




# PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2021

[www.colpensiones.gov.co](http://www.colpensiones.gov.co)

 @ColpensionesOficial

 @Colpensiones

 @Colpensiones

 Colpensiones

Línea gratuita 018000 410909



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia

## TABLA DE CONTENIDO

<b>1. PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO .....</b>	<b>3</b>
1.1.1 Panorama sobre posibles hechos de corrupción .....	3
1.1.2 Diagnóstico de los Trámites y Servicios de la Entidad .....	6
1.1.3 Diagnóstico de la Estrategia de Servicio al Ciudadano .....	8
1.1.4 Diagnóstico del avance en la implementación de la Ley de Transparencia .....	27
<b>2. POLITICA DE INTEGRIDAD Y GESTIÓN DEL RIESGOS DE CORRUPCIÓN .....</b>	<b>46</b>
2.1 OBJETIVOS .....	46
2.2 ÁMBITO DE APLICACIÓN .....	46
2.3 PRINCIPIOS .....	47
2.4 RESPONSABLES Y ROLES .....	48
2.5 BENEFICIOS PARA EL CIUDADANO .....	49
2.6 ESTRATEGIAS .....	49
<b>3. POLITICA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES .....</b>	<b>50</b>
3.1 OBJETIVOS .....	50
3.2 RESPONSABLES Y ROLES .....	51
3.2.1 Beneficios para el ciudadano .....	51
3.2.2 Estrategias .....	53
<b>4. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO .....</b>	<b>57</b>
4.1 OBJETIVO .....	58
4.2 ÁMBITO DE APLICACIÓN .....	59
4.3 PRINCIPIOS .....	59
4.4 RESPONSABLES Y ROLES .....	59
4.5 BENEFICIOS PARA EL CIUDADANO .....	60
4.6 DERECHOS Y DEBERES DE LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS .....	60
4.7 ESTRATEGIAS .....	62
<b>5. POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y RENDICIÓN DE CUENTAS .....</b>	<b>63</b>
5.1. OBJETIVO .....	63
5.2. QUIÉNES PIDEN CUENTAS .....	64
5.3. ELEMENTOS .....	64
5.4. ÁMBITO DE APLICACIÓN .....	65
5.5. ACTIVIDADES .....	66
5.6. RENDICIÓN DE CUENTAS CON ENFOQUE EN DERECHOS HUMANOS Y PAZ .....	67
5.7. CANALES Y MEDIOS .....	68
5.8. ESTRATEGIA .....	69
<b>6. POLITICA DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN .....</b>	<b>70</b>
6.1 ESTRATEGIAS .....	70
<b>7. INICIATIVAS ADICIONALES .....</b>	<b>70</b>

## 1. PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

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

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

### 1.1 CONTEXTO ESTRATÉGICO

#### 1.1.1 Panorama sobre posibles hechos de corrupción

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

En este sentido, el Sistema de Riesgos de Fraude y Corrupción, define sus políticas específicas en el marco de la política general de integridad de Colpensiones, la cual es el conjunto de acciones que pretenden promover la transparencia y la integridad; desarrollar la actividad de Colpensiones en condiciones de legalidad; construir confianza con el ciudadano y proteger el patrimonio público y los recursos de los trabajadores, pensionados y empleadores frente a maniobras al margen de la ley.

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

Durante el 2020, se actualizó la evaluación de riesgos, acorde con la nueva metodología establecida y aprobada por la Junta Directiva; de esta manera, se identificaron 87 riesgos asociados a 39 procesos expuestos a materializaciones de riesgos de fraude y corrupción.

De los 87 riesgos identificados, 67 corresponden a hechos de corrupción relacionadas con posibles acciones u omisiones cometidas por un servidor, colaborador o tercero de la entidad, usando las

facultades o funciones del cargo confiado por la entidad con el fin de desviar la gestión de lo público hacia un beneficio privado; y 20 corresponden a situaciones originadas por factores externos tales como presentación de documentación falsa, omisión de entrega de información por parte de los ciudadanos, entre otros.

A continuación, se presenta el resultado de los riesgos, una vez aplicados los controles.

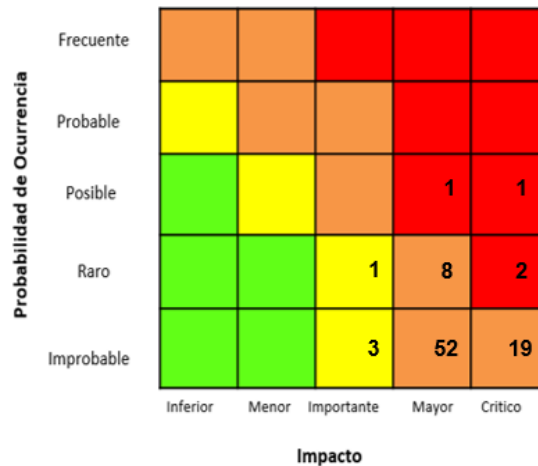


Ilustración 1. Mapa de Riesgos. Fuente: Vicepresidencia de Seguridad y Riesgos Empresariales.

Al consolidar esta última información, y una vez analizado el mapa de riesgos se concluye que el perfil de riesgos de Fraude y Corrupción se encuentra en Medio Alto; lo anterior, teniendo en cuenta que la probabilidad de ocurrencia después de controles disminuye pero el impacto en caso de materializarse es mayor o crítico; esto en concordancia con la Guía para la Administración del Riesgo y el Diseño de Controles en Entidades Públicas, la cual menciona que los controles que se establezcan únicamente disminuirán la probabilidad de ocurrencia. Esto aunado a la cultura de Cero Tolerancia al fraude y la corrupción en Colpensiones.

Es así como, del total de riesgos identificados 71 riesgos en su calificación residual se encuentran en improbable, siendo objeto de monitoreo a través de las tres líneas de defensa; y 12 riesgos que se encuentran en probabilidad diferente (raro y posible), serán objeto de tratamiento a través de planes de mejoramiento, que permitan fortalecer sus controles y mitigación de la exposición.

Con el objetivo de continuar minimizando la materialización de eventos de fraude y/o corrupción, Colpensiones implementó en el segundo semestre de 2020, el proyecto de Detección y Prevención del Fraude, el cual mediante analítica de datos busca realizar monitoreos automáticos e identificar desviaciones o posibles hechos de fraude sobre los aplicativos de los procesos de Historia Laboral, Afiliaciones, Determinación del derecho y Nómina de pensionados. Adicionalmente, se siguen desarrollando actividades de sensibilización y fomento de buenas prácticas, como lo son la adhesión al “Pacto de Integridad y Transparencia” por parte de los servidores públicos, contratistas y demás colaboradores de la Entidad. Además, se realizan permanentes sesiones de capacitación en diferentes módulos de acuerdo con el público objetivo, con el fin de promover la cultura ética y aportar al control del riesgo de corrupción.

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

A través de la Línea de Integridad y Transparencia, nuestro canal de reporte de dilemas éticos, conflictos de interés y posibles hechos de fraude y corrupción, desde noviembre de 2015 al 30 de noviembre de 2020, se han recibido 28.634 reportes:

Año Reporte	Internet		Audio		Total
2015 (Nov)	21	53%	19	48%	40
2016	2.177	84%	426	16%	2.603
2017	6.364	92%	573	8%	6.937
2018	6.301	80%	1.548	20%	7.849
2019	2.138	48%	2.327	52%	4.465
2020	2.304	34%	4.436	66%	6.740
<b>Total</b>	<b>19.305</b>	<b>67%</b>	<b>9.329</b>	<b>33%</b>	<b>28.634</b>

Tabla 1. Reporte de la línea de integridad y transparencia. Fuente: Vicepresidencia de Seguridad y Riesgos Empresariales.

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

De igual manera, la Entidad a través de la Gerencia de Prevención de Fraude ha revisado cada uno de los reportes efectuados mediante las diferentes fuentes de información, adelantado así, investigaciones administrativas especiales, en las cuales y luego de hacer las verificaciones correspondientes, se evidenciaron eventos de fraude, en los que se ordenaron de oficio las revocatorias directas de los actos administrativos reconocidos, toda vez que en los mismos se logró determinar que los fundamentos para su reconocimiento fueron con base en documentos falsos, declaraciones falsas, alteración de información, suplantación de identidad u omisión de información.

Esta gestión se ejecutó en virtud de la Resolución No 016 de 2020 y ratificada por la Sentencia Unificada 182 emitida por la Corte Constitucional de Colombia en el mes de marzo de 2019, la cual, conforme a su procedimiento sancionatorio, le permite a Colpensiones revocar sin autorización del beneficiario, todo acto administrativo expedido con fundamento en documentos falsos, presiones indebidas, inducción a error a la administración o cualquier otra práctica corrupta.

Adicionalmente, al evidenciar consecuencias que generan los hechos de fraude o corrupción, la Entidad logró abordar el tema a través de la creación de una mesa de trabajo concertada con la Fiscalía General de la Nación priorizando casos de mayor impacto para el Régimen de Prima Media, con el fin de ejercer la defensa y representación de los intereses de la organización dentro de los procesos penales a nivel nacional donde Colpensiones es víctima. A noviembre de 2020 se tienen 2.188 denuncias interpuestas, con 177 ciudadanos capturados y 99 condenados.

Por último, en cumplimiento con el artículo 2.2.13.12.12<sup>1</sup> del Decreto 295 de 2017 que reglamenta la contribución de terceros para personas vinculadas al programa BEPS, es necesario señalar, que Colpensiones ha realizado la identificación, análisis, evaluación, tratamiento y monitoreo de los riesgos de fraude y corrupción en los procesos de Gestión de Ingresos y Gestión de Comercialización, de tal forma que le permitan cumplir con sus objetivos estratégicos. En este sentido, los líderes y sus equipos de trabajo realizaron la identificación de los riesgos partiendo de los objetivos estratégicos y su despliegue descendente a los objetivos de los macroprocesos y/o procesos; la valoración de estos y el establecimiento de los respectivos controles.

### **1.1.2 Diagnóstico de los Trámites y Servicios de la Entidad**

Actualmente Colpensiones cuenta con 36 trámites inscritos en SUIT y 1 OPA (Otro Procedimiento Administrativo), de los cuales 35 corresponden al Régimen de Prima Media y 2 a Beneficios Económicos Periódicos – BEPS, así:

#### **Régimen de prima media**

##### **Generales:**

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

#### **Gestión de novedades de nómina**

- Gestión de novedades de nómina - Escolaridad
- Gestión de novedades de nómina - Modificación de documento
- Gestión de novedades de nómina - Pago a beneficiarios (Valores girados después del fallecimiento)
- Gestión de novedades de nómina - Pago a herederos (Mesadas no cobradas antes del fallecimiento)
- Gestión de novedades de nómina - Pagos en el exterior
- Gestión de novedades de nómina - Reactivación pensión incremento
- Gestión de novedades de nómina - Reingreso pensión y/o beneficiario incremento

---

<sup>1</sup> Señala que "La administradora de BEPS dará cumplimiento de lo establecido en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, respecto de las contribuciones en dinero realizados por terceros"

- Gestión de novedades de nómina - Reintegros
- Gestión de novedades de nómina - Retiro pensión y/o beneficiario incremento
- Gestión de novedades de nómina - pago pensión por ventanilla
- Gestión de novedades de nómina - Traslado Entidad Promotora de Salud (EPS) y devolución de aportes en salud
- Gestión de novedades de nómina - Pensión familiar
- Gestión de novedades de nómina - Embargos
- Gestión de novedades de nómina - Mesada adicional
- Gestión de novedades de nómina – suspensión pensión
- Gestión de novedades de nómina - Cancelación afiliación y/o Libranzas a Asociaciones y Cajas de Compensación

### **Beneficios y prestaciones**

- Devolución a terceros de aportes realizados al Régimen de Prima Media con Prestación Definida
- Determinación del subsidio por incapacidad
- Calificación en primera oportunidad
- Revisión del estado de invalidez de los pensionados
- Indemnización sustitutiva de la pensión de vejez o invalidez o sobrevivientes en el Régimen de Prima Media.
- Pensión de invalidez en el Régimen de Prima Media con Prestación Definida
- Pensión de sobrevivientes y sustitución pensional en el régimen de prima media
- Pensión de vejez en el Régimen de Prima Media
- Pensiones especiales de vejez en el Régimen de Prima Media
- Reconocimiento de auxilio funerario en el Régimen de Prima Media
- Pensión Familiar en el Régimen de Prima Media
- Corrección historia laboral (OPA)

### **Beneficios Económicos Periódicos BEPS**

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

De los anteriores 36 trámites y 1 OPA que la entidad tiene dentro de su oferta institucional 4 pueden ser gestionados totalmente en línea, 26 parcialmente en línea y 7 de manera presencial en los puntos de atención a nivel nacional, sin embargo, es importante aclarar que para los casos de los tramites totalmente en línea o parcialmente en línea, estos también pueden ser gestionados de manera presencial en los puntos de atención de la entidad.



Por otra parte, en el marco de los lineamientos del portal de GOV.CO, Colpensiones tiene dentro de su oferta institucional los siguientes servicios, los cuales pueden ser gestionados de manera totalmente electrónica:

- Certificado de aportes EPS- Nómina
- Certificado de Pensión- Nómina
- Certificado de indemnización- Nómina
- Certificado de deducidos y devengados- Nómina
- Consulta historia laboral- Historia Laboral
- Consulta del estado de cuenta BEPS- cuentas individuales
- Certificado estado de cuenta BEPS- Cuentas individuales
- Certificado de afiliación o no afiliación al Régimen de Prima Media- Historia Laboral
- Certificado de no pensión- Nómina
- Certificado de vinculación o no al programa BEPS- Cuentas individuales

Teniendo en cuenta lo anterior para la vigencia 2021 se desarrollará un plan de trabajo el cual permitirá seguir avanzando en la consolidación de la política de racionalización trámites, así mismo, el plan de trabajo recoge los principales aspectos sugeridos por la ciudadanía en la encuesta del PAAC 2021 orientados a fortalecer la estrategia y dar a conocer los requisitos de los trámites y servicios a los grupos de interés.

### **1.1.3 Diagnóstico de la Estrategia de Servicio al Ciudadano**

En el marco de consolidar elementos y mecanismos que permitan el acceso de los ciudadanos y grupos de interés a información y diferentes servicios, Colpensiones cuenta con diferentes canales de atención, entre ellos, los Puntos de Atención RPM y BEPS, Sede Electrónica, App Colpensiones y Contact Center.

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

#### **✓ PUNTOS DE ATENCIÓN RPM**

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

Los 84 puntos de atención del canal presencial se encuentran conformados por las 8 Direcciones Regionales mencionadas, quienes articulan y administran 73 Puntos de Atención y 3 centros de radicación jurídica (Bogotá, Medellín y Cali. De acuerdo con lo anterior, COLPENSIONES tiene presencia



en Bogotá y en los 32 Departamentos de Colombia, para cada uno de las Regionales de la siguiente manera:

REGIONAL	PUNTOS DE ATENCION
Antioquía	9
Bogotá	14
Caribe	11
Centro	17
Eje Cafetero	4
Occidente	14
Santanderes	8
Sur	7
<b>TOTAL</b>	<b>84</b>

Tabla 2. Distribución de Puntos de Atención Colpensiones por Regional. Fuente: Vicepresidencia Comercial y de Servicio al Ciudadano.

#### ✓ EQUIPO HUMANO EN PUNTOS DE ATENCIÓN COLPENSIONES

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

- ✓ Cada rol que interviene en los Puntos de Atención debe cumplir con cuatro (4) aspectos básicos para garantizar una adecuada experiencia del ciudadano en el Punto:
- ✓ Bienvenida a los ciudadanos
- ✓ Experiencia en el Punto de Atención
- ✓ Educación al ciudadano
- ✓ Asegurar la debida atención

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

Rol	Descripción
<b>Orientadores</b>	<p>Tiene como foco de acción la recepción de los ciudadanos y empleadores, además de la administración de la entrega de turnos de acuerdo con su necesidad. Durante todo el horario de atención su Rol apoya la entrega de formularios e información general de los trámites y servicios; así mismo identifican mediante la intervención en fila permanente si la solicitud o consulta de los ciudadanos y empleadores puede ser atendida a través de canales alternos, buscando incentivar su utilización de los servicios y trámites dispuestos en la página Web y el soporte informativo y transaccional que se ofrece a través del canal telefónico.</p> <p>Los orientadores se enfocan en dos roles específicos, uno en la identificación de la necesidad del ciudadano y asignación de turnos, y otro en la orientación en sala, guiando al ciudadano en cualquier inquietud que pueda presentar respecto a los trámites a realizar, apoyando el diligenciamiento de los formularios e incentivando el uso de canales virtuales.</p>

Rol	Descripción
<b>Agentes de Rotonda</b>	El rol del Agente de Rotonda se encuentra asociado al proceso de recepción, radicación, validación y digitalización de los trámites administrados por Colpensiones, así mismo el alistamiento y custodia temporal de los documentos entregados por los ciudadanos en cada uno de sus trámites. El ciudadano interactúa con el Agente de Rotonda para procesamiento de los trámites junto con los documentos obligatorios u opcionales para cada tipo de trámite.
<b>Agentes de Servicio</b>	Los Agentes de Servicio cumplen uno de los roles más importantes dentro del modelo de atención en el canal presencial, no solo porque son quienes aseguran el suministro de una asesoría adecuada a los ciudadanos y empleadores frente a sus solicitudes, sino porque deben conocer al detalle los trámites y servicios que presta la entidad, incluidas las novedades o los temas coyunturales que pueden afectar la prestación del servicio. Frente a la interacción directa con los diferentes grupos de interés, tienen bajo su responsabilidad la orientación, asesoría y acompañamiento al ciudadano o empleador, la atención clara y completa a los requerimientos de los mismos, la realización de pre validaciones y validaciones necesarias para la atención adecuada del trámite, la verificación de la completitud de documentación e información requerida para la gestión de trámites recibidos y el aseguramiento de la calidad de los documentos aportados en la radicación.
<b>Gestor BEPS</b>	Dentro de los Puntos de Atención de Colpensiones (PAC) también se ubican Gestores BEPS bajo la descripción de punto fijo. El Gestor BEPS es el encargado de brindar atención integral al ciudadano que solicita la Divulgación y/o Vinculación al programa, Destinación de Recursos, actualizar sus datos de contacto y PQRS que se desarrollan en la operación del Programa de Beneficios Económicos Periódicos BEPS.
<b>Gestor de Punto</b>	El rol de Gestor de Punto de Atención está enfocado en apoyar las actividades requeridas para lograr el cumplimiento de las metas empresariales y en los diferentes programas que adelanta Colpensiones en las regionales en cumplimiento de su objeto social. Igualmente, por su formación y conocimiento realizan las mismas funciones y actividades de los Agentes de Servicio.
<b>Jefe de Punto de Atención</b>	Es el líder del Punto de Atención y tiene bajo su responsabilidad el manejo adecuado del modelo de atención definido; así mismo, la administración de los recursos humanos, físicos, tecnológicos y económicos asignados para la debida prestación del servicio. Es el encargado de dar soporte a los Gestores, Agentes de Servicio, Agentes de Rotonda, Orientadores y personal de apoyo en los temas técnicos y operativos. Bajo su alcance se encuentra mediar y solucionar los inconvenientes o conflictos que se presenten con los ciudadanos e integrantes del equipo de servicio con el objetivo de garantizar el correcto funcionamiento del punto durante cada jornada laboral. Así mismo, es el líder del relacionamiento con los empleadores en los Puntos de Atención, y por tanto debe brindar apoyo permanente a los Agentes de Servicio frente a las inquietudes que se presenten. Por otra parte, responden por la administración, apertura y cierre de cada uno de los Puntos de Atención tanto de manera física como en el sistema, actúa como interlocutor entre las áreas, responden por los informes y labores administrativas, de planeación y control que hagan parte de la gestión propia del Punto de Atención.

