Atención RPM y BEPS, Portal Web y Contact Center

A continuación, se describe el funcionamiento del modelo de atención en cada uno de estos.

### ✓ PUNTOS DE ATENCIÓN RPM

Actualmente la entidad cuenta con Puntos de Atención al Ciudadano en 8 Regionales del país, los cuales permiten atender de manera personalizada a los afiliados, pensionados, empleadores y ciudadanos en general, los mismos se encuentran distribuidos a nivel nacional de acuerdo a la densidad poblacional y las necesidades de cada región.

Los 85 puntos de atención del canal presencial se encuentran conformados por las 8 Direcciones Regionales mencionadas, quienes articulan y administran 74 Puntos de Atención y 3 centros de radicación jurídica y de correspondencia. De acuerdo con lo anterior, COLPENSIONES tiene presencia en Bogotá y en los 32 Departamentos de Colombia, para cada uno de las Regionales de la siguiente manera:

Regional	No. Puntos de Atención
Bogotá	14
Centro	17
Occidente	14
Caribe	11
Antioquia	9
Santander	8
Sur	8
Eje Cafetero	4
<b>Total</b>	<b>85</b>

**Tabla 6 Distribución de Puntos de Atención Colpensiones por Regional. Fuente: Vicepresidencia Comercial y de Servicio al Ciudadano**

### ✓ EQUIPO HUMANO EN PUNTOS DE ATENCIÓN COLPENSIONES

El equipo de servicio dispuesto para garantizar el proceso de atención y cumplimiento al modelo de servicio al ciudadano en cada uno de los puntos de atención Colpensiones a nivel nacional, se encuentra conformado por seis (6) roles principales claramente definidos, cuyas funciones buscan garantizar que durante toda la visita al canal presencial se realice orientación, acompañamiento, identificación de necesidades, asesoría y entrega de respuesta o compromiso frente a los trámites y servicios administrados por Colpensiones.

Cada rol que interviene en los Puntos de Atención debe cumplir con cuatro (4) aspectos básicos para garantizar una adecuada experiencia del ciudadano en el Punto:

- ✓ Bienvenida a los ciudadanos
- ✓ Experiencia en el Punto de Atención
- ✓ Educación al ciudadano
- ✓ Asegurar la debida atención

De acuerdo a su alcance el equipo se encuentra conformado por:

Rol	Descripción
<b>Orientadores</b>	Tiene como foco de acción la recepción de los ciudadanos y empleadores, además de la administración de la entrega de turnos de acuerdo a su necesidad. Durante todo el horario de atención intervienen en la entrega de formularios e información general de los trámites y servicios; así mismo identifican si la solicitud o consulta de los ciudadanos y empleadores puede ser atendida a través de canales alternos, buscando incentivar su utilización. Por otra parte, garantizan que los ciudadanos y empleadores que se encuentren en salas de espera tengan su turno de atención y cuenten con los documentos mínimos requeridos para el momento de la radicación de acuerdo al trámite que realizarán en el Punto de Atención. Los orientadores se identificarán con dos roles específicos en punto: uno estará ubicado en el atril de asignación de turnos y otro fungirá <b>como Orientador de apoyo en sala</b> quien estará en las filas y salas de espera guiando al ciudadano en cualquier inquietud que pueda presentar respecto a los trámites a realizar.
<b>Agentes de Rotonda</b>	El rol del Agente de Rotonda se encuentra asociado al proceso de radicación y procesamiento de los trámites administrados por Colpensiones. El ciudadano interactúa con el Agente de Rotonda cuando su solicitud corresponda a un trámite en el cual no sea necesaria la orientación y asesoría de un Agente de Servicio y que haya sido definido como atención directa para el Agente de Rotonda. Las actividades asociadas a este rol en el modelo de atención incluyen la recepción y procesamiento de los trámites junto con los documentos obligatorios u opcionales para cada tipo de trámite.
<b>Agentes de Servicio</b>	Los Agentes de Servicio cumplen uno de los roles más importantes dentro del modelo de atención en el canal presencial, no solo porque son quienes aseguran el suministro de una asesoría adecuada a los ciudadanos y empleadores frente a sus solicitudes en los Puntos de Atención, sino porque deben conocer al detalle los trámites y servicios que presta la entidad, incluidas las novedades o los temas coyunturales que pueden afectar la prestación del servicio. Frente a la interacción directa con los diferentes grupos de interés, tienen bajo su responsabilidad la orientación, asesoría y acompañamiento al ciudadano o empleador, la atención clara y completa a los requerimientos de los mismos, la realización de pre validaciones y validaciones necesarias para la atención adecuada del trámite, la verificación de la completitud de documentación e información requerida para la gestión de trámites recibidos y el aseguramiento de la calidad de los documentos aportados en la radicación. Por otra parte, los Agentes de Servicio tienen como responsabilidad estar atentos a las novedades presentadas con la documentación, así como acompañar el proceso de cierre de Punto de Atención en el aplicativo de gestión de la entidad, mediante la verificación del cierre de los casos y validación de los soportes físicos entregados en cada radicación.
<b>Gestor BEPS</b>	Dentro de los Puntos de Atención de Colpensiones (PAC) también se ubican Gestores BEPS bajo la descripción de punto fijo. El Gestor BEPS es el encargado de brindar atención integral al ciudadano que desea vincularse al programa y de atender la solicitud de los diferentes trámites que se desarrollan en la operación del Programa BEPS.
<b>Gestor de Punto</b>	El rol de Gestor de Punto de Atención está enfocado en apoyar las actividades requeridas para lograr el cumplimiento de las metas empresariales y en los diferentes programas que adelanta Colpensiones en las regionales en cumplimiento de su objeto social.
<b>Jefe de Punto de Atención</b>	Es el líder del Punto de Atención y tiene bajo su responsabilidad el manejo adecuado del modelo de atención definido; así mismo, la administración de los recursos humanos, físicos, tecnológicos y económicos asignados para la debida prestación del servicio. Es el encargado de dar soporte a los Gestores, Agentes de Servicio, Agentes de Rotonda, Orientadores y personal de apoyo en los temas técnicos y operativos. Bajo su alcance se encuentra mediar y solucionar los inconvenientes o conflictos que se presenten con los ciudadanos e integrantes del equipo de servicio con el objetivo de garantizar el correcto funcionamiento del punto durante cada jornada laboral. Así mismo, es el líder del relacionamiento con los empleadores en los Puntos de Atención, y por tanto debe brindar apoyo permanente a los Agentes de Servicio frente a las inquietudes que se presenten. Por otra parte, responden por la administración, apertura y cierre de cada uno de los Puntos de Atención tanto de manera física como en el sistema, actúa como interlocutor entre las áreas, responden por los informes y labores administrativas, de planeación y control que hagan parte de la gestión propia del Punto de Atención.

**Cuadro 5 Roles en los Puntos de Atención. Fuente: Vicepresidencia Comercial y de Servicio al Ciudadano**

## ✓ DESCRIPCIÓN MODELO DE SERVICIO – PUNTOS DE ATENCIÓN COLPENSIONES

Una vez identificados cada uno de los roles que interactúan en los puntos de atención de Colpensiones, a continuación, se detallan las actividades que permiten que la operación diaria en el canal presencial se ejecute, garantizando que las solicitudes y trámites de los ciudadanos se reciban, direccionen y respondan de manera completa, manteniendo como premisa la trazabilidad del proceso.

Es importante resaltar que de acuerdo a la gestión requerida se identifican las solicitudes en 3 grandes grupos:

- **Trámites:** Son los procesos que se encuentran modelados en el BPM de la entidad, los cuales cuentan con un formulario(s) y/o formatos para su radicación, asociado al tipo de solicitud y documentos mínimos exigidos para iniciar la gestión frente al área responsable de la respuesta.
- **Correspondencia Externa:** Son todos los documentos emitidos por personas o entidades externas con destino a Colpensiones, que no tienen asociado un trámite definido pero que son de interés y resorte de la entidad dar respuesta a los mismos.
- **Servicios:** Dentro de este grupo se encuentran las consultas y asesorías requeridas por los ciudadanos y empleadores que asisten a los puntos de atención, frente a la normatividad vigente del Régimen de Prima Media con Prestación Definida y los trámites que administra la entidad.

Así mismo, se incluye la expedición de certificados de nómina y afiliación, entrega de historia laboral, estado de trámites radicados y toda información general y específica asociada a los trámites, canales de atención y solicitudes cuyo alcance deba ser resuelto por Colpensiones.

Con el objetivo de administrar las salas de atención frente a los trámites y solicitudes que demandan los ciudadanos en el canal presencial, se encuentran segmentada la atención de los ciudadanos a través del sistema de administración de turnos, de la siguiente manera:

- **Información RPM:** A través de esta segmentación se atienden los trámites asociados a los procesos de Reconocimiento de Prestaciones económicas, Novedades de nómina de Pensionados, Actualización de datos de Historia Laboral, Medicina laboral y Doble Asesoría, los cuales requieren un nivel de acompañamiento especializado por parte del Agente de Servicio, con el fin de validar la completitud y pertinencia de la documentación remitida, el correcto diligenciamiento de los formatos establecidos para los diferentes trámites y la interacción permanente con el Ciudadano con el objetivo de asegurar que las solicitudes se escalen a las área de manera correcta y completa para su decisión.
- **Consulta de Información General:** Estos turnos deben ser entregados a los ciudadanos cuando requieren conocer el estado de su trámite o PQRS, asesoría o información especializada en



Régimen de Prima Media que debe ser atendida por los asesores de servicio, trámites que ingresan por el módulo de orientación y asesoría, doble asesoría y entrega de cartas de compromiso cuando no esperaron la entrega o no llegó a la dirección de notificación.

- **Información BEPS:** En este segmento se brinda atención a los ciudadanos que desean ser orientados y asesorados en el programa BEPS (Beneficios Económicos Periódicos), a fin de entregar la información correspondiente, validar la viabilidad del ciudadano para acceder a dicho programa y finalmente realizar la vinculación al mismo.
- **Radicación:** Esta segmentación corresponde a los casos en los cuales el ciudadano acude al Punto de Atención Colpensiones con el fin de radicar directamente un trámite, sin necesidad de recibir asesoría u orientación por parte de algún Agente de Servicio. Este proceso tiene como fin la recepción, digitación de información básica, digitalización de documentos, envío de transacciones al back office.
- **Notificación:** Con el objetivo de acompañar a los ciudadanos en su proceso de notificación de los actos administrativos que da respuesta a la solicitud de la prestación económica solicitada, se realiza una segmentación de los ciudadanos que previamente han sido citados a notificarse en los puntos de atención, con el fin de asesorarlos en la respuesta emitida y formalizar con la elaboración del acta la notificación. Asimismo, explicar el contenido del mismo y la viabilidad de los recursos a interponer y los tiempos con los cuales cuenta, si no se encuentra de acuerdo con la respuesta emitida por la entidad.
- **Certificados y copia de Historia Laboral:** Esta segmentación de turnos, debe ser entregado a los ciudadanos que solicitan certificados de afiliación, certificados de nómina (EPS, pensión, no pensión, indemnización sustitutiva, devengados y deducidos) y copias de su historia laboral.

Una vez identificado el tipo de solicitud que se recibe en los Puntos de Atención, es importante especificar las etapas y áreas en las cuales se realizan los procesos que permiten dar respuesta al requerimiento de los ciudadanos que visitan el canal presencial. A continuación, se realiza una descripción del modelo actual de atención en PAC que contiene una secuencia de actividades en cada una de las áreas que intervienen en el proceso:

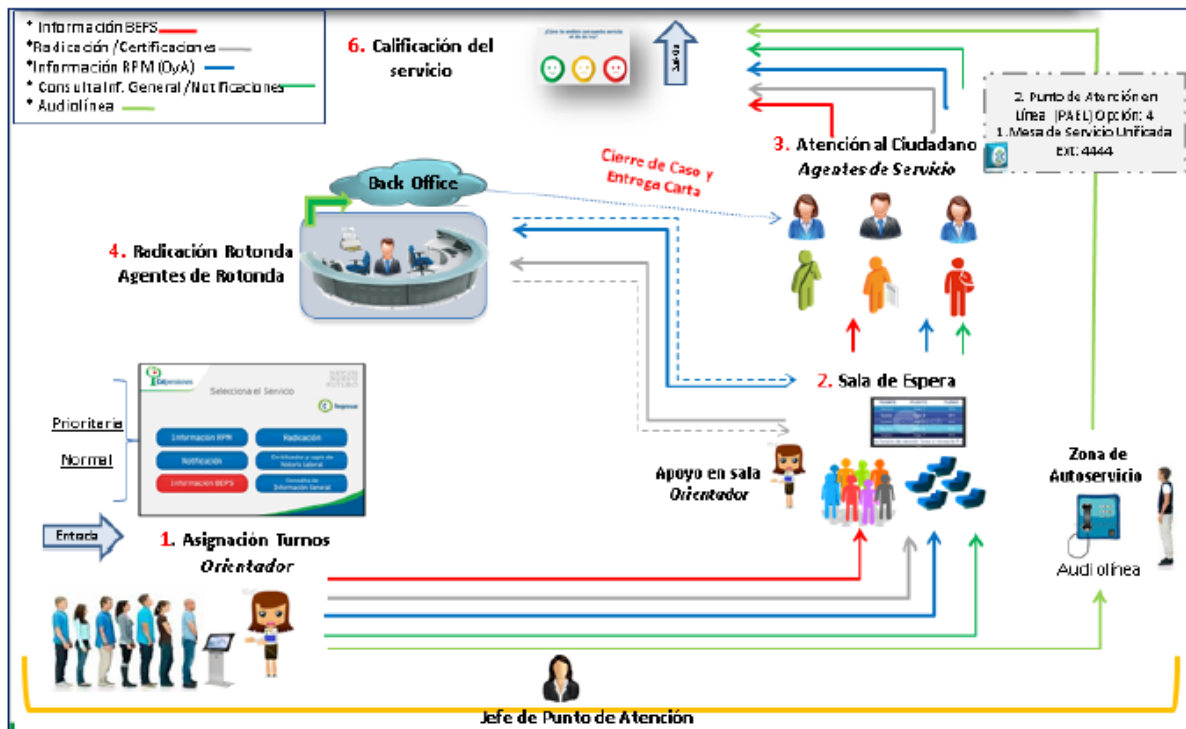


Ilustración 16. Modelo de Atención. Fuente: Vicepresidencia Comercial y de Servicio al Ciudadano

### Modelo de Servicio

Área del modelo de servicio	Descripción
<b>Área Asignación de Turnos</b>	<p>El ciudadano o empleador ingresa al Punto de Atención de Colpensiones y es atendido por un orientador que se encarga de identificar el servicio o trámite requerido, verificar los documentos mínimos requeridos y formularios establecidos para los diferentes trámites y entrega de acuerdo con la segmentación el turno de atención.</p> <p>En este proceso se debe realizar la identificación de la población prioritaria (adultos mayores de 70 años o más, personas en condición de discapacidad, personas con enfermedades catastróficas y mujeres en estado de embarazo, con el objetivo de asignar dentro de cada segmentación un turno de atención preferencial teniendo en cuenta la situación de vulnerabilidad de esta población.</p>
<b>Área de espera</b>	<p>Este espacio físico los ciudadanos estarán entre el tiempo que se les asigna el turno hasta ser llamados por los Agentes de Servicio o Rotonda de acuerdo con su solicitud. En el área de espera intervienen dos (2) roles muy importantes</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <b>Jefe de Punto de Atención:</b> Teniendo en cuenta la descripción de su rol, es quien garantiza una correcta afluencia en la sala de espera ya que es el anfitrión del Punto de Atención y debe garantizar que el ciudadano se sienta bien atendido cumpliendo con las expectativas de atención del ciudadano.</li> <li>✓ <b>Orientador de apoyo en sala:</b> garantiza que se direccionen correctamente a los ciudadanos de acuerdo con la necesidad, asegura que los ciudadanos que se encuentren en salas de espera tengan su turno de atención y los documentos mínimos requeridos al momento de la radiación.</li> </ul>

Área del modelo de servicio	Descripción
<b>Área de Agentes de Servicio</b>	Esta parte del proceso se encuentra asociada a la orientación y/o asesoría que realiza el Agente de Servicio de los trámites que por la especificidad requieren acompañamiento especializado. Si de la asesoría entregada se desprende la necesidad de radicar un trámite, se le debe informar al ciudadano o empleador, los formularios y documentos que debe anexar para poder realizar una radicación efectiva. A esta área se remiten los ciudadanos a los cuales se les asignó turno de Información RPM, Información BEPS, Notificación y Consulta de información General.
<b>Área de Radicación (Rotonda)</b>	El Agente de Rotonda será el responsable de atender a todos los ciudadanos que sean direccionados desde la asignación de turno o que remitan los agentes de servicio una vez surten la orientación y asesoría, con el fin de realizar la recepción, digitalización y transferencia de la información y documentos asociados a cada solicitud. Una vez finalizado estas actividades le entrega al ciudadano la información con el número del caso radicado que soporta su solicitud. A esta área se remiten los ciudadanos a los cuales se les asignó turno de Radicación, Certificados y copia de historia laboral y los turnos transferidos del área de agentes de servicio que impliquen radicación de documentos para solicitudes y/o trámites o trámites que no deben ser atendidos previamente por el Agente de Servicio.
<b>Cierre de Casos y Entrega de Carta</b>	Como parte del modelo de atención se encuentran la generación de una comunicación de respuesta o compromiso de respuesta a la radicación de los trámites, por lo anterior si el ciudadano una vez radiqué su solicitud desea esperar en sala que se genere esta comunicación por parte del agente de servicio, se remitirá nuevamente al área de servicio y será llamado con el mismo turno para entregarle la respuesta a su radicación, momento en el cual se dará por terminada la atención. Si el ciudadano una vez radica su solicitud en el área de rotonda, decide no esperar la atención en ventanilla, se generará el proceso de correspondencia para enviar la respuesta o compromiso de respuesta a la dirección de contacto registrada (dirección o correo electrónico).
<b>Calificación del Servicio</b>	Con el objetivo de conocer la experiencia de servicio por parte del ciudadano durante su visita al punto de atención, una vez finalizada la atención se le envía al atril de calificación del servicio para que los evalúe.

