

PORTAL ADMINISTRADOR TERCEROS (PAT) PREGUNTAS FRECUENTES – GENERALES

1. ¿QUÉ ES EL PORTAL ADMINISTRADOR TERCEROS?

Colpensiones pone a disposición de las Entidades Operadoras de Libranza y Afiliación y Cajas de Compensación Familiar esta nueva herramienta especializada que permitirá gestionar los trámites relacionados con:

- Asignación y Renovación de código interno de descuento.
- Cargue masivo afiliaciones y libranzas
- Cargue individual afiliaciones y libranzas
- Cancelación afiliaciones y libranzas
- Modificación cuota
- Cuota extraordinaria
- Compraventa de cartera
- Actualización de datos tercero (entidad de pago)
- Reporte de fallecidos

2. ¿CUÁNDO INICIA A OPERAR EL PORTAL ADMINISTRADOR TERCEROS?

La entrada en operación del nuevo Portal será manera gradual, por lo tanto, Colpensiones irá comunicando a cada entidad operadora la fecha en la que debe incorporarse al nuevo Portal (PAT). **Hasta tanto no se notifique la incorporación, deberá seguir tramitando las novedades con el proceso actual a través de:**

<https://newcoop.COLPENSIONEstransaccional.gov.co/>

3. ¿CÓMO INGRESAR AL PORTAL ADMINISTRADOR TERCERO?

El ingreso es a través de la página web www.colpensiones.gov.co, en la sección Empleador, y luego en el botón Entidades Operadoras de Libranza.

4. ¿QUÉ HORARIO DE DISPONIBILIDAD TIENE EL PORTAL ADMINISTRADOR TERCEROS?

De lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m. en días hábiles. Fuera de este horario el Portal no estará habilitado para ingresar.

5. ¿SE CONTARÁ CON UNA MESA DE AYUDA PARA ACLARAR DUDAS E INQUIETUDES?

Sí. A través de nuestro Contact Center en Bogotá (57+1) 489 09 09 o de la línea gratuita nacional 018000 41 09 09, Colpensiones brindará todo el acompañamiento y resolverá las inquietudes que se presenten.

6. ¿EL TRÁMITE QUE SE REALICE A TRAVÉS DE ESTE PORTAL TIENE ALGÚN COSTO?

El trámite de Asignación y/o Renovación de códigos internos de descuento o el Cargue de afiliaciones y Descuentos, es gratuito. Solamente se cobrará una comisión mensual a las Entidades Operadoras de Libranza por el uso de la infraestructura tecnológica de Colpensiones. Para mayor información respecto al cobro de la comisión, puede consultarse el Acuerdo Operativo realizado entre la entidad operadora de libranza y Colpensiones, donde se establece este cobro. El acuerdo puede consultarse en la página de Colpensiones, Sección Entidades Operadoras de Libranza.

7. ¿COMO SE OBTIENE EL USUARIO Y CONTRASEÑA PARA ACCEDER AL NUEVO PORTAL?

Si cuenta con código interno de descuento **activo**, asignado por Colpensiones, las credenciales para acceder al Portal, serán enviadas al correo electrónico registrado. Si no llegan por favor debe comunicarse con nuestra Línea de Atención en Bogotá (57+1) 489 09 09 o de la línea gratuita nacional 018000 41 09 09.

Si no cuenta con código interno de descuento, deberá realizar el proceso de Solicitud de asignación de código.

8. ¿QUÉ PASA SI SE OLVIDA LA CONTRASEÑA?

Se puede realizar el restablecimiento de la contraseña a través del Portal. En la pantalla principal hay un botón que indica “OLVIDO CONTRASEÑA”, allí se debe diligenciar el usuario y con ello llegará por correo electrónico el restablecimiento de la contraseña. Esto aplica para quienes ya se han registrado con anterioridad en el Portal.

9. ¿QUÉ SE DEBE HACER PARA INGRESAR DESCUENTOS EN LA NÓMINA DE PENSIONADOS DE COLPENSIONES?

Si la entidad requiere ingresar descuentos en la nómina de pensionados de **Colpensiones** debe contar con el código de descuentos vigente y en estado **ACTIVO**.

La radicación de novedades (Libranzas, Autorización de descuentos e Inactivaciones) debe realizarse a través del Portal Terceros (plataforma habilitada para el reporte de novedades). Si la entidad no cuenta con usuario para ingresar al portal deberá solicitarlo por medio de la opción “SOLICITUD ASIGNACIÓN DE CÓDIGO”.

Si el código de descuento se encuentra **INACTIVO**, recuerde que solo podrá aplicar cancelaciones y realizar el trámite de renovación de código, no podrá aplicar ningún otro tipo de novedad en la nómina.

10. ¿CÓMO PUEDEN ACTUALIZARSE LOS DATOS DE LA ENTIDAD?

A través del PAT, por la opción “**Actualización de datos**” pueden actualizarse únicamente datos de: dirección, teléfono(s), departamento, municipio y correo electrónico corporativo.