Cuadro 1. Roles en los Puntos de Atención. Fuente: Vicepresidencia Comercial y de Servicio al Ciudadano.

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

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

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

- **Trámites:** Son los procesos que se encuentran modelados en el BPM de la entidad, los cuales cuentan con un formulario(s) y/o formatos para su radicación, asociado al tipo de solicitud y documentos mínimos exigidos para iniciar la gestión frente al área responsable de la respuesta.
- **Correspondencia Externa:** Son todos los documentos emitidos por personas o entidades externas con destino a Colpensiones, que no tienen asociado un trámite definido pero que son de interés y resorte de la entidad dar respuesta a los mismos.

- **Servicios:** Dentro de este grupo se encuentran las consultas y asesorías requeridas por los ciudadanos y empleadores que asisten a los puntos de atención, frente a la normatividad vigente del Régimen de Prima Media con Prestación Definida y los trámites que administra la entidad.

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

Con el objetivo de administrar las salas de atención frente a los trámites y solicitudes que demandan los ciudadanos en el canal presencial, la atención se encuentra segmentada bajo la administración de un Sistema de Turnos como se muestra a continuación:

- **Información RPM:** A través de esta segmentación se atienden los trámites asociados a los procesos de Reconocimiento de Prestaciones económicas, Novedades de nómina de Pensionados, Actualización de datos de Historia Laboral, Medicina laboral y Doble Asesoría, los cuales requieren un nivel de acompañamiento especializado por parte del Agente de Servicio;; esto, con el fin de validar la completitud y pertinencia de la documentación remitida, el correcto diligenciamiento de los formatos establecidos para los diferentes trámites y la interacción permanente con el Ciudadano con el objetivo de asegurar que las solicitudes se escalen a las área de manera correcta y completa para su decisión.
- **Consulta de Información General:** Esta tipología de turno es asignada a los ciudadanos que requieren conocer el estado de su trámite o PQRS, asesoría o información especializada en Régimen de Prima Media, trámites que ingresan por el módulo de orientación y asesoría, doble asesoría y entrega de cartas de compromiso cuando estas no han sido recibidas previamente por el ciudadano.
- **Información BEPS:** En este segmento se brinda atención a los ciudadanos que desean ser orientados y asesorados en el programa de Beneficios Económicos Periódicos BEPS, a fin de entregar la información correspondiente, validar la viabilidad del ciudadano para acceder a dicho programa y finalmente realizar la vinculación al mismo. Así mismo recepcionar sus PQRS o solicitudes de actualización de datos.
- **Radicación:** Esta segmentación corresponde a los casos en los cuales el ciudadano acude al Punto de Atención Colpensiones con el fin de radicar directamente un trámite, sin necesidad de recibir asesoría u orientación por parte de algún Agente de Servicio.
- **Notificación:** Con el objetivo de acompañar a los ciudadanos en su proceso de notificación de los actos administrativos que dan respuesta a la solicitud de la prestación económica solicitada, se realiza una segmentación de los ciudadanos que previamente han sido citados a notificarse en los puntos de atención, con el fin de asesorarlos en la respuesta emitida y formalizar con la elaboración del acta la notificación.

- **Certificados y copia de Historia Laboral:** Esta segmentación de turnos, debe ser entregado a los ciudadanos que solicitan certificados de afiliación, certificados de nómina (EPS, pensión, no pensión, indemnización sustitutiva, devengados y deducidos) y copias de su historia laboral.

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

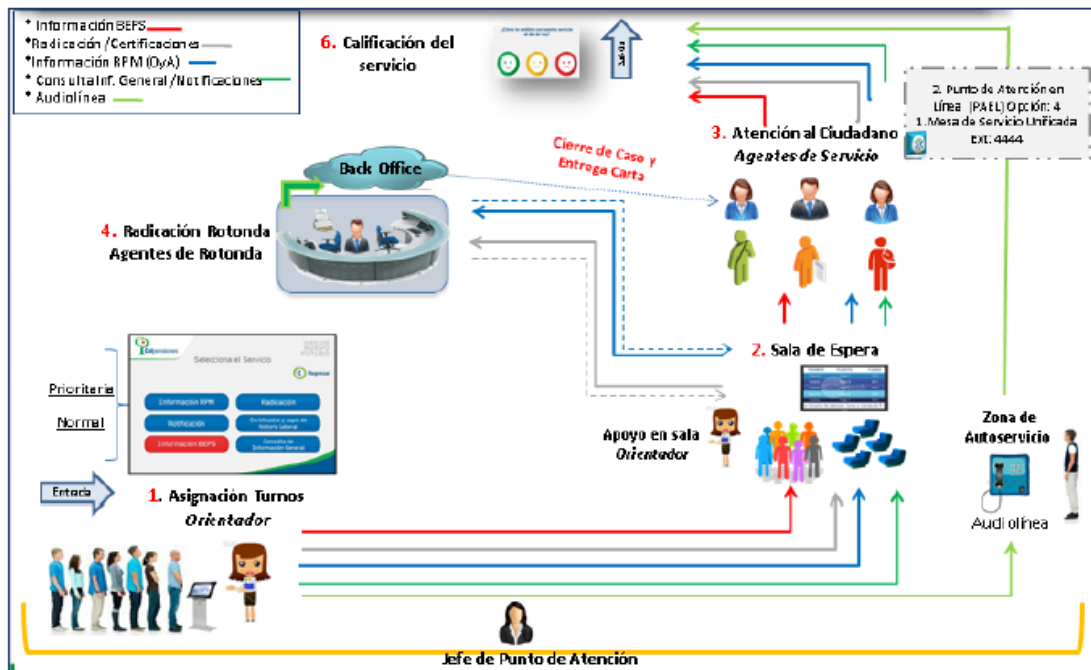


Ilustración 2. Modelo de Atención. Fuente: Vicepresidencia Comercial y de Servicio al Ciudadano.

Área del modelo de servicio	Descripción
<b>Área Asignación de Turnos</b>	<p>El ciudadano o empleador ingresa al Punto de Atención de Colpensiones y es atendido por un orientador que se encarga de identificar el servicio o trámite requerido, verificar los documentos mínimos requeridos y formularios establecidos para los diferentes trámites y entrega de acuerdo con la segmentación el turno de atención.</p> <p>En este proceso se debe realizar la identificación de la población prioritaria (adultos mayores de 70 años o más, personas en condición de discapacidad, personas con enfermedades catastróficas y mujeres en estado de embarazo, con el objetivo de asignar dentro de cada segmentación un turno de atención preferencial teniendo en cuenta la situación de vulnerabilidad de esta población.</p>
<b>Área de espera</b>	<p>Este espacio físico los ciudadanos estarán entre el tiempo que se les asigna el turno hasta ser llamados por los Agentes de Servicio o Rotonda de acuerdo con su solicitud. En el área de espera intervienen dos (2) roles muy importantes:</p> <p><b>Jefe de Punto de Atención:</b> Teniendo en cuenta la descripción de su rol, es quien garantiza una correcta distribución en la sala de espera ya que es el anfitrión del Punto de Atención y debe garantizar que el ciudadano se sienta bien atendido cumpliendo con las expectativas de atención del ciudadano.</p>

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

Cuadro 2. Descripción de las áreas. Fuente: Vicepresidencia Comercial y de Servicio al Ciudadano.

## ✓ PORTAL WEB COLPENSIONES

En la búsqueda de asegurar mecanismos que permitan brindar una adecuada atención a los ciudadanos, la Administradora Colombiana de Pensiones Colpensiones, cuenta con una página de internet en donde los mismos pueden acceder desde cualquier lugar a información sobre productos y utilización de servicios. El ingreso a este canal se da a través de la dirección [www.colpensiones.gov.co](http://www.colpensiones.gov.co). Teniendo en cuenta las diferentes necesidades y perfiles de los ciudadanos que consultan el canal web de Colpensiones, el portal está dividido en 6 segmentos, cada uno identificado con un enlace que deriva del principal. Se establece un diseño uniforme que permite la integridad de un portal intuitivo, agradable y comprensible.

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

#### **a) Zona informativa**

El portal cuenta con una página de inicio amigable, donde se encuentra la información relevante para la ciudadanía, haciendo fácil la navegabilidad e interacción de la comunidad con el portal. Con la finalidad de contar con una buena distribución de información, la página se divide en 8 elementos (Ilustración 3), los cuales son transversales a todos los segmentos informativos:



Ilustración 3. Página de Inicio del portal web principal de Colpensiones



Ilustración 4. Páginas de inicio en los segmentos informativos

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

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



- **Lupa:** Ayuda al usuario a buscar contenidos dentro del portal.
- **Trámites:** Lista desplegable en la parte superior de la página con el nombre de los trámites disponibles en la Sede electrónica de Colpensiones.



- **Idioma:** Opción para el cambio de idioma del portal. Los idiomas disponibles son: español, inglés y francés.
  - **Califíquenlos:** Encuesta de satisfacción sobre el portal web.
  - **Accesos a las Redes Sociales de la Entidad:** Si un usuario quiere pertenecer a la comunidad web de Colpensiones, tendrá esta opción para realizar su registro.
  - **Agrandar Letra:** Opción para aumentar o disminuir el tamaño de la letra para su lectura.
  - **Logo:** Logotipo de la entidad, el cual estará acompañado por la identificación del segmento en el que se encuentre el usuario.
  - **Menú principal:** Lista desplegable de enlaces donde se encuentra la información relevante de cada segmento.
- **Banner (2):** Sección gráfica donde se destaca un tema específico, la cual podrá tener una imagen fija o varias que roten de manera automática.
- **Menú lateral (3):** Elemento flotante que acompaña al ciudadano durante su navegación en el portal, cualquiera que sea el segmento informativo en el que esté. Los enlaces definidos son:
- Volver a la página de inicio
  - Puntos de atención
  - Atención al ciudadano
  - Estudios y publicaciones
  - Chat para el exterior
- **Segmentos (4):** Acceso rápido a todos los segmentos del portal para ayudar al usuario en la navegación.
- **Necesitas ayuda en (5):** Herramienta diseñada para acompañar a los usuarios con las secciones de consulta más frecuente del segmento en el que se encuentra, así como las que la Entidad desee destacar.
- **Área de interés (6):** Sección donde los ciudadanos podrán encontrar las últimas noticias de la Entidad, información compartida en redes sociales y nueva información destacada.
- **Redes sociales (7):** Enlaces a las cuentas oficiales de Facebook, Twitter y YouTube de Colpensiones, para que los ciudadanos puedan seguir a la Entidad a través de estos medios.
- **Pie de página (8):** Sección para destacar enlaces a secciones de contacto e información transversal y de relevancia.

#### b) Zona educativa

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

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

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



Ilustración 5. Páginas de inicio en los segmentos informativos

El portal educativo ofrece los contenidos distribuidos en los siguientes temas (ver Ilustración 5):

- **Educación (1):** Presenta contenidos y recursos educativos sobre el Sistema General de Pensiones, los tipos de pensiones, historia laboral y simulador de pensiones.
- **Bienestar (2):** Presenta contenidos sobre el programa de bienestar que Colpensiones le ofrece a sus pensionados y afiliados.
- **Yo soy / Ciclo de la vida (3):** Presenta acceso a contenidos educativos diseñados según la etapa de vida del ciudadano: niños, jóvenes, adultos, pre-pensionados y adulto mayor.

### c) Sede electrónica

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

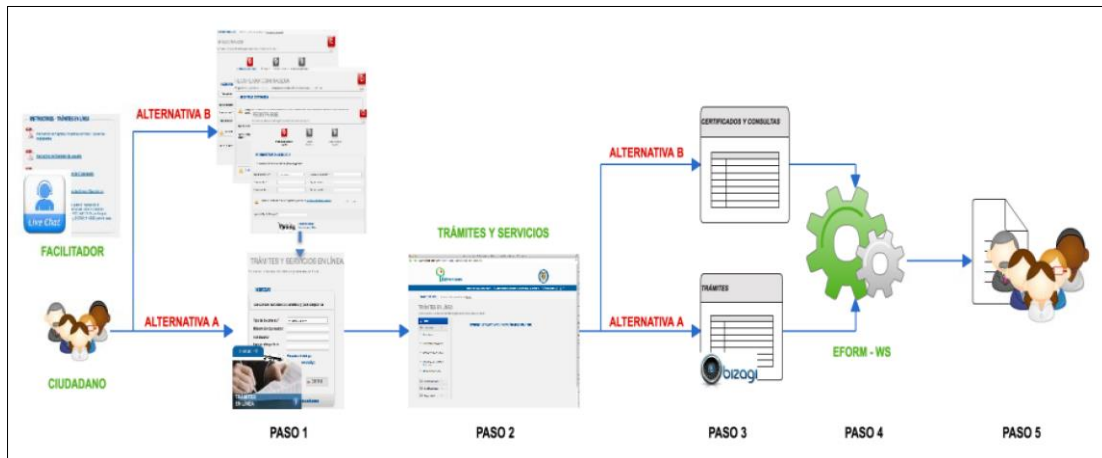


Ilustración 6. Modelo de Atención de la Sede electrónica

Para comprensión del modelo de atención de la Sede electrónica que se aprecia en la imagen 6, los pasos a seguir son los siguientes:

1. **Alternativa A:** El ciudadano ya cuenta con Usuario y Contraseña e ingresa por la Sede electrónica.
- Alternativa B:** El ciudadano debe registrarse en la Sede electrónica, realizar la validación de identidad y posterior ingreso.
2. Una vez ingrese el ciudadano a la Sede electrónica podrá seleccionar entre los Certificados, Consulta y Trámites disponibles.
3. De acuerdo al tipo de solicitud o trámite seleccionado, se solicitará información para generarlo (rango de fechas, documentos) de esta manera para el sistema dará respuesta a su solicitud (certificado, consulta y/o radicado del trámite).
4. Se almacena la solicitud para generar trazabilidad del tipo de consulta.
5. Entrega de respuesta del certificado, consulta o caso Bizagi radicado.

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

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

- ✓ **Actualización datos de ubicación del pensionado:** El pensionado podrá a través del formulario actualizar sus datos de contacto como: dirección de residencia, departamento, municipio, teléfono, celular y correo electrónico. También autorizar el envío de información a través de medios electrónicos.
- ✓ **Certificado de afiliación:** Certifica que el ciudadano figura registrado en Colpensiones indicando el estado en el cual figura, fecha de afiliación al Régimen de Prima Media con Prestación Definida administrado por Colpensiones, relación de traslados al Régimen de Ahorro Individual y al Régimen de Prima Media.
- ✓ **Certificado de EPS:** Indica la EPS y los descuentos realizados a una prestación por concepto de salud, puede corresponder a un mes específico o a un período de tiempo determinado.
- ✓ **Certificado de devengados y deducidos:** Detalla la información relacionada con los valores devengados y deducidos aplicados a un período superior a un mes (habitualmente se genera por un período anual).
- ✓ **Certificado de indemnización:** Certifica los valores girados como un único pago a favor del afiliado que no cumple con los requisitos para acceder a una pensión de vejez, invalidez o sobrevivientes.
- ✓ **Certificado de pensión:** Contiene la información de un mes específico de los conceptos y valores devengados y deducidos aplicados a una mesada pensional.
- ✓ **Certificado de no pensión:** Certifica que el solicitante no se encuentra registrado como pensionado dentro de la base de datos de la nómina de Pensionados de la Administradora Colombiana de Pensiones - Colpensiones.
- ✓ **Certificado de Vinculación BEPS:** Certifica la vinculación del ciudadano al programa de Beneficios Económicos Periódicos BEPS. Exclusivo para vinculados a BEPS.
- ✓ **Certificado de no Vinculación BEPS:** Certifica la no vinculación del ciudadano al programa de Beneficios Económicos Periódicos BEPS. Disponible para los ciudadanos en general.
- ✓ **Consulta de historia laboral:** El afiliado, indemnizado o pensionado visualizará su reporte de semanas cotizadas el cual podrá imprimir en PDF o enviar a la dirección de correo electrónico registrada.

- ✓ **Consulta de Saldo BEPS:** El vinculado BEPS puede consultar con corte al día anterior el saldo total de ahorro que ha realizado al programa de Beneficios Económicos Periódicos BEPS. Exclusivo para vinculados a BEPS.
- ✓ **Corrección de Historia Laboral:** El afiliado podrá solicitar la verificación de Historia Laboral si al revisarla encuentra alguna inconsistencia en la misma.
- ✓ **Consulta de Actos administrativos:** El afiliado visualizará la notificación por aviso que se le generó en virtud a la expedición de un Acto Administrativo, por medio del cual se resuelve su solicitud de prestación económica, que no pudo ser notificada de manera personal, según lo estipulado en el Artículo 69 del Código de Procedimiento Administrativo.
- ✓ **Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias:** El afiliado, pensionado o la ciudadanía en general podrá radicar una Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia y Felicitación.
- ✓ **Vinculación al programa BEPS:** Las personas viables a vincularse al programa BEPS podrán realizar la vinculación con este trámite electrónico, el cual le permitirá comenzar a ahorrar.
- ✓ **CONTACT CENTER RPM**

A partir del interés de brindar mayor cobertura en el servicio a los ciudadanos y diferentes grupos de interés, Colpensiones cuenta con un centro de atención multicanal, el cual permite implementar estrategias de comunicación e información dirigida a los afiliados, pensionados, empleadores y ciudadanos en general. Mediante este canal, se desarrollan actividades de atención a partir de la recepción de llamadas, desarrollo de campañas outbound (salida de llamadas), manejo de audio líneas, atención vía chat, correo electrónico y video llamada para atención de ciudadanos a través del programa colombianos en el Exterior.