**Cuadro 6 Descripción de las áreas. Fuente: Vicepresidencia Comercial y de Servicio al Ciudadano**

## ✓ PORTAL WEB COLPENSIONES

En la búsqueda de asegurar mecanismos que permitan brindar una adecuada atención a los ciudadanos, la Administradora Colombiana de Pensiones, Colpensiones, cuenta con una página de internet en donde los mismos pueden acceder desde cualquier lugar a información sobre productos y utilización de servicios. El ingreso a este canal se da a través de la dirección [www.colpensiones.gov.co](http://www.colpensiones.gov.co).

Teniendo en cuenta las diferentes necesidades y perfiles de los ciudadanos que consultan el canal web de Colpensiones, el portal está dividido en 6 segmentos, cada uno identificado con un enlace que deriva del principal. Se establece un diseño uniforme que permite la integridad de un portal intuitivo, agradable y comprensible.

- **Portal principal:** [www.colpensiones.gov.co](http://www.colpensiones.gov.co)  
Información relacionada a Colpensiones como Entidad, su normatividad, información financiera, contractual y de seguimiento y control.
- **Pensiones y afiliaciones:** [www.colpensiones.gov.co/pensiones/](http://www.colpensiones.gov.co/pensiones/)  
Contiene las características y la descripción de los trámites y servicios relacionados a la afiliación y los tipos de pensión existentes en el Régimen de Prima Media (RPM), administrada por Colpensiones.
- **BEPS:** [www.colpensiones.gov.co/beps/](http://www.colpensiones.gov.co/beps/)  
Características, descripción, canales de atención y novedades acerca del programa de Beneficios Económicos Periódicos (BEPS).
- **Educación y bienestar:** [www.colpensiones.gov.co/venportufuturo/](http://www.colpensiones.gov.co/venportufuturo/)  
Campañas de bienestar, herramientas interactivas, elementos multimedia y ayudas gráficas para explicar de manera didáctica las características del RPM y BEPS, así como fomentar la educación financiera entre los ciudadanos.
- **Empleador:** [www.colpensiones.gov.co/empleador/](http://www.colpensiones.gov.co/empleador/)  
Contiene información acerca de los trámites y procesos que pueden realizar las empresas y empleadores con respecto a la afiliación y pensión de sus empleados.
- **Oficina Virtual:** [www.colpensiones.gov.co/sede\\_electronica/](http://www.colpensiones.gov.co/sede_electronica/)  
Segmento transaccional de Colpensiones en el que los ciudadanos mayores de edad podrán consultar certificados y realizar los trámites que disponga la entidad.

### Zona Informativa

El portal cuenta con una página de inicio amigable, donde se encuentra la información relevante para la ciudadanía, haciendo fácil la navegabilidad e interacción de la comunidad con el portal. Con la finalidad de contar con una buena distribución de la información, la página se divide en 8 elementos (ver siguiente imagen), los cuales son transversales a todos los segmentos informativos (ver siguiente ilustración):



Ilustración 17. Página de inicio del portal web principal de Colpensiones. Fuente: Vicepresidencia Comercial y de Servicio al Ciudadano

A continuación, se describen los elementos señalados en la imagen 3:

- **Cabecera (1):** Es la parte superior del portal, formado por una serie de elementos comunes:



Ilustración 18. Cabecera páginas de inicio. Fuente: Vicepresidencia Comercial y de Servicio al Ciudadano

- ❖ **Lupa:** Ayuda al usuario a buscar contenidos dentro del portal.
  - ❖ **Oficina Virtual:** Lista desplegable en la parte superior de la página con el nombre de los trámites disponibles en la Oficina Virtual de Colpensiones.
  - ❖ **Idioma:** Opción para el cambio de idioma del portal. Los idiomas disponibles son: español, inglés y francés.
  - ❖ **Accesos a las redes Sociales de la Entidad:** Si un usuario quiere pertenecer a la comunidad web de Colpensiones, tendrá esta opción para realizar su registro.
  - ❖ **Agrandar Letra:** Opción para aumentar o disminuir el tamaño de la letra para su lectura.
  - ❖ **Logo:** Logotipo de la entidad, el cual estará acompañado por la identificación del segmento en el que se encuentre el usuario.
  - ❖ **Menú principal:** Lista desplegable de enlaces donde se encuentra la información relevante de cada segmento.
- **Segmentos (2):** Acceso rápido a todos los segmentos del portal para ayudar al usuario en la navegación.
  - **Banner (3):** Sección gráfica donde se destaca un tema específico, la cual podrá tener una imagen fija o varias que roten de manera automática.
  - **Menú lateral (4):** Elemento flotante que acompaña al ciudadano durante su navegación en el portal, cualquiera que sea el segmento informativo en el que esté. Los enlaces definidos son:
    - Volver a la página de inicio
    - Puntos de atención
    - Atención al ciudadano
    - Estudios y publicaciones
    - Chat para el exterior
  - **Necesitas ayuda en (5):** Herramienta diseñada para acompañar a los usuarios con las secciones de consulta más frecuente del segmento en el que se encuentra, así como las que la Entidad desee destacar.
  - **Área de interés (6):** Sección donde los ciudadanos podrán encontrar las últimas noticias de la Entidad, información compartida en redes sociales y nueva información destacada.

- **Redes sociales (7):** Enlaces a las cuentas oficiales de Facebook, Twitter y YouTube de Colpensiones, para que los ciudadanos puedan seguir a la Entidad a través de estos medios.
- **Pie de página (8):** Sección para destacar enlaces a secciones de contacto e información transversal y de relevancia.

## Zona Educativa

En el segmento “Educación y bienestar” se presentan de manera educativa contenidos alrededor del tema de ahorro y protección para el futuro. Además, pone a disposición de los ciudadanos la oferta educativa de Colpensiones, la cual cuenta con cursos virtuales, boletines, cartillas, simuladores y videos explicativos, información sobre beneficios, entre otros.

De acuerdo con lo planteado en el Modelo educativo de Colpensiones los canales de servicio deben ofrecer a los ciudadanos información clara y de manera pedagógica, ya que en la medida en que los ciudadanos obtienen conocimientos en temas de previsión para la vejez, se mejoran de manera significativa los procesos alrededor del tema pensional. Por tal motivo se busca incorporar, en estos canales, contenidos pedagógicos apoyados de materiales educativos que faciliten el proceso de acompañamiento al ciudadano.

Estos contenidos van dirigidos a los diferentes segmentos de Colpensiones y buscan generar conocimientos, sensibilizar, desarrollar habilidades y destrezas, afianzar valores y actitudes, para un mejor desempeño frente a decisiones o trámites relacionados con el ahorro para la vejez.

El segmento educativo ofrece los contenidos distribuidos en los siguientes temas:

- **Educación (1):** Presenta los conceptos básicos sobre el Sistema General de Pensiones, los tipos de pensiones, historia laboral y simulador de pensiones.
- **Bienestar (2):** Presenta contenidos sobre el programa de Bienestar de Colpensiones.
- **Yo soy (3):** En este espacio se presentan los contenidos y recursos educativos para los ciudadanos en las diferentes etapas de su vida (Niños, Jóvenes, Adultos, Pre-pensionados y Adulto mayor).

Además, en el portal los ciudadanos se pueden inscribir y acceder a los cursos virtuales y presenciales que ofrece la Entidad.



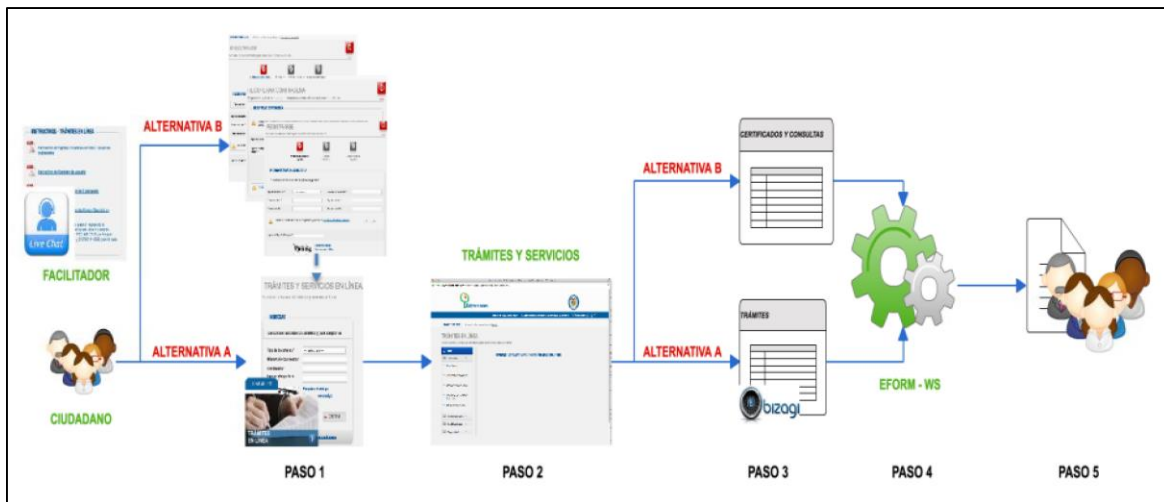


Ilustración 19. Páginas de inicio segmento educativo. Fuente: Vicepresidencia Comercial y de Servicio al Ciudadano

## Oficina Virtual

Colpensiones implementó en su portal [www.colpensiones.gov.co](http://www.colpensiones.gov.co) el acceso al segmento transaccional llamado Oficina Virtual, a la cual se ingresa por medio de una clave con previa validación y autenticación de identidad del ciudadano. En esta oficina el ciudadano puede acceder a diferentes servicios sin tener que desplazarse a un punto de atención, buscando acercar al ciudadano con la entidad de una manera oportuna y ágil, todo esto desde la comodidad de la casa u oficina del ciudadano.

✓ **Modelo de atención de la oficina virtual**



**Ilustración 20. Modelo de Atención de la oficina virtual.** Fuente: Vicepresidencia Comercial y de Servicio al Ciudadano

- **Alternativa A:** El Ciudadano ya cuenta con Usuario y Contraseña e ingresa por la Oficina Virtual
- **Alternativa B:** El ciudadano debe registrarse en la Oficina Virtual, realizar la validación de identidad y posterior ingreso.

Una vez ingrese el ciudadano a la Oficina Virtual podrá seleccionar entre los Certificados, Consulta y Trámites disponibles.

De acuerdo con el tipo de solicitud o trámite seleccionado, se solicitará información para generarlo (rango de fechas, documentos) de esta manera para el sistema dará respuesta a su solicitud (certificado, consulta y/o radicado del trámite).

Se almacena la solicitud para generar trazabilidad del tipo de consulta.

Entrega de respuesta del certificado, consulta o caso Bizagi radicado.

✓ **Trámites, Certificados y Consultas disponibles en la oficina virtual**

Los trámites y servicios que pueden ser realizados a través de la Oficina Virtual, se han diseñado e implementado con el fin de ofrecer a la ciudadanía una mejor calidad en la atención obteniendo por parte de la entidad un compromiso o la respuesta inmediata a sus requerimientos. A continuación, se encuentra una breve descripción de los mismos:

- ❖ **Actualización datos de ubicación del afiliado:** El afiliado podrá a través del formulario actualizar sus datos de contacto como: dirección de residencia, departamento, municipio, teléfono, celular y correo electrónico. También autorizar el uso de medios electrónicos.

- ❖ **Actualización datos de ubicación del pensionado:** El pensionado podrá a través del formulario actualizar sus datos de contacto como: dirección de residencia, departamento, municipio, teléfono, celular y correo electrónico. También autorizar el uso de medios electrónicos.
- ❖ **Certificado de afiliación:** Certifica que el ciudadano figura registrado en Colpensiones indicando el estado en el cual figura, fecha de Afiliación al Régimen de Prima Media con Prestación Definida administrado por Colpensiones, relación de traslados al Régimen de Ahorro Individual y al Régimen de Prima Media.
- ❖ **Certificado de EPS:** Indica la EPS y los descuentos realizados a una prestación por concepto de salud, puede corresponder a un mes específico o a un período de tiempo determinado.
- ❖ **Certificado de devengados y deducidos:** Detalla la información relacionada con los valores devengados y deducidos aplicados a un período superior a un mes (habitualmente se genera por un período anual).
- ❖ **Certificado de indemnización:** Certifica los valores girados como un único pago a favor del afiliado que no cumple con los requisitos para acceder a una pensión de vejez, invalidez o sobrevivientes.
- ❖ **Certificado de pensión:** Contiene la información de un mes específico de los conceptos y valores devengados y deducidos aplicados a una mesada pensional.
- ❖ **Certificado de no pensión:** Certifica que el solicitante no se encuentra registrado como pensionado dentro de la base de datos de la nómina de Pensionados de la Administradora colombiana de pensiones-Colpensiones.
- ❖ **Certificado de Vinculación BEPS:** Certifica la vinculación del ciudadano al programa BEPS. Exclusivo para vinculados a BEPS.
- ❖ **Certificado de no Vinculación BEPS:** Certifica la no vinculación del ciudadano al programa BEPS. Disponible para los ciudadanos en general.
- ❖ **Consulta de historia laboral:** El afiliado, indemnizado o pensionado visualizará su reporte de semanas cotizadas el cual podrá imprimir en PDF o enviar a la dirección de correo electrónico registrada.
- ❖ **Consulta de Saldo BEPS:** El vinculado BEPS puede consultar con corte al día anterior el saldo total de ahorro que ha realizado al programa BEPS. Exclusivo para vinculados a BEPS.
- ❖ **Corrección de Historia Laboral:** El afiliado podrá solicitar la verificación de Historia Laboral si al revisarla encuentra alguna inconsistencia en la misma.
- ❖ **Notificación por aviso:** El afiliado visualizará la notificación por aviso que se le generó en virtud a la expedición de un Acto Administrativo, por medio del cual se resuelve su solicitud de

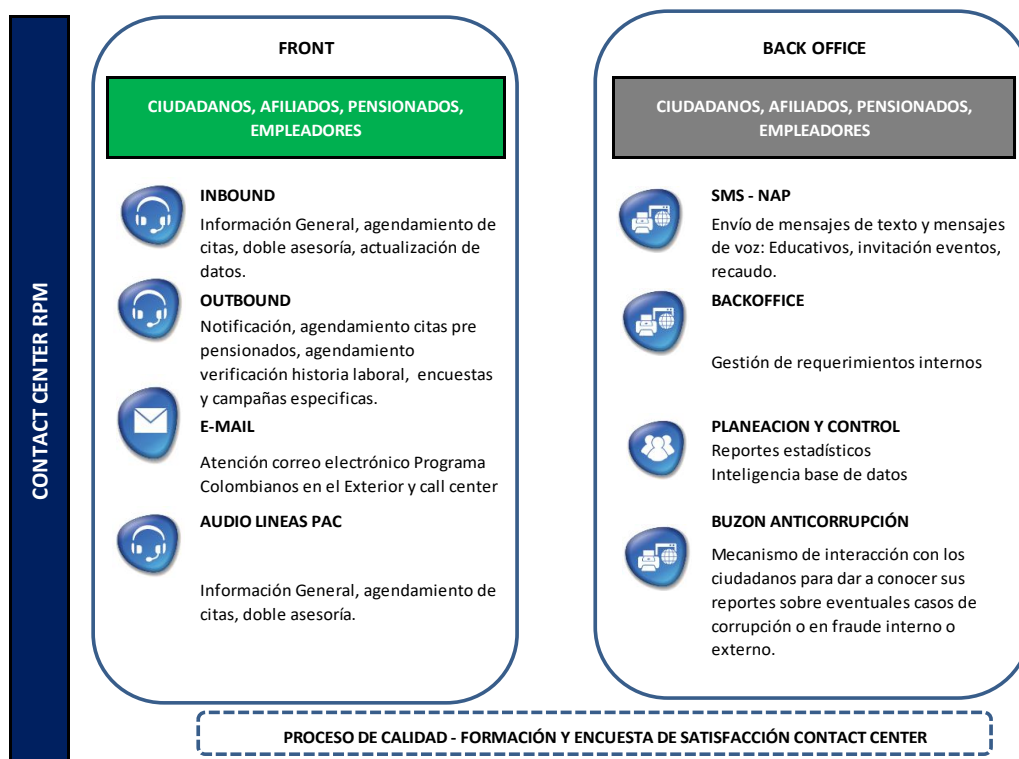
prestación económica, que no pudo ser notificada de manera personal, según lo estipulado en el Artículo 69 del Código de Procedimiento Administrativo.

- ❖ **Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias:** El afiliado, pensionado o la ciudadanía en general podrá radicar una Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia y Felicitaciones.

## ✓ CONTACT CENTER RPM

Es un centro de atención multicanal que permite implementar estrategias de comunicación e información dirigida a los afiliados, pensionados, empleadores y ciudadanos en general; atendiendo los requerimientos mediante la recepción de llamadas, desarrollo de campañas (outbound), es decir, salidas de llamadas para contactar a los ciudadanos, atención de audio líneas, atención del chat, correo electrónico y video llamada del programa Colombianos en el Exterior, correo electrónico Contact Center, envío de mensajes de texto y envío de mensajes de voz, permitiendo así la ampliación de la cobertura no presencial.

Colpensiones ha implementado una variedad de servicios a través del Contact Center, todo con el fin de generar un servicio a través de los canales telefónico y virtual oportuno, cálido y amable. A continuación, se muestra los servicios prestados a través de este canal de comunicación:



**Ilustración 21. Servicios prestados por el Contact Center. Fuente: Vicepresidencia Comercial y de Servicio al Ciudadano.**

- **Servicios Telefónicos**

El esquema de funcionamiento del Contact Center se enmarca en dos tipos de campañas de atención, tal como se describe a continuación:

- **Llamada Inbound:** Es la atención de llamadas entrantes recibidas en el Contact Center, a través de las cuales se brinda información general estado del trámite, actualización de datos, información del Programa Colombianos en el Exterior, atención a empleadores, asesoría uso portal del empleador, doble asesoría, servicios oficina virtual, enrolamiento portal del aportante (PWA), información Cartera Riesgo Operativo, Información Cartera Contribuciones Personales, radicación de PQRS de respuesta no inmediata.
- **Llamadas Outbound:** Son campañas específicas solicitadas por las diferentes áreas de la entidad, para realizar llamadas salientes, desde el Contact Center, las cuales son: Web service, Notificaciones Prioritarias, Doble Asesoría, Llamadas Abandonadas, Cartera Riesgo Operativo, Cartera Contribuciones Personales, Agendamiento Pre pensionados, Pago a Herederos, enrolamiento portal de aportante (PWA).

