

MANUAL
SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO – SAC

GESTION DE LA EXPERIENCIA EN EL SERVICIO

MANUAL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO – SAC

TABLA DE CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN	5
1.1.	El Manual del Sistema de Atención al Consumidor	5
1.2.	Objetivo.....	5
1.3.	Alcance	6
1.4.	Definiciones	6
1.5.	Marco Regulatorio.....	8
2.	INFORMACIÓN GENERAL SOBRE COLPENSIONES	10
2.1.	Misión.....	10
2.2.	Visión	10
2.3.	Valores.....	10
3.	ELEMENTOS DEL SAC.....	11
3.1.	Políticas Generales para la adecuada atención y protección del Consumidor	11
3.2.	Políticas para el desarrollo de los elementos y etapas del Sistema de Atención al Consumidor Financiero	12
4.	DERECHOS Y DEBERES DE LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS.....	13
4.1.	Principales Derechos	13
4.2.	Principales Deberes.....	14
5.	ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.....	15
5.1.	Deberes Generales	17
5.2.	Obligaciones de Colpensiones.....	17
5.3.	Junta Directiva.....	18
5.4.	Representante Legal.....	19
5.5.	Órganos de Control	19
5.6.	Defensor del Consumidor Financiero.....	20
5.7.	Vicepresidencia Comercial y de Servicio al Ciudadano	20
5.8.	Gerencia de Servicio y Atención al Ciudadano.....	21
5.9.	Dirección de Atención y Servicio	21

MANUAL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO – SAC

5.9.1. Comité Interno de Servicio.....	22
5.10. Direcciones Regionales y Puntos de Atención	24
5.11. Dirección de Administración de Solicitudes y PQRS	24
5.12. Gerencia Comercial	25
5.13. Dirección de Mercadeo	25
5.15. Vicepresidencia de Seguridad y Riesgos Empresariales.....	26
5.16. Vicepresidencia de Gestión Corporativa	26
5.16.1. Gerencia de Talento Humano y Relaciones Laborales	26
5.17. Todos los funcionarios de la entidad	26
6. INFRAESTRUCTURA	27
6.1. Infraestructura Física.....	27
6.2. Equipo Humano.....	27
6.3. Infraestructura Técnica	29
7. CAPACITACIÓN	29
8. EDUCACIÓN FINANCIERA	31
9. INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO	31
10. ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	32
10.1. Descripción del Proceso de las Peticiones, Quejas y Reclamos	33
10.2. Canales	34
10.3. Niveles Para La Atención De PQRS	34
10.4. Plazos de Respuesta para la Atención de Peticiones, Quejas y Reclamos	36
10.5. Compromiso en materia de prevención y resolución de conflictos de interés	36
11. DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO	37
11.1. Funciones Del Defensor Del Consumidor Financiero	38
11.2. Asuntos exceptuados del conocimiento del Defensor del Consumidor	39
11.3. Procedimiento de atención a quejas del Defensor	40
11.4. Canales Para Presentar Una Queja y/o Sugerencia Ante El Defensor:	43
12. DOCUMENTACIÓN	44
13. PROCESOS.....	44

MANUAL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO – SAC

14.	METODOLOGIA PARA EL SEGUIMIENTO AL SAC - ETAPAS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO	45
14.1.	Identificación.....	45
14.2.	Medición.....	47
14.3.	Control.....	49
14.4.	Monitoreo	51
15.	SANCIONES POR INCUMPLIMIENTO DEL SAC	53
16.	PRESENTACION DE INFORMES A JUNTA DIRECTIVA	54
	CONTROL DE CAMBIOS DEL DOCUMENTO	55

MANUAL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO – SAC

1. INTRODUCCIÓN

1.1. El Manual del Sistema de Atención al Consumidor

Mediante la Ley 1328 de 2009, se estableció la obligación de implementar el “Sistema de Atención a los Consumidores Financieros” por parte de las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia, a través del cual se busca:

- Consolidar al interior de la entidad una cultura de atención, respeto y servicio a los consumidores financieros.
- Adoptar sistemas para el suministro de información adecuada.
- Fortalecer los subprocesos para la atención de las peticiones, quejas y reclamos del consumidor financiero.
- Propiciar la protección de los derechos del consumidor financiero, así como la educación financiera de éstos.

A través de la circular externa 015 del 30 de junio de 2010, la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC) incorporó un nuevo capítulo al título primero de la circular básica jurídica e impartió directrices para el adecuado funcionamiento del SAC.

En cumplimiento de la normatividad y de acuerdo con la naturaleza de las actividades que desarrolla Colpensiones, se expide el presente Manual del Sistema de Atención al Consumidor Financiero.

1.2 OBJETIVO

El manual tiene el propósito de establecer y dar a conocer el Sistema de Atención al Consumidor Financiero implementado por la Administradora Colombiana de Pensiones –Colpensiones, reglamentando lo relativo a las políticas de servicio y desarrollo de los elementos necesarios para una debida atención al consumidor.

El Sistema de Atención al Consumidor Financiero – SAC constituye una herramienta para el desarrollo de la misión de Colpensiones. Este permitirá suministrar información oportuna, veraz y adecuada de los productos y servicios prestados y está orientado a generar la cultura de atención y respeto a los clientes de la entidad.

MANUAL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO – SAC

1.3 ALCANCE

ALCANCE

El Sistema de Atención al Consumidor Financiero está orientado a todos los servidores de la Administradora Colombiana de Pensiones – Colpensiones y se encuentra al alcance de las partes interesadas. Es deber de todos los servidores de Colpensiones velar por el cumplimiento de las políticas establecidas en este manual y por el mantenimiento de una cultura de servicio, de atención, de debida diligencia y de satisfacción de las necesidades de los consumidores financieros.

1.4 DEFINICIONES

○ DEFINICIONES

De acuerdo con la Ley 1328 de 2009, el Decreto 2555 de 2010 y el Decreto 604 de 2013, se consagran las siguientes definiciones:

- **Afiliado:** Es la persona que por medio del proceso de afiliación genera un vínculo con el Sistema General de Pensiones a través de Colpensiones.
- **Afiliados Obligatorios:** Las Personas vinculadas mediante contrato de trabajo o como Servidores Públicos, con las excepciones establecidas en el artículo 279 de la Ley 100 de 1993.
- **Afiliado voluntario:** Persona natural residente en el país y colombianos domiciliados en el exterior, que no tengan la calidad de afiliados obligatorios y que no se encuentren expresamente excluidos por la ley 797 de 2003.
- **Aportante:** Es toda Persona natural o jurídica que tiene la obligación de efectuar aportes al Sistema General de Pensiones a su nombre o de terceros, es decir pueden ser empleadores y/o personas independientes.
- **Ciente:** Es la persona natural o jurídica a con quien Colpensiones establece relaciones de origen legal o contractual, para el suministro de productos o servicios, en desarrollo de su objeto social.
- **Ciente Potencial:** Es la persona natural o jurídica que se encuentra en la fase previa de charlas preliminares con Colpensiones, respecto de los productos o servicios ofrecidos por esta.
- **Consumidor financiero:** Es todo cliente, usuario o cliente potencial de Colpensiones.
- **Contratos de adhesión:** Son los contratos elaborados unilateralmente por Colpensiones y cuyas cláusulas y/o condiciones no pueden ser discutidas libre y previamente por los clientes, limitándose estos a expresar su aceptación o a rechazarlos en su integridad.
- **Defensor del consumidor financiero:** Persona natural o jurídica, externa a Colpensiones, nombrada por la Junta Directiva y cuya función es ser vocero de los clientes y usuarios, conocer y resolver las quejas que presenten por este medio.

MANUAL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO – SAC

- **Debida diligencia:** Es el cuidado y agilidad en el suministro de la información, en el ofrecimiento de los productos, en la prestación de los servicios y en la debida y respetuosa atención a los consumidores financieros en relación con las opciones de afiliación al sistema general de pensiones o Beneficios Económicos Periódicos, y respecto de los beneficios y riesgos de la decisión. La debida diligencia se desarrollará en todas las relaciones que se establezcan entre Colpensiones y los consumidores financieros, en el desenvolvimiento normal de las operaciones y durante toda la relación contractual y legal, con el objeto es satisfacer las necesidades del consumidor financiero, de acuerdo con la oferta, compromiso y obligaciones acordadas.
- **Entidades vigiladas:** Son las entidades sometidas a inspección y vigilancia de la Superintendencia Financiera de Colombia.
- **Entidad Administradora:** El Decreto 4421 de 2011 establece que la Administradora Colombiana de Pensiones, Colpensiones, es una empresa industrial y comercial del estado organizada como entidad financiera de carácter especial, vinculada al Ministerio de Trabajo, cuyo objeto es la administración estatal del régimen solidario de prima media con prestación definida, de las prestaciones legales que se le asignen y del sistema de ahorro de beneficios económicos periódicos – BEPS.
- **Educación Financiera:** La educación financiera corresponde a los planes y programas adelantados por Colpensiones, dirigidos a sus consumidores financieros, respecto de las diferentes operaciones, servicios, mercados y tipo de actividad que desarrolla, con la finalidad de que éstos puedan tomar decisiones informadas y conocer los diferentes mecanismos para la protección de sus derechos.
- **Pensionado:** Es la persona natural que habiendo tenido la calidad de afiliado y cumplido con los requisitos de edad y tiempo, para recibir las prestaciones pensionales señaladas en la Ley, se le reconoce el derecho a disfrutar de la pensión.
- **Políticas:** Directrices que rigen las actuaciones y la toma de decisiones para los procesos de Colpensiones.
- **PQRS:** Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.
- **Petición:** Es una solicitud verbal o escrita que toda persona natural o jurídica puede presentar ante Colpensiones, por motivos de interés general o particular con el propósito de requerir la intervención de un área determinada de la entidad, en un asunto concreto, y obtener su pronta resolución.
- **Queja:** Manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona natural o jurídica en relación con la prestación de algún servicio.
- **Reclamo:** Es la manifestación de inconformidad expresada por una persona natural o jurídica por la falta de atención a un trámite o solicitud, con el propósito de reivindicar, exigir o demandar una solución de la Entidad, la cual puede ser puesta en conocimiento de esta, del Defensor del Consumidor Financiero, de la Superintendencia Financiera de Colombia o demás entidades e instituciones competentes.

MANUAL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO – SAC

- **Sugerencia:** Es la proposición, insinuación, indicación, idea o explicación que se sugiere, para adecuar o mejorar un servicio o proceso de Colpensiones.
- **Denuncias:** Es la puesta en conocimiento ante Colpensiones de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa sancionatoria o ético profesional. Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades.
- **Productos y servicios:** Se entiende por productos las operaciones legalmente autorizadas que se instrumentan en un contrato celebrado con el cliente o que tienen origen en la ley. Se entiende por servicios aquellas actividades conexas al desarrollo de las correspondientes operaciones y que se suministran a los consumidores financieros. Los productos de Colpensiones son las diferentes prestaciones económicas que se reconocen conforme a la normatividad que rige para el régimen de prima media con prestación definida administrado por Colpensiones, para el sistema de ahorro de beneficios económicos periódicos – BEPS, y las demás que se le asignen.
- **SAC:** El Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC), busca promover una cultura de atención, respeto y servicio a los consumidores financieros de Colpensiones. Para dichos efectos, a través del aseguramiento del SAC, el consumidor tendrá acceso a una adecuada prestación del servicio de información, un eficiente procedimiento para la atención de las eventuales peticiones, quejas y reclamos y espacios para su educación frente al sistema financiero, situaciones que en todo caso estarán revestidas por la protección de sus derechos como consumidores financieros.
- **Usuario:** Aquella persona natural o jurídica a la que, que sin ser cliente, Colpensiones le presta un servicio.

1.5 MARCO REGULATORIO

La relación de normas que se pueden considerar como marco de los lineamientos de política pública en materia de servicio al ciudadano y que pueden estar destinadas al mejoramiento del SAC de Colpensiones son:

- **Conpes 3649 de 2010:** Política nacional de servicio al ciudadano.
- **Ley 1474 de 2011:** Estatuto Anticorrupción: Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
- **Ley 1437 de 2011:** Expide el Código de Procedimiento Administrativo (Derecho de Petición, recurso de reposición y de apelación) y de lo Contencioso Administrativo
- **Decreto 19 de 2012:** Ley Anti trámites.
- **Decreto 1377 de 2013:** Protección de Datos Personales.

MACROPROCESO / PROCESO: GESTION DEL CIUDADANO Y EL EMPLEADOR: Gestión de la Experiencia en el Servicio	CÓDIGO: GCE-GEX-MAN-001	VERSIÓN: 2.0	PÁGINA 8 de 55
---	----------------------------	-----------------	-------------------

MANUAL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO – SAC

- **Ley 1712 de 2014:** Ley de Transparencia: El objeto de la presente ley es regular el derecho de acceso a la información pública, los subprocesos para el ejercicio y garantía del derecho y las excepciones a la publicidad de información.
- **Ley 1328 de 2009:** Estableció el Régimen de Protección al Consumidor Financiero.
- **Decreto 720 De 1994:** Regula las condiciones y términos para el desarrollo de la actividad de promoción y distribución de los productos de las sociedades administradoras del Sistema General de Pensiones.
- **Decreto 3993 de 2010:** Establece las funciones de Conciliación del Defensor Consumidor Financiero.
- **Circular Básica Jurídica - Circular Externa 007 de 1996.** Capítulo sexto -Reglas sobre competencia y protección al consumidor financiero Capítulo VI, Título I.
- **Circular Externa 045 de 2006:** Informe Estadístico de Reclamaciones Presentadas por los Consumidores Financieros, ante las Entidades Vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia
- **Circular Externa 015 de 2010:** Imparte instrucciones a las entidades vigiladas sobre el adecuado funcionamiento e implementación del SAC.
- **Circular Externa 008 de 2017:** Imparte instrucciones a las entidades vigiladas respecto a la atención de personas en condición de discapacidad.

Es de tener en cuenta, que en el marco del plan de acción anual de Colpensiones, se enuncia información relacionada con las políticas públicas con las que Colpensiones busca generar un mejor servicio a los ciudadanos.

- **POLITICA DE INTEGRIDAD Y GESTIÓN DE 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 afiliados, pensionados y empleadores frente a maniobras al margen de la ley.