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

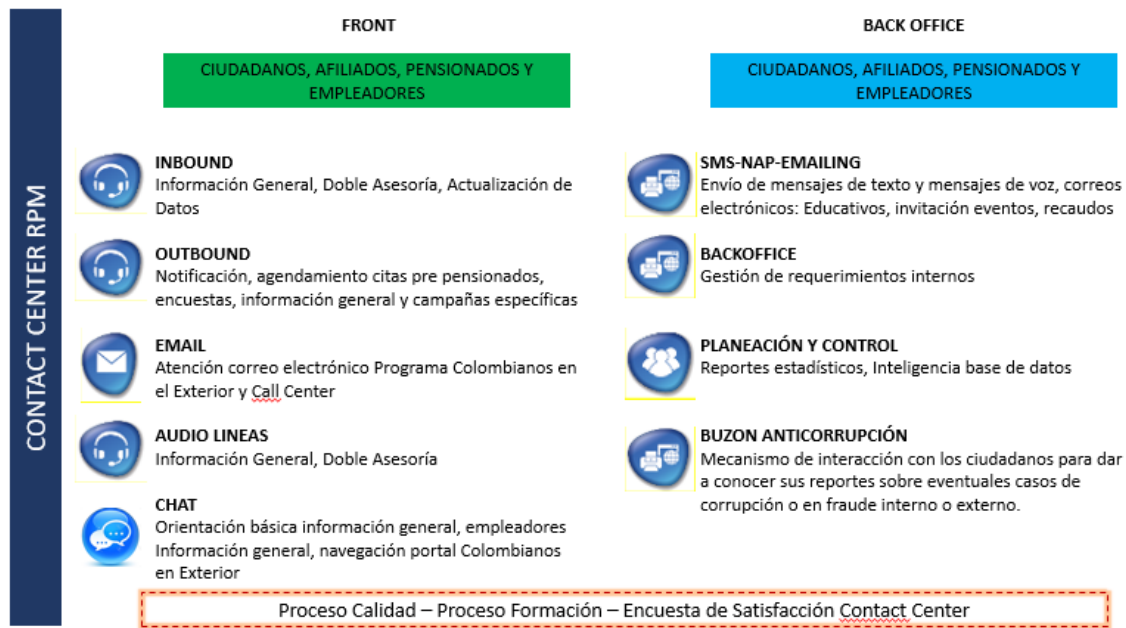


Ilustración 7. Servicios prestados por el Contact Center. Fuente: Vicepresidencia Comercial y de Servicio al Ciudadano.

### ✓ Servicios Telefónicos:

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

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

### ✓ Servicios Virtuales

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

- **E-Mail colombianosenelexterior@colpensiones.gov.co:** Es un servicio que permite el intercambio de mensajes a través de sistemas de comunicación electrónicos. A través de este servicio los ciudadanos residentes en el exterior pueden obtener información de la entidad y de diferentes servicios.

- **E-mail [callcenter@colpensiones.gov.co](mailto:callcenter@colpensiones.gov.co):** Es un servicio que permite el intercambio de mensajes a través de sistemas de comunicación electrónicos. Por este canal los empleadores y los ciudadanos pueden enviar documentos requeridos por la entidad para completar las solicitudes de diferentes servicios relacionados con el portal del aportante (Trámite de requerimientos internos).
- **Chat y Video llamada - Programa Colombianos en el exterior:** Comunicación en tiempo real mediante la cual se dispone de asesores especializados para la atención de ciudadanos que se encuentran fuera del país.
- **Chat Nacional:** Comunicación en tiempo real mediante la cual se dispone de asesores para información general para la atención de ciudadanos.
- **APP Colpensiones:** Aplicación disponible para los ciudadanos, la cual se puede descargar en las tiendas Android y IOS de forma gratuita, donde tiene servicios de consultas de información de productos y servicios, descargar certificados, consulta de historia laboral, doble asesoría, simulador personal, chat, devolución de llamada, consultar la red de oficinas, entre otros.
- **Video llamada incluyente:** Comunicación en tiempo real mediante la cual se dispone de asesores certificados en lengua de señas, para la atención de ciudadanos con discapacidad auditiva

#### ✓ **Servicios Back Office**

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

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

- Envío mensajes de texto - SMS
- Envío mensajes masivos de voz – NAP
- Envío de correo electrónico masivo (e-mailing)
- Radicación casos Bizagi – Empleadores
- Gestión PQR – Automatización de clasificación y respuesta de primer nivel

#### ✓ **RED INTEGRAL DE ATENCIÓN Y SERVICIO BEPS**

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





Ilustración 8. Red Integral de Atención y Servicios. Fuente: Vicepresidencia Comercial y de Servicio al Ciudadano.

Esta Red atiende los trámites de vinculación de ciudadanos, actualización y modificación de datos, solicitudes de traslado a BEPS, solicitudes de destinación de recursos para recibir el Beneficio Económico Periódico y/o su desistimiento, recepción, respuesta o escalamiento de PQRS. Enmarcados dentro del concepto de “Red Integral de Atención y Servicio”, este canal brinda orientación y asesoría de manera personalizada e inmediata a todos los ciudadanos (vinculados o no vinculados) que así lo requieran, así como también a los que sean convocados a través de las diferentes campañas de divulgación, que para el efecto lleve a cabo COLPENSIONES. Adicionalmente los gestores deben promover la cultura de ahorro ejecutando estrategias para incrementar el número de ciudadanos ahorradores.

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

En la siguiente tabla se muestra la distribución de los gestores de Puntos de Atención BEPS y gestores itinerantes por regionales:

Regional	Punto BEPS	Punto Mixto	Gestor Itinerante	Total general
Antioquia	3	3	7	13
Bogotá	4		6	10
Cafetero	3	4	3	10
Caribe Norte	1	3	8	12
Caribe Sur	1	4	10	15
Centro	1	6	8	15
Occidente	3	6	9	18
Santander	2	5	4	11
Sur	2	2	7	11
<b>Total general</b>	<b>20</b>	<b>33</b>	<b>62</b>	<b>115</b>

Tabla 3. Cobertura Red Integral de Atención y Servicios. Fuente: Vicepresidencia Comercial y de Servicio al Ciudadano.

#### ✓ Puntos BEPS

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

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

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

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

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

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

CIUDADANO	COLPENSIONES - BEPS
Reúne Documentos, solicita los siguientes tramites:	Brindar orientación y asesoría y Verificar Requisitos
Vinculación	Vincular a ciudadanos colombianos, mayores de 18 años. Ciudadanos que demuestren ingresos inferiores a un (1) SMMLV, para lo que se comprueba su afiliación al régimen subsidiado de salud o al régimen contributivo de salud en calidad de beneficiario. En caso de cumplir requisitos, diligenciar el Formato de Vinculación.
Actualización de Datos	Diligenciar el Formato de actualización (Soporte en caso de ser necesario)
Destinación de Recursos	Diligenciar el Formulario de solicitud de destinación. Adjuntar para la Devolución de Ahorros: Formato de pago por ventanilla, o Certificación de cuenta bancaria a nombre del vinculado o tercero radicando: Carta de Autorización al Tercero.
Desistimiento de la destinación de recursos	Diligenciar el Formato de desistimiento, solo en caso de haber realizado la solicitud de destinación de recursos, cambió de decisión y seguirá ahorrando para solicitar la destinación posteriormente.
Modificación de destinación de recursos	Diligenciar el formato de modificación, solo en caso de haber radicado la solicitud de destinación de recursos y desea un cambio de alternativa.
Autorización de Traslado a BEPS	Diligenciar el Formato de traslado, solo en caso de estar vinculado al programa y contar con recursos que corresponden a Indemnización Sustitutiva de Pensión de Vejez.
Indemnización Sustitutiva de Vejez por parte de Colpensiones	Diligenciar los formatos: Formato de Prestaciones Económicas, Formato de Solicitud de Indemnización Sustitutiva, Formato de Declaración de NO Pensión, solo en caso de no haber realizado el trámite para solicitar indemnización sustitutiva de vejez en los PAC de Colpensiones.

CIUDADANO	COLPENSIONES - BEPS
Colombia Mayor	Validar requisitos y diligenciar el formato si cumple con las condiciones requeridas por el consorcio Colombia Mayor. El ciudadano debe estar Vinculado al Programa BEPS, y haber solicitado la destinación de recursos con la opción "Añualidad Vitalicia".
PQRS	Si la PQRS es de respuesta inmediata, revisa solicitud y brinda respuesta al ciudadano, de lo contrario escala al nivel correspondiente.

Cuadro 3. Vinculación, actualización de datos y trámites BEPS. Fuente: Dirección de Atención y Servicio.

### ✓ Gestores itinerantes

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

### ✓ Contact Center BEPS

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

### ✓ Servicios

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

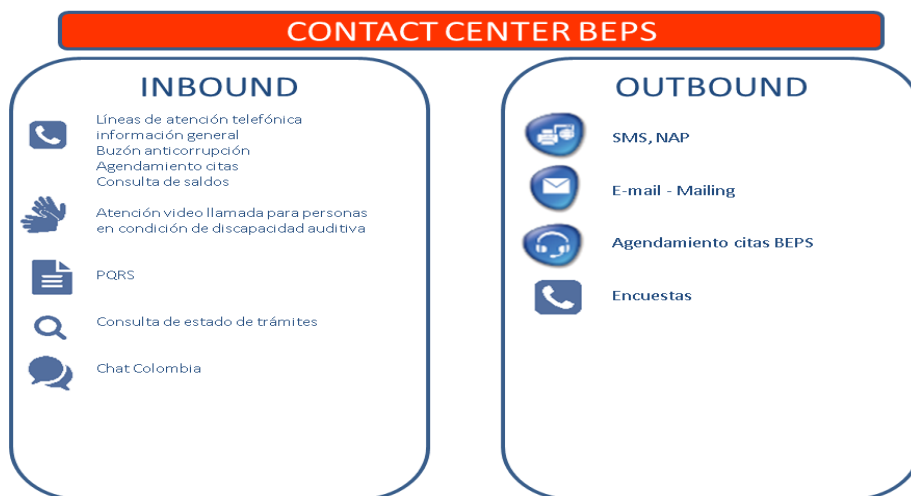


Ilustración 9. Servicios prestados del Contact Center BEPS. Fuente: Dirección de Atención y Servicio.

#### ✓ **Telefónico**

- **Llamada Inbound:** Es la atención de llamadas entrantes recibidas en el Contact Center, a través de las cuales se brinda información general, agendamiento de atención en los puntos BEPS, información y radicación de PQRS de respuesta no inmediata y consulta de saldo.
- **Llamadas Outbound:** Son campañas específicas de salida de llamadas con el fin de realizar agendamiento de ciudadanos virtual a eventos. Asimismo, de divulgación de campañas específicas de invitación al ahorro, información de Colombia Mayor, Aceptación del BEP, Destinación Mixta, Reactivación BEPS, Actualización de datos y llamadas asociadas al Programa de Subsidio y Aporte a Pensión PSAP entre otros temas.

#### ✓ **Servicios Back Office**

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

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

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

#### ✓ **Vinculación y Destinación de Recursos**

Por motivo de emergencia Nacional, se estableció una nueva estrategia de radicación de tramites en la cual se realizan vinculaciones y destinaciones de recursos a través de contact center. Por medio de la cual se validan autorizaciones de los ciudadanos y con los documentos necesarios cargados en el aplicativo, se puede radicar la solicitud.

#### 1.1.4 Diagnóstico del avance en la implementación de la Ley de Transparencia

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

1. Se realizó la verificación y revisión del cumplimiento de cada uno de los requisitos previstos en los artículos aplicables a la entidad, que se señalan en la Ley 1712 de 2014 "Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones", en el Decreto 103 de 2015 "Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones", y en las disposiciones previstas en la Resolución No. 3584 de 2015 del Ministerio de la Tecnología y las Comunicaciones, en relación con los aspectos señalados en la Ley de Transparencia.
2. Se llevó a cabo la capacitación de datos abiertos por parte del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, en donde se trataron temas como: Plan de apertura de datos, estructura y aseguramiento de la calidad de datos abiertos, publicación de datos, comunicación, promoción y uso de los datos abiertos.
3. Se actualizaron los datasets de Colpensiones, correspondientes a: Número de pensionados, Número de pensionados por rango salarial, Cantidad de pensionados de Colpensiones por tipo de pensión, Número de pensionados en Colpensiones desagregado por departamento y municipio, Cantidad de pensionados de Colpensiones por rango de edad, Esquema de publicación de información Colpensiones, Registro de Activos de Información Colpensiones e Índice de Información Clasificada y Reservada Colpensiones, datasets que se encuentran publicados en el portal DATOSABIERTOS.GOV.CO.
4. Se realizó la articulación y revisión de la Matriz de cumplimiento "Índice de Transparencia y acceso a la Información – ITA ", de conformidad con las disposiciones del artículo 23 de la ley 1712 de 2014, en el marco normativo de la Ley 1712 de 2014, y a través del diligenciamiento del formulario de autodiagnóstico , el cual se reglamente mediante la Directiva 026 de 2020, y que permite determinar el grado de cumplimiento normativo de las obligaciones, así como calcular automáticamente el Índice de Transparencia y Acceso a la Información – ITA.

Es importante indicar que frente a la calificación del ITA, el Reporte de Auditoría ITA para el Periodo 2019 Semestre 2, emitido por la Procuraduría General de la Nación el pasado 18 de agosto de 2020, se generó una calificación en la evaluación realizada por ese ente de control de 88 sobre 100 puntos.

De acuerdo a las brechas identificadas, se abordaron y se generaron acciones encaminadas a fortalecer los aspectos relacionados en dicho reporte, aspectos que ya se han venido trabajando en el plan de mejoramiento FURAG-010.

5. En el mes de enero de 2020, se realizó la encuesta "Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano – 2020", a fin de conocer la percepción y preferencias de los ciudadanos (Servidores

públicos que laboran en la empresa, contratistas y ciudadanía en general) para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2020. En esta encuesta para el componente de Transparencia y Acceso a la Información, se formuló una pregunta encaminada a conocer aspectos (información clara, actualizada, mayor visibilidad de la sección de transparencia, facilidad de acceso, y conocimiento sobre la sección de transparencia). De acuerdo con los resultados obtenidos, el 37% informó que no conocía la sección de transparencia y acceso a la información. En este sentido durante la vigencia 2020 se actualizó el botón de Transparencia para que apareciera en una de las zonas más destacadas del portal principal y se llevaron a cabo otras acciones con el propósito de facilitar y acercar al ciudadano a la información allí publicada.

6. La verificación realizada se enmarca en los siguientes aspectos:

Categoría de información					Cumplimiento			Observaciones de la Verificación de Cumplimiento y/o Justificación de N/A
Categoría	Subcategoría	Descripción			Si	No	N/A	
1	Mecanismos de contacto con el sujeto obligado:	1.1	Sección particular	Sección particular en la página de inicio del sitio web del sujeto obligado.	X			<a href="https://www.colpensiones.gov.co/Publicaciones/gestion_y_control/gestion_institucional/transparencia_y_acceso_a_la_informacion_publica">https://www.colpensiones.gov.co/Publicaciones/gestion_y_control/gestion_institucional/transparencia_y_acceso_a_la_informacion_publica</a>
		1.2	Mecanismos para la atención al ciudadano	Espacios físicos destinados para el contacto con la entidad.	X			<a href="https://www.colpensiones.gov.co/Publicaciones/puntos_de_atencion_colpensiones">https://www.colpensiones.gov.co/Publicaciones/puntos_de_atencion_colpensiones</a>
				Teléfonos fijos y móviles, líneas gratuitas y fax, incluyendo el indicativo nacional e internacional, en el formato (57+Número del área respectiva).	X			<a href="https://www.colpensiones.gov.co/Publicaciones/ayuda_al_ciudadano/atencion_al_ciudadano/lineas_de_atencion_telefonica">https://www.colpensiones.gov.co/Publicaciones/ayuda_al_ciudadano/atencion_al_ciudadano/lineas_de_atencion_telefonica</a>
				Correo electrónico institucional.	X			<a href="https://www.colpensiones.gov.co/Publicaciones/gestion_y_control/gestion_institucional/transparencia_y_acceso_a_la_informacion_publica">https://www.colpensiones.gov.co/Publicaciones/gestion_y_control/gestion_institucional/transparencia_y_acceso_a_la_informacion_publica</a>
				Correo físico o postal.	X			<a href="https://www.colpensiones.gov.co/Publicaciones/gestion_y_control/gestion_institucional/transparencia_y_acceso_a_la_informacion_publica">https://www.colpensiones.gov.co/Publicaciones/gestion_y_control/gestion_institucional/transparencia_y_acceso_a_la_informacion_publica</a>
				Link al formulario electrónico de solicitudes, peticiones, quejas, reclamos y denuncias.	X			<a href="https://www.colpensiones.gov.co/Publicaciones/gestion_y_control/gestion_institucional/transparencia_y_acceso_a_la_informacion_publica">https://www.colpensiones.gov.co/Publicaciones/gestion_y_control/gestion_institucional/transparencia_y_acceso_a_la_informacion_publica</a>
		1.3	Localización física, sucursales o regionales, horarios y días de atención al público	Ubicación del sujeto obligado.	X			<a href="https://www.colpensiones.gov.co/Publicaciones/gestion_y_control/gestion_institucional/transparencia_y_acceso_a_la_informacion_publica">https://www.colpensiones.gov.co/Publicaciones/gestion_y_control/gestion_institucional/transparencia_y_acceso_a_la_informacion_publica</a>
				Ubicación física de sedes, áreas, regionales, etc.	X			
				Horarios y días de atención al público.	X			
				Enlace a los datos de contacto de las sucursales o regionales	X			
		1.4	Correo electrónico para notificaciones judiciales	Disponible en la sección particular de transparencia.	X			<a href="https://www.colpensiones.gov.co/Publicaciones/gestion_y_control/gestion_institucional/transparencia_y_acceso_a_la_informacion_publica">https://www.colpensiones.gov.co/Publicaciones/gestion_y_control/gestion_institucional/transparencia_y_acceso_a_la_informacion_publica</a> <a href="https://www.colpensiones.gov.co/">https://www.colpensiones.gov.co/</a> <a href="https://www.colpensiones.gov.co/Publicaciones/ayuda_al_ciudadano/atencion_al_ciudadano">https://www.colpensiones.gov.co/Publicaciones/ayuda_al_ciudadano/atencion_al_ciudadano</a> <a href="https://www.colpensiones.gov.co/Publicaciones/ayuda_al_ciudadano/atencion_al_ciudadano">https://www.colpensiones.gov.co/Publicaciones/ayuda_al_ciudadano/atencion_al_ciudadano</a>
				Disponible en el pie de página principal.	X			
				Disponible en la sección de atención a la ciudadanía.	X			
				Con acuse de recibido al remitente de forma automática.	X			



