



# Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano PAAC 2023

VIGILADO  
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA  
DE COLOMBIA



## PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO PAAC - 2023

GERENCIA DE PLANEACION INSTITUCIONAL  
DORA ELISA LAVERDE MONCADA

Bogotá DC, enero 30 de 2023

**TABLA DE CONTENIDO**

<b>1. PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO .....</b>	<b>4</b>
1.1 CONTEXTO ESTRATÉGICO.....	4
1.1.1 Panorama sobre posibles hechos de corrupción .....	4
1.1.2 Diagnóstico de los Trámites y Servicios de la Entidad .....	7
1.1.3 Diagnóstico de la Estrategia de Servicio al Ciudadano.....	9
1.1.4 Diagnóstico del avance en la implementación de la Ley de Transparencia .....	33
<b>2. POLITICA DE INTEGRIDAD Y GESTIÓN DEL RIESGOS DE CORRUPCIÓN .....</b>	<b>44</b>
2.1 OBJETIVOS.....	44
2.2 ÁMBITO DE APLICACIÓN .....	44
2.3 PRINCIPIOS .....	44
2.4 RESPONSABLES Y ROLES.....	45
2.5 BENEFICIOS PARA EL CIUDADANO .....	46
2.6 ESTRATEGIAS.....	46
<b>3. POLITICA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES .....</b>	<b>48</b>
3.1 OBJETIVOS.....	48
3.2 RESPONSABLES Y ROLES.....	48
3.3 ESTRATEGIAS.....	49
<b>4. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.....</b>	<b>62</b>
4.1 OBJETIVO.....	63
4.2 ÁMBITO DE APLICACIÓN .....	64
4.3 PRINCIPIOS .....	64
4.4 RESPONSABLES Y ROLES.....	64
4.5 BENEFICIOS PARA EL CIUDADANO .....	65
4.6 DERECHOS Y DEBERES DE LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS.....	65
4.7 ESTRATEGIA.....	67
<b>5. POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y RENDICIÓN DE CUENTAS .....</b>	<b>69</b>
5.1 OBJETIVO.....	69
5.2 QUIÉNES PIDEN CUENTAS .....	69
5.3 COMPONENTES .....	71
5.4 ÁMBITO DE APLICACIÓN .....	71
5.5 ACTIVIDADES DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y RENDICIÓN DE CUENTAS.....	74
5.6 RENDICIÓN DE CUENTAS CON ENFOQUE EN DERECHOS HUMANOS Y PAZ.....	75
5.7 CANALES Y MEDIOS.....	75
5.8 ESTRATEGIA.....	78
<b>6. POLITICA DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN .....</b>	<b>79</b>
6.1 ESTRATEGIAS.....	79
<b>7. INICIATIVAS ADICIONALES .....</b>	<b>81</b>
<b>8. Anexo No. 1 .....</b>	<b>83</b>

## 1. PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - PAAC, es una apuesta institucional que está integrado por políticas independientes y se convierte en 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 entidad hacia la ciudadanía y el acceso a la información pública de todos nuestros grupos de valor, promulgando así, el dialogo con la ciudadanía para permitir una relación continua Estado – Ciudadanía, lo anterior según lo estipulado en la Ley 1474 de 2011.

Así mismo, y 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 - PAAC 2023, de Colpensiones para que sea consultado por la ciudadanía en general.

### 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 realizar el establecimiento del contexto, la evaluación, tratamiento y monitoreo de los riesgos en sus niveles estratégico, táctico y operativo; de tal forma que le permitan a la Entidad, cumplir con los objetivos establecidos, buscando un equilibrio entre riesgo y oportunidad, de acuerdo con el apetito de riesgo establecido.

En este sentido, el Sistema de Riesgos de Fraude y Corrupción, define lineamientos específicos en el marco de la Política de Integridad de Colpensiones, a través del 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 procesos; la valoración de estos y el establecimiento de los respectivos controles. El anterior análisis incluye la gestión de riesgos de fraude y corrupción.

En este sentido, y en el marco de la gestión de riesgos de fraude y corrupción, al cierre de diciembre 2022, se cuenta con ochenta y nueve (89) riesgos, de estos, sesenta y nueve (69) 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; el resto, 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.

De acuerdo con el resultado del nivel de riesgo residual, de los 89 riesgos identificados, 4 tienen como tratamiento la mitigación; en este sentido, tienen establecidos los respectivos planes de mejoramiento; los cuales permitirán disminuir su probabilidad de ocurrencia. Los restantes 85 riesgos son sujeto de monitoreo teniendo en cuenta que su probabilidad es improbable.

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

<b>Probabilidad</b>	Frecuente					
	Probable					
	Posible					
	Raro				3	1
	Improbable			8	63	14
		Inferior	Menor	Import	Mayor	Crítico
		<b>Impacto</b>				

El detalle de los riesgos por procesos se encuentra en el Anexo. No. 1

Teniendo en cuenta la matriz de evaluación 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 más no el impacto asociado; 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.

Con el objetivo de continuar minimizando la materialización de eventos de fraude y/o corrupción, se cuentan políticas, lineamientos y procedimientos destinados a solucionar cualquier dilema ético que se pueda presentar, estos mecanismos se encuentran consolidados en el Código de Ética de Colpensiones, adicionalmente, se continúan 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 – sección 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 2022, se han recibido 47.521 reportes:

Año Reporte	Internet		Audio		Total
2015	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	2.985	39%	4.733	61%	7.718
2021	3.153	44%	4.090	56%	7.243
2022	8.129	76%	2.537	24%	10.666
<b>Total</b>	<b>31.268</b>	<b>66%</b>	<b>16.253</b>	<b>34%</b>	<b>47.521</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 2022 se tienen 3.710 procesos penales activos denuncias interpuestas, con 110 ciudadanos capturados y 101 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 – RPM 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 - Cancelación afiliación y/o Libranzas a Asociaciones y Cajas de Compensación
- ✓ Gestión de novedades de nómina - Escolaridad
- ✓ Gestión de novedades de nómina - modificar datos básicos y de identificación
- ✓ Gestión de novedades de nómina - Pago a beneficiarios (Valores girados después del fallecimiento)

<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 - 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
- ✓ 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

#### **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 5 pueden ser gestionados totalmente en línea, 28 parcialmente en línea y 4 de manera presencial en los puntos de atención a nivel nacional, sin embargo, es importante aclarar que para los casos de los trámites y OPA 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 2023 se desarrollará un plan de trabajo el cual permitirá seguir avanzando en la consolidación de la política de racionalización trámites acorde con la Ley 2052 de 2020 y el Decreto 088 de 2022, así mismo, el plan de trabajo recoge los principales aspectos sugeridos por la ciudadanía en la encuesta del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano - PAAC 2023, 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, Portal Web y Sede Electrónica, App móvil 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 85 Puntos de Atención del canal presencial se encuentran ubicados en las 8 Direcciones Regionales, quienes articulan y administran 74 Puntos de Atención, 3 centros de radicación jurídica y de correspondencia. De acuerdo con lo anterior, Colpensiones tiene presencia en Bogotá y en los 32 Departamentos de Colombia bajo la siguiente distribución a nivel regional:

Regional	No. Puntos de Atención
Bogotá	14
Centro	17
Occidente	14
Caribe	11
Antioquia	10
Santander	8
Sur	7
Eje Cafetero	4
<b>Total</b>	<b>85</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 COLPENSIIONES

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 intervienen en la entrega de formularios e información general de los trámites y servicios; así mismo identifican si la solicitud o consulta de los ciudadanos y empleadores puede ser atendida a través de canales alternos, buscando incentivar su utilización de los servicios y trámites dispuestos en la página Web, así como 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 en la fila de atención y asignación de turnos de acuerdo a la necesidad, 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>
<b>Agentes de Rotonda</b>	<p>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.</p>

Rol	Descripción
	<p>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, atendiendo todas las solicitudes que ingresan por los trámites de PQRS, Atención genérica de solicitudes, trámites de Afiliación, Judiciales, correspondencia externa, cálculos actuariales y devolución de aportes, posterior a la asesoría que demande el ciudadano si es el caso, por parte del Agente de Servicio. Igualmente, el Agente de Rotonda realiza la digitalización de los documentos asociados a los trámites de Reconocimiento, Historia Laboral, Medicina Laboral y Nómina de Pensionados que han sido creados y validados en el proceso de Orientación y Asesoría por parte de los Agentes de Servicio.</p> <p>Teniendo en cuenta la importancia de realizar una intervención en fila oportuna con el fin de evitar aglomeraciones, los Agentes de Rotonda, generan en la fila y/o sala la entrega de certificados de afiliación nómina de pensionados y copias de historia laboral a los ciudadanos que solicitan estos servicios a través de un dispositivo móvil, por SMS o correo electrónico en los Puntos de Atención que cuentan con esta herramienta.</p>
<b>Agentes de Servicio</b>	<p>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.</p> <p>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.</p> <p>Igualmente realizan la notificación de los Actos Administrativos generados por las diferentes áreas misionales con el fin de constituir el Acta de notificación, explicar al ciudadano el contenido del Acto Administrativo e informarle el derechos que tiene en caso tal a la interposición de recursos, objeciones o excepciones según aplique.</p>
<b>Gestor BEPS</b>	<p>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 , PQRS y Piso de Protección Social que se desarrollan en la operación del programa BEPS.</p>
<b>Gestor de Punto</b>	<p>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 dentro de la operación de los Puntos de Atención a nivel nacional.</p>
<b>Jefe de Punto de Atención</b>	<p>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.</p> <p>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.</p> <p>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, conciliando las novedades documentales que se puedan presentar, es el responsable de dar respuesta a los informes de calidad en la radicación y gestión de reprocesos de casos en el Punto de Atención a su cargo cuando se determine, 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. Realiza el seguimiento al cierre oportuno de casos de los integrantes del equipo de servicio, reprocesos que se puedan generar de calidad en la radicación y retroalimentar al equipo frente a las casuísticas,</p>

Rol	Descripción
	planes de mejora, indicadores e informes de seguimiento implementados para el control de la Operación en los Puntos 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 4 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. Igualmente se encuentran aquellos trámites que deben ser resueltos por las áreas misionales de acuerdo a sus funciones tales como Atención Genérica de Solicitudes y PQRS.
- **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, información general 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, el programa BEPS. Así mismo se encuentra dentro de los servicios prestados la información asociada al 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.
- **Certificado y Copias de Historia Laboral:** dentro de las solicitudes que demandan los ciudadanos en el canal presencial se encuentra la generación de los certificados de Afiliación, Nómina de Pensionados (pensión, EPS, no pensión, Devengados y deducidos e Indemnización Sustitutiva) y la expedición de la copia de historia laboral.

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 no 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 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, entre los cuales se encuentran los PQRS, Correspondencia externa, Atención Genérica de solicitudes- AGS, trámites judiciales, trámites de Afiliación, Cálculos actuariales y devolución de aportes.
- **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:



## Modelo de Atención y Servicio



Ilustración 1. Modelo de Atención. Fuente: Vicepresidencia Comercial y de Servicio al Ciudadano.

Área del modelo de servicio	Descripción
<b>Intervención en Fila</b>	Con el objetivo de incentivar el uso de los canales alternos, evitar las aglomeraciones y entregar a los ciudadanos los servicios de manera oportuna, en la fila de espera se están realizando las actividades de depuración en la fila para poder direccionar a los ciudadanos a la Página Web o contact center, para la atención de las solicitudes y trámites disponibles en estos canales.
<b>Área Asignación de Turnos</b>	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. 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.
<b>Área de espera</b>	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: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <b>Jefe de Punto de Atención:</b> Teniendo en cuenta la descripción de su rol, es quien garantiza una correcta 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.</li> <li>✓ <b>Orientador de apoyo en sala:</b> garantiza que se direccionen correctamente a los ciudadanos de acuerdo con la necesidad, asegura que los ciudadanos que se encuentren en salas de espera tengan su turno de atención y los documentos mínimos requeridos al momento de la radiación.</li> </ul>
<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.

Área del modelo de servicio	Descripción
<b>Área de Radicación (Rotonda)</b>	<p>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.</p> <p>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.</p>
<b>Cierre de Casos y Entrega de Carta</b>	<p>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.</p> <p>Si el ciudadano una vez radica su solicitud en el área de rotonda, decide no esperar la atención en ventanilla, se generará el proceso de correspondencia para enviar la respuesta o compromiso de respuesta a la dirección de contacto registrada (dirección o correo electrónico).</p>
<b>Calificación del Servicio</b>	<p>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, encuesta que mide la satisfacción frente a la atención recibida y la lealtad hacia la marca.</p>

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.

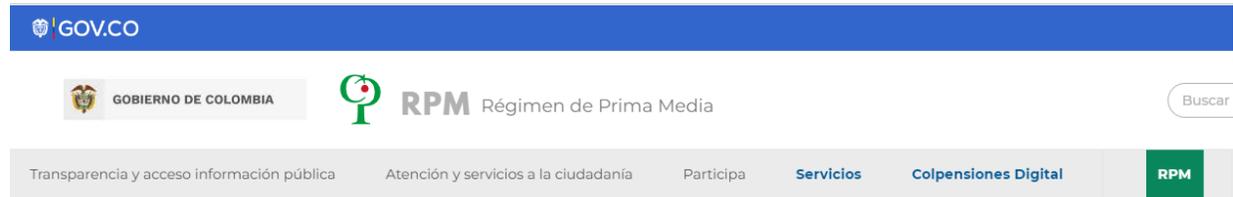
- **Portal principal:** [www.colpensiones.gov.co](http://www.colpensiones.gov.co)  
Información relacionada a Colpensiones como Entidad, su normatividad, información financiera, contractual y de seguimiento y control.
- **RPM:** [www.colpensiones.gov.co/pensiones/](http://www.colpensiones.gov.co/pensiones/)  
Contiene las características y la descripción de los trámites y servicios relacionados a la afiliación y los tipos de pensión existentes en el Régimen de Prima Media (RPM), administrada por Colpensiones.
- **BEPS:** [www.colpensiones.gov.co/beps/](http://www.colpensiones.gov.co/beps/)  
Características, descripción, canales de atención y novedades acerca del programa de Beneficios Económicos Periódicos (BEPS).

- **Educación:** [www.colpensiones.gov.co/educacion/](http://www.colpensiones.gov.co/educacion/)  
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.
- **Colombianos en el exterior:** [www.colpensiones.gov.co/exterior/](http://www.colpensiones.gov.co/exterior/)  
Contiene información acerca del programa “Colombianos en el exterior”, cómo afiliarse y cómo realizar trámites a través del portal transaccional de Colombianos en el Exterior.
- **Piso de Protección Social:** [www.colpensiones.gov.co/pps/](http://www.colpensiones.gov.co/pps/)  
Características, descripción, canales de atención y novedades acerca del programa de Piso de Protección Social
- **Colpensiones digital:**  
Espacio creado con el fin de agrupar el ecosistema digital que se tiene en la Entidad para que todos nuestros usuarios puedan acceder a consultas, certificados y trámites de acuerdo al tipo de perfil que se tiene con la Entidad. Dentro de este espacio se encuentran los siguientes segmentos o portales transaccionales.
  - **Sede Electrónica:** [sede.colpensiones.gov.co/](http://sede.colpensiones.gov.co/)  
Segmento transaccional de Colpensiones en el que los ciudadanos mayores de edad podrán consultar certificados y realizar algunos trámites que disponga la Entidad.
  - **Portal web del aportante:** <https://pwa.colpensionestransaccional.gov.co/>  
Segmento transaccional de Colpensiones en el que los empleadores podrán consultar certificados y realizar algunos trámites que disponga la entidad.
  - **Radicador web:**  
[https://www.colpensionestransaccional.gov.co/sede\\_electronica/tramitesweb/Paginas/RadicarColp/RadicarColpWeb.aspx](https://www.colpensionestransaccional.gov.co/sede_electronica/tramitesweb/Paginas/RadicarColp/RadicarColpWeb.aspx)  
Segmento transaccional de Colpensiones en el que las empresas y ciudadanos pueden allegar documentación a la Entidad.
  - **Colombianos en el exterior:** <https://pawcex.colpensionestransaccional.gov.co/>  
Segmento transaccional de Colpensiones en el que los ciudadanos radicados en el exterior podrán realizar la afiliación al Programa de Colombianos en el Exterior y realizar algunos trámites que disponga la Entidad.
  - **Portal de trámites electrónicos:**  
[https://www.colpensionestransaccional.gov.co/sede\\_electronica/tramites/](https://www.colpensionestransaccional.gov.co/sede_electronica/tramites/)  
Segmento transaccional de Colpensiones en el que los ciudadanos mayores de edad podrán realizar algunos trámites que disponga la Entidad.

### Zona informativa

El portal cuenta con una página de inicio amigable, donde se encuentra la información relevante para la ciudadanía, haciendo fácil la navegabilidad e interacción de la comunidad con el portal. Con la finalidad de contar con una buena distribución de la información, la página se divide en elementos:

- **Cabecera:** Es la parte superior del portal:

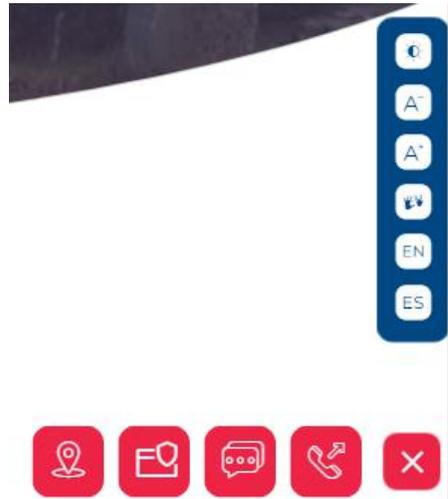


- a) **Barra de GovCo:** Para cumplimiento de los lineamientos de integración con GovCo.
- b) **Menú transversal:** Menú transversal a todo el portal web, que contienen la información mínima obligatoria para el cumplimiento de la Resolución 1519 de 2020, así como enlaces destacados a la Sede Electrónica, Trámites, Servicios y Productos (segmentos)
- c) **Logo de Colpensiones Identificador de segmento:** Logotipo de la entidad, el cual estará acompañado por la identificación del segmento en el que se encuentre el usuario.
- d) **Logo de Gobierno:** Logotipo de Gobierno actual, para señalar que se trata de un portal del Estado.
- e) **Menú principal:** Lista desplegable de enlaces donde se encuentra la información relevante de cada segmento.