- **POLITICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS**

La política de rendición de cuentas y participación ciudadana de Colpensiones desarrolla una estrategia y mecanismos permanentes, que tienen como fin suministrar información sobre la gestión institucional y promover espacios de diálogo para mantener una interacción de la empresa con los ciudadanos y demás grupos de interés de la entidad.

MANUAL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO – SAC

DESCRIPCIÓN DEL DOCUMENTO

2. INFORMACIÓN GENERAL SOBRE COLPENSIONES

La Administradora Colombiana de Pensiones, Colpensiones, es una Empresa Industrial y Comercial del Estado organizada como entidad financiera de carácter especial, vinculada al Ministerio de Trabajo. Tiene por objeto la administración estatal del régimen de prima media con prestación definida en los términos previstos en la Ley 1151 de 2007, como también las prestaciones especiales que las normas legales le asignen y la administración del Sistema de Ahorro de Beneficios Económicos Periódicos de que trata el Acto Legislativo 01 de 2005, en los términos que determine la Constitución y la Ley, en su calidad de entidad financiera de carácter especial.

2.1 Misión

Colpensiones es una empresa del Estado que administra integralmente el Régimen de Prima Media con prestación definida (RPM), y los servicios sociales complementarios, brindando calidad en la atención y generando confianza en los colombianos mediante la protección económica, durante el ciclo de vida, ante los riesgos de invalidez, vejez y sobrevivencia

2.2 Visión

En el 2022, Colpensiones será reconocida como la mejor opción de protección de la vejez de los colombianos, por la calidad y efectividad en la atención al ciudadano y la innovación en sus procesos para facilitar el ahorro para la vejez, invalidez y sobrevivencia

2.3 Valores

- **Diligencia:** Cumpló con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas a mi cargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud, destreza y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos del Estado
- **Transparencia:** Soy claro y actúo con sinceridad, generando confianza en los demás y sin nada que ocultar.
- **Justicia:** Actúo con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación.
- **Respeto:** Reconozco, valoro y trato de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia, títulos o cualquier otra condición.

MANUAL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO – SAC

- **Honestidad:** Actúo siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo mis deberes con transparencia y rectitud, y siempre favoreciendo el interés general.
- **Integridad:** Soy coherente y actúo con rectitud, me debo a mi palabra y compromiso como persona y como colaborador de la Entidad.
- **Compromiso:** Soy consciente de la importancia de mi rol como servidor público y estoy en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que me relaciono en mis labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar.

3 ELEMENTOS DEL SAC

3.1 Políticas Generales para la adecuada atención y protección del Consumidor

Tienen como fin impulsar la cultura de servicio al consumidor financiero, establecer las responsabilidades en materia de atención y protección al consumidor financiero. Colpensiones en desarrollo del SAC ha adoptado las siguientes políticas en procura de la debida atención y protección del Consumidor Financiero:

- 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 consumidores, a fin de que éstos reciban la atención debida 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 consumidores que requieran de Colpensiones información, la prestación de un servicio o el adelantamiento de un trámite, en todo caso, 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 consumidores conozcan en su integridad los productos y servicios, así como las obligaciones recíprocas que se generan.
- Velar por la satisfacción de los consumidores, 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.

MANUAL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO – SAC

- 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 consumidores financieros, así como los conflictos que surjan entre los intereses de dos o más consumidores financieros, de una manera eficiente e imparcial, velando porque siempre prevalezca el interés de los consumidores financieros, 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.

3.2 Políticas para el desarrollo de los elementos y etapas del Sistema de Atención al Consumidor Financiero

Su objetivo es propender por la debida atención del consumidor financiero a través del desarrollo de los elementos del SAC y sus etapas. En este marco, Colpensiones ha adoptado las siguientes políticas en procura de la prestación de un servicio adecuado:

- Contar con procedimientos aplicables para la instrumentación de los elementos y etapas del SAC.
- Propender por la atención eficaz de peticiones, quejas y reclamos, teniendo en cuenta la emisión de respuestas claras, suficientes, concretas y oportunas.
- Contar con documentación que permita el desarrollo óptimo del Sistema de Atención al Consumidor Financiero, incluyendo como mínimo el Manual SAC, los informes elaborados por parte de órganos de control, administración del SAC, representante legal y Junta Directiva.
- Contar con una estructura organizacional que permita propender por el fortalecimiento del Sistema de Atención al Consumidor Financiero, bajo niveles de responsabilidad y compromiso respecto a la debida atención de los consumidores.
- Mantener una estructura física, tecnológica y de personal adecuada en pro de la prestación de un servicio adecuado a los consumidores financieros.
- Fomentar el desarrollo de planes de capacitación referentes al Sistema de Atención al Consumidor

MANUAL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO – SAC

Financiero y al fortalecimiento de competencias asociadas a la prestación de una debida atención.

- Propender por el desarrollo de programas y planes de educación financiera al consumidor, fomentando la toma de decisiones informadas y conscientes por parte de estos en el manejo de los productos y servicios ofrecidos por la empresa
- Procurar por una fácil comprensión y entendimiento de los programas de educación financiera implementados.
- Propender por la debida atención a consumidores financieros que se encuentren en condición de discapacidad.
- Contar con mecanismos que permitan brindar información suficiente, clara y oportuna sobre los productos y servicios de la Empresa a los consumidores financieros.
- Procurar por la identificación de todos aquellos hechos o situaciones que puedan afectar la debida atención y protección de los consumidores financieros, con el fin de determinar planes de acción que permitan mejorar el servicio.
- Contar con mecanismos que permitan medir el comportamiento y evolución de las peticiones, quejas y reclamos de los consumidores financieros.
- Mantener mecanismos que permitan la adopción de medidas y acciones de mejora en pro de controlar los eventos o situaciones que puedan afectar el servicio a los consumidores financieros.
- Fortalecer de manera constante el desarrollo de acciones de monitoreo respecto de los eventos y situaciones que puedan afectar el servicio a los consumidores financieros; asimismo, de su evolución frente a la aplicación de acciones de mejora.

4 DERECHOS Y DEBERES DE LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS

Los consumidores financieros tienen derechos y deberes que se derivan de las relaciones con la Administradora Colombiana de Pensiones – Colpensiones.

4.1 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

MANUAL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO – SAC

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.

4.2 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.

MANUAL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO – SAC

- 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.

5 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

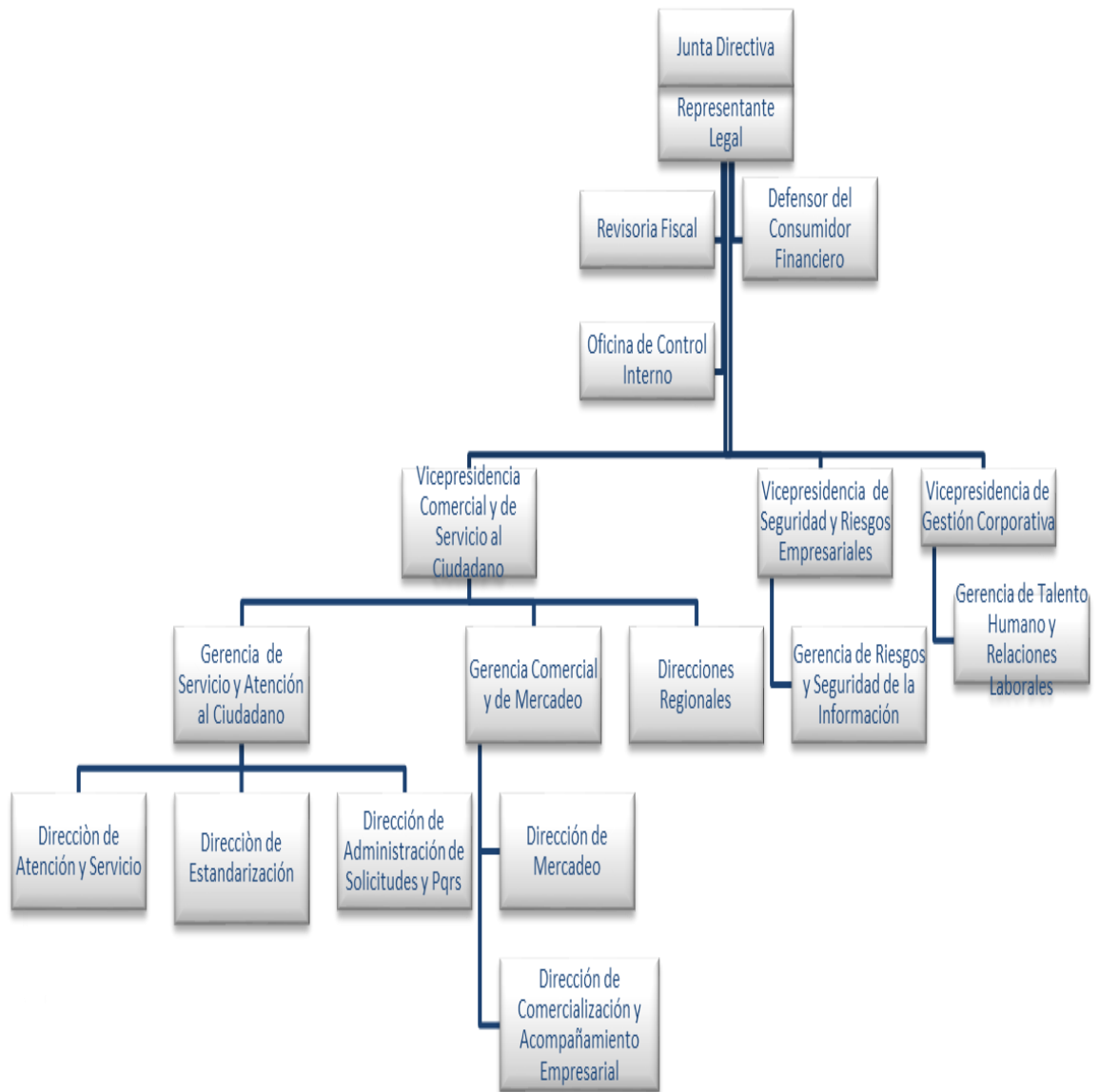
Colpensiones cuenta con una estructura organizacional que establece las funciones y responsabilidades de sus colaboradores, quienes propenderán por la debida atención y protección al Consumidor Financiero y serán los responsables de la dirección, coordinación y control del Sistema de Atención al Consumidor Financiero.

La estructura Organizacional del Sistema de Atención al Consumidor Financiero está compuesta de la siguiente forma:

MACROPROCESO / PROCESO: GESTION DEL CIUDADANO Y EL EMPLEADOR: Gestión de la Experiencia en el Servicio	CÓDIGO: GCE-GEX-MAN-001	VERSIÓN: 2.0	PÁGINA 15 de 55
---	----------------------------	-----------------	--------------------

MANUAL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO – SAC

ESTRUCTURA SAC



MANUAL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO – SAC

5.1 Deberes Generales

Es deber de todos los colaboradores de Colpensiones velar por el cumplimiento de las disposiciones establecidas en este manual. Para esto deberán conocer la existencia del Sistema de Atención al Consumidor y mantener en todo momento una cultura de atención, Servicio, debida diligencia y de satisfacción de las necesidades de los Consumidores Financieros.

5.2 Obligaciones de Colpensiones

Colpensiones tendrá las siguientes obligaciones especiales:

- Suministrar información al público respecto de la Defensoría del Consumidor Financiero, de conformidad con las instrucciones que sobre el particular imparta la Superintendencia Financiera de Colombia.
- Prestar el servicio debidamente, en las condiciones informadas, ofrecidas o pactadas con el consumidor financiero, y emplear adecuados estándares de seguridad y calidad en el suministro de los mismos.
- Suministrar información comprensible y publicidad transparente, clara, veraz, oportuna acerca de sus productos y servicios ofrecidos en el mercado.
- Contar con un Sistema de Atención al Consumidor Financiero - SAC.
- Abstenerse de incurrir en conductas que conlleven abusos contractuales o de convenir cláusulas que puedan afectar el equilibrio del contrato o dar lugar a un abuso de posición dominante contractual.
- Elaborar los contratos y anexos que regulen las relaciones con los ciudadanos, con claridad, en caracteres legibles a simple vista, y ponerlos a disposición de estos para su aceptación. Copia de los documentos que soporten la relación contractual deberá estar a disposición del respectivo ciudadano, y contendrá los términos y condiciones del producto o servicio.
- Guardar la reserva de la información suministrada por el consumidor financiero y que tenga carácter de reservada en los términos establecidos en las normas correspondientes, sin perjuicio de su suministro a las autoridades competentes.
- Dar constancia del estado y/o las condiciones específicas de los productos a una fecha determinada, cuando el consumidor financiero lo solicite, de conformidad con el procedimiento establecido para el efecto.
- Atender y dar respuesta oportuna a las solicitudes, quejas o reclamos formulados por los consumidores financieros, siguiendo los procesos establecidos para el efecto.
- Contar con los recursos humanos, físicos y tecnológicos para que en las oficinas y puntos de atención se brinde un servicio eficiente y oportuno a los consumidores financieros.

MANUAL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO – SAC

- Permitir a sus ciudadanos la consulta gratuita, al menos una vez al mes, por los canales que la entidad señale, del estado de sus productos y servicios.
- Contar en su sitio en Internet con un enlace al sitio de la Superintendencia Financiera de Colombia dedicado al consumidor financiero.
- Disponer de los medios electrónicos y controles idóneos para brindar eficiente seguridad a las transacciones, a la información confidencial de los consumidores financieros y a las redes que la contengan.
- Colaborar oportuna y diligentemente con el Defensor del Consumidor Financiero, las autoridades judiciales y administrativas y los organismos de autorregulación en la recopilación de la información y la obtención de pruebas, en los casos que se requieran, entre otros, los de fraude, hurto o cualquier otra conducta que pueda ser constitutiva de un hecho punible realizada mediante la utilización de tarjetas crédito o débito, la realización de transacciones electrónicas o telefónicas, así como cualquier otra modalidad.
- No requerir al consumidor financiero información que ya reposé en Colpensiones, sin perjuicio de la obligación del consumidor financiero de actualizar la información que de acuerdo con la normatividad correspondiente así lo requiera.
- Desarrollar programas y campañas de educación financiera a sus ciudadanos sobre los diferentes productos y servicios que prestan, obligaciones y derechos de estos y los costos de los productos y servicios que prestan, mercados y tipo de entidades vigiladas, así como de los diferentes mecanismos establecidos para la protección de sus derechos, según las instrucciones que para el efecto imparta la Superintendencia Financiera de Colombia.
- Desarrollar programas y campañas de educación financiera a sus ciudadanos sobre los diferentes productos y servicios que prestan, mercados y tipo de entidades vigiladas.
- Adecuar el Sistema de Atención al Consumidor Financiero SAC para que se brinde una debida atención a personas en condición de discapacidad.