11. ¿DÓNDE SE PUEDEN CONSULTAR LAS RESPUESTAS A LOS TRÁMITES PROCESADOS? (AFILIACIÓN, PRÉSTAMOS, RETIROS, CESIÓN DE CARTERA, REPORTE DE FALLECIDOS)

A través del PAT, por la opción **“Respuesta solicitudes”**. Se debe seleccionar la pagaduría Colpensiones, allí aparecerá el radicado, fecha de envío, fecha de respuesta, proceso, nombre de archivo y al frente un ícono que permitirá descargar el archivo con el resultado de las misma.

12. ¿DÓNDE SE PUEDEN CONSULTAR LOS INSTRUCTIVOS, LAS GUÍAS, LOS MANUALES OPERATIVOS, LAS RESOLUCIONES Y DEMÁS DOCUMENTOS CONCERNIENTES AL PROCESO?

Estarán publicados en la página www.colpensiones.gov.co en el link Empleador, botón Entidades Operadoras de Libranza, también estarán públicos en el PAT, en el menú **“Información de Interés”**.

13. ¿POR QUÉ LOS ARCHIVOS PLANOS (TXT) DEBEN CONTENER LA FIRMA DIGITAL DEL REPRESENTANTE LEGAL?

Para garantizar la seguridad y autenticidad de la información reportada por el Operador de Libranza.

14. ¿CÓMO SE OBTIENE LA FIRMA DIGITAL?

Se debe adelantar el trámite y solicitud de la misma ante CERTICÁMARA, entidad que se encuentra aprobada por el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia (ONAC) para prestar servicio de certificación digital abierta, y con la cual Colpensiones tiene convenio para realizar la validación en línea.

15. ¿CÓMO SE DEBE CARGAR LA FIRMA DIGITAL DEL REPRESENTANTE LEGAL EN LOS ARCHIVOS PLANOS (TXT)?

En CERTICÁMARAS, entidad donde debe encontrarse registrada la firma, deben indicar los pasos a seguir para firmar un archivo digitalmente, lo anterior incluye las diferentes formas de firmar un documento, ejemplo: toquen o virtualmente.

16. ¿CUÁNTO TIEMPO DE TRANSITORIEDAD VA A TENER EL CARGUE MASIVO?

Por el momento, no se tiene una fecha establecida, sin embargo, Colpensiones estará informando sobre el cambio.

17. ¿CUÁNTOS CARGUES DE LIBRANZAS SE PUEDEN REALIZAR EN EL DÍA?

Las que deseen, siempre y cuando se realicen dentro del horario del Portal (**de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m.** en días hábiles).

18. ¿LA PLATAFORMA TIENE CAPTCHA?

Sí. Se solicita al momento de ingresar usuario y contraseña para acceder al Portal y en el momento en que realizan el proceso de Solicitud asignación código.

19. ¿LOS EQUIPOS DE CÓMPUTO DE LAS EOL DEBEN TENER ALGUNA CONDICIÓN DE SEGURIDAD PARA ACCEDER AL PORTAL O PARA VINCULAR A LOS USUARIOS?

No, el acceso al Portal Administrador Terceros se realizará a través de la página www.colpensiones.gov.co.

20. ¿CUÁNTOS ROLES Y/O PERFILES SERÁN ASIGNADOS A LA EOL?

Inicialmente se entrega 1 rol de administrador o representante legal, con este se podrán crear 1 rol operativo y varios asesores (progresivamente se aumentará el número de usuarios en el rol asesor).

21. ¿CUÁNTOS USUARIOS PUEDEN ESTAR VINCULADOS A CADA ROL Y/O PERFIL Y EN SIMULTÁNEA?

Podrá acceder 1 usuario por sesión, es decir que el mismo usuario no podrá estar conectado en varias sesiones al tiempo. En general para el rol de:

- Administrador: debe estar vinculado 1 solo usuario.
- Operativo: 1 solo usuario vinculado
- Asesor: varios usuarios o más.

22. ¿QUÉ ACTIVIDADES PUEDE HACER CADA ROL Y/O PERFIL?

- El rol representante legal o administrador podrá crear otros usuarios dentro de su misma entidad y aplicar cualquier novedad.
- El rol operativo podrá aplicar cualquier novedad.
- El rol asesor podrá aplicar solo la novedad de cargue individual.

23. ¿SE PUEDEN CREAR LOS USUARIOS DE MANERA MASIVA?

No, el rol administrador deberá ingresarlos, uno por uno, por la pantalla Registrar usuarios.

24. ¿CÓMO SABEMOS CUÁL ES EL CUPO DISPONIBLE DEL PENSIONADO?

El cupo disponible, solo se entregará cuando se realice el trámite por Solicitud individual de descuentos, y será entregado a través del celular del pensionado, por eso es importante que la EOL este en compañía del pensionado cuando se realice este proceso y que le avise sobre la importancia de tener sus datos actualizados ante Colpensiones.

25. ¿EN EL CARGUE INDIVIDUAL ES POSIBLE VER EN PANTALLA EL CUPO DISPONIBLE DEL PENSIONADO?