- **Portada:** Video o fotografía para generar cercanía con los ciudadanos e ilustrar la naturaleza del contenido que hay en el segmento.



- **Menús flotantes:** Se trata de dos menús flotantes que acompañan al usuario en medio de toda su navegación por el portal web



- a) **Menú de accesibilidad:** Contiene las herramientas mínimas de accesibilidad: Alto contraste, aumentar, reducir tamaño de letra, acceso al centro de relevancia y traductor a inglés y español.
- b) **Menú de canales:** Contiene la lista de canales de contacto disponibles para el ciudadano en el portal web: Puntos de atención, chat y devolución de llamadas

- **Últimas Noticias:** Sección que contiene carrusel gráfico donde se destaca un tema específico, el cual podrá tener una imagen fija o varias que roten de manera automática (banner) y carrusel informativo con enlaces a las últimas noticias publicadas en el portal web

—SALA DE PRENSA

## Últimas Noticias

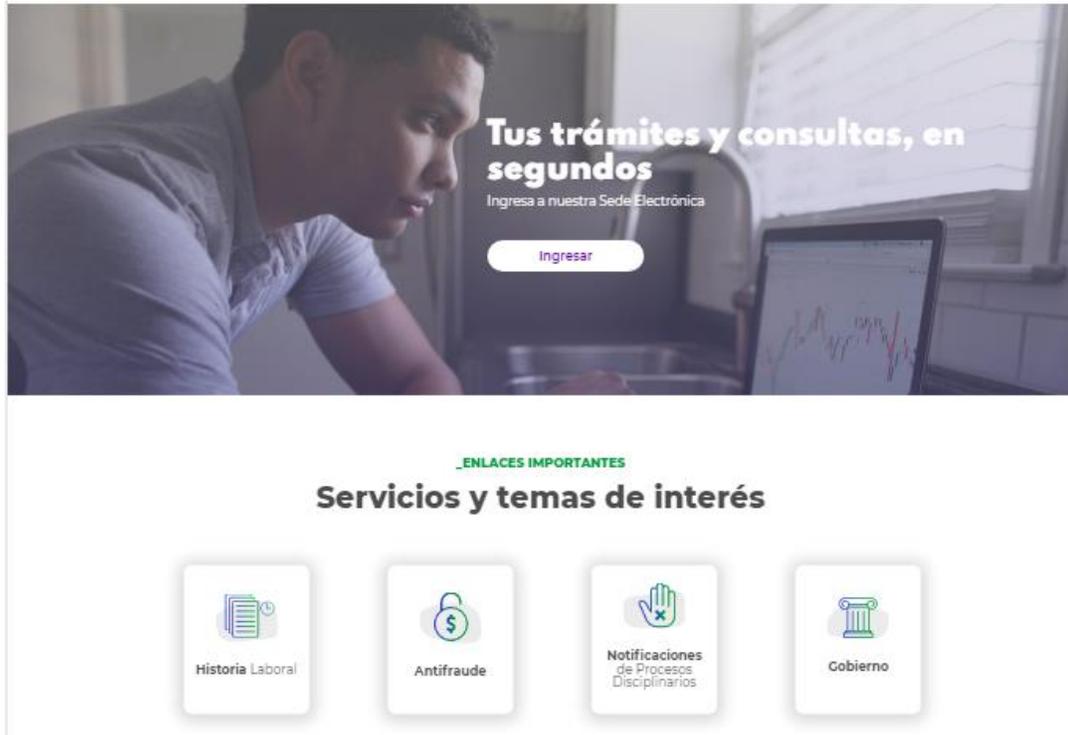


21 Diciembre 2022

Colpensiones, primera entidad pública en Latinoamérica en recibir el Sello Oro Equipares



- **Enlaces destacados:** 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. Se puede presentar como una imagen estática para destacar un enlace específico, y/o como una lista de botones a servicios y temas de interés.



- **Nuestros canales de contacto:** Entendiendo la necesidad de los usuarios para comunicarse con la entidad, se destaca nuevamente los canales disponibles de atención hacia los ciudadanos.

**HABLEMOS**  
**Nuestros canales de contacto**



- **Nuestros canales de contacto:** Sección para destacar enlaces a secciones de contacto e información transversal y de relevancia.

**¿CÓMO PODEMOS AYUDARTE?**

## Más sobre Colpensiones

<a href="#">Subasta electrónica de bienes recibidos en dación de pago</a>	<a href="#">Defensor del consumidor financiero</a>	<a href="#">Protección de datos personales</a>
<a href="#">Consulta de pago de Costas</a>	<a href="#">Términos y condiciones de uso</a>	<a href="#">Preguntas y respuestas frecuentes</a>
<a href="#">Encuesta de satisfacción</a>	<a href="#">Entidades Operadores Libranza y Afiliación</a>	<a href="#">Glosario</a>
<a href="#">Investigaciones Administrativas Especiales</a>	<a href="#">Derechos de petición y notificaciones Judiciales</a>	<a href="#">Mapa del Sitio</a>
<a href="#">Atención al consumidor financiero</a>	<a href="#">Comutación pensional</a>	<a href="#">Ayudas de navegación</a>

### Colpensiones

Sede Principal: Carrera 10 No. 72 - 33 Torre B Piso 11 Bogotá D.C. - Cundinamarca  
 Código Postal: 110231  
 Teléfono Conmutador Bogotá: (57+601) 489 09 09  
 Teléfono Conmutador Medellín: (57+604) 283 60 90  
 Teléfono Conmutador BEPS Bogotá: (57+601) 487 03 00  
 Línea Gratuita: 018000 41 09 09  
 Línea Gratuita BEPS: 018000 41 0777  
 Línea de Bienestar: 018000 42 5555  
 Línea Anticorrupción : 01 8000 518500  
 Correo de notificaciones judiciales: [notificacionesjudiciales@colpensiones.gov.co](mailto:notificacionesjudiciales@colpensiones.gov.co)  
 Correo exclusivo radicación facturas/comunicaciones oficiales externas: [contacto@colpensiones.gov.co](mailto:contacto@colpensiones.gov.co)

Puntos de atención y horarios

©Copyright 2021 - Todos los derechos reservados Colpensiones

[Facebook](#)   [Instagram](#)   [Twitter](#)   [Youtube](#)

[Política de seguridad de la información](#)   [Términos y Condiciones de Uso](#)   [Contacto](#)   [Mapa del sitio](#)

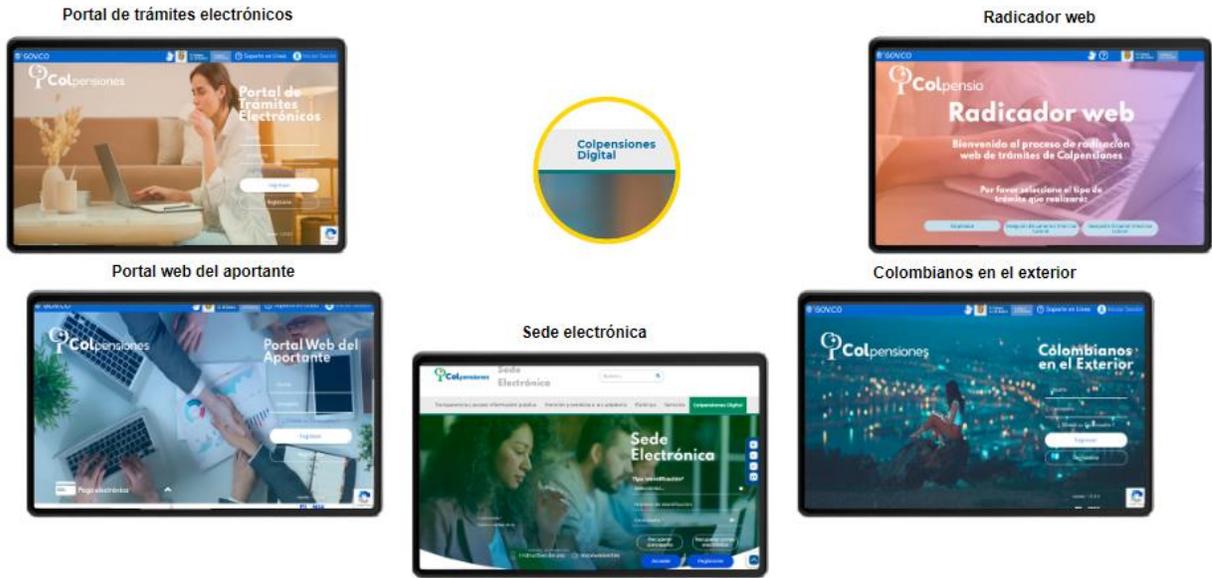
@ govco
GOV.CO
Conoce GOV.CO aquí

### Zona educativa

En el segmento “Educación” se presentan contenidos relacionados con temas de ahorro y protección para el futuro. Además, pone a disposición de los ciudadanos la oferta educativa de Colpensiones, la cual cuenta con boletines, cartillas, simuladores y videos explicativos, información sobre beneficios, entre otros, todos estos enfocados hacia los diferentes segmentos de personas determinados en Colpensiones según sus necesidades.

### Colpensiones Digital

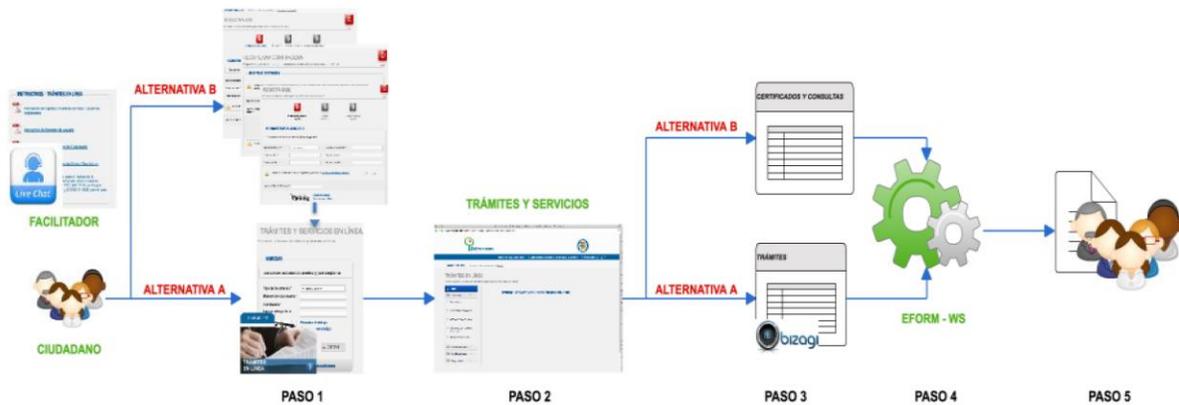
Como se mencionó anteriormente este espacio fue creado con el fin de agrupar el ecosistema digital que se tiene en la Entidad para que todos nuestros usuarios puedan acceder a consultas, certificados y trámites de acuerdo al tipo de perfil que se tiene con la Entidad.



### 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 mejorar su calidad de vida de manera ágil y segura, todo desde la comodidad de la casa u oficina del ciudadano.

#### ✓ Modelo de atención de la oficina virtual



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 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 BEPS. Exclusivo para vinculados a BEPS.
- ✓ **Certificado de no Vinculación BEPS:** Certifica la no vinculación del ciudadano al programa BEPS. Disponible para los ciudadanos en general.
- ✓ **Destinación de ahorro BEPS:** Trámite en el que el vinculado a BEPS que cumple con la edad de pensión puede solicitar cómo va a destinar su ahorro en BEPS.
- ✓ **Consulta de historia laboral:** El afiliado, indemnizado o pensionado visualizará su reporte de semanas cotizadas el cual podrá imprimir en PDF o enviar a la dirección de correo electrónico registrada.
- ✓ **Consulta de Saldo BEPS:** El vinculado BEPS puede consultar con corte al día anterior el saldo total de ahorro que ha realizado al programa BEPS. Exclusivo para vinculados a BEPS.
- ✓ **Consulta de Estado de Trámite:** El afiliado, pensionado o la ciudadanía en general podrá consultar el estado de su solicitud ante la Entidad.
- ✓ **Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias:** El afiliado, pensionado o la ciudadanía en general podrá radicar una Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia y Felicitación.
- ✓ **Vinculación BEPS:** Trámite para que las personas interesadas en pertenecer a BEPS, y cumplan con las características necesarias, puedan vincularse al programa totalmente en línea.

### Portal web del aportante

Colpensiones implementó en su portal [www.colpensiones.gov.co](http://www.colpensiones.gov.co) el acceso al segmento transaccional llamado Portal web del aportante, a la cual se ingresa por medio de una clave con previa validación y autenticación de identidad del empleador. En esta oficina, el ciudadano puede acceder a diferentes servicios sin tener que desplazarse a un punto de atención, buscando mejorar su calidad de vida de manera ágil y segura, todo desde la comodidad de la casa u oficina del ciudadano. En cuanto al modelo de atención es el mismo que se maneja en Sede Electrónica.

- ✓ **Actualización de datos del empleador:** El empleador podrá a través del formulario actualizar sus datos de contacto como: dirección de la empresa, departamento, municipio, teléfono, celular y correo electrónico. También autorizar el envío de información a través de medios electrónicos.
- ✓ **Cálculos actuariales.** Es la posibilidad de recuperar el tiempo laborado en aquellos casos en que el empleador omitió el deber de afiliar a sus trabajadores al Sistema General de Pensiones.
- ✓ **Certificado de pagos PILA:** Genere el certificado de aportes realizados a su seguridad social.
- ✓ **Depuración de deuda:** El empleador puede verificar que los datos de afiliación coincidan con los datos del pago y si existe alguna inconsistencia subsanarla.

- ✓ **Estado de deuda real y presunta:** El empleador tiene la posibilidad de consultar el estado de deuda real y presunta que tiene con Colpensiones.
- ✓ **Pago de deuda:** El empleador puede realizar el pago de deudas que tiene con la Entidad.

### Radicador web

Colpensiones implementó en su portal [www.colpensiones.gov.co](http://www.colpensiones.gov.co) el acceso al segmento transaccional llamado Radicador Web, a la cual se ingresa sin clave. En esta oficina, las empresas y ciudadanos pueden acceder a diferentes servicios sin tener que desplazarse a un punto de atención, buscando mejorar su calidad de vida de manera ágil y segura, todo desde la comodidad de la casa u oficina del ciudadano.

- ✓ **Radicación de documentos para empresas:** Los proveedores de servicios pueden radicar documentación ante la Entidad.
- ✓ **Recepción de documentos medicina laboral:** Los ciudadanos pueden radicar documentos requeridos por la Entidad relacionados a trámites de medicina laboral.
- ✓ **Recepción de dictamen medicina laboral:** Los ciudadanos pueden radicar documentos requeridos por la Entidad relacionados a dictámenes de medicina laboral.

### Colombianos en el exterior

Colpensiones implementó en su portal [www.colpensiones.gov.co](http://www.colpensiones.gov.co) el acceso al segmento transaccional llamado Portal Colombianos en el exterior, a la cual se ingresa por medio de una clave con previa validación y autenticación de identidad del afiliado. En esta oficina, el ciudadano puede acceder a diferentes servicios sin tener que desplazarse a un punto de atención, buscando mejorar su calidad de vida de manera ágil y segura, todo desde la comodidad de la casa u oficina del ciudadano. En cuanto al modelo de atención es el mismo que se maneja en Sede Electrónica.

- ✓ **Registro al programa colombianos en el exterior:** El afiliado radicado en el exterior podrá realizar su vinculación al programa de colombianos en el exterior.
- ✓ **Pensión vejez tiempos privados:** El afiliado radicado en el exterior podrá solicitar el trámite de su solicitud de pensión de vejez tiempos privados.
- ✓ **Cotizar desde el exterior:** El afiliado radicado en el exterior podrá realizar sus aportes a pensión desde su lugar de residencia.
- ✓ **Actualización de datos de contacto:** El afiliado radicado en el exterior podrá a través del formulario actualizar sus datos de contacto como: dirección de residencia, país, departamento, municipio, teléfono, celular y correo electrónico. También autorizar el envío de información a través de medios electrónicos.