5.3 Junta Directiva

Las funciones de la Junta Directiva relacionadas con el sistema de atención al consumidor financiero son:

- Establecer y aprobar políticas generales del Sistema de Atención al Consumidor Financiero, sobre la administración, funcionamiento y respecto de la provisión de recursos tecnológicos, físicos y humanos necesarios para su adecuado manejo, propendiendo por la atención y protección de los consumidores.
- Aprobar el manual del SAC y sus actualizaciones.
- Establecer los mecanismos y controles necesarios para asegurar el cumplimiento estricto de dichas políticas y de las normas aplicables al SAC.

MACROPROCESO / PROCESO: GESTION DEL CIUDADANO Y EL EMPLEADOR: Gestión de la Experiencia en el Servicio	CÓDIGO: GCE-GEX-MAN-001	VERSIÓN: 2.0	PÁGINA 18 de 55
---	----------------------------	-----------------	--------------------

MANUAL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO – SAC

- Pronunciarse respecto de cada uno de los aspectos que contengan los informes periódicos que presente el Representante Legal respecto del SAC, así como sobre la evaluación periódica del SAC, que realicen los órganos de control.

5.4 Representante Legal

Las funciones del Representante Legal relacionadas con el sistema de atención al consumidor financiero son:

- Diseñar y someter a aprobación de la Junta Directiva el manual del SAC y sus modificaciones.
- Velar por el cumplimiento efectivo de las políticas establecidas por la Junta Directiva, relativas al SAC.
- Establecer las medidas relativas a la capacitación e instrucción de los servidores de las áreas involucradas en la atención y servicio a los consumidores financieros.
- Diseñar y establecer los planes y programas de educación y de información a los consumidores financieros.
- Establecer mecanismos para realizar un seguimiento permanente del SAC.
- Velar por la correcta aplicación de los controles establecidos.
- Presentar un informe semestral, a la Junta Directiva, sobre la evolución y aspectos relevantes del SAC, incluyendo, entre otros, las acciones preventivas y correctivas implementadas o por implementar y el área responsable.

5.5 Órganos de Control

5.5.1 Oficina de Control Interno

En ejercicio de sus funciones, la oficina de control interno, será responsable de evaluar periódicamente el cumplimiento de todas y cada una de las etapas del SAC con el fin de determinar las deficiencias y el origen de las mismas.

Las funciones de la Oficina Nacional de Control Interno relacionadas con el sistema de atención al consumidor financiero son:

- Evaluar periódicamente el cumplimiento de todas las etapas del SAC, con el fin de determinar deficiencias y origen de las mismas.
- Presentar un informe periódico dirigido a la Junta Directiva, como mínimo semestral, en el que se reporten las conclusiones obtenidas a cerca del proceso de evaluación del cumplimiento de las normas e instructivos sobre el SAC.

MANUAL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO – SAC

5.5.2 Revisoría Fiscal

Las funciones de la Revisoría Fiscal relacionadas con el sistema de atención al consumidor financiero son:

- Evaluar periódicamente el cumplimiento de todas y cada una de las etapas del SAC con el fin de determinar las deficiencias y el origen de las mismas.
- Elaborar un informe semestral, dirigido a la Junta Directiva en el que reporte las conclusiones obtenidas acerca del proceso de evaluación del cumplimiento de las normas e instructivos sobre el SAC.
- Poner en conocimiento del Representante Legal y de la Junta Directiva los incumplimientos del SAC.

5.6 Defensor del Consumidor Financiero

Los casos y recomendaciones que sean impartidas por parte del Defensor del Consumidor Financiero, serán atendidos de acuerdo a los lineamientos descritos en Manual del Sistema de Atención al Consumidor Financiero. Este documento sigue lo dispuesto en la Ley 1437 de 2011, la Ley 1328 de 2009, el Decreto 2555 de 2010, la Circular 015 de 2010 y la Circular 045 de 2010. Ver las funciones del Defensor Del Consumidor Financiero en el numeral 11.1.

5.7 Vicepresidencia Comercial y de Servicio al Ciudadano

Las funciones de la Vicepresidencia Comercial y de Servicio al Ciudadano relacionadas con el sistema de atención al consumidor financiero son:

- Someter a aprobación de la Junta Directiva el Manual del SAC y sus actualizaciones.
- Generar mecanismos de atención y satisfacción de las necesidades e inquietudes de los consumidores financieros, que permitan propender por una cultura de servicio.
- Velar por el cumplimiento de las políticas relativas al SAC y las acciones dirigidas a atender las solicitudes de los ciudadanos.
- Establecer con las dependencias de la entidad los acuerdos de servicios y estándares que deben cumplirse para dar oportuna y completa respuesta de las solicitudes que se reciben a través del sistema de servicio al ciudadano.
- Propender por la mejora continua de la calidad, cobertura y efectividad del servicio de atención al ciudadano.
- Establecer mecanismos para la medición de la satisfacción del ciudadano.
- Coordinar con la Vicepresidencia de Gestión Corporativa los procesos de capacitación continua que garanticen la actualización de los funcionarios de Colpensiones.
- Administrar el funcionamiento del SAC al interior de Colpensiones.

MANUAL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO – SAC

- Establecer las estrategias, metodologías, instrumentos y subprocesos necesarios para la efectiva administración del SAC en coordinación con las demás áreas de la entidad.
- Propender por la debida atención de personas en condición de discapacidad.

5.8 Gerencia de Servicio y Atención al Ciudadano

La Gerencia de Servicio y Atención al Ciudadano será la encargada de administrar el funcionamiento del SAC al interior del Colpensiones, entre sus funciones están:

- Implementar las políticas establecidas por la alta dirección y ejecutar las acciones encaminadas a que se dé el trámite adecuado a las peticiones, quejas, reclamos, requerimientos y sugerencias de los consumidores financieros.
- Definir y ejecutar la metodología y el protocolo de servicio para los puntos de atención, con el fin de prestar una debida atención, que satisfaga las necesidades del consumidor financiero.
- 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.
- Propiciar la protección de los derechos del ciudadano y fomentar su educación.
- Definir los controles de la gestión de las solicitudes de los afiliados, empleadores y beneficiarios recibidos a través de la red de atención al ciudadano.
- Fortalecer los mecanismos de comunicación con el ciudadano, para darle respuesta oportuna a sus necesidades respecto de los diferentes servicios que presta Colpensiones.
- Dirigir, coordinar y controlar el proceso de análisis, medición, evaluación y control de las situaciones que afecten la debida atención y protección a los ciudadanos.
- Desarrollar sinergias con áreas misionales para la mejora del servicio; esto, de acuerdo a eventos y situaciones identificadas que afecten la atención.

5.9 Dirección de Atención y Servicio

- Coordinar la realización del Comité Interno de Servicio, espacio para analizar situaciones y eventos que puedan afectar la debida atención y con ello generar planes de acción y controles como oportunidad de mejora.
- Reportar e informar periódicamente al Comité Interno de Servicio sobre las situaciones identificadas y el avance frente los planes de acción definidos.
- Velar por la revisión anual del Manual del SAC y su correcta aplicación.
- Efectuar monitoreo respecto a la debida atención de solicitudes de los afiliados, empleadores y beneficiarios recibidos a través de la red de atención al ciudadano.

MACROPROCESO / PROCESO: GESTION DEL CIUDADANO Y EL EMPLEADOR: Gestión de la Experiencia en el Servicio	CÓDIGO: GCE-GEX-MAN-001	VERSIÓN: 2.0	PÁGINA 21 de 55
---	----------------------------	-----------------	--------------------

MANUAL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO – SAC

- Promover el proceso de capacitación a nivel nacional de los colaboradores de Colpensiones, enfocada en el personal que brinda atención a los consumidores financieros, buscando garantizar que el mismo reciba un servicio oportuno y con calidad.
- Dirigir la puesta en operación de los canales alternos, para prestar un adecuado servicio al ciudadano y vinculados del Servicio Social Complementario de Beneficios Económicos Periódicos (BEPS) y efectuar el respectivo control de la misma.

5.9.1 Comité Interno de Servicio

Con el fin de hacer un seguimiento y control al manejo del Sistema de Atención al Consumidor Financiero, la Gerencia de Servicio y Atención al Ciudadano, en conjunto con su equipo de trabajo, conforma el Comité Interno del área de Servicio, evento que se realiza como mínimo una vez cada semestre. Lo anterior, con el propósito de evaluar el funcionamiento del sistema, su evolución y posibles mejoras. De este comité interno se genera un acta con los temas presentados en el mismo, la cual se envía a todos los participantes. Las principales actividades y funciones de este comité interno del área de servicio son:

- Delimitar y revisar el cumplimiento de los lineamientos estratégicos de las campañas de educación financiera y/o entrega de información al ciudadano.
- Formular y seguir las acciones de mejoramiento del Sistema de Atención al Consumidor.
- Evaluar periódicamente el número de quejas y reclamos, de los tiempos de respuesta y de los planes de acción propuestos por el área encargada.
- Evaluar periódicamente los componentes del Manual de SAC y su actualización para la aprobación por parte de la Junta Directiva.
- Monitorear los cambios en las disposiciones legales que impliquen eventuales ajustes o cambios en el SAC, y velar por que Colpensiones se adapte a dichos cambios
- Conservar en los medios establecidos por Colpensiones y en los plazos establecidos en las disposiciones legales las actas de Junta Directiva en donde: (i) Se aprueben las políticas generales y el manual del SAC (ii) se pronuncie respecto de cada uno de los aspectos que contengan los informes periódicos que presente el Representante Legal respecto del SAC, y (iii) se pronuncie sobre la evaluación periódica del SAC, que realicen los órganos de control.
- Generar acciones que propendan por la debida atención de personas en situación de discapacidad.

El comité es liderado por la Gerencia de Servicio y Atención al Ciudadano y se conforma por los siguientes integrantes:

- Gerente de Servicio y Atención al Ciudadano.
- Director de Atención y Servicio.

MACROPROCESO / PROCESO: GESTION DEL CIUDADANO Y EL EMPLEADOR: Gestión de la Experiencia en el Servicio	CÓDIGO: GCE-GEX-MAN-001	VERSIÓN: 2.0	PÁGINA 22 de 55
---	----------------------------	-----------------	--------------------

MANUAL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO – SAC

- Director de Administración de Solicitudes y Pqrs.
- Director de Mercadeo (invitado)
- Líderes de los procesos involucrados en el desarrollo del SAC o que tengan planes de mejoramiento en proceso (invitado - citación de acuerdo a necesidades).

Dentro del desarrollo de cada comité y acorde con los temas a tratar, se convocará a las gerencias relacionadas para su participación activa y generación de planes de acción. Dado caso que el convocado al comité no pueda asistir, puede delegar su asistencia a un funcionario que lo represente.

Por otro lado, la gestión del Sistema de Atención al Consumidor Financiero por parte de la Gerencia de Servicio y Atención al Ciudadano, se administra apoyándose en los siguientes colaboradores:

5.9.1.1 Profesional de Servicio

En el marco del SAC, este cargo tiene dentro de sus funciones y responsabilidades lo siguiente:

- Procurar por la educación financiera del consumidor acerca del manejo de sus productos y servicios, las recomendaciones de seguridad, el procedimiento para la atención de solicitudes, quejas o reclamos y los mecanismos de protección con los que cuenta.
- Cumplir con los programas de Capacitación a que sea citado y aplicar los conocimientos adquiridos en su gestión diaria frente al consumidor financiero.
- Velar por la debida atención de solicitudes, quejas o reclamos recibidos en la Unidad de Gestión de Reclamos y Mejoramiento.
- Velar por la generación de respuestas a solicitudes, quejas o reclamos de manera oportuna, simple, adecuada y suficiente.
- Propender por la atención oportuna y adecuada de solicitudes, quejas o reclamos recibidos a través de la Defensoría del Consumidor Financiero.
- Velar por la atención oportuna y adecuada de solicitudes, quejas o reclamos recibidos a través de la Superintendencia Financiera de Colombia.

5.9.1.2 Analista SAC

En el marco del SAC, este rol tiene dentro de sus funciones y responsabilidades lo siguiente:

- Resguardar la documentación soporte relacionada con el funcionamiento del SAC.
- Proponer la realización de campañas de educación financiera y realizar seguimiento a la ejecución de las establecidas por Colpensiones.
- Desarrollar programas de medición con los ciudadanos que permitan conocer la opinión de los consumidores frente a los productos de Colpensiones.

MACROPROCESO / PROCESO: GESTION DEL CIUDADANO Y EL EMPLEADOR: Gestión de la Experiencia en el Servicio	CÓDIGO: GCE-GEX-MAN-001	VERSIÓN: 2.0	PÁGINA 23 de 55
---	----------------------------	-----------------	--------------------

MANUAL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO – SAC

- Proponer la creación y mejora de subprocesos que puedan tener relación con la atención del consumidor financiero.
- Informar al área de Planeación las debilidades encontradas en los procesos con el fin de brindar atención oportuna de las mismas por parte de los dueños de los procesos.
- Revisar las actualizaciones y/o nuevos subprocesos que desarrolle el área de Planeación para validar su impacto en el servicio al ciudadano, riesgos potenciales o: situaciones que impacten al ciudadano.
- Proponer a los dueños de procesos la implementación de controles y/o planes de acción que permitan disminuir la ocurrencia e impacto de los eventos de riesgo que puedan afectar la debida atención del consumidor financiero.
- Actualizar el material de capacitación de SAC y realizar seguimiento a su aplicación y resultados.
- Desarrollar informes para el Comité Interno de Servicio y seguimiento a los indicadores del mismo.