No, por cuanto es información confidencial del pensionado que llegará únicamente al celular registrado por él ante Colpensiones.

26. SI EL PENSIONADO NO TIENE CELULAR, ¿CÓMO SE SOLICITARÍA EL DESCUENTO?

Si definitivamente el pensionado no maneja celular, deberá realizarse el descuento por el archivo masivo.

27. ¿LA OTP QUE SE GENERA AL CLIENTE TIENE ALGÚN HORARIO DEFINIDO PARA SU GENERACIÓN?

Dentro del horario establecido para el Portal: **de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m.** en días hábiles.

28. ¿CÓMO SABE EL CLIENTE SI SUS DATOS EN COLPENSIONES ESTÁN DESACTUALIZADOS? ¿CÓMO ES EL PROCESO DE ACTUALIZACIÓN Y CUÁNTO TIEMPO TARDA?

Cuando se encuentren haciendo el proceso del cargue individual, en pantalla aparecerán los datos del pensionado, si se encuentran desactualizados, el pensionado debe llamar al Contact Center de Colpensiones o ingresar a la página web www.colpensiones.gov.co, sección Sede Electrónica y actualizar los datos, estos quedarán actualizados en línea de manera inmediata, por lo que después se puede volver a realizar el proceso de cargue individual.

29. LA ACTUALIZACIÓN DE DATOS DEL CLIENTE, ¿LA PUEDE REALIZAR ALGÚN ROL Y/O PERFIL ASIGNADO AL BANCO?

No, lo debe realizar directamente el pensionado a través del Contact Center de Colpensiones o ingresar a la página web www.colpensiones.gov.co, sección Sede Electrónica.

30. ¿QUÉ PASA SI NO SE PUEDE ACCEDER CON EL USUARIO Y CONTRASEÑA ASIGNADO?

Se debe verificar que se estén ingresando todos los campos requeridos y el campo de validación Captcha de manera correcta, si no funciona se puede hacer el proceso de recuperación de contraseña a través del botón "Olvido Contraseña".

Si no se recuerda el usuario, al interior de cada entidad existe un rol Administrador quién podrá consultar por nombre o correo el usuario que fue asignado.

Si es el rol Administrador de la entidad operadora de libranza quien no recuerda el usuario, debe comunicarse al Contact Center de Colpensiones, en Bogotá (57+1) 489 09 09 o a la línea gratuita nacional 018000 41 09 09.

31. ¿CÓMO SE SOLICITA LA CREACIÓN DE USUARIOS DEL PAT?

Dentro de cada entidad existe un Administrador del Portal, que puede crear otros usuarios con el perfil Operativo (1) y con el perfil Asesor (varios) o de acuerdo a la capacidad entregada por Colpensiones.

32. ¿CÓMO INGRESAR CON EL PERFIL ADMINISTRADOR?

Personas con este perfil podrán ingresar al Portal Administrador de Terceros a través de la página web www.colpensiones.gov.co en la sección Empleador, botón Entidades Operadoras de Libranza. Allí les aparecerá un mensaje emergente que indicará si desea ingresar con rol Operativo o Administrador.

33. ¿CÓMO ACTUALIZAR EL CORREO ELECTRÓNICO DEL USUARIO?

Dentro de cada entidad existe un Administrador del Portal, que puede actualizar los datos del correo para que llegue la información generada por el PAT. Si el correo que desean actualizar es del Administrador debe dirigirse a las líneas de atención en Bogotá (57+1) 489 09 09 o a la línea gratuita nacional 018000 41 09 09.

34. ¿CÓMO SE DESBLOQUEA EL USUARIO QUE SE INACTIVÓ POR INTENTOS FALLIDOS?

Si el usuario se encuentra inactivo, es porque ingresó 5 veces mal la contraseña. La activación puede hacerse a través del Rol Administrador asignado a cada entidad, este puede consultar el usuario que se encuentra inactivo, y cambiarle el estado a Activo. Si no recuerda la contraseña, debe adelantar el proceso de Olvido de contraseña, que es auto gestionable en el PAT, es decir, debe hacerlo cada usuario.

Si no se tiene acceso al rol Administrador, es necesario comunicarse al Contact Center de Colpensiones en Bogotá (57+1) 489 09 09 o a la línea gratuita nacional 018000 41 09 09, para recibir asesoría.

35. LA FIRMA DIGITAL CERTIFICADA ¿EN QUÉ DOCUMENTO DEBE IR?

La firma digital deberá estar en los archivos planos, en el Acuerdo de cesión cartera y en el formulario de solicitud de Asignación y/o Renovación del código interno de descuento.

36. ¿DÓNDE SE PUEDEN CONSULTAR LOS ARCHIVOS CON LAS DEDUCCIONES MENSUALES?

Serán publicados en el Portal por la opción “Archivos mensuales”.

37. ¿LOS PAGOS SE REALIZARÁN EL MISMO DÍA DE PAGO?

Se mantendrán las fechas que están establecidas actualmente.