Categoría de información				Cumplimiento			Observaciones de la Verificación de Cumplimiento y/o Justificación de N/A
Categoría	Subcategoría	Descripción		Si	No	N/A	
	1.5	Políticas de seguridad de la información del sitio web y protección de datos personales	Enlace que dirija a las políticas de seguridad de la información, además de las condiciones de uso de la información referente a la protección de datos personales publicada en el sitio web, según lo establecido en la ley 1581 de 2012.	X			<a href="https://www.colpensiones.gov.co/Publicaciones/nuestra_entidad_colpensiones/proteccion_de_datos_personales">https://www.colpensiones.gov.co/Publicaciones/nuestra_entidad_colpensiones/proteccion_de_datos_personales</a>
2	Información de interés	2.1	Datos abiertos	Publicar datos abiertos generados por el sujeto obligado en su sitio web.	X		<a href="https://www.colpensiones.gov.co/Publicaciones/gestion_y_control/gestion_institucional/datos_abiertos">https://www.colpensiones.gov.co/Publicaciones/gestion_y_control/gestion_institucional/datos_abiertos</a>
				Publicar datos abiertos en el portal <a href="http://www.datos.gov.co">www.datos.gov.co</a> .	X		<a href="https://www.colpensiones.gov.co/Publicaciones/gestion_y_control/gestion_institucional/datos_abiertos">https://www.colpensiones.gov.co/Publicaciones/gestion_y_control/gestion_institucional/datos_abiertos</a>
		2.2	Estudios, investigaciones y otras publicaciones.	Estudios, investigaciones y otro tipo de publicaciones de interés para ciudadanos, usuarios y grupos de interés, definiendo una periodicidad para estas publicaciones.	X		<a href="https://www.colpensiones.gov.co/Publicaciones/estudios_y_publicaciones">https://www.colpensiones.gov.co/Publicaciones/estudios_y_publicaciones</a>
		2.3	Convocatorias	Convocatorias dirigidas a ciudadanos, usuarios y grupos de interés, especificando objetivos, requisitos y fechas de participación en dichos espacios.	X		<a href="https://www.colpensiones.gov.co/Publicaciones/estudios_y_publicaciones">https://www.colpensiones.gov.co/Publicaciones/estudios_y_publicaciones</a>
		2.4	Preguntas y respuestas frecuentes	Lista de preguntas frecuentes con las respectivas respuestas, relacionadas con la entidad, su gestión y los servicios y trámites que presta.	X		<a href="https://www.colpensiones.gov.co/FAQ">https://www.colpensiones.gov.co/FAQ</a>
		2.5	Glosario	Glosario que contenga el conjunto de términos que usa la entidad o que tienen relación con su actividad.	X		<a href="https://www.colpensiones.gov.co/loader.php?lServicio=Glosario">https://www.colpensiones.gov.co/loader.php?lServicio=Glosario</a>
		2.6	Noticias	Sección que contenga las noticias más relevantes para sus usuarios, ciudadanos y grupos de interés y que estén relacionadas con su actividad.	X		<a href="https://www.colpensiones.gov.co/Publicaciones/Tema/Noticias">https://www.colpensiones.gov.co/Publicaciones/Tema/Noticias</a>
		2.7	Calendario de actividades	Calendario de eventos y fechas clave relacionadas con los procesos misionales de la entidad.	X		<a href="https://www.colpensiones.gov.co/beps/loader.php?lServicio=Calendario&amp;mes=9&amp;anio=2019">https://www.colpensiones.gov.co/beps/loader.php?lServicio=Calendario&amp;mes=9&amp;anio=2019</a>
		2.8	Información para niñas, niños y adolescentes	El sujeto obligado diseña y publica información dirigida para los niños, niñas y adolescentes sobre la entidad, sus servicios o sus actividades, de manera didáctica.	X		<a href="https://www.colpensiones.gov.co/venportufuturo/">https://www.colpensiones.gov.co/venportufuturo/</a>

Categoría de información					Cumplimiento			Observaciones de la Verificación de Cumplimiento y/o Justificación de N/A
Categoría	Subcategoría	Descripción			Si	No	N/A	
	2.9	Información adicional	Información general o adicional útil para los usuarios, ciudadanos o grupos de interés.			X		<a href="https://www.colpensiones.gov.co/Publicaciones/estudios_y_publicaciones/repositorio_colpensiones_y_oiss">https://www.colpensiones.gov.co/Publicaciones/estudios_y_publicaciones/repositorio_colpensiones_y_oiss</a>
3	Estructura orgánica y talento humano	3.1	Misión y visión	Misión y visión de acuerdo con la norma de creación o reestructuración o según lo definido en el sistema de gestión de calidad de la entidad.			X	<a href="https://www.colpensiones.gov.co/Publicaciones/nuestra_entidad_colpensiones/marco_estrategico">https://www.colpensiones.gov.co/Publicaciones/nuestra_entidad_colpensiones/marco_estrategico</a>
		3.2	Funciones y deberes	Funciones y deberes de acuerdo con su norma de creación o reestructuración. Si alguna norma le asigna funciones adicionales, éstas también se deben incluir en este punto.			X	<a href="https://www.colpensiones.gov.co/Publicaciones/nuestra_entidad_colpensiones/quienes_somos">https://www.colpensiones.gov.co/Publicaciones/nuestra_entidad_colpensiones/quienes_somos</a>
		3.3	Procesos y procedimientos	Procesos y procedimientos para la toma de decisiones en las diferentes áreas.			X	<a href="https://www.colpensiones.gov.co/Publicaciones/gestion_y_control/gestion_institucional/transparencia_y_acceso_a_la_informacion_publica/procesos_y_procedimientos">https://www.colpensiones.gov.co/Publicaciones/gestion_y_control/gestion_institucional/transparencia_y_acceso_a_la_informacion_publica/procesos_y_procedimientos</a>
		3.4	Organigrama	Estructura orgánica de la entidad.			X	<a href="https://www.colpensiones.gov.co/Publicaciones/nuestra_entidad_colpensiones/organigrama_y_equipo_humano">https://www.colpensiones.gov.co/Publicaciones/nuestra_entidad_colpensiones/organigrama_y_equipo_humano</a>
				Publicado de manera gráfica y legible, en un formato accesible y usable.			X	
				Descripción de la estructura orgánica, donde se dé información general de cada división o dependencia.			X	
		3.5	Directorio de información de servidores públicos y contratistas	Directorio de información de los servidores públicos y contratistas incluyendo aquellos que laboran en las sedes, áreas, divisiones, departamentos y/o regionales según corresponda,			X	<a href="https://www.funcionpublica.gov.co/dafpIndexerBHV/">https://www.funcionpublica.gov.co/dafpIndexerBHV/</a>
				Publicado en formato accesible y reutilizable, con la siguiente información:			X	
				Nombres y apellidos completos.			X	
				País, Departamento y Ciudad de nacimiento.			X	
				Formación académica.			X	
				Experiencia laboral y profesional.			X	
				Empleo, cargo o actividad que desempeña (En caso de contratistas el rol que desempeña con base en el objeto contractual).			X	
				Dependencia en la que presta sus servicios en la entidad o institución			X	
				Dirección de correo electrónico institucional.			X	

Categoría de información					Cumplimiento			Observaciones de la Verificación de Cumplimiento y/o Justificación de N/A
Categoría	Subcategoría	Descripción			Si	No	N/A	
				Teléfono Institucional.	X			
				Escala salarial según las categorías para servidores públicos y/o empleados del sector privado.	X			
				Objeto, valor total de los honorarios, fecha de inicio y de terminación, cuando se trate contratos de prestación de servicios.	x			
		3.6	Directorio de entidades	Listado de entidades que integran el sector/rama/organismo, con enlace al sitio Web de cada una de éstas, en el caso de existir.	X			<a href="https://www.colpensiones.gov.co/Publicaciones/nuestra_entidad_colpensiones/directorio_de_entidades_adscritas_y_vinculadas">https://www.colpensiones.gov.co/Publicaciones/nuestra_entidad_colpensiones/directorio_de_entidades_adscritas_y_vinculadas</a>
		3.7	Directorio de agremiaciones, asociaciones y otros grupos de interés.	Listado de las principales agremiaciones o asociaciones relacionadas con la actividad propia de la entidad, con enlace al sitio Web de cada una de éstas y los datos de contacto de los principales grupos de interés y/u organizaciones sociales o poblacionales.	X			<a href="https://www.colpensiones.gov.co/Publicaciones/nuestra_entidad_colpensiones/directorio_de_agremiaciones_y_grupos_de_interes">https://www.colpensiones.gov.co/Publicaciones/nuestra_entidad_colpensiones/directorio_de_agremiaciones_y_grupos_de_interes</a>
3.8	Ofertas de empleo	Oferta de empleos que incluya la convocatoria para los cargos a proveer por prestación de servicios.	X			<a href="https://www.colpensiones.gov.co/Publicaciones/nuestra_entidad_colpensiones/trabaje_con_nosotros">https://www.colpensiones.gov.co/Publicaciones/nuestra_entidad_colpensiones/trabaje_con_nosotros</a>		
4	Normatividad	4.1	Sujetos obligados del orden nacional	Decreto único reglamentario sectorial, el cual debe aparecer como el documento principal.	X			<a href="https://www.colpensiones.gov.co/Publicaciones/nuestra_entidad_colpensiones/Normativas">https://www.colpensiones.gov.co/Publicaciones/nuestra_entidad_colpensiones/Normativas</a>
				Decretos descargables no compilados de:	X			
				Estructura.				
				Salarios.				
				Decretos que desarrollan leyes marco.				
				Otros.	X			
				Decreto único reglamentario sectorial publicado en formato que facilite la búsqueda de texto dentro del documento y la búsqueda debe mostrar los párrafos en donde se encuentra él o los términos de la búsqueda.				
Decreto único sectorial con referencias a leyes, decretos u otras normas del sector e hipervínculos que direccionen a estas normas específicas.	X							

Categoría de información				Cumplimiento			Observaciones de la Verificación de Cumplimiento y/o Justificación de N/A
Categoría	Subcategoría	Descripción		Si	No	N/A	
		Hipervínculos a los actos que modifiquen, deroguen, reglamenten, sustituyan, adicionen o modifiquen cualquiera de los artículos del decreto único.		X			Debido a los términos del contrato con el proveedor que suministra la información puede que la publicación se realice dentro del mes siguiente a la expedición de la norma.  <a href="https://www.colpensiones.gov.co/Publicaciones/nuestra_entidad_colpensiones/Normativas">https://www.colpensiones.gov.co/Publicaciones/nuestra_entidad_colpensiones/Normativas</a>
		Decisiones judiciales que declaren la nulidad de apartes del decreto único.		X			
		En la medida en que el Sistema Único de Información Normativa – SUIN vaya habilitando las funcionalidades de consulta focalizada, la entidad deberá hacer referencia a la norma alojada en dicho sistema.		X			
		Si existen resoluciones, circulares u otro tipo de actos administrativos de carácter general, se debe publicar un listado descargable, ordenado por tipo de norma, temática y fecha de expedición, indicando:		X			
		Tipo de acto administrativo					
		Fecha de expedición					
		Descripción corta					
	4.2	Sujetos obligados del orden territorial	Listado de la normatividad disponible.	X			
			Tipo de Norma				
			Fecha de expedición				
			Descripción corta				
			Enlace para su consulta				
			Información organizada por tipo de norma, temática y fecha de expedición de la más reciente a la más antigua o un buscador avanzado teniendo en cuenta filtros de palabra clave, tipo de norma y fecha de expedición.	X			
			Normas publicadas dentro de los siguientes 5 días de su expedición.			X	
	4.3	Otros sujetos obligados	Todas las normas generales y reglamentarias relacionadas con su operación.	X			

Categoría de información					Cumplimiento			Observaciones de la Verificación de Cumplimiento y/o Justificación de N/A
Categoría	Subcategoría	Descripción			Si	No	N/A	
5	Presupuesto	5.1	Presupuesto general asignado	Presupuesto general asignado para cada año fiscal.	X			<a href="https://www.colpensiones.gov.co/Documentos/informacion_financiera">https://www.colpensiones.gov.co/Documentos/informacion_financiera</a>
		5.2	Ejecución presupuestal histórica anual	Información histórica detallada de la ejecución presupuestal aprobada y ejecutada de ingresos y gastos anuales.	X			<a href="https://www.colpensiones.gov.co/Documentos/informacion_financiera/ejecucion_presupuestal">https://www.colpensiones.gov.co/Documentos/informacion_financiera/ejecucion_presupuestal</a>
		5.3	Estados financieros	Estados financieros para los sujetos obligados que aplique.	X			<a href="https://www.colpensiones.gov.co/Documentos/informacion_financiera/estados_financieros">https://www.colpensiones.gov.co/Documentos/informacion_financiera/estados_financieros</a>
6	Planeación	6.1	Políticas, lineamientos y manuales	Políticas y lineamientos sectoriales e institucionales.	X			<a href="https://www.colpensiones.gov.co/descargar.php?idFile=10390">https://www.colpensiones.gov.co/descargar.php?idFile=10390</a>
				Manuales.				<a href="https://www.colpensiones.gov.co/Documentos/Manuales">https://www.colpensiones.gov.co/Documentos/Manuales</a>
				Planes estratégicos, sectoriales e institucionales.				<a href="https://www.colpensiones.gov.co/Documentos/programas_y_proyectos_en_ejecucion">https://www.colpensiones.gov.co/Documentos/programas_y_proyectos_en_ejecucion</a>
				Plan de Rendición de cuentas.				<a href="https://www.colpensiones.gov.co/Publicaciones/gestion_y_control/gestion_institucional/control_y_rendicion_de_cuentas">https://www.colpensiones.gov.co/Publicaciones/gestion_y_control/gestion_institucional/control_y_rendicion_de_cuentas</a>
				Plan de Servicio al ciudadano.				<a href="https://www.colpensiones.gov.co/Documentos/programas_y_proyectos_en_ejecucion">https://www.colpensiones.gov.co/Documentos/programas_y_proyectos_en_ejecucion</a>
				Plan Anti trámites.				<a href="https://www.colpensiones.gov.co/Documentos/programas_y_proyectos_en_ejecucion">https://www.colpensiones.gov.co/Documentos/programas_y_proyectos_en_ejecucion</a>
				Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de conformidad con el Art. 73 de Ley 1474 de 2011				<a href="https://www.colpensiones.gov.co/Documentos/programas_y_proyectos_en_ejecucion">https://www.colpensiones.gov.co/Documentos/programas_y_proyectos_en_ejecucion</a>
				Contenido de toda decisión y/o política que haya adoptado y afecte al público, junto con sus fundamentos y toda interpretación autorizada de ellas.				<a href="https://www.colpensiones.gov.co/Publicaciones/Tema/Noticias">https://www.colpensiones.gov.co/Publicaciones/Tema/Noticias</a>
		6.2	Plan de acción	Plan de acción que incluya:	X			<a href="https://www.colpensiones.gov.co/Documentos/programas_y_proyectos_en_ejecucion">https://www.colpensiones.gov.co/Documentos/programas_y_proyectos_en_ejecucion</a>
				Objetivos	X			
				Estrategias	X			
				Proyectos	X			
				Metas	X			
				Responsables	X			

Categoría de información				Cumplimiento			Observaciones de la Verificación de Cumplimiento y/o Justificación de N/A
Categoría	Subcategoría	Descripción		Si	No	N/A	
		Planes generales de compras		X			<a href="https://www.colpensiones.gov.co/Documentos/informacion_de_contratacion/01_plan_de_compras">https://www.colpensiones.gov.co/Documentos/informacion_de_contratacion/01_plan_de_compras</a> <a href="https://www.colpensiones.gov.co/Documentos/distribucion_presupuestal_de_proyectos_de_inversion_junto_a_los_indicadores_de_gestion">https://www.colpensiones.gov.co/Documentos/distribucion_presupuestal_de_proyectos_de_inversion_junto_a_los_indicadores_de_gestion</a> <a href="https://www.colpensiones.gov.co/Documentos/informacion_financiera/ejecucion_presupuestal">https://www.colpensiones.gov.co/Documentos/informacion_financiera/ejecucion_presupuestal</a>
		Distribución presupuestal de proyectos de inversión junto a los indicadores de gestión.		x			
		Presupuesto desagregado con modificaciones		x			
	6.3	Programas y proyectos en ejecución	Proyectos de inversión o programas que se ejecuten en cada vigencia. Los proyectos de inversión deben ordenarse según la fecha de inscripción en el Banco de Programas y Proyectos de Inversión nacional, departamental, municipal o distrital, según sea el caso, de acuerdo con lo establecido en el artículo 77 de la Ley 1474 de 2011.			X	La entidad no maneja proyectos de inversión por lo que no registra en el banco de proyectos del DNP
	6.4	Metas, objetivos e indicadores de gestión y/o desempeño	Metas, objetivos e indicadores de gestión y/o desempeño, de conformidad con sus programas operativos y demás planes exigidos por la normatividad.	X			<a href="https://www.colpensiones.gov.co/Publicaciones/nuestra_entidad_colpensiones/estrategia_de_seguimiento_indicadores">https://www.colpensiones.gov.co/Publicaciones/nuestra_entidad_colpensiones/estrategia_de_seguimiento_indicadores</a>
	6.5	Participación en la formulación de políticas	Mecanismos o procedimientos que deben seguir los ciudadanos, usuarios o interesados para participar en la formulación de políticas, en el control o en la evaluación de la gestión institucional, indicando:	X			<a href="https://www.colpensiones.gov.co/Publicaciones/gestion_y_control/gestion_institucional/transparencia_y_acceso_a_la_informacion_publica">https://www.colpensiones.gov.co/Publicaciones/gestion_y_control/gestion_institucional/transparencia_y_acceso_a_la_informacion_publica</a>
			Sujetos que pueden participar.	X			
			Medios presenciales y electrónicos.	X			
			Áreas responsables de la orientación y vigilancia para su cumplimiento.	X			
	6.6	Informes de empalme	Informe de empalme del representante legal, cuando haya un cambio del mismo.	X			<a href="https://www.colpensiones.gov.co/Publicaciones/gestion_y_control/gestion_institucional/transparencia_y_acceso_a_la_informacion_publica">https://www.colpensiones.gov.co/Publicaciones/gestion_y_control/gestion_institucional/transparencia_y_acceso_a_la_informacion_publica</a>
7	Control	7.1	Informes de gestión, evaluación y auditoría incluyendo ejercicio presupuestal. Publicar como mínimo:	X			<a href="https://www.colpensiones.gov.co/Documentos/informes_de_gestion/informe_de_gestion">https://www.colpensiones.gov.co/Documentos/informes_de_gestion/informe_de_gestion</a> <a href="https://www.colpensiones.gov.co/Publicaciones/gestion_y_control/gestion_institucional/transparencia_y_acceso_a_la_informacion_publica/cuenta_fiscal">https://www.colpensiones.gov.co/Publicaciones/gestion_y_control/gestion_institucional/transparencia_y_acceso_a_la_informacion_publica/cuenta_fiscal</a>
			Informe enviado al Congreso/Asamblea/Concejo.	X			
			Informe de rendición de la cuenta fiscal a la Contraloría General de la República o a los organismos de control territorial, según corresponda.	X			