5.10 Direcciones Regionales y Puntos de Atención

Las funciones de las Oficinas Regionales y Puntos de Atención relacionadas con el Sistema de Atención al Consumidor Financiero son:

- 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.
- Recibir, orientar, radicar, clasificar y direccionar adecuada y oportunamente las peticiones, quejas, reclamos, requerimientos y sugerencias presentadas por los consumidores financieros.
- Cumplir con las disposiciones del protocolo de servicio para los puntos de atención.
- Prestar la asesoría que satisfaga las expectativas y necesidades del ciudadano, frente a los servicios que presta la Empresa.
- Prestar la atención al ciudadano, velando por la protección de sus derechos y por la educación y formación en sus beneficios, derechos y servicios que presta la entidad.
- Procurar la atención oportuna y eficaz de las peticiones, quejas y reclamos presentados por los consumidores financieros, de acuerdo con la reglamentación interna de respuesta a peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.

5.11 Dirección de Administración de Solicitudes y PQRS

Todas las quejas, reclamos o peticiones registradas, serán tramitados teniendo en cuenta los procesos de atención de Peticiones, Quejas o Reclamos y Sugerencias que determine la empresa.

Las funciones de la Dirección de Administración de Solicitudes y PQRS relacionadas con el Sistema de Atención al Consumidor Financiero son:

- Asegurar la debida atención a PQRS recibidas.

MANUAL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO – SAC

- Velar por la atención de las solicitudes de la Defensoría del Consumidor Financiero.
- Generar los reportes estadísticos sobre PQRS que requiera la administración del SAC.
- Velar por la identificación de causa raíz o motivaciones de las PQRS.
- Generar los reportes sobre PQRS requeridos por la Superintendencia Financiera de Colombia.
- Realizar seguimiento frente a la oportunidad y calidad en la respuesta a las PQRS realizadas por los consumidores financieros.

5.12 Gerencia Comercial

Las funciones de la Gerencia Comercial relacionadas con el Sistema de Atención al Consumidor Financiero son:

- Definir los lineamientos para la elaboración de campañas, talleres, charlas u otros mecanismos de divulgación y educación dirigidos al ciudadano y empleadores, así como a su equipo comercial.
- Definir y aprobar los lineamientos de las estrategias de comunicación publicitaria, así como los de la imagen visual corporativa que soporten las estrategias de comunicación y educación de afiliados, pensionados y aportantes del Régimen de Prima Media y del Sistema de Ahorro de Beneficios Económicos Periódicos. Lo anterior, en el marco de buscar siempre que la información sea clara, oportuna y transparente para los ciudadanos.

5.13 Dirección de Mercadeo

Las funciones de la Dirección de Mercadeo relacionadas con el Sistema de Atención al Consumidor Financiero son:

- Diseñar y desarrollar campañas educativas y de divulgación de información de acuerdo a las necesidades identificadas de los ciudadanos, empleadores y grupos de interés.
- Desarrollar jornadas educativas dirigidas a los ciudadanos de acuerdo a la segmentación de los mismos.
- Dirigir la realización de estudios de mercado y plan de medios necesario para asegurar una debida información al consumidor financiero.

5.14 Dirección de Comercialización y Acompañamiento Empresarial

Las funciones de la Dirección de Comercialización y Acompañamiento Empresarial, relacionadas con el Sistema de Atención al Consumidor Financiero son:

- Propender por la debida atención a empleadores y su educación frente a sus necesidades respecto de los productos y servicios de la empresa.

MANUAL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO – SAC

- Apoyar en actividades encaminadas a la divulgación de servicios y realización de campañas de carácter educativo (jornadas, charlas, talleres, foros, etc.).

5.15 Vicepresidencia de Seguridad y Riesgos Empresariales

5.15.1 Gerencia de Riesgos y Seguridad de la Información

Las actividades desarrolladas por la Gerencia de Riesgos y Seguridad de la Información, relacionadas con el Sistema de Atención al Consumidor son:

- Brindar apoyo a la administración del Sistema de Atención al Consumidor Financiero por medio de la emisión o entrega de información referente a la ocurrencia de eventos que impacten el servicio y al ciudadano.

5.16 Vicepresidencia de Gestión Corporativa

5.16.1 Gerencia de Talento Humano y Relaciones Laborales

Las actividades de la Gerencia de Talento Humano y Relaciones Laborales, relacionadas con el Sistema de Atención al consumidor financiero son:

- Diseñar y apoyar en el desarrollo y ejecución de planes de capacitación a colaboradores, encaminados en fortalecer el conocimiento del Sistema de Atención al Consumidor Financiero SAC, los productos y servicios de la empresa y las practicas que permitan prestar una debida atención al consumidor.
- Diseñar y ejecutar programas de capacitación sobre el Modelo de Servicio, buscando fortalecer competencias necesarias para la atención de ciudadanos, en pro de impulsa una cultura de servicio y de protección al Consumidor Financiero.

5.17 Todos los funcionarios de la entidad

Las funciones de los colaboradores de la entidad relacionadas con el Sistema de Atención al Consumidor Financiero son:

- Conocer y aplicar los principios de atención al consumidor financiero.
- Identificar y registrar los eventos de riesgo que afecten la debida atención al consumidor financiero.
- Cumplir con las políticas del SAC definidas por la Junta Directiva.

MANUAL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO – SAC

6 INFRAESTRUCTURA

Colpensiones cuenta con los recursos físicos, técnicos, tecnológicos y con el equipo humano, necesario para la adecuada administración y funcionamiento del SAC, de acuerdo con el tamaño de la entidad y la naturaleza de las actividades que desarrolla.

6.1 Infraestructura Física

La entidad tiene su sede principal en la ciudad de Bogotá y cuenta con Direcciones Regionales, Red de Puntos de Atención RPM y Red Integral de Atención y Servicios BEPS (Puntos Beps y gestores itinerantes) distribuidos en todo el país. Adicionalmente, cuenta con canales alternos como los son:

- **Contact Center:** Es una herramienta que permite ampliar la cobertura de contacto no presencial para atención de afiliados, pensionados y empleadores, que soporta tecnológicamente actividades de comunicación IN y OUT.
- **Página Web:** Es una herramienta en internet que permite ampliar la cobertura de contacto no presencial para atención de afiliados, pensionados y empleadores, a través de la cual se pueden consultar y solicitar servicios y obtener información sobre el quehacer de Colpensiones, sus trámites, servicios y productos. A través de este mecanismo los usuarios podrán presentar PQRS.

6.2 Equipo Humano

Colpensiones cuenta con la planta de personal necesaria para garantizar el adecuado funcionamiento del SAC. Respecto a los principales roles en los canales de atención, se tienen contemplados diferentes focos de acción como se observa a continuación.

Jefe de Oficina:

Las funciones de los Jefes de Oficina de la entidad relacionadas con el Sistema de Atención al Consumidor Financiero son:

- Ejecutar las políticas, estrategias, planes, programas, procesos y subprocesos establecidos por la entidad para el eficiente y oportuno servicio a los usuarios externos e internos, de acuerdo a la responsabilidad de la Oficina Seccional.
- Dirigir, coordinar y responder por la ejecución de los planes operativos de la Oficina Seccional definidos por la Vicepresidencia Comercial y de Servicio al Ciudadano.
- Dirigir las estrategias de servicio al ciudadano de la Oficina Seccional, garantizando una oportuna y eficiente gestión.

MANUAL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO – SAC

- Dirigir, controlar y evaluar el cumplimiento de los objetivos de la Oficina Seccional, en concordancia con los planes de desarrollo y las políticas trazadas por la Vicepresidencia Comercial y de Servicio al Ciudadano.
- Suministrar información al ciudadano o usuario de acuerdo con normatividad, derechos y deberes, productos y servicios y según canales de comunicación establecidos.
- Atender los requerimientos de los usuarios internos o externos y brindar la asesoría y respuesta oportuna relacionada con la responsabilidad que le corresponde a la Oficina Seccional.
- Participar en la definición, implementación y vigilancia de las metodologías, estándares, procesos y mecanismos definidos que le corresponden a la Oficina Seccional en coordinación con los lineamientos de la Vicepresidencia Comercial y de Servicio al Ciudadano.
- Suscribir las certificaciones, informes, respuestas a peticiones, reclamos, sugerencias y demás que sean necesarios para el adecuado ejercicio de sus funciones que correspondan al área y que no sean competencia de otra dependencia.
- Brindar información clara y suficiente al momento de dar atención a los ciudadanos.
- Atender las citaciones a capacitaciones que se programen por parte de la empresa.

Gestor de Servicio al Ciudadano

- Orientar a los usuarios en el trámite y gestión de sus solicitudes, de conformidad con los procesos de Colpensiones.
- Seguir las metodologías, estándares, subprocesos y mecanismos definidos por las Empresa, aplicables al servicio al ciudadano.
- Recibir, orientar, radicar, clasificar, direccionar y solucionar adecuada y oportunamente las peticiones, solicitudes y requerimientos.
- Realizar el seguimiento que permita verificar que la respuesta sea clara, oportuna y completa.
- Brindar información clara y suficiente al momento de dar atención a los ciudadanos.
- Atender las citaciones a capacitaciones que se programen por parte de la empresa.

Agentes de Servicio

Las funciones de los Agentes de Servicio de la entidad relacionadas con el Sistema de Atención al Consumidor Financiero son:

- Orientar a los usuarios en el trámite y gestión de sus solicitudes, de conformidad con los procesos definidos en Colpensiones.
- Seguir las metodologías, estándares y mecanismos definidos por las Empresa, aplicables al servicio al ciudadano.
- Brindar educación al consumidor financiero a través del acompañamiento, orientación y asesoría al ciudadano.

MACROPROCESO / PROCESO: GESTION DEL CIUDADANO Y EL EMPLEADOR: Gestión de la Experiencia en el Servicio	CÓDIGO: GCE-GEX-MAN-001	VERSIÓN: 2.0	PÁGINA 28 de 55
---	----------------------------	-----------------	--------------------

MANUAL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO – SAC

- Adelantar el trámite pertinente al interior de la institución, para lograr una respuesta eficiente al cliente.
- Brindar información clara y suficiente al momento de dar atención a los ciudadanos.
- Atender las citaciones a capacitaciones que se programen por parte de la empresa.

Agente de Servicio Contact Center

Las funciones de los Agentes de Contact Center de la entidad relacionadas con el Sistema de Atención al Consumidor Financiero son:

- Gestionar las relaciones con los ciudadanos mediante los canales de comunicación establecidos por Colpensiones.
- Suministrar información oportuna, veraz y adecuada de los productos y servicios prestados y orientar a los ciudadanos de forma ágil para las campañas de comunicación inbound y outbound.
- Educar a los consumidores a través de las labores de orientación y asesoría.
- Brindar información clara y suficiente al momento de dar atención a los ciudadanos.
- Atender las citaciones a capacitaciones que se programen por parte de la empresa.

6.3 Infraestructura Técnica

Colpensiones cuenta con una plataforma tecnológica adecuada que se soporta en componentes como Servicios de procesamiento, sistemas de información y red de comunicaciones. Lo anterior en pro de asegurar la continuidad del servicio y la operación.

Los Sistemas de Información de Colpensiones tienen una política uniforme de seguridad en donde se identifican y acuerdan los requisitos en cuanto a perfiles de cada uno de los usuarios, para que sólo puedan visualizar y actualizar la información relacionada con su rol.

7 CAPACITACIÓN

Una política de Colpensiones relacionada con el desarrollo del talento humano es orientar y desarrollar las habilidades, destrezas y competencias de los servidores públicos de tal manera que su desempeño desde el ingreso y su permanencia se fundamenten en el mérito y en cumplimiento de los principios de la función administrativa y del servicio al ciudadano.

De acuerdo con lo anterior, Colpensiones ha establecido diferentes estrategias de capacitación dirigidas a los servidores y colaboradores, con el fin de contar con un equipo humano competente para el cumplimiento de los objetivos de la entidad, para brindar atención a los consumidores financieros y satisfacer sus necesidades.

MANUAL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO – SAC

Respecto al Sistema de Atención al Consumidor Financiero, la capacitación se enmarca en dos momentos diferentes. En primera instancia, la capacitación en el periodo de inducción a la empresa y en segunda la capacitación necesaria para fortalecer los conocimientos sobre el SAC, cuyo enfoque se da en el desarrollo de las competencias de los colaboradores; es decir, en el transcurso de su permanencia en la empresa. La periodicidad de estas capacitaciones se da a partir de las siguientes premisas:

Tema	Mecanismo	Periodicidad	Público Objetivo
Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC)	Taller de Capacitación Virtual	En el ingreso del Colaborador a la empresa.	Todos los Colaboradores de Servicio
	Capacitación de Inducción	Por demanda, según programación efectuada por el área de Talento Humano efectuada al ingreso de colaboradores.	Nuevos Colaboradores

El Taller Virtual de Capacitación sobre el Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC) tendrá una vigencia de un año, por lo cual, la Gerencia de Servicio y Atención al Ciudadano solicita las actualizaciones del mismo de acuerdo a las necesidades o cambios que se presenten en el desarrollo del Sistema.

Como parte de la dinámica de administración del Sistema de Atención al Consumidor Financiero SAC, se realiza en acuerdo con el área de Talento Humano, la definición de capacitaciones necesarias para fortalecer las competencias de carácter técnico y habilidades para una debida atención al ciudadano. Estas capacitaciones se deben enfocar en fortalecer los aspectos que se identifiquen a partir del desarrollo de las etapas del SAC. El cronograma de capacitaciones se determina de acuerdo a las necesidades identificadas, buscando asegurar la formación en competencias blandas y fuertes necesarias para la atención de ciudadanos, tal como se observa a continuación.

Temario		Mecanismo	Periodicidad
Competencias Blandas	Importancia del servicio	Talleres presenciales o virtuales	Anual
	Manejo de clientes		
	Trabajo en equipo		
	Ética		
Competencias Fuertes	Conocimiento del Sistema de Seguridad Social en Colombia - Fundamentos	Virtual - Curso en Línea	Anual
	Régimen de Prima media y Rais		

MANUAL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO – SAC

La efectividad de las capacitaciones se determinará a través de la realización de evaluaciones y la calificación que se obtenga como resultado. Por lo anterior, toda evaluación debe presentar un umbral de calificación para conocer si fue aprobada o no; de presentarse casos en que el resultado no alcanzó el umbral determinado, se debe repetir la capacitación y reforzar a los colaboradores de ser necesario.