### Portal de trámites electrónicos

Colpensiones implementó en su portal [www.colpensiones.gov.co](http://www.colpensiones.gov.co) el acceso al segmento transaccional llamado Portal de trámites electrónicos, 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 mejorar su calidad de vida de manera

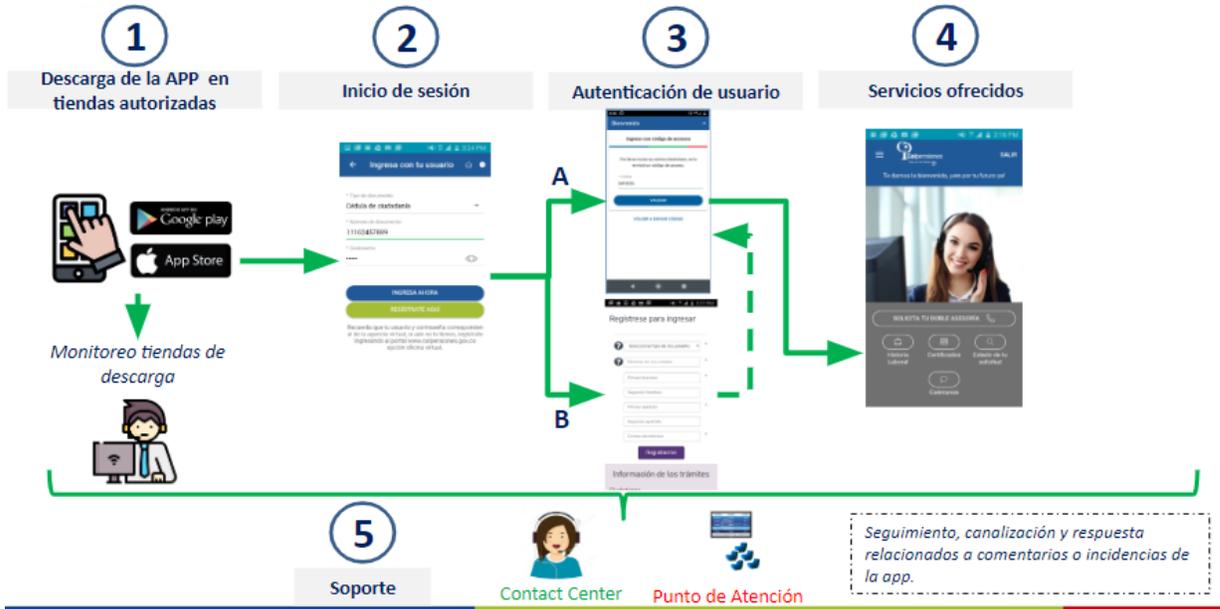
ágil y segura, todo desde la comodidad de la casa u oficina del ciudadano. En cuanto al modelo de atención es el mismo que se maneja en Sede Electrónica.

- ✓ **Afiliación y traslado:** El ciudadano podrá radicar su solicitud de afiliación o traslado al RPM.
- ✓ **Calificación de pérdida capacidad laboral:** El afiliado podrá radicar su solicitud de calificación de pérdida capacidad laboral.
- ✓ **Notificación electrónica:** El afiliado podrá notificarse respecto a la respuesta de su solicitud de pensión.
- ✓ **Auxilio funerario:** El ciudadano podrá radicar la solicitud de auxilio funerario del afiliado fallecido.
- ✓ **Corrección de Historia Laboral:** El afiliado podrá solicitar la verificación de Historia Laboral si al revisar encuentra alguna inconsistencia en la misma.
- ✓ **Pensión invalidez:** El afiliado podrá radicar su solicitud de pensión de invalidez.
- ✓ **Pensión vejez:** El afiliado podrá radicar su solicitud de pensión de vejez.
- ✓ **Pensión vejez compartida:** El afiliado podrá radicar su solicitud de pensión de vejez compartida.
- ✓ **Pensión vejez anticipada por invalidez:** El afiliado podrá radicar su solicitud de pensión de vejez anticipada por invalidez.
- ✓ **Pensión vejez alto riesgo:** El afiliado podrá radicar su solicitud de pensión de vejez alto riesgo.
- ✓ **Recursos de reconocimiento:** El afiliado podrá radicar sus recursos de reconocimiento ante la Entidad.
- ✓ **Subsidio por incapacidad tuteladas:** El afiliado podrá radicar su solicitud de subsidio por incapacidad de tuteladas.
- ✓ **Subsidio por incapacidad:** El afiliado podrá radicar su solicitud de subsidio por incapacidad.
- ✓ **APP MÓVIL**

El constante aumento en la adquisición de teléfonos inteligentes por parte de los ciudadanos y la importancia que ha generado su uso a través de aplicaciones y servicio móviles en la vida cotidiana, ha impulsado a Colpensiones a estar presente en este mundo digital, brindando al ciudadano herramientas acorde a las necesidades que hoy en día se presenta en cuanto a atención virtual, generando una mejor experiencia de usuario.

De acuerdo a lo anterior y como parte del Plan Estratégico de las Tecnologías de la Información - PETI liderado por la Entidad, se busca la consolidación de COLPENSIONES en el mundo digital mejorando los servicios y fortaleciendo los canales a través de la implementación de un nuevo canal móvil. Esta aplicación

móvil está al alcance de la ciudadanía en general a través de las tiendas Apple Store y Google Play trabajando de manera óptima y eficaz en sistemas operativos iOS y Android con el fin de mejorar la experiencia del ciudadano de forma positiva en su diario vivir.



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

Los trámites y servicios que pueden ser realizados a través de la App móvil, 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.

- ✓ **Certificado de afiliación:** Certifica que el ciudadano figura registrado en Colpensiones indicando el estado en el cual figura, fecha de afiliación al Régimen de Prima Media con Prestación Definida administrado por Colpensiones, relación de traslados al Régimen de Ahorro Individual y al Régimen de Prima Media.
- ✓ **Certificado de EPS:** Indica la EPS y los descuentos realizados a una prestación por concepto de salud, puede corresponder a un mes específico o a un período de tiempo determinado.
- ✓ **Certificado de devengados y deducidos:** Detalla la información relacionada con los valores devengados y deducidos aplicados a un período superior a un mes (habitualmente se genera por un período anual).
- ✓ **Certificado de indemnización:** Certifica los valores girados como un único pago a favor del afiliado que no cumple con los requisitos para acceder a una pensión de vejez, invalidez o sobrevivientes.
- ✓ **Certificado de pensión:** Contiene la información de un mes específico de los conceptos y valores devengados y deducidos aplicados a una mesada pensional.
- ✓ **Certificado de no pensión:** Certifica que el solicitante no se encuentra registrado como pensionado dentro de la base de datos de la nómina de Pensionados de la Administradora Colombiana de Pensiones - Colpensiones.
- ✓ **Certificado de Vinculación BEPS:** Certifica la vinculación del ciudadano al programa BEPS. Exclusivo para vinculados a BEPS.
- ✓ **Certificado de no Vinculación BEPS:** Certifica la no vinculación del ciudadano al programa BEPS. Disponible para los ciudadanos en general.
- ✓ **Consulta de historia laboral:** El afiliado, indemnizado o pensionado visualizará su reporte de semanas cotizadas el cual podrá imprimir en PDF o enviar a la dirección de correo electrónico registrada.
- ✓ **Consulta de Saldo BEPS:** El vinculado BEPS puede consultar con corte al día anterior el saldo total de ahorro que ha realizado al programa BEPS. Exclusivo para vinculados a BEPS.
- ✓ **Consulta de Estado de Trámite:** El afiliado, pensionado o la ciudadanía en general podrá consultar el estado de su solicitud ante la Entidad.
- ✓ **Consulta de Puntos de atención:** El afiliado, pensionado o la ciudadanía en general podrá consultar los puntos de atención más cercanos a su georeferenciación.
- ✓ **Bloque informativo:** El afiliado, pensionado o la ciudadanía en general tendrá a disposición información respecto al programa BEPS, RPM y colombianos en el exterior. Adicionalmente, se dispone información relacionada a boletines, noticias, podcast y eventos que la Entidad realice.

## ✓ CONTACT CENTER RPM

Con el objetivo 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, video llamada y servicios transaccionales.

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:

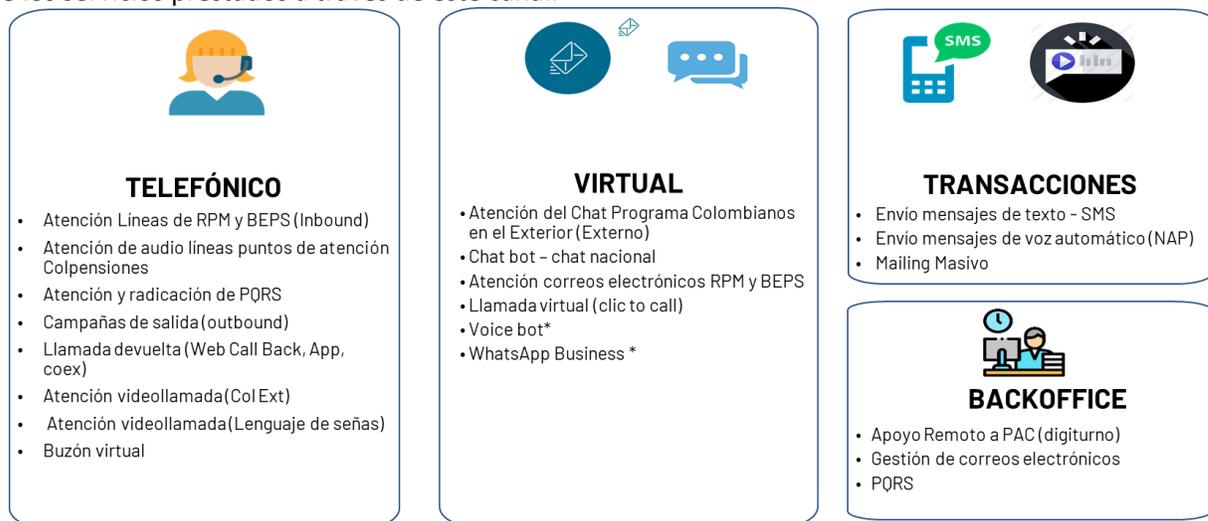


Ilustración 2. Servicios prestados por el Contact Center. Fuente: Vicepresidencia Comercial y de Servicio al Ciudadano.

## ✓ Servicios Telefónicos:

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

- **Llamada Inbound:** Es la atención de llamadas entrantes recibidas en el Contact Center, a través de las cuales se brinda información general estado del trámite, actualización de datos, información del Programa Colombianos en el Exterior, atención a empleadores, asesoría uso portal del empleador, doble asesoría, servicios oficina virtual, enrolamiento portal del aportante (PWA), información Cartera Riesgo Operativo, radicación de PQRS de respuesta no inmediata, funcionarios públicos, mensaje de buzón para otras lenguas, pensionados y afiliados, línea de ético buzón virtual.
- **Llamadas Outbound:** Son campañas específicas solicitadas por las diferentes áreas de la entidad, para realizar llamadas salientes, desde el Contact Center, las cuales son: Web Service, Notificaciones Prioritarias y PCL, Doble Asesoría (semanal, estrategia comercial, circular 024, traslado electrónico, App), Llamadas Abandonadas (virtual hold), Cartera de Riesgo Operativo, Agendamiento de Pre pensionados, y enrolamiento al portal de aportante (PWA), generaciones

que conectan, call back de colombianos en el exterior, Colombia, encuesta pqrs, Agendamiento empleadores y conocimiento del cliente.

#### ✓ **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](mailto:colombianosenelexterior@colpensiones.gov.co):** Es un servicio que permite el intercambio de mensajes a través de sistemas de comunicación electrónicos. A través de este servicio los ciudadanos residentes en el exterior pueden obtener información de la entidad y de diferentes servicios.
- **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, call back agendamiento, clic to call - 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.
- **Chat bot (paco):** Comunicación en tiempo real bajo inteligencia artificial mediante la cual se dispone de preguntas y respuestas programadas para la atención de ciudadanos, empleadores y funcionarios públicos, en temas principales, RPM, BEPS, Información general, convenios internacionales.
- **WhatsApp Business:** Comunicación en tiempo real bajo inteligencia artificial mediante la cual se dispone de preguntas y respuestas programadas para la atención de ciudadanos, empleadores y funcionarios públicos, en temas principales, RPM, BEPS, Información general, convenios internacionales con énfasis en el envío de certificados de vinculación, afiliación, nómina de pensionados e historia laboral.
- **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.

#### ✓ **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:

- Envió mensajes de texto – SMS
- Envió masivo de mailing, con y sin adjunto
- Envió mensajes masivos de voz - NAP
- Radicación solicitudes Bizagi – Empleadores, afiliados, pensionados
- Gestión PQRS – Automatización de clasificación y respuesta de primer nivel

### ✓ RED INTEGRAL DE ATENCIÓN Y SERVICIO BEPS

La Red Integral de Atención y Servicios BEPS de cara al ciudadano está conformada de la siguiente manera:



Ilustración 3. 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. Esta Red está compuesta por un personal dedicado exclusivamente a brindar orientación y asesoría de manera personalizada e inmediata a todos los ciudadanos en relación al Programa BEPS, denominados “Gestor BEPS”. Así mismo, la Red brinda orientación y asesoría a los ciudadanos y empleadores que requieren información del Piso del Protección Social desde febrero de 2021 una vez entró en vigencia el decreto reglamentario 1174 de 2020. De igual manera, los Gestores BEPS promueven la cultura de ahorro ejecutando las estrategias comerciales definidas por la entidad con el fin de promover el ahorro en BEPS.

De otra parte, la Red Integral de Atención y Servicios está compuesta por Puntos de Atención BEPS y Gestores Itinerantes.

### ✓ Puntos de Atención BEPS

El Punto de Atención BEPS es la unidad básica de atención en municipios dentro del territorio nacional, ubicados de acuerdo con las necesidades del servicio y, por tanto, pueden ser dinámicos en cuanto a su localización. Estos puntos operan desde un módulo de atención con un Gestor BEPS y pueden estar ubicados dentro de un PAC (Punto de Atención Colpensiones) o fuera de este, en instituciones públicas o privadas definidas a través de convenios con Colpensiones. Los Puntos podrán alternar la prestación del servicio bajo las siguientes connotaciones:

- Punto fijo: aquel que atiende de lunes a viernes en la misma ubicación por un término definido o indefinido 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 (jornadas, brigadas, eventos, entre otros). Un punto mixto, en todo caso, tendrá un horario fijo en los días de atención en punto, destinando los otros días para actividades programadas por fuera de este.

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/publicaciones/2885/puntos-beps/>

### ✓ Gestores Itinerantes

Estos Gestores 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. Este Gestor BEPS proporciona también información de manera integral y asesora al ciudadano en todos los aspectos relacionados con el Programa BEPS y/o el Piso de Protección Social, así como con la gestión de los trámites BEPS que sean requeridos dentro de su alcance. Su labor obedece a una agenda previamente establecida con por lo menos una semana de antelación.

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

Regional	Gestores Puntos BEPS	Gestores Itinerantes	Total
ANTIOQUIA	6	15	21
BOGOTA	5	12	17
EJE CAFETERO	7	7	14
CARIBE NORTE	4	13	17
CARIBE SUR	4	14	18
CENTRO	3	18	21
OCCIDENTE	9	16	25
SANTANDER	6	10	16
SUR	4	10	14
<b>Total general</b>	<b>48</b>	<b>115</b>	<b>163</b>

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

### ✓ Contact Center BEPS y PPS

Con el objetivo 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 vinculados BEPS, prospectos, indemnizados, patrocinadores y ciudadanía en general. Mediante este canal, se desarrollan actividades de atención a partir de la recepción de llamadas, desarrollo de campañas outbound (salida 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.

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:

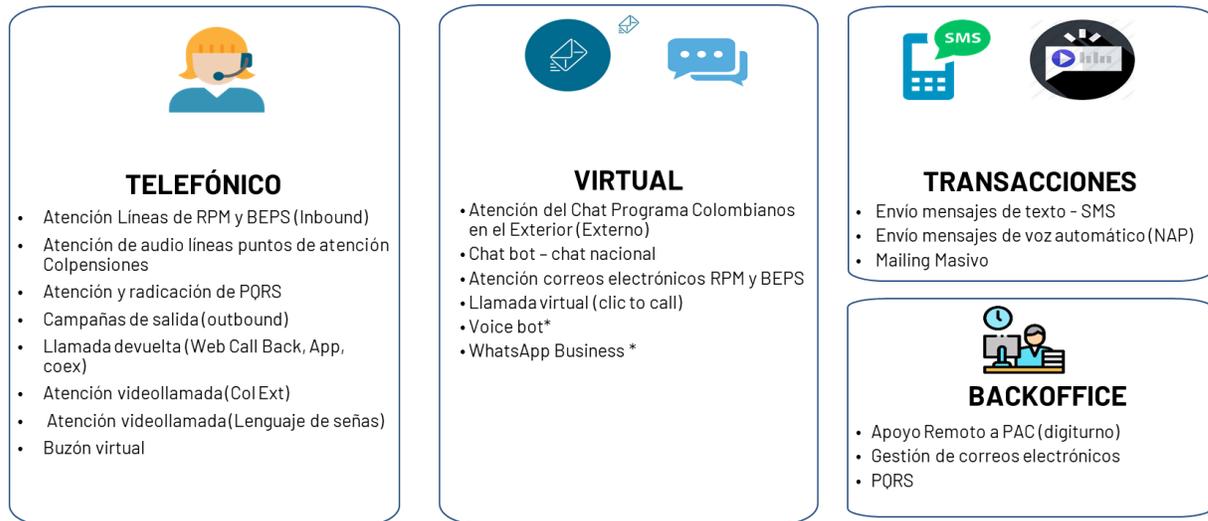


Ilustración 4. Servicios prestados del Contact Center BEPS. Fuente: Dirección de Atención y Servicio.

