

RESULTADOS - ENCUESTA PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2019



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia

- Dando cumplimiento al Decreto 124 de 2016, el cual señala que las entidades del Estado deben presentar anualmente el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, Colpensiones presentó a la ciudadanía el proyecto del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2019 que contiene las acciones en la lucha contra la corrupción.
- Para la socialización del proyecto del Plan Anticorrupción, Colpensiones puso a disposición de la ciudadanía una encuesta que permitió la participación de los servidores públicos de la empresa, los contratistas, los grupos de alto interés (afiliados, pensionados, empleadores y vinculados BEPS) y los interesados en general, con el objetivo de retroalimentar las acciones propuestas.
- El proyecto del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2019 fue publicado en la página web de Colpensiones junto con la encuesta. Así mismo, fue enviado por mail a los grupos de alto de interés, servidores públicos y colaboradores de Colpensiones.

Conocer las consideraciones y aportes de la ciudadanía (*Servidores públicos que laboran en la empresa, contratistas y ciudadanía en general*) **para la construcción del Plan de Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2019**, con el fin de estudiar las observaciones formuladas y de ser consideradas pertinentes serán incluidas.

Ficha técnica

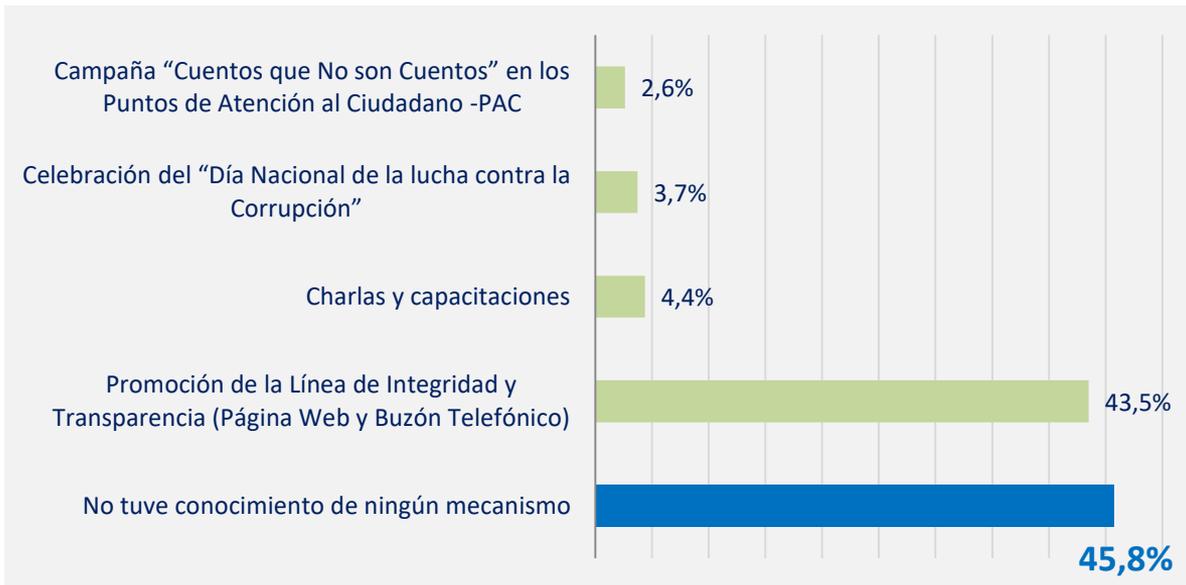
Ejecutor	Gerencia Comercial - Dirección de Mercadeo
Fecha de realización	Del 11 al 18 de Enero de 2019
Técnica de recolección	Encuesta Virtual
Población Con correo electrónico	<p>Segmentos Internos: 2.483</p> <ul style="list-style-type: none"> • Trabajadores oficiales: <u>1.354</u> • Trabajadores en misión: <u>1.090</u> • Contratistas: <u>39</u> <p>Segmentos Externos: 2.469.068 ciudadanos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Empleadores: <u>496.037</u> • Afiliados (jóvenes y adultos): <u>1.165.989</u> • Pensionados: <u>323.209</u> • Prepensionados: <u>471.649</u> • Vinculados BEPS: <u>12.184</u>
Encuestas contestadas	<p>22.888 respuestas</p> <p>21.875 Externos</p> <p>880 Internos</p> <p>133 Página web (Ciudadanos que respondieron la encuesta a través del Banner en la página web de Colpensiones)</p>
Cobertura	Nivel Nacional