8 EDUCACIÓN FINANCIERA

La Vicepresidencia Comercial y de Servicio al Ciudadano se encuentra encargada de diseñar las actividades pedagógicas de educación financiera, las cuales se enmarcan en el desarrollo del Modelo Educativo de Colpensiones. Estas actividades son dirigidas al consumidor financiero y están enfocadas en brindar información sobre productos y servicios que ofrece Colpensiones, obligaciones y derechos de los consumidores financieros, así como de los diferentes mecanismos de protección de los derechos de los consumidores.

Así mismo, en la página web Colpensiones tiene disponible el portal “Ven por tu Futuro”, a través del cual los consumidores financieros pueden ampliar sus conocimientos y comprensión acerca del régimen de prima media con prestación definida, los Beps y otros temas que permitan ampliar sus capacidades para tomar decisiones informadas.

Cabe aclarar que Colpensiones cuenta con estadísticas educativas del portal web que tiene como responsabilidad presentar el área de mercadeo mediante un cuadro de control que detalla el número de personas que acceden a los diferentes segmentos de educación del portal. Esta información permite identificar la efectividad de los mecanismos de educación implementados a través del Portal educativo, teniendo como base el comportamiento estadístico en las visitas de los ciudadanos.

9 INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO

Colpensiones cuenta con una estrategia de comunicación institucional mediante la cual se busca brindar información y orientación a los Consumidores Financieros a través de mecanismos eficientes, oportunos y con estándares de calidad.

La estrategia de comunicación se desarrolla a través de diferentes canales con los cuales se llega a los consumidores financieros de acuerdo con sus características. Algunos de los canales son excluyentes y otros complementarios, buscando siempre una comunicación efectiva con los consumidores y una correcta recepción de la información.

El Suministro de Información constituye uno de los niveles de protección a los consumidores financieros puesto que asegura una adecuada toma de decisiones.

MANUAL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO – SAC

El Consumidor Financiero puede obtener a través de diferentes canales, información amplia y clara relacionada con los productos y servicios ofrecidos antes de su afiliación y vinculación, durante su permanencia en Colpensiones y cuando obtenga sus beneficios pensionales, bien sea en el Régimen de Prestación Definida o del programa de Beneficios Económicos Periódicos -BEPs.

La Vicepresidencia Comercial y de Servicio al Ciudadano define los mecanismos para suministrar información adecuada a los consumidores financieros, sobre los diferentes productos y servicios brindados por Colpensiones, así como las tarifas asociadas a los mismos (de existir), de acuerdo con los términos previstos en la ley, y de conformidad con las instrucciones impartidas por la Superintendencia Financiera de Colombia.

Así mismo, vela por la publicación en la página WEB de Colpensiones, del texto de los contratos estandarizados que llegaren a utilizar en Colpensiones respecto de los productos y servicios masivos. La información se actualiza cada vez que se realicen modificaciones los mencionados textos.

En desarrollo del principio de transparencia e información cierta, suficiente y oportuna, COLPENSIONES informa a los consumidores financieros, como mínimo:

- Las características de los productos o servicios que se prestan y los costos asociados a los mismos.
- Los derechos y obligaciones de los consumidores financieros.
- Los canales para la atención de peticiones, quejas o reclamos que se presenten directamente ante la entidad.
- La existencia del Defensor del Consumidor Financiero, las funciones que este desempeña, los procesos previstos en las normas vigentes para la atención de peticiones, quejas o reclamos por parte de la Defensoría del Consumidor Financiero y los demás aspectos relevantes relacionados con este despacho.

10 ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

El proceso de atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias con el que se garantiza la protección de los derechos de los ciudadanos y facilita cumplir con el procedimiento legal para atender las PQRS, de conformidad con el marco normativo vigente y de acuerdo con las políticas internas de Colpensiones, especialmente las relacionadas con la debida atención y servicio al Consumidor Financiero.

A continuación, se detalla el esquema de atención frente a las Peticiones, Quejas y Reclamos:

MACROPROCESO / PROCESO: GESTION DEL CIUDADANO Y EL EMPLEADOR: Gestión de la Experiencia en el Servicio	CÓDIGO: GCE-GEX-MAN-001	VERSIÓN: 2.0	PÁGINA 32 de 55
---	----------------------------	-----------------	--------------------

MANUAL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO – SAC

Canales

Colpensiones facilita a los ciudadanos y demás grupos de interés hacer efectivos sus derechos, para lo cual dispone de canales de comunicación; presencial, virtual, y telefónico, para la recepción de peticiones, quejas y reclamos. A continuación, se relacionan los canales oficiales de atención:

- **PRESENCIAL.** Formulario Físico: a través del formulario físico pueden presentarse PQRS, en los Puntos de Atención Colpensiones - PAC, ubicados a nivel nacional, en los horarios establecidos, según la ciudad y tipo de oficina, información disponible en la ruta: <https://www.colpensiones.gov.co/loader.php?IServicio=Mapas&IFuncion=listMapas&id=15>.
- **VIRTUAL.** Formulario Electrónico: se accede a los servicios en línea, ingresando a la página web, al vínculo - Atención al Ciudadano, oficina virtual, en la ruta https://www.colpensiones.gov.co/Publicaciones/ayuda_al_ciudadano/atencion_al_ciudadano.
- **TELEFÓNICO.** Líneas Telefónicas: brindar atención especializada y reciben PQRS verbales, en horario de lunes a viernes de 7:00 am a 08:00 pm y sábados de 8:00 am a 2:00 pm, en la que están habilitados consultores en: Medellín al (4) 283 6090, en Bogotá al (1) 489 0909 y en el resto del país al 018000 41 0909. Las llamadas podrán ser grabadas o monitoreadas para verificar la calidad del servicio.

Las redes sociales: Twitter y Facebook, y los correos electrónicos de los servidores públicos de la Entidad, no corresponden a canales establecidos formalmente para la recepción de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.

10.1 Descripción del Proceso de las Peticiones, Quejas y Reclamos

Todas las peticiones, quejas o reclamos se registran en el Sistema de Gestión de Colpensiones – Bizagi y son tramitadas teniendo en cuenta la reglamentación de atención de Peticiones, Quejas o Reclamos que determine Colpensiones.

A continuación, se detalla el modelo de servicio para la atención de las Peticiones, Quejas o Reclamos:

MACROPROCESO / PROCESO: GESTION DEL CIUDADANO Y EL EMPLEADOR: Gestión de la Experiencia en el Servicio	CÓDIGO: GCE-GEX-MAN-001	VERSIÓN: 2.0	PÁGINA 33 de 55
---	----------------------------	-----------------	--------------------

MANUAL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO – SAC

10.2 Canales

Los canales a través de los cuales los ciudadanos pueden radicar sus peticiones, quejas o reclamos en forma verbal o escrita son los siguientes:

Red de Puntos de Atención Colpensiones – PAC a nivel nacional, Puntos y Oficinas BEPS (en este último aplica únicamente para el producto BEPS ya que son canales exclusivos de atención), Portal WEB y Contact Center. Este último solo aplica para peticiones de carácter verbal e informativo.

- Puntos de Atención Colpensiones-PAC: Red de oficinas.
- Red Integral de Atención y Servicios BEPS
- Puntos de Atención BEPS: Red de oficinas
- Portal WEB: Canal de atención que se encuentra disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.
- Contact Center: Canal especializado para atender solicitudes de información de carácter general acerca de requisitos y documentos obligatorios para trámites y estado de los mismos. En este canal no se radican PQRS en el Sistema de Gestión Bizagi en el producto RPM. El producto BEPS cuenta con radicación de PQRS a través de este canal aplica para peticiones de carácter verbal e informativo.

10.3 Niveles Para La Atención De PQRS

La Administradora Colombiana de Pensiones – Colpensiones cuenta con un proceso de peticiones, quejas o reclamos mediante el cual se realiza la radicación, trámite y respuesta de las solicitudes presentadas por los ciudadanos. Las solicitudes recibidas y radicadas son clasificadas de acuerdo con las siguientes categorías:

- **Primer Nivel:** Corresponde a las peticiones que son respondidas de manera inmediata por los agentes de servicio en los Puntos de Atención Colpensiones y/o por los funcionarios a cargo de las PQRS recibidas a través del Portal Web, por tratarse de solicitudes de información general que pueden ser contestadas sin que medie la intervención del nivel central.
La respuesta a las PQRS de primer nivel que se reciben a través de los Puntos de Atención Colpensiones, Puntos BEPS y oficinas BEPS es entregada al ciudadano el mismo día de la radicación de la solicitud por parte de los agentes y gestores de servicio. En caso que el ciudadano no se quede a esperar la respuesta a su comunicación, ésta será enviada al lugar de residencia. Así mismo, las PQRS de primer nivel que se radican a través del Portal web son enviadas a la dirección reportada por el ciudadano.
- **Segundo Nivel:** Corresponde a las peticiones y reclamos que requieren de validaciones específicas y análisis de situaciones particulares que implican, por lo tanto, un escalamiento al nivel central,

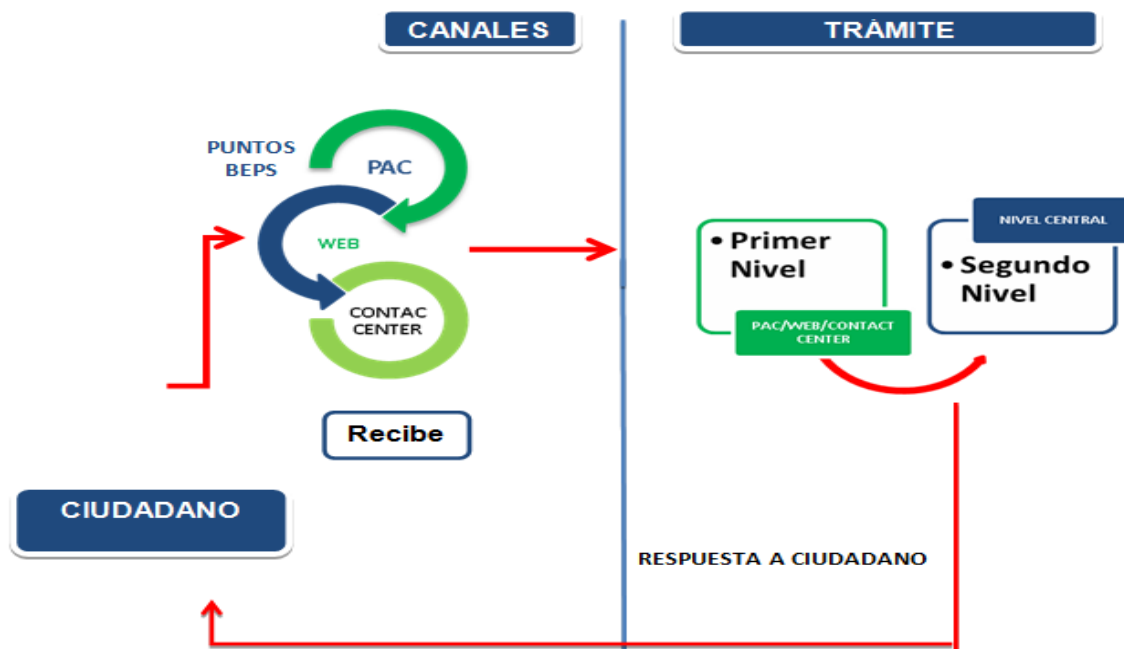
MANUAL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO – SAC

de conformidad con las tipologías previamente establecidas por cada una de las áreas misionales y según sus funciones y competencias.

Las solicitudes que ingresan a las áreas del nivel central a través del proceso de peticiones, quejas o reclamos por medio del Sistema de Gestión – Bizagi, cuentan para su repuesta con tres actividades básicas, dos de las cuales se encuentran relacionadas con la verificación de la calidad de la comunicación. Las tres actividades son:

- **Proyecto de Respuesta:** Es la actividad en la cual el analista o profesional del área realiza el proyecto de comunicación que se enviará al ciudadano.
- **Revisión de Proyecto de Respuesta:** En esta actividad, un profesional o analista de mayor experiencia revisa el contenido de la solicitud y el proyecto de respuesta que se va a entregar al ciudadano.
- **Firma:** El responsable de suscribir la comunicación realiza una segunda revisión a la misma con el fin de garantizar que la calidad de la respuesta sea óptima.

Modelo Para la Atención de PQRS



MANUAL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO – SAC

10.4 Plazos de Respuesta para la Atención de Peticiones, Quejas y Reclamos

Para cada una de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias – PQRS Colpensiones tiene establecido un plazo estimado de atención en los términos dispuesto en la Resolución 343 de 2017 (Por la cual se reglamenta el trámite interno para la atención de las PQRS presentadas ante Colpensiones), y considerando la naturaleza, especialidad y complejidad de los diferentes tipos de solicitudes presentadas por los ciudadanos, en su calidad de asegurados, pensionados, beneficiarios prestacionales y terceros.

10.5 Compromiso en materia de prevención y resolución de conflictos de interés

Dentro de los principios establecidos por la ley 1328 de 2009, se instituye el manejo adecuado de los conflictos de interés, entre los consumidores financieros y las entidades vigiladas así:

*"Artículo 3, literal e) (...) Las entidades vigiladas deberán administrar los conflictos que surjan en desarrollo de su actividad entre sus propios intereses y los de los consumidores financieros, así como los conflictos que surjan entre los intereses de dos o más consumidores financieros, **de una manera transparente e imparcial, velando porque siempre prevalezca el interés de los consumidores financieros, sin perjuicio de otras disposiciones aplicables al respecto**" (Negrilla fuera del texto).*

En este marco, la administradora Colombiana de Pensiones-Colpensiones, establece políticas y lineamientos aplicables para el manejo de los mismos; estos, aferrados a lo registrado en el Acuerdo 019 de 2019 – Código de Ética.