38. ¿CUÁLES SERÁN LAS FORMAS DE PAGO? (CHEQUE, TRANSFERENCIA INTERNA, ACH)

Los pagos seguirán efectuándose a través de transferencia.

39. ¿SE CONTINUARÁ GENERANDO LA MISMA FACTURACIÓN? (IVA Y COMISIÓN)

Si.

40. EN LA ACTUALIZACIÓN DE DATOS A TERCEROS, ¿A QUE HACE REFERENCIA EL CAMBIO DE ENTIDAD DE PAGO?

Cuando la entidad desee cambiar la cuenta bancaria a la cual Colpensiones le realiza los pagos de los descuentos, lo puede hacer a través del PAT por la opción “Actualización datos”, luego Cambio entidad de pago. Allí deberá cargarse la certificación bancaria.

PORTAL ADMINISTRADOR TERCEROS (PAT)

PREGUNTAS FRECUENTES - INCORPORACIÓN DE NOVEDADES

1. ¿QUE DOCUMENTACIÓN SE REQUIERE CARGAR EN LA NUEVA PLATAFORMA PARA INCORPORAR NOVEDADES?

Tipo de novedad	Documento requerido
Solicitud individual de descuentos	Ningún documento.
Cuota extraordinaria	Ningún documento.
Cancelación de libranzas y/o afiliaciones	Archivo plano con firma digital.
Modificación cuota	Archivo plano con firma digital (Previa radicación ante un PAC de Colpensiones de los estatutos y carta RL solicitando el cambio).
Cesión cartera	Archivo plano y acuerdo de cesión cartera con firma digital.
Reporte de fallecido	Archivo PDF. (Registro de Defunción).

2. ¿HASTA QUÉ MONTO DE LA PENSIÓN SE PUEDEN AUTORIZAR DESCUENTOS POR NÓMINA?

De acuerdo con lo establecido en los Decretos 1073 y 994 de 2002 y 2003 respectivamente, se pueden aplicar descuentos hasta del 50% del valor de la mesada pensional (total de devengos), previos descuentos de ley y otros que estén registrados en el último periodo de nómina. Sin tener en cuenta las mesadas adicionales.

3. ¿EN QUÉ MOMENTO DEJA DE APLICAR UN DESCUENTO POR NÓMINA?

Un descuento por nómina deja de aplicar por las siguientes causales:

1. El ingreso de un embargo o descuento por reintegro a la Nación sobre la mesada pensional.
2. El fondo otorgante de la pensión reportó una disminución en el monto de esta prestación.
Estas dos causales aplican siempre y cuando la capacidad de endeudamiento supere el 50% establecido por ley.
3. La entidad reportó la inactivación de la obligación.
4. Orden judicial.

4. ¿COMO SE COMPONE EL CUPO DISPONIBLE DEL PENSIONADO?

El cupo disponible corresponde al 50% de la mesada pensional (total de devengos), previos descuentos de ley y otros que estén registrados en el último periodo de nómina. Sin tener en cuenta las mesadas adicionales.

5. ¿SI EL PENSIONADO PRESENTA MÁS DE UNA PRESTACIÓN SOBRE CUÁL QUEDA APLICADO EL DESCUENTO?

Los descuentos se aplicarán sobre el total de los devengos, es decir que si presenta dos prestaciones se aplicarán sobre las dos de manera proporcional.

6. ¿LA INCORPORACION DE NOVEDADES SERÁ EN LÍNEA?

La radicación es en línea, la respuesta se verá reflejada al día siguiente y la aplicación de la novedad en la nómina de pensionados se verá refleja de acuerdo al cronograma de la nómina.

*El cronograma podrá ser consultado en el menú del PAT Información de Interés.

*Para modificación cuota y cancelación de libranzas y/o afiliaciones la respuesta se verá reflejada el mismo día.

7. ¿COMO ES EL PROCESO DE RETANQUEO, CUANDO UN CRÉDITO RECOGE OTRO CRÉDITO DE LA MISMA EOL?

El procedimiento es como se viene manejando hasta el momento, lo pude realizar por el nuevo PAT o por el Portal Actual.

Nuevo PAT: debe cargar archivo plano para retirar la obligación actual por la opción “Cancelación Libranzas y/o Afiliaciones” y luego reportar la nueva, por la opción “Solicitud Individual de Descuentos”.

Portal Actual: debe reportar mediante archivo plano el retiro de la novedad y luego reportar el ingreso, aquí debe cargar los archivos planos junto con la documentación que actualmente se solicita para este proceso. *(Este portal estará disponible de manera transitoria, después solo podrá tramitarlo por el Nuevo PAT).*

8. ¿COMO ES EL PROCESO DE COMPRA DE CARTERA INDIVIDUAL ENTRE DIFERENTES EOL?

El procedimiento es como se viene manejando hasta el momento, lo pude realizar por el nuevo PAT o por el Portal Actual.