### ✓ 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 de agendamiento de atención en los puntos y eventos BEPS, divulgación de PPS, mensaje de buzón para otras lenguas, información y radicación de PQRS de respuesta no inmediata y consulta de saldo.
- Llamadas Outbound:** Son campañas específicas solicitadas por las diferentes áreas de a entidad para realizar llamadas salientes, desde el centro de contacto, con el fin de realizar agendamiento de ciudadanos a eventos y jornadas. Asimismo, de divulgación de campañas, específicas de invitación al ahorro, divulgación de PPS, 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:

- Envió mensajes de texto – SMS
- Envió masivo de mailing, con y sin adjunto
- Envió mensajes masivos de voz - NAP
- Radicación solicitudes Bizagi – divulgación de PPS y programa BEPS
- Gestión PQRS – Automatización de clasificación y respuesta de primer nivel

#### 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. 1519 de 2020 del Ministerio de la Tecnología y las Comunicaciones, en relación con los aspectos señalados en la Ley de Transparencia.
2. Se efectuó el diligenciamiento del Formulario Único Reporte de Avances de la Gestión FURAG, como herramienta en línea de reporte de avances de gestión, e insumo para el monitoreo, evaluación y control de los resultados institucionales y sectoriales. A partir de la Resolución No. 1519 de 2020, se generó un autodiagnóstico, del cual, como resultado se identificaron brechas que generaron oportunidades de mejora, reflejadas en 6 acciones formuladas en la Plan de mejoramiento MIPG-FURAG-2022-0023 para fortalecer y optimizar el cumplimiento y seguimiento de la ley de transparencia La verificación realizada se enmarca en los siguientes aspectos:

MENÚ NIVEL I	MENÚ NIVEL II	% Avance Planeado	% Avance Real	% Cumplimiento
<b>1. Información de la entidad.</b> En esta sección encontrará información relevante sobre la entidad sus funciones, procesos, directorios,	<b>Requisitos mínimos obligatorios:</b>	-	-	-
	<b>Estandarización de contenidos:</b>	-	-	-
	Los sujetos obligados deberán publicar la información que le corresponda, así:			
	<b>1.1 Misión, visión, funciones y deberes.</b> De acuerdo con la normativa que le aplique y las definiciones internas, incluyendo norma de creación y sus modificaciones.	100%	100%	100%

MENÚ NIVEL I	MENÚ NIVEL II	% Avance Planeado	% Avance Real	% Cumplimiento
calendario de actividades, entes que los vigilan, hojas de vida, entre otros.	<b>1.2 Estructura orgánica - Organigrama.</b> Incluirá, de manera legible, la descripción de la estructura orgánica, y la información de las divisiones o dependencias, extensiones y al menos un correo electrónico de los mismos, informando los nombres, apellido y cargo de la persona que sea responsable de la respectiva área. -	100%	100%	100%
	<b>1.3 Mapas y Cartas descriptivas de los procesos.</b> Se deberán informar los procesos y procedimientos aplicables para la toma de decisiones conforme con sus competencias.	No aplica	No aplica	No aplica
	<b>1.4 Directorio Institucional incluyendo sedes, oficinas, sucursales, o regionales, y dependencias:</b> incluir la información de contacto, ubicación física (Nombre de la sede (si aplica), dirección incluyendo el departamento (si aplica) y municipio o distrito (en caso que aplique se deberá indicar el nombre del corregimiento), horarios y días de atención al público, datos de contacto específicos de las áreas de trabajo o dependencias (en caso que aplique).	No aplica	No aplica	No aplica
	<b>1.5 Directorio de servidores públicos, empleados o contratistas.</b> El directorio deberá estar vinculado con la información del SIGEP conforme con los lineamientos y definiciones del Departamento Administrativo de la Función Pública. Esta información deberá estar actualizada cada vez que ingrese o se desvincule un servidor público, empleado o contratista. Este requisito se entenderá cumplido a través de un enlace a la publicación de la información que contiene el directorio en el Sistema de Información de Empleo Público – SIGEP.	No aplica	No aplica	No aplica
	<b>1.6 Directorio de entidades.</b> Listado de entidades que integran el respectivo sector, con el enlace al sitio web de cada una de éstas.	100%	100%	100%
	<b>1.7 Directorio de agremiaciones o asociaciones en las que participe.</b> El sujeto obligado deberá informar los gremios o asociaciones en las que participe como asociado, para lo cual, deberá publicar el enlace al sitio web.	100%	100%	100%
	<b>1.8 Servicio al público, normas, formularios y protocolos de atención</b>	No aplica	No aplica	No aplica
	<b>1.9 Procedimientos que se siguen para tomar decisiones en las diferentes áreas</b>	100%	100%	100%
	<b>1.10 Mecanismo de presentación directa de solicitudes, quejas y reclamos a disposición del público en relación con acciones u omisiones del sujeto obligado.</b>	100%	100%	100%
	<b>1.11 Calendario de actividades y eventos.</b>	100%	100%	100%
	<b>1.12 Información sobre decisiones que puede afectar al público.</b> Publicar el contenido de toda decisión y/o política que haya adoptado y afecte al público, junto con sus fundamentos e interpretación.	100%	100%	100%
	<b>1.13 Entes y autoridades que lo vigilan. Indicar entes y/o autoridades que lo vigilan o supervisan.</b> Se debe incluir: nombre de la entidad, dirección, teléfono, email, enlace al sitio web del ente o autoridad, e igualmente, informar tipo de control (fiscal, social, político, regulatorio, etc.)	100%	100%	100%
	<b>1.14 Publicación de hojas de vida.</b> Publicar la hoja de vida de aspirantes, junto con el email para presentar comentarios por parte de la ciudadanía. Para el caso de las entidades de orden nacional, el requisito se cumple mediante link al Portal de Aspirantes de la Presidencia de la República, disponible en: <a href="https://aspirantes.presidencia.gov.co/">https://aspirantes.presidencia.gov.co/</a>	100%	100%	100%
	<b>Información adicional publicada en la sección</b>			
Líneas de atención telefónica		100%	100%	100%

MENÚ NIVEL I	MENÚ NIVEL II	% Avance Planeado	% Avance Real	% Cumplimiento
	Correo electrónico para la recepción de solicitudes de información: contacto@colpensiones.gov.co	100%	100%	100%
	Recepción de correspondencia: Bogotá Carrera 9 No. 59-43 / Código postal 110231	100%	100%	100%
	Correo electrónico para notificaciones judiciales	100%	100%	100%
	Políticas de seguridad de la información del sitio web y protección de datos personales	100%	80%	80%
	Inscripción de sus bases de datos - Registro Nacional de Base de Datos (RNBD)	100%	100%	100%
	Certificación de seguridad de la página web de la entidad	100%	100%	100%
	Estudios, investigaciones y otras publicaciones	100%	100%	100%
	Preguntas y Respuestas Frecuentes	100%	100%	100%
	Glosario	100%	80%	80%
	Ofertas de empleo	100%	100%	100%
	Plan de trabajo - Seguridad y Salud en el Trabajo 2021	100%	100%	100%
	Programa Bienestar Laboral 2021.	No aplica	No aplica	No aplica
	Informe Completo Plan Anual Vacantes	100%	100%	100%
	Programa Gestión Desempeño Competencias Laborales 2021	No aplica	No aplica	No aplica
	Programa Estratégico Gestión Talento Humano 2021.	100%	100%	100%
	Programa Gestión del Conocimiento 2021	No aplica	No aplica	No aplica
	Ley 1581 de 2012 Protección de Datos Personales	100%	100%	100%
	Manuales	100%	100%	100%
<b>2. Normativa</b> Esta sección encontrará el acceso a las normas correspondientes al sujeto obligado.	<b><u>Requisitos mínimos obligatorios:</u></b>	-	-	-
	Normas generales y reglamentarias, políticas, lineamientos o manuales.			
	<b><u>Estandarización de contenidos:</u></b>	-	-	-
	Los sujetos obligados deberán publicar la información que le corresponda, así:			
	<b><u>2.1. Normativa de la entidad o autoridad:</u></b>	100%	100%	100%
	2.1.1 <b>Leyes.</b> De acuerdo con las leyes que le apliquen.	100%	100%	100%
	2.1.2 <b>Decreto Único Reglamentario.</b> De acuerdo con el decreto único reglamentario (si aplica)	100%	100%	100%

MENÚ NIVEL I	MENÚ NIVEL II	% Avance Planeado	% Avance Real	% Cumplimiento
	<b>2.1.3 Normativa aplicable:</b> decretos, resoluciones, circulares, directivas presidenciales, actos administrativos, autos o fallos judiciales que le apliquen (siempre que sea obligación su publicación) y que no se encuentren compilados, y demás normativa, incluyendo para entes territoriales las ordenanzas y los acuerdos municipales o distritales.	100%	100%	100%
	<b>2.1.4 Vínculo al Diario o Gaceta Oficial.</b> Todas las entidades de los niveles nacional, territorial y autónomos, deberán incluir el vínculo al Diario Oficial, y para el caso de entidades territoriales, se deberá incluir un link para consultar las gacetas oficiales que les aplique.	100%	100%	100%
	<b>2.1.5 Políticas, lineamientos y manuales.</b> Cada sujeto obligado deberá publicar sus políticas, lineamientos y manuales, tales como, según le aplique:	100%	100%	100%
	(a) Políticas y lineamientos sectoriales;	100%	100%	100%
	(b) Manuales;	100%	100%	100%
	(c) otros lineamientos y manuales que le aplique.	100%	100%	100%
	<b>2.1.6 Agenda Regulatoria.</b> Incluir en orden cronológico la agenda regulatoria, identificando claramente si ha sido adicionada o modificada.  Ítem eliminado a solicitud de la OAL a través de e-mail al web máster de fecha 5/Abril/2021 asunto: Solicitud página Web - "Transparencia y acceso a la información pública"	100%	100%	100%
	<b>2.2. Búsqueda de normas</b>	No aplica	No aplica	No aplica
	<b>2.2.1 Sistema Unico de Información Normativa – SUIN.</b> Deberá habilitarse la funcionalidad de consulta localizada y el vínculo para acceder al SUIN del Ministerio de Justicia y del Derecho.	100%	100%	100%
	<b>2.2.2 Sistema de búsquedas de normas, propio de la entidad.</b> El sujeto obligado podrá publicar su propio mecanismo de búsqueda de normas para las normas que expida, sancione o revise en el marco de sus competencias.	100%	100%	100%
	<b>2.3. Proyectos de normas para comentarios.</b> Ítem eliminado a solicitud de la OAL a través de e-mail al web máster de fecha 5/Abril/2021 asunto: Solicitud página Web - "Transparencia y acceso a la información pública"	No aplica	No aplica	No aplica
	<b>2.3.1 Proyectos normativos.</b> Publicar los proyectos normativos para comentarios, indicando los datos de contacto y plazo para que los interesados se pronuncien.  Ítem eliminado a solicitud de la OAL a través de e-mail al web máster de fecha 5/Abril/2021 asunto: Solicitud página Web - "Transparencia y acceso a la información pública"	No aplica	No aplica	No aplica

MENÚ NIVEL I	MENÚ NIVEL II	% Avance Planeado	% Avance Real	% Cumplimiento
	<p><b>2.3.2 Comentarios y documento de respuesta a comentarios.</b> En cada proyecto normativo se deberá publicar copia de los comentarios allegados (protegiendo la información personal o sensible según disposiciones de ley, email y demás datos de contacto, información de carácter reservado allegada); así mismo, se publicará el documento de respuesta a los comentarios. Esta obligación podrá cumplirse a través del SUCOP, una vez entre en vigencia.</p> <p>Ítem eliminado a solicitud de la OAL a través de e-mail al web máster de fecha 5/Abril/2021 asunto: Solicitud página Web - "Transparencia y acceso a la información pública"</p>	No aplica	No aplica	No aplica
	<p><b>2.3.2 Participación ciudadana en la expedición de normas a través el SUCOP.</b> Conforme los lineamientos que expida el Departamento Nacional de Planeación, las autoridades deberán publicar sus proyectos normativos.</p> <p>Ítem eliminado a solicitud de la OAL a través de e-mail al web máster de fecha 5/Abril/2021 asunto: Solicitud página Web - "Transparencia y acceso a la información pública"</p>	No aplica	No aplica	No aplica
<p><b>3. Contratación.</b> En esta sección encontrará información relevante sobre plan de adquisición, información contractual, ejecución de los contratos, entre otros.</p>	<b>Requisitos mínimos obligatorios:</b>	-	-	-
	<b>Estandarización de contenidos:</b>	-	-	-
	Los sujetos obligados deberán publicar la información que le corresponda, así:			
	En relación con los siguientes contenidos mínimos, solo están obligados los sujetos que contraten con cargo a recursos públicos:			
	<b>3.1 Plan Anual de Adquisiciones.</b> Plan anual de adquisiciones de la entidad, junto con las modificaciones que se realicen, para lo cual, deberá informar que la versión del documento ha sido ajustada, e indicar la fecha de la actualización. La publicación se puede surtir con el link que direcciona a la información en el SECOP.	100%	100%	100%
	<b>3.2 Publicación de la información contractual.</b> Los sujetos obligados que contratan con cargo a recursos públicos o recursos públicos y privados, deben publicar la información de su gestión contractual en el SECOP, conforme lo disponen la Ley 1150 del 2007, y el Decreto Único Reglamentario 1082 del 2015. En la página web del sujeto obligado debe indicarse en link para redireccionar a las búsquedas de procesos contractuales en el SECOP I y SECOP II (según aplique).	100%	100%	100%
	<b>3.3 Publicación de la ejecución de los contratos.</b> Publicar el estado de la ejecución de los contratos, indicando fecha de inicio y finalización, valor del contrato, porcentaje de ejecución, recursos totales desembolsados o pagados, recursos pendientes de ejecutar, cantidad de otrosíes y adiciones realizadas (y sus montos).	100%	0%	0%
<b>3.4 Manual de contratación, adquisición y/o compras.</b> Publicar el manual de contratación, políticas, guías de adquisición y compras conforme los lineamientos que expida la Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente.	100%	100%	No aplica	

MENÚ NIVEL I	MENÚ NIVEL II	% Avance Planeado	% Avance Real	% Cumplimiento
<b>4. Planeación, Presupuesto e Informes</b> En esta sección encontrará información sobre asuntos presupuestales y de planeación, control interno, auditoría e Informes de la entidad.	<b>3.5 Formatos o modelos de contratos o pliegos tipo.</b> Publicar los formatos o modelos de contrato y pliegos tipo, en caso de que aplique.  Ítem eliminado. De acuerdo a respuesta remitida por la Dirección contractual a través de e-mail remitido el 26 de marzo 2021 con asunto Solicitud Información Ley de transparencia	No aplica	No aplica	No aplica
	<b>Información adicional publicada en la sección</b>			
	Información contractual de la entidad	100%	100%	100%
	Publicación de procedimientos, lineamientos y políticas en materia de adquisición y compras	No aplica	No aplica	No aplica
	<b>Requisitos mínimos obligatorios:</b>			
	-			
	<b>Estandarización de contenidos:</b>			
	-			
	Los sujetos obligados deberán publicar la información que le corresponda, así:			
	<b>4.1 Presupuesto general de ingresos, gastos e inversión.</b> Publicar el presupuesto general de ingresos, gastos e inversión de cada año fiscal, incluyendo sus modificaciones, para el efecto, deberá indicar que la versión del documento ha sido ajustada e indicar la fecha de la actualización. Se deberá incluir un anexo que indique las rentas o ingresos, tasas y frecuencias de cobro en formato abierto para consulta de los interesados.	100%	100%	100%
<b>4.2 Ejecución presupuestal.</b> Publicar la información de la ejecución presupuestal aprobada y ejecutada de ingresos y gastos anuales.	100%	100%	100%	
<b>4.3 Plan de Acción.</b> Publicar anualmente, antes del 31 de enero de cada año, los planes a que hace referencia el artículo 74 de la Ley 1474 del 2011 y el Decreto 612 del 2018 de acuerdo con las orientaciones del Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG). Conforme lo dispone el parágrafo del artículo 74 de la Ley 1474 del 2011 las <b>“empresas industriales y comerciales del Estado y las Sociedades de Economía Mixta estarán exentas de publicar la información relacionada con sus proyectos de inversión”</b> . Los sujetos deberán, cada tres (3) meses, publicar la información relacionada con la ejecución de metas, objetivos, indicadores de gestión y/o desempeño, de conformidad con sus programas operativos y los demás planes exigidos por la normativa vigente.	100%	100%	100%	
<b>4.4 Proyectos de Inversión.</b> Publicar cada proyecto de inversión, según la fecha de inscripción en el respectivo Banco de Programas y Proyectos de Inversión, conforme lo dispone el artículo 77 de la Ley 1474 del 2011, así como cada tres (3) meses el avance de ejecución de dichos proyectos. <b>Para el caso de las “empresas industriales y comerciales del Estado y las Sociedades de Economía Mixta estarán exentas de publicar la información relacionada con sus proyectos de inversión”</b> .	100%	100%	100%	
<b>4.5 Informes de empalme.</b> Publicar el informe de empalme del representante legal, y los ordenadores del gasto, cuando se den cambios de los mismos.	100%	100%	100%	
<b>4.6 Información pública y/o relevante.</b> Divulgar los informes o comunicados de información relevante que publiquen ante la Superintendencia Financiera, y/o la Superintendencia de Sociedades, cuando sea <b>obligación de las empresas</b>	100%	100%	100%	