En el marco del desarrollo del SAC y las relaciones con los usuarios:

1. Abstenerse de dar o recibir regalos, y realizar o aceptar atenciones sociales cuando hacerlo influya, limite la independencia o genere lealtades o gratitud que afecte o pueda afectar o implique un riesgo reputacional en la toma de decisiones.
2. Rechazar e informar de inmediato a sus superiores cualquier presión indebida por parte de usuarios, afiliados, pensionados, receptores de beneficios, contratistas o cualquier otro tercero externo a la Entidad, con el propósito de que se adopten las medidas pertinentes.
3. Mantener un trato equitativo y respetuoso (libre de cualquier manifestación discriminatoria, humillante, ofensiva, etc.), y atendiendo la especial vulnerabilidad por razón de la condición familiar o de edad según corresponda, hacia los usuarios, afiliados, pensionados, receptores de beneficios, contratistas, entes externos y ciudadanía en general.

MANUAL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO – SAC

4. Informar oportunamente a su superior inmediato, situaciones donde se detecten posibles conflictos de interés o se configuren los mismos.
5. Abstenerse de realizar gestiones, averiguaciones o trámites a favor de familiares o terceros, relacionados con los asuntos propios de la competencia de la Entidad, por fuera de los canales oficiales, dispuestos específicamente para el suministro de información.
6. Declararse impedidos cuando se vean involucrados en una decisión donde esté implicado o se genere un conflicto de interés personal o familiar, o en una actividad que impida el correcto desempeño de sus funciones o que pueda afectar su juicio o capacidad para actuar en beneficio de la Entidad.
7. Actuar con claridad, transparencia y buena fe, frente a las relaciones con los usuarios, afiliados, pensionados, destinatarios de beneficios, contratistas, entes externos y demás terceros.

Lineamiento de Servicio Frente a Conflictos de Interés

Cualquier situación que pueda generar un conflicto de interés entre colaboradores y ciudadanos, que impacte en la adecuada atención y el servicio, debe ser informada al jefe inmediato quien a su vez debe realizar el reporte vía correo electrónico a la gerencia de Servicio y Atención al Ciudadano. Desde esta área se evalúa la situación teniendo en cuenta lo ya establecido en el Código de Ética de la empresa, siempre buscando mitigar el impacto hacia el ciudadano y el deber de prestar una debida atención.

11 DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

Profesional designado por Colpensiones debidamente posesionado ante la Superintendencia Financiera de Colombia, encargado de la protección al Consumidor Financiero con total independencia y autonomía en todas sus funciones. Está encargado de resolver de forma objetiva y gratuita las quejas que los clientes, usuarios o clientes potenciales presenten contra la entidad y constituye una herramienta ágil y oportuna para la resolución de controversias que puedan presentarse con el Consumidor.

Principios orientadores de la función del Defensor del Consumidor Financiero:

- **Autonomía e Independencia:** El Defensor cumple sus obligaciones de manera libre y sin coacción alguna de las partes. Sus decisiones están sujetas a lo previsto en la ley, en el contrato celebrado con Colpensiones y en los hechos y pruebas en derecho de que disponga para la determinación de sus decisiones.

MANUAL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO – SAC

- **Imparcialidad y objetividad:** Los pronunciamientos del Defensor siempre deben estar alejados de cualquier interés particular en el asunto de que se trate.
- **Obligatoriedad de sus decisiones:** Las decisiones del Defensor son de obligatorio cumplimiento cuando, sin perjuicio del trámite conciliatorio que se pueda adelantar de conformidad con el artículo 13 de la Ley 1328 de 2009, los consumidores y Colpensiones así lo acuerden de manera previa y expresa.

11.1 Funciones Del Defensor Del Consumidor Financiero

- Atender de manera oportuna y efectiva a los consumidores financieros de Colpensiones.
- Conocer y resolver en forma objetiva y gratuita las quejas que los consumidores financieros le presenten, dentro de los términos y el procedimiento que se establezca para tal fin, relativas a un posible incumplimiento de Colpensiones de las normas legales, contractuales o subprocesos internos que rigen la ejecución de los servicios o productos que la entidad ofrece o presta, o respecto de la calidad de los mismos.
- Actuar como conciliador entre los consumidores financieros y Colpensiones en los términos indicados en la Ley 640 de 2001, su reglamentación, o en las normas que la modifiquen o sustituyan. El Consumidor Financiero podrá poner el asunto en conocimiento del Defensor, indicando de manera explícita su deseo que el caso sea atendido en desarrollo de la función de conciliación.

El documento en el cual conste la conciliación realizada entre Colpensiones y el consumidor financiero deberá estar suscrito por ellos y el Defensor del Consumidor Financiero en señal de que se realizó en su presencia, prestará mérito ejecutivo y tendrá efectos de cosa juzgada, sin que requiera depositarlo en Centro de Conciliación. El incumplimiento del mismo dará la facultad a la parte cumplida de hacerlo exigible por las vías legales respectivas.

- Ser vocero de los consumidores financieros ante Colpensiones. En desarrollo de esta función podrá:
- Efectuar peticiones, recomendaciones, propuestas o sugerencias a Colpensiones o a su Junta Directiva, relacionadas con los servicios y atención a los consumidores financieros, sobre eventos que hubieran merecido su atención y que, a su juicio, puedan mejorar y facilitar las relaciones entre Colpensiones y los consumidores financieros, la correcta prestación del servicio y la seguridad en el desarrollo de las actividades de Colpensiones.
- Revisar los contratos de adhesión y emitir su concepto sobre los mismos, especialmente respecto de la inclusión de cláusulas abusivas.
- Proponer a las autoridades competentes las modificaciones normativas que resulten convenientes para la mejor protección de los derechos de los consumidores financieros.

MANUAL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO – SAC

- Presentar informes sobre su gestión: El defensor del Consumidor Financiero deberá presentar un informe estadístico mensual en el cual informe el número de quejas recibidas y tramitadas en el periodo.

Trimestralmente y anualmente, el Defensor presentará un informe de gestión detallado sobre la labor desempeñada en el período correspondiente, según sea el caso, donde suministrará información relativa al número de quejas recibidas y tramitadas en el período, con expresión de las prácticas indebidas detectadas, el tema de las mismas, el criterio adoptado por el Defensor en sus decisiones, así como cualquier otro aspecto que considere de interés para la Colpensiones.

11.2 Asuntos exceptuados del conocimiento del Defensor del Consumidor

Estarán exceptuados del conocimiento y trámite ante el Defensor del Consumidor Financiero los siguientes asuntos:

- Los que no correspondan o no estén directamente relacionados con el giro ordinario de las operaciones autorizadas a Colpensiones.
- Los concernientes al vínculo laboral entre Colpensiones y sus servidores o respecto de sus contratistas.
- Los relativos al reconocimiento de las prestaciones y de las pensiones de invalidez, de vejez y de sobrevivientes, salvo en los aspectos relacionados con la calidad del servicio y en los trámites del reconocimiento de éstas.
- Lo relativos a la liquidación y otorgamiento del Beneficio Económico Periódico -BEPS
- Los que se refieren a cuestiones que se encuentren en trámite judicial o arbitral o hayan sido resueltas en estas vías.
- Aquellos que correspondan a la decisión sobre la prestación de un servicio o producto.
- Los que se refieran a hechos sucedidos con tres (3) años o más de anterioridad a la fecha de presentación de la solicitud ante el Defensor.
- Los que tengan por objeto los mismos hechos o afecten a las mismas partes, cuando hayan sido objeto de decisión previa por parte del Defensor.
- Aquella cuya cuantía, sumados todos los conceptos, supere los cien (100) salarios mínimos legales mensuales vigentes al momento de su presentación.
- Los demás que defina el Gobierno Nacional.

MANUAL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO – SAC

11.3 Procedimiento de atención a quejas del Defensor

El procedimiento de atención requerimientos, ha sido diseñado de conformidad con el marco normativo vigente y de acuerdo con las políticas internas de Colpensiones, especialmente las relacionadas con la debida atención y servicio al Consumidor Financiero.

Los Ciudadanos pueden dirigirse al Defensor del Consumidor cuando estimen que en una operación o servicio ofrecido por Colpensiones han sufrido un tratamiento deficiente, incorrecto o no ajustado, salvo los casos excluidos de acuerdo con el 11.2 de este Manual.

El consumidor financiero debe presentar su queja o reclamo ante el Defensor del Consumidor Financiero mediante documento en el cual consigne:

- Nombres y apellidos completos.
- Documento de identificación.
- Su domicilio (dirección y ciudad).
- Su teléfono y correo electrónico, si lo tuviere.
- La descripción de los hechos y las pretensiones de su queja, adjuntando los documentos que sustenten sus afirmaciones.

La queja puede ser remitida directamente ante el Defensor del Consumidor Financiero, o también ser presentada en las oficinas del Defensor o en los puntos Colpensiones. En este último caso, Colpensiones trasladará la queja o reclamo al Defensor dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la recepción de dicho documento.

- a. Cuando el Defensor del Consumidor Financiero estime que la queja o reclamo interpuesto corresponde a temas de interés general, deberá dar traslado de la misma a la Superintendencia Financiera de Colombia para su conocimiento, sin perjuicio de continuar el trámite individual dentro de la órbita de su competencia.
- b. Una vez recibida la queja o reclamo, el Defensor decidirá si el asunto que se le somete es de su competencia o no. Dicha decisión será comunicada al consumidor financiero interesado y a Colpensiones dentro de los tres (3) días hábiles contados desde el día siguiente en que sea recibida la solicitud. Si la queja o reclamo es admitida, el Defensor del Consumidor Financiero deberá comunicar al consumidor financiero si la decisión final proferida por el Defensor es obligatoria según los reglamentos de Colpensiones, advirtiéndole sobre la posibilidad de solicitar una audiencia de conciliación en cualquier momento. Si por el contrario la queja o reclamo es inadmitida, el Defensor comunicará su decisión al consumidor financiero, indicando los motivos de la inadmisión e informando que esto no obsta para el ejercicio de las demás acciones legales existentes.

MACROPROCESO / PROCESO: GESTION DEL CIUDADANO Y EL EMPLEADOR: Gestión de la Experiencia en el Servicio	CÓDIGO: GCE-GEX-MAN-001	VERSIÓN: 2.0	PÁGINA 40 de 55
---	----------------------------	-----------------	--------------------

MANUAL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO – SAC

- c. Si el Defensor del Consumidor Financiero estima que para el análisis de la solicitud requiere mayor información de parte de Colpensiones o del consumidor financiero, procederá a comunicarles por cualquier medio verificable tal situación, a fin de que alleguen la información necesaria. En este evento, Colpensiones o el consumidor financiero deberán dar respuesta dentro del término que determine el Defensor sin que se excedan los ocho (8) días hábiles, contados desde el día siguiente al que se solicite la información. Una vez recibida la información solicitada, el Defensor podrá decidir sobre la admisión o inadmisión dentro del término máximo de tres (3) días hábiles.
- d. Se entenderá que la queja o reclamo ha sido desistida si el consumidor financiero no da respuesta a la solicitud dentro del término máximo mencionado en el numeral anterior. Lo anterior sin perjuicio de que el consumidor financiero pueda presentar posteriormente su queja o reclamo con la información completa, la cual se entenderá presentada como si fuera la primera vez.
- e. Admitida la queja o reclamo, el Defensor del Consumidor Financiero dará traslado de ella a Colpensiones, a fin de que allegue la información y presente los argumentos en que fundamenta su posición. Será obligatorio que en el mismo traslado, se solicite a Colpensiones que señale de manera expresa su aceptación previa para que dicho trámite sea objeto de decisión vinculante para ella. Colpensiones deberá dar respuesta completa, clara y suficiente, manifestando la aceptación o no a la obligatoriedad de la decisión del Defensor del Consumidor Financiero en caso de que ésta le sea desfavorable.
- f. La respuesta deberá ser allegada al Defensor del Consumidor Financiero dentro de un término de ocho (8) días hábiles, contados desde el día siguiente al que se haga el traslado, término que se ampliará a petición de Colpensiones y a juicio del Defensor del Consumidor Financiero. En este último caso, Colpensiones deberá informar al consumidor financiero las razones en las que sustenta la prórroga.
- g. El plazo al que se hace referencia en el presente numeral se entenderá incumplido cuando quiera que la respuesta de Colpensiones se hubiere producido fuera del mismo, se hubiere recibido en forma incompleta o cuando no hubiere sido recibida. En tal evento, el Defensor deberá requerir nuevamente a Colpensiones para que allegue la información faltante, sin perjuicio de informar a la Superintendencia Financiera de Colombia la ocurrencia reiterada de estos hechos.
- h. Sin perjuicio de lo anterior, el incumplimiento reiterado evidenciado en él envió tardío, en forma incompleta o en el no envió de las respuestas al Defensor del Consumidor Financiero, deberá ser informado por éste a la Junta Directiva o al Consejo de Administración de Colpensiones, quienes deberán adoptar las medidas conducentes y oportunas para eliminar las causas expuestas o detectadas disponiendo lo necesario para el suministro de la información solicitada.
- i. Si después de iniciado el trámite de la solicitud, el Defensor tiene conocimiento de que éste no es de su competencia, dará por terminada su actuación, comunicando inmediatamente su decisión a Colpensiones y al consumidor financiero.