Nuevo PAT: debe cargar archivo plano para retirar la obligación actual por la opción “Cancelación Libranzas y/o Afiliaciones” y luego reportar la nueva, por la opción “Solicitud Individual de Descuentos”.

Portal Actual: debe reportar mediante archivo plano el retiro de la novedad y luego reportar el ingreso, aquí debe cargar los archivos planos junto con la documentación que actualmente se solicita para este proceso. *(Este portal estará disponible de manera transitoria, después solo podrá tramitarlo por el Nuevo PAT).*

Es importante aclarar que en este trámite debe existir acuerdo de servicio ente las EOL, de tal modo de ambas conozcan los procedimientos a realizar previamente. Colpensiones solo interviene cuando es notificada para realizar el retiro o ingreso de un descuento a un pensionado, mas no es el encargado de notificar o solicitar aceptación de cada trámite.

9. ¿ES POSIBLE CONGELAR EL CUPO DEL PENSIONADO PARA EL EVENTO DEL RETANQUEO o COMPRA DE CARTERA INDIVIDUAL?

No, por el momento no es viable, sin embargo, se validará en una fase 2 del Portal Administrador Terceros.

10. ¿ES NECESARIO QUE EL ARCHIVO DE CANCELACIONES SE CARGUE ANTES DE PROCESAR UN INGRESO?

Si es necesario porque garantiza que el nuevo ingreso no sea rechazado por disponibilidad de cupo. Cabe recordar que la novedad de Cancelación se aplica en línea.

11. ¿CÓMO REALIZO EL REPORTE DE MODIFICACIÓN CUOTA?

A través del PAT por la opción “Modificación Cuota” es posible modificar el valor de la cuota o porcentaje de los descuentos de afiliaciones en estado activo, que registren los pensionados asociados al Operador. La actualización se puede realizar mediante archivo plano para un grupo específico de pensionados o para todos los pensionados que tienen afiliaciones con el tercero.

Este trámite puede hacerse en línea siempre y cuando la EOL haya radicado previamente, en un Punto de Atención Colpensiones (PAC), los estatutos y la carta RL, informando sobre el cambio.

Recuerde que la modificación cuota solo aplica para los descuentos de Afiliación. Para realizar la modificación de cuota de una Libranza se debe hacer el proceso de Retanqueo (retiro e ingreso).

12. ¿CÓMO REALIZO EL REPORTE DE UNA CUOTA EXTRAORDINARIA?

A través del PAT por la opción “Cuota Extraordinaria”. Esta actividad solo se puede hacer sobre todos los pensionados afiliados al tercero y para los meses de junio y noviembre.

Esta novedad solo aplica para las Entidades que dentro de sus estatutos establecen este tipo de descuentos y por supuesto, que tengan un código activo.

13. EN ALGUNOS CASOS LOS CLIENTES REALIZAN POR EJEMPLO ABONOS EXTRAORDINARIOS Y ESTO IMPLICA CAMBIOS EN LA OBLIGACIÓN, ¿CÓMO SE ACTUALIZA EN EL SISTEMA?

El procedimiento es como se viene manejando hasta el momento, lo pude realizar por el nuevo PAT o por el Portal Actual.

Nuevo PAT: Debe cargar archivo plano para retirar la obligación actual por la opción “Cancelación Libranzas y/o Afiliaciones” y luego reportar la nueva, por la opción “Solicitud Individual de Descuentos”

Portal Actual: Debe reportar mediante archivo plano el retiro de la novedad y luego reportar el ingreso, aquí debe cargar los archivos planos junto con la documentación que actualmente se solicita para este proceso. *(Este portal estará disponible de manera transitoria, después solo podrá tramitarlo por el Nuevo PAT)*

14. ¿COMO ES EL PROCESO DE CESIÓN DE CARTERA?

Para efectos de adelantar ante Colpensiones el trámite de incorporación de la cesión de créditos objeto de libranza, la Entidad Operadora debe:

- A. Contar previamente con Código Interno de Descuento otorgado por esta Administradora en estado activo.
- B. Tener inscripción vigente en el RONEOL.
- C. Para el caso de la entidad cesionaria, deberá ser vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia de conformidad con el artículo 6 de la ley 1902 del 22 de junio de 2018.
- D. Suscribir el Acuerdo Cesión de Cartera y Asunción de Responsabilidades.

15. PARA EL CASO DE INTERDICTOS Y MENORES DE EDAD ¿CÓMO SE REPORTA?

Solo se podrá hacer a través del cargue individual, ya que por allí aparecerá el curador o representante legal a través del cual se realiza el trámite.

16. ¿EMPOS TAMBIÉN SE INTEGRA A ESTE NUEVO PORTAL?

Sí, las EOL que manejen trámites con EMPOS deberán reportar los descuentos de afiliaciones y libranzas por el nuevo PAT.

17. ¿CÓMO PUEDO REPORTAR EL FALLECIMIENTO DE UN PENSIONADO A COLPENSIONES PARA QUE NO LE SIGAN REALIZANDO DESCUENTOS DE TERCEROS?