RESULTADOS

Resultados Pregunta No. 1

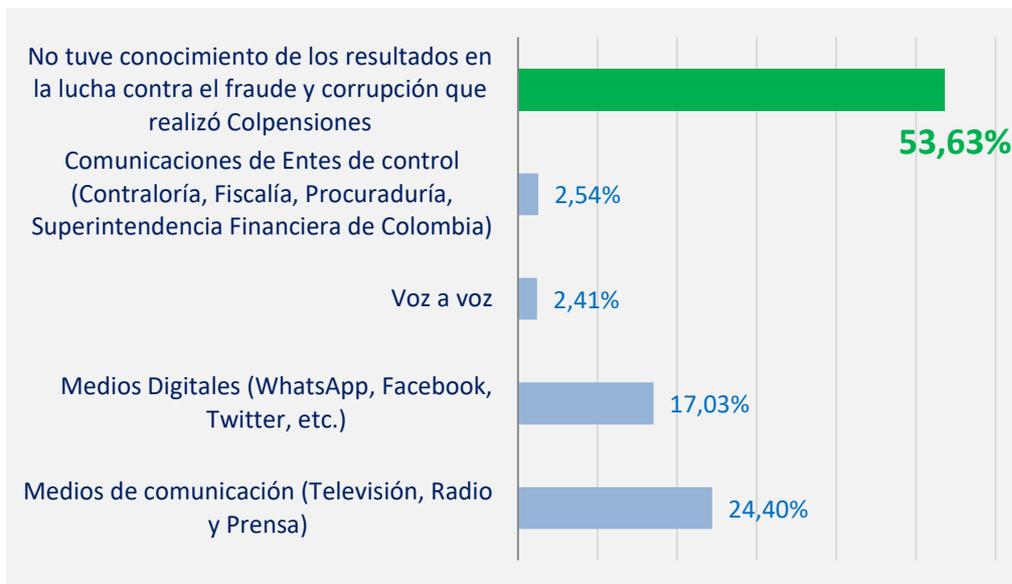
Pregunta No 1. El Equipo de Transparencia e Integridad de Colpensiones “ETICO”, ha realizado diferentes campañas educativas para prevenir a los ciudadanos frente a hechos de fraude o corrupción, al igual que el reporte oportuno de los mismos, a través de la Línea de Integridad y Transparencia (Portal web institucional o buzón telefónico 018000 518500). ¿Por qué mecanismo, tuvo conocimiento sobre el compromiso que tiene Colpensiones frente a la lucha contra la corrupción?



El 45.8% de los ciudadanos no conocen sobre los mecanismos que se usan para exponer el compromiso que tiene Colpensiones frente a la lucha contra la corrupción, sin embargo, una gran proporción de ciudadanos manifiesta tener información gracias a la Línea de Integridad y Transparencia.

Resultados Pregunta No. 2

Pregunta No 2. Colpensiones en su compromiso de lucha contra el fraude y la corrupción para proteger el futuro de los colombianos, ha tenido resultados positivos protegiendo el patrimonio público. ¿A través de qué medio, usted conoció los resultados que ha tenido Colpensiones en la lucha contra el fraude y la corrupción?