MANUAL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO – SAC

- j. El Defensor del Consumidor Financiero deberá evaluar la información aportada y resolver la queja o reclamo en un término que en ningún caso podrá ser superior a ocho (8) días hábiles, contados desde el día siguiente al vencimiento del término estipulado en el numeral 6°.
- k. La decisión que profiera el Defensor deberá ser motivada, clara y completa y deberá ser comunicada al consumidor financiero y a Colpensiones el día hábil siguiente después de proferida.
- l. En caso que la decisión sea desfavorable al consumidor financiero, éste puede acudir a otros medios de protección de sus derechos.
- m. Colpensiones podrá rectificar total o parcialmente su posición frente una queja o reclamo con el consumidor financiero en cualquier momento anterior a la decisión final por parte del Defensor. En estos casos, Colpensiones informará tal situación al Defensor y éste, dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la comunicación de la entidad, consultará al consumidor financiero que formuló la queja o reclamo, por medio verificable, a efectos de establecer su expresa satisfacción.
- n. El consumidor financiero deberá responder a la consulta en un término máximo de ocho (8) días hábiles. Si vencido este término el consumidor financiero no responde, se considerará que la rectificación fue a satisfacción y se dará por terminado el trámite.
- o. En caso de que el consumidor financiero exprese que la rectificación ha sido satisfactoria, se comunicará a las partes la terminación anticipada del trámite y se archivará la queja o reclamo.
- p. Lo anterior sin perjuicio que el Defensor del Consumidor Financiero estime que la queja o reclamo pertenece a aquellas de que trata el numeral 2° del presente artículo, en cuyo caso dará traslado a la Superintendencia Financiera de Colombia, si no lo había hecho previamente, junto con un escrito soportando su posición.
- q. Si la rectificación fue parcial o el consumidor financiero no está plenamente satisfecho, el Defensor deberá continuar con el trámite a efectos de responder los aspectos de la solicitud que no fueron objeto de rectificación.
- r. En cualquier etapa del trámite, podrá solicitarse la actuación del Defensor del Consumidor Financiero como conciliador, en los términos establecidos en el literal c) del artículo 13 de la Ley 1328 de 2009. En tal caso, se suspenderá el trámite de conocimiento ordinario del Defensor del Consumidor Financiero y se citará a audiencia de conciliación, de conformidad con lo previsto en la Ley 640 de 2001. La decisión así adoptada prestará mérito ejecutivo y tendrá efectos de cosa juzgada, sin que se requiera depositar el acta correspondiente en el centro de conciliación. Lo anterior, sin perjuicio del cumplimiento de numeral 7 del artículo 8° de la Ley 640 de 2001, para efectos de publicidad.
- s. El consumidor financiero podrá desistir de su queja o reclamo en cualquier momento del trámite mediante documento dirigido al Defensor del Consumidor Financiero. En tales eventos, el Defensor del Consumidor Financiero dará por terminado el trámite y deberá comunicar al consumidor financiero la recepción del documento de desistimiento y a Colpensiones sobre la terminación del trámite dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la recepción del desistimiento.

MANUAL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO – SAC

NOTA: El trámite ante el Defensor del Consumidor Financiero no constituye requisito de procedibilidad para acudir a la Superintendencia Financiera de Colombia o ejercer en cualquier momento las acciones jurisdiccionales que los consumidores financieros estimen pertinentes.

11.4 Canales Para Presentar Una Queja y/o Sugerencia Ante El Defensor:

El Consumidor Financiero podrá dirigir sus quejas o sugerencias, a través de los siguientes canales:

- Puntos de Atención Colpensiones.
- Sede de la Defensoría del Consumidor Financiero (datos se encuentran publicados en la página web de Colpensiones.
- Contact Center
- Correo electrónico de la Defensoría (publicado en la página web de Colpensiones)
- Página Web: www.colpensiones.gov.co

Procedimiento para el desarrollo de sinergias conjuntas con la Defensoría

En el marco del desarrollo del Sistema de Atención al Consumidor Financiero SAC, se desarrollan actividades o reuniones periódicas con el Defensor del Consumidor Financiero; esto, para abordar temas asociados a promover la debida atención, tales como: gestión de PQRSD, vocerías, conciliaciones, causa raíz de PQRSD y eventos que afectan la atención de los ciudadanos, información al consumidor, campañas de educación financiera, planes de capacitación y recomendaciones de la Defensoría de acuerdo a situaciones u oportunidades de mejora identificadas.

Cada reunión o actividad debe estar acompañada por el Defensor del Consumidor o un representante de dicho organismo, la Gerencia de Servicio y Atención al Ciudadano, la Dirección de Administración de Solicitudes y Pqrs y la Dirección de Atención y Servicio de Colpensiones, pudiendo participar representantes de estas áreas. Así mismo, se podrá contar con la participación de invitados de áreas misionales involucradas en el desarrollo de acciones encaminadas a la mejora del servicio.

Todas las reuniones o actividades deben ser soportadas a través de la elaboración de actas de trabajo con compromisos, observaciones o recomendaciones.

Las recomendaciones efectuadas por la Defensoría del Consumidor Financiero deben ser revisadas a través del Comité Interno de Servicio y también consignadas en los informes periódicos que la Defensoría genere. En dicho comité se deben determinar las acciones a seguir frente a estas recomendaciones.

MANUAL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO – SAC

12 DOCUMENTACIÓN

Los aspectos relacionados con el SAC deben constar en documentos y registros que garanticen la integridad, oportunidad, confiabilidad y la disponibilidad de la información. Esta documentación se refiere principalmente a los siguientes mecanismos:

- Manual y Políticas SAC
- Protocolos de Servicio
- Código de Ética
- Actas de la Junta Directiva relativas al SAC o soportes de presentación de información para revisión en la misma.
- Informes del Representante Legal y órganos de control.
- Registros y documentación SAC: Indicadores de Reclamos, Planes de Acción de Reclamos y Mejoramiento, Encuestas de Satisfacción, Piezas de Información y Educación, Auditorias a Canales de Atención, Reportes de identificación de Eventos que afectan la debida atención, Indicadores de Servicio. Informes de Gestión Servicio al Ciudadano.
- Resultados encuestas de satisfacción

La custodia de esta información se maneja de manera virtual principalmente. La Gerencia de Servicio y Atención al Ciudadano debe resguardar los soportes de la documentación relacionada en este punto.

13 PROCESOS

Para el adecuado funcionamiento del SAC se han establecido procesos aplicables, los cuales se encuentran publicados en el gestor documental de la entidad, entre los procesos se incluyen:

- Proceso de Gestión de la Experiencia en el Servicio
- Proceso de Gestión de Estandarización.
- Proceso de Administración de las Solicitudes.
- Proceso de Gestión de Mercadeo.
- Proceso Servicios de Valor Agregado

MANUAL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO – SAC

14 METODOLOGIA PARA EL SEGUIMIENTO AL SAC - ETAPAS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO

El Sistema de Atención al Consumidor Financiero de Colpensiones es un proceso dinámico que se desarrolla a través del tiempo y permite retroalimentar permanentemente todos sus elementos a partir del resultado generado en cada una de sus etapas, de forma tal que busca establecer acciones de mejora y un ambiente de satisfacción constante por parte del ciudadano, el sistema se desarrolla con base en las pautas y requerimientos señalados por la Superintendencia Financiera de Colombia (Circular Externa 015, 2010)

La gestión del SAC comprende cuatro etapas que van desde la identificación de las necesidades, inquietudes y situaciones que ameriten tomar acciones, hasta la medición, el control y monitoreo constante del resultado de dichas acciones. El desarrollo de estas tiene como finalidad hacer seguimiento a los eventos o situaciones que puedan afectar la debida atención, utilizando como insumos, entre otros, los eventos de riesgo y las causas de Peticiones, Quejas o Reclamos que afecten el servicio. Las etapas son las siguientes:

14.1 Identificación

Para la identificación de los hechos o situaciones que pueden afectar la debida atención y protección de los consumidores financieros, Colpensiones implementa métodos cualitativos y cuantitativos enfocados en la observación de los eventos de riesgo registrados a través de la aplicación determinada para esta actividad; es decir, situaciones que han ocurrido y pueden afectar el servicio, e identificación de los eventos que afectan al consumidor mediante el análisis de PQRS.

Los insumos para identificar los eventos son:

- a. Las Peticiones, Quejas o Reclamos que se interpongan ante la entidad de acuerdo con lo establecido en la reglamentación interna y sean radicadas a través del Sistema de Gestión BPM Bizagi.
- b. Las Peticiones, Quejas o Reclamos atendidos por el Defensor del Consumidor Financiero.
- c. Las Peticiones, Quejas o Reclamos formulados ante la Superintendencia Financiera.
- d. Informes presentados por el defensor del consumidor financiero.
- e. Encuestas de servicio que midan el índice de satisfacción de los ciudadanos respecto al servicio.

MANUAL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO – SAC

- f. Eventos registrados en la aplicación determinada para el registro de eventos de riesgo y situaciones que pueden afectar a Colpensiones, que puedan ser determinados como situaciones que afectan el servicio.
- g. Informes y análisis internos del servicio.
- h. Otros mecanismos de medición que puedan implementarse.

Todos los insumos deberán ser requeridos a las áreas dueñas de la información para ser centralizados y analizados por parte de la Gerencia de Servicio y Atención al Ciudadano y sus Direcciones. Es importante anotar que se podrá utilizar otro tipo de informes en caso de ser necesario.

De acuerdo a lo anterior, una vez se identifican y categorizan los eventos por parte de la Gerencia de Servicio y Atención al Ciudadano, se procede con la validación por parte del Comité Interno de Servicio, quien deberá evaluarlos y a su vez proceder con la determinación y priorización de planes de acción o implementación de controles.

La etapa de identificación de los hechos debe ser continua y participativa, orientada al proceso de cumplimiento de los objetivos estratégicos de la Entidad.

14.1.1 Metodología para el registro de Eventos

Los eventos que afectan la debida atención se radican en la aplicación determinada por Colpensiones para el registro de eventos de riesgo. La Gerencia de Servicio y Atención al Ciudadano y/o las Direcciones que hacen parte de ella, deben requerir al área administradora de esta información la entrega de reportes y bases de datos del registro de este tipo de eventos; con ello, debe realizar la categorización de los eventos que identifique como situaciones que puedan afectar el servicio y la atención a los ciudadanos. Los Eventos pueden categorizarse como críticos o no críticos teniendo la afectación de la continuidad del servicio; si el evento genera la no continuidad del servicio por más de cuatro horas se considerará un evento crítico, de no llegar a ese umbral, este será un evento no crítico. En esta etapa es de vital importancia identificar si los eventos se pueden encontrar asociados a la afectación de las Políticas del Sistema de Atención al Consumidor Financiero SAC.

Posterior a la labor de categorización debe consolidar la información e identificar el Pareto de los registros y emitir un reporte para ser presentado en el Comité Interno de Servicio para su evaluación. Todos los colaboradores que hacen parte del equipo de servicio en los canales de atención deben registrar las situaciones que evidencien como evento de riesgo en la aplicación que defina la empresa.

MACROPROCESO / PROCESO: GESTION DEL CIUDADANO Y EL EMPLEADOR: Gestión de la Experiencia en el Servicio	CÓDIGO: GCE-GEX-MAN-001	VERSIÓN: 2.0	PÁGINA 46 de 55
---	----------------------------	-----------------	--------------------

MANUAL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO – SAC

Para la categorización de los eventos se tendrá en cuenta el proceso al cual corresponde la situación identificada; esto, con el objetivo de identificar el área involucrada en la posible construcción de controles y planes de acción.

14.1.2 Identificación de causa raíz o motivación de PQRS

Para la identificación de la causa raíz o motivación de las PQRS, la Gerencia de Atención y Servicio al Ciudadano podrá utilizar como insumo los informes de motivaciones de PQRS que emita la Dirección de Administración de Solicitudes y PQRS o los análisis desarrollados sobre el particular efectuados desde dicha Gerencia. Esta información deberá evaluarse con el fin de emitir de manera periódica un diagnóstico para ser presentado en el Comité Interno de Servicio.

De identificar que la causa raíz de las PQRS se encuentran asociadas a un proceso específico de un área misional, esta misma puede ser invitada a participar en el Comité de Servicio para la definición de planes de acción y compromisos para evitar las situaciones que afectan la debida atención de los consumidores financieros.

Toda acción acordada debe estar soportada en el Acta del Comité con información de responsables y fecha de ejecución para su seguimiento en los Comités futuros.

Para facilitar la identificación de información de causa raíz de PQRS, la administración del SAC debe propender por el mejoramiento continuo de la herramienta de gestión Bizagi.

La Gerencia de Servicio y Atención al Ciudadano puede utilizar bases de datos de PQRS para identificar tipologías existentes y su comportamiento histórico; con ello, generar reportes o solicitarlos a la Dirección de administración de Solicitudes y PQRS con el interés de identificar eventos que afecten el servicio y por ende dar el manejo correspondiente a través de la presentación de información en el Comité Interno de Servicio.

14.2 Medición

La etapa de medición busca conocer el comportamiento, frecuencia o probabilidad de ocurrencia de los eventos que puedan afectar la debida atención y servicio. Así mismo, el impacto que puede generar su materialización. Para determinar el impacto se toma como base la metodología existente para la medición de los riesgos operacionales en Colpensiones, teniendo en cuenta los eventos identificados y procesos asociados.

MANUAL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO – SAC

14.2.1 Medición de Eventos

Para la medición de los eventos de riesgo que puedan estar asociados a una afectación en la debida atención, se tiene en cuenta el registro de eventos que se realiza a través de la herramienta tecnológica definida por Colpensiones para este fin. Con el interés de conocer y categorizar estos eventos, la Gerencia de Atención y Servicio requiere de información a la Gerencia de Riesgos y Seguridad de la Información.

A partir de la identificación de aquellos eventos que puedan afectar la debida atención de los ciudadanos, se generan reportes cuantitativos y cualitativos para la revisión en Comité Interno de Servicio; esto, con el interés de generar planes de acción que permitan mitigar los eventos.

Una vez se identifica que una situación registrada afecta el servicio y se conoce su comportamiento respecto al volumen de situaciones en periodos homogéneos, se podrá requerir de información adicional a la Gerencia de Riesgos y Seguridad de la información para conocer los controles definidos en el proceso y si es el caso el plan de acción que se haya determinado por parte de las áreas dueñas del mismo para mitigar la ocurrencia de los eventos. De ser necesario, la administración del SAC reportará hallazgos derivados del análisis del registro de eventos a través de la herramienta definida por la empresa para el registro de eventos, creando una sinergia con el área de Riesgo.

14.2.2 Medición de PQRS

La medición del comportamiento de las PQRS se realiza por parte de la Dirección de Administración de Solicitudes y PQRS. La Gerencia de Servicio y Atención al Ciudadano tiene entre sus frentes de acción, realizar las solicitudes necesarias para obtener datos de carácter estadístico respecto al comportamiento en el ingreso y atención de las PQRS.