A través del PAT por la opción “Reporte Fallecidos” podrá diligenciar los datos requeridos en pantalla como; tipo documento, número de documento, nombre completo del pensionado y fecha de fallecimiento. Así mismo, debe adjuntar el certificado de defunción en formato PDF.

18. ¿COMO SE GENERA EL ARCHIVO DE RESPUESTAS?

Cada novedad que se cargue en el PAT les genera un radicado, por cada radicado el sistema genera un archivo con la respuesta. Estos archivos se generan en formato TX o XLS.

19. ¿SE PUEDE AMPLIAR EL TIEMPO DE VIGENCIA DEL OTP?

No es posible. El OTP tiene una vigencia de 5 minutos que empiezan a correr una vez se da clic en el botón Enviar. Antes de enviar el OTP, es importante tener aprobado el estudio del crédito o afiliación que se le va otorgar al pensionado.

20. ¿CÓMO REPORTARÁ LOS FALLECIDOS COLPENSIONES A LA EOL?

Se cargará en el PAT el archivo DESFALCON (fallecidos) que hoy en día se les reporta, lo encontrarán publicado en el menú: “Archivos Mensuales”.

21. CUANDO NO OPERA EL DESCUENTO DE UN CRÉDITO ACTIVO, ¿CÓMO SABE LA ENTIDAD OPERADORA DE LIBRANZA EL MOTIVO DE NO DESCUENTO?

Se cargará en el PAT el archivo de DESCNOAPLI (No aplicados) que hoy en día se les reporta, lo encontrarán publicado en el menú “Archivos Mensuales”.

22. ¿ES POSIBLE TRAMITAR 2 PROCESOS DE SOLICITUD INDIVIDUAL DE DESCUENTO PARA UN MISMO PENSIONADO DESDE 2 ENTIDADES FINANCIERAS DIFERENTES?, SI ESTO ES POSIBLE ¿QUIÉN INGRESA PRIMERO EL DESCUENTO?

Sí, puede pasar que dos entidades radiquen una libranza al tiempo, sin embargo, el sistema, en orden de llegada (AAMMDDHHMMSSS: Año – Mes – Día – Hora – Minuto – Segundo), validará el cargue y aplicará la primera libranza según la hora, minutos, segundos y milésima de segundos.

23. ¿EL VALOR DISPONIBLE EN LA NÓMINA QUE SE CONFIRMA MEDIANTE MENSAJE SE ACTUALIZA SI SE REGISTRA UNA NOVEDAD?

Si, registrada la novedad por el PAT "cargue individual", quedará aplicada al día siguiente, es decir que al volver a consultar al día siguiente el cupo disponible ya no tendrá el mismo.

24. ¿EL PAT CONTROLA QUE EN LA CAPTURA DE INFORMACIÓN SE DILIGENCIE UN VALOR MENOR AL CUPO DISPONIBLE INFORMADO AL PENSIONADO MEDIANTE SMS?

No, el sistema no lo controla y permite ingresarlo, no obstante, al día siguiente se verá en respuestas a solicitudes el rechazo de la novedad por “Cupo no disponible”.

25. ¿EL FOCO DE LA PRIMERA FASE ESTA CONTEMPLADO SOLO NUEVAS LIBRANZAS?

A través del nuevo Portal (PAT) sí, sin embargo, se contará con los dos canales habilitados:

1. Portal actual: para el cargue **masivo** de incorporación de libranzas nuevas.
2. Portal nuevo (PAT): para el cargue **individual** de incorporación de libranzas nuevas y cargue masivo de cancelaciones.

26. ¿PARA EL PROCESO DE CARGUE INDIVIDUAL, SE REQUIERE DE LA DOCUMENTACIÓN ACTUAL: PRE - DIA Y EL PR?

No, con la entrada del PAT desaparece el cargue de toda la documentación que hoy se pedía para este proceso. Todo se realiza por pantalla.

27. SI A UN PENSIONADO SE LE ESTÁ APLICANDO UN DESCUENTO Y LUEGO INGRESA UN EMBARGO, ¿EL DESCUENTO QUEDA EN COLA?

Sí. Una vez se libere el cupo completo el sistema automáticamente lo reingresa para continuar aplicando el descuento. No permite ingresar un descuento nuevo mientras tenga uno pendiente por aplicar (en cola).

28. CUANDO LOS CRÉDITOS SUPERAN LOS 9 DÍGITOS ¿CÓMO SE DEBE REPORTAR?

En el valor total, solo permite ingresar 9 dígitos, eso quiere decir que podrán ingresar un préstamo máximo de \$999.999.999, si el crédito supera este valor deberán registrarlo en dos libranzas, ya que el sistema no permitirá ingresar un valor superior a este.