Categoría de información				Cumplimiento			Observaciones de la Verificación de Cumplimiento y/o Justificación de N/A
Categoría	Subcategoría	Descripción		Si	No	N/A	
							<a href="https://www.colpensiones.gov.co/Publicaciones/gestion_y_control/gestion_institucional/control_y_rendicion_de_cuentas">https://www.colpensiones.gov.co/Publicaciones/gestion_y_control/gestion_institucional/control_y_rendicion_de_cuentas</a>  <a href="https://www.colpensiones.gov.co/Publicaciones/gestion_y_control/gestion_institucional/control_y_rendicion_de_cuentas">https://www.colpensiones.gov.co/Publicaciones/gestion_y_control/gestion_institucional/control_y_rendicion_de_cuentas</a>
		Informe de rendición de cuentas a los ciudadanos, incluyendo la respuesta a las solicitudes realizadas por los ciudadanos, antes y durante el ejercicio de rendición.		X			
		Informes a organismos de inspección, vigilancia y control.		X			
	7.2	Reportes de control interno	Informe pormenorizado del estado del control interno de acuerdo con el artículo 9 de la Ley 1474 de 2011.	X			<a href="https://www.colpensiones.gov.co/Documentos/reportes_de_control_interno">https://www.colpensiones.gov.co/Documentos/reportes_de_control_interno</a>
	7.3	Planes de Mejoramiento	Planes de Mejoramiento vigentes exigidos por entes de control internos o externos. De acuerdo con los hallazgos realizados por el respectivo organismo de control.	X			<a href="https://www.colpensiones.gov.co/Publicaciones/gestion_y_control/gestion_institucional/transparencia_y_acceso_a_la_informacion_publica/seguimiento_a_los_planes_de_mejoramiento">https://www.colpensiones.gov.co/Publicaciones/gestion_y_control/gestion_institucional/transparencia_y_acceso_a_la_informacion_publica/seguimiento_a_los_planes_de_mejoramiento</a>
			Enlace al sitio web del organismo de control en donde se encuentren los informes que éste ha elaborado sobre la entidad.	X			<a href="https://www.contraloria.gov.co/resultados/proceso-auditor/auditorias-liberadas/sector-social/auditorias-social-liberadas-ano-2019/-/asset_publisher/b5mCbBCyUQ8V/document/id/1479630?inheritRedirect=...">https://www.contraloria.gov.co/resultados/proceso-auditor/auditorias-liberadas/sector-social/auditorias-social-liberadas-ano-2019/-/asset_publisher/b5mCbBCyUQ8V/document/id/1479630?inheritRedirect=...</a>
	7.4	Entes de control que vigilan a la entidad y mecanismos de supervisión	Relación de todas las entidades que vigilan al sujeto obligado.	X			<a href="https://www.colpensiones.gov.co/Publicaciones/gestion_y_control/gestion_institucional/transparencia_y_acceso_a_la_informacion_publica/entes_de_control">https://www.colpensiones.gov.co/Publicaciones/gestion_y_control/gestion_institucional/transparencia_y_acceso_a_la_informacion_publica/entes_de_control</a>
			Mecanismos internos y externos de supervisión, notificación y vigilancia pertinente del sujeto obligado.	X			
			Indicar, como mínimo, el tipo de control que se ejecuta al interior y exterior (fiscal, social, político, etc.).	X			
	7.5	Información para población vulnerable:	Normas, políticas, programas y proyectos dirigidos a población vulnerable de acuerdo con su misión y la normatividad aplicable.	X			<a href="https://www.colpensiones.gov.co/Publicaciones/gestion_y_control/gestion_institucional/transparencia_y_acceso_a_la_informacion_publica">https://www.colpensiones.gov.co/Publicaciones/gestion_y_control/gestion_institucional/transparencia_y_acceso_a_la_informacion_publica</a>
	7.6	Defensa judicial	Informe sobre las demandas contra la entidad, incluyendo:	X			<a href="https://www.colpensiones.gov.co/Documentos/informes_defensa_judicial">https://www.colpensiones.gov.co/Documentos/informes_defensa_judicial</a>
			Número de demandas.	X			
			Estado en que se encuentra.	X			
			Pretensión o cuantía de la demanda.	X			



Categoría de información					Cumplimiento			Observaciones de la Verificación de Cumplimiento y/o Justificación de N/A
Categoría	Subcategoría	Descripción			Si	No	N/A	
				Riesgo de pérdida.	X			
8	Contratación		Información Contractual	Información contractual publicada y agrupada en una misma sección del sitio web del sujeto obligado, con vínculo al SECOP.	X			<a href="https://www.colpensiones.gov.co/Documentos/informacion_de_contratacion">https://www.colpensiones.gov.co/Documentos/informacion_de_contratacion</a>
		8.1	Publicación de la información contractual	Información de su gestión contractual con cargo a recursos públicos en el SECOP.	X			<a href="https://www.colpensiones.gov.co/Documentos/informacion_de_contratacion">https://www.colpensiones.gov.co/Documentos/informacion_de_contratacion</a>
		8.2	Publicación de la ejecución de contratos	Aprobaciones, autorizaciones, requerimientos o informes del supervisor o del interventor, que prueben la ejecución de los contratos.	X			<a href="https://www.contratos.gov.co/consultas/resultadoListadoProcesos.jsp#">https://www.contratos.gov.co/consultas/resultadoListadoProcesos.jsp#</a>
		8.3	Publicación de procedimientos, lineamientos y políticas en materia de adquisición y compras	Manual de contratación, que contiene los procedimientos, lineamientos y políticas en materia de adquisición y compras.	X			<a href="https://www.colpensiones.gov.co/Documentos/informacion_de_contratacion/04_manual_de_contratacion">https://www.colpensiones.gov.co/Documentos/informacion_de_contratacion/04_manual_de_contratacion</a>
		8.4	Plan Anual de Adquisiciones	Plan Anual de Adquisiciones (PAA).	X			<a href="https://community.secop.gov.co/Public/App/AnnualPurchasingPlanEditPublic/View?id=83404">https://community.secop.gov.co/Public/App/AnnualPurchasingPlanEditPublic/View?id=83404</a>
				Enlace que direcciona al PAA publicado en el SECOP.	X			<a href="https://community.secop.gov.co/Public/App/AnnualPurchasingPlanEditPublic/View?id=83404">https://community.secop.gov.co/Public/App/AnnualPurchasingPlanEditPublic/View?id=83404</a>
9	Trámites y servicios	9.1	Trámites y servicios	Trámites que se adelanten ante las mismas, señalando:	X			<a href="https://www.colpensiones.gov.co/Publicaciones/gestion_y_control/gestion_institucional/transparencia_y_acceso_a_la_informacion_publica">https://www.colpensiones.gov.co/Publicaciones/gestion_y_control/gestion_institucional/transparencia_y_acceso_a_la_informacion_publica</a>  <a href="https://www.colpensiones.gov.co/Publicaciones/gestion_y_control/gestion_institucional/transparencia_y_acceso_a_la_informacion_publica">https://www.colpensiones.gov.co/Publicaciones/gestion_y_control/gestion_institucional/transparencia_y_acceso_a_la_informacion_publica</a>  <a href="https://www.colpensiones.gov.co/Documentos/descarga_de_formularios">https://www.colpensiones.gov.co/Documentos/descarga_de_formularios</a>
				La norma que los sustenta.	X			
				Los procedimientos o protocolos de atención.	X			
				Los costos.	X			
				Los formatos y formularios requeridos, indicando y facilitando el acceso a aquellos que se encuentran disponibles en línea.	X			
10	Instrumentos de gestión de	10.1	Información mínima	Recuerde que de acuerdo al numeral 10.1 del Anexo 1 de la Resolución 3564 de 2015 de MINTIC, cuando la información mínima requerida a publicar de que tratan los artículos 9,10 y	X			<a href="https://www.colpensiones.gov.co/Publicaciones/gestion_y_control/gestion_institucional/transparencia_y_acceso_a_la_informacion_publica">https://www.colpensiones.gov.co/Publicaciones/gestion_y_control/gestion_institucional/transparencia_y_acceso_a_la_informacion_publica</a>

Categoría de información				Cumplimiento			Observaciones de la Verificación de Cumplimiento y/o Justificación de N/A
Categoría	Subcategoría	Descripción		Si	No	N/A	
información pública	10.2 Registro de Activos de Información	11 de la Ley 1712 de 2014 se encuentre en otra sección del sitio web o en un sistema de información, los sujetos obligados deben identificar la información que reposa en estos y habilitar los enlaces para permitir el acceso a la misma.					<a href="https://www.colpensiones.gov.co/Publicaciones/gestion_y_control/gestion_institucional/transparencia_y_acceso_a_la_informacion_publica">https://www.colpensiones.gov.co/Publicaciones/gestion_y_control/gestion_institucional/transparencia_y_acceso_a_la_informacion_publica</a>  <a href="https://www.datos.gov.co/Trabajo/Registro-de-Activos-de-Informacion-Colpensiones/8dbv-wsjq/data">https://www.datos.gov.co/Trabajo/Registro-de-Activos-de-Informacion-Colpensiones/8dbv-wsjq/data</a>  <a href="https://www.colpensiones.gov.co/Publicaciones/gestion_y_control/gestion_institucional/transparencia_y_acceso_a_la_informacion_publica">https://www.colpensiones.gov.co/Publicaciones/gestion_y_control/gestion_institucional/transparencia_y_acceso_a_la_informacion_publica</a>
		Registro de Activos de Información (RAI), con las siguientes características:		X			
		En formato Excel y disponible en datos abiertos.		X			
		Disponible en el portal <a href="http://www.datos.gov.co">www.datos.gov.co</a> .		X			
		Nombre o título de la categoría de información.		X			
		Descripción del contenido de la categoría de la información.		X			
		Idioma.		X			
		Medio de conservación (físico, análogo y/o digital).		X			
		Formato (hoja de cálculo, imagen, audio, video, documento de texto, etc.).		X			
		Información publicada o disponible.		X			
		Adoptado y actualizado por medio de acto administrativo o documento equivalente de acuerdo con el régimen legal al sujeto obligado, de conformidad con lo establecido por el acuerdo No. 004 de 2013 del Archivo General de la Nación		X			<a href="https://www.colpensiones.gov.co/Publicaciones/nuestra_entidad_colpensiones/Normativas/normativa_interna_colpensiones/normativa_interna_colpensiones_resoluciones">https://www.colpensiones.gov.co/Publicaciones/nuestra_entidad_colpensiones/Normativas/normativa_interna_colpensiones/normativa_interna_colpensiones_resoluciones</a>  <a href="https://www.colpensiones.gov.co/Publicaciones/gestion_y_control/gestion_institucional/transparencia_y_acceso_a_la_informacion_publica">https://www.colpensiones.gov.co/Publicaciones/gestion_y_control/gestion_institucional/transparencia_y_acceso_a_la_informacion_publica</a>
	10.3 Índice de Información Clasificada y Reservada	El Índice de información Clasificada y Reservada es el inventario de la información pública generada, obtenida, adquirida o controlada por el sujeto obligado, en calidad de tal, que ha sido calificada como clasificada o reservada y debe cumplir con las siguientes características:		X			
		En formato Excel y disponible en datos abiertos.		X			
		Disponible en el portal <a href="http://www.datos.gov.co">www.datos.gov.co</a> .		X			<a href="https://www.datos.gov.co/Inclusi-n-Social-y-Reconciliaci-n-ndice-de-Informaci-n-Clasificada-y-Reservada-Colp/83xx-8rcw">https://www.datos.gov.co/Inclusi-n-Social-y-Reconciliaci-n-ndice-de-Informaci-n-Clasificada-y-Reservada-Colp/83xx-8rcw</a>
		Nombre o título de la categoría de información.		X			
		Nombre o título de la información.		X			
		Idioma.		X			
		Medio de conservación (físico, análogo y/o digital).		X			

Categoría de información				Cumplimiento			Observaciones de la Verificación de Cumplimiento y/o Justificación de N/A
Categoría	Subcategoría	Descripción		Si	No	N/A	
		Fecha de generación de la información.		X			<a href="https://www.colpensiones.gov.co/Publicaciones/nuestra_entidad_colpensiones/Normativas/normativa_interna_colpensiones/normativa_interna_colpensiones_resoluciones">https://www.colpensiones.gov.co/Publicaciones/nuestra_entidad_colpensiones/Normativas/normativa_interna_colpensiones/normativa_interna_colpensiones_resoluciones</a>
		Nombre del responsable de la información.		X			
		Objetivo legítimo de la excepción.		X			
		Fundamento constitucional o legal.		X			
		Fundamento jurídico de la excepción.		X			
		Excepción total o parcial.		X			
		Fecha de la calificación.		X			
		Plazo de clasificación o reserva.		X			
		Adoptado y actualizado por medio de acto administrativo o documento equivalente de acuerdo con el régimen legal al sujeto obligado, de conformidad con lo establecido por el acuerdo No. 004 de 2013 del Archivo General de la Nación.		X			
	10.4	Esquema de Publicación de la Información	Esquema de Publicación de la Información, con las siguientes características:	X			<a href="https://www.colpensiones.gov.co/Publicaciones/nuestra_entidad_colpensiones/Normativas/normativa_interna_colpensiones/normativa_interna_colpensiones_resoluciones">https://www.colpensiones.gov.co/Publicaciones/nuestra_entidad_colpensiones/Normativas/normativa_interna_colpensiones/normativa_interna_colpensiones_resoluciones</a>
			Nombre o título de la información.	X			
			Idioma.	X			
			Medio de conservación (físico, análogo y/o digital).	X			
			Formato (hoja de cálculo, imagen, audio, video, documento de texto, etc.).	X			
			Fecha de generación de la información.	X			
			Frecuencia de actualización.	X			
			Lugar de consulta.	X			
			Nombre de responsable de la producción de la información.	X			
			Nombre de responsable de la información.	X			
			Cuadro de Clasificación Documental (CCD)	X			
			Procedimiento participativo para la adopción y actualización del Esquema de Publicación. De acuerdo con el régimen legal aplicable, los sujetos obligados implementarán mecanismos de consulta a ciudadanos, interesados y usuarios en los procesos de adopción y actualización del Esquema de Publicación.	X			
			Adoptado y actualizado por medio de acto administrativo o documento equivalente de acuerdo con el régimen legal al sujeto obligado, de conformidad con lo establecido por el acuerdo No. 004 de 2013 del Archivo General de la Nación.		X		Se encuentra en curso la expedición del acto administrativo correspondiente. Se espera que en los términos perentorios, se suba el link correspondiente con dicho acto administrativo.

Categoría de información				Cumplimiento			Observaciones de la Verificación de Cumplimiento y/o Justificación de N/A
Categoría	Subcategoría	Descripción		Si	No	N/A	
	10.5	Programa de Gestión Documental	Plan para facilitar la identificación, gestión, clasificación, organización, conservación y disposición de la información pública, elaborado según lineamientos del Decreto 2609 de 2012, o las normas que lo sustituyan o modifiquen.	X			<a href="https://www.colpensiones.gov.co/Publicaciones/gestion_y_control/gestion_institucional/transparencia_y_acceso_a_la_informacion_publica">https://www.colpensiones.gov.co/Publicaciones/gestion_y_control/gestion_institucional/transparencia_y_acceso_a_la_informacion_publica</a>
			Adoptado y actualizado por medio de acto administrativo o documento equivalente de acuerdo con el régimen legal al sujeto obligado, de conformidad con lo establecido por el acuerdo No. 004 de 2013 del Archivo General de la Nación	X			<a href="https://www.colpensiones.gov.co/Publicaciones/gestion_y_control/gestion_institucional/transparencia_y_acceso_a_la_informacion_publica">https://www.colpensiones.gov.co/Publicaciones/gestion_y_control/gestion_institucional/transparencia_y_acceso_a_la_informacion_publica</a>
	10.6	Tablas de Retención Documental	Listado de series, con sus correspondientes tipos documentales, a las cuales se asigna el tiempo de permanencia en cada etapa del ciclo vital de los documentos.	X			<a href="https://www.colpensiones.gov.co/Publicaciones/gestion_y_control/gestion_institucional/gestion_documental">https://www.colpensiones.gov.co/Publicaciones/gestion_y_control/gestion_institucional/gestion_documental</a> Se ha habilitado la compatibilidad con lectores de pantalla.
			Adoptadas y actualizadas por medio de acto administrativo o documento equivalente de acuerdo con el régimen legal al sujeto obligado, de conformidad con lo establecido por el acuerdo No. 004 de 2013 del Archivo General de la Nación.	X			<a href="https://www.colpensiones.gov.co/Publicaciones/gestion_y_control/gestion_institucional/gestion_documental">https://www.colpensiones.gov.co/Publicaciones/gestion_y_control/gestion_institucional/gestion_documental</a> Se ha habilitado la compatibilidad con lectores de pantalla.
	10.7	Registro de publicaciones	Registro de publicaciones que contenga los documentos publicados de conformidad con la Ley 1712 de 2014.	X			<a href="https://www.colpensiones.gov.co/Publicaciones/gestion_y_control/gestion_institucional/transparencia_y_acceso_a_la_informacion_publica">https://www.colpensiones.gov.co/Publicaciones/gestion_y_control/gestion_institucional/transparencia_y_acceso_a_la_informacion_publica</a>
			Automáticamente disponibles.	X			
	10.8	Costos de reproducción	Costos de reproducción de la información pública.	X			<a href="https://www.colpensiones.gov.co/Publicaciones/costos_de_reproduccion">https://www.colpensiones.gov.co/Publicaciones/costos_de_reproduccion</a>
			Acto administrativo o documento equivalente donde se motive de manera individual el costo unitario de los diferentes tipos de formato a través de los cuales se puede reproducir la información.	X			
	10.9	Mecanismos para presentar quejas y reclamos en relación con omisiones o acciones del sujeto obligado	Información sobre los mecanismos para presentar quejas y reclamos en relación con omisiones o acciones del sujeto obligado, y la manera como un particular puede comunicar una irregularidad ante los entes que ejercen control sobre la misma.	X			<a href="https://www.colpensiones.gov.co/Publicaciones/ayuda_al_ciudadano/atencion_al_ciudadano/peticiones_quejas_o_reclamos_menores_de_edad_y_empleadores">https://www.colpensiones.gov.co/Publicaciones/ayuda_al_ciudadano/atencion_al_ciudadano/peticiones_quejas_o_reclamos_menores_de_edad_y_empleadores</a>

Categoría de información					Cumplimiento			Observaciones de la Verificación de Cumplimiento y/o Justificación de N/A
Categoría	Subcategoría	Descripción			Si	No	N/A	
	10.10	Informe de PQRS	Informe de todas las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de acceso a la información recibida y los tiempos de respuesta, junto con un análisis resumido de este mismo tema.		X			<a href="https://www.colpensiones.gov.co/Documentos/informe_de_peticiones_quejas_reclamos_denuncias_y_solicitudes_de_acceso_a_la_informacion">https://www.colpensiones.gov.co/Documentos/informe_de_peticiones_quejas_reclamos_denuncias_y_solicitudes_de_acceso_a_la_informacion</a>
			Informe específico sobre solicitudes de información pública, discriminando mínimo la siguiente información:		X			
			Número de solicitudes recibidas.		X			
			Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución.		X			
			Tiempo de respuesta a cada solicitud.		X			
			Número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.		X			
			Número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.		X			
11	Transparencia Pasiva	11.1.	Medios de seguimiento para la consulta del estado de las solicitudes de información pública	En la recepción de solicitudes de información pública los sujetos obligados deben indicar al solicitante los medios por los cuales se puede hacer seguimiento a la misma mediante el número o código de seguimiento asignado		X		<a href="https://www.colpensiones.gov.co/loader.php?lServicio=Se&amp;lFuncion=initiarTramite&amp;id=8">https://www.colpensiones.gov.co/loader.php?lServicio=Se&amp;lFuncion=initiarTramite&amp;id=8</a>
				Requisitos generales: Decreto No. 1081 de 2015, Artículo 2.1.1.3.1.1, Numeral 5. Ley 1712, Artículo 4.		X		
				Habilitación para el uso de niños, niñas y adolescentes: El formulario debe estar habilitado para que tanto niños y niñas como adolescentes puedan hacer solicitudes de información pública.		X		
				Validación de los campos: El formulario deberá contar con una validación de campos que permita indicar al ciudadano si existen errores en el diligenciamiento o si le hace falta incluir alguna información.		X		
				Ayudas: El sujeto obligado debe disponer de un enlace o documento de ayuda, en donde se detallen las características, requisitos, mecanismos de seguimiento y plazos de respuesta teniendo en cuenta el tipo de petición o solicitud de información		X		
				Solicitud de información pública con identidad reservada: El sujeto obligado debe disponer de un enlace que redirija al formato de solicitud de información con identidad reservada, dispuesto por la Procuraduría General de la Nación en su		X		