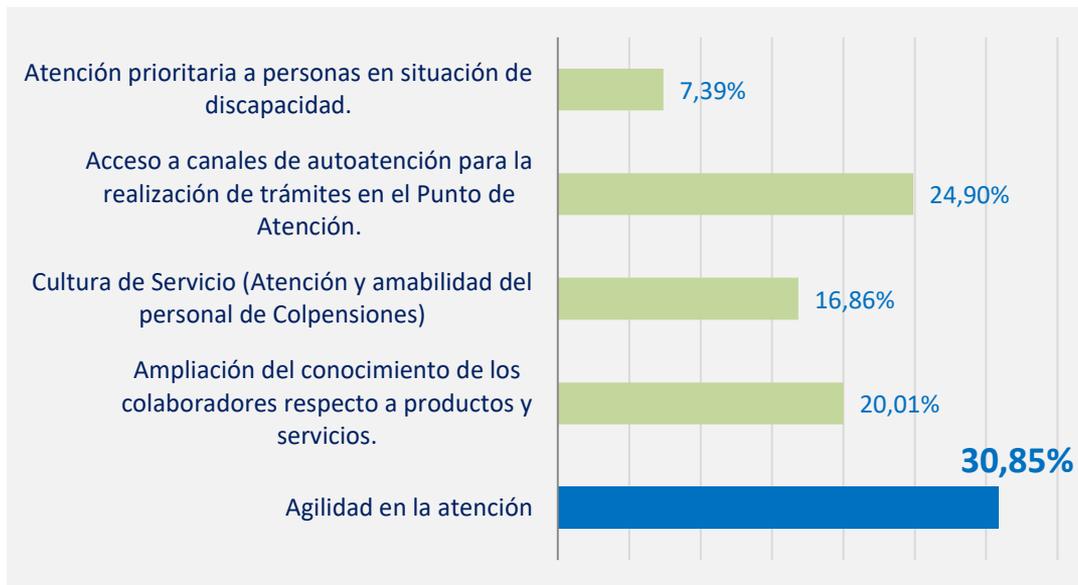


Un gran porcentaje de ciudadanos no conoce sobre los resultados de Colpensiones frente a la lucha de fraude y corrupción.

Repuestas: 22.888

Resultados Pregunta No. 3

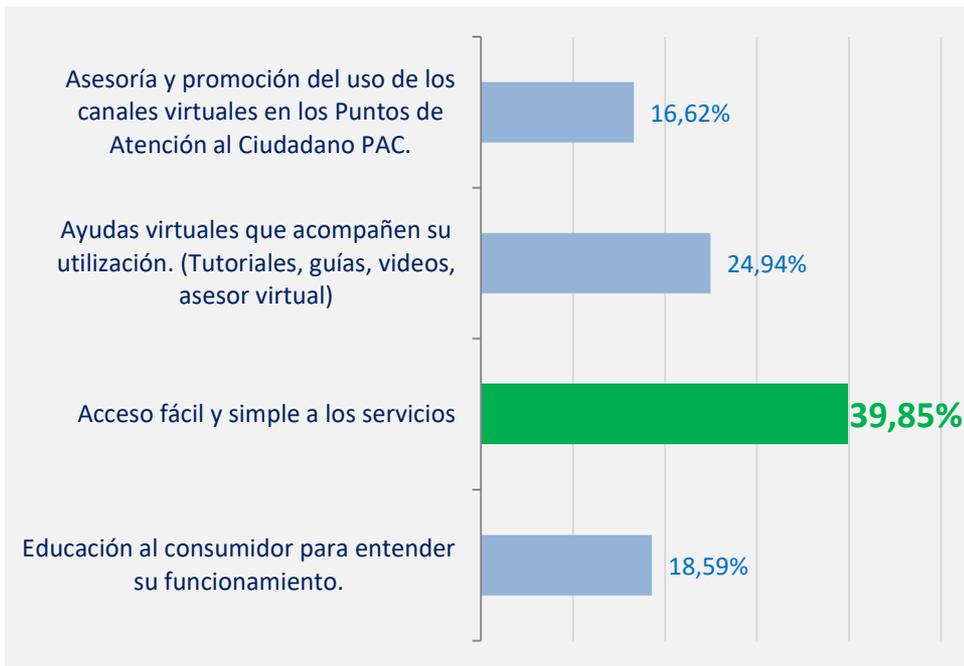
Pregunta No 3. Colpensiones ha venido fortaleciendo la prestación del servicio hacia los ciudadanos con orientación, acompañamiento y asesoría. Como complemento, ¿En qué otro aspecto la empresa debe enfocar sus acciones para la satisfacción permanente de los visitantes a los Puntos de Atención al Ciudadano (PAC)?