ACLARACIONES FRENTE A LA ESTRUCTURA DE ARCHIVO PLANO CANCELACIONES

CAMPO 3: CÓDIGO DE LA ENTIDAD	Se ingresa el código interno de descuento asignado por Colpensiones. Se compone de 4 dígitos.
CAMPO 4: AÑO/MES DE INGRESO	Se ingresa la fecha en que se está reportando la libranza en plataforma.
CAMPO 5: VALOR TOTAL	Se calcula así: <i>Valor cuota x Número de cuotas</i> Y se ingresa ese valor
CAMPO 7: VALOR MENSUAL	Debe ir el valor mensual del préstamo que se le está aplicando al pensionado. Para que no presente inconsistencias, este valor se puede tomar del archivo mensual (DESCAPLI) que se entrega mensualmente y que estará publicado en el menú del PAT "Archivos Mensuales".
CAMPO 10: PORCENTAJE	Si se digita información en el campo Valor mensual, en el campo Porcentaje debe ir con 6 ceros de acuerdo a la estructura, es decir, sin espacios. Si no hay información en el campo Valor mensual, entonces debe colocar el porcentaje. Ejemplo: 2% = 000200 - 0.6% = 000060
CAMPO 12: # AFILIACIÓN O # LIBRANZA	Si está cargando un Préstamo debe ir número del pagaré. Si está cargando una Afiliación debe ir número consecutivo asignado por la entidad.
CAMPO 13 - 14 - 15 - 16 - 17 - 18	No son obligatorios, sin embargo, deben ir ceros según el número de caracteres para cada campo, el sistema arrojará una advertencia, aunque permitirá radicar la novedad.

PORTAL DE ADMINISTRACIÓN DE TERCEROS – PAT

PREGUNTAS FRECUENTES

PROCESO ASIGNACIÓN Y RENOVACION - CÓDIGO INTERNO DE DESCUENTO

1. ¿QUÉ ES EL CÓDIGO INTERNO DE DESCUENTO?

Es el Código aprobado por Colpensiones, con el que se habilita a las entidades que cumplan los requisitos exigidos en la Resolución 010 de 2020, para solicitar el registro de novedades en la nómina de pensionados de la Administradora.

El Código interno de descuento puede ser de dos clases:

- **Código interno de descuento para entidades de solo Afiliación:** se registran las novedades en la nómina de pensionados de Colpensiones para realizar descuento directo de la mesada pensional por concepto de Afiliación a la entidad.
- **Código interno de descuento para Entidades Operadoras de Libranza (EOL):** se registran las novedades en la nómina de pensionados de Colpensiones para realizar descuento directo de la mesada pensional por concepto de libranza, que puede ser por créditos, prestación de servicios, adquisición de bienes, entre otros.

2. ¿QUÉ DIFERENCIA EXISTE ENTRE EL PROCESO DE ASIGNACIÓN Y RENOVACIÓN DEL CÓDIGO INTERNO?

El proceso de Asignación es realizado por las entidades que requieren por primera vez a Colpensiones la asignación del código interno de descuento.

El proceso de Renovación corresponde a todas las entidades a las cuales Colpensiones ya les haya aprobado el Código interno de descuento, pero se encuentra inactivo o está próximo a vencerse.

3. ¿CÓMO SE TRAMITA LA ASIGNACIÓN DE CÓDIGO INTERNO DE DESCUENTO?

A través del Portal de Administración de Terceros – PAT, por el botón “Solicitud asignación de código”, se podrá realizar este trámite diligenciando los datos solicitados en pantalla y cargando la documentación requerida, conforme con lo dispuesto en la Circular PRE-002 de 2020 o la que la modifique. Una vez se lleve a cabo todo el proceso de validaciones internas y en caso de haber autorizado, al correo electrónico registrado llegará la respuesta de Asignación o Rechazo del código solicitado.

4. ¿CÓMO SE TRAMITA LA RENOVACION DE CÓDIGO INTERNO DE DESCUENTO?

A través del PAT por la opción “Renovación de código” se diligencian los datos solicitados en pantalla y se hace el cargue de la documentación requerida. Una vez se surta todo el proceso de validaciones internas, al correo electrónico registrado llegará la respuesta de la Renovación del código o de Rechazo a su solicitud.

5. ¿DEBO TENER EL RONEOL RENOVADO PARA ASIGNAR Y/O RENOVAR MI CÓDIGO DE DESCUENTO CON COLPENSIONES?

Recuerde que su entidad debe tener el registro RONEOL renovado conforme a las fechas establecidas por la Cámara de Comercio, las cuales se encuentran entre el 1 de enero y el 31 de marzo, salvo disposición que determine lo contrario.

6. ¿UN FONDO DE EMPLEADOS DEBE TENER RONEOL VIGENTE PARA SOLICITUDES CÓDIGO EOL Y/O AFILIACIÓN?

No es requisito. Por disposición normativa, los Fondos de empleados no se encuentran obligados a tener registro RONEOL, ni describir en su objeto social la operación de libranzas.

7. ¿CÓMO OPERADOR DE LIBRANZA PUEDO REALIZAR MI SOLICITUD DE CÓDIGO DE DESCUENTO CUALQUIER DÍA DEL AÑO?