Categoría de información				Cumplimiento			Observaciones de la Verificación de Cumplimiento y/o Justificación de N/A
Categoría	Subcategoría	Descripción		Si	No	N/A	
		página web. El cual corresponde a: <a href="https://www.procuraduria.gov.co/portal/pqrsdf_Solicitud_de_informacion_con_identificacion_reservada.page">https://www.procuraduria.gov.co/portal/pqrsdf_Solicitud_de_informacion_con_identificacion_reservada.page</a>					
		Campos mínimos del formulario: Decreto No. 1081 de 2015, Artículo 2.1.1.3.1.1, Numeral 5.		X			<a href="https://sede.colpensiones.gov.co/loader.php?lServicio=Se&amp;lT ipo=Process&amp;lFuncion=start&amp;id=31">https://sede.colpensiones.gov.co/loader.php?lServicio=Se&amp;lT ipo=Process&amp;lFuncion=start&amp;id=31</a>
		Tipo de Solicitud: En este campo se deben desplegar los tipos de solicitud establecidos por la ley (petición, queja, reclamo, sugerencia solicitud o solicitud de información pública). En caso de formularse un derecho de petición se debe aclarar al peticionario que de conformidad con los mandatos de la Ley 1755 de 2015, su petición deberá contener los nombres y apellidos completos del solicitante, de su representante y/o apoderado, el objeto de la petición y las razones en las que fundamenta su petición, aclarando que en ningún caso podrá ser rechazada la petición por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta.		X			<a href="https://sede.colpensiones.gov.co/loader.php?lServicio=Se&amp;lT ipo=Process&amp;lFuncion=start&amp;id=31">https://sede.colpensiones.gov.co/loader.php?lServicio=Se&amp;lT ipo=Process&amp;lFuncion=start&amp;id=31</a>
		Tipo de solicitante: Persona natural; persona jurídica; niños, niñas y adolescentes, apoderado		X			<a href="https://sede.colpensiones.gov.co/loader.php?lServicio=Se&amp;lT ipo=Process&amp;lFuncion=start&amp;id=31">https://sede.colpensiones.gov.co/loader.php?lServicio=Se&amp;lT ipo=Process&amp;lFuncion=start&amp;id=31</a>
		Primer Nombre: l conjunto de palabras con las que jurídica y oficialmente se individualiza, identifica y designa cada persona. Toda persona tiene derecho a su individualidad y por consiguiente al nombre que por ley le corresponde. El nombre comprende, el (los) nombre(s) y el (los) apellido(s).		X			<a href="https://sede.colpensiones.gov.co/loader.php?lServicio=Se&amp;lT ipo=Process&amp;lFuncion=start&amp;id=31">https://sede.colpensiones.gov.co/loader.php?lServicio=Se&amp;lT ipo=Process&amp;lFuncion=start&amp;id=31</a>
		Segundo Nombre (opcional)		X			<a href="https://sede.colpensiones.gov.co/loader.php?lServicio=Se&amp;lT ipo=Process&amp;lFuncion=start&amp;id=31">https://sede.colpensiones.gov.co/loader.php?lServicio=Se&amp;lT ipo=Process&amp;lFuncion=start&amp;id=31</a>
		Primer Apellido		X			<a href="https://sede.colpensiones.gov.co/loader.php?lServicio=Se&amp;lT ipo=Process&amp;lFuncion=start&amp;id=31">https://sede.colpensiones.gov.co/loader.php?lServicio=Se&amp;lT ipo=Process&amp;lFuncion=start&amp;id=31</a>
		Segundo Apellido (opcional)		X			<a href="https://sede.colpensiones.gov.co/loader.php?lServicio=Se&amp;lT ipo=Process&amp;lFuncion=start&amp;id=31">https://sede.colpensiones.gov.co/loader.php?lServicio=Se&amp;lT ipo=Process&amp;lFuncion=start&amp;id=31</a>
		Tipo de identificación: Tipo de identificación C.C. ____ C.E. ____ R.C. ____ T.I. ____ Otro: ____		X			<a href="https://sede.colpensiones.gov.co/loader.php?lServicio=Se&amp;lT ipo=Process&amp;lFuncion=start&amp;id=31">https://sede.colpensiones.gov.co/loader.php?lServicio=Se&amp;lT ipo=Process&amp;lFuncion=start&amp;id=31</a>
		Número de identificación: Número de identificación de la persona que radica la solicitud de información		X			<a href="https://sede.colpensiones.gov.co/loader.php?lServicio=Se&amp;lT ipo=Process&amp;lFuncion=start&amp;id=31">https://sede.colpensiones.gov.co/loader.php?lServicio=Se&amp;lT ipo=Process&amp;lFuncion=start&amp;id=31</a>
		Razón Social: Hace referencia al nombre y firma por los cuales es conocida una compañía mercantil de forma colectiva, comanditaria o anónima.		X			<a href="https://sede.colpensiones.gov.co/loader.php?lServicio=Se&amp;lT ipo=Process&amp;lFuncion=start&amp;id=31">https://sede.colpensiones.gov.co/loader.php?lServicio=Se&amp;lT ipo=Process&amp;lFuncion=start&amp;id=31</a>

Categoría de información				Cumplimiento			Observaciones de la Verificación de Cumplimiento y/o Justificación de N/A
Categoría	Subcategoría	Descripción		Si	No	N/A	
		NIT: Número de identificación tributario asignado a personas jurídicas y naturales por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales.		X			<a href="https://sede.colpensiones.gov.co/loader.php?lServicio=Se&amp;ITipo=Process&amp;lFuncion=start&amp;id=31">https://sede.colpensiones.gov.co/loader.php?lServicio=Se&amp;ITipo=Process&amp;lFuncion=start&amp;id=31</a>
		País: Nombre o denominación con el que se identifica una Nación, región o territorio que forma una unidad geográfica, política y cultural. Para el caso, corresponde al país de la persona que radica la solicitud de información, el cual debe corresponder a una lista desplegable para que el usuario haga la elección.		X			<a href="https://sede.colpensiones.gov.co/loader.php?lServicio=Se&amp;ITipo=Process&amp;lFuncion=start&amp;id=31">https://sede.colpensiones.gov.co/loader.php?lServicio=Se&amp;ITipo=Process&amp;lFuncion=start&amp;id=31</a>
		Departamento: Contiene el nombre de entidades territoriales, las cuales tienen autonomía para la administración de los asuntos seccionales y la planificación y promoción del desarrollo económico y social dentro de su territorio en los términos establecidos por la Constitución. Para el caso, corresponde al departamento de la persona que radica la solicitud de información, el cual debe corresponder a una lista desplegable para que el usuario haga la elección.		X			<a href="https://sede.colpensiones.gov.co/loader.php?lServicio=Se&amp;ITipo=Process&amp;lFuncion=start&amp;id=31">https://sede.colpensiones.gov.co/loader.php?lServicio=Se&amp;ITipo=Process&amp;lFuncion=start&amp;id=31</a>
		Municipio: Contiene el nombre de la entidad territorial fundamental de la división político-administrativa del Estado colombiano, con autonomía política, fiscal y administrativa dentro de los límites que le señalen la Constitución y las leyes de la República. Para el caso, corresponde al municipio de la persona que radica la solicitud de información, el cual debe corresponder a una lista desplegable para que el usuario haga la elección.		X			<a href="https://sede.colpensiones.gov.co/loader.php?lServicio=Se&amp;ITipo=Process&amp;lFuncion=start&amp;id=31">https://sede.colpensiones.gov.co/loader.php?lServicio=Se&amp;ITipo=Process&amp;lFuncion=start&amp;id=31</a>
		Dirección: Define el conjunto de signos alfanuméricos mediante los cuales se identifica la ubicación de un sujeto u objeto en una zona geográfica determinada. Para el caso, corresponde a la dirección de la persona que radica la solicitud de información.		X			<a href="https://sede.colpensiones.gov.co/loader.php?lServicio=Se&amp;ITipo=Process&amp;lFuncion=start&amp;id=31">https://sede.colpensiones.gov.co/loader.php?lServicio=Se&amp;ITipo=Process&amp;lFuncion=start&amp;id=31</a>
		Correo electrónico: Identificador específico de Internet que contiene una cadena de caracteres localmente interpretada seguida por el carácter especial @ y posteriormente un dominio Internet, que permite a los usuarios enviar y recibir mensajes. Para el caso, corresponde al correo electrónico de la persona que radica la solicitud de información.		X			<a href="https://sede.colpensiones.gov.co/loader.php?lServicio=Se&amp;ITipo=Process&amp;lFuncion=start&amp;id=31">https://sede.colpensiones.gov.co/loader.php?lServicio=Se&amp;ITipo=Process&amp;lFuncion=start&amp;id=31</a>
		Teléfono fijo: Corresponde al número telefónico fijo de la persona que radica la solicitud de información.		X			<a href="https://sede.colpensiones.gov.co/loader.php?lServicio=Se&amp;ITipo=Process&amp;lFuncion=start&amp;id=31">https://sede.colpensiones.gov.co/loader.php?lServicio=Se&amp;ITipo=Process&amp;lFuncion=start&amp;id=31</a>
		Teléfono móvil: Corresponde al número telefónico móvil de la persona que radica la solicitud de información.		X			<a href="https://sede.colpensiones.gov.co/loader.php?lServicio=Se&amp;ITipo=Process&amp;lFuncion=start&amp;id=31">https://sede.colpensiones.gov.co/loader.php?lServicio=Se&amp;ITipo=Process&amp;lFuncion=start&amp;id=31</a>



Categoría de información					Cumplimiento			Observaciones de la Verificación de Cumplimiento y/o Justificación de N/A
Categoría	Subcategoría	Descripción			Si	No	N/A	
				Contenido de la solicitud: Corresponde a la caja de texto donde se detalla la solicitud de información, teniendo en cuenta que de conformidad con los mandatos de la Ley 1712 de 2014 no se requiere justificación.	X			<a href="https://sede.colpensiones.gov.co/loader.php?lServicio=Se&amp;lT ipo=Process&amp;lFuncion=start&amp;id=31">https://sede.colpensiones.gov.co/loader.php?lServicio=Se&amp;lT ipo=Process&amp;lFuncion=start&amp;id=31</a>
				Archivos o documentos: El formulario debe contar con un espacio para que los usuarios envíen documentos o archivos como soporte de su solicitud (archivos de texto, hoja de cálculo, video, audio, imágenes, entre otros).	X			<a href="https://sede.colpensiones.gov.co/loader.php?lServicio=Se&amp;lT ipo=Process&amp;lFuncion=start&amp;id=31">https://sede.colpensiones.gov.co/loader.php?lServicio=Se&amp;lT ipo=Process&amp;lFuncion=start&amp;id=31</a>
				Opción para elegir el medio de respuesta: El formulario debe contener un campo que permita al usuario elegir el medio por el cual quiere recibir respuesta de la solicitud de información pública.	X			<a href="https://sede.colpensiones.gov.co/loader.php?lServicio=Se&amp;lT ipo=Process&amp;lFuncion=start&amp;id=31">https://sede.colpensiones.gov.co/loader.php?lServicio=Se&amp;lT ipo=Process&amp;lFuncion=start&amp;id=31</a>
				Información sobre posibles costos asociados a la respuesta: El formulario debe contener un campo en que informe sobre los costos de reproducción de la información pública, individualizando el costo unitario de los diferentes tipos de formato a través de los cuales se puede reproducir la información.	X			<a href="https://sede.colpensiones.gov.co/loader.php?lServicio=Se&amp;lT ipo=Process&amp;lFuncion=start&amp;id=31">https://sede.colpensiones.gov.co/loader.php?lServicio=Se&amp;lT ipo=Process&amp;lFuncion=start&amp;id=31</a>
12	Criterio Diferencial de Accesibilidad	12.1.	Formato alternativo para grupos étnicos y culturales	¿La entidad ha divulgado información y elaborado formatos alternativos en respuesta a las solicitudes de las autoridades de los grupos étnicos y culturales del país distintas a las peticiones propias de los registros públicos que manejan las cámaras de comercio?		X		Actualmente se viene adelantando un plan de trabajo desde la Dirección de atención y servicio con el fin de identificar las necesidades de información de grupos étnicos específicos de las regiones. Lo anterior, con ocasión de las brechas generadas desde la Política de Servicio al Ciudadano con base en los resultados de MIPG FURAG 2019. Adicionalmente a la fecha se elaboró el plan de trabajo de modelo de atención incluyente y prioritario vigencia 2021 donde se realizarán actividades encaminadas a buscar asesoría en cuanto a temas de grupos étnicos para mejorar la accesibilidad de los usuarios a los trámites y servicios de la entidad.
12	Criterio Diferencial de Accesibilidad	12.2	Accesibilidad en medios electrónicos para la población en situación de discapacidad	¿El sitio web de su Entidad cumple con los criterios de accesibilidad en medios electrónicos?	X			<a href="https://www.colpensiones.gov.co/Publicaciones/atencion_para_personas_en_situacion_de_discapacidad_auditiva">https://www.colpensiones.gov.co/Publicaciones/atencion_para_personas_en_situacion_de_discapacidad_auditiva</a> Según análisis, el nivel de accesibilidad con el que cumple el portal web de la Entidad es AA
13	Protección de Datos Personales	13.1	Cumplimiento de principios y obligaciones	¿La entidad realizó la inscripción de sus bases de datos, en el Registro Nacional de Base de Datos (RNBD) ante la Superintendencia de Industria y Comercio de acuerdo a lo	X			<a href="https://www.colpensiones.gov.co/Publicaciones/gestion_y_control/gestion_institucional/transparencia_y_acceso_a_la_informacion_publica">https://www.colpensiones.gov.co/Publicaciones/gestion_y_control/gestion_institucional/transparencia_y_acceso_a_la_informacion_publica</a>

Categoría de información				Cumplimiento			Observaciones de la Verificación de Cumplimiento y/o Justificación de N/A
Categoría	Subcategoría	Descripción		Si	No	N/A	
	del régimen general de protección de datos personales	establecido en la Ley 1581 de 2012 y en el Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015?					
		¿La política de tratamiento de la información publicada en la página web contiene la identificación y datos de contacto del responsable del tratamiento, el área o persona encargada de la atención de reclamos y consultas, y el procedimiento para que los titulares ejerzan su derecho a conocer, actualizar, rectificar y suprimir información y revocar la autorización, de conformidad con la Ley 1581 de 2012 y el Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015?		X			<a href="https://www.colpensiones.gov.co/Publicaciones/nuestra_entidad_colpensiones/proteccion_de_datos_personales/politica_tratamiento_de_datos_personales">https://www.colpensiones.gov.co/Publicaciones/nuestra_entidad_colpensiones/proteccion_de_datos_personales/politica_tratamiento_de_datos_personales</a>
		En caso de que se recolecten datos personales a través de la página web (a través de casillas de información, formularios, etc.) ¿están publicadas en la página web, o se comunican a las personas que navegan la página web, las finalidades para las cuales son recolectados esos datos?		X			<a href="https://www.colpensiones.gov.co/Publicaciones/nuestra_entidad_colpensiones/proteccion_de_datos_personales/politica_tratamiento_de_datos_personales">https://www.colpensiones.gov.co/Publicaciones/nuestra_entidad_colpensiones/proteccion_de_datos_personales/politica_tratamiento_de_datos_personales</a>
		¿La entidad solicita la autorización previa, expresa e informada, cuando recolecta datos personales a través de la página web, en los supuestos que no están cubiertos por la excepción de solicitud de autorización del artículo 10 de la Ley 1581 de 2012?		X			<a href="https://www.colpensiones.gov.co/Publicaciones/nuestra_entidad_colpensiones/proteccion_de_datos_personales/politica_tratamiento_de_datos_personales">https://www.colpensiones.gov.co/Publicaciones/nuestra_entidad_colpensiones/proteccion_de_datos_personales/politica_tratamiento_de_datos_personales</a>
		¿La página web está protegida con un protocolo de seguridad, como el de transferencia de hipertexto "https" o similar, que otorgue un nivel de seguridad a la información que se trata a través de la página web?		X			<a href="https://www.colpensiones.gov.co/Publicaciones/gestion_y_control/gestion_institucional/transparencia_y_acceso_a_la_informacion_publica">https://www.colpensiones.gov.co/Publicaciones/gestion_y_control/gestion_institucional/transparencia_y_acceso_a_la_informacion_publica</a>

Cuadro 4. Matriz de autodiagnóstico. Fuente: Gerencia de Sistemas Integrados de Gestión

## 2. POLITICA DE INTEGRIDAD Y GESTIÓN DEL RIESGOS DE CORRUPCIÓN

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

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

- Valores institucionales: Transparencia, Integridad, Respeto, Honestidad, Compromiso, Diligencia y Justicia.
- Elementos Formales: Código de Ética, Instructivo del Código de Ética, Pacto de Integridad y Transparencia, Código Disciplinario, matriz de riesgos y la estructura de responsabilidad.

### 2.1 OBJETIVOS

- Continuar con la generación de una cultura de previsión de riesgos para generar en los servidores públicos, trabajadores en misión, contratistas y demás colaboradores, conciencia frente al comportamiento ético y de cumplimiento en el desarrollo de sus funciones, para que las mismas se ejecuten de manera transparente y la gestión de Colpensiones se realice en condiciones de legalidad, construyendo confianza con el ciudadano, protegiendo el patrimonio público y los recursos de los ciudadanos, logrando sensibilizar a todos con una cultura de cero tolerancia al fraude y la corrupción.
- Divulgar los instrumentos de fomento de confianza (Línea de Integridad y Transparencia) a los ciudadanos, trabajadores oficiales, trabajadores en misión, contratistas y demás colaboradores de Colpensiones, como miembros de nuestro Equipo de Transparencia e Integridad de Colpensiones – ETICO - para que informen los hechos irregulares de los cuales tengan conocimiento.
- Suscribir el Pacto de Integridad y Transparencia y cumplirlo a cabalidad.