Lo que esperan nuestros ciudadanos para tener una satisfacción permanente en los Puntos de Atención, es la agilización en la atención que reciben.

Resultados Pregunta No. 4

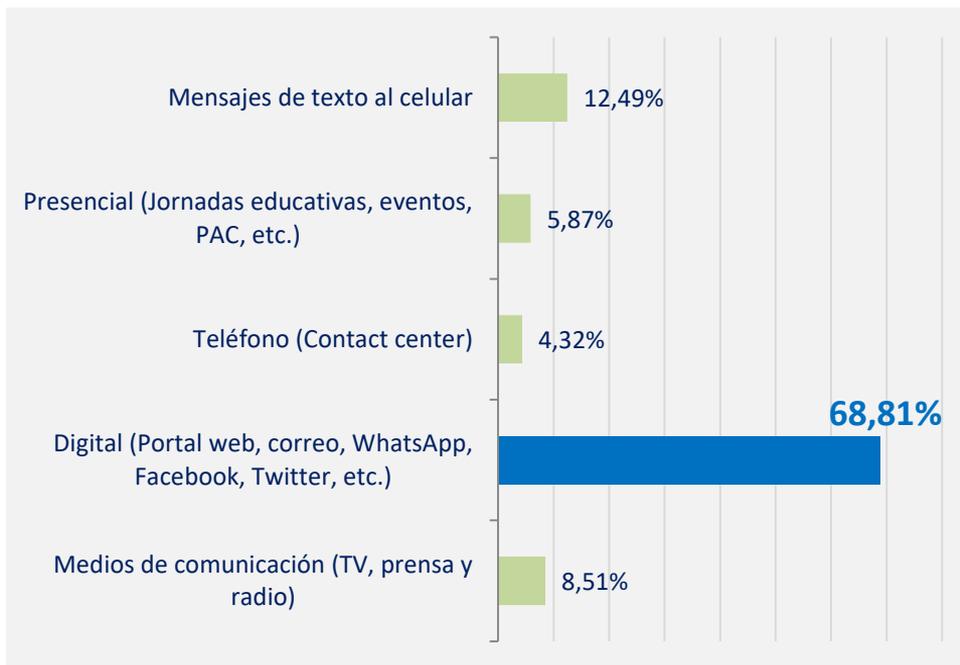
Pregunta No 4. Una de las premisas de Colpensiones es facilitar canales virtuales para la realización de trámites. Teniendo en cuenta lo anterior ¿Qué aspecto considera, se debe fortalecer para la utilización de estos servicios por parte de los ciudadanos?



Un acceso fácil y simple a los diferentes servicios de trámites ante Colpensiones es lo que los ciudadanos requieren para fortalecer el uso de la oficina virtual y temas transaccionales.