MENÚ NIVEL I	MENÚ NIVEL II	% Avance Planeado	% Avance Real	% Cumplimiento
	<b>industriales y comerciales del Estado</b> , o Sociedad de Economía Mixta.			
	<b>4.7 Informes de gestión, evaluación y auditoría.</b> Las entidades deben publicar todos los informes de gestión, evaluación, auditoría, entre otros los siguientes:	100%	100%	100%
	<b>Informe de Gestión.</b> Publicar anualmente, antes del 31 de enero de cada año, el informe de gestión a que hace referencia el artículo 74 de la Ley 1474 del 2011. Conforme lo dispone el parágrafo del artículo 74 de la Ley 1474 del 2011 las “empresas industriales y comerciales del Estado y las Sociedades de Economía Mixta estarán exentas de publicar la información relacionada con sus proyectos de inversión”.	100%	100%	100%
	- Informe de rendición de cuentas a la ciudadanía. Publicar los informes de rendición de cuenta sobre resultados, avances de la gestión y garantía de derecho de rendición de cuentas, incluyendo un informe de respuesta a las solicitudes o inquietudes presentadas por los interesados (antes, durante y después del ejercicio de la rendición). En esta sección se debe incluir los informes de rendición de cuentas relacionados con la implementación del proceso de paz, y los demás que apliquen conforme con la normativa vigente, directrices presidenciales o conforme con los lineamientos de la Política de Gobierno Digital.	100%	100%	100%
	- <b>Informe de rendición de cuentas a la ciudadanía.</b> Publicar los informes de rendición de cuenta sobre resultados, avances de la gestión y garantía de derecho de rendición de cuentas, incluyendo un informe de respuesta a las solicitudes o inquietudes presentadas por los interesados (antes, durante y después del ejercicio de la rendición). En esta sección se debe incluir los informes de rendición de cuentas relacionados con la implementación del proceso de paz, y los demás que apliquen conforme con la normativa vigente, directrices presidenciales o conforme con los lineamientos de la Política de Gobierno Digital.	100%	100%	100%
	- <b>Informes a organismos de inspección, vigilancia y control (si le aplica).</b>	100%	100%	100%
	- <b>Planes de mejoramiento.</b> Publicar los Planes de Mejoramiento vigentes exigidos por los entes de control o auditoría externos o internos. De acuerdo con los hallazgos realizados por el respectivo organismo de control, los planes de mejoramiento se deben publicar de acuerdo con la periodicidad establecida por éste. Así mismo, el sujeto obligado debe contar con un enlace al organismo de control donde se encuentren los informes que éste ha elaborado en relación con el sujeto obligado. De igual forma debe publicar los planes de mejoramiento derivados de los ejercicios de rendición de cuentas ante la ciudadanía y grupos de valor.	100%	100%	100%
	<b>4.8 Informes de la Oficina de Control Interno.</b> Publicar los informes de la oficina de control interno, de forma cronológica, del más reciente al más antiguo. Dentro de estos:			
	Informe pormenorizado. Publicar el informe relacionado con el mecanismo de seguimiento al cumplimiento de las orientaciones y obligaciones contenidas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, según los lineamientos del Departamento Administrativo de la Función Pública y demás autoridades competentes, al que hace referencia el artículo 9 de la Ley 1474 del 2011, y el artículo 5 del decreto reglamentario 2641 del 2012,	No aplica	No aplica	No aplica

MENÚ NIVEL I	MENÚ NIVEL II	% Avance Planeado	% Avance Real	% Cumplimiento
	- <b>Otros informes y/o consultas a bases de datos o sistemas de información, conforme le aplique.</b>	No aplica	No aplica	No aplica
	<b>4.9 Informe sobre Defensa Pública y Prevención del Daño Antijurídico.</b> Publicar informe trimestral que corresponda, entendiéndose cumplido con el redireccionamiento al sistema Ekogui de la Agencia de Defensa Jurídica de la Nación.	100%	100%	100%
	<b>4.10 - Informes trimestrales sobre acceso a información, quejas y reclamos.</b> Publicar el informe, en materia de seguimiento sobre las quejas y reclamos, conforme con lo establecido en el artículo 54 de la Ley 190 de 1995 y al que hace referencia el decreto reglamentario 2641 del 2012. Así mismo, respecto de las solicitudes de acceso a la información se debe reportar específicamente lo siguiente: número de solicitudes recibidas, número de solicitudes que fueron trasladadas a otra entidad, tiempo de respuesta a cada solicitud, número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.	100%	100%	100%
	<b>Información adicional publicada en la sección</b>			
	- Convocatorias para Estudios, investigaciones y otras publicaciones: En cumplimiento de la orden 15 del Auto 096 de 2017 de la Corte Constitucional, Colpensiones realizó el 30 de mayo de 2018 una convocatoria para el recibo de publicaciones a grupos académicos, sectores sociales, sindicatos, observatorios de líneas sociales, económicas y jurídicas y personas naturales con doctorado.	100%	100%	100%
	- Información adicional - Repositorio Colpensiones / OISS	100%	100%	100%
	- Plan de Servicio al ciudadano, Plan Antitrámites, Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de conformidad con el Art. 73 de Ley 1474 de 2011	100%	100%	100%
	- Informe de paz	100%	100%	100%
	- Defensa Judicial	100%	100%	100%
	- Mecanismo de consulta de participación ciudadana para el Esquema de publicación	100%	100%	100%
	- Para denuncias anónimas de presuntos actos de corrupción.	100%	100%	100%
	<b>Requisitos mínimos obligatorios:</b>	-	-	-
	Trámites (normativa, proceso, costos y formatos o formularios) - Devolución a terceros de aportes realizados al Régimen de Prima Media con Prestación Definida	100%	100%	100%
	Trámites (normativa, proceso, costos y formatos o formularios) - Actualización de datos del afiliado	100%	100%	100%
	Trámites (normativa, proceso, costos y formatos o formularios) - Retracto y anulación de afiliación a pensión en el Régimen de Prima Media	100%	100%	100%
	Trámites (normativa, proceso, costos y formatos o formularios) - Actualización de datos del empleador	100%	100%	100%
	Trámites (normativa, proceso, costos y formatos o formularios) - Traslados de régimen pensional	100%	100%	100%
	Trámites (normativa, proceso, costos y formatos o formularios) - Afiliación al Régimen de Prima Media con Prestación Definida	100%	100%	100%
	Trámites (normativa, proceso, costos y formatos o formularios) - Corrección historia laboral (OPA),	100%	100%	100%
<b>5. Trámites</b> En esta sección encontrará información de los Trámites.				

MENÚ NIVEL I	MENÚ NIVEL II	% Avance Planeado	% Avance Real	% Cumplimiento
	Trámites (normativa, proceso, costos y formatos o formularios) - Novedad de retiro retroactivo de trabajadores del Régimen de Prima Media con Prestación Definida	100%	100%	100%
	Trámites (normativa, proceso, costos y formatos o formularios) - Recuperación de semanas	100%	100%	100%
	Trámites (normativa, proceso, costos y formatos o formularios) - Indemnización sustitutiva de la pensión de vejez o invalidez o sobrevivientes en el Régimen de Prima Media	100%	100%	100%
	Trámites (normativa, proceso, costos y formatos o formularios) - Pensión de invalidez en el Régimen de Prima Media con Prestación Definida	100%	100%	100%
	Trámites (normativa, proceso, costos y formatos o formularios) - Pensión de sobrevivientes y sustitución pensional en el régimen de prima media	100%	100%	100%
	Trámites (normativa, proceso, costos y formatos o formularios) - Pensión de vejez en el Régimen de Prima Media	100%	100%	100%
	Trámites (normativa, proceso, costos y formatos o formularios) - Pensiones especiales de vejez en el Régimen de Prima Media	100%	100%	100%
	Trámites (normativa, proceso, costos y formatos o formularios) - Reconocimiento de auxilio funerario en el Régimen de Prima Media	100%	100%	100%
	Trámites (normativa, proceso, costos y formatos o formularios) - Pensión Familiar en el Régimen de Prima Media	100%	100%	100%
	Trámites (normativa, proceso, costos y formatos o formularios) - Vinculación y actualización de datos en el servicio social complementario de Beneficios Económicos Periódicos BEPS	100%	100%	100%
	Trámites (normativa, proceso, costos y formatos o formularios) - Determinación del subsidio por incapacidad	100%	100%	100%
	Trámites (normativa, proceso, costos y formatos o formularios) - Revisión del estado de invalidez de los pensionados	100%	100%	100%
	Trámites (normativa, proceso, costos y formatos o formularios) - Calificación en primera oportunidad	100%	100%	100%
	Trámites (normativa, proceso, costos y formatos o formularios) -Gestión de novedades de nómina - Cancelación afiliación y/o Libranzas a Asociaciones y Cajas de Compensación	100%	100%	100%
	Trámites (normativa, proceso, costos y formatos o formularios) -Gestión de novedades de nómina - Embargos (Trámite)	100%	100%	100%
	Trámites (normativa, proceso, costos y formatos o formularios) -Gestión de novedades de nómina - Escolaridad (Trámite)	100%	100%	100%
	Trámites (normativa, proceso, costos y formatos o formularios) -Gestión de novedades de nómina - Mesada adicional (Trámite)	100%	100%	100%
	Trámites (normativa, proceso, costos y formatos o formularios) -Gestión de novedades de nómina - Modificar de documento (Trámite)	100%	100%	100%
	Trámites (normativa, proceso, costos y formatos o formularios) -Gestión de novedades de nómina - Pago a beneficiarios (Valores girados después del fallecimiento) (trámite)	100%	100%	100%

MENÚ NIVEL I	MENÚ NIVEL II	% Avance Planeado	% Avance Real	% Cumplimiento
	Trámites (normativa, proceso, costos y formatos o formularios) -Gestión de novedades de nómina - Pago a herederos (Mesadas no cobradas antes del fallecimiento) (Trámite)	100%	100%	100%
	Trámites (normativa, proceso, costos y formatos o formularios) -Gestión de novedades de nómina - pago pensión por ventanilla	100%	100%	100%
	Trámites (normativa, proceso, costos y formatos o formularios) -Gestión de novedades de nómina - Pagos en el exterior	100%	100%	100%
	Trámites (normativa, proceso, costos y formatos o formularios) -Gestión de novedades de nómina - Pensión familiar	100%	100%	100%
	Trámites (normativa, proceso, costos y formatos o formularios) -Gestión de novedades de nómina - Reactivación pensión incremento	100%	100%	100%
	Trámites (normativa, proceso, costos y formatos o formularios) -Gestión de novedades de nómina - Reingreso pensión y/o beneficiario incremento	100%	100%	100%
	Trámites (normativa, proceso, costos y formatos o formularios) -Gestión de novedades de nómina - Reintegros	100%	100%	100%
	Trámites (normativa, proceso, costos y formatos o formularios) -Gestión de novedades de nómina - Retiro pensión y/o beneficiario incremento	100%	100%	100%
	Trámites (normativa, proceso, costos y formatos o formularios) -Gestión de novedades de nómina - Suspensión pensión	100%	100%	100%
	Trámites (normativa, proceso, costos y formatos o formularios) -Gestión de novedades de nómina - Traslado Entidad Promotora de Salud ( EPS) y devolución de aportes en salud (Trámite)	100%	100%	100%
	Trámites (normativa, proceso, costos y formatos o formularios) - Destinación de recursos del servicio social complementario de Beneficios Económicos Periódicos (BEPS)	100%	100%	100%
<b>6. Participa</b> En esta sección encontrará información mecanismos de participación.	<b>Requisitos mínimos obligatorios:</b>	-	-	-
	Mecanismo o procedimiento por medio del cual el público pueda participar en la formulación de la política o el ejercicio de las facultades de ese sujeto obligado;	100%	100%	100%
	<b>Estandarización de contenidos:</b>	-	-	-
	Los sujetos obligados deberán publicar la información que le corresponda, conforme con los lineamientos específicos que expida el Departamento Administrativo de la Función Pública.	100%	100%	100%
	<b>Información adicional publicada en la sección</b>	-	-	-
	Sujetos que pueden participar Colpensiones cuenta con mecanismos de participación ciudadana, que pueden ser ejercidos por todas las personas sin distinción de sexo, raza o condición, así como también sus grupos de interés.	100%	100%	100%
	Consultar el modelo de participación ciudadana	100%	100%	100%
	Histórico de Encuestas	100%	100%	100%
Control y rendición de cuentas	100%	100%	100%	
<b>7. Datos abiertos</b> En esta sección encontrará el repositorio de documentos y la	<b>Requisitos mínimos obligatorios:</b>	-	-	-
	Los sujetos obligados deberán publicar la información que le corresponda, así:			
	<b>7.1 Instrumentos de gestión de la información</b>			

MENÚ NIVEL I	MENÚ NIVEL II	% Avance Planeado	% Avance Real	% Cumplimiento
sección de datos abiertos	Publicar la <b>información sobre gestión documental</b> . Incluyendo lo siguiente:			
	registros de activos de información,	100%	100%	100%
	índice de información clasificada y reservada,	100%	100%	100%
	esquema de publicación de la información,	100%	100%	100%
	tipos de datos o información clasificada o reservada (indicando fecha de levantamiento de la reserva),	100%	100%	100%
	programa de gestión documental,	100%	100%	100%
	tablas de retención documental.	100%	100%	100%
	La anterior información deberá publicarse conforme con los lineamientos del Archivo General de la Nación. Si el sujeto obligado cuenta con la información registrada en el portal de datos.gov.co, deberá vincularse la información allí publicada. Falta hipervincular el índice de información clasificada y reservada que está en datos.gov.co	100%	100%	100%
8. Información específica para Grupos de Interés En esta sección encontrará información dirigida a niños, niñas y adolescentes; mujeres, entre otros.	Publicar el <b>Acto administrativo sobre costos de reproducción de información pública</b> . Publicar el acto administrativo o documento equivalente, en el que se informe los costos de reproducción individualizado por costo unitario de los diferentes formatos a través de los cuales se puede reproducir la información.	100%	100%	100%
	7.2 <b>Sección de Datos Abiertos</b> . Habilitar una vista de sus datos en el Portal de Datos Abiertos (datos.gov.co).	100%	100%	100%
	Cada entidad deberá identificar la información específica para grupos de interés, conforme con su caracterización, y como mínimo la siguiente:			
8. Información específica para Grupos de Interés En esta sección encontrará información dirigida a niños, niñas y adolescentes; mujeres, entre otros.	- <b>Información para niños, niñas y adolescentes.</b>	100%	100%	100%
	- <b>Información para Mujeres</b>	100%	100%	100%
9. Obligación de reporte de información específica por parte de la entidad En esta sección encontrará otra información relevante de la entidad.	El sujeto obligado deberá publicar la información, documentos, reportes o datos a los que está obligado por normativa especial, diferente a la referida en otras secciones.	100%	100%	100%
<b>Total</b>		<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

## 2. POLÍTICA 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, 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.
- 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 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, de crear, aprobar 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 y el monitoreo de los controles identificados.
- 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 desarrollará el siguiente plan de trabajo:

- Fortalecimiento en la gestión de prevención del riesgo de fraude y corrupción desde los componentes de Gobierno y Cultura, Estrategia y Objetivos, Desempeño, Revisión e Información y Comunicación.

PLAN Anticorrupción y Atención al Ciudadano						
Gestión de Riesgos de Corrupción						
Subcomponente	Proyecto / Plan de Trabajo	Actividades	Meta o Producto	Indicadores	Responsable	Fecha Programada
Subcomponente 1 Gobierno y cultura	Fortalecimiento en la gestión de 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	Gerencia de prevención del fraude (Jaime Vega Álvarez)	31/12/2023
Subcomponente 2 Estrategia y Objetivos						
Subcomponente 3 Desempeño						
Subcomponente 4 Revisión						
Subcomponente 5 Información y Divulgación						

Cuadro 3. Componente 1 – Gestión de riesgos de corrupción. Fuente: Gerencia de prevención del fraude.

Nota: Las actividades de los planes de trabajo y proyectos, se encuentran en los archivos de la Dirección de Planeación y Proyectos.

### 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-trámites, 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

- ✓ 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.

### Áreas de soporte a la estrategia de racionalización de 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

- ✓ 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.

### 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.
- ✓ Evitar desplazamientos de los ciudadanos a los puntos de atención de la Entidad.
- ✓ Disminución de ciudadanos en los puntos de atención de la entidad.
- ✓ 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 a los documentos e información.
- ✓ Facilitar el seguimiento y trazabilidad a los trámites.