Fomentar las buenas prácticas al interior de la Entidad, para que los servidores públicos de Colpensiones tengan conciencia de la necesidad de desarrollar sus funciones de manera transparente, dándoles a conocer el contenido de la Ley 734 de 2002, a fin de sensibilizarlos respecto a la importancia en el ejercicio de la función pública y así prevenir la comisión de conductas con incidencia disciplinaria.

### 2.2 ÁMBITO DE APLICACIÓN

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

## 2.3 PRINCIPIOS

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

## 2.4 RESPONSABLES Y ROLES

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

## 2.5 BENEFICIOS PARA EL CIUDADANO

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

## 2.6 ESTRATEGIAS

Para ejecutar esta política se desarrollarán los siguientes planes de trabajo:

- Prevención de eventos de fraude y corrupción desde los componentes de Gobierno y Cultura, Estrategia y Objetivos, Desempeño, Revisión e Información y Comunicación.
- Desarrollo de la capacidad analítica para prevenir la materialización de riesgos, fortaleciendo las capacidades del equipo y desarrollando modelos predictivos que permitan anticiparse a la materialización de riesgos y fraude.

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano						
Componente 1: Gestión de Riesgos de Corrupción						
Subcomponente	Proyecto / Plan de Trabajo	Actividades	Meta o Producto	Indicadores	Responsable	Fecha Programada
Subcomponente 1 Gobierno y cultura	Prevención de fraude y corrupción	Plan de trabajo	Fortalecer los mecanismos para la gestión integral de los riesgos de corrupción desde los componentes de Gobierno y Cultura, Estrategia y Objetivos, Desempeño, Revisión e Información y Comunicación.	No de actividades realizadas / No de actividades programadas	Jaime Vega Alvarez	31/12/2021
Subcomponente 2 Estrategia y Objetivos						
Subcomponente 3 Desempeño						
Subcomponente 4 Revisión						
Subcomponente 5 Información y Divulgación						
Subcomponente 1 Modelos analíticos	Desarrollo de modelos analíticos para la prevención de riesgos y fraude.	Plan de trabajo	Desarrollar la capacidad analítica para prevenir la materialización de riesgos, fortaleciendo las capacidades del equipo y desarrollando modelos predictivos que permitan anticiparse a la materialización de riesgos y fraude.	No de actividades realizadas / No de actividades programadas	Jaime Vega Alvarez	31/12/2021

Cuadro 5. Matriz componente 1 – Gestión de Riesgos de Corrupción. Fuente: Vicepresidencia de Seguridad y Riesgos Empresariales.

Teniendo en cuenta el resultado de la Encuesta del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2021, se llevarán a cabo estrategias que permitan emitir mensajes por medio de redes sociales dirigidas a los ciudadanos y tendientes a prevenir y reportar eventos de fraude o corrupción.

### 3. POLITICA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

Conforme a lo establecido en las normas legales vigentes para la formulación y ejecución del Plan Anticorrupción y los lineamientos desde el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) para el levantamiento de la Política Anti-tramites, se determina la estrategia de simplificación y racionalización de los trámites y otros procedimientos administrativos (OPAS), con la que se pretende alcanzar un acercamiento y mayor nivel de credibilidad de los ciudadanos frente a los trámites realizados con la entidad.

Lo anterior, mediante acciones que logren no sólo brindar beneficios reales en términos de tiempo, calidad y facilidad para el ciudadano, sino también promover el ejercicio de los derechos y el cumplimiento de los deberes de la ciudadanía, que parte de un ideal de creación de experiencias positivas que satisfagan las expectativas y necesidades de éstos.

Por consiguiente, para Colpensiones es imprescindible la utilización de metodologías de mejoramiento, que permiten procesos más efectivos y controlados, aportando constantemente a un desarrollo adecuado de la política anti-trámites por medio de la aplicación de automatizaciones, utilización de tecnologías de información y mejoras continuas.

Para ejecutar adecuadamente esta política, Colpensiones analiza los siguientes elementos:

Frecuencia de uso de cada trámite, nivel de automatización, cobertura, derechos y deberes de los ciudadanos, complejidad del trámite, recursos que invierte la entidad al ofrecer el trámite y PQRS y de las necesidades de los ciudadanos, análisis del impacto en términos del beneficio obtenido al ciudadano, ya sea en reducción de tiempos, reducción de reprocesos, generación de nuevas formas para la radicación o gestión de los trámites, ampliación de canales de atención por el portal web y unificación de formularios.

#### 3.1 OBJETIVOS

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



### 3.2 RESPONSABLES Y ROLES

- Líderes de procesos:
  - Identificar mejoras a los trámites de los cuales son responsables que puedan ser incluidas dentro de la formulación de la estrategia de racionalización de trámites, para cada vigencia.
  - Ejecutar las actividades necesarias para la materialización de la racionalización propuesta dentro de la estrategia, teniendo en cuenta los lineamientos para la integración con gov.co, en coordinación con los procesos transversales que se requieran.
- Gerencia Sistemas Integrados de Gestión
  - Liderar la implementación de la política de racionalización de trámites al interior de la entidad, en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG.
  - Formular en coordinación con los procesos dueños de los trámites la estrategia de racionalización de trámites, para cada vigencia.
  - Realizar seguimiento a la implementación de la estrategia de racionalización de trámites.
  - Áreas dueñas de los trámites
- Gerencia de Tecnologías de la Información, Dirección Documental, Gerencia de Riesgos y Seguridad de la Información, Gerencia de Servicio de Atención al Ciudadano, Dirección de Estandarización
  - Líderes de procesos de soporte a la estrategia de racionalización de trámites
  - Apoyar la implementación de las mejoras a los trámites incluidos dentro de la estrategia de racionalización de trámites en el marco de sus competencias y teniendo en cuenta los lineamientos para la integración con gov.co.

#### 3.2.1 Beneficios para el ciudadano

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

- Mejorar y reducir los tiempos de espera en los trámites, evitando el traslado a los puntos de atención de manera presencial.
- Acceder de manera fácil y rápida los documentos e información.
- Facilitar el seguimiento y trazabilidad a los trámites.

### 3.2.2 Estrategias

En búsqueda beneficios para los ciudadanos Colpensiones levanta su nueva estrategia de racionalización de trámites, con propósito de responder de manera oportuna y eficiente las solicitudes frente a los trámites y OPAS a cargo de la entidad demuestra. Se define la siguiente estrategia de Racionalización para el año 2021:

No	NOMBRE DEL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	TIPO DE RACIONALIZACIÓN	ACCIÓN DE RACIONALIZACIÓN	SITUACIÓN ACTUAL	DESCRIPCIÓN DE LA MEJORA A REALIZAR AL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	BENEFICIO AL CIUDADANO Y/O ENTIDAD	DEPENDENCIA RESPONSABLE	INICIO	FIN
1	Indemnización sustitutiva de la pensión de vejez en el Régimen de Prima Media.	Administrativa /Tecnológica	Aumento de canales y/o puntos de atención Radicación, descarga y/o envío de documentos electrónicos	La radicación del trámite de indemnización sustitutiva de la pensión de vejez se realiza de manera presencial en los puntos de atención de la entidad.	Implementación de radicación electrónica para el trámite de indemnización sustitutiva de la pensión de vejez de esta manera la solicitud pueda ser radicada por el portal transacción de la entidad.	Habilitación del portal transaccional para la radicación del trámite. Disponibilidad de canal electrónico las 24 horas del día para la radicación de las solicitudes del trámite. Evitar desplazamientos de los ciudadanos a los puntos de atención de la Entidad. Disminución de ciudadanos en los puntos de atención de la entidad. Reducción de los tiempos de espera en los puntos de atención de la entidad.	Dirección de Estandarización / Gerencia de Determinación del Derecho	1/02/2021	31/3/2021

No	NOMBRE DEL TRÁMITE, PROCESO Ó PROCEDIMIENTO	TIPO DE RACIONALIZACIÓN	ACCIÓN DE RACIONALIZACIÓN	SITUACIÓN ACTUAL	DESCRIPCIÓN DE LA MEJORA A REALIZAR AL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	BENEFICIO AL CIUDADANO Y/O ENTIDAD	DEPENDENCIA RESPONSABLE	INICIO	FIN
2	Destinación de recursos del servicio social complementario de Beneficios Económicos Periódicos (BEPS)	Administrativa /Tecnológica	Aumento de canales y/o puntos de atención Eliminación de documentos Radicación, descarga y/o envío de documentos electrónicos	Trámite que ingresa por PAC o punto BEPS, a través de un formulario el cual se genera de manera automática en el punto de atención y el cual debe ser firmado por el solicitante, a la vez que debe presentar su cédula, posteriormente el trámite se atiende manualmente por un analista del proceso de Otorgamiento.	La Destinación Express busca que el ciudadano pueda solicitar su destinación ingresando a través del portal Web de Colpensiones, sin necesidad de presentarse a un punto de atención ni de entregar documentación física, pues la validación del ciudadano se realiza de manera automática y el formulario se genera de manera automática (No aplica para herederos). De esta manera el trámite queda radicado y posteriormente el trámite cae a un funcionario quien finaliza el trámite. Se espera también contar con la Destinación Cero Papel en la cual el ciudadano también ingresa por el portal web, en la cual se realizan validaciones automáticas y generación del formulario de manera automática, para la radicación del trámite. Esta funcionalidad si permite la radicación para herederos y el trámite no requiere de la atención de un funcionario para su finalización.	Lograr su destinación de recursos sin necesidad de desplazarse a un punto de atención, ni de suministrar documentación física.	Gerencia de Redes e Incentivos	2/01/2021	31/5/2021
3	Vinculación y actualización de datos en el servicio social complementario de Beneficios Económicos Periódicos - BEPS	Administrativa /Tecnológica	Aumento de canales y/o puntos de atención Eliminación de documentos Radicación, descarga y/o envío de documentos electrónicos	Actualmente la vinculación a BEPS la puede realizar el ciudadano presentándose a los puntos de atención de Colpensiones y puntos BEPS o a través de su presentación ante un gestor itinerante, para lo	La vinculación electrónica permitirá al ciudadano a través de la sede electrónica de Colpensiones auto divulgarse y tomar la decisión de vincularse a BEPS, siempre que sea viable para vincularse, sometiendo a validaciones automáticas con la Registraduría Nacional y diligenciando información que generará un	Lograr la vinculación al programa BEPS en línea sin necesidad de desplazarse a un punto de atención, ni de suministrar documentación	Gerencia de Cuentas Individuales y Líder de Estrategia Digital	1/02/2021	31/12/2021

No	NOMBRE DEL TRÁMITE, PROCESO Ó PROCEDIMIENTO	TIPO DE RACIONALIZACIÓN	ACCIÓN DE RACIONALIZACIÓN	SITUACIÓN ACTUAL	DESCRIPCIÓN DE LA MEJORA A REALIZAR AL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	BENEFICIO AL CIUDADANO Y/O ENTIDAD	DEPENDENCIA RESPONSABLE	INICIO	FIN
				<p>cual debe recibir la divulgación del programa BEPS, y en caso de aceptar su vinculación debe presentar su cédula de ciudadanía, se consulta la viabilidad del ciudadano para pertenecer al programa. Al ser viable y aceptar la vinculación el ciudadano debe firmar el formulario de vinculación al programa BEPS, entregando dicho formulario firmado y con huella al funcionario que gestiona la vinculación, trámite que es atendido manualmente por un funcionario. Otra opción de vinculación para el ciudadano es que a través del contact center se contactan a los gestores culturales, referenciados por los diferentes municipios del país, donde se le brinda el proceso de divulgación, el cual es grabado, posteriormente y en caso de que el ciudadano acepte la vinculación se efectúa la consulta de viabilidad por parte del agente del contact quien al evidenciar que es viable realiza la vinculación dejando como soporte documental en vez de la cédula la consulta de documento</p>	<p>formulario el cual llevará una firma electrónica válida por Colpensiones y su posterior custodia en el gestor documental, de esta manera el ciudadano queda vinculado en línea y recibe de manera automática el mensaje de bienvenida al programa BEPS indicando que puede empezar a ahorrar. En este proceso no hay intervención de back office.</p>	<p>física. Habilitación del portal transaccional para la radicación del trámite. Disponibilidad de canal electrónico las 24 horas del día para la radicación de las solicitudes del trámite. Disminución de ciudadanos en los puntos de atención de la entidad. Reducción de los tiempos de espera en los puntos de atención de la entidad.</p>			

No	NOMBRE DEL TRÁMITE, PROCESO Ó PROCEDIMIENTO	TIPO DE RACIONALIZACIÓN	ACCIÓN DE RACIONALIZACIÓN	SITUACIÓN ACTUAL	DESCRIPCIÓN DE LA MEJORA A REALIZAR AL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	BENEFICIO AL CIUDADANO Y/O ENTIDAD	DEPENDENCIA RESPONSABLE	INICIO	FIN
				<p>de identidad activo a la Registraduría nacional y el formulario digital de vinculación sin firma soportado con la grabación de la llamada, este trámite es atendido manualmente por un funcionario.</p> <p>Otra forma de vinculación es la vinculación exprés en la cual el ciudadano la realiza a través del portal web de Colpensiones, se auto divulga, se valida su viabilidad para vincularse a BEPS, al indicar que acepta la vinculación, se genera un formulario electrónico con firma electrónica, estampa de tiempo consulta en línea con RNEC, reemplazando el documento de identidad y firma OTP.</p> <p>Posteriormente el formulario es recibido por el Back Office, quien finaliza la vinculación en el BPM, este trámite termina siendo atendido manualmente por un funcionario.</p>					

Cuadro 6. Trámites a racionalizar. Fuente: Gerencia de Sistemas Integrados de Gestión.

#### 4. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

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

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

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



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

En este marco, Colpensiones propende por la generación de experiencias de servicio memorables, que busquen emocionar a través de acciones y que impacten positivamente el bienestar de los demás. El servicio de Colpensiones se enfoca en los siguientes atributos:

**Cercano:** Generamos un vínculo emocional entre las personas (compañeros o ciudadanos), lo que nos permite fortalecer relaciones basadas en el respeto.

**Confiable:** Brindamos tranquilidad y seguridad a través de la prestación de un servicio transparente, honesto, íntegro y justo.

**Oportuno:** Somos ágiles y diligentes en el servicio brindado a nuestros grupos de interés.

**Innovador:** Estamos comprometidos en proponer ideas e implementar soluciones creativas que mejoren la experiencia del servicio.

#### 4.1 OBJETIVO

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

## 4.2 ÁMBITO DE APLICACIÓN

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

## 4.3 PRINCIPIOS

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

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

## 4.4 RESPONSABLES Y ROLES

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

- **Vicepresidencia Comercial y de Servicio al Ciudadano:** Velar por el cumplimiento de las políticas relativas al SAC y las acciones dirigidas a atender las solicitudes de los ciudadanos, propender por la mejora continua de la calidad, cobertura y efectividad del servicio y asimismo por la debida atención de personas en condición de discapacidad.
- **Gerencia de Servicio y Atención al Ciudadano:** Fortalecer la cultura de atención, respeto y servicio al ciudadano en los puntos de atención y canales alternos a nivel nacional, teniendo en cuenta la atención a personas en situación de discapacidad según circular 008 de 2017. Asimismo, propiciar la protección de los derechos del ciudadano y fomentar su educación.

- Direcciones Regionales, Servidores públicos, trabajadores oficiales y colaboradores que en el marco de acción de su cargo interactúen con los consumidores financieros en puntos de atención: emplear la debida diligencia en la prestación de los servicios al consumidor financiero, a fin de que estos reciban la información y/o atención respetuosa en desarrollo de los trámites que requiera.
- Todos los servidores públicos o trabajadores oficiales de la entidad: Cumplir con las políticas del SAC definidas por la Junta Directiva.

#### 4.5 BENEFICIOS PARA EL CIUDADANO

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

#### 4.6 DERECHOS Y DEBERES DE LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS

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

##### Principales Derechos:

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

como sobre los diversos mecanismos de protección establecidos para la defensa de sus derechos.

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

#### **Principales deberes:**

- Informarse adecuadamente de las condiciones del Sistema General de Pensiones y de las diferentes modalidades de pensión.
- Informarse adecuadamente de las condiciones del Programa de Beneficios Económicos Periódicos - BEPS
- Aprovechar los mecanismos de divulgación de información y de educación para conocer el funcionamiento del Sistema General de Pensiones y del Programa de Beneficios Económicos Periódicos – BEPS, así como los derechos y obligaciones que les corresponden.
- Emplear la adecuada atención y cuidado al momento de tomar decisiones, como son entre otras, la afiliación, el traslado de régimen, vinculación al programa BEPS y destinación de recursos.
- Leer y revisar los términos y condiciones del formato de afiliación, así como diligenciar y firmar el mismo y cualquier otro documento que se requiera dentro del Sistema General de Pensiones.
- Conocer y comprender las condiciones de acceso y las formas de destinación del programa de Beneficios Económicos Periódicos, así como recibir asesoría al momento de revisar los términos y condiciones señaladas en cada uno de los formatos del programa BEPS.

- Mantener actualizada la información que requiera Colpensiones de conformidad con la normatividad aplicable y aportar la documentación en debida forma.
- Informarse sobre los órganos y medios que Colpensiones ha puesto a su disposición para la presentación de peticiones, solicitudes, quejas o reclamos.
- Propender por el uso de los mecanismos que Colpensiones ponga a disposición de los consumidores financieros para la educación financiera y previsional, así como para el suministro de información.
- Pagar oportunamente los aportes del Sistema de Seguridad Social Integral.
- Cumplir las normas, reglamentos e instrucciones fijados por Colpensiones como administradora del Régimen de Prima Media con Prestación Definida y del programa de Beneficios Económicos Periódicos - BEPS.
- Suministrar información veraz, clara, completa y oportuna a Colpensiones para el trámite de las diferentes prestaciones y en los eventos en que la entidad se lo solicite para el debido cumplimiento de sus deberes. Así mismo, actualizar los datos que así lo requieran.

#### 4.7 ESTRATEGIAS

Para hacer operativa esta política se desarrollarán los siguientes planes de trabajo según subcomponente de la política:<sup>2</sup>

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano						
Componente 4: Servicio al Ciudadano						
Subcomponente	Proyecto / Plan de Trabajo	Actividades	Meta o producto	Indicadores	Responsable	Fecha programada
Fortalecimiento de los canales de atención	Diseño de modelo de Internacionalización	Plan de Trabajo	Implementar el esquema de Regionalización planteado por la Consultoría de acuerdo a las necesidades de la Entidad.	Actividades realizadas/Actividades Planeadas	Sandra Herrera Hernandez	15/04/2021
Normativo y procedimental	Modelo de Atención Incluyente	Plan de Trabajo	Fortalecer la atención y prestación del servicio a personas en situación de discapacidad y asimismo a quienes puedan pertenecer a diferentes a diferentes grupos étnicos (indígenas, raizales, gitanos) a través de los diferentes canales de atención dispuestos por la entidad.	Actividades realizadas/Actividades Planeadas	Sandra Herrera Hernandez	31/12/2021

Cuadro 7. Matriz componente 4 Servicio al Ciudadano. Fuente: Vicepresidencia Comercial y de Servicio al Ciudadano.