Resultados Pregunta No. 5

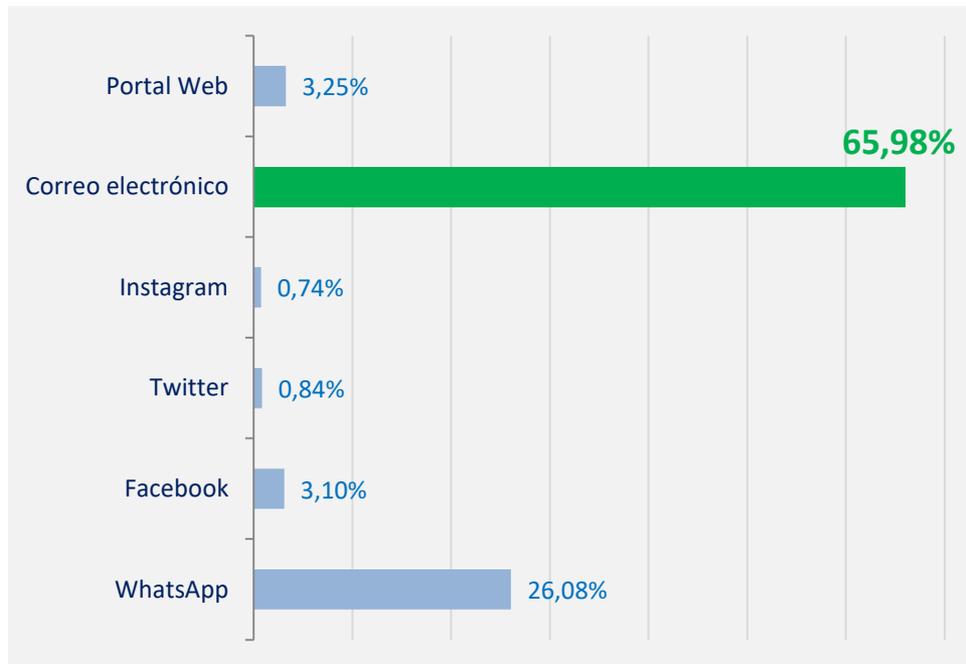
Pregunta No 5. La rendición de cuentas y participación ciudadana son ejercicios permanentes para la apertura de la información institucional y diálogo con nuestros diferentes grupos de interés/valor. ¿Cuál medio prefiere para que Colpensiones se comunique con usted?



Acorde a las necesidades del mercado y a las nuevas tendencias digitales, los ciudadanos quieren recibir información de Colpensiones por medios Digitales y no tradicionales.

Resultados Pregunta No. 5.1

Pregunta No 5.1. Para fortalecer nuestra estrategia digital, necesitamos conocer. ¿Cuál de los siguientes medios utiliza más?



De los medios digitales más usados por los ciudadanos, se destaca en una gran proporción el correo electrónico.

Conclusiones

- Es importante fortalecer las campañas internas y externas de “ETICO” además de los medios de difusión para prevenir a los ciudadanos frente a hechos de fraude o corrupción, ya que, cerca del 50% de la población no ha tenido conocimiento sobre cómo Colpensiones combate estos actos.
- A pesar de tener un bajo conocimiento sobre el compromiso de Colpensiones por combatir hechos de corrupción, la línea de transparencia e integridad se encuentra posicionada en gran proporción.
- Para lograr una mayor satisfacción en la experiencia personalizada de los ciudadanos en nuestras oficinas, es indispensable fortalecer el nuevo modelo de servicio, optimizando tiempos y brindando agilidad en la atención, esto podría ser ayudado por el uso de canales de autoatención para la realización de trámites en la oficina.

Conclusiones

- Dado que los medios más usados por nuestros ciudadanos son digitales, es importante que el acceso a nuestros canales virtuales y transaccionales, sea fácil, sencillo, con ayudas visuales y tutoriales, que permita realizar los trámites de manera oportuna sin tener que trasladarse a una oficina.
- Pueden crearse estrategias de comunicación que impacte a los ciudadanos usando medios digitales como el correo electrónico. Medio que permite comunicación directa con el ciudadano y que permite seguimiento personalizado sobre su comportamiento y reacción frente a la comunicación.
- Además del correo electrónico, Whatsapp resulta ser un medio digital muy interesante para los ciudadanos ya que pueden recibir de manera inmediata información o atención si así lo requieren.

GRACIAS