### 3.3 ESTRATEGIAS

En búsqueda de beneficios para los ciudadanos, Colpensiones determina su nueva estrategia de racionalización de trámites, a través del enfoque por procesos y de la implementación de acciones e integraciones digitales; con el propósito de responder de manera oportuna y eficiente las solicitudes frente a los trámites y OPAS a cargo de la entidad. Teniendo en cuenta lo anterior, se define la siguiente estrategia de Racionalización para el año 2023:

NOMBRE DEL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	PROCESO	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
Gestión de novedades de nómina - Escolaridad	Gestión de Nómina de Pensionados	Tecnológica	Radicación, descarga y/o envío de documentos electrónicos	Actualmente estas novedades son remitidas a través de correo electrónico y otras se radican de forma presencial en los Puntos de Atención de la Entidad. Se han adelantado acciones para poder llevar el trámite a la web, pero Se han presentado barreras que no han permitido que se pueda migrar a través del apalancador tecnológico que se tiene con el proveedor.	Implementar la radicación electrónica para la gestión de novedades asociadas a Escolaridad.	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 Nómina de Pensionados Dirección de Atención y Servicio	1/01/2023	28/02/2023
Gestión de novedades de nómina - Pagos en el exterior	Gestión de Nómina de Pensionados	Tecnológica	Radicación, descarga y/o envío de documentos electrónicos	Actualmente estas novedades son remitidas a través de correo electrónico y otras se radican de forma presencial en los Puntos de Atención de la Entidad. Se han presentado barreras que no han permitido que se pueda migrar a través del apalancador tecnológico que se tiene con el proveedor.	Implementar la radicación electrónica para la gestión de novedades asociadas a pagos en el exterior.	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 Nómina de Pensionados Dirección de Atención y Servicio	1/01/2023	28/02/2023

NOMBRE DEL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	PROCESO	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
Gestión de novedades de nómina - Traslado Entidad Promotora de Salud (EPS) y devolución de aportes en salud	Gestión de Nómina de Pensionados	Tecnológica	Radicación, descarga y/o envío de documentos electrónicos	Actualmente estas novedades son remitidas a través de correo electrónico y otras se radican de forma presencial en los Puntos de Atención de la Entidad. Se han presentado barreras que no han permitido que se pueda migrar a través del apalancador tecnológico que se tiene con el proveedor.	Implementar la radicación electrónica para la gestión de novedades asociadas a traslado de EPS.	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 Nómina de Pensionados Dirección de Atención y Servicio	1/01/2023	28/02/2023

NOMBRE DEL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	PROCESO	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
Destinación de recursos del servicio social complementario de Beneficios Económicos Periódicos (BEPS)	Gestión del Otorgamiento BEPS	Tecnológica	Radicación, descarga y/o envío de documentos electrónicos	<p>El 14 de agosto 2021 se dio viabilidad desde el SIG y se creó el RF809034 el cual fue asignado a la Dirección de Relacionamiento TI para el análisis y viabilidad técnica. Se suple todo el proceso de viabilidad desde Relacionamiento TI y se cuenta con aprobación el 22 de septiembre de 2021. Se Cuenta también con formulación y aprobación de requerimiento 20210813_RF Tramites Cero Papel BEPS Versión Final</p> <p>Depende de la priorización y capacidad instalada de la Gerencia de TI se presentan barreras asociadas en demoras en entrega de los componentes de documentos pendientes por parte de las fábricas para hacer pruebas funcionales de verificación documental, demoras en atención de las fallas presentadas en los servicios y fallas en el paso de pantalla de OTP.</p>	<p>Desde el canal electrónico que permite efectuar la radicación a través de la sede electrónica del trámite de destinación de recursos Beps de una manera ágil, sin filas, sin documentos físicos, reduciendo costos operativos y asegurando la calidad de la información. El objetivo es Implementar canal de servicio 100% electrónico para los trámites Beps, alineado con la estrategia digital de Colpensiones. Se entregaría el cálculo del BEP en pantalla al usuario, con el total de la cuenta y después de la asesoría y de los porcentajes seleccionados recalcula el valor del BEP con el porcentaje que ponga en AV, la radicación sería directa en Bizagi y entregaría el número del radicado al ciudadano y se implementa la auditoría documental</p>	<p>Permitirá que el ciudadano vinculado y/o registrado al Servicio Social Complementario de Beneficios Económicos Periódicos (BEPS) pueda radicar la solicitud para la alternativa de Destinación de Recursos que seleccione entre: Anualidad Vitalicia 100% (A.V.), Devolución de Ahorros 100%(D.A.), Mixta y Devolución de Ahorros a Herederos (D.A.H.) (de acuerdo con las alternativas de Destinación de Recursos BEPS parametrizadas en los sistemas de información de Colpensiones), con la vinculación previa al programa y el cumplimiento de requisitos para cada trámite.</p> <p>Este trámite permitirá radicar a los vinculados y/o registrados con estado Activo (A00), Activo en Estudio de Otorgamiento (A01), Activo Por Reactivación (A02), Bloqueo Preventivo (S12) y Suspendido por Fallecimiento (S01), en alguna de las tablas de estados (tradicional y PPS), este último (S01) solo aplica para Devolución de Ahorros a Herederos, de acuerdo con la parametrización definida.</p> <p>Otros beneficios son: el ciudadano podrá conocer su valor de BEP y aceptarlo si está de acuerdo evitando así la llamada de aceptación, puede saber el capital que tiene y un valor aproximado de cuanto sería su devolución en caso de que no desee el BEP y tendría de inmediato el radicado con el cual puede hacer seguimiento a su solicitud</p>	Gerencia de redes e inventivos Dirección de estandarización	1/01/2023	28/02/2023

NOMBRE DEL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	PROCESO	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
Indemnización sustitutiva de la pensión de vejez, invalidez o sobrevivientes en el Régimen de Prima Media	Gestión de la Determinación del Derecho Gestión de Estandarización	Tecnológica	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, siendo obligatorio por parte del ciudadano la radicación de la totalidad de los formularios con los documentos exigidos teniendo en cuenta, el trámite y la calidad del solicitante.	Implementación de radicación web para el trámite de indemnización sustitutiva de la pensión de vejez, de esta manera la solicitud pueda ser radicada por el portal transaccional de la entidad, en la cual los formularios serán diligenciados a través de la web, haciendo más fácil por parte del ciudadano la entrega de la información y documentos requeridos para el estudio de la solicitud prestacional	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. Mayor facilidad en el diligenciamiento de formularios	Dirección de Prestaciones Económicas Dirección de Estandarización	1/01/2023	31/12/2023
Pensión de vejez en el Régimen de Prima Media	Gestión de la Determinación del Derecho Gestión de Estandarización	Tecnológica	Radicación, descarga y/o envío de documentos electrónicos	La radicación del trámite de Pensión de vejez se realiza totalmente en línea a través de la sede electrónica, para algunos casos se realiza de manera presencial en los puntos de atención de la entidad, siendo obligatorio por parte del ciudadano la radicación de la totalidad de los formularios con los documentos exigidos para el trámite.	Implementación de radicación web para el trámite de Pensión de vejez para los casos en que aún no se puede de esta manera la solicitud pueda ser radicada por el portal transaccional de la entidad, en la cual los formularios serán diligenciados a través de la web, haciendo más fácil por parte del ciudadano la entrega de la información y los documentos requeridos para el	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. Mayor facilidad en el diligenciamiento de formularios	Dirección de Prestaciones Económicas Dirección de Estandarización	1/01/2023	31/12/2023

NOMBRE DEL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	PROCESO	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
					estudio de la solicitud prestacional				
Vinculación y actualización de datos en el servicio social complementario de Beneficios Económicos Periódicos - BEPS	Gestión de la vinculación y actualización de datos BEPS	Tecnológica	Radicación, descarga y/o envío de documentos electrónicos	La radicación del trámite de Vinculación y actualización de datos en el servicio social complementario de Beneficios Económicos Periódicos - BEPS puede realizarse a través de los canales presenciales y no presenciales. La actualización de datos se realiza por canal presencial.	Implementación de radicación web para el trámite de Vinculación y actualización de datos en el servicio social complementario de Beneficios Económicos Periódicos - BEPS para que la solicitud pueda ser radicada por el portal transacción de la entidad, en la cual los formularios serán diligenciados a través de la web, haciendo más fácil por parte del ciudadano la entrega de la información y los documentos requeridos para su	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. Mayor facilidad en el diligenciamiento de formularios	Gerencia de Cuentas Individuales	1/01/2023	31/12/2023

NOMBRE DEL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	PROCESO	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
					vinculación o actualización de datos.				
Reconocimiento de auxilio funerario en el Régimen de Prima Media	Gestión de la Determinación del Derecho	Tecnológica	Radicación, descarga y/o envío de documentos electrónicos	La radicación del trámite de Reconocimiento de auxilio funerario en el Régimen de Prima Media puede realizarse a través de los canales presenciales descargando los formularios y cumplimiento los requisitos necesarios para el tramites	Implementación de radicación web para el trámite de Reconocimiento de auxilio funerario en el Régimen de Prima Media para que la solicitud pueda ser radicada por el portal transacción de la entidad, en la cual los formularios serán diligenciados a través de la web, haciendo más fácil por parte del ciudadano la entrega del reconocimiento.	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. Mayor facilidad en el diligenciamiento de formularios	Dirección de Prestaciones Económicas Dirección de Estandarización	1/01/2023	31/12/2023

NOMBRE DEL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	PROCESO	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
Actualización de datos del afiliado	Gestión de la afiliación	Tecnológica	Radicación, descarga y/o envío de documentos electrónicos	La radicación del trámite de Actualización de datos del afiliado puede realizarse a través de los canales presenciales descargando los formularios y cumpliendo los requisitos necesarios para el trámite	Implementación de radicación web para el trámite de Actualización de datos del afiliado para que la solicitud pueda ser radicada por el portal transaccional de la entidad, en la cual los formularios serán diligenciados a través de la web, haciendo más fácil por parte del ciudadano la entrega de la información y los documentos requeridos para la actualización de datos.	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. Mayor facilidad en el diligenciamiento de formularios	Dirección de Afiliación	1/01/2023	31/12/2023
Gestión de novedades de nómina - Pago a beneficiarios (Valores girados después del fallecimiento)	Gestión de Nómina de Pensionados	Tecnológica	Radicación, descarga y/o envío de documentos electrónicos	Actualmente estas novedades de pago a beneficiarios (Valores girados después del fallecimiento) se radican de forma presencial en los Puntos de Atención de la Entidad.	Implementación de radicación web para el trámite de Pago a beneficiarios (Valores girados después del fallecimiento) para que los terceros puedan radicar las solicitudes por el portal transaccional de la entidad, en la cual los formularios serán diligenciados a través de la web y se adjuntaran los documentos requeridos para el trámite.	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 Nómina de Pensionados Dirección de Atención y Servicio	1/01/2023	31/12/2023

NOMBRE DEL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	PROCESO	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
Actualización de datos del empleador	Gestión de la afiliación	Tecnológica	Radicación, descarga y/o envío de documentos electrónicos	La radicación del trámite de Actualización de datos del empleador puede realizarse a través de los canales presenciales descargando los formularios y cumpliendo los requisitos necesarios para el trámite	Implementación de radicación web para el trámite de Actualización de datos del afiliado para que la solicitud pueda ser radicada por el portal transaccional de la entidad, en la cual los formularios serán diligenciados a través de la web, haciendo más fácil por parte del ciudadano la entrega de la información y los documentos requeridos para la actualización de datos.	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. Mayor facilidad en el diligenciamiento de formularios	Dirección de Afiliación	1/01/2023	31/12/2023
Gestión de novedades de nómina - Reactivación pensión incremento	Gestión de Nómina de Pensionados	Tecnológica	Radicación, descarga y/o envío de documentos electrónicos	La radicación del trámite de reactivación pensión incremento puede realizarse a través de los canales presenciales descargando los formularios y cumpliendo los requisitos necesarios para el trámite	Implementación de radicación web para el trámite de reactivación pensión incremento para que los terceros puedan radicar las solicitudes por el portal transaccional de la entidad, en la cual los formularios serán diligenciados a través de la web y se adjuntaran los documentos requeridos para el trámite.	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. Mayor facilidad en el diligenciamiento de formularios	Dirección de Nómina de Pensionados Dirección de Atención y Servicio	1/01/2023	31/12/2023

NOMBRE DEL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	PROCESO	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
Gestión de novedades de nómina - Cancelación afiliación y/o Libranzas a Asociaciones y Cajas de Compensación	Gestión de Nómina de Pensionados	Tecnológica	Radicación, descarga y/o envío de documentos electrónicos	La radicación del trámite de Cancelación afiliación y/o Libranzas a Asociaciones y Cajas de Compensación puede realizarse a través de los canales presenciales descargando los formularios y cumpliendo los requisitos necesarios para el trámite	Implementación de radicación web para el trámite de cancelación afiliación y/o Libranzas a Asociaciones y Cajas de Compensación para validar con los terceros con el fin obtener la cancelación de los descuentos aplicados en la nómina del pensionado o beneficiario activo y puedan radicar las solicitudes por el portal transaccional de la entidad, en la cual los formularios serán diligenciados a través de la web y se adjuntaran los documentos requeridos para el trámite.	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. Mayor facilidad en el diligenciamiento de formularios	Dirección de Nómina de Pensionados Dirección de Atención y Servicio	1/01/2023	31/12/2023

NOMBRE DEL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	PROCESO	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
Retracto y anulación de afiliación a pensión en el Régimen de Prima Media	Gestión de la afiliación	Tecnológica	Radicación, descarga y/o envío de documentos electrónicos	La radicación del trámite de Retracto y anulación de afiliación a pensión en el Régimen de Prima Media puede realizarse a través de los canales presenciales descargando los formularios y cumpliendo los requisitos necesarios para el trámite	Implementación de radicación web para el trámite de Retracto y anulación de afiliación a pensión en el Régimen de Prima Media para que la solicitud pueda ser radicada por el portal transaccional de la entidad, en la cual los formularios serán diligenciados a través de la web, haciendo más fácil por parte del ciudadano la entrega de la información y los documentos requeridos para la atención del trámite.	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. Mayor facilidad en el diligenciamiento de formularios	Dirección de Afiliación	1/01/2023	31/12/2023
Pensión de sobrevivientes y sustitución pensional en el régimen de prima media	Gestión de la Determinación del Derecho Gestión de Estandarización	Tecnológica	Radicación, descarga y/o envío de documentos electrónicos	La radicación del trámite de Pensión de sobrevivientes y sustitución pensional en el régimen de prima media se realiza de manera presencial en los puntos de atención de la entidad, siendo obligatorio por parte del ciudadano la radicación de la totalidad de los formularios con los documentos exigidos para el trámite.	Implementación de radicación web para el trámite de Pensión de sobrevivientes y sustitución pensional en el régimen de prima media para que la solicitud pueda ser radicada por el portal transaccional de la entidad, en la cual los formularios serán diligenciados a través de la web, haciendo más fácil por parte del ciudadano la entrega de la información y los documentos requeridos para la	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. Mayor facilidad en el diligenciamiento de formularios	Dirección de Prestaciones Económicas Dirección de Estandarización	1/01/2023	28/02/2023

NOMBRE DEL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	PROCESO	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
					atención del requerimiento				

Para seguir con la ejecución de esta estrategia, el plan de trabajo de racionalización de trámites, busca brindarles a los ciudadanos herramientas para responder a sus trámites y a sus operaciones administrativas de maneja más ágil y oportuna, el cual se evidencia a continuación:

Plan Anticorrupción y Atención la Ciudadano						
Racionalización de Tramites						
Subcomponente	Proyecto / Plan de Trabajo	Actividades	Meta o Producto	Indicadores	Responsable	Fecha Programada
Subcomponente 1	Racionalización de Tramites	Plan de Trabajo	Facilitar al ciudadano y partes interesadas el acceso y gestión a los trámites, a través de la implementación de acciones administrativas y tecnológicas que contribuyan a simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y/o automatizar dichos trámites	No de actividades realizadas / No de actividades programadas	Gerencia de Sistemas Integrados de Gestión (Edgar Urrego Martínez)	31/12/2023

Cuadro 4. Componente 1 – Gestión de riesgos de corrupción. Fuente: Gerencia de prevención del fraude.

Nota: Las actividades de los planes de trabajo y proyectos, se encuentran en los archivos de la Dirección de Planeación y Proyectos.

#### 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, el trato justo, protección y respeto a los ciudadanos 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 002 de 2021, 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 023 de 2021. 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, deberán 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 ESTRATEGIA

Como mecanismo que permite operativizar esta política y trabajar en pro del servicio a la ciudadanía, se desarrollarán los siguiente planes de trabajo según un subcomponente de la política:<sup>2</sup>

- Migración de trámites a canales no presenciales
- Desarrollo y aplicación de curso virtual en Lenguaje claro

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano						
Componente abierto: Servicio al Ciudadano						
Subcomponente	Proyecto / Plan de Trabajo	Actividades	Meta o producto	Indicadores	Responsable	Fecha programada
<b>Subcomponente.</b> Fortalecimiento del talento de servicio al ciudadano	Desarrollo y aplicación de curso virtual en Lenguaje claro	Plan de Trabajo	Fortalecer las competencias del equipo de servicio frente al manejo de lenguaje claro, permitiendo el fomento del adecuado relacionamiento con los ciudadanos.	Actividades realizadas/Actividades Planeadas	Dirección de Atención y Servicios  (Nuria Isabel Parra)	31/12/2023
<b>Subcomponente.</b> Gestión de relacionamiento con los ciudadanos	Migración de tramites a canales no presenciales	Plan de Trabajo	Poner a disposición de los ciudadanos canales electrónicos que faciliten la radicación de los trámites garantizando una adecuada prestación de los servicios	Actividades realizadas/Actividades Planeadas	Dirección de Estandarización  (Jimmy Perilla)	31/12/2023

Cuadro 5. Matriz componente abierto: Servicio al Ciudadano. Fuente: Gerencia de Servicio y Atención al Ciudadano.

<sup>2</sup> Cada Proyecto o 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 una Iniciativa.

Nota: Las actividades de los planes de trabajo y proyectos, se encuentran en los archivos de la Dirección de Planeación y Proyectos.

Es necesario destacar que durante el año 2022 Colpensiones dio continuidad al fortalecimiento del canal Web - Sede Electrónica, buscando facilitar el acceso a un mayor número de trámites y nuevos servicios, sin necesidad de desplazamientos para los ciudadanos en general. En este sentido, el plan de trabajo determinado para dar continuidad al fortalecimiento del servicio, se dirige a continuar con los esfuerzos en la consolidación de los canales digitales como alternativa para la atención de los grupos de interés.

Por otra parte, el plan registrado busca desarrollar elementos que permiten consolidar el relacionamiento con los ciudadanos, dando pasos en fomentar el lenguaje claro en la atención de los consumidores.

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

La Política de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas 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 para dar a conocer los resultados y gestión de la entidad, de acuerdo con el cumplimiento del Plan Estratégico Institucional (PEI) en pro de la protección económica de la vejez de los colombianos y contribuir en su bienestar y tranquilidad en esta etapa de retiro.

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

<b>ORGANOS DE CONTROL</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 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.</li></ul>
<b>LA CIUDADANÍA</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 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.</li></ul>
<b>MEDIOS DE COMUNICACIÓN</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• El periodismo de investigación, sirve 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.</li></ul>
<b>COOPERANTES</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• La gobernanza incorpora varios actores que apoyan y cooperan en la gestión pública como organizaciones internacionales o financiadores privados. DAFP (2012).</li></ul>
<b>CONTROL POLÍTICO</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Las corporaciones públicas realizan control político, la rendición de cuentas es un insumo para este proceso.</li></ul>

Cuadro 6. Manual Único de Rendición de Cuentas DAFP.

### 5.3 COMPONENTES

La política se basa en tres componentes fundamentales:

	<p><b>BRINDAR INFORMACIÓN</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Mediante este componente se materializa la transparencia</b></li> <li>• Se refiere a la identificación, priorización, preparación, divulgación de un conjunto organizado con información que genere en los grupos de valor un conocimiento sobre la gestión, los resultados de la entidad y avances en la garantía de derechos y cumplimiento de los objetivos de desarrollo sostenible. La producción de la información debe realizarse con atributos de calidad, actualidad, pertinencia y en lenguaje claro para los públicos objetivos. Su divulgación y difusión debe poner a disposición de los grupos de valor de manera amplia y accesible la información.</li> </ul>
	<p><b>FOMENTAR EL DIÁLOGO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Retroalimentación entre las entidades y sus grupos de interés/valor</b></li> <li>• Promover metodologías de diálogo presencial y virtual, que facilite la participación, posibiliten la escucha de los diferentes puntos de vista, el reconocimiento de la diferencia y la construcción de acuerdos. Implica utilizar espacios de diálogo. Para explicar y justificar la gestión.</li> </ul>
	<p><b>RESPONSABILIZARSE DE LO ACORDADO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Responder por los resultados de la gestión definiendo o asumiendo mecanismos de corrección o mejora en los planes institucionales para atender los compromisos y evaluaciones identificadas en los espacios de diálogo.</b></li> <li>• El principal incentivo para las entidades y los grupos de interés es identificar que la institución ha cumplido con los compromisos propuestos en los ejercicios de rendición de cuentas, entendiendo qué agregó valor al cumplimiento de su propósito fundamental (misión, razón de ser u objeto social). Implica la capacidad de aceptar las sanciones que se deben asumir, en caso de incumplimiento.</li> </ul>

Cuadro 7. Componentes de la Política. Fuente: Manual Único DAFP.

### 5.4 ÁMBITO DE APLICACIÓN

Se contempla una segmentación de los usuarios de acuerdo con el estudio de caracterización de grupos de interés priorizados Colpensiones, según las estrategias de comunicaciones de la entidad así:

**Para el Régimen de Prima Media con Prestación Definida**

- Afiliados
- Potenciales afiliados
- Pensionados
- Prepensionados
- Empleadores

**Para los Beneficios Económicos Periódicos BEPS:**

- Vinculados
- Potenciales vinculados

**Grupo Transversal**

- Persona Mayor

En la misma dirección se presentará, hacia nuestros grupos de valor/ interés segmentados de la siguiente manera:

## Usuarios

- Afiliados al RPM: incluye aportantes, cotizantes independientes, pre-pensionados y colombianos en el exterior.
- Pensionados del RPM.
- Vinculados, ahorradores y beneficiarios BEPS.
- Vinculados a Piso de Protección Social (PPS).
- Empleadores.
- Fondo de empleados.
- Junta Directiva de Colpensiones.
- Ciudadanía en general.

## Organizaciones

- Organizaciones civiles: Fundaciones, líderes de opinión, validadores, patrocinadores y veedurías ciudadanas.
- Organismo Multilateral.
- Entidades relacionamiento BEPS.
- Gremios – Asociaciones – Organizaciones sociales.
- Academia (universidades e instituciones educativas).
- Administradoras de Fondos de Pensiones (Skandia, Porvenir, Colfondos y Protección).

## Gobierno – Administración Pública

- Presidencia de la República.
- Ministerio del Trabajo.
- Ministerio de Cultura.
- Ministerio de Hacienda y Crédito Público.
- Ministerio de Salud y Protección Social.
- Ministerio de Agricultura.
- Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de Colombia (Ministerio TIC).
- Ministerio de Relaciones Exteriores – Cancillería Nacional.
- Ministerio de Vivienda.
- Ministerio del Comercio, entre otros.
- Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP).
- Unidad de Gestión Pensional y Parafiscales (UGPP).
- Agencia para la Reincorporación y la Normalización.
- Instituto para la Economía Social.
- Registraduría Nacional del Estado Civil.
- Departamento Nacional de Planeación (DNP).
- Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias.
- Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA).
- Servicio Público de Empleo.
- Superintendencia de Subsidio Familiar.
- Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado.
- Congreso de la República.
- Entes territoriales.

## Altas Cortes

- Corte Constitucional.
- Corte Suprema de Justicia.
- Consejo de Estado.
- Consejo Superior de la Judicatura.
- Despachos judiciales a nivel nacional.

## Entes de control

- Procuraduría General de la Nación.
- Contraloría General de la República.
- Superintendencia Financiera de Colombia.
- Defensoría del Pueblo.
- Fiscalía General de la Nación.
- Contaduría General de la Nación.

## Medios de comunicación

- TV, prensa, radio, digital (nacional, regional, comunitarios e independientes).
- Directores, periodistas y columnistas.

## 5.5 ACTIVIDADES DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y RENDICIÓN DE CUENTAS

Las actividades y ejercicios principales contemplados son:

### 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 y boletines 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 comprensibles 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.
- Jornadas Institucionales. 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, webinar, etc).
- Redes sociales. Interacción a través de las cuentas oficiales en Twitter, YouTube, LinkedIn, 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 oportunidades de mejora en los planes institucionales para atender los compromisos y evaluaciones identificadas en los espacios de diálogo.

Ilustración 5. 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.

## 5.7 CANALES Y MEDIOS

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

## INTERNOS

- **Correo electrónico:** mensajes institucionales personales, segmentados y masivos y cloudkey (imagen inicio de sesión).
- **Noticiero Colpensiones Noticias:** noticia principal, sección BEPS, a un clic, servimos con pasión, grandes de corazón y notas de bienestar y entretenimiento.
- **Pop up:** Ventanas emergentes.
- **Reuniones:** encuentros presenciales y virtuales segmentados y masivos.
- **Fondo de escritorio:** postales – mensajes masivos cortos para campañas internas.
- **Cartelera física a nivel nacional:** afiches, memorandos y comunicados.
- **Impresos:** Tropezones, afiches, habladores, entre otros.

Cuadro 7. Canales y medios internos. Fuente: Oficina de Relacionamiento y Comunicaciones.

## EXTERNOS

### PORTAL WEB

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

### REDES SOCIALES NIVEL CENTRAL

- **Cuentas oficiales en:**
- **Facebook:** <https://www.facebook.com/ColpensionesOficial/>
- **Twitter:** <https://twitter.com/Colpensiones>
- **Instagram:** <https://www.instagram.com/colpensiones/>
- **YouTube:** <https://www.youtube.com/colpensionesoficial>
- **LinkedIn:** <https://co.linkedin.com/company/colpensiones>

### PRESENCIALES

- PAC - Puntos de Atención Colpensiones.
- Jornadas educativas e institucionales.
- 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.
- Otros: Jornadas institucionales (Día del Pensionado, Persona Mayor y Beneficiario BEPS, Aniversario BEPS, Aniversario Colpensiones, entre otros), Audiencia Pública, mesas de trabajo, grupos focales y reuniones.

### IMPRESOS – MATERIAL INSTITUCIONAL Y EDUCATIVO

#### CONTAC CENTER Y PBX

- Bogotá (60+1) 489 09 09
- Medellín (60+4) 283 60 90
- Resto del País: 01 8000 41 09 09
- Línea Gratuita BEPS: 018000 41 0777
- Línea de Bienestar: 018000 42 5555
- Línea Anticorrupción : 01 8000 518500
- Sede Principal: Carrera 10 No. 72 - 33 Torre B PBX [057] 601 217 0100- Bogotá D.C. – Colombia

#### OTROS

- Correos electrónicos – Mailing Masivos
- Mensajes de texto y WhatsApp
- Encuestas/Sondeos/Grupos Focales
- Monitores digiturnos

Cuadro 8. Canales y medios Externos. Fuente: Oficina de Relacionamiento 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 – áreas de apoyo (ORC –DAS-DRM GAD-VPT)  (Edgar Ruiz Pertuz)	31/12/2023
Subcomponente 2 Diálogo						
Subcomponente 3 Responsabilidad						

Cuadro 9. Componente 3 – Rendición de Cuentas. Fuente: Dirección de Planeación y Proyectos y Oficina de Relacionamento y Comunicaciones.

Nota: las actividades de los planes de trabajo y proyectos, se encuentran en los archivos de la Dirección de Planeación y Proyectos.

Asimismo, a partir de lo consultado a la ciudadanía en la encuesta sobre el Plan Anticorrupción y atención al Ciudadana – PAAC 2023, sobre el medio o canales de comunicación, que le gustaría que la Entidad lo invitara a participar de la jornada de Rendición de Cuentas, así como mantenerse informado de los logros y la gestión de la entidad, los resultados señalaron que el 32% prefiere correos electrónicos, seguido del 27% por redes sociales, el 21% por medios de comunicación: radio, televisión y prensa. También manifestaron enterarse por otros canales como la página WEB, mensajes de textos, pantallas informativas y telefonía móvil. 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 2023.

## 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 para la implementación de esta ley y la Resolución 1519 de 2020.

### 6.1 ESTRATEGIAS

Para operativizar esta política se desarrollará el siguiente plan de trabajo que garantizará la transparencia y acceso a la información:

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano						
Plan Anticorrupción Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información Pública						
Subcomponente	Proyecto/ Plan de trabajo	Actividades	Meta o producto	Indicador	Responsable	Fecha Programada
Subcomponente 1 Revisión	Fortalecimiento ley de transparencia y acceso a la información	Plan de trabajo	Fortalecer e implementar mecanismos para Transparencia y el Acceso a la Información Pública de los ciudadanos.	No. Actividades realizadas / No. Actividades programadas	Gerencia de Sistemas Integrados de Gestión. (Adriana Lucia Sarmiento Toquica)	31/12/2023
Subcomponente 2 Verificación						
Subcomponente 3 Seguimiento						

Cuadro 10. Componente 5 – Transparencia y Acceso a la Información. Fuente: Gerencia de Sistemas Integrados de Gestión.

Nota: Las actividades de los planes de trabajo y proyectos, se encuentran en los archivos de la Dirección de Planeación y Proyectos.

El avance del plan corresponde al nuevo esquema definido en la Resolución 1519, a través del cual se realizó el autodiagnóstico diseñado por Función Pública, liderado desde la Gerencia SIG, con la participación de áreas dueñas de la información. Con este autodiagnóstico se procedió a formular el Plan de mejoramiento de código MIPG-FURAG-2022-0023, el cual se encuentra en curso, así mismo, se avanzó en la reestructuración del link de transparencia y acceso a la información, se implementó el botón de agendamiento de citas, se realizaron actividades de sensibilización y capacitación a todos los colaboradores de Colpensiones en temas de transparencia y acceso a la información pública, algunas con el apoyo de la Procuraduría General de La Nación.

A través del correo [comunicacionescolpensiones@colpensiones.gov.co](mailto:comunicacionescolpensiones@colpensiones.gov.co) y en el espacio Breves en Intranet, se socializó información asociada a la política de transparencia y acceso a la información pública en aspectos como: Rol de la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, Ley 1712 de 2014. se actualizó la información de datos abiertos en la página web de Colpensiones.

En cumplimiento de la Directiva 014 de 2022, se realizó la autoevaluación ITA y se realizaron los ajustes solicitados por la auditoría realizada por la Procuraduría General de la Nación para obtener el 100% en la implementación de esta política.

## 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 planes de trabajo:

- Automatización integral del control disciplinario interno y el macroproceso de gestión de defensa judicial.
- Explorador de Código del subcomponente de Gobierno y cultura.

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	Automatización integral del control disciplinario interno y el macroproceso de gestión de defensa judicial.	Proyecto	Robustecer la gestión del control disciplinario interno y el macroproceso de defensa judicial permitiendo el registro de la trazabilidad de los subprocesos de las áreas involucradas, mejorando la oportunidad en las actuaciones, facilitando el control y supervisión, minimizando reprocesos, suprimiendo procedimientos manuales, facilitando la actualización de datos y mejorando la calidad de la defensa de la Entidad, así como de la información para la toma de decisiones operativas en tiempo real.	No. Actividades realizadas / No. Actividades programadas	Vicepresidencia de Planeación y TI (Norma Alejandra Herrera)	12/09/2023
Subcomponente 1 Gobierno y cultura	Explorador del Código	Plan de Trabajo	Fortalecer en los trabajadores oficiales de Colpensiones el conocimiento del Código Disciplinario Único y del Código de Conducta, Ética y Buen Gobierno.	Actividades realizadas/Actividades Planeadas	Oficina de Control Disciplinario (Diana Milena Rojas)	15/12/2023

Cuadro 11. Componente 6 – Iniciativas Adicionales. Fuente: Dirección de Planeación y Proyectos.

Nota: Las actividades de los planes de trabajo y proyectos, se encuentran en los archivos de la Dirección de Planeación y Proyectos.

MIGUEL ANGEL MODESTO CASTELLANOS  
Director de Planeación y Proyectos

Anexos: 11

Copias: 1

Elaboró: Edgar Ruiz Pertuz – Equipo Construcción PAAC- 2023

Revisó: Miguel Ángel Modesto Castellanos

Aprobó: Dora Elisa Laverde Moncada

Archivado en: PLANES / Plan de acción institucional integrado / Plan anticorrupción y de atención al ciudadano



## 8. Anexo No. 1

(Detalle de los riesgos por procesos)

Proceso	Descripción Riesgo	Riesgo Inherente	Riesgo Residual
ADMINISTRACIÓN DE LAS SOLICITUDES	Posibilidad de recibir o solicitar cualquier dádiva o beneficio a nombre propio o de terceros con el fin de atender una solicitud, petición, queja o reclamo	Alto	Medio Alto
GESTIÓN FINANCIERA	Pagos ejecutados de manera indebida en beneficio de un tercero	Alto	Medio Alto
GESTIÓN FINANCIERA	Posibilidad de recibir o solicitar cualquier dádiva o beneficio a nombre propio o de terceros con el fin de ejecutar pagos omitiendo las políticas de la entidad	Alto	Medio Alto
GESTIÓN FINANCIERA	Posibilidad de recibir o solicitar cualquier dádiva o beneficio a nombre propio o de terceros con el fin de emitir Estados Financieros con información alterada que no refleja la razonabilidad y realidad financiera de la entidad	Medio Alto	Medio Alto
GESTIÓN DE ESTANDARIZACIÓN	Posibilidad de recibir o solicitar cualquier dádiva o beneficio a nombre propio o de terceros con el fin de radicar los trámites de los ciudadanos y empleadores	Alto	Medio Alto
GESTIÓN DE ESTANDARIZACIÓN	Posibilidad de recibir o solicitar cualquier dádiva o beneficio a nombre propio o de terceros con el fin de usar de manera indebida la información que soporta el proceso de gestión de estandarización	Alto	Medio Alto
GESTIÓN DE ESTANDARIZACIÓN	Radicación indebida de los trámites de los ciudadanos y empleadores	Alto	Medio Alto
GESTIÓN DE ESTANDARIZACIÓN	Posibilidad de recibir o solicitar cualquier dádiva o beneficio a nombre propio o de terceros con el fin de gestionar el alistamiento de sentencias	Alto	Medio Alto

Proceso	Descripción Riesgo	Riesgo Inherente	Riesgo Residual
GESTIÓN DOCUMENTAL	Posibilidad de recibir o solicitar cualquier dádiva o beneficio a nombre propio o de terceros para la atención de los trámites asociados a los procesos de la Entidad	Alto	Medio Alto
GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	Posibilidad de recibir o solicitar cualquier dádiva o beneficio a nombre propio o de terceros con el fin de hurtar o robar los activos fijos de la entidad	Alto	Medio Alto
GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	Hurto, robo o pérdida de los activos fijos de la entidad en beneficio de un tercero	Medio Alto	Medio Bajo
GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	Posibilidad de recibir o solicitar cualquier dádiva o beneficio a nombre propio o de terceros, con el fin de hurtar o robar los bienes adjudicados y recibidos en dación en pago, en custodia de Colpensiones.	Medio Bajo	Medio Bajo
GESTIÓN DEL OTORGAMIENTO BEPS	Posibilidad de recibir o solicitar cualquier dádiva o beneficio a nombre propio o de terceros con el fin apropiarse de los recursos destinados para el Programa BEPS.	Alto	Medio Alto
GESTIÓN DEL OTORGAMIENTO BEPS	Posibilidad de recibir o solicitar cualquier dádiva o beneficio a nombre propio o de terceros para la atención de trámites de BEPS.	Alto	Medio Alto
GESTIÓN DEL OTORGAMIENTO BEPS	Destinación indebida de recursos de BEPS en beneficio de un tercero	Alto	Medio Alto
GESTIÓN CONTRACTUAL	Posibilidad de recibir o solicitar cualquier dádiva o beneficio a nombre propio o de terceros por parte de los funcionarios de la entidad con el fin de favorecer a un tercero para su contratación	Alto	Medio Alto
GESTIÓN CONTRACTUAL	Posibilidad de recibir o solicitar cualquier dádiva o beneficio a nombre propio o de terceros por parte de los contratistas de la entidad con el fin de favorecer a un tercero	Alto	Medio Alto

Proceso	Descripción Riesgo	Riesgo Inherente	Riesgo Residual
GESTIÓN CONTRACTUAL	Actuaciones indebidas por parte de los Proponentes durante la etapa precontractual	Alto	Medio Alto
GESTIÓN DE DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO	Posibilidad de recibir o solicitar cualquier dádiva o beneficio a nombre propio o de terceros con el fin de generar los resultados de la evaluación del desempeño	Medio Bajo	Medio Bajo
GESTIÓN DE LA SELECCIÓN, ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SERVICIOS LABORALES	Posibilidad de recibir o solicitar cualquier dádiva o beneficio, a nombre propio o de terceros, con el fin de apropiarse de los recursos de la nómina de funcionarios.	Alto	Medio Alto
GESTIÓN DE LA SELECCIÓN, ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SERVICIOS LABORALES	Posibilidad de recibir o solicitar cualquier dádiva o beneficio a nombre propio o de terceros con el fin de seleccionar y vincular el talento humano.	Medio Bajo	Medio Bajo
GESTIÓN DE LA SELECCIÓN, ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SERVICIOS LABORALES	Posibilidad de recibir o solicitar cualquier dádiva o beneficio a nombre propio o de terceros con el fin de realizar la asignación del reconocimiento económico (bonificación por formación profesional y experiencia, y prima técnica)	Medio Alto	Medio Alto
GESTIÓN DE LA SELECCIÓN, ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SERVICIOS LABORALES	Posibilidad de recibir o solicitar cualquier dádiva o beneficio, a nombre propio o de terceros con el fin de usar de manera indebida la información que soporta el proceso de Selección, Administración del Talento Humano y Servicios Laborales	Medio Alto	Medio Bajo
GESTIÓN DE LA SELECCIÓN, ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SERVICIOS LABORALES	Vinculación indebida de servidores públicos, aprendices SENA, practicantes o judicantes, en beneficio propio o de un tercero.	Medio Alto	Medio Alto
GESTIÓN DE LAS ACCIONES CONSTITUCIONALES	Posibilidad de recibir o solicitar cualquier dádiva o beneficio a nombre propio o de terceros con el fin de gestionar las acciones de defensa judicial en los procesos constitucionales	Alto	Medio Alto
GESTIÓN DE PROCESOS ORDINARIOS	Posibilidad de recibir o solicitar cualquier dádiva o beneficio a nombre propio o de terceros con el fin de gestionar el cumplimiento de sentencias y/o pago de costas judiciales de manera irregular	Alto	Medio Alto

Proceso	Descripción Riesgo	Riesgo Inherente	Riesgo Residual
GESTIÓN DE PROCESOS ORDINARIOS	Depósitos judiciales a favor de colpensiones cobrados de forma indebida a favor de un tercero"	Medio Bajo	Medio Bajo
GESTIÓN DE PROCESOS ORDINARIOS	Posibilidad de recibir o solicitar cualquier dádiva o beneficio a nombre propio o de terceros en la gestión de la defensa judicial, en los procesos que sea parte la entidad	Alto	Medio Alto
GESTIÓN DE PROCESOS ORDINARIOS	"Decisiones judiciales en contravía de la normatividad para favorecer a un tercero.	Medio Alto	Medio Bajo
GESTIÓN DE LA MEDICINA LABORAL	Posibilidad de recibir o solicitar cualquier dádiva o beneficio a nombre propio o de terceros con el fin de tramitar calificaciones de pérdida de capacidad laboral y revisión del estado de invalidez.	Alto	Medio Alto
GESTIÓN DE LA MEDICINA LABORAL	Posibilidad de recibir o solicitar cualquier dádiva o beneficio a nombre propio o de terceros con el fin de tramitar pagos de incapacidades temporales	Alto	Medio Alto
GESTIÓN DE LA MEDICINA LABORAL	Determinación indebida de subsidios por incapacidades en beneficio de un tercero.	Alto	Medio Alto
GESTIÓN DE LA MEDICINA LABORAL	Determinación indebida de pérdida de capacidad laboral en beneficio de un tercero.	Alto	Medio Alto
GESTIÓN DE LA MEDICINA LABORAL	Posibilidad de recibir o solicitar cualquier dádiva o beneficio a nombre propio o de terceros con el fin de usar de manera indebida la información que soporta el proceso de Gestión de Medicina Laboral	Alto	Medio Alto
GESTIÓN DEL SOPORTE DE TI	Posibilidad de recibir o solicitar cualquier dádiva o beneficio a nombre propio o de terceros por el uso indebido de información en la ejecución de solicitudes de modificación de datos	Alto	Medio Alto

Proceso	Descripción Riesgo	Riesgo Inherente	Riesgo Residual
GESTIÓN DE PROVISIÓN DEL SERVICIO DE TI	Posibilidad de recibir o solicitar cualquier dádiva o beneficio a nombre propio o de terceros por el acceso incorrecto a los aplicativos durante la gestión de accesos	Alto	Medio Alto
GESTIÓN Y CALIDAD DE LA INFORMACIÓN	Posibilidad de recibir o solicitar cualquier dádiva o beneficio a nombre propio o de terceros con el fin de usar de manera indebida la información del negocio gestionada a través del proceso Gestión y Calidad de la Información	Alto	Medio Alto
GESTIÓN DE LA ENTREGA DE BENEFICIOS	Posibilidad de recibir o solicitar cualquier dádiva o beneficio a nombre propio o de terceros con el fin de entregar incentivos o beneficios BEPS sin el cumplimiento de los requisitos o condiciones establecidas para obtener el beneficio.	Alto	Medio Alto
GESTIÓN DE LA ENTREGA DE BENEFICIOS	Entrega indebida de beneficios del programa BEPS en favor de un tercero.	Alto	Medio Alto
GESTIÓN DE INGRESOS	Posibilidad de recibir o solicitar cualquier dádiva o beneficio a nombre propio o de terceros con el fin de reportar información del recaudo de aportes de manera indebida	Alto	Medio Alto
GESTIÓN DE INGRESOS	Posibilidad de recibir o solicitar cualquier dádiva o beneficio en nombre propio o de terceros con el fin de gestionar los tramites de liquidación de aportes	Alto	Medio Alto
GESTIÓN DE INGRESOS	Posibilidad de recibir o solicitar cualquier dádiva o beneficio a nombre propio o de terceros con el fin de reportar información del recaudo de contribuciones pensionales de manera indebida	Alto	Medio Alto
GESTIÓN DE INGRESOS	Posibilidad de recibir o solicitar cualquier dádiva o beneficio a nombre propio o de terceros con el fin de reportar información de ahorros BEPS de manera indebida	Alto	Medio Alto
GESTIÓN DE INGRESOS	Posibilidad de recibir o solicitar cualquier dádiva o beneficio a nombre propio o de terceros con el fin de apropiarse de los recursos de los ciudadanos	Alto	Medio Alto

Proceso	Descripción Riesgo	Riesgo Inherente	Riesgo Residual
GESTIÓN DE INGRESOS	Generar liquidaciones de aportes de manera indebida en beneficio de un tercero	Alto	Medio Alto
GESTIÓN DE LA NÓMINA DE PENSIONADOS	Posibilidad de recibir o solicitar cualquier dádiva o beneficio a nombre propio o de terceros con el fin de liquidar la nómina de pensionados de manera irregular	Alto	Medio Alto
GESTIÓN DE LA NÓMINA DE PENSIONADOS	Liquidación indebida de la nómina de pensionados en beneficio de un tercero	Alto	Medio Alto
DIRECCIONAMIENTO LEGAL	Recibir dádivas o beneficios a nombre propio o de terceros por adelantar defensas judiciales de procesos administrativos en condiciones desfavorables para la Entidad (deficiencias en el sustento jurídico, permitir el vencimiento de términos).	Alto	Medio Alto
DIRECCIONAMIENTO LEGAL	Recibir dádivas o beneficios a nombre propio o de terceros por definir criterios y/o lineamientos jurídicos en condiciones desfavorables para la Entidad (emitir conceptos en favorecimiento de terceros, promover conflictos de competencia beneficiando a terceros).	Alto	Medio Alto
GESTIÓN DE INVERSIONES	Posibilidad de recibir o solicitar cualquier dádiva o beneficio a nombre propio o de terceros con el fin de gestionar los recursos financieros de Colpensiones de forma indebida	Alto	Medio Alto
GESTIÓN DE INVERSIONES	Posibilidad de recibir o solicitar cualquier dádiva o beneficio a nombre propio o de terceros con el fin de apropiarse de los recursos depositados en las cuentas y/o portafolios de inversión.	Alto	Medio Alto
GESTIÓN DE COMUNICACIONES	Posibilidad de recibir o solicitar cualquier dádiva o beneficio a nombre propio o de terceros con el fin de usar de manera indebida la información del negocio administrada en el proceso de Comunicaciones.	Alto	Medio Alto

Proceso	Descripción Riesgo	Riesgo Inherente	Riesgo Residual
GESTIÓN DE OTROS EGRESOS	Posibilidad de recibir o solicitar cualquier dádiva o beneficio a nombre propio o de terceros con el fin de desviar dineros en pagos o devoluciones de recursos	Alto	Alto
GESTIÓN DE OTROS EGRESOS	"Posibilidad de recibir o solicitar cualquier dádiva o beneficio a nombre propio o de terceros con el fin de atender trámites de otros egresos	Alto	Medio Alto
GESTIÓN DE ÓRGANOS DE DIRECCIÓN	Posibilidad de recibir o solicitar cualquier dádiva o beneficio a nombre propio o de terceros con el fin de usar de manera indebida la información de la gestión de la Junta Directiva y los Comités de Junta Directiva.	Medio Alto	Medio Alto
GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGOS	Posibilidad de recibir o solicitar cualquier dádiva o beneficio a nombre propio o de terceros con el fin de reportar información que no refleje la realidad de la entidad	Alto	Medio Alto
GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGOS	Posibilidad de recibir o solicitar cualquier dádiva o beneficio a nombre propio o de terceros con el fin de usar de manera indebida la información que soporta la gestión de integral de riesgos	Alto	Medio Alto
INVESTIGACIÓN, DESARROLLO Y ANALÍTICA	Posibilidad de recibir o solicitar dádivas o beneficios a nombre propio o de terceros con el fin de generar de estudios, cálculos o modelos actuariales	Alto	Medio Alto
INVESTIGACIÓN, DESARROLLO Y ANALÍTICA	Elaboración de cálculos de conmutaciones pensionales de forma indebida en beneficio de un tercero	Alto	Medio Alto
PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	Posibilidad de recibir o solicitar cualquier dádiva o beneficio a nombre propio o de terceros con el fin de usar de manera indebida la información administrada a través de los proyectos	Medio Alto	Medio Alto
PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	Posibilidad de recibir o solicitar cualquier dádiva o beneficio a nombre propio o de terceros con el fin de elaborar la programación presupuestal	Alto	Medio Alto

Proceso	Descripción Riesgo	Riesgo Inherente	Riesgo Residual
CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	Posibilidad de recibir o solicitar cualquier dádiva o beneficio a nombre propio o de terceros para adelantar una actuación en los procesos de control disciplinario interno	Alto	Medio Alto
EVALUACIÓN INTEGRAL	Posibilidad de recibir o solicitar cualquier dádiva o beneficio a nombre propio o de terceros con el fin de ocultar o modificar resultados de una auditoría realizada por la OCI	Medio Alto	Medio Bajo
PREVENCIÓN, DETECCIÓN E INVESTIGACIÓN DE DESVIACIONES	Posibilidad de recibir dádivas o bonificaciones para favorecer a un tercero en una verificación o investigación de fraude o corrupción	Alto	Medio Alto
PREVENCIÓN, DETECCIÓN E INVESTIGACIÓN DE DESVIACIONES	Posibilidad de recibir dádivas o bonificaciones para favorecer a un tercero en el desarrollo de las actividades de monitoreo.	Alto	Medio Alto
GESTIÓN DE COMERCIALIZACIÓN	Posibilidad de recibir o solicitar cualquier dádiva o beneficio a nombre propio o de terceros para la atención de un caso solicitado por un empleador o aportante.	Alto	Medio Alto
GESTIÓN DE COMERCIALIZACIÓN	Posibilidad de recibir o solicitar cualquier dádiva o beneficio a nombre propio o de terceros para la asignación, renovación o activación de códigos de descuento por libranza o afiliación	Alto	Medio Alto
GESTIÓN DE MERCADEO	Posibilidad de recibir o solicitar cualquier dádiva o beneficio a nombre propio o de terceros con el fin de hacer uso inadecuado del material institucional.	Medio Alto	Medio Alto
GESTIÓN DE MERCADEO	Posibilidad de recibir o solicitar cualquier dádiva o beneficio a nombre propio o de terceros con el fin de hacer uso inadecuado del material institucional.	Medio Alto	Medio Alto
GESTIÓN DE CARTERA	Posibilidad de recibir o solicitar cualquier dádiva o beneficio a nombre propio o de terceros con el fin de apropiarse de los dineros o bienes recaudados en la gestión de cobro.	Alto	Medio Alto

Proceso	Descripción Riesgo	Riesgo Inherente	Riesgo Residual
GESTIÓN DE CARTERA	Posibilidad de recibir o solicitar cualquier dádiva o beneficio a nombre propio o de terceros con el fin de gestionar los procesos de cobro	Alto	Medio Alto
GESTIÓN DE LA EXPERIENCIA EN EL SERVICIO	Posibilidad de recibir o solicitar cualquier dádiva o beneficio a nombre propio o de terceros para la atención de un trámite, PQRS o solicitud	Alto	Medio Alto
GESTIÓN DE LA EXPERIENCIA EN EL SERVICIO	Trámites o solicitudes atendidas de manera indebida en beneficio de un tercero	Alto	Medio Alto
GESTIÓN DE LA AFILIACIÓN	Trámites de afiliación, novedades y/o actualización de datos elaboradas de forma indebida a favor de un tercero.	Alto	Medio Alto
GESTIÓN DE LA AFILIACIÓN	Posibilidad de solicitar o recibir dadivas a favor propio o de un tercero para el trámite de afiliaciones, novedades y/o actualización de datos.	Alto	Medio Alto
GESTIÓN DE LA AFILIACIÓN	Posibilidad de recibir o solicitar cualquier dádiva o beneficio a nombre propio o de terceros en la divulgación de la información que soporta el proceso de afiliaciones.	Alto	Medio Alto
GESTIÓN DE PROCESOS	Posibilidad de recibir o dar dadivas a nombre propio o de un tercero por el uso indebido de información sensible en el marco del diseño, mejora y monitoreo de los procesos de la entidad	Alto	Medio Alto
GESTIÓN DE LA DETERMINACIÓN DEL DERECHO	Posibilidad de recibir o solicitar cualquier dádiva o beneficio a nombre propio o de un tercero con el fin de usar de manera indebida la información del proceso	Alto	Medio Alto
GESTIÓN DE LA DETERMINACIÓN DEL DERECHO	Posibilidad de recibir o solicitar cualquier dádiva o beneficio a nombre propio o de un tercero con el fin de determinar de manera indebida un derecho prestacional	Alto	Medio Alto
GESTIÓN DE LA DETERMINACIÓN DEL DERECHO	Solicitudes prestacionales determinadas de manera indebida en beneficio propio o de un tercero	Alto	Medio Alto

Proceso	Descripción Riesgo	Riesgo Inherente	Riesgo Residual
GESTIÓN DE LA VINCULACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE DATOS BEPS.	Posibilidad de recibir o solicitar cualquier dádiva o beneficio a nombre propio o de terceros con el fin de modificar la información del registro y/o vinculación de los ciudadanos al programa BEPS y las novedades de información.	Alto	Medio Alto
GESTIÓN DE LA VINCULACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE DATOS BEPS.	Actualización de datos sensibles de los vinculados y/o registrados al Programa BEPS de forma indebida a favor de un tercero.	Alto	Medio Alto
GESTIÓN DE LA HISTORIA LABORAL	Posibilidad de recibir o solicitar cualquier dádiva o beneficio a nombre propio o de terceros con el fin de corregir la historia laboral	Alto	Medio Alto
GESTIÓN DE LA HISTORIA LABORAL	Posibilidad de recibir o solicitar cualquier dádiva o beneficio a nombre propio o de terceros con el fin de usar de manera indebida la información que soporta el subproceso de corrección de historia laboral	Alto	Medio Alto
GESTIÓN DE LA HISTORIA LABORAL	Posibilidad de recibir o solicitar cualquier dádiva o beneficio a nombre propio o de terceros con el fin de realizar la aplicación alterada del recaudo, reflejando posibles beneficios en parámetros relevantes del negocio como: número de semanas, IBC altos e inexistentes, que redunden en el reflejo de data no veraz en la historia laboral y el posible reconocimiento errado de prestaciones.	Alto	Medio Alto
GESTIÓN DE LA HISTORIA LABORAL	Aportes acreditados a la historia laboral de manera indebida en favor de un tercero	Alto	Medio Alto
GESTIÓN DE LA HISTORIA LABORAL	Correcciones de historia laboral realizadas de manera indebida en beneficio de un tercero	Alto	Medio Alto
GESTIÓN DE LAS CUENTAS INDIVIDUALES E INFORMACIÓN DE LA POBLACIÓN BEPS.	Posibilidad de recibir o solicitar cualquier dádiva o beneficio a nombre propio o de terceros con el fin de modificar la información contenida en la base maestro BEPS.	Alto	Medio Alto

Proceso	Descripción Riesgo	Riesgo Inherente	Riesgo Residual
GESTIÓN DE LAS CUENTAS INDIVIDUALES E INFORMACIÓN DE LA POBLACIÓN BEPS.	Posibilidad de recibir o solicitar cualquier dadiva o beneficio a nombre propio o de terceros con el fin de alterar información en los saldos de las cuentas individuales.	Alto	Medio Alto