Frente a los planes definidos y registrados en el cuadro anterior, es importante registrar que los mismos vienen siendo parte del marco de acción establecido a partir de resultados de encuestas asociadas al Plan anticorrupción de años anteriores.

Teniendo en cuenta los logros y resultados de planes de trabajo desarrollados durante el año 2020, donde se enfocaron esfuerzos frente a la migración de atenciones hacia canales alternos, logrando llegar a un 82% de atenciones por medios como la Sede Electrónica y el Contact Center y un 18% a través del canal presencial durante el mes de diciembre de 2020, se busca dar continuidad al

<sup>2</sup> Cada Proyecto y plan de trabajo contemplados en el PAAC, cuentan con información detallada del Objetivo, Alcance y Cronograma entre otros aspectos como parte de la Hoja de Vida si es un Proyecto, o como parte de la Ficha Técnica si corresponde a un plan de trabajo.

fortalecimiento del servicio manteniendo iniciativas enfocadas en segmentos específicos de ciudadanos.

Frente a lo anterior, es importante resaltar que, durante el año 2020, Colpensiones fortaleció su servicio en el canal web, implementando la nueva Sede Electrónica, canal que facilitó el acceso a servicios y trámites sin necesidad de desplazarse a un Punto de Atención presencial. En este sentido, se resaltan nuevos servicios vía web como la solicitud de pensión de vejez tiempos privados, el traslado entre regímenes y la vinculación al Programa Beps entre otros. Respecto a la atención telefónica, la empresa logró la implementación de la Línea de Bienestar, enfocada en la atención de adultos mayores.

En este marco y teniendo en cuenta el resultado de la última encuesta anticorrupción desarrollada, en 2021 se dará continuidad a iniciativas que permitan fortalecer la ampliación de los trámites y servicios que se pueden efectuar vía web y asimismo en facilitar el acceso a la Sede Electrónica.

Por otra parte y bajo el mismo objetivo de fortalecer el modelo de atención, se enfocan planes de trabajo dirigidos a consolidar el servicio a segmentos como los ciudadanos que se encuentran radicados fuera del país, los cuales requieren de la atención de la empresa a través de su programa Colombianos en el Exterior; asimismo, se dirigen esfuerzos para propender por el servicio a personas en situación de discapacidad y, de igual manera, a ciudadanos que hacen parte de diferentes grupos étnicos.

De esta forma, se busca dar continuidad a planes enfocados en la mejora del servicio.

## **5. POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y RENDICIÓN DE CUENTAS**

La Política de Participación Ciudadana se materializa anualmente bajo los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) para ejecutar las actividades tendientes a brindar información institucional y establecer interacción con los grupos de interés para educarlos, recibir sus aportes y percepciones frente a la gestión de la Entidad. Adicionalmente, se desarrollan para el cumplimiento de los derechos y compromisos asumidos con los ciudadanos y su contribución a la construcción de la paz.

Colpensiones desarrolla la política a través de la iniciativa con el fin de evidenciar los resultados y gestión de la entidad, de acuerdo con el cumplimiento de su direccionamiento estratégico y de la entrega efectiva de sus productos y servicios orientados al desempeño de su misión en pro de una vejez digna y en paz de sus grupos de valor. Adicionalmente, permite visibilizar las acciones que se desarrollan para el cumplimiento de los derechos y compromisos asumidos con los ciudadanos y su contribución a la construcción de la paz.

Vale la pena destacar que también se toma como base teórica y normativa, la política del Conpes 3654 de 2010 y la Ley 1757 de 2015 (Título IV y V) - Rendición de Cuentas a la Ciudadanía; así como en la Ley 1712 de 2014 – Acceso a la Información Pública y los lineamientos del Manual Único de Rendición de Cuentas Vr2 con enfoque en derechos humanos y paz.

### **5.1. OBJETIVO**

Contribuir con la transparencia, mejoramiento de la gestión y construcción de una cultura pública de la gestión, a través del desarrollo de actividades que permitan suministrar información institucional, fomentar espacios de diálogo para presentar los resultados de la gestión, así como atender y responder los compromisos propuestos.

## 5.2. QUIÉNES PIDEN CUENTAS

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

Cuadro 8. Quienes piden Cuentas. Fuente: Oficina de Relacionamiento y Comunicaciones - Manual Único de Rendición de Cuentas DAFP.

## 5.3. ELEMENTOS

La política se basa en tres componentes fundamentales:

Información
<p>Informar públicamente sobre las decisiones y explicar la gestión, sus resultados y los avances en la garantía de derechos.</p> <p>Y comprende:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Producir y transmitir información y datos en lenguaje claro.</li> <li>• Medir los avances con datos cuantitativos y cualitativos.</li> <li>• Cumplir con la transparencia, activa, pasiva, focalizada y colaborativa.</li> <li>• Implementar acciones de comunicación visual en espacios públicos.</li> </ul>
Dialogo
<p>Dialogar con los grupos de valor y de interés al respecto. Explicar y justificar la gestión, permitiendo preguntas y cuestionamientos en escenarios presenciales de encuentro, complementados, si existen las condiciones, con medios virtuales.</p> <p>Y comprende:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Diversificar lenguajes, canales y uso de comunicación visual.</li> <li>• Priorizar el diálogo público.</li> <li>• Interactuar con todos de manera pacífica.</li> <li>• Contar, consultar, escuchar, proponer y cogestionar.</li> </ul>



## Responsabilidad

Responder por los resultados de la gestión, definiendo o asumiendo mecanismos de corrección o mejora en sus planes institucionales para atender los compromisos y evaluaciones identificadas en los espacios de diálogo. También incluye la capacidad de las autoridades para responder al control de la ciudadanía, los medios de comunicación, la sociedad civil y los órganos de control, con el cumplimiento de obligaciones o de sanciones, si la gestión no es satisfactoria.

- Asumir y cumplir los compromisos implementando un sistema de seguimiento y divulgación.
- Facilitar la petición de cuentas, el monitoreo y el control.
- Articular la rendición de cuentas y el control social con los otros controles institucionales de monitoreo y evaluación.
- Contar con incentivos para la rendición de cuentas.
- Asumir las consecuencias de los controles, en caso de incumplimiento.

Cuadro 9. Elementos de la Política. Fuente: Manual Único DAFP.

## 5.4. ÁMBITO DE APLICACIÓN

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

### Grupos Internos



Ilustración 10. Grupos de interés Internos. Fuente: Gerencia de Talento Humano y Relaciones Laborales.

## Grupos Externos



Ilustración 11. Grupos de interés Externos. Fuente: Gerencia de Talento Humano y Relaciones Laborales.

### 5.5. ACTIVIDADES

Las actividades y ejercicios principales contemplados son:

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

Ilustración 12. Actividades de participación ciudadana. Fuente: Oficina de Relacionamiento y Comunicaciones.

INFORMACIÓN
Portal web – Sitio virtual actualizado (Publicación de información institucional de interés de los grupos de valor).

Correo electrónico (Envío de información de interés para el destinatario, así como la institucional o invitación a participar en encuesta para conocer sus percepciones).
Utilización de espacios en medios de comunicación (Plan de medios: socialización permanente por TV, radio, prensa, revistas, internet, etc.).
Relacionamiento con medios de comunicación (Comunicados de prensa, ruedas de prensa, agendas y visitas a medios).
Productos de comunicación (Elaboración y corrección de contenidos, piezas gráficas y videos para comunicar contenidos compresibles y dinámicos).
Material impreso (Para dar a conocer la entidad en la comunidad y fomentar el uso de bienes y servicios que presta) – (Ejemplo: libros, plegables, folletos, etc.).

DIÁLOGO
Construcción Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (Diagnóstico, formulación y evaluación).
Audiencia pública de rendición de cuentas de Colpensiones - Cumplimiento del Protocolo de Actuación - Orden Sexta de la Sentencia T-774 de 2015 de la Corte Constitucional.
Participación en la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas del sector - Ministerio del Trabajo.
Eventos. Interacción con los grupos de valor/interés para dar a conocer los productos y servicios de la Empresa, así como para resolver inquietudes frente a los mismos: contact center, jornadas educativas, reuniones, eventos y actividades con convocatoria masiva presenciales y virtuales, etc.)
Nuevas tecnologías de información: foros, aplicaciones móviles, mensajes de texto, Whatsapp, entre otros, de acuerdo a la necesidad del servicio).
Ejercicios de innovación abierta: grupo focales, entrevistas a profundidad, sondeos, etc.) - (Identificación de preferencias de los grupos de interés).
Redes sociales. Interacción a través de las cuentas oficiales en Twitter, Facebook e Instagram.
Relacionamiento institucional desde la Presidencia con entidades privadas y estatales.

RESPONSABILIDAD
Elaboración de informes y su respectiva divulgación donde se muestren las correcciones y planes de mejora en los planes institucionales para atender los compromisos y evaluaciones identificadas en los espacios de diálogo

Ilustración 13. Actividades de Rendición de Cuentas. Fuente: Oficina de Relacionamiento y Comunicaciones.

## 5.6. RENDICIÓN DE CUENTAS CON ENFOQUE EN DERECHOS HUMANOS Y PAZ

De acuerdo al Manual Único de Rendición de Cuentas del Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP, las entidades deben rendir cuentas sobre la garantía de derechos en cumplimiento a la Ley 1757 de 2015. Es por esto que se debe vincular mediante la participación efectiva a todas las personas, especialmente a aquellas que históricamente han sido excluidas. Y de manera particular a los voceros o representantes de las organizaciones que los aglutinan.

- Las acciones de las entidades estatales deben estar orientadas hacia la protección y garantía de derechos de todas las personas.
- Los planes, programas, proyectos, servicios y en general acciones que se implementen con recursos públicos, deben garantizar una atención con un enfoque diferencial que tenga en cuenta las particularidades de los territorios, de sus habitantes, de sus culturas y costumbres y su autonomía.
- Para que puedan participar de manera informada en los procesos públicos e incidir en la toma de decisiones, las entidades deben plantear estrategias que permitan tanto el fortalecimiento de sus capacidades como de la sociedad civil.
- Se deben robustecer las bases para la inclusión de la ciudadanía en los presupuestos participativos y fortalecer todas las acciones que garanticen la transparencia de la acción gubernamental en la asignación de recursos, la formulación participativa de planes, programas y proyectos.

En la vigencia 2021, Colpensiones desarrollará las actividades propuestas en la Circular conjunta No. 100-006 con el fin de dar cumplimiento al mandato legal en la articulación con el sistema de rendición de cuentas del acuerdo de Paz.

## 5.7. CANALES Y MEDIOS

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

EXTERNOS
<b>PORTAL WEB</b> <a href="http://www.colpensiones.gov.co">www.colpensiones.gov.co</a>
<b>REDES SOCIALES NIVEL CENTRAL</b> <b>Cuentas oficiales en:</b> <b>Facebook:</b> <a href="https://www.facebook.com/ColpensionesOficial/">https://www.facebook.com/ColpensionesOficial/</a> <b>Twitter:</b> <a href="https://twitter.com/Colpensiones">https://twitter.com/Colpensiones</a> <b>Instagram:</b> <a href="https://www.instagram.com/colpensiones/">https://www.instagram.com/colpensiones/</a> <b>YouTube:</b> <a href="https://www.youtube.com/colpensionesoficial">https://www.youtube.com/colpensionesoficial</a> <b>LinkedIn:</b> <a href="https://co.linkedin.com/company/colpensiones">https://co.linkedin.com/company/colpensiones</a>
<b>REDES SOCIALES REGIONALES:</b> <b>Facebook:</b> Regional Caribe: <a href="https://web.facebook.com/ColpensionesCaribe">https://web.facebook.com/ColpensionesCaribe</a> Regional Antioquia: <a href="https://web.facebook.com/ColpensionesAntioquia">https://web.facebook.com/ColpensionesAntioquia</a> Regional Bogotá: <a href="https://web.facebook.com/ColpensionesBogota">https://web.facebook.com/ColpensionesBogota</a> Regional Occidente: <a href="https://web.facebook.com/ColpensionesOccidente">https://web.facebook.com/ColpensionesOccidente</a> Regional Santanderes: <a href="https://web.facebook.com/ColpensionesSantanderes">https://web.facebook.com/ColpensionesSantanderes</a> Regional Sur: <a href="https://web.facebook.com/ColpensionesTolimaGrande">https://web.facebook.com/ColpensionesTolimaGrande</a> Regional Centro: <a href="https://web.facebook.com/groups/colpensionesorienteyaltiplanocundiboyacense">https://web.facebook.com/groups/colpensionesorienteyaltiplanocundiboyacense</a>
<b>PRESENCIALES</b> <b>PAC – Puntos de Atención Colpensiones</b> <b>Jornadas educativas y eventos institucionales</b> Jornadas de ahorro BEPS, charlas en empresas, talleres pre-pensionados, pensionados, agremiaciones, atención itinerante, eventos de Seguridad Social y ferias de Empleo MinTrabajo y de Colombianos en el Exterior. <b>Otros:</b> Eventos institucionales (Día del Pensionado, Persona Mayor y Beneficiario BEPS, entre otros), audiencia pública, mesas de trabajo, grupos focales y reuniones.
<b>IMPRESOS – MATERIAL INSTITUCIONAL Y EDUCATIVO</b>
<b>CONTAC CENTER Y PBX</b> Bogotá (57+1) 489 09 09

EXTERNOS	
Medellín +57(4)- 283 60 90 Resto del País: 01 8000 41 09 09 Sede Principal: Carrera 10 No. 72 - 33 Torre B Piso 11 PBX [057] +1 217 0100- Bogotá D.C. – Colombia	
OTROS	
Correos electrónicos – Mailing Masivos Encuestas/sondeos/Grupos Focales	Mensajes de texto y WhatsApp Monitores digiturnos

Cuadro 10. Canales y medios internos. Fuente: Oficina de Relacionamento y Comunicaciones.

INTERNOS
<b>Intranet:</b> espacio virtual donde se publica información de interés interno.
<b>Correo electrónico:</b> mensajes institucionales personales, segmentados y masivos y cloudkey (imagen inicio de sesión).
<b>Noticiero Colpensiones Hoy:</b> noticia principal, sección BEPS, a un clic, servimos con pasión, grandes de corazón y notas de bienestar y entretenimiento.
<b>Pop up:</b> Ventanas emergentes.
<b>Reuniones:</b> encuentros presenciales y virtuales segmentados y masivos.
<b>Fondo de escritorio:</b> postales – mensajes masivos cortos para campañas internas.
<b>Carteleras físicas a nivel nacional:</b> afiches, memorandos y comunicados
<b>Impresos:</b> Tropezones, afiches, habladores, entre otros.

Cuadro 11. Canales y medios internos. Fuente: Oficina de Relacionamento y Comunicaciones.

## 5.8. ESTRATEGIA

La estrategia se materializa a través del plan de trabajo de participación y rendición de cuentas que incluye los siguientes componentes a desarrollar:

Componente 3: Rendición de Cuentas						
Subcomponente	Proyecto / Plan de Trabajo	Actividades	Meta o Producto	Indicadores	Responsable	Fecha Programada
Subcomponente 1 Información	Participación Ciudadana y Rendición de cuentas	Plan de Trabajo	Formular e implementar una estrategia que permita dar conocer la información institucional y fomentar espacios de diálogo con los grupos de valor internos y externos de la entidad para el desarrollo de una gestión íntegra, transparente y participativa.	No de actividades realizadas / No de actividades programadas	Dirección de Planeación y Proyectos - ORC	31/12/2021
Subcomponente 2 Diálogo						
Subcomponente 3 Responsabilidad						

Cuadro 12. Componente 3 – Rendición de Cuentas. Fuente: Oficina de Relacionamento y Comunicaciones.

Así mismo, a partir de lo consultado a la ciudadanía en la encuesta del PAAC 2021, frente a qué red social es de su preferencia, es importante mencionar que el 39% contesto que Facebook seguido de YouTube con un 19%, por lo tanto, se fortalecerán las acciones de comunicación en dichas redes para que nuestros grupos de interés conozcan la gestión, avances y resultados de Colpensiones a lo largo del 2021.

## 6. POLITICA DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

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

### 6.1 ESTRATEGIAS

Para operativizar esta política se desarrollará el siguiente plan de trabajo que garantizará el acceso a la información por parte de la ciudadanía y de los grupos interesados, cumpliendo con la normatividad aplicable. Así mismo, el plan recoge los principales aspectos sugeridos por la ciudadanía en la encuesta del PAAC 2021 orientados visibilizar, mejorar y dar a conocer el link y la información consignada en la página web de Colpensiones en la sección de transparencia y acceso a la información.

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano						
Componente 5: Transparencia y Acceso Información						
Subcomponente	Proyecto / Plan de Trabajo	Actividades	Meta o Producto	Indicadores	Responsable	Fecha Programada
Subcomponente 1 Revisión	Fortalecimiento ley de transparencia y acceso a la información	Plan de Trabajo	Implementar mecanismos en Colpensiones que garanticen la transparencia el el Acceso a la Información Publica de los Ciudadanos	No de actividades realizadas / No de actividades programadas	Lider de Transparencia SIG	31/12/2021
Subcomponente 2 Verificación						
Subcomponente 3 Seguimiento						

Cuadro 13. Componente 5 – Transparencia y Acceso a la Información. Fuente: Gerencia de Sistemas Integrados de Gestión.

## 7. INICIATIVAS ADICIONALES

En concordancia con el Decreto 124 de 2016 existe un sexto componente denominado iniciativas adicionales que buscan fomentar la integridad y brindar transparencia y eficiencia en el uso de los recursos, para ello se ejecutarán los siguientes proyectos, iniciativas o planes de trabajo:

- Proyecto Fortalecimiento del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información bajo el marco de la norma ISO 27001:13
- Plan de trabajo – Explorador del código

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano						
Componente 6: Iniciativas Adicionales						
Subcomponente	Proyecto / Plan de Trabajo	Actividades	Meta o producto	Indicadores	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 1	Fortalecimiento del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información bajo el marco de la norma ISO 27001:13 (Proyecto)	Diagnóstico de cumplimiento frente a los requisitos de la norma ISO 27001 por medio de la consultoría PETI. *Plan de	Realizar el diagnóstico del estado actual del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información frente a la norma ISO 27001:2013	NIVEL DE EXPOSICIÓN AL RIESGO DE SI Y CS (número de riesgos residuales de SI y CS calificados en Medio Alto y Alto / Total de Riesgos de la matriz integral de riesgos de SI y CS)	Liliana Serrano Forero	31/12/2021
Subcomponente 2	Explorador del Código (Plan de trabajo)	Plan de Trabajo	Fortalecer en los trabajadores oficiales de Colpensiones el conocimiento del Código Disciplinario Único y del Código de Conducta, Ética y Buen Gobierno.	Actividades realizadas/Actividades Planeadas	Diana Milena Rojas	31/12/2021

Cuadro 14. Componente 6 – Iniciativas Adicionales. Fuente: Dirección de Planeación y Proyectos.