- **Servicios Virtuales**

Adicional a los servicios de carácter telefónico, el contact center brinda atención a través de mecanismos virtuales, apoyando diferentes frentes como se describe a continuación:

- **E-Mail [colombianosenelexterior@colpensiones.gov.co](mailto:colombianosenelexterior@colpensiones.gov.co):** Es un servicio que permite el intercambio de mensajes a través de sistemas de comunicación electrónicos. A través de este servicio los ciudadanos residentes en el exterior pueden obtener información de la entidad y de diferentes servicios.
- **Email [callcenter@colpensiones.gov.co](mailto:callcenter@colpensiones.gov.co):** Es un servicio que permite el intercambio de mensajes a través de sistemas de comunicación electrónicos. Por este canal los empleadores y los ciudadanos pueden enviar documentos requeridos por la entidad para completar las solicitudes de diferentes servicios relacionados con el portal del aportante (Trámite de requerimientos internos).
- **Email [recaudocartera@colpensiones.gov.co](mailto:recaudocartera@colpensiones.gov.co):** Es un servicio que permite por este canal a los empleadores y ciudadanos solicitar el envío de estados de cuenta de deuda, comprobantes de pago referenciados, solicitud de archivos 118.
- **Chat y Video llamada Programa Colombianos en el exterior:** Comunicación en tiempo real que se realiza entre varios usuarios cuyas computadoras están conectadas a una red, generalmente Internet; los usuarios escriben mensajes en su teclado, y el texto aparece automáticamente y al instante en el monitor de todos los participantes.

A través de este servicio, los ciudadanos residentes en el exterior pueden obtener información de la entidad y de los trámites a través del servicio de correos, chat y video llamada, ingresando a la página web [www.colpensiones.gov.co/](http://www.colpensiones.gov.co/) CHAT EN EL EXTERIOR.

#### ○ Servicios Back Office

Como parte de los servicios del Contact Center, se encuentra el soporte de un back office, el cual se enfoca en facilitar la comunicación con los ciudadanos y apoyar de manera estratégica al canal para asegurar una debida atención.

Las actividades del back office se direccionan a estrategias como las siguientes:

- Envío mensajes de texto - SMS
- Envío mensajes masivos de voz - NAP
- Radicación casos Bizagi – Empleadores

#### ✓ RED DE PUNTOS DE ATENCIÓN BEPS

La Red Integral de Atención y Servicios está conformada de la siguiente manera:



**Ilustración 22. Red Integral de Atención y Servicios. Fuente: Vicepresidencia Comercial y de Servicio al Ciudadano**

Esta Red atiende los trámites de vinculación de ciudadanos, actualización y modificación de datos, solicitudes de traslado a BEPS, solicitudes de destinación de recursos para recibir el Beneficio Económico Periódico y/o su desistimiento, recepción, respuesta o escalamiento de PQRS. La atención de los ciudadanos para estos trámites se realiza en los Puntos de Atención. Enmarcados dentro del concepto de “Red Integral de Atención y Servicio”, los canales de atención presencial brindan orientación y asesoría de manera personalizada e inmediata a todos los ciudadanos (vinculados o no vinculados) que así lo requieran, adicionalmente, deben promover la cultura de ahorro ejecutando estrategias para incrementar el porcentaje de ciudadanos ahorradores. La red integral de atención y servicios estará



compuesta por Puntos BEPS (Fijos y Mixtos) y gestores (itinerantes, operativos, de aseguramiento y logísticos). El gestor BEPS es la persona autorizada para divulgar y vincular los ciudadanos al Servicio Social Complementario BEPS y dar acompañamiento para alcanzar los objetivos de ahorro para la vejez.

En los Puntos BEPS se atiende a los ciudadanos interesados en el programa y a los que sean convocados a través de las diferentes campañas de divulgación, que para el efecto lleve a cabo COLPENSIONES. En la siguiente tabla se muestra la distribución de los Puntos de Atención BEPS y gestores itinerantes por regionales:

Regional	Punto Beps	Punto Mixto	Gestor Itinerante	Total
ANTIOQUIA	2	4	9	15
BOGOTA	2	3	8	13
EJE CAFETERO	5	2	5	12
CARIBE NORTE	4	1	9	14
CARIBE SUR	2	4	11	17
CENTRO	2	5	12	19
OCCIDENTE	6	5	12	23
SANTANDER	3	5	5	13
SUR	2	4	7	13
<b>Total general</b>	<b>28</b>	<b>33</b>	<b>78</b>	<b>139</b>

**Tabla 7. Cobertura Red Integral de Atención y Servicios. Fuente: Vicepresidencia Comercial y de Servicio al Ciudadano**

#### ✓ Puntos BEPS

El Punto BEPS es la unidad básica de atención en municipios de todo el país, son ubicados de acuerdo con las necesidades del servicio y, por tanto, pueden ser dinámicos en cuanto a su localización. Los puntos de servicios se operan desde un módulo de atención con gestor, ubicados en instituciones públicas o privadas definidas a través de convenios por Colpensiones y que adquiere Colpensiones directamente o a través de convenio de asociación. Los Puntos podrán alternar la prestación del servicio entre una prestación en Punto Fijo y algunos días a la semana en Itinerancia.

**Punto fijo:** aquel que atiende todos los días en la misma ubicación por un término definido o indefinido pero mayor a un (1) mes.

**Punto mixto:** aquel que combina la atención en su ubicación fija con algunos días de atención a ciudadanos en actividades por fuera del punto de atención (itinerancia, brigadas, eventos, entre otros). Un punto mixto, en todo caso, tendrá un horario de días fijos de atención en punto, destinando los otros días para actividades programadas (en el mismo punto o por fuera de él).

Los puntos se encuentran identificados con la imagen corporativa suministrada por Colpensiones. Un punto es atendido por al menos un gestor BEPS.

El horario de atención en los diferentes Puntos de Atención BEPS puede ser consultado a través de <https://www.colpensiones.gov.co/beps/>.



✓ **Gestiones itinerantes**

Brinda cobertura a las localidades geográficamente cercanas entre sí y que, por las características sociodemográficas de los ciudadanos a atender, es necesario llegar hasta el sitio en donde están ubicados. En la labor de itinerancia el gestor proporciona información de manera integral y se asesora al ciudadano en todos los aspectos relacionados con el Programa BEPS y los trámites que de él se desprenden. Su labor de Itinerancia obedece a una agenda previamente establecida con por lo menos una semana de antelación.

○ **Resumen de trámites y solicitudes atendidas en los Puntos de Atención BEPS**

CIUDADANO	COLPENSIONES - BEPS
Reúne Documentos, solicita los siguientes tramites:	Brinda atención y Verifica Requisitos
Vinculación	Ciudadanos colombianos, mayores de 18 años. Ciudadanos que demuestren ingresos inferiores a un (1) SMMLV, para lo se comprueba su afiliación al régimen subsidiado de salud o al régimen contributivo de salud en calidad de beneficiario. En caso de cumplir requisitos, diligenciar el Formato de Vinculación.
Actualización de Datos	Diligencia el Formato de actualización (Soporte en caso de ser necesario)
Destinación de Recursos	Diligenciar el Formulario de solicitud de destinación. Adjuntar para la Devolución de Ahorros: Certificación de cuenta bancaria a nombre del vinculado o tercero radicando: Carta de Autorización al Tercero.
Desistimiento de la destinación de recursos	Diligenciar el Formato de desistimiento, solo en caso de haber realizado la solicitud de destinación de recursos, cambió de decisión y quiere seguir ahorrando para solicitar la destinación posteriormente.
Modificación de destinación de recursos	Solo en Caso de haber radicado la solicitud de destinación de recursos y desea un cambio de alternativa. Adjuntar los Soportes en caso de ser necesario.
Autorización de Traslado a BEPS	Diligenciar el Formato, estar Vinculado al programa y contar con recursos que corresponden a Indemnización Sustitutiva de Pensión de Vejez.

CIUDADANO	COLPENSIONES - BEPS
Indemnización Sustitutiva de Vejez por parte de Colpensiones	Diligenciar los formatos: Formato de Prestaciones Económicas, Formato de Solicitud de Indemnización Sustitutiva, Formato de Declaración de NO Pensión. Solo en caso de no haber realizado el trámite para solicitar indemnización sustitutiva de vejez en los PAC de Colpensiones.
Colombia Mayor	Estar Vinculado al Programa BEPS, haber solicitado la destinación de recursos con la opción "Añualidad Vitalicia", diligenciar el formato y cumplir con las condiciones requeridas por el consorcio Colombia Mayor.
Solicitud de traslado de recursos PSAP a BEPS (FF-PSAP)	Diligenciar Formulario de autorización de traslado de Recursos PSAP a BEPS con fotocopia de la cédula al 150%.
PQRS	Revisa solicitud y brinda respuesta al ciudadano.

**Cuadro 7. Vinculación, actualización de datos y trámites BEPS. Fuente: Dirección de Atención y Servicio**

### ✓ CONTACT CENTER BEPS

Es un centro de atención multicanal que permite implementar estrategias de comunicación e información dirigida a los vinculados, ahorradores, indemnizados, patrocinadores y ciudadanía en general; atendiendo los requerimientos mediante la recepción de llamadas, desarrollo de campañas (outbound), es decir, salidas de llamadas para contactar a los ciudadanos, atención de audio líneas, atención del chat y correo electrónico, radicación de PQRS de respuesta NO INMEDIATA, permitiendo así la ampliación de la cobertura no presencial.

#### ○ Servicios

Colpensiones ha implementado una variedad de servicios a través del Contact Center con el fin de brindar a los vinculados Beps, ahorradores, patrocinadores y ciudadanía en general, un servicio telefónico y virtual oportuno, cálido y amable. A continuación, se muestran los servicios prestados a través de este canal de comunicación:

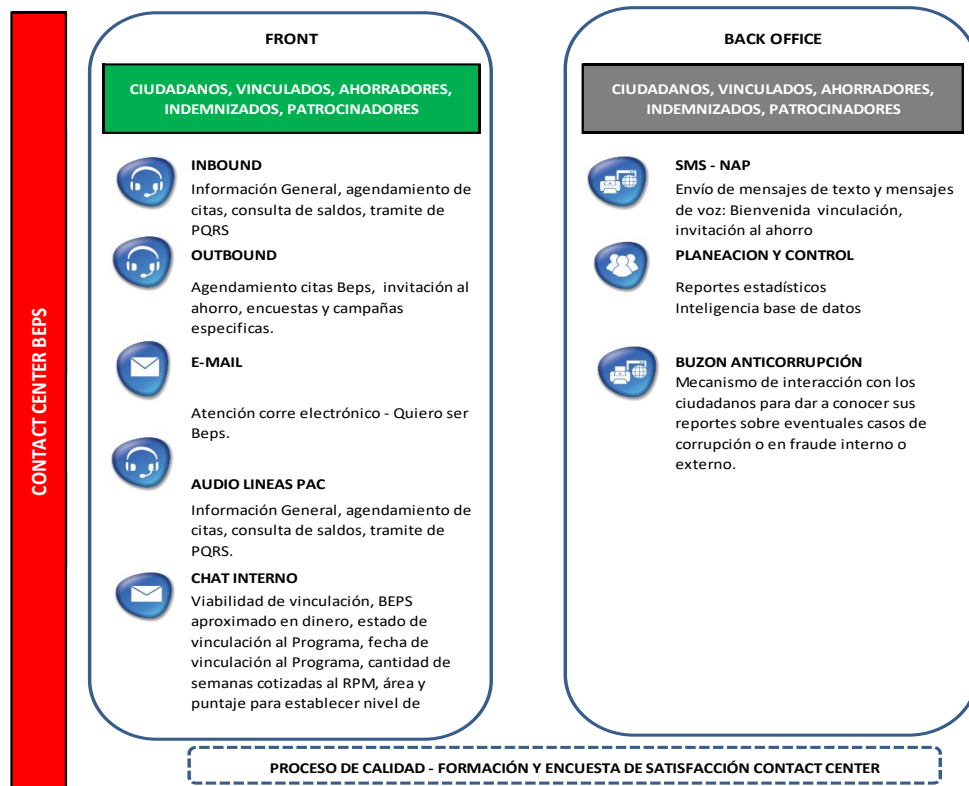


Ilustración 23. Servicios prestados del Contact Center BEPS. Fuente: Dirección de Atención y Servicio.

### ✓ Telefónico

- **Llamada Inbound:** Es la atención de llamadas entrantes recibidas en el Contact Center, a través de las cuales se brinda información general, agendamiento de atención en los puntos BEPS, información y radicación de PQRS de respuesta no inmediata, consulta de saldos.
- **Llamadas Outbound:** Son campañas específicas solicitadas por las diferentes áreas de la Vicepresidencia de BEPS, para realizar llamadas salientes desde el Contact Center, las cuales son:
  - **Agendamiento puntos Beps y/o eventos comerciales:** La Gerencia de Redes e Incentivos solicita el agendamiento de los puntos de atención Beps a nivel nacional y la Gerencia Comercial el agendamiento de eventos de vinculados y viables. El Contact center se comunica con el ciudadano, realiza promoción del programa y lo invita a acercarse a un punto de atención BEPS para recibir a profundidad la charla del programa y realiza el agendando de la cita de acuerdo a la disponibilidad, hora y lugar y/o realiza el agendamiento al evento. A los vinculados los invita a talleres de ahorro.
  - **Campañas específicas:** La Gerencia de Redes e Incentivos y la Gerencia de cuentas Individuales solicitan la realización de campañas (outbound), es decir, salidas de llamadas para contactar a los ciudadanos como invitación al ahorro, Colombia Mayor, Aceptación del BEPS, Destinación Mixta,

Reactivación BEPS, Monotributo, Focus Group, Encuesta, Actualización de datos, Llamadas abandonadas, Abandonadas ahorratón, Cobro BEP, ahorratón BEPS, Retención, Giro Ventanilla y llamadas asociadas al Programa de Subsidio y Aporte a Pensión PSAP.

#### ○ **Servicios Back Office**

Como parte de los servicios del Contact Center, se encuentra el soporte de un back office, el cual se enfoca en facilitar la comunicación con los ciudadanos y apoyar de manera estratégica al canal para asegurar una debida atención.

Las actividades del back office se direccionan a estrategias como las siguientes:

- Envío mensajes de texto - SMS
- Envío mensajes masivos de voz – NAP

#### **d) Diagnóstico del avance en la implementación de la Ley de Transparencia**

Con el fin de realizar seguimiento a implementación de la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional, la Gerencia SIG utilizó la matriz de autodiagnóstico propuesta por la Procuraduría General de la Nación-PGN, la cual se fundamenta en los siguientes artículos de la ley:

**Artículo 9°. Información mínima obligatoria respecto a la estructura del sujeto obligado.** Todo sujeto obligado deberá publicar la siguiente información mínima obligatoria de manera proactiva en los sistemas de información del Estado o herramientas que lo sustituyan:

**Artículo 10. Publicidad de la contratación.** En el caso de la información de contratos indicada en el artículo 9° literal e), tratándose de contrataciones sometidas al régimen de contratación estatal, cada entidad publicará en el medio electrónico institucional sus contrataciones en curso y un vínculo al sistema electrónico para la contratación pública o el que haga sus veces, a través del cual podrá accederse directamente a la información correspondiente al respectivo proceso contractual, en aquellos que se encuentren sometidas a dicho sistema, sin excepción.

**Artículo 11. Información mínima obligatoria respecto a servicios, procedimientos y funcionamiento del sujeto obligado.** Todo sujeto obligado deberá publicar la siguiente información mínima obligatoria de manera proactiva.

Las actividades que a continuación se mencionan, indican el avance y actividades llevadas a cabo para cumplimiento de la Ley de transparencia.

Actividades:

1. Se realizó levantamiento de índice de datos abiertos y de índice de información reservada o clasificada, dada la nueva estructura funcional y enmarcado en los procesos de Colpensiones.
2. De acuerdo a la resolución 3564 de 2015, se revisó cada uno de los vínculos de la página realizando la actualización de información, para el tema de datos abiertos. De igual forma la entidad está en el proceso para certificar a través del sello de calidad de datos abiertos de información pública.