El código de descuento otorgado a las Operadoras de Libranza, deberá renovarse dentro del período comprendido entre el 1 de enero y el 30 de abril de cada año, sin importar cuál hubiere sido la fecha de la asignación inicial o renovación por parte del operador de libranzas o descuento directo. En todo caso la entidad solicitante deberá contar con su RONEOL renovado para realizar el trámite correspondiente ante Colpensiones.

Una vez se inactiva el código de descuento por no presentar solicitud de renovación o por negación de la misma, la entidad podrá realizar solicitud de asignación en cualquier momento.

Las entidades que solicitan código por primera vez o que tienen su código inactivo podrán realizar el trámite en cualquier momento del año.

8. ¿A QUÉ ENTIDADES SE LES PUEDE ASIGNAR O RENOVAR EL CÓDIGO INTERNO DE DESCUENTO PARA OPERACIONES DE LIBRANZA?

Teniendo en cuenta lo dispuesto en la Resolución 010 de 2020, están habilitados para realizar descuentos derivados de operaciones de libranza o descuento directo a las entidades incluidas dentro de la definición de *Entidades Operadoras de Libranza* consagrada en el literal c) del artículo 2° de la Ley 1527 de 2012, modificado por la Ley 1902 de 2018 y en el artículo 143 de la Ley 1753 de 2015, que cuenten con su inscripción vigente en el Registro Único Nacional de Entidades Operadoras de Libranza (RONEOL), de acuerdo con el artículo 14 de la Ley 1527 de 2012, modificado por el artículo 143 de la Ley 1753 de 2015 y reglamentado por los Decretos 2620 de 2013 y 1840 de 2015, Fondos de Empleados.

9. ¿A QUÉ ENTIDADES SE LES PUEDE ASIGNAR O RENOVAR EL CÓDIGO INTERNO DE DESCUENTO AFILIACIÓN?

Teniendo en cuenta lo dispuesto en la Resolución 010 de 2020, para realizar **DESCUENTO POR AFILIACIONES, APORTES O CUOTAS** están **habilitados** asociaciones o agremiaciones que solamente manejan cuota de afiliación, de acuerdo con lo previsto en el artículo 5° de la Ley 71 de 1988 y en los artículos 142, 143 y 144 de la Ley 79 de 1988, en concordancia con el artículo 31 de la Ley 100 de 1993.

10 ¿CUÁL ES EL TIEMPO DE VIGENCIA DEL CÓDIGO INTERNO DE DESCUENTO?

ENTIDADES OPERADORAS DE LIBRANZA: el código asignado tendrá una vigencia anual. El código de descuento otorgado a las Operadoras de Libranza o Descuento Directo deberá renovarse dentro del período comprendido entre el 1 de enero y el 30 de abril de cada año, sin importar cuál hubiere sido la fecha de la asignación inicial o renovación por parte del operador de libranzas o descuento directo.

ENTIDADES DE SOLO AFILIACIÓN: el código asignado tendrá vigencia de un (1) año, contado a partir de la fecha en que se realice la activación inicial.

11. ¿QUÉ ES EL ESTADO INACTIVO DEL CÓDIGO?

Código inactivo es aquel que no permite realizar registro de novedades en la nómina por encontrarse vencido. Con un código inactivo sólo se podrán tramitar Cancelaciones de Afiliaciones y/o Libranzas y la Renovación código.

12. ¿QUÉ ES EL ESTADO ACTIVO DEL CÓDIGO?

Código activo es aquel que permite realizar registro de novedades en la nómina por encontrarse vigente.

13. SI NO HA SALIDO EL PAT ¿CUÁL ES EL CANAL PARA RENOVAR EL CÓDIGO?

Mientras entra en operación el Portal Administrador Terceros – PAT, las entidades operadoras de libranza y afiliación continuarán radicando su solicitud de renovación en los Puntos de Atención Colpensiones (PAC), a través del trámite AGS - Asignación y/o Renovación de código interno de descuento.

14 SI EL CÓDIGO SE RENUEVA ESTE AÑO, ¿EN QUÉ FECHA DEL 2021 SE DEBE RENOVAR?

Si a 16 de junio de 2020, (fecha de expedición de la Resolución 010 de 2020) la entidad operadora de libranza tenía el código interno de descuento en estado **ACTIVO**, no deberá radicar renovación en lo que queda del año 2020 y deberá renovar para el 2021 en los plazos previstos para realizar la renovación de RONEOL.

En todo caso, el código de descuento otorgado a las Operadoras de Libranza o Descuento Directo deberá renovarse dentro del período comprendido entre el 1 de enero y el 30 de abril de cada año, sin importar cuál hubiere sido la fecha de la asignación inicial o renovación por parte del operador de libranzas o descuento directo.

INVITAMOS A REVISAR LA RESOLUCIÓN 010 DE 2020 Y LAS CIRCULARES EXTERNAS PRE- 001 Y 002 DE 2020, QUE SE ENCUENTRAN PUBLICADAS EN LA PÁGINA DE COLPENSIONES www.colpensiones.gov.co, SECCIÓN ENTIDADES OPERADORAS DE LIBRANZA.