Para determinar los planes de acción necesarios frente al mejoramiento de la debida atención a los ciudadanos, se pueden tener en cuenta las siguientes variables de medición:

- Volumen de PQRSD
- Cantidad de PQRSD con respuesta.
- Volumen de PQRSD por tipología.
- Análisis de Motivaciones o Causa de las PQRSD
- Tiempo de respuesta de las PQRSD – Oportunidad
- Nivel de resolución de PQRSD en primer nivel
- Análisis de calidad en la Respuesta a PQRSD

MANUAL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO – SAC

La medición del comportamiento de las PQRS recibidas a nivel de volumen y tipologías se realiza de manera anual, mensual, trimestral o semestral de acuerdo a las necesidades identificadas. La metodología para esta actividad es de carácter cuantitativo y cualitativo.

El resultado de las mediciones realizadas se presenta en el Comité Interno de Servicio para la definición de planes de acción y mejora. La información de las labores de medición se centraliza en la Gerencia de Atención y Servicio al Ciudadano, área que puede requerir información relacionada y reportes específicos a la Dirección de Administración de Solicitudes y PQRS de acuerdo a la necesidad existente para el desarrollo de la etapa de medición.

La Gerencia de Servicio y Atención al Ciudadano puede realizar la medición a partir de la entrega de bases de datos por parte de las áreas generadoras de información.

14.3 Control

A partir de la identificación y medición de los eventos que puedan afectar la debida atención y servicio, así como del comportamiento de las PQRS y los análisis que se generen en dicho marco de acción, la Gerencia de Servicio y Atención al Ciudadano puede requerir controles o planes de acción a las áreas dueñas de los procesos involucrados en la ocurrencia de los eventos. Esta solicitud se realizará a través del Comité Interno de Servicio o en sinergia con la Gerencia de Riesgo y Seguridad de la Información en el caso de identificar la necesidad.

Los controles o planes de acción definidos en el desarrollo del Comité Interno de Servicio se deben documentar mediante las actas correspondientes a dicha actividad y si es el caso, en las matrices de riesgo asociadas al proceso. La responsabilidad de la ejecución de dichos controles estará a cargo de los líderes de cada proceso.

El objetivo de los planes de acción o controles determinados será promover la mejora continua de procesos y asegurar la correcta atención y protección de los consumidores financieros.

Para la priorización de controles o planes de acción a requerir, se debe tener en cuenta el impacto de los eventos y el volumen de los mismos, el cual puede determinar la cantidad de ciudadanos afectados.

El seguimiento al desarrollo de los controles o planes de acción que se establezcan para mitigar la ocurrencia de los eventos que afectan la debida atención y la causa de las PQRS, se realiza en el desarrollo del Comité Interno de Servicio. La periodicidad del seguimiento a la efectividad de los controles o planes de acción se debe realizar como mínimo con periodicidad semestral. De ser necesario y de acuerdo a la evolución en el comportamiento de las situaciones que afectan la debida atención y el servicio, se podrá

MANUAL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO – SAC

requerir nuevos controles y modificaciones en los planes de acción inicialmente establecidos por los líderes de proceso.

Cabe anotar que la etapa de control cumple un papel importante porque permite retroalimentar a las etapas de identificación y medición, orientando los esfuerzos en la generación de acciones capaces de lograr la consecución de los objetivos del Sistema de Administración del Consumidor Financiero.

14.3.1 Planes De Acción Para Procesos

La responsabilidad del diseño e implementación del plan de acción enfocado a procesos es responsabilidad de cada área dueña del proceso originador del evento. Sin embargo, es posible realizar seguimiento por parte del Sistema de Atención al Consumidor Financiero, sobre aquellos eventos o riesgos que se identifiquen como masivos o que puedan impactar a un alto número de ciudadanos y por ende la debida atención. Este seguimiento se documenta y presenta durante el Comité Interno de Servicio.

14.3.2 Planes De Acción Para Quejas Y Reclamos

Para los motivos y tipos de Peticiones, Quejas o Reclamos reportados a través del Sistema de Gestión BPM Bizagi de Colpensiones, se diseñan e implementan acciones de mejora continua, teniendo en cuenta la causa raíz o motivaciones de las PQRS que se presentan con mayor frecuencia. Los planes de acción se realizan en conjunto con las áreas involucradas en los procesos generadores de las Peticiones, Quejas o Reclamos; una vez estos son definidos, se procede máximo de manera semestral con la validación de la información y avance de los planes de acción sobre su progreso. El seguimiento a estos planes de acción y sus resultados se evaluarán en el Comité Interno de Servicio.

14.3.3 Identificación de la efectividad de los controles

Para la validación de la efectividad de controles implementados y planes de acción definidos a partir de la identificación y medición del comportamiento de PQRS y eventos que afectan la debida atención, es necesaria la generación de reportes periódicos que permitan observar las siguientes variables:

- Disminución o aumento del volumen de reclamos asociados a una tipología o causa raíz
- Evolución en indicadores de servicio asociados a elementos del SAC como Educación al Consumidor, Información y Capacitación a funcionarios.
- Comportamiento en el registro de eventos que afectan la debida atención y que puedan ser asociados a un proceso en particular.
- Evolución de indicadores de satisfacción y calidad en el servicio.
- Indicador resultado de mecanismos de medición de la calidad en el servicio.
- Evolución en el comportamiento de eventos.

MANUAL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO – SAC

14.4 Monitoreo

En la etapa de monitoreo se evalúa la efectividad de las acciones y controles implementados.

La responsabilidad del monitoreo de los planes de acción y controles que se puedan crear a partir de las primeras etapas del SAC, es de los líderes de proceso, la Gerencia de Servicio y Atención al Ciudadano y el Comité Interno de Servicio.

En esta etapa se observa a través de indicadores e información relacionada con el comportamiento de los eventos que pueden afectar la debida atención y el servicio, las desviaciones o resultados que puedan generar una alerta hacia líderes de proceso.

Para garantizar el monitoreo y funcionamiento del Sistema de Atención al Consumidor Financiero se cuenta con cualquiera de las siguientes herramientas o mecanismos:

- Estadística y comportamiento de PQRS registradas a través de BPM Bizagi.
- Estadística histórica de eventos registrados en la aplicación determinada para el registro de eventos de riesgo. Específicamente los que se asocien a la afectación de la debida atención y servicio.
- Estadísticas de programas de capacitación a funcionarios.
- Estadísticas de Atención en Canales
- Resultados de estudios o encuestas de percepción en la calidad del servicio.
- Informes de entes de control y Defensoría del Consumidor Financiero.

De la utilización de los mecanismos de monitoreo se desarrollan los siguientes reportes o informes:

- Presentaciones Comité Interno de Servicio
- Informes semestrales del SAC para Junta Directiva
- Indicadores del Sistema de Atención al Consumidor Financiero

14.4.1 Monitoreo por Indicadores

El Sistema de Atención al Consumidor Financiero SAC desarrolla su etapa de monitoreo por medio de indicadores descriptivos y prospectivos. Los indicadores descriptivos presentan un objetivo de evaluar el comportamiento de los eventos de riesgo e impacto en el “Servicio al Ciudadano” a partir del comportamiento de los eventos relacionados con la afectación de la debida atención y el servicio.

Los indicadores prospectivos buscan prevenir la materialización de eventos futuros a través del seguimiento a procesos y la detección de posibles desviaciones al funcionamiento normal del proceso.

MANUAL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO – SAC

Cada área responsable del proceso, es autónoma de definir indicadores prospectivos que permitan evaluar el funcionamiento de su proceso. Sin embargo, la administración del SAC puede recomendar la creación de un indicador a los líderes de proceso y solicitar la información necesaria para permitir el monitoreo a un proceso determinado.

Para el desarrollo del monitoreo y los indicadores, se podrán generar alertas a las áreas responsables del proceso; esto, a partir de la variación negativa o comportamientos inusuales en el volumen de eventos o PQRS, tal como se observa a continuación:

% de variación volumen de eventos o PQRS	Actividad a realizar
Menor o igual al 30%	Investigar con responsable del proceso
Entre 31 y 50%	Generación de Alerta
Más del 50%	Revisión conjunta con responsable del proceso
Puntos Porcentuales por debajo de indicador meta	Actividad a realizar
Menor o igual a 10 puntos	Investigar con responsable del proceso
Entre 11 y 20 Puntos	Generación de Alerta – Comité Interno de Servicio
Más de 20 Puntos	Revisión conjunta con responsable del proceso - Comité Interno de Servicio

14.4.2 indicadores del Sistema de Atención al Consumidor Financiero

El Sistema de Atención al Consumidor Financiero cuenta con indicadores de carácter cuantitativo y cualitativo que permiten conocer su efectividad. A continuación, se mencionan los principales frentes de estos indicadores, base del monitoreo del sistema:

- Indicador de satisfacción general percibida por el ciudadano con respecto a la calidad en el servicio (este indicador puede ser utilizado a consideración de la administración del SAC, según programación de estudios o encuestas generales de percepción de la calidad en el servicio).
- Satisfacción con la experiencia de servicio en PAC
- Satisfacción con la experiencia de servicio en Contact Center

MANUAL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO – SAC

- Satisfacción con la experiencia de servicio en página Web
- Ciudadanos atendidos en PAC antes de 30 minutos
- PQRS atendidas dentro del término legal
- Colaboradores capacitados en SAC (medición apoyada por la Dirección de Desarrollo del talento Humano)
- Ciudadanos cubiertos con plan de educación (impactos – medición apoyada por la Dirección de Mercadeo)
- Volumen de eventos que afectan la debida atención.

Los informes periódicos del Sistema de Atención al Consumidor Financiero SAC deben contener datos referentes a estos indicadores para el seguimiento de la administración y la toma de decisiones.

15 SANCIONES POR INCUMPLIMIENTO DEL SAC

Los colaboradores de Colpensiones deben contribuir a la debida atención del Consumidor Financiero, así como le corresponde al Comité Interno de Servicio y los intervinientes en su ejecución, conocer y dar estricta aplicación al manual, sin perjuicio del cumplimiento de las disposiciones legales que rijan la materia, normas, circulares, manuales, códigos, políticas, entre otros documentos, con el fin de lograr una adecuada atención y protección al consumidor financiero.

Con base en el informe que presente la Vicepresidencia Comercial y de Servicio al Ciudadano a la Junta Directiva en el que se reporten las conclusiones acerca de la evaluación y el cumplimiento de las normas e instructivos del SAC, se identifica el incumplimiento de las disposiciones del SAC, las cuales serán revisadas en cada caso. Corresponde a la Gerencia de Servicio y Atención al Ciudadano liderar las acciones correctivas y consultas necesarias, para lo cual se debe apoyar en los líderes de las áreas involucradas quienes serán las encargadas de poner en marcha los planes de acción y compromisos que correspondan a sus áreas.

En todo caso, Colpensiones reconoce los derechos fundamentales de los colaboradores, y en tal medida respeta y da estricto cumplimiento a los derechos, al debido proceso y a la oportunidad de ser oído, que tienen todos los colaboradores que se vean involucrados en el incumplimiento de los deberes aquí referidos.

MANUAL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO – SAC

16 PRESENTACION DE INFORMES A JUNTA DIRECTIVA

Con el interés de garantizar el conocimiento de las iniciativas y resultados del Sistema de Atención al Consumidor Financiero hacia la Junta Directiva de Colpensiones, la Vicepresidencia Comercial y de Servicio al Ciudadano debe realizar la presentación de un informe semestral sobre el SAC, uno entre los meses de julio y octubre del año en curso, correspondiente a la gestión del primer semestre de ese mismo año; Otro, entre los meses de enero y abril correspondiente a la gestión del segundo semestre del año anterior.

De existir la necesidad de llevar alguna información adicional a la Junta Directiva relacionada con el desarrollo y mejoramiento del SAC (Manual SAC para aprobación o planes de mejora) en periodos diferentes a los establecidos para la presentación de los informes semestrales, se debe realizar la solicitud correspondiente a la Oficina Asesora de Asuntos Legales o área que haga las veces del control de presentaciones hacia la Junta; esto, para evaluar la inclusión del tema de acuerdo a la programación de las sesiones programadas.

Dicha información será entregada con una anticipación de 10 días a la realización de la Junta Directiva o de acuerdo a indicaciones que se puedan recibir. Los Informes deben contener como mínimo los temas asociados a elementos para el desarrollo del SAC, como son: Educación al consumidor financiero, Información, Capacitación a colaboradores, Atención de PQRS, Defensoría del Consumidor, Indicadores SAC e identificación de eventos que afectan la atención y los respectivos planes de acción. La información debe ser de carácter cualitativo y cuantitativo.

Para la presentación a Junta Directiva, adicional al informe semestral de gestión, se debe adjuntar una presentación que responda a las especificaciones que se requieran para este fin (tamaño, letra, formato). Dicha presentación debe mostrar los principales elementos y resultados de la gestión adelantada respecto al periodo que corresponda.

Toda presentación en Junta Directiva debe ser almacenada en la documentación del SAC con la correspondiente copia del acta o soporte de presentación. Esta información será revisada en Comité Interno de Servicio y si es necesario se deben evaluar acciones para responder a solicitudes de la Junta Directiva.

La administración del Sistema de Atención al Consumidor Financiero SAC, debe acompañar los informes del Sistema, con documentación del resultado de labores de acompañamiento o auditorías realizadas por organismos de control y la Defensoría del Consumidor Financiero; esto, de acuerdo a la periodicidad en que estos entes realicen dichas actividades.

MANUAL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO – SAC
CONTROL DE CAMBIOS DEL DOCUMENTO

FECHA	VERSIÓN	MODIFICACIÓN	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
07/07/2020	1	Versión inicial para el Proceso Gestión de la Experiencia en el Servicio.	Nombre: Freddy Alexander Bernal Cargo: Profesional Master 320-08	Nombre: Nuria Isabel Parra B. Cargo: Profesional Master 320-08	Nombre: Edwin Cantillo Santiago Cargo: Gerente de Servicio y Atención al Ciudadano (A)
25/03/2021	2	Se registra actualización de marco estratégico (misión, visión, valores). Asimismo se actualiza el nombre de los procesos de apoyo al SAC e indicadores del Sistema.	Nombre: Freddy Alexander Bernal Cargo: Profesional Master 320-08	Nombre: Sandra Herrera Hernández. Cargo: Directora de Atención y Servicio	Nombre: Edwin Cantillo Santiago Cargo: Gerente de Servicio y Atención al Ciudadano (A)