Categoría de información				Cumplimiento			Observaciones de la Verificación de Cumplimiento y/o Justificación de N/A
Categoría	Subcategoría	Descripción		Si	No	N/A	
1	Mecanismos de contacto con el sujeto obligado:	1.1	Mecanismos para la atención al ciudadano	Espacios físicos destinados para el contacto con la entidad.	X		<a href="http://www.colpensiones.gov.co/Publicaciones/localizacion_de_puntos_de_atencion_colpensiones_pac">http://www.colpensiones.gov.co/Publicaciones/localizacion_de_puntos_de_atencion_colpensiones_pac</a>
				Teléfonos fijos y móviles, líneas gratuitas y fax, incluyendo el indicativo nacional e internacional, en el formato (57+Número del área respectiva).	X		<a href="http://www.colpensiones.gov.co/Publicaciones/contact_center">http://www.colpensiones.gov.co/Publicaciones/contact_center</a>
				Correo electrónico institucional.	X		<a href="http://www.colpensiones.gov.co/Publicaciones/nuestra_entidad/Colpensiones/notificaciones_judiciales">http://www.colpensiones.gov.co/Publicaciones/nuestra_entidad/Colpensiones/notificaciones_judiciales</a>
				Correo físico o postal.	X		
				Link al formulario electrónico de solicitudes, peticiones, quejas, reclamos y denuncias.	X		<a href="http://www.colpensiones.gov.co/Publicaciones/nuestra_entidad/Colpensiones/atencion_al_ciudadano/peticiones_quejas_o_reclamos">http://www.colpensiones.gov.co/Publicaciones/nuestra_entidad/Colpensiones/atencion_al_ciudadano/peticiones_quejas_o_reclamos</a>
		1.2	Localización física, sucursales o regionales, horarios y días de atención al público	Ubicación del sujeto obligado.	X		<a href="http://www.colpensiones.gov.co/Publicaciones/localizacion_de_puntos_de_atencion_colpensiones_pac">http://www.colpensiones.gov.co/Publicaciones/localizacion_de_puntos_de_atencion_colpensiones_pac</a>
				Ubicación física de sedes, áreas, regionales, etc.	X		
				Horarios y días de atención al público.	X		
				Enlace a los datos de contacto de las sucursales o regionales.	X		
		1.3	Correo electrónico para notificaciones judiciales	Disponible en la sección particular de transparencia.	X		<a href="http://www.colpensiones.gov.co/Publicaciones/nuestra_entidad/Colpensiones/notificaciones_judiciales">http://www.colpensiones.gov.co/Publicaciones/nuestra_entidad/Colpensiones/notificaciones_judiciales</a>
				Disponible en el pie de página principal.	X		
				Disponible en la sección de atención a la ciudadanía.	X		
				Con acuse de recibido al remitente de forma automática.	X		
		1.4	Políticas de seguridad de la información del sitio web y protección de datos personales	Enlace que dirija a las políticas de seguridad de la información, además de las condiciones de uso de la información referente a la protección de datos personales publicada en el sitio web, según lo establecido en la ley 1581 de 2012.	X		<a href="http://www.colpensiones.gov.co/Publicaciones/nuestra_entidad/Colpensiones/proteccion_de_datos_personales">http://www.colpensiones.gov.co/Publicaciones/nuestra_entidad/Colpensiones/proteccion_de_datos_personales</a>

Categoría de información					Cumplimiento			Observaciones de la Verificación de Cumplimiento y/o Justificación de N/A
Categoría	Subcategoría	Descripción			Sí	No	N/A	
2	Información de interés	2.1	Datos abiertos	Publicar datos abiertos generados por el sujeto obligado en su sitio web.	X			<a href="http://www.colpensiones.gov.co/Publicaciones/nuestra_entidad/gestion_y_control/datos_abiertos">http://www.colpensiones.gov.co/Publicaciones/nuestra_entidad/gestion_y_control/datos_abiertos</a>
				Publicar datos abiertos en el portal <a href="http://www.datos.gov.co">www.datos.gov.co</a> .	X			
		2.2	Estudios, investigaciones y otras publicaciones.	Estudios, investigaciones y otro tipo de publicaciones de interés para ciudadanos, usuarios y grupos de interés, definiendo una periodicidad para estas publicaciones.	X			<a href="http://www.colpensiones.gov.co/Publicaciones/nuestra_entidad/gestion_y_control/transparencia_y_acceso_a_la_informacion_publica">http://www.colpensiones.gov.co/Publicaciones/nuestra_entidad/gestion_y_control/transparencia_y_acceso_a_la_informacion_publica</a>
		2.3	Convocatorias	Convocatorias dirigidas a ciudadanos, usuarios y grupos de interés, especificando objetivos, requisitos y fechas de participación en dichos espacios.	X			<a href="http://www.colpensiones.gov.co/Publicaciones/nuestra_entidad/Colpensiones/trabaja_con_nosotros">http://www.colpensiones.gov.co/Publicaciones/nuestra_entidad/Colpensiones/trabaja_con_nosotros</a> <a href="http://www.colpensiones.gov.co/Publicaciones/nuestra_entidad/gestion_y_control/participacion_ciudadana">http://www.colpensiones.gov.co/Publicaciones/nuestra_entidad/gestion_y_control/participacion_ciudadana</a>
		2.4	Preguntas y respuestas frecuentes	Lista de preguntas frecuentes con las respectivas respuestas, relacionadas con la entidad, su gestión y los servicios y trámites que presta.	X			<a href="http://www.colpensiones.gov.co/FAQ">http://www.colpensiones.gov.co/FAQ</a>
		2.5	Glosario	Glosario que contenga el conjunto de términos que usa la entidad o que tienen relación con su actividad.	X			<a href="http://www.colpensiones.gov.co/glosario.php">http://www.colpensiones.gov.co/glosario.php</a>
		2.6	Noticias	Sección que contenga las noticias más relevantes para sus usuarios, ciudadanos y grupos de interés y que estén relacionadas con su actividad.	X			<a href="http://www.colpensiones.gov.co/prensa.php">http://www.colpensiones.gov.co/prensa.php</a>
		2.7	Calendario de actividades	Calendario de eventos y fechas clave relacionadas con los procesos misionales de la entidad.	X			<a href="http://www.colpensiones.gov.co/calendario.php">http://www.colpensiones.gov.co/calendario.php</a>
		2.8	Información para niñas, niños y adolescentes	El sujeto obligado diseña y publica información dirigida para los niños, niñas y adolescentes sobre la entidad, sus servicios o sus actividades, de manera didáctica.	X			<a href="http://www.colpensiones.gov.co/Publicaciones/zona_de_ninos">http://www.colpensiones.gov.co/Publicaciones/zona_de_ninos</a>
3	Estructura orgánica y talento	2.9	Información adicional	Información general o adicional útil para los usuarios, ciudadanos o grupos de interés.	X			<a href="http://www.venportufuturo.gov.co/">http://www.venportufuturo.gov.co/</a>
		3.1	Misión y visión	Misión y visión de acuerdo con la norma de creación o reestructuración o según lo definido en el sistema de gestión de calidad de la entidad.	X			<a href="http://www.colpensiones.gov.co/Publicaciones/nuestra_entidad/Colpensiones/marco_estrategico">http://www.colpensiones.gov.co/Publicaciones/nuestra_entidad/Colpensiones/marco_estrategico</a>



Categoría de información				Cumplimiento			Observaciones de la Verificación de Cumplimiento y/o Justificación de N/A
Categoría	Subcategoría	Descripción		Sí	No	N/A	
humano	3.2	Funciones y deberes	Funciones y deberes de acuerdo con su norma de creación o reestructuración. Si alguna norma le asigna funciones adicionales, éstas también se deben incluir en este punto.	X			<a href="http://www.colpensiones.gov.co/Publicaciones/nuestra_entidad/Colpensiones/quienes_somos">http://www.colpensiones.gov.co/Publicaciones/nuestra_entidad/Colpensiones/quienes_somos</a>
	3.3	Procesos y procedimientos	Procesos y procedimientos para la toma de decisiones en las diferentes áreas.	X			<a href="http://www.colpensiones.gov.co/Publicaciones/procesos_y_procedimientos">http://www.colpensiones.gov.co/Publicaciones/procesos_y_procedimientos</a>
	3.4	Organigrama	Estructura orgánica de la entidad.	X			<a href="http://www.colpensiones.gov.co/Publicaciones/nuestra_entidad/Colpensiones/organigrama_y_equipo_humano">http://www.colpensiones.gov.co/Publicaciones/nuestra_entidad/Colpensiones/organigrama_y_equipo_humano</a>
			Publicado de manera gráfica y legible, en un formato accesible y usable.	X			
			Descripción de la estructura orgánica, donde se dé información general de cada división o dependencia.	X			
	3.5	Directorio de información de servidores públicos y contratistas	Directorio de información de los servidores públicos y contratistas incluyendo aquellos que laboran en las sedes, áreas, divisiones, departamentos y/o regionales según corresponda,	X			<a href="http://www.colpensiones.gov.co/Publicaciones/nuestra_entidad/Colpensiones/organigrama_y_equipo_humano">http://www.colpensiones.gov.co/Publicaciones/nuestra_entidad/Colpensiones/organigrama_y_equipo_humano</a>
			Publicado en formato accesible y reutilizable, con la siguiente información:	X			
			Nombres y apellidos completos.	X			
			País, Departamento y Ciudad de nacimiento.	X			
			Formación académica.	X			
			Experiencia laboral y profesional.	X			
			Empleo, cargo o actividad que desempeña (En caso de contratistas el rol que desempeña con base en el objeto contractual).	X			
			Dependencia en la que presta sus servicios en la entidad o institución	X			
			Dirección de correo electrónico institucional.	X			
			Teléfono Institucional.	X			
			Escala salarial según las categorías para servidores públicos y/o empleados del sector privado.	X			

Categoría de información					Cumplimiento			Observaciones de la Verificación de Cumplimiento y/o Justificación de N/A
Categoría		Subcategoría		Descripción	Si	No	N/A	
				Objeto, valor total de los honorarios, fecha de inicio y de terminación, cuando se trate contratos de prestación de servicios.	x			
		3.6	Directorio de entidades	Listado de entidades que integran el sector/rama/organismo, con enlace al sitio Web de cada una de éstas, en el caso de existir.	X			<a href="http://www.colpensiones.gov.co/Publicaciones/localizacion de puntos de atencion colpensiones pac">http://www.colpensiones.gov.co/Publicaciones/localizacion de puntos de atencion colpensiones pac</a>
		3.7	Directorio de agremiaciones, asociaciones y otros grupos de interés.	Listado de las principales agremiaciones o asociaciones relacionadas con la actividad propia de la entidad, con enlace al sitio Web de cada una de éstas y los datos de contacto de los principales grupos de interés y/u organizaciones sociales o poblacionales.	X			<a href="http://www.colpensiones.gov.co/Publicaciones/nuestra entidad/Colpensiones/directorio de agremiaciones y grupos de interes">http://www.colpensiones.gov.co/Publicaciones/nuestra entidad/Colpensiones/directorio de agremiaciones y grupos de interes</a>
		3.8	Ofertas de empleo	Oferta de empleos que incluya la convocatoria para los cargos a proveer por prestación de servicios.	X			<a href="http://www.colpensiones.gov.co/Publicaciones/nuestra entidad/Colpensiones/trabaje con nosotros">http://www.colpensiones.gov.co/Publicaciones/nuestra entidad/Colpensiones/trabaje con nosotros</a>
4	Normatividad	4.1	Normatividad del orden nacional	Decreto único reglamentario sectorial, el cual debe aparecer como el documento principal.	X			<a href="http://www.colpensiones.gov.co/Publicaciones/nuestra entidad/Colpensiones/Normativas/Normativa">http://www.colpensiones.gov.co/Publicaciones/nuestra entidad/Colpensiones/Normativas/Normativa</a>
				Decretos descargables no compilados de:	X			
				Estructura.				
				Salarios.				
				Decretos que desarrollan leyes marco.				
				Otros.	X			
				Decreto único reglamentario sectorial publicado en formato que facilite la búsqueda de texto dentro del documento y la búsqueda debe mostrar los párrafos en donde se encuentra él o los términos de la búsqueda.				
				Decreto único sectorial con referencias a leyes, decretos u otras normas del sector e hipervínculos que direccionen a estas normas específicas.				
Hipervínculos a los actos que modifiquen, deroguen, reglamenten, sustituyan, adicionen o modifiquen cualquiera de los artículos del decreto único.								

Categoría de información				Cumplimiento			Observaciones de la Verificación de Cumplimiento y/o Justificación de N/A
Categoría	Subcategoría	Descripción		Sí	No	N/A	
				Decisiones judiciales que declaren la nulidad de apartes del decreto único.	X		
				En la medida en que el Sistema Único de Información Normativa – SUIN vaya habilitando las funcionalidades de consulta focalizada, la entidad deberá hacer referencia a la norma alojada en dicho sistema.	X		
				Si existen resoluciones, circulares u otro tipo de actos administrativos de carácter general, se debe publicar un listado descargable, ordenado por tipo de norma, temática y fecha de expedición, indicando:	X		
				Tipo de acto administrativo			
				Fecha de expedición			
				Descripción corta			
		4.2	Normatividad del orden territorial	Listado de la normatividad disponible.	X		
				Tipo de Norma			
				Fecha de expedición			
				Descripción corta			
				Información organizada por tipo de norma, temática y fecha de expedición de la más reciente a la más antigua o un buscador avanzado teniendo en cuenta filtros de palabra clave, tipo de norma y fecha de expedición.	X		
				Normas publicadas dentro de los siguientes 5 días de su expedición.	X		
		4.3	Otros sujetos obligados	Todas las normas generales y reglamentarias relacionadas con su operación.	X		
5	Presupuesto	5.1	Presupuesto general asignado	Presupuesto general asignado para cada año fiscal.	X		<a href="http://www.colpensiones.gov.co/Documentos/informacion_financiera">http://www.colpensiones.gov.co/Documentos/informacion_financiera</a>
		5.2	Ejecución presupuestal histórica anual	Información histórica detallada de la ejecución presupuestal aprobada y ejecutada de ingresos y gastos anuales.	X		<a href="http://www.colpensiones.gov.co/Documentos/informacion_financiera">http://www.colpensiones.gov.co/Documentos/informacion_financiera</a>

Categoría de información				Cumplimiento			Observaciones de la Verificación de Cumplimiento y/o Justificación de N/A
Categoría	Subcategoría	Descripción		Sí	No	N/A	
			Distribución presupuestal de proyectos de inversión junto a los indicadores de gestión.	X			
	5.3	Estados financieros	Estados financieros para los sujetos obligados que aplique.	X			<a href="http://www.colpensiones.gov.co/Documentos/informacion_financiera">http://www.colpensiones.gov.co/Documentos/informacion_financiera</a>
6	Planeación	6.1	Políticas, lineamientos y manuales	X			<a href="http://www.colpensiones.gov.co/descargar.php?idFile=6732">http://www.colpensiones.gov.co/descargar.php?idFile=6732</a>
			Manuales.				<a href="http://www.colpensiones.gov.co/descargar.php?idFile=6694">http://www.colpensiones.gov.co/descargar.php?idFile=6694</a>
			Planes estratégicos, sectoriales e institucionales.				<a href="http://www.colpensiones.gov.co/Publicaciones/nuestra_entidad/gestion_y_control/transparencia_y_acceso_a_la_informacion_publica">http://www.colpensiones.gov.co/Publicaciones/nuestra_entidad/gestion_y_control/transparencia_y_acceso_a_la_informacion_publica</a>
			Plan de Rendición de cuentas.				
			Plan de Servicio al ciudadano.				
			Plan Antitrámites.				
			Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de conformidad con el Art. 73 de Ley 1474 de 2011				
			Contenido de toda decisión y/o política que haya adoptado y afecte al público, junto con sus fundamentos y toda interpretación autorizada de ellas.				
		6.2	Plan de gasto público	X			<a href="http://www.colpensiones.gov.co/Documentos/programas_y_proyectos">http://www.colpensiones.gov.co/Documentos/programas_y_proyectos</a>
			Objetivos	X			
			Estrategias	X			
			Proyectos	X			
			Metas	X			
			Responsables	X			
			Planes generales de compras	X			
		6.3	Programas y proyectos en ejecución	X			<a href="http://www.colpensiones.gov.co/Documentos/programas_y_proyectos">http://www.colpensiones.gov.co/Documentos/programas_y_proyectos</a>
			Proyectos de inversión o programas que se ejecuten en cada vigencia. Los proyectos de inversión deben ordenarse según la fecha de inscripción en el Banco de Programas y Proyectos de Inversión nacional, departamental, municipal o distrital, según sea el caso, de acuerdo con lo establecido en el artículo 77 de la Ley 1474 de 2011.				

Categoría de información				Cumplimiento			Observaciones de la Verificación de Cumplimiento y/o Justificación de N/A
Categoría	Subcategoría	Descripción		Sí	No	N/A	
	6.4	Metas, objetivos e indicadores de gestión y/o desempeño	Metas, objetivos e indicadores de gestión y/o desempeño, de conformidad con sus programas operativos y demás planes exigidos por la normatividad.	X			<a href="http://www.colpensiones.gov.co/Publicaciones/nuestra_entidad/Colpensiones/estrategia_de_seguimiento_indicadores">http://www.colpensiones.gov.co/Publicaciones/nuestra_entidad/Colpensiones/estrategia_de_seguimiento_indicadores</a>
	6.5	Participación en la formulación de políticas	Mecanismos o procedimientos que deben seguir los ciudadanos, usuarios o interesados para participar en la formulación de políticas, en el control o en la evaluación de la gestión institucional, indicando:	X			<a href="http://www.colpensiones.gov.co/Publicaciones/nuestra_entidad/gestion_y_control/participacion_ciudadana">http://www.colpensiones.gov.co/Publicaciones/nuestra_entidad/gestion_y_control/participacion_ciudadana</a>
			Sujetos que pueden participar.	X			
			Medios presenciales y electrónicos.	X			
			Áreas responsables de la orientación y vigilancia para su cumplimiento.	X			
	6.6	Informes de empalme	Informe de empalme del representante legal, cuando haya un cambio del mismo.	X			<a href="http://www.colpensiones.gov.co/descargar.php?idFile=6733">http://www.colpensiones.gov.co/descargar.php?idFile=6733</a>
7	Control	7.1	Informes de gestión, evaluación y auditoría	X			<a href="http://www.colpensiones.gov.co/Documentos/informes_de_gestion">http://www.colpensiones.gov.co/Documentos/informes_de_gestion</a>
			Informe enviado al Congreso/Asamblea/Concejo.	X			
			Informe de rendición de la cuenta fiscal a la Contraloría General de la República o a los organismos de control territorial, según corresponda.	X			
			Informe de rendición de cuentas a los ciudadanos, incluyendo la respuesta a las solicitudes realizadas por los ciudadanos, antes y durante el ejercicio de rendición.	X			
			Informes a organismos de inspección, vigilancia y control.	X			
	7.2	Reportes de control interno	Informe pormenorizado del estado del control interno de acuerdo con el artículo 9 de la Ley 1474 de 2011.	X			<a href="http://www.colpensiones.gov.co/Documentos/reportes_de_control_interno">http://www.colpensiones.gov.co/Documentos/reportes_de_control_interno</a>

Categoría de información				Cumplimiento			Observaciones de la Verificación de Cumplimiento y/o Justificación de N/A
Categoría	Subcategoría	Descripción		Sí	No	N/A	
	7.3	Planes de Mejoramiento	Planes de Mejoramiento vigentes exigidos por entes de control internos o externos. De acuerdo con los hallazgos realizados por el respectivo organismo de control.	X			<a href="http://www.colpensiones.gov.co/Publicaciones/plan_de_mejoramiento_controlaria_general_de_la_republica">http://www.colpensiones.gov.co/Publicaciones/plan_de_mejoramiento_controlaria_general_de_la_republica</a>
			Enlace al sitio web del organismo de control en donde se encuentren los informes que éste ha elaborado sobre la entidad.	X			
	7.4	Entes de control que vigilan a la entidad y mecanismos de supervisión	Relación de todas las entidades que vigilan al sujeto obligado.	X			<a href="http://www.colpensiones.gov.co/Publicaciones/nuestra_entidad/gestion_y_control/participacion_ciudadana">http://www.colpensiones.gov.co/Publicaciones/nuestra_entidad/gestion_y_control/participacion_ciudadana</a>
			Mecanismos internos y externos de supervisión, notificación y vigilancia pertinente del sujeto obligado.	X			
			Indicar, como mínimo, el tipo de control que se ejecuta al interior y exterior (fiscal, social, político, etc.).	X			
	7.5	Información para población vulnerable:	Normas, políticas, programas y proyectos dirigidos a población vulnerable de acuerdo con su misión y la normatividad aplicable.	X			<a href="http://www.colpensiones.gov.co/Publicaciones/nuestra_entidad/gestion_y_control/transparencia_y_acceso_a_la_informacion_publica">http://www.colpensiones.gov.co/Publicaciones/nuestra_entidad/gestion_y_control/transparencia_y_acceso_a_la_informacion_publica</a>
	7.6	Defensa judicial	Informe sobre las demandas contra la entidad, incluyendo:	X			<a href="http://www.colpensiones.gov.co/Publicaciones/nuestra_entidad/Colpensiones/seguimiento_corte_constitucional">http://www.colpensiones.gov.co/Publicaciones/nuestra_entidad/Colpensiones/seguimiento_corte_constitucional</a>
			Número de demandas.	X			
			Estado en que se encuentra.	X			
			Pretensión o cuantía de la demanda.	X			
			Riesgo de pérdida.	X			
8	Contratación	Información Contractual	Información contractual publicada y agrupada en una misma sección del sitio web del sujeto obligado, con vínculo al SECOP.	X			<a href="http://www.colpensiones.gov.co/Documentos/informacion_contratacion">http://www.colpensiones.gov.co/Documentos/informacion_contratacion</a>
		8.1	Publicación de la información contractual	X			<a href="http://www.colpensiones.gov.co/Publicaciones/nuestra_entidad/gestion_y_control/transparencia_y_acceso_a_la_informacion_publica">http://www.colpensiones.gov.co/Publicaciones/nuestra_entidad/gestion_y_control/transparencia_y_acceso_a_la_informacion_publica</a>
		8.2	Publicación de la ejecución de contratos	X			<a href="https://www.contratos.gov.co/consultas/resultadoListadoProcesos.jsp#">https://www.contratos.gov.co/consultas/resultadoListadoProcesos.jsp#</a>

Categoría de información					Cumplimiento			Observaciones de la Verificación de Cumplimiento y/o Justificación de N/A
Categoría	Subcategoría	Descripción			Sí	No	N/A	
9	Trámites y servicios	8.3	Publicación de procedimientos, lineamientos y políticas en materia de adquisición y compras	Manual de contratación, que contiene los procedimientos, lineamientos y políticas en materia de adquisición y compras.	X			<a href="https://www.contratos.gov.co/consultas/resultadoLisadoProcesos.jsp#">https://www.contratos.gov.co/consultas/resultadoLisadoProcesos.jsp#</a>
		8.4	Plan Anual de Adquisiciones	Plan Anual de Adquisiciones (PAA).	X			<a href="http://www.colpensiones.gov.co/Documentos/informacion_contratacion">http://www.colpensiones.gov.co/Documentos/informacion_contratacion</a>
				Enlace que direcciona al PAA publicado en el SECOP.	X			<a href="https://www.contratos.gov.co/consultas/resultadoLisadoProcesos.jsp#">https://www.contratos.gov.co/consultas/resultadoLisadoProcesos.jsp#</a>
		9.1	Trámites y servicios	Trámites que se adelanten ante las mismas, señalando:	X			<a href="http://www.colpensiones.gov.co/Publicaciones/nuestra_entidad/gestion_y_control/transparencia_y_acceso_a_la_informacion_publica">http://www.colpensiones.gov.co/Publicaciones/nuestra_entidad/gestion_y_control/transparencia_y_acceso_a_la_informacion_publica</a>
				La norma que los sustenta.	X			
10	Instrumentos de gestión de información pública			Los procedimientos o protocolos de atención.	X			
				Los costos.		X		<a href="http://www.suit.gov.co/VisorSUIT/index.jsf?FI=15">http://www.suit.gov.co/VisorSUIT/index.jsf?FI=15</a>
				Los formatos y formularios requeridos, indicando y facilitando el acceso a aquellos que se encuentran disponibles en línea.	X			
		10.1	Información mínima	Información mínima de los artículos 9, 10 y 11 de la Ley 1712 de 2014	X			<a href="http://www.colpensiones.gov.co/Publicaciones/nuestra_entidad/gestion_y_control/transparencia_y_acceso_a_la_informacion_publica">http://www.colpensiones.gov.co/Publicaciones/nuestra_entidad/gestion_y_control/transparencia_y_acceso_a_la_informacion_publica</a>
		10.2	Registro de Activos de Información	Registro de Activos de Información (RAI), con las siguientes características:	X			
				En formato Excel y disponible en datos abiertos.	X			
				Disponible en el portal <a href="http://www.datos.gov.co">www.datos.gov.co</a> .	X			
				Nombre o título de la categoría de información.	X			
				Descripción del contenido de la categoría de la información.	X			
				Idioma.	X			
				Medio de conservación (físico, análogo y/o digital).	X			



Categoría de información				Cumplimiento			Observaciones de la Verificación de Cumplimiento y/o Justificación de N/A
Categoría	Subcategoría	Descripción		Sí	No	N/A	
VIGILADO				Formato (hoja de cálculo, imagen, audio, video, documento de texto, etc.).	X		
				Información publicada o disponible.	X		
	10.3	Índice de Información Clasificada y Reservada	de	Índice de información Clasificada y Reservada, con las siguientes características:	X		
				En formato Excel y disponible en datos abiertos.	X		
				Disponible en el portal <a href="http://www.datos.gov.co">www.datos.gov.co</a> .	X		
				Nombre o título de la categoría de información.	X		
				Nombre o título de la información.	X		
				Idioma.	X		
				Medio de conservación (físico, análogo y/o digital).	X		
				Fecha de generación de la información.	X		
				Nombre del responsable de la información.	X		
				Objetivo legítimo de la excepción.	X		
				Fundamento constitucional o legal.	X		
				Fundamento jurídico de la excepción.	X		
				Excepción total o parcial.	X		
				Fecha de la calificación.	X		
				Plazo de clasificación o reserva.	X		
	10.4	Esquema de Publicación de Información	de	Esquema de Publicación de la Información, con las siguientes características:	X		
				Nombre o título de la información.	X		
				Idioma.	X		
				Medio de conservación (físico, análogo y/o digital).	X		
				Formato (hoja de cálculo, imagen, audio, video, documento de texto, etc.).	X		
				Fecha de generación de la información.	X		
				Frecuencia de actualización.	X		

Categoría de información				Cumplimiento			Observaciones de la Verificación de Cumplimiento y/o Justificación de N/A
Categoría	Subcategoría	Descripción		Sí	No	N/A	
		Lugar de consulta.		X			
		Nombre de responsable de la producción de la información.		X			
		Nombre de responsable de la información.		X			
		Cuadro de Clasificación Documental (CCD)		X			
		Procedimiento participativo para la adopción y actualización del Esquema de Publicación. De acuerdo con el régimen legal aplicable, los sujetos obligados implementarán mecanismos de consulta a ciudadanos, interesados y usuarios en los procesos de adopción y actualización del Esquema de Publicación.		X			
	10.5	Programa de Gestión Documental	Plan para facilitar la identificación, gestión, clasificación, organización, conservación y disposición de la información pública, elaborado según lineamientos del Decreto 2609 de 2012, o las normas que lo sustituyan o modifiquen.	X			<a href="http://www.colpensiones.gov.co/publicaciones/829/Programa%20de%20Gestion%20Documental.pdf">http://www.colpensiones.gov.co/publicaciones/829/Programa%20de%20Gestion%20Documental.pdf</a>
	10.6	Tablas de Retención Documental	Listado de series, con sus correspondientes tipos documentales, a las cuales se asigna el tiempo de permanencia en cada etapa del ciclo vital de los documentos.	X			<a href="http://www.colpensiones.gov.co/Publicaciones/nuestra_entidad/gestion_y_control/gestion_documental">http://www.colpensiones.gov.co/Publicaciones/nuestra_entidad/gestion_y_control/gestion_documental</a>
	10.7	Registro de publicaciones	Registro de publicaciones que contenga los documentos publicados de conformidad con la Ley 1712 de 2014.		X		El registro de publicaciones depende de que se publique el esquema de publicación de información, el cual está en revisión por las diferentes vicepresidencias, luego de la aprobación del comité de desarrollo administrativo.
			Automáticamente disponibles.		X		
	10.8	Costos de reproducción	Costos de reproducción de la información pública.		X		
			Acto administrativo o documento equivalente donde se motive de manera individual el costo unitario de los diferentes tipos de formato a través de los cuales se puede reproducir la información.		X		

Categoría de información				Cumplimiento			Observaciones de la Verificación de Cumplimiento y/o Justificación de N/A
Categoría	Subcategoría	Descripción		Sí	No	N/A	
VIGILADO	10.9	Mecanismos para presentar quejas y reclamos en relación con omisiones o acciones del sujeto obligado	Información sobre los mecanismos para presentar quejas y reclamos en relación con omisiones o acciones del sujeto obligado, y la manera como un particular puede comunicar una irregularidad ante los entes que ejercen control.	X			<a href="http://www.colpensiones.gov.co/Publicaciones/nuestra_entidad/Colpensiones/atencion_al_ciudadano/peticiones_quejas_o_reclamos">http://www.colpensiones.gov.co/Publicaciones/nuestra_entidad/Colpensiones/atencion_al_ciudadano/peticiones_quejas_o_reclamos</a>
	10.10	Informe de PQRS	Informe de todas las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de acceso a la información recibida y los tiempos de respuesta, junto con un análisis resumido de este mismo tema.	X			<a href="http://www.colpensiones.gov.co/descargar.php?idFile=6947">http://www.colpensiones.gov.co/descargar.php?idFile=6947</a>
			Informe específico sobre solicitudes de información pública, discriminando mínimo la siguiente información:	X			<u>Se publicó el informe del último trimestre dado que la funcionalidad salió en producción al finalizar el primer semestre del 2016.</u>
			Número de solicitudes recibidas.	X			
			Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución.	X			
			Tiempo de respuesta a cada solicitud.	X			
			Número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.	X			
			Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución.	X			
			Tiempo de respuesta a cada solicitud.	X			
			Número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.	X			

**Cuadro 8. Matriz de Autodiagnóstico. Fuente: Gerencia de Sistemas Integrados de Gestión**

## 5.1 POLITICA DE INTEGRIDAD Y GESTIÓN DEL RIESGOS DE CORRUPCIÓN

La política está compuesta por un conjunto de acciones que pretenden promover la transparencia y la integridad; desarrollar la actividad de Colpensiones en condiciones de legalidad; construir confianza con el ciudadano y proteger el patrimonio público y los recursos de los trabajadores, pensionados y empleadores frente a maniobras al margen de la ley.

Así mismo, la política se fundamenta en la Infraestructura Ética, referida a los elementos objetivos y normativos que regulan la conducta oficial de los servidores y colaboradores de Colpensiones, así como de los ciudadanos, usuarios, ahorradores y pensionados:

- Valores institucionales: Respeto, Solidaridad, Confianza, Integridad y Excelencia.
- Elementos Formales: Código de Conducta, Ética y Buen Gobierno, Pacto de Integridad y Transparencia, Ley disciplinaria, matriz de riesgos y la estructura de responsabilidad.

### a. Objetivos

- Continuar con la generación de una cultura de previsión de riesgos para generar en los servidores públicos, trabajadores en misión, contratistas y demás colaboradores, conciencia frente al comportamiento ético y de cumplimiento en el desarrollo de sus funciones, para que las mismas se ejecuten de manera transparente y la gestión de Colpensiones se realice en condiciones de legalidad, construyendo confianza con el ciudadano, protegiendo el patrimonio público y los recursos de los ciudadanos, logrando sensibilizar a todos con una cultura de cero tolerancia al fraude y a la corrupción.
- Divulgar los instrumentos de fomento de confianza (Línea de Integridad y Transparencia) a los ciudadanos, trabajadores oficiales, trabajadores en misión, contratistas y demás colaboradores de Colpensiones, como miembros de nuestro Equipo de Transparencia e Integridad de Colpensiones – ETICO - para que informen los hechos irregulares de los cuales tengan conocimiento.
- Suscribir el Pacto de Integridad y Transparencia y cumplirlo a cabalidad.
- Fomentar las buenas prácticas al interior de la Entidad, para que los servidores públicos de Colpensiones tengan conciencia de la necesidad de desarrollar sus funciones de manera transparente, dándoles a conocer el contenido de la Ley 734 de 2002, a fin de sensibilizarlos respecto a la importancia en el ejercicio de la función pública y así prevenir la comisión de conductas con incidencia disciplinaria.

## **b. Ámbito de aplicación**

La política se aplicará a todos los trabajadores oficiales, trabajadores en misión, personal de apoyo de las oficinas a nivel nacional, personas jurídicas y naturales que tienen un vínculo contractual en materia comercial y/o civil.

## **c. Principios**

- Dirigir los esfuerzos para lograr el cumplimiento de la misión y objetivos estratégicos de COLPENSIONES, teniendo en cuenta que el servicio que se presta es el reconocimiento de un derecho y no la liberalidad del Estado.
- Cumplir los deberes y funciones que legalmente les correspondan y que les sean asignadas en el código de conducta ética y buen gobierno, el Manual de Funciones y Competencias Laborales, el Pacto de Integridad y Transparencia y los contratos de trabajo, respondiendo por el ejercicio de la autoridad que se les delegue, así como por la ejecución de las ordenes que impartan sin perjuicio de la propia de sus subordinados.
- Conocer y cumplir la Constitución Política, las leyes, el régimen disciplinario, los contratos de trabajo, el pacto de integridad y transparencia, los reglamentos y las demás normas aplicables al ejercicio de sus cargos, incluyendo aquellas disposiciones relacionadas con los sistemas de administración de riesgos implementados por Colpensiones.
- No anteponer los intereses propios sobre los intereses generales.
- Informar oportunamente todo aquello de lo que tenga conocimiento y que pueda constituirse un hecho de corrupción y/o fraude a través de los instrumentos de fomento de confianza, integridad y transparencia implementados por COLPENSIONES, así, como se deben promover acciones para fomentar la transparencia en todas sus actuaciones.
- No recibir o solicitar, directa o indirectamente, regalos dádivas, agasajos, favores o cualquier otra clase de beneficio y realizar o aceptar atenciones sociales cuando hacerlo influya, limite la independencia o genere lealtades o gratitudes que afecten o pueda afectar o implique un riesgo reputacional en la toma de decisiones.
- Utilizar de manera personal e intransferible las claves de acceso a los sistemas de información manteniendo su confidencialidad: toda vez que el uso indebido o no autorizado generará consecuencias para el titular del acceso.
- Custodiar celosamente la información reservada a que tenga acceso como colaborador en todas las modalidades en desarrollo de las operaciones propias de la entidad.

- No utilizar información confidencial, restringida o interna de la empresa o de los usuarios, para obtener provecho propio o a favor de un tercero o permitir el tráfico de influencias.
- No realizar actividades fraudulentas en forma personal o en coordinación con un tercero.

#### **d. Responsables y roles**

- Junta Directiva, Presidente, Vicepresidentes, Directores Nacionales de Oficina y Gerentes Nacionales: Teniendo en cuenta que el pilar fundamental de la política es contar con la decisión y apoyo de la administración de la Entidad, permitiendo que la apropiación de los temas asociados a la prevención del riesgo de fraude y corrupción, no estén en cabeza únicamente de órganos de control internos. Debe trabajarse en la lucha contra este flagelo, como un tema estratégico de sostenibilidad, legalidad y servicio al ciudadano, para lo cual le corresponde a la alta dirección demostrar su compromiso con la política, crear y fomentar una cultura ética y de cumplimiento, y asegurar la implementación de controles que mitiguen los riesgos de fraude y corrupción.
- Vicepresidencia de seguridad y riesgos empresariales: Formular, dirigir y aprobar las políticas y procesos para el tratamiento interno y externo de la prevención del riesgo de fraude, corrupción, seguridad de la información, lavado de activos y financiación del terrorismo y demás riesgos asociados a la actividad de la Entidad. Adicionalmente, impartir directrices para el seguimiento al cumplimiento del Código de Conducta, Ética y Buen Gobierno de COLPENSIONES.
- Colaboradores de COLPENSIONES: Conocer y aplicar la política de transparencia e integridad. Suscribir el Pacto de Integridad y Transparencia y cumplirlo a cabalidad; ejecutar los controles de riesgo identificados en los procesos a su cargo y dejar evidencia de su cumplimiento, reportar acciones o incidentes relacionados con prácticas o actividades que vayan en contravía de la ética y transparencia.
- Oficina de Control Disciplinario Interno: Adelantar las labores de prevención de faltas disciplinarias y realizar las investigaciones correspondientes de conformidad con la Ley 734 de 2002.
- Gerencia de Prevención del Fraude: Adelantar las acciones de verificación preliminar de los reportes de fraude y/o corrupción recibidos a través de los Instrumentos de Fomento de confianza, integridad y Transparencia; así como las investigaciones administrativas especiales donde se evidencia la expedición de actos administrativos de reconocimiento de prestaciones económicas de manera irregular, con miras a lograr la revocatoria de los mismos, así como promover las acciones legales que de estos hechos se deriven.

#### e. Beneficios para el ciudadano

La política de transparencia e integridad busca que la entidad desarrolle su actividad en condiciones de legalidad, transparencia y seguridad que permita una construcción de confianza con el ciudadano y proteger el patrimonio público y el de los ciudadanos.

#### f. Estrategias

Para ejecutar esta política se desarrollará la siguiente iniciativa:

- Gestión del riesgo de corrupción: con el objetivo de administrar el riesgo de corrupción de acuerdo con lo dispuesto en el Decreto 214 de 2016.<sup>5</sup>

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano						
Componente 1: Gestión de Riesgos de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción						
Subcomponente	Proyectos / Iniciativas	Actividades	Meta o Producto	Indicadores	Responsable	Fecha Programada
Subcomponente 1 Política de administración Riesgos de Corrupción	Gestión del Riesgo de Corrupción	Plan de trabajo	Establecer los mecanismos para la gestión integral de los riesgos de corrupción desde la etapa de definición de la política, construcción del mapa de riesgos, gestión de eventos y seguimiento	No de actividades realizadas / No de actividades programadas	Antonio Jose Coral	31/12/2019
Subcomponente 2 Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción						
Subcomponente 3 Consulta y Divulgación						
Subcomponente 4 Monitoreo o Revisión						

**Cuadro 9. Matriz componente 1 – Gestión de Riesgos de Corrupción - Fuente: Vicepresidencia de Seguridad y Riesgos Empresariales**

## 5.2 POLITICA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

Conforme a lo establecido en las normas legales vigentes para la formulación y ejecución del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y los lineamientos del Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), se determina que para la adecuada racionalización de trámites se debe tener en cuenta el desarrollo de la política anti-trámites con la que se pretende lograr un acercamiento y mayor nivel de credibilidad de los ciudadanos frente a los trámites realizados con la entidad.

<sup>5</sup> Cada Proyecto e Iniciativa contemplados en el PAAC, cuentan con información detallada del Objetivo, Alcance y Cronograma entre otros aspectos como parte de la Hoja de Vida si es un Proyecto, o como parte de la Ficha Técnica si corresponde a una Iniciativa.



Desde esa perspectiva, dentro de Colpensiones se aplican acciones para tener un mejoramiento constante de sus procesos.

Al interior de Colpensiones, el desarrollo de la política anti-trámites es guiado por los lineamientos y elementos establecidos para la racionalización de trámites los cuales se traducen en la aplicación de mejoras en los procedimientos ya sea de manera manual y/o automatizada, que permitan la simplificación y optimización de procesos ya sea por reducción en tiempos de respuesta, reducción en número de actividades, revisión de documentación exigida, estandarización o enlace con otros procesos, entre otros.

Para ejecutar adecuadamente esta política, es necesario contar con los siguientes elementos: análisis de las siguientes variables: frecuencia de uso de cada trámite, nivel de automatización, cobertura, derechos y deberes de los ciudadanos, complejidad del trámite, recursos que invierte la entidad al ofrecer el trámite y PQRS y de las necesidades de los ciudadanos, análisis del impacto en términos del beneficio obtenido al ciudadano ya sea en reducción de tiempos, reducción de reprocesos, generación de nuevas formas para la radicación o gestión de los trámites, ampliación de canales de atención por el portal web y unificación de formularios. Como ejemplo de estas acciones, durante la vigencia 2019, se realizará la implementación de nuevas formas de ejecución en algunos trámites mediante la potencialización de las herramientas tecnológicas, disminuyendo la operatividad en la afiliación, gestión de novedades de Nómina y la corrección de historia laboral.

#### **a) Objetivos**

- Lograr procesos más efectivos que permitan acercarnos cada día más a la satisfacción de las necesidades y expectativas de los ciudadanos generando un mayor nivel de credibilidad.
- Implementar los elementos dados por el Departamento Administrativo de la Función Pública para una adecuada racionalización de trámites aportando a un mejoramiento constante en los procesos ejecutados.
- Lograr una identificación clara de los beneficios entregados a los ciudadanos a partir de la implementación de elementos de racionalización de trámites.

#### **b) Ámbito de aplicación**

- Teniendo en cuenta los lineamientos establecidos desde la Función Pública para la racionalización de trámites, el alcance de la política es aplicado al interior de Colpensiones en primera instancia en los procesos misionales que están ligados directamente a los trámites requeridos por los

ciudadanos; y en segunda instancia se realizan permanentemente análisis detallados de procedimientos internos que permitan beneficio directo a los ciudadanos.

### c) Principios

- Tener claramente identificado y delimitado el alcance y reglas de negocio de cada proceso misional.
- Contar con la identificación y clasificación de trámites, sus componentes e impacto que genera al ciudadano.
- Tener conocimiento de la política, sus elementos y acciones en todos los niveles de la entidad.
- Disponibilidad de herramientas tecnológicas que permitan una adecuada gestión a los trámites identificados.
- Generar lineamientos claros y precisos para la aplicación de acciones que permitan una adecuada racionalización de trámites.
- Contar con información clara y precisa sobre las formas de ejecución de los diferentes trámites disminuyendo el nivel de procesos por errores humanos.

### d) Responsables y roles

- Líderes de proceso: A través del análisis constante a las necesidades internas y externas para la automatización y/o mejora a los trámites definidos identificando el resultado esperado en términos de racionalización, así como en el seguimiento constante a su ejecución para la medición del nivel de cumplimiento frente a lo esperado.
- Gerencia Sistemas Integrados de Gestión: Con la recepción, análisis, diseño, desarrollo e implementación de acciones que aporten a una adecuada racionalización de trámites con los elementos definidos y a través de la herramienta BPM definida. Formalización y actualización de nuevos trámites, formulación y seguimiento a la estrategia de racionalización de trámites.
- Gerencia de Tecnologías de la Información: Disponer de la tecnología necesaria que permita ejecutar los trámites definidos de la forma más adecuada.
- Vicepresidencia Comercial y de Servicio al Ciudadano: Análisis frente a los niveles de satisfacción de los ciudadanos y la identificación de nuevas necesidades que aporten a la racionalización de trámites.

#### **e) Beneficios para el ciudadano**

- Soluciones más efectivas en los trámites solicitados.
- Generar una percepción más asertiva de lo que el ciudadano espera en cada trámite solicitado.
- Optimización en los requisitos exigidos, solicitando los documentos que aportan a tomar una decisión de fondo en cada trámite requerido.

#### **f) Gestión por procesos / Aplicación Herramienta BPM**

Al interior de Colpensiones se revisan y aplican elementos que permitan gestionar integralmente los procesos a través de líderes de proceso, con la finalidad de generar mejoras permanentes para una mayor consolidación y estabilización de la entidad.

Todos sus procesos contienen una clasificación dentro del mapa de procesos que permite evidenciar si corresponde a procesos estratégicos, misionales, de apoyo o de evaluación y control de la gestión; para los procesos misionales y algunos de apoyo su gestión está dada a través de herramientas BPM permitiendo procesos más efectivos y controlados, aportando constantemente a un desarrollo adecuado la política anti-trámites por la aplicación de automatizaciones y mejoras de una forma continua.

La aplicación de automatizaciones y mejoras a los procesos dentro de la herramienta BPM contienen metodologías que permiten llevar a cabo las solicitudes generadas en las áreas por los líderes de proceso, desarrollando etapas de análisis, alineación con los objetivos de la entidad, priorización, ejecución, puesta en producción y medición del desempeño a la gestión.

## g) Estrategias

Para operativizar esta política se racionalizarán los siguientes trámites:

No	NOMBRE DEL TRÁMITE, PROCESO Ó PROCEDIMIENTO	TIPO DE ACCIÓN	TIPO DE RACIONALIZACIÓN	SITUACIÓN ACTUAL	DESCRIPCIÓN DE LA MEJORA A REALIZAR AL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	BENEFICIO AL CIUDADANO Y/O ENTIDAD	DEPENDENCIA RESPONSABLE	INICIO	FIN
1	Gestión de novedades de nómina - Cancelación afiliación y/o Libranzas a Asociaciones y Cajas de Compensación	Administrativa Tecnológica	Reducción de tiempos	Las novedades son aplicadas manualmente, generando mayor tiempo en el procesamiento y respuesta.	Potenciar las herramientas tecnológicas para la aplicación y ejecución de novedades.	Mejora tiempos de respuesta. Aumenta calidad en la información. Ampliación de canales de atención por el portal web. Unificación de formularios de novedades.	Gerencia de Determinación del Derecho	1 de Enero 2019	31 de Diciembre 2019
2	Gestión de novedades de nómina - Escolaridad y modificación condición	Administrativa Tecnológica	Reducción de tiempos	Las novedades son aplicadas manualmente, generando mayor tiempo en el procesamiento y respuesta.	Potenciar las herramientas tecnológicas para la aplicación y ejecución de novedades.	Mejora tiempos de respuesta. Aumenta calidad en la información. Ampliación de canales de atención por el portal web. Unificación de formularios de novedades.	Gerencia de Determinación del Derecho	1 de Enero 2019	31 de Diciembre 2019
3	Gestión de novedades de nómina - Modificar datos básicos y de identificación	Administrativa Tecnológica	Reducción de tiempos	Las novedades son aplicadas manualmente, generando mayor tiempo en el procesamiento y respuesta.	Potenciar las herramientas tecnológicas para la aplicación y ejecución de novedades.	Mejora tiempos de respuesta. Aumenta calidad en la información. Ampliación de canales de atención por el portal web. Unificación de formularios de novedades.	Gerencia de Determinación del Derecho	1 de Enero 2019	31 de Diciembre 2019
4	Gestión de novedades de nómina - Pago a beneficiarios (Valores girados después del fallecimiento)	Administrativa Tecnológica	Reducción de tiempos	Las novedades son aplicadas manualmente, generando mayor tiempo en el procesamiento y respuesta.	Potenciar las herramientas tecnológicas para la aplicación y ejecución de novedades.	Mejora tiempos de respuesta. Aumenta calidad en la información. Ampliación de canales de atención por el portal web. Unificación de formularios de novedades.	Gerencia de Determinación del Derecho	1 de Enero 2019	31 de Diciembre 2019
5	Gestión de novedades de nómina - Pago a herederos (Mesadas no cobradas antes del fallecimiento)	Administrativa Tecnológica	Reducción de tiempos	Las novedades son aplicadas manualmente, generando mayor tiempo en el procesamiento y respuesta.	Potenciar las herramientas tecnológicas para la aplicación y ejecución de novedades.	Mejora tiempos de respuesta. Aumenta calidad en la información. Ampliación de canales de atención por el portal web. Unificación de formularios de novedades.	Gerencia de Determinación del Derecho	1 de Enero 2019	31 de Diciembre 2019

No	NOMBRE DEL TRÁMITE, PROCESO Ó PROCEDIMIENTO	TIPO DE ACCIÓN	TIPO DE RACIONALIZACIÓN	SITUACIÓN ACTUAL	DESCRIPCIÓN DE LA MEJORA A REALIZAR AL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	BENEFICIO AL CIUDADANO Y/O ENTIDAD	DEPENDENCIA RESPONSABLE	INICIO	FIN
6	Gestión de novedades de nómina - Pagos en el exterior	Administrativa Tecnológica	Reducción de tiempos	Las novedades son aplicadas manualmente, generando mayor tiempo en el procesamiento y respuesta.	Potenciar las herramientas tecnológicas para la aplicación y ejecución de novedades.	Mejora tiempos de respuesta. Aumenta calidad en la información. Ampliación de canales de atención por el portal web. Unificación de formularios de novedades.	Gerencia de Determinación del Derecho	1 de Enero 2019	31 de Diciembre 2019
7	Gestión de novedades de nómina - Reactivación pensión y/o beneficiario incremento	Administrativa Tecnológica	Reducción de tiempos	Las novedades son aplicadas manualmente, generando mayor tiempo en el procesamiento y respuesta.	Potenciar las herramientas tecnológicas para la aplicación y ejecución de novedades.	Mejora tiempos de respuesta. Aumenta calidad en la información. Ampliación de canales de atención por el portal web. Unificación de formularios de novedades.	Gerencia de Determinación del Derecho	1 de Enero 2019	31 de Diciembre 2019
8	Gestión de novedades de nómina - Reingreso pensión y/o beneficiario incremento	Administrativa Tecnológica	Reducción de tiempos	Las novedades son aplicadas manualmente, generando mayor tiempo en el procesamiento y respuesta.	Potenciar las herramientas tecnológicas para la aplicación y ejecución de novedades.	Mejora tiempos de respuesta. Aumenta calidad en la información. Ampliación de canales de atención por el portal web. Unificación de formularios de novedades.	Gerencia de Determinación del Derecho	1 de Enero 2019	31 de Diciembre 2019
9	Gestión de novedades de nómina - Reintegros por mesadas no cobradas e indemnización sustitutiva	Administrativa Tecnológica	Reducción de tiempos	Las novedades son aplicadas manualmente, generando mayor tiempo en el procesamiento y respuesta.	Potenciar las herramientas tecnológicas para la aplicación y ejecución de novedades.	Mejora tiempos de respuesta. Aumenta calidad en la información. Ampliación de canales de atención por el portal web. Unificación de formularios de novedades.	Gerencia de Determinación del Derecho	1 de Enero 2019	31 de Diciembre 2019
10	Gestión de novedades de nómina - Retiro pensión y/o beneficiario incremento	Administrativa Tecnológica	Reducción de tiempos	Las novedades son aplicadas manualmente, generando mayor tiempo en el procesamiento y respuesta.	Potenciar las herramientas tecnológicas para la aplicación y ejecución de novedades.	Mejora tiempos de respuesta. Aumenta calidad en la información. Ampliación de canales de atención por el portal web. Unificación de formularios de novedades.	Gerencia de Determinación del Derecho	1 de Enero 2019	31 de Diciembre 2019
11	Gestión de novedades de nómina - Traslado de cuenta de pago pensión	Administrativa Tecnológica	Reducción de tiempos	Las novedades son aplicadas manualmente, generando mayor tiempo en el procesamiento y respuesta.	Potenciar las herramientas tecnológicas para la aplicación y ejecución de novedades.	Mejora tiempos de respuesta. Aumenta calidad en la información. Ampliación de canales de atención por el portal web. Unificación de formularios de novedades.	Gerencia de Determinación del Derecho	1 de Enero 2019	31 de Diciembre 2019

No	NOMBRE DEL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	TIPO DE ACCIÓN	TIPO DE RACIONALIZACIÓN	SITUACIÓN ACTUAL	DESCRIPCIÓN DE LA MEJORA A REALIZAR AL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	BENEFICIO AL CIUDADANO Y/O ENTIDAD	DEPENDENCIA RESPONSABLE	INICIO	FIN
12	Gestión de novedades de nómina - Traslado Entidad Promotora de Salud - EPS y devolución de aportes en salud	Administrativa Tecnológica	Reducción de tiempos	Las novedades son aplicadas manualmente, generando mayor tiempo en el procesamiento y respuesta.	Potenciar las herramientas tecnológicas para la aplicación y ejecución de novedades.	Mejora tiempos de respuesta. Aumenta calidad en la información. Ampliación de canales de atención por el portal web. Unificación de formularios de novedades.	Gerencia de Determinación del Derecho	1 de Enero 2019	31 de Diciembre 2019
13	Afiliación al Régimen de Prima Media con Prestación Definida	Administrativa Tecnológica	Reducción de tiempos	El trámite requiere radicarse en los puntos de atención de Colpensiones.	Utilizar la página web para realizar la afiliación	Mejora tiempos de respuesta. Disminución de tiempos en el trámite. NO desplazamientos de los ciudadanos a las oficinas. El ciudadano puede afiliarse sin dependencia del empleador. Cero papel	Gerencia de Administración de la Información	1 de Enero 2019	30 de Junio 2019
14	Corrección de historia laboral (OPA)	Administrativa Tecnológica	Unificación de la información	Los ciudadanos solicitan la certificación de sus tiempos cotizados en las entidades públicas donde laboraron, la radican en físico en los puntos de atención de Colpensiones y Colpensiones hace una verificación con la entidad que expide el certificado previo a la imputación de las semanas en la historia laboral del ciudadano.	A través de un servicio web el Ministerio de Hacienda publicará los certificados de los tiempos públicos cotizados por los ciudadanos. Colpensiones actualizará estos tiempos públicos para imputarlos en la historia laboral sin intermediación del ciudadano.	Creación de web service entre Ministerio de Hacienda y Colpensiones para envío automático de información. Automatización de los tiempos públicos en la herramienta BPM de Colpensiones. Reducción de tiempos para el trámite y costos de operación. Disminución de pasos para el ciudadano.	Gerencia de Administración de la Información	1 de Enero 2019	31 de Diciembre 2019
15	Vinculación y actualización de datos en el servicio social complementario de Beneficios Económicos Periódicos - BEPS	Normativa	Ampliación de Cobertura	Actualmente el aporte a la cuenta individual lo realiza solamente el vinculado al Programa de Beneficios Económicos Periódicos - BEPS.	El aporte o contribución para las personas vinculadas al Programa de Beneficios Económicos Periódicos - BEPS puede realizarse no solo por el vinculado, sino por terceros interesados en realizar las contribuciones a personas a BEPS, con el fin de contribuir con el incremento de ahorro para la vejez.	Que el ciudadano cuente con otra fuente de ahorro para completar el monto máximo anual en su cuenta individual. Gestión con terceros para lograr aportes adicionales a las cuentas de los vinculados.	Vicepresidencia BEPS / Gerencia Sistemas Integrados de Gestión	1 de Enero 2019	31 de Diciembre 2019

**Cuadro 10. Trámites a Racionalizar Fuente: Gerencia de Sistemas Integrados de Gestión**

### 5.3 MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Las políticas generales para la adecuada atención y protección del consumidor financiero están enmarcadas en el desarrollo del Sistema de Atención al Consumidor SAC. Dichas políticas se enfocan en la generación de lineamientos y directrices que buscan fomentar la debida atención al ciudadano y grupos de interés, el manejo de información clara, transparente y oportuna, el desarrollo de acciones que propendan por la educación al consumidor financiero y la capacitación de los colaboradores para que se impulse una cultura de respeto y protección al ciudadano.

En procura de lo anterior se han definido las siguientes políticas:

- Emplear la debida diligencia en el suministro de la información, en el ofrecimiento de los productos y en la prestación de los servicios a los ciudadanos, a fin de que éstos reciban la información y atención oportuna y respetuosa en el desarrollo de todas las relaciones que se establezcan con COLPENSIONES. En desarrollo de esta política, se ha establecido que todos los ciudadanos que requieran información de COLPENSIONES, la prestación de un servicio o el diligenciamiento de un trámite obtendrán oportunamente una respuesta definitiva por parte de la Entidad o un compromiso de respuesta tanto del Régimen de Prima Media con Prestación Definida como del programa de Beneficios Económicos Periódicos.
- Informar de manera clara, oportuna, suficiente y cierta las condiciones de las operaciones y de los servicios ofrecidos por la Entidad, de tal forma que sea posible que los ciudadanos conozcan en su integridad los productos y servicios, así como las obligaciones recíprocas que se generan.
- Velar por la satisfacción de los ciudadanos, con excelencia en los servicios prestados por la entidad, contribuir a la calidad de vida de éstos y sus familias con servicios oportunos que correspondan a los derechos que los mismos tienen, y construir relaciones de confianza y transparencia.
- Contar con una herramienta que contribuya a la optimización, automatización y gestión de los procesos del Régimen de Prima Media con Prestación Definida y del programa de Beneficios Económicos Periódicos – BEPS y con la tecnología necesaria para soportar la operación de procesos y brindar un servicio eficiente y oportuno
- Atender de manera eficiente y dentro de los plazos establecidos las solicitudes, quejas o reclamos interpuestos por los consumidores financieros y, tras la identificación de las motivaciones de las mismas, diseñar e implementar las acciones de mejoras necesarias, oportunas y continuas.
- Propiciar un ambiente de atención y respeto por los consumidores, mediante la aplicación de los códigos de ética y del buen gobierno y la implementación del protocolo de servicio al ciudadano,



siempre procurando que la atención se haga con amabilidad y respeto por parte de nuestro equipo humano.

- Contar con campañas de educación financiera que permitan a los consumidores financieros adoptar decisiones informadas, comprender las características de los diferentes productos y servicios ofrecidos, las obligaciones y derechos de los consumidores financieros y los mecanismos establecidos por la normatividad vigente para la protección de sus derechos.
- Contar con actividades pedagógicas y de capacitación que impulsen la cultura de protección al consumidor financiero en los servidores de la entidad y en especial en las personas encargadas de brindar atención a los consumidores a efectos de contar con un capital humano competente para el cumplimiento de los objetivos de la entidad y satisfacer las necesidades de los consumidores.
- Administrar los conflictos que surjan en desarrollo de su actividad entre sus propios intereses y los de los ciudadanos, así como los conflictos que surjan entre los intereses de dos o más ciudadanos, de una manera eficiente e imparcial, velando porque siempre prevalezca el interés de los ciudadanos, sin perjuicio de otras disposiciones aplicables al respecto.
- La Junta Directiva a través del representante legal vigilará el cumplimiento estricto de las normas relacionadas con la protección al Consumidor Financiero.

#### **a) Objetivo**

- Fortalecer la relación de Colpensiones con los ciudadanos y grupos de interés, todo en el marco de una cultura de servicio enfocada en el respeto y protección de los consumidores financieros.
- Dar claridad en los aspectos clave en el que se deben focalizar los esfuerzos de Colpensiones para asegurar una atención adecuada a los consumidores financieros.
- Definir un esquema de servicio y atención al consumidor financiero, con el fin de garantizar la continuidad, la disponibilidad y la capacidad de proporcionar un servicio integral a través de los diferentes canales.

#### **b) Ámbito de aplicación**

Las políticas generales para la adecuada atención y protección del consumidor financiero aplican a todas las áreas de la entidad, de manera principal a aquellas en donde se focalizan las actividades de atención a los ciudadanos y a las que soportan todos los procesos de carácter misional que se convierten en la base fundamental para garantizar un servicio ágil, respetuoso y cercano a la comunidad en general.

### c) Principios

Colpensiones establece un marco de referencia que orienta la toma de decisiones de los funcionarios y su actuar frente al servicio al ciudadano, por lo tanto, los principios que rigen el accionar de las políticas generales para la adecuada atención y protección del consumidor financiero son:

- **Servicio al Ciudadano:** Cada colaborador enfoca sus esfuerzos en la búsqueda de asegurar una atención adecuada a los ciudadanos y grupos de interés, buscando que sus requerimientos y necesidades sean atendidos con disposición, actitud de servicio, información clara y responsabilidad frente al compromiso con el futuro de los mismos.
- **Respeto:** La atención de la ciudadanía se debe realizar bajo un ambiente de armonía, reflejando un trato justo y respetuoso hacia los ciudadanos y grupos de interés.
- **Educación:** La relación con los ciudadanos y grupos de interés debe estar fortalecida por acciones que fomenten la educación financiera con respecto al manejo y conocimiento de productos, servicios y procesos con los que Colpensiones cuenta para atender las necesidades de los mismos.

### d) Responsables y Roles

Todos los servidores y trabajadores deben velar por el cumplimiento de las políticas establecidas con el fin de consolidar al interior de la organización, una cultura de atención, respeto y servicio al consumidor financiero. De las obligaciones mencionadas en el Manual del Sistema de Atención al Consumidor Financiero SAC, Acuerdo 136 de 2018, cabe resaltar las siguientes:

- **Vicepresidencia Comercial y de Servicio al Ciudadano:** Velar por el cumplimiento de las políticas relativas al SAC y las acciones dirigidas a atender las solicitudes de los ciudadanos, propender por la mejora continua de la calidad, cobertura y efectividad del servicio y asimismo por la debida atención de personas en condición de discapacidad.
- **Gerencia de Servicio y Atención al Ciudadano:** Fortalecer la cultura de atención, respeto y servicio al ciudadano en los puntos de atención y canales alternos a nivel nacional, teniendo en cuenta la atención a personas en situación de discapacidad según circular 008 de 2017. Asimismo, propiciar la protección de los derechos del ciudadano y fomentar su educación.
- **Direcciones Regionales, Servidores públicos, trabajadores oficiales y colaboradores** que en el marco de acción de su cargo interactúen con los consumidores financieros en puntos de atención: emplear la debida diligencia en la prestación de los servicios al consumidor financiero, a fin de que estos reciban la información y/o atención respetuosa en desarrollo de los trámites que requiera.
- **Todos los servidores públicos o trabajadores oficiales de la entidad:** Cumplir con las políticas del SAC definidas por la Junta Directiva.

#### e) Beneficios para el ciudadano

- El ciudadano puede obtener a través de diferentes canales, información amplia, clara y oportuna relacionada con los productos y servicios ofrecidos antes de su afiliación, durante su permanencia en Colpensiones y cuando obtenga sus beneficios económicos.
- Recibir una adecuada educación respecto de los diferentes productos y servicios ofrecidos, los costos que se generan sobre los mismos, sus derechos y obligaciones.
- Tener acceso a un proceso de acompañamiento, orientación y asesoría frente a las decisiones que tome respecto de los servicios y productos que ofrece la entidad.
- Contar con diferentes mecanismos establecidos para la defensa de sus derechos, como es el caso de las peticiones, solicitudes, quejas o reclamos ante Colpensiones, el Defensor del Consumidor Financiero y/o la Superintendencia Financiera de Colombia.

#### f) Derechos y deberes de los consumidores financieros

De las relaciones con la Administradora Colombiana de Pensiones, los consumidores financieros tienen los siguientes derechos y deberes:

##### Principales Derechos:

- Ser informados de manera cierta, suficiente, clara y oportuna de las condiciones del Sistema General de Pensiones, de las diferentes modalidades de pensión.
- Ser informados de manera cierta, suficiente, clara y oportuna de las condiciones del programa de Beneficios Económicos Periódicos, lo cual incluye requisitos, aportes, destinaciones, incentivos.
- Seleccionar el régimen y trasladarse voluntariamente tanto de régimen como de administradora, de acuerdo con las normas aplicables en la materia.
- Acceder a las herramientas financieras que Colpensiones decida ofrecer, con el objeto de permitir al consumidor financiero conocer cálculos preliminares sobre el posible monto de su pensión o de su Beneficio Económico Periódico, de acuerdo con las instrucciones que sobre el particular imparta la Superintendencia Financiera de Colombia.
- Recibir una adecuada educación respecto de los diferentes productos y servicios ofrecidos, los costos que se generan sobre los mismos, sus derechos y obligaciones, así como sobre los diversos mecanismos de protección establecidos para la defensa de sus derechos.
- Exigir la debida diligencia, asesoría e información en la prestación del servicio por parte de Colpensiones.

- Presentar de manera respetuosa consultas, peticiones, solicitudes, quejas o reclamos ante Colpensiones, el Defensor del Consumidor Financiero y/o la Superintendencia Financiera de Colombia.
- Obtener una respuesta oportuna a cada solicitud de producto o servicio y ser notificado en debida forma y tiempo oportuno, bajo los parámetros legales de las decisiones que así lo requieran.
- Tener oportunidad de controvertir las decisiones de la Administradora a través de los recursos de Ley.
- Solicitar las reconsideraciones a que haya lugar y obtener respuesta oportuna de las comunicaciones que se expida al momento de destinar los recursos de los Beneficios Económicos Periódicos.
- Solicitar justificadamente la revisión o reliquidación de las prestaciones cuando haya lugar, allegando los soportes pertinentes.
- Los demás derechos que se establezcan en la constitución o en otras disposiciones, y los contemplados en las instrucciones que imparta la Superintendencia Financiera de Colombia.

### Principales deberes

- Informarse adecuadamente de las condiciones del Sistema General de Pensiones y de las diferentes modalidades de pensión.
- Informarse adecuadamente de las condiciones del Programa de Beneficios Económicos Periódicos - BEPS
- Aprovechar los mecanismos de divulgación de información y de educación para conocer el funcionamiento del Sistema General de Pensiones y del Programa de Beneficios Económicos Periódicos – BEPS, así como los derechos y obligaciones que les corresponden.
- Emplear la adecuada atención y cuidado al momento de tomar decisiones, como son entre otras, la afiliación, el traslado de régimen, vinculación al programa BEPS y destinación de recursos.
- Leer y revisar los términos y condiciones del formato de afiliación, así como diligenciar y firmar el mismo y cualquier otro documento que se requiera dentro del Sistema General de Pensiones.
- Conocer y comprender las condiciones de acceso y las formas de destinación del programa de Beneficios Económicos Periódicos, así como recibir asesoría al momento de revisar los términos y condiciones señaladas en cada uno de los formatos del programa BEPS.
- Mantener actualizada la información que requiera Colpensiones de conformidad con la normatividad aplicable y aportar la documentación en debida forma.
- Informarse sobre los órganos y medios que Colpensiones ha puesto a su disposición para la presentación de peticiones, solicitudes, quejas o reclamos.

- Propender por el uso de los mecanismos que Colpensiones ponga a disposición de los consumidores financieros para la educación financiera y previsional, así como para el suministro de información.
- Pagar oportunamente los aportes del Sistema de Seguridad Social Integral.
- Cumplir las normas, reglamentos e instrucciones fijados por Colpensiones como administradora del Régimen de Prima Media con Prestación Definida y del programa de Beneficios Económicos Periódicos - BEPS.
- Suministrar información veraz, clara, completa y oportuna a Colpensiones para el trámite de las diferentes prestaciones y en los eventos en que la entidad se lo solicite para el debido cumplimiento de sus deberes. Así mismo, actualizar los datos que así lo requieran.

### g) Estrategias

Para operativizar esta política se desarrollarán los siguientes proyectos e iniciativas por subcomponente de la política:<sup>6</sup>

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano						
Componente 4: Servicio al Ciudadano						
Subcomponente	Proyectos/Iniciativas	Actividades	Meta o producto	Indicadores	Responsable	Fecha programada
Fortalecimiento de los canales de atención	Diseño de modelo de Internacionalización	Plan de Trabajo	Implementar el esquema de Regionalización planteado por la Consultoría de acuerdo a las necesidades de la Entidad.	Actividades realizadas/Actividades Planeadas	María Del Pilar Hernández	23/01/2020
	Migración de canales presenciales a remotos y balanceo multicanal	Plan de Trabajo	Incentivar que un 5% de los ciudadanos que visitan nuestros puntos de atención migren a canales no presenciales para obtener servicios de la entidad durante el año 2019.	No. De actividades realizadas/No. Actividades programadas	Maria del Pilar Hernandez	31/12/2019
Normativo y procedimental	Fortalecimiento de la atención de las peticiones, quejas, reclamos, felicitaciones, sugerencias y denuncias (PQRSD) en su primer nivel por un Back office	Plan de Trabajo	1) Ajustar los mecanismos y las herramientas para la atención integral de las PQRS, conforme lo requiere el nuevo modelo de servicio 2) Cumplir con la gestión de las PQRSD con los estándares de calidad y oportunidad requeridas, por medio de un back office 3) Minimizar los tiempos de respuesta y reducir los costes administrativos, permitiendo a la entidad focalizar sus actividades hacia las tareas que le fueron dadas.	Actividades realizadas/Actividades Planeadas	Paola Andrea Rivera	31/12/2019
	Fortalecimiento de las herramientas para la atención de las Peticiones, Quejas y Reclamos, conforme lo dispone la normatividad vigente.	Plan de Trabajo	1) Realizar actualizaciones a los formularios PQRS en el Portal Web, con el fin de ajustarlos a la normatividad vigente nacional y dar cumplimiento a los requerimientos de la PGN 2) Diseñar e implementar la recepción, radicación y constancia de recibido de las peticiones verbales	Actividades realizadas/Actividades Planeadas	Paola Andrea Rivera	30/06/2019

**Cuadro 11. Matriz Componente 4 – Servicio al Ciudadano Fuente: Dirección de Planeación y Proyectos**

<sup>6</sup> Cada Proyecto e Iniciativa contemplados en el PAAC, cuentan con información detallada del Objetivo, Alcance y Cronograma entre otros aspectos como parte de la Hoja de Vida si es un Proyecto, o como parte de la Ficha Técnica si corresponde a una Iniciativa.

Es importante señalar que en la formulación de los anteriores proyectos e iniciativas se ha tenido en cuenta la identificación de necesidades de los ciudadanos, manejando como un insumo importante el resultado de la encuesta asociada al Plan Anticorrupción 2019. Por lo anterior, iniciativas como la migración de canales presenciales a remotos y el balanceo multicanal cobran vital importancia, ya que impactan directamente en expectativas de ciudadanos frente a aspectos en donde Colpensiones deberá enfocar acciones, tales como la agilidad en la atención y el acceso a canales alternos de una manera fácil y simple.

De manera paralela al desarrollo de las iniciativas y proyectos, la Vicepresidencia Comercial y de Servicio al Ciudadano viene desarrollando actividades que propenden también por el fortalecimiento de la atención a ciudadanos, tal como se menciona a continuación:

- Fortalecimiento de la atención a personas en situación de discapacidad, en donde se han desarrollado contenidos de material educativo e informativo con subtítulos, audio e infografías de fácil comprensión. Asimismo, se han desarrollado actividades de entrenamiento en lenguaje de señas a personal de facilitadores, buscando que a través de su gestión se pueda facilitar la atención a este segmento de ciudadanos. Se estima la implementación de nuevos mecanismos a través del canal web y contact center.
- Consolidación de la atención por segmento de ciudadanos según su necesidad en Puntos de Atención PAC; esto, a través del Sistema de Administración de Turnos y la aplicación de encuestas de satisfacción en tiempo real, posterior a la recepción del servicio por parte de los colaboradores (agentes de servicio, facilitadores, agentes de rotonda).
- Implementación de nuevos servicios en canales virtuales, tales como el acceso a la generación de certificados a través de la zona pública, sin necesidad de ingreso al Portal transaccional.
- Se estima la implementación de la APP Colpensiones, nuevo canal para facilitar el acceso a servicios por medio virtual.

## 5.4 POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y RENDICIÓN DE CUENTAS

Con el propósito de contribuir al posicionamiento, legitimidad y sostenibilidad de Colpensiones como una empresa social, moderna, transparente y confiable que orienta, acompaña y asesora a los trabajadores colombianos para la protección económica de su retiro laboral, se construye una política de Rendición de Cuentas y Participación Ciudadana.

La política apoya la generación de una cultura del ahorro en los colombianos. Para lograrlo se considera pertinente informar, educar y comunicar a los grupos de interés/valor. En este contexto se proyectan actividades para la convergencia de responsabilidades y roles de los actores internos y externos que suman al cumplimiento de la gestión y de los objetivos institucionales.

La implementación se realiza a través de una iniciativa institucional que tiene como base el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), que contempla un diagnóstico del estado de la participación ciudadana y rendición cuentas en la empresa, caracterización de los grupos de valor/interés, identificación de las actividades, conformación de un equipo que lidere el proceso construcción del plan de participación y estrategia de rendición de cuentas (Identificación de actividades que involucran procesos de participación y cooperación), ejecución y evaluación de los resultados.



Ilustración 24. Etapas en la estrategia participación y rendición - Fuente: Oficina de Relacionamiento y Comunicaciones

Igualmente, se toma la política del Conpes 3654 de 2010 y la Ley 1757 de 2015 (Título IV y V) - Rendición de cuentas a la ciudadanía; así como en la Ley 1712 de 2014 – Acceso a la Información Pública y los lineamientos del Manual Único de Rendición de Cuentas Vr2 con enfoque en derechos humanos y paz.

#### a) Objetivo

Formular e implementar una estrategia de rendición de cuentas y un plan de participación ciudadana, para contribuir con la transparencia, mejoramiento de la gestión y construcción de una cultura pública de la gestión, a través del desarrollo de actividades que permitan suministrar información institucional, fomentar espacios de diálogo para presentar los resultados de la gestión, así como atender y responder los compromisos propuestos.

#### b) Elementos

La política se basa en tres elementos fundamentales:



### BRINDAR INFORMACIÓN



**Mediante este componente se materializa la transparencia**

Se refiere a la identificación, priorización, preparación, divulgación de un conjunto organizado información que genere en los grupos de valor un conocimiento sobre la gestión, los resultados de la entidad y avances en la garantía derechos y cumplimiento de los objetivos de desarrollo sostenible.

La producción de la información debe realizarse con atributos de calidad, actualidad, pertinencia y en lenguaje claro para los públicos objetivos. Su divulgación y difusión debe poner a disposición de los grupos de valor de manera amplia y accesible la información.

### FOMENTAR EL DIÁLOGO



**Retroalimentación entre las entidades y sus grupos de interés/valor**

Promover metodologías de diálogo presencial y virtual, que facilite la participación, posibiliten la escucha de los diferentes puntos de vista, el reconocimiento de la diferencia y la construcción de acuerdos. Implica utilizar espacios de diálogo. Para explicar y justificar la gestión

### RESPONSABILIZARSE DE LO ACORDADO



**Responder por los resultados de la gestión definiendo o asumiendo mecanismos de corrección o mejora en los planes institucionales para atender los compromisos y evaluaciones identificadas en los espacios de diálogo.**

El principal incentivo para las entidades y los grupos de interés es identificar que la institución ha cumplido con los compromisos propuestos en los ejercicios de rendición de cuentas, entendiendo qué agregó valor al cumplimiento de su propósito fundamental (misión, razón de ser u objeto social). Implica la capacidad de aceptar las sanciones que se deben asumir, en caso de incumplimiento.

**Ilustración 25. Elementos de la Política - Fuente: Oficina de Relacionamento y Comunicaciones**

#### c) Quiénes piden cuentas

<b>ÓRGANOS DE CONTROL</b>	Realizan un control horizontal institucional al ejercicio del poder público, con base en facultades legales: Procuraduría General de la Nación, Defensoría del Pueblo, Personerías Municipales, Contraloría General de la República y Contralorías Departamentales y Municipales, cuya función es la vigilancia y control preventivo o de sanción.
<b>LA CIUDADANÍA</b>	En ejercicio del poder ciudadano y el derecho a vigilar la gestión pública, los ciudadanos realizan el control social en forma individual o colectiva, vigilando el cumplimiento del mandato otorgado a los gobernantes.
<b>LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN</b>	El periodismo de investigación, sirven como contrapeso ciudadano a los eventuales abusos de poder. La prensa realiza monitoreo especial al gobierno local mediante reportajes y la difusión de información pública en temas de interés ciudadano.
<b>CONTROL POLÍTICO</b>	Las corporaciones públicas realizan control político, la rendición de cuentas es un insumo para este proceso.
<b>COOPERANTES</b>	La gobernanza incorpora varios actores que apoyan y cooperan en la gestión pública como organismos internacionales o financiadores privados. Tabla 4. Quiénes piden cuentas. Fuente: Elaboración propia tomando como referente DAFP (2012).

*Manual Único de Rendición de Cuentas DAFP*

**Cuadro 12. Quiénes piden Cuentas - Fuente: Oficina de Relacionamento y Comunicaciones**

#### d) Ámbito de aplicación

Teniendo en cuenta la guía de caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés de DNP, Colpensiones tiene los siguientes grupos de interés o valor:

Propias	Entes de control
<ul style="list-style-type: none"> <li>Afiliados (cotizantes, pre-pensionados y colombianos en el exterior)</li> <li>Pensionados</li> <li>Vinculados, ahorradores y beneficiarios BEPS</li> <li>Empleadores - Aportantes</li> <li>Colaboradores (Junta Directiva, directivos, trabajadores oficiales, trabajadores en misión, prestadores de servicios/contratistas y familias)</li> <li>Ciudadanía en general. Para Colpensiones público potencial: juventud, cabeza de familia, reincorporados, excombatientes, trabajadores formales e informales, etc.).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Procuraduría General de la Nación</li> <li>Contraloría General de la República</li> <li>Superintendencia</li> <li>Defensoría del Pueblo</li> <li>Congreso de la República</li> <li>Fiscalía General de la Nación, etc.</li> </ul>
	Altas Cortes
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Corte Constitucional</li> <li>Corte Suprema de Justicia</li> <li>Consejo de Estado</li> <li>Consejo Superior de la Judicatura</li> </ul>
Organizaciones	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Entidades estatales y privadas (Alcaldías, gobernaciones, etc.)</li> <li>Aliados (Líderes de opinión, validadores y patrocinadores)</li> <li>Gremios</li> <li>Academia</li> <li>Organizaciones sociales (Asociaciones de pensionados)</li> <li>Organizaciones no gubernamentales (Fundaciones sin ánimo de lucro, organismos internacionales, etc.).</li> <li>Organismo Multilateral Organización de las Naciones Unidas -ONU-, Organización de Estados Americanos -OEA-, Cumbre de las Américas, Banco Interamericano de Desarrollo, Comunidad Andina, Banco Mundial, Fondo Monetario Internacional, CEPAL y ALADI, entre otros.)</li> <li>Proveedores</li> </ul>	
	Gobierno Corporativo
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Presidencia de la República</li> <li>Ministerios en especial: Ministerio del Trabajo y Ministerio del Exterior</li> </ul>
	Medios de comunicación
	TV, prensa, radio, redes sociales, medios institucionales, medios comunitarios y regionales
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Directores</li> <li>Periodistas</li> <li>Columnistas</li> </ul>

Ilustración 26. Grupos de Valor - Fuente: Oficina de Relacionamento y Comunicaciones

DÍALOGO	INFORMACIÓN
<b>1. Audiencia pública de rendición de cuentas de Colpensiones interna y externa - Cumplimiento del Protocolo de Actuación - Orden Sexta de la Sentencia T-774 de 2015 de la Corte Constitucional. (Marzo)</b>  <b>2. Participación en la audiencia pública de rendición de cuentas del sector - Mintrabajo</b> (Eventos públicos entre ciudadanos, organizaciones y servidores públicos en donde se evalúa la gestión gubernamental para garantizar los derechos de los ciudadanos).  <b>Eventos y actividades</b> (Día del Pensionado, Adulto Mayor y Beneficiario BEPS, entre otros, así como reuniones segmentadas, grupos focales/ focus group y jornadas educativas).  <b>Redes sociales</b> (Interacción diaria por medio de Twitter, Facebook e Instagram: preguntas y respuestas).  <b>Foro sobre temas misionales</b> (Para deliberar e intercambiar ideas y opiniones para evaluar la gestión de alguna entidad o sector de acuerdo a las necesidades).  <b>Relacionamiento institucional desde la Presidencia con entidades privadas y estatales</b> (Estrategia para establecer alianzas y actividades para realizadas trabajos de cooperación para dar a conocer los productos y servicios de Colpensiones que benefician a los trabajadores colombianos).  <b>Otros:</b> Contac center, chat, mensajes de texto, WhatsApp, etc.	<b>Portal web – Sitio virtual actualizado</b> (Publicación de información de interés de los grupos de valor) .  <b>Correo electrónico</b> (Envío de información de interés para el destinatario, así como la institucional o invitación a participar en encuesta para conocer sus percepciones).  <b>Utilización de espacios en medios de comunicación</b> (Plan de medios: socialización permanente por TV, radio, prensa, revistas, internet, etc.) .  <b>Relacionamiento con medios de comunicación</b> (Comunicados de prensa, ruedas de prensa, agendas y visitas a medios).  <b>Productos de comunicación</b> (Elaboración y corrección de contenidos, piezas gráficas y videos para comunicar contenidos compresibles y dinámicos).  <b>Material impreso</b> (Para dar a conocer la entidad en la comunidad y fomentar el uso de bienes y servicios que presta).
RESPONSABILIDAD	
<b>Elaboración de informes y su respectiva divulgación</b> donde se muestren las correcciones y planes de mejora en los planes institucionales para atender los compromisos y evaluaciones identificadas en los espacios de diálogo	

**Ilustración 27. Actividades de participación ciudadana - Fuente: Oficina de Relacionamiento y Comunicaciones<sup>7</sup>**

### e) Actividades

Las acciones principales contempladas son:

ACTIVIDADES DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA
<b>Construcción Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano</b> (Diagnóstico, formulación y evaluación)
<b>Redes sociales</b> (Interacción diaria por medio de Twitter, Facebook e Instagram)
<b>Eventos y actividades institucionales generados desde las áreas</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Interacción con los grupos de valor/interés</b> para dar a conocer los productos y servicios de la Empresa, así como para resolver inquietudes frente a los mismos: contac center, jornadas educativas, reuniones, eventos y actividades con convocatoria masiva, etc.)</li> <li>- <b>Nuevas tecnologías de información</b> (Foros, streaming, aplicaciones móviles, mensajes de texto, entre otros, de acuerdo a la necesidad del servicio).</li> <li>- <b>Ejercicios de innovación abierta</b> (Focus group, entrevistas en profundidad, sondeos, etc.) - (Identificación de preferencias de los grupos de interés).</li> </ul>

**Ilustración 28. Actividades de Rendición de Cuentas - Fuente: Oficina de Relacionamiento y Comunicaciones**

<sup>7</sup> Basados en los resultados obtenidos de la encuesta de PAAC, los ciudadanos manifestaron que el medio digital más usado por ellos para comunicarse es el correo electrónico, es por ello que Colpensiones incluyó este medio en el componente de Información como se describe en la Ilustración 27.

## Reseña sobre el nuevo elemento: responsabilidad

Es el elemento que cierra el proceso de información – diálogo y que genera los aportes y la incorporación de los resultados de la rendición de cuentas a la gestión pública. Se puede mejorar la transparencia (información) y el diálogo (participación) pero es la responsabilidad la que concreta la rendición de cuentas.

Se debe ir más allá de los incentivos. Los incentivos se refieren a aquellas acciones de las entidades públicas que refuerzan el comportamiento de servidores públicos y ciudadanos hacia el proceso de rendición de cuentas. (MURC, 2014, p.p. 19). No obstante, las experiencias y las investigaciones de rendición de cuentas han concluido que el mayor incentivo para cualquier ciudadano y grupo de interés es identificar que la institución ha cumplido con los compromisos propuestos en los ejercicios de rendición de cuentas y ha tomado acciones correctivas para mejorar la garantía de los derechos. Y, en caso de incumplimiento, observar acciones y sanciones.

Algunos de los elementos de responsabilidad en el proceso de rendición de cuentas son:

- Asumir los errores y dirigirlos a la toma de acciones de mejora y acciones correctivas.
- Tener un control de los acuerdos o compromisos asumidos con los grupos de interés en el proceso de rendición de cuentas, identificando las áreas responsables y los tiempos.
- Realizar seguimiento al cumplimiento de los compromisos asumidos.
- Informar a los grupos de interés los avances en el cumplimiento de los compromisos. En caso de inviabilidad en su aplicación, explicar y justificar la situación.
- Sistema básico de monitoreo y evaluación de la estrategia de rendición de cuentas.

La rendición de cuentas funciona mejor cuando está respaldada y articulada con los otros esquemas de control (Molina: 2013). Esta articulación aumenta la capacidad de controlar e imponer sanciones a quienes han transgredido sus deberes públicos. Por eso, es importante tener en cuenta que Colombia tiene diversos controles que son complementarios. La rendición de cuentas siempre debe articularse con el control administrativo, el político y el social, disciplinario, fiscal y penal.

(Tomado del Manual Único de Rendición de Cuentas)

### f) Rendición de Cuentas con Enfoque en Derechos Humanos y Paz

Colpensiones desarrolla la estrategia de rendición de cuentas y un plan de participación ciudadana teniendo en cuenta:



Ilustración 29. Rendición de Cuentas DAFP a partir del PNUD - Fuente: Oficina de Relacionamento y Comunicaciones

Colpensiones tiene en cuenta los derechos que se han garantizado en la ejecución de políticas programas y proyectos, asociados a los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

### g) Canales y medios

Tomando como base las consideraciones y aportes de la encuesta aplicada para la construcción del Plan Anticorrupción, los ciudadanos quieren recibir información de Colpensiones por **medios digitales** y no tradicionales, es decir por el portal web, correo, WhatsApp, Facebook, Twitter, entre otros. Respuesta del 69% de 22.888 participantes.

De los medios digitales, el de mayor uso es el **correo electrónico** (Destacándose en una gran proporción: 65,98% de 22.888 participantes) y como segundo, el WhatsApp (con el 26,08%).

En este sentido, la empresa utilizará los medios digitales para los espacios de diálogo donde suministrará información sobre la gestión realizada y sus resultados. Igualmente, realizará consultas a la ciudadanía, las organizaciones sociales y grupos de interés para recibir retroalimentación.

Los canales y medios que la empresa pone a disposición de sus grupos de interés/valor son:

EXTERNOS
Portal Web
<a href="https://www.colpensiones.gov.co">https://www.colpensiones.gov.co</a>
Correo electrónico
Externo: <a href="mailto:Colpensiones@colpensiones.gov.co">Colpensiones@colpensiones.gov.co</a> (Entre otros)
Redes Sociales
Cuentas oficiales en Facebook, Twitter, Youtube e Instagram <a href="https://twitter.com/ColpensionesInf">https://twitter.com/ColpensionesInf</a> <a href="https://www.facebook.com/ColpensionesOficial/">https://www.facebook.com/ColpensionesOficial/</a> <a href="https://www.instagram.com/colpensiones">https://www.instagram.com/colpensiones</a>
Presenciales
PAC – Puntos de Atención Colpensiones
Eventos y actividades institucionales
Audiencia pública de rendición de cuentas, Día del Pensionado, Adulto Mayor y Beneficiario BEPS (entre otros), grupos focales/focus group, jornadas educativas, entre otros.

Impresos	
Boletines:	Pre-pensionado y pensionado y beneficiario BEPS.
Plegables y volantes:	Productos y servicios: RPM Y BEPS.
Contact center y PBX	
Bogotá (57+1) 489 09 09 Medellín +57(4)- 283 60 90 Resto del País: 01 8000 41 09 09 Sede Principal: PBX [057] +1 217 0100 - Bogotá D.C. – Colombia	
Otros	
Monitores digiturnos Chat  Medios de comunicación (envío boletines de prensa, realización de ruedas de prensa, agendas y visitas)	Mensajes de texto y WhatsApp Otros Impresos: libros, pendones, etc. Plan de medios (con el objetivo de comunicar tema de interés para la ciudadanía se utiliza: TV, radio, prensa, digital, entre otros.

**Cuadro 13. Canales y medios externos - Fuente: Oficina de Relacionamento y Comunicaciones**

INTERNOS
Site Colpensiones Hoy: <a href="https://sites.google.com/a/colpensiones.gov.co/colpensiones-hoy/">https://sites.google.com/a/colpensiones.gov.co/colpensiones-hoy/</a>
Correo electrónico: <a href="mailto:comunicacionescolpensiones@colpensiones.gov.co">comunicacionescolpensiones@colpensiones.gov.co</a>
Noticiero Colpensiones Hoy: Enlace enviado a través del correo electrónico
Reuniones: encuentros presenciales y virtuales segmentados y masivos
Fondo de escritorio: postales – mensajes masivos cortos
Carteleras físicas a nivel nacional: afiches, memorandos y comunicados
Impresos: Tropezones, afiches, habladores, entre otros.

**Cuadro 14. Canales y medios internos - Fuente: Oficina de Relacionamento y Comunicaciones**

## h) Estrategia

La estrategia se materializa a través de la iniciativa que incluye los siguientes componentes a desarrollar:

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano						
Componente 3: Rendición de Cuentas						
Subcomponente	Proyectos / Iniciativas	Actividades	Meta o Producto	Indicadores	Responsable	Fecha Programada
Subcomponente 1 Información	Iniciativa de Participación Ciudadana y Rendición de cuentas	Plan de trabajo	Formular e implementar una estrategia que permita dar conocer la información institucional y fomentar espacios de diálogo con los grupos de valor internos y externos de la entidad para el desarrollo de una gestión íntegra, transparente y participativa.	No de actividades realizadas / No de actividades programadas	Jorge Armando Riaño	31/12/2019
Subcomponente 2 Dialogo						
Subcomponente 3 Responsabilidad						

**Cuadro 15. Componente 3 – Rendición de Cuentas - Fuente: Dirección de Planeación y Proyectos**

## 5.5 POLITICA DE ACCESO A LA INFORMACIÓN

De acuerdo con la Ley 1712 de 2014 por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y que tiene como objetivo regular el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía de derecho y las excepciones a la publicidad de la información, Colpensiones continuará con las acciones permanentes en su operación para la implementación de esta ley teniendo como referente la matriz de autodiagnóstico propuesta por la Procuraduría General de la Nación-PGN de acceso a la información pública.

### a) Estrategias

Para operativizar esta política se desarrollará la siguiente iniciativa que garantizará la transparencia y acceso a la información:<sup>8</sup>

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano						
Componente 5: Transparencia y Acceso Información						
Subcomponente	Proyectos / Iniciativas	Actividades	Meta o Producto	Indicadores	Responsable	Fecha Programada
Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia activa	Fortalecer el cumplimiento a los lineamientos establecidos en la Ley 1712 de 2014, Decreto 103 de 2015 y Resolución MinTIC 3564 de 2015	Plan de trabajo	Implementar mecanismos en Colpensiones que garanticen la transparencia el el Acceso a la Información Publica de los Ciudadanos	No de actividades realizadas / No de actividades programadas	Amparo Marcela Varón	31/12/2019
Subcomponente 2 Lineamientos de Transparencia Pasiva						
Subcomponente 3 Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información						
Subcomponente 4 Monitoreo de Acceso a la Información Publica						

**Cuadro 16. Componente 5 – Transparencia y Acceso a la Información - Fuente: Dirección de Planeación y Proyectos**

<sup>8</sup> Cada Proyecto e Iniciativa contemplados en el PAAC, cuentan con información detallada del Objetivo, Alcance y Cronograma entre otros aspectos como parte de la Hoja de Vida si es un Proyecto, o como parte de la Ficha Técnica si corresponde a una Iniciativa.



## 6. INICIATIVAS ADICIONALES

En concordancia con el Decreto 124 de 2016 existe un sexto componente denominado iniciativas adicionales que buscan fomentar la integridad y brindar transparencia y eficiencia en el uso de los recursos, para ello se ejecutarán las siguientes iniciativas:<sup>9</sup>

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano						
Componente 6: Iniciativas Adicionales						
Subcomponente	Proyectos/Iniciativas	Actividades	Meta o producto	Indicadores	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 1	Caminando por la Integridad y la transparencia	Plan de Trabajo	Sensibilizar a todos los colaboradores de Colpensiones que forman parte del Equipo de Integridad y Transparencia (ETICO), con el objetivo primordial que los principios de integridad y transparencia sean parte de su ADN.	Actividades realizadas/Actividades Planeadas	Juan Manuel Herrera	31/12/2019
	Proyecto Detección y Prevención de Fraude y Corrupción	Cronograma (Project)	Fortalecer el esquema de monitoreo para la prevención y detección de hechos de fraude y corrupción en Colpensiones.	Actividades realizadas/Actividades Planeadas	Jaime Vega Alvarez	23/04/2019
	Definición e implementación del rol de gestores de riesgos	Plan de Trabajo	Fortalecer la administración integral de los riesgos en cada uno de las áreas y procesos, para minimizar su exposición e impacto para Colpensiones.	Actividades realizadas/Actividades Planeadas	Antonio José Coral Triana	30/11/2019
Subcomponente 2	Explorador del Código	Plan de Trabajo	Fortalecer en los trabajadores oficiales de Colpensiones el conocimiento del Código Disciplinario Único y del Código de Conducta, Ética y Buen Gobierno.	Actividades realizadas/Actividades Planeadas	María Catalina Guarnizo García	30/09/2020

**Cuadro 17 Componente 6 – Iniciativas Adicionales - Fuente: Dirección de Planeación y Proyectos**

<sup>9</sup> Cada Proyecto e Iniciativa contemplados en el PAAC, cuentan con información detallada del Objetivo, Alcance y Cronograma entre otros aspectos como parte de la Hoja de Vida si es un Proyecto, o como parte de la Ficha Técnica si corresponde a una Iniciativa.