



**Plan Anticorrupción y
Atención al Ciudadano
PAAC 2023**

**Resultados
Encuesta PAAC - 2023**

- Artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, Plan anticorrupción y de atención al ciudadano, menciona que cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano.
- En cumplimiento del Decreto 124 de 2016, el cual señala que las entidades del Estado deben presentar anualmente el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, Colpensiones presentó a la ciudadanía el proyecto del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2023 que contiene las acciones en la lucha contra la corrupción.
- Para la socialización del proyecto del Plan Anticorrupción, Colpensiones puso a disposición de la ciudadanía una encuesta que permitió la participación de los servidores públicos de la empresa, trabajadores en misión, contratistas, los grupos de alto interés: Afiliados, pensionados, empleadores y vinculados BEPS, y otros interesados en general, con el objetivo de retroalimentar las acciones propuestas.
- El proyecto del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2023, fue publicado en la página web de Colpensiones junto con la encuesta.

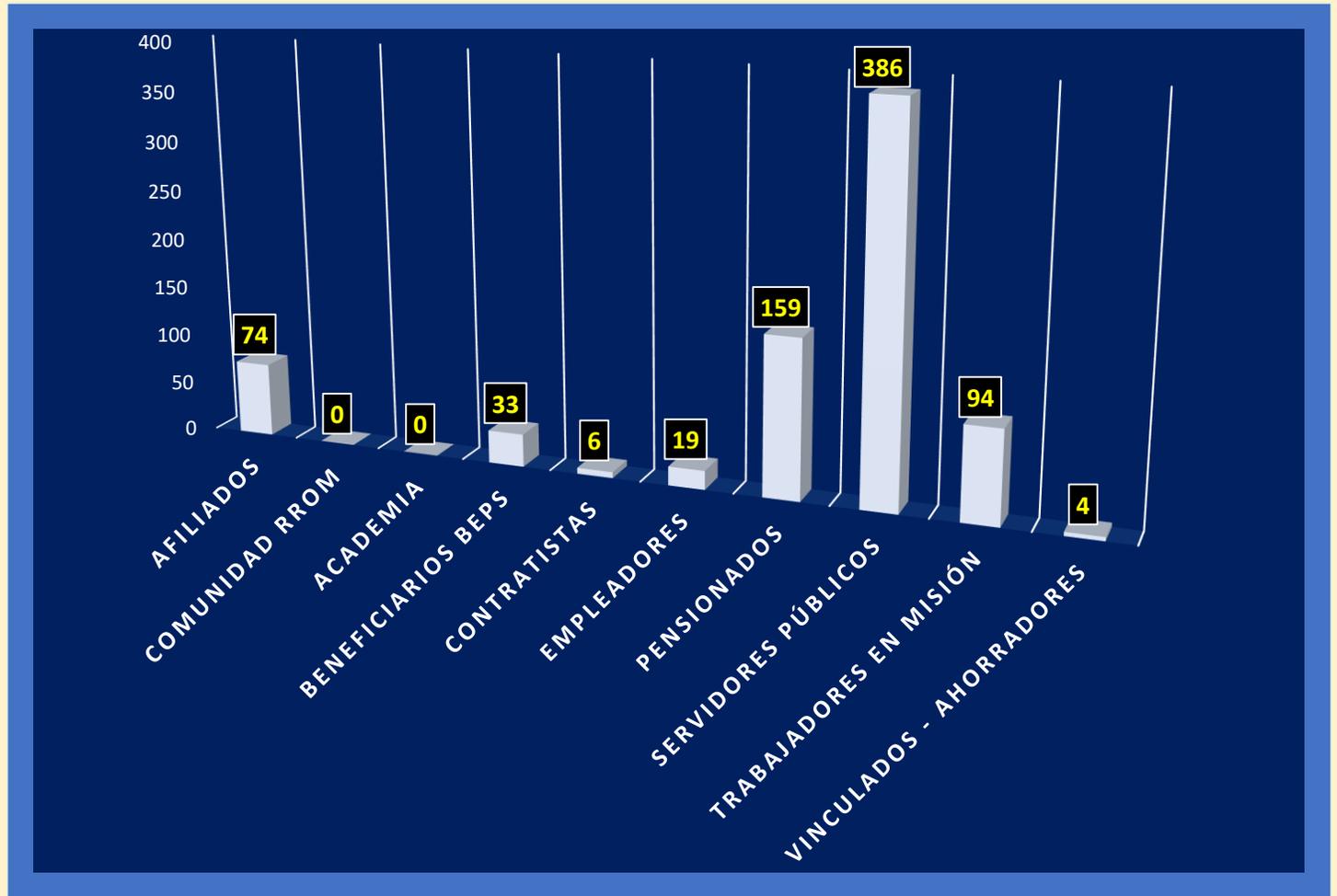
- Conocer las consideraciones y aportes de la ciudadanía (*Servidores públicos que laboran en la empresa, contratistas y ciudadanía en general – grupos de interés*) para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención del Ciudadano 2023, con el fin de estudiar las observaciones formuladas y de ser consideradas pertinentes serán incluidas.

Ficha técnica encuesta PAAC 2023

Metodología	Cuantitativa / Cualitativa
Fecha de realización	Del 16 al 22 de diciembre de 2022 - Grupos de interés
Técnica de recolección	Encuesta Virtual
Población	<ul style="list-style-type: none">• Servidores públicos, Trabajadores en misión, Pensionados, Afiliados, Vinculados-Ahorradadores, Beneficiarios BEPS, Empleadores, BD Academia, BD Comunidad RROM, Contratistas• Total registros: 100.760.• Total enviado Mailing : 87.657
Encuestas contestadas	775 Respuestas
Cobertura	Nivel Nacional

Resultados generales

La participación de los ciudadanos que respondieron la encuesta asciende a 775, a continuación se presenta la distribución por grupos de interés:

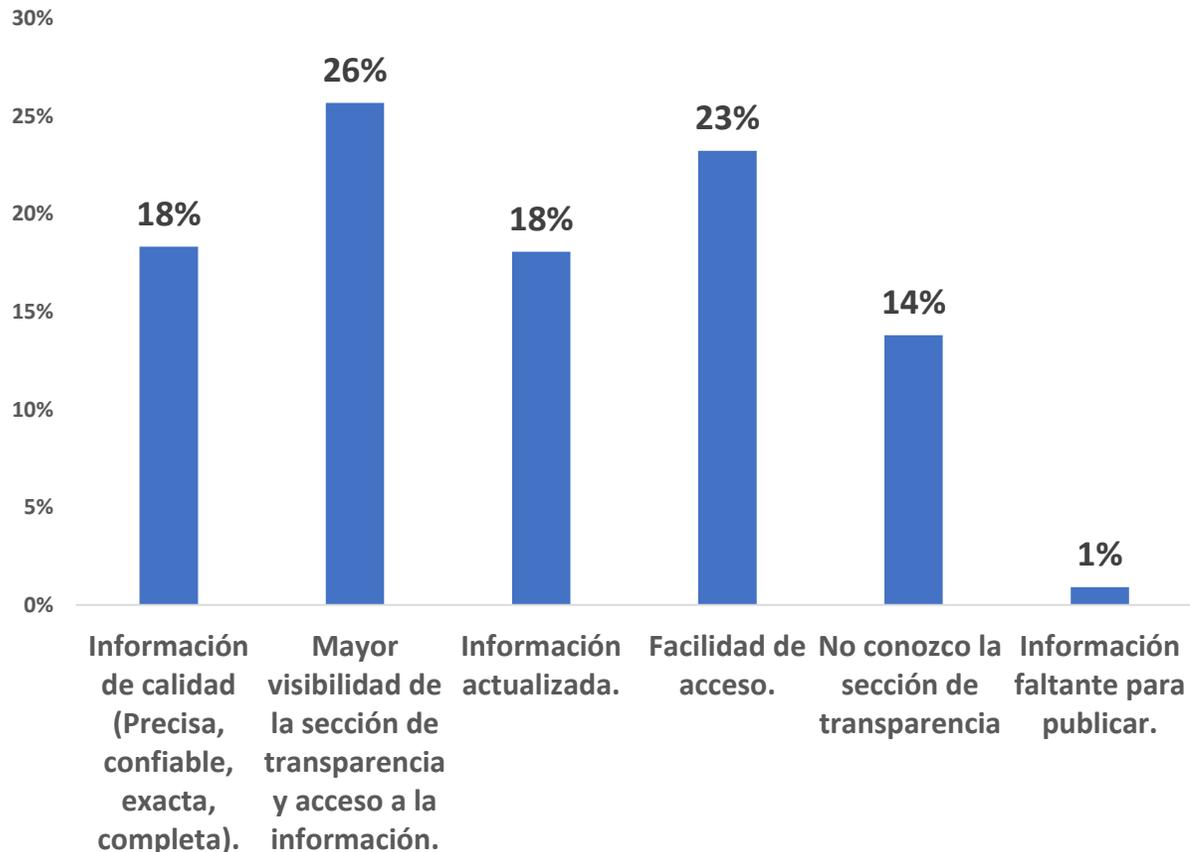


Encuestas realizada entre el 16 y el 22 de diciembre de 2022 a los grupos de interés

RESULTADOS PREGUNTA # 1

Componente Transparencia y Acceso a la Información

Colpensiones tiene a disposición en su página web un espacio de transparencia y acceso a la información, el cual busca dar a conocer los aspectos relevantes de la entidad para beneficio y control de la ciudadanía. A partir de la información publicada en dicha sección, **¿Cuál de los siguientes aspectos se debe fortalecer?**



El **26%** de nuestros grupos de Interés manifestaron que se requiere una mayor visibilidad de la **sección de transparencia y acceso a la información**, así mismo el **23%** manifestó que se debe fortalecer la **facilidad de acceso**, lo anterior, con el propósito que los grupos de interés accedan a esta sección y consulten la información allí publicada.

El **18%** de los encuestados, mencionan que se debe publicar una información de calidad y actualizada respectivamente. El **14%** no conocen esta sección. En lo relacionado con la información faltante, los ciudadanos manifestaron, requerir mas información sobre: Auxilios, bonos o aumentos en la pensión, charlas para prepensionados y pensionados, cifras por regiones, empleo, más a cerca del programa de pps*, mayor agilidad al entrar en la pagina WEB, y novedades realizadas.

*pps : Entendida como: Piso de Protección Social

RESULTADOS PREGUNTA # 2

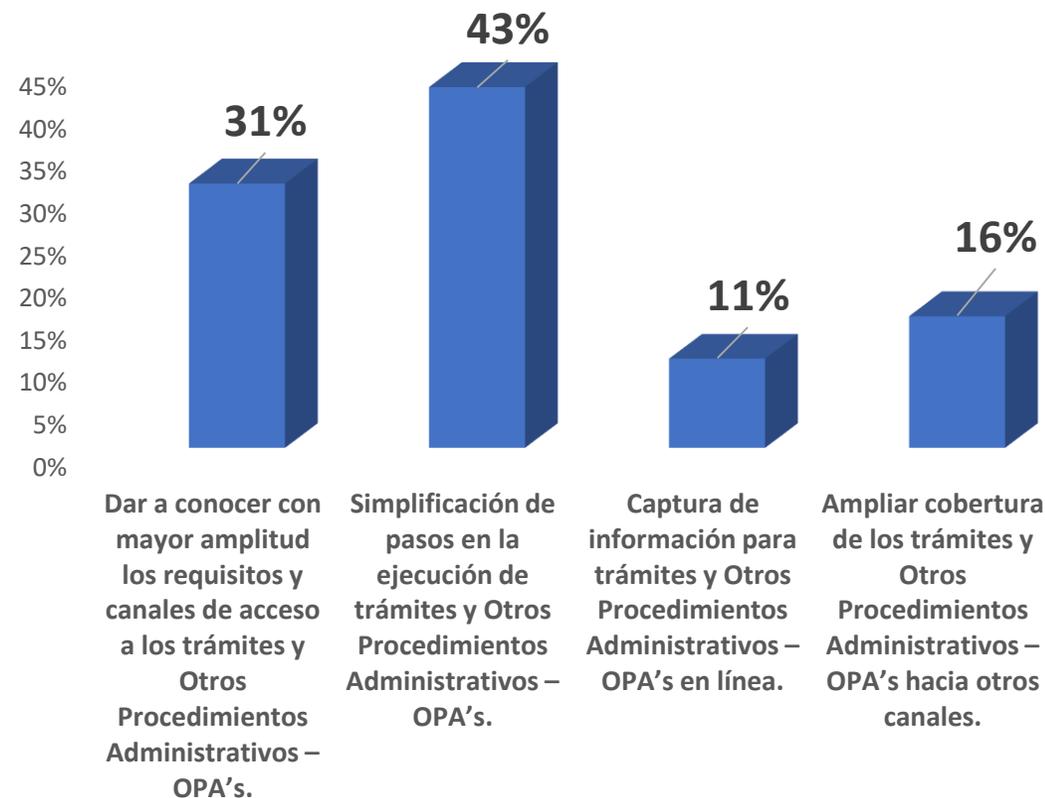
Componente Legalidad e integridad - Racionalización de Trámites

Colpensiones aún a esfuerzos para ejecutar actividades o acciones orientadas para facilitar a los grupos de interés acceso a los trámites y Otros Procedimientos Administrativos – OPA's, acorde con las disposiciones de la Ley 2052 de 2020 y el Decreto 088 de 2022. Teniendo en cuenta lo anterior, **¿Qué aspectos considera debemos fortalecer?**

Los aspectos a fortalecer según nuestros grupos de interés son:

La simplificación de pasos en la ejecución de trámites y OPAs con un **43%** y dar a conocer con mayor amplitud los requisitos y canales de acceso a los tramites y OPAs, con un **31%**. En lo relacionado con la ampliación a otros canales, los grupos de interés manifestaron su ampliación a: Sede Electrónica/Trámites en línea, Portal web, Aplicación móvil Puntos de Atención Colpensiones, Líneas de atención, además de otras opciones como: Citas virtuales – video llamadas, correos electrónicos, puntos satélites por subregiones, líneas de atención especializadas y redes sociales.

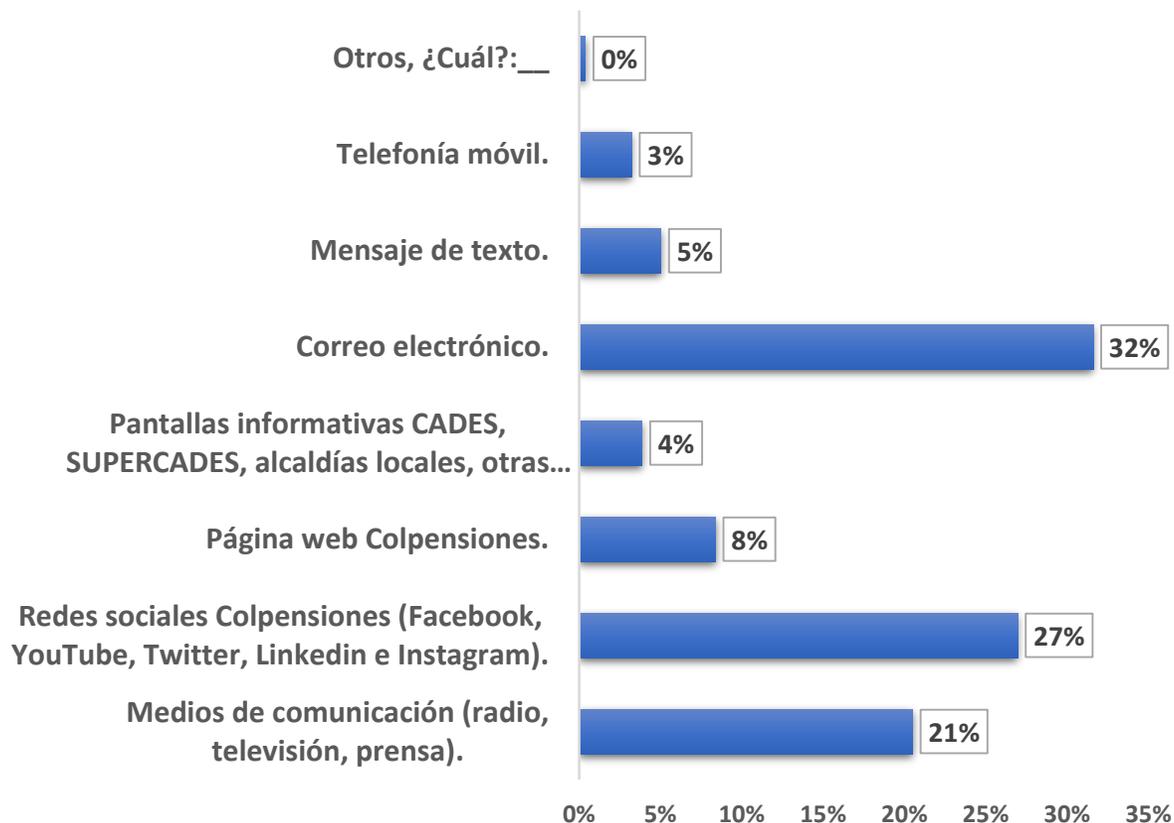
Del mismo modo, El **11%** de los grupos de interés consideran que se debe fortalecer la captura de información para trámites y Otros Procedimientos Administrativos – OPA's en línea.



RESULTADOS PREGUNTA # 3

Componente Participación ciudadana y Rendición de cuentas

Colpensiones, en su permanente búsqueda de mantener informado a sus diferentes grupos de interés, en especial frente a lo relacionado con su Rendición de Cuentas, espacio donde se dan a conocer los logros, la gestión, los avances y resultados de la entidad, nos gustaría conocer **¿Por qué medio o canales de comunicación, le gustaría que la Entidad lo invitara a participar de la jornada de Rendición de Cuentas?**



El **43%** de nuestros grupos de interés manifestaron que el correo electrónico, es la mejor opción para enterarse de los logros, avances y resultados de la entidad, seguida las redes sociales con el **27%**, de la pagina WEB con el **26%** y por medios de comunicación (radio, televisión y prensa) con el **21%**.

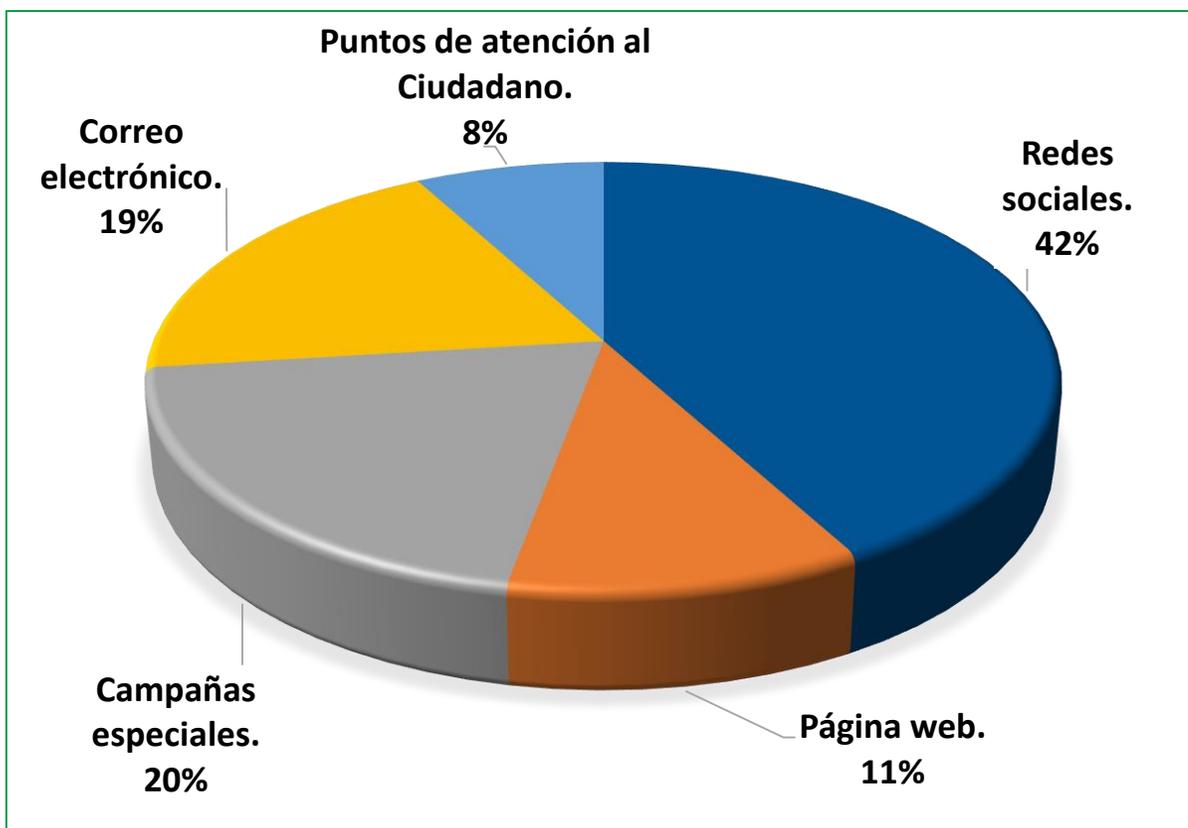
En lo referente a otros medios, manifestaron que aunque las redes sociales son un buen medio para enterarse día a día, no todas las personas tienen acceso a estas, y prefieren *“escuchar la radio, ver televisión o leer la prensa o periódico”*.

Así mismo, existen otros medios como: Pagina WEB, pantallas informativas, CADES, SUPERCADER, mensajería de texto y telefonía móvil, donde les gustaría que la entidad los invitara a participar de los eventos de rendición de cuentas.

RESULTADOS PREGUNTA # 4

Componente Redes institucionales y canales de denuncia y Gestión integral del riesgo de corrupción.

Para Colpensiones es importante que los ciudadanos conozcan sus dos canales de denuncia para reportar posibles eventos de fraude o corrupción, la Línea de Integridad y Transparencia 01800518500 y la Sección Antifraude ubicada en www.colpensiones.gov.co. **Sobre estos canales de denuncia, ¿usted considera que se deben promocionar por?**



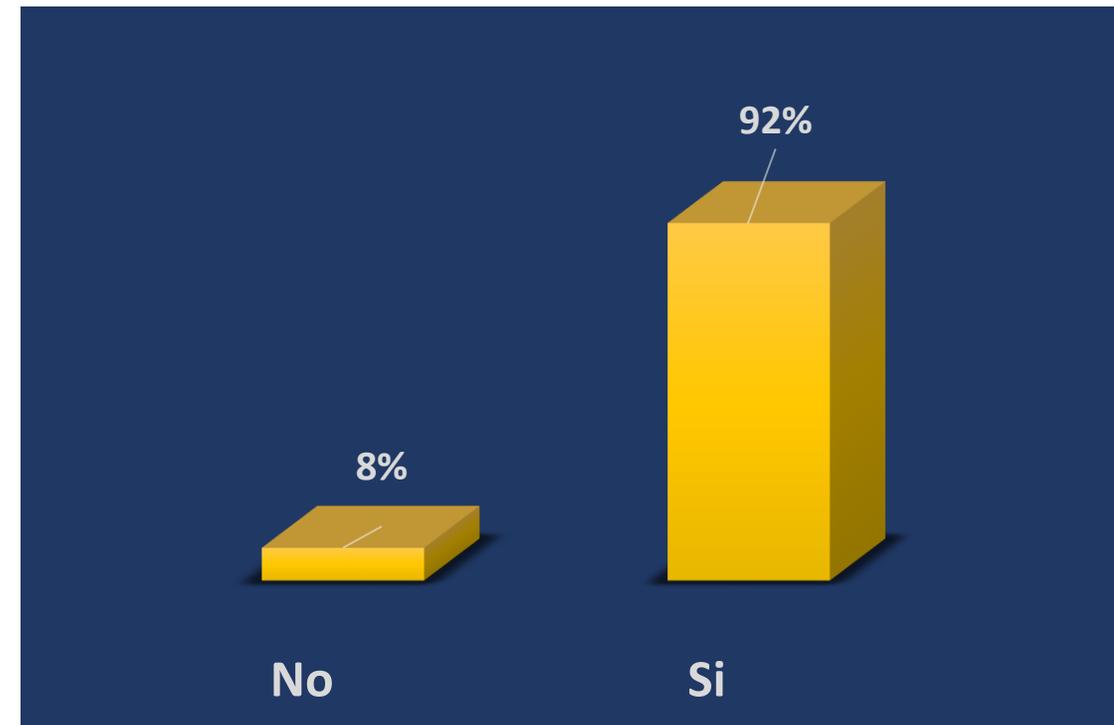
De acuerdo con nuestros grupos de interés El **42%** consideran que los dos canales de denuncia existentes en la entidad, deben ser promocionados por redes sociales, por campañas especiales el **20%**, por correo electrónico el **19%**, por la pagina WEB de la entidad el **11%** y en los puntos de atención al ciudadano el **8%**.

RESULTADOS PREGUNTA # 4.1

Componente Iniciativas adicionales

Colpensiones cuenta con el Equipo de Transparencia e Integridad “ETICO” del cual hacen parte todos sus colaboradores y la ciudadanía en general, este equipo se encarga de identificar y prevenir posibles eventos de fraude y corrupción. **¿Le gustaría conocer más sobre esta estrategia?**

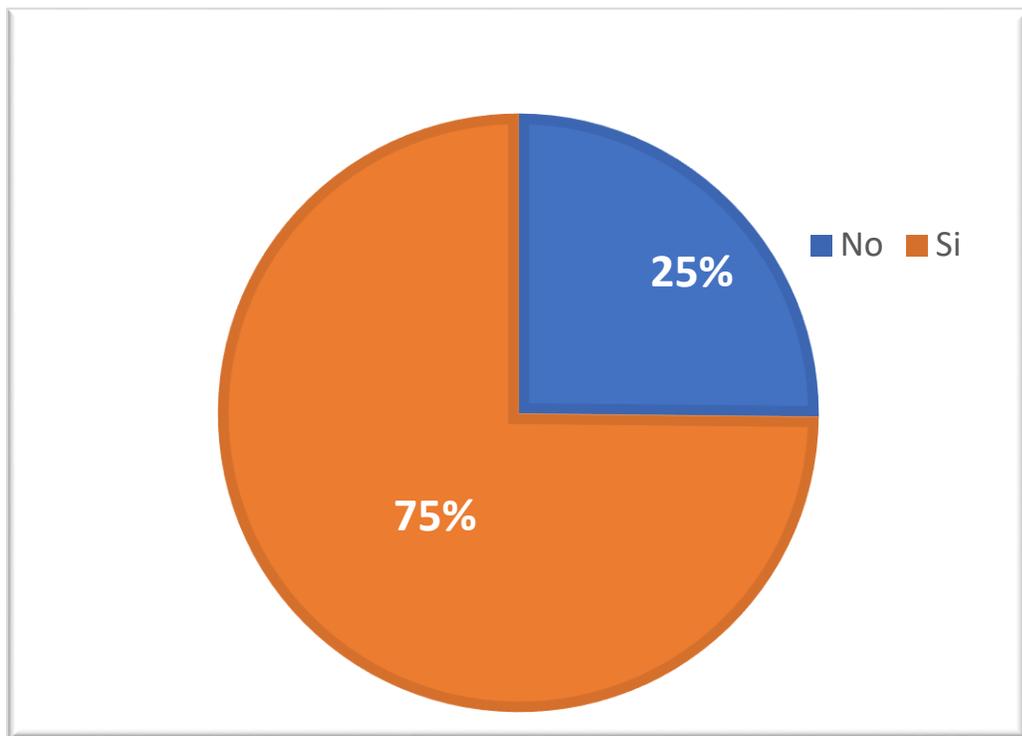
De los grupos de interés que participaron en la encuesta, el **92%** opinó que les gustaría conocer más sobre la estrategia de Colpensiones “**ETICO**”, con el cual se busca identificar y prevenir eventos de fraude y corrupción en la entidad y el **8%** manifestó que no le gustaría conocer sobre el equipo de transparencia.



RESULTADOS PREGUNTA # 5

Componente Estado abierto - Atención al Ciudadano

Colpensiones ha venido ampliando la oferta de servicios en canales virtuales como la Sede electrónica, el App móvil y la Línea de servicio telefónico, buscando facilitar el acceso a la realización de trámites sin necesidad de acercarte a un Punto de Atención. **¿Ha utilizado algún canal virtual de Colpensiones?**



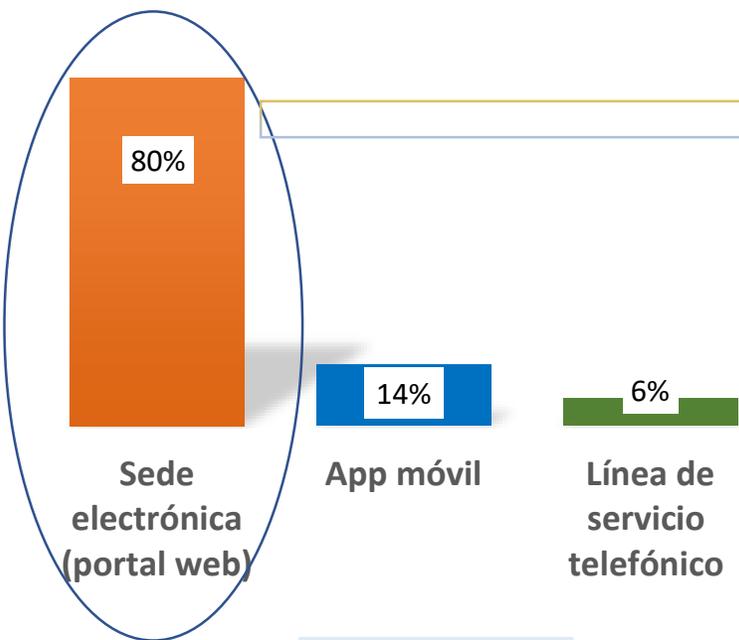
El **75%** de los grupos de interés que participaron en la encuesta, manifestaron haber utilizado la oferta de servicios virtuales como: La sede electrónica, La app móvil y la línea de servicio telefónico en el portal web, sin necesidad de acercarse a un punto de atención.

El **25%** de los encuestados, opinó, no haber utilizado estos canales virtuales dispuestos por la entidad a servicio de los ciudadanos.

RESULTADOS PREGUNTA # 5.1

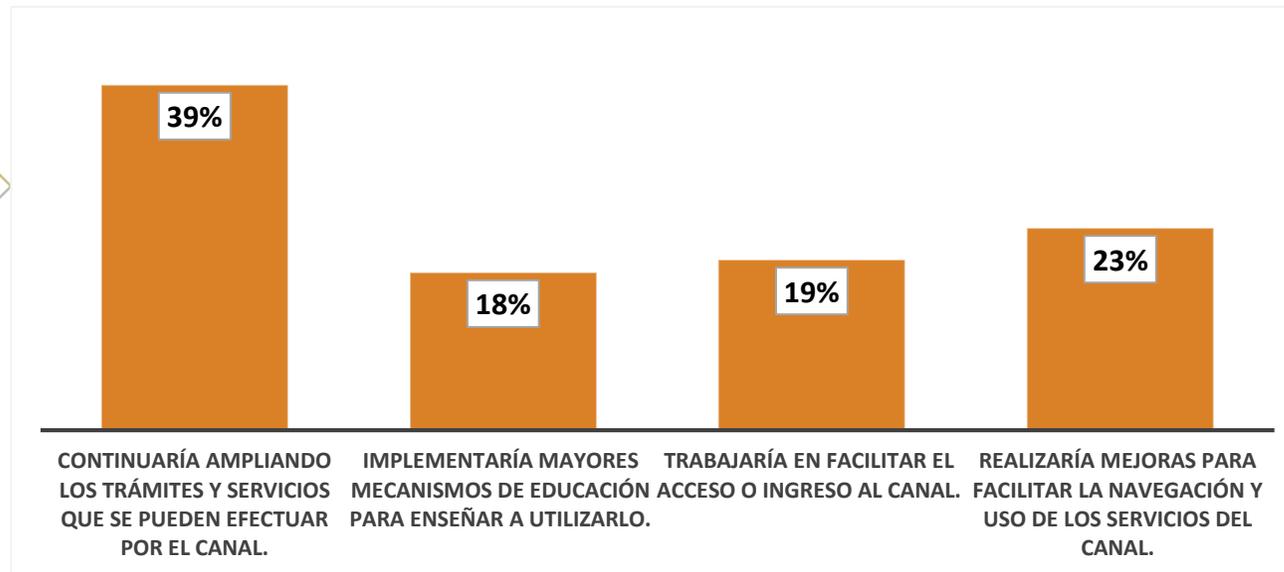
Componente Estado abierto - Atención al Ciudadano

Si su respuesta es SI. ¿Qué canal virtual utilizó?



El **80%** de los grupos de interés, haber utilizado la sede electrónica, el **14%** la App móvil y el **6%** la línea de servicio telefónico.

¿Según su experiencia con el uso del canal utilizado, qué aspecto fortalecería? **Sede electrónica (portal web)**

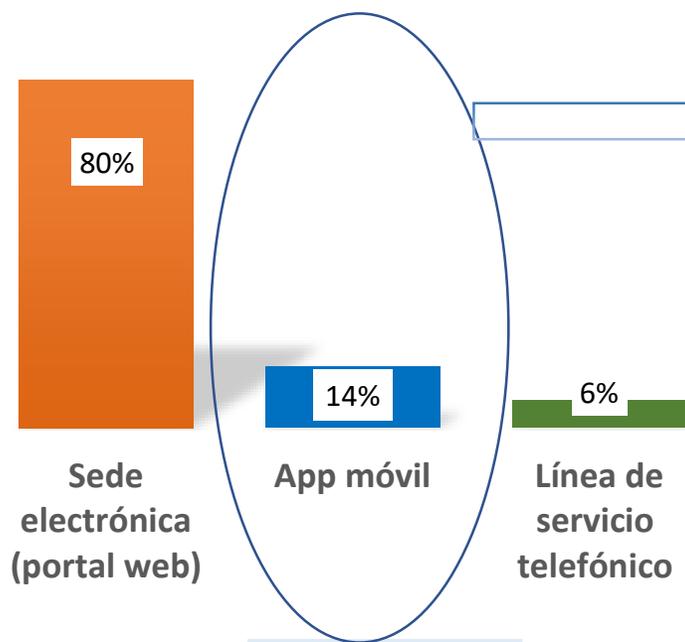


El **39%** Continuaría ampliando los trámites y servicios que se pueden efectuar por el canal el **23%**, realizaría mejoras para facilitar la navegación y uso de los servicios del canal, el **19%** Trabajaría en facilitar el acceso o ingreso al canal., y el restante **18%** Implementaría mayores mecanismos de educación para enseñar a utilizarlo.

RESULTADOS PREGUNTA # 5.1

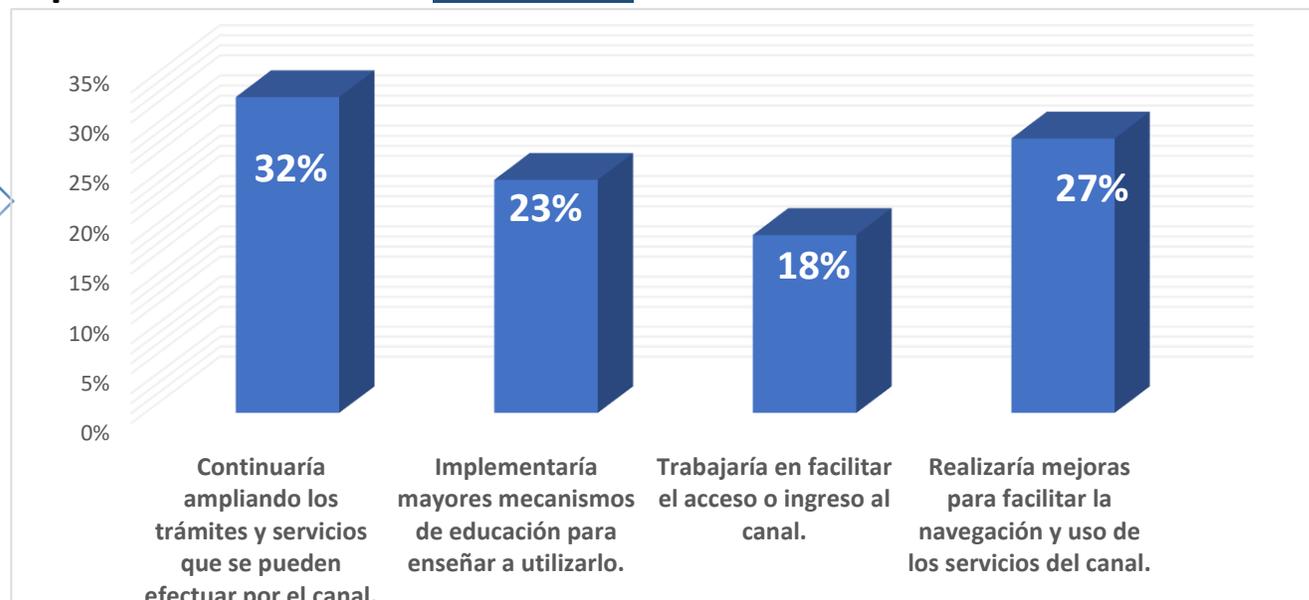
Componente Estado abierto - Atención al Ciudadano

Si su respuesta es SI. ¿Qué canal virtual utilizó?



El **80%** de los grupos de interés, haber utilizado la sede electrónica, el **14%** la App móvil y el **6%** la línea de servicio telefónico.

¿Según su experiencia con el uso del canal utilizado, qué aspecto fortalecería? APP móvil

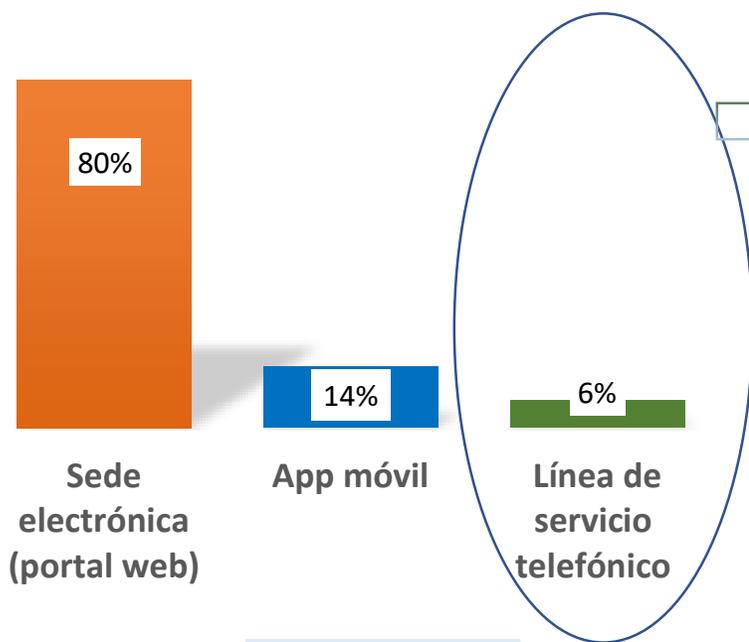


El **32%** Continuaría ampliando los trámites y servicios que se pueden efectuar por el canal el **27%**, realizaría mejoras para facilitar la navegación y uso de los servicios del canal, y el **23%** Implementaría mayores mecanismos de educación para enseñar a utilizarlo, el restante **18%** Trabajaría en facilitar el acceso o ingreso al canal.

RESULTADOS PREGUNTA # 5.1

Componente Estado abierto - Atención al Ciudadano

Si su respuesta es SI. ¿Qué canal virtual utilizó?



El **80%** de los grupos de interés, haber utilizado la sede electrónica, el **14%** la App móvil y el **6%** la línea de servicio telefónico.

¿Según su experiencia con el uso del canal utilizado, qué aspecto fortalecería? *Línea de servicio telefónico*

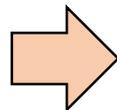


El **33%** Continuaría ampliando los trámites y servicios que se pueden efectuar por el canal el **30%**, Implementaría mayores mecanismos de educación para enseñar a utilizarlo el **21%** realizaría mejoras para facilitar la navegación y uso de los servicios del canal y el restante **15%** Trabajaría en facilitar el acceso o ingreso al canal.

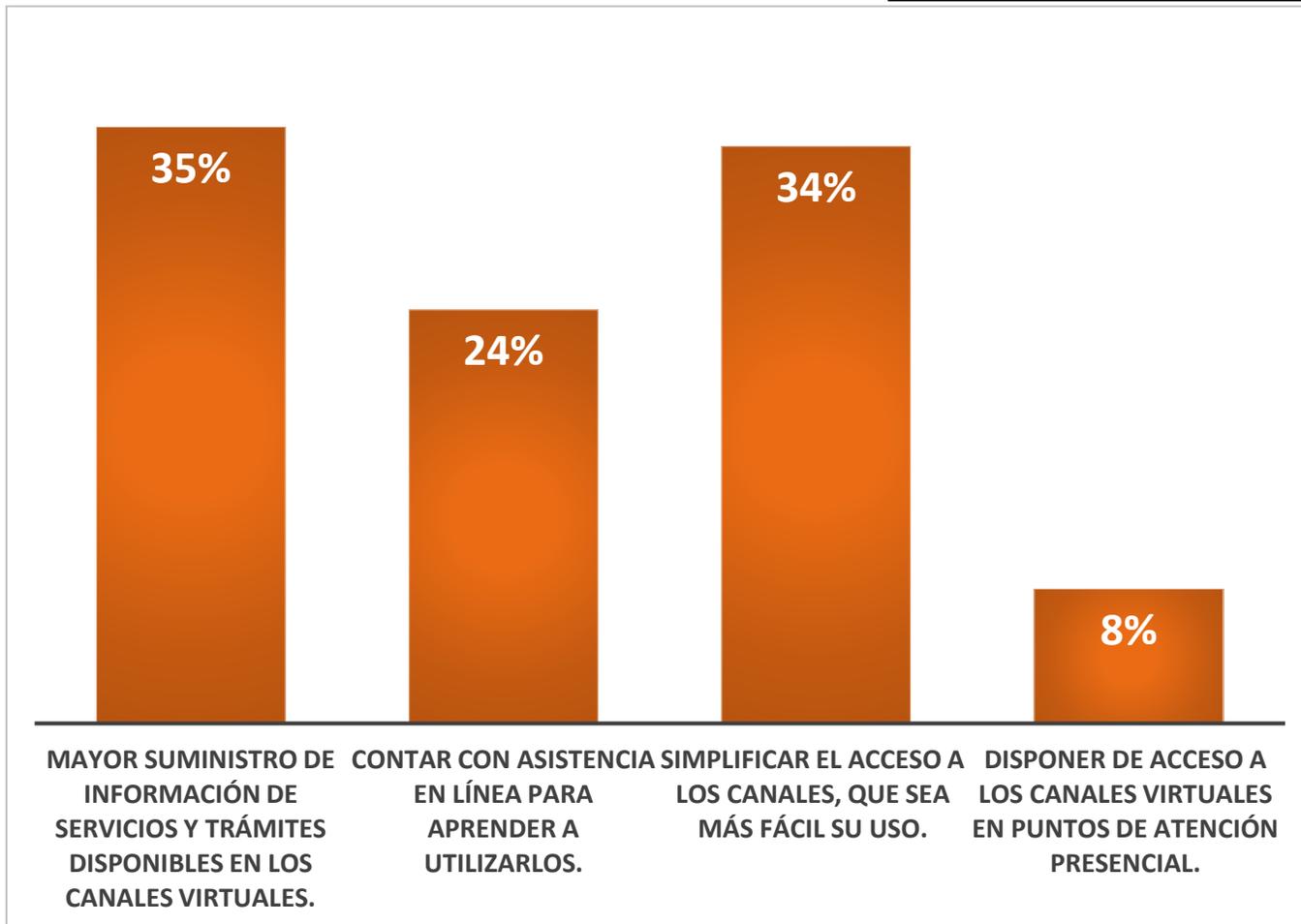
RESULTADOS PREGUNTA # 5.1

Componente Estado abierto - Atención al Ciudadano

Si su respuesta es No.



¿Qué necesitaría para comenzar a utilizar los canales virtuales para la realización de sus trámites y servicios?



De los grupos de interés que respondieron que **no** han utilizado algún canal virtual de Colpensiones, el **35%** manifiesta que se debe tener un mayor suministro de información de servicios y trámites disponibles en los canales virtuales, el **34%** opinó que se debe simplificar el acceso a los canales, que sea más fácil su uso.

Así mismo, el **24%** prefiere contar con asistencia en línea para aprender a utilizarlos y el **8%** restante, menciona que es necesario disponer de acceso a los canales virtuales en Puntos de atención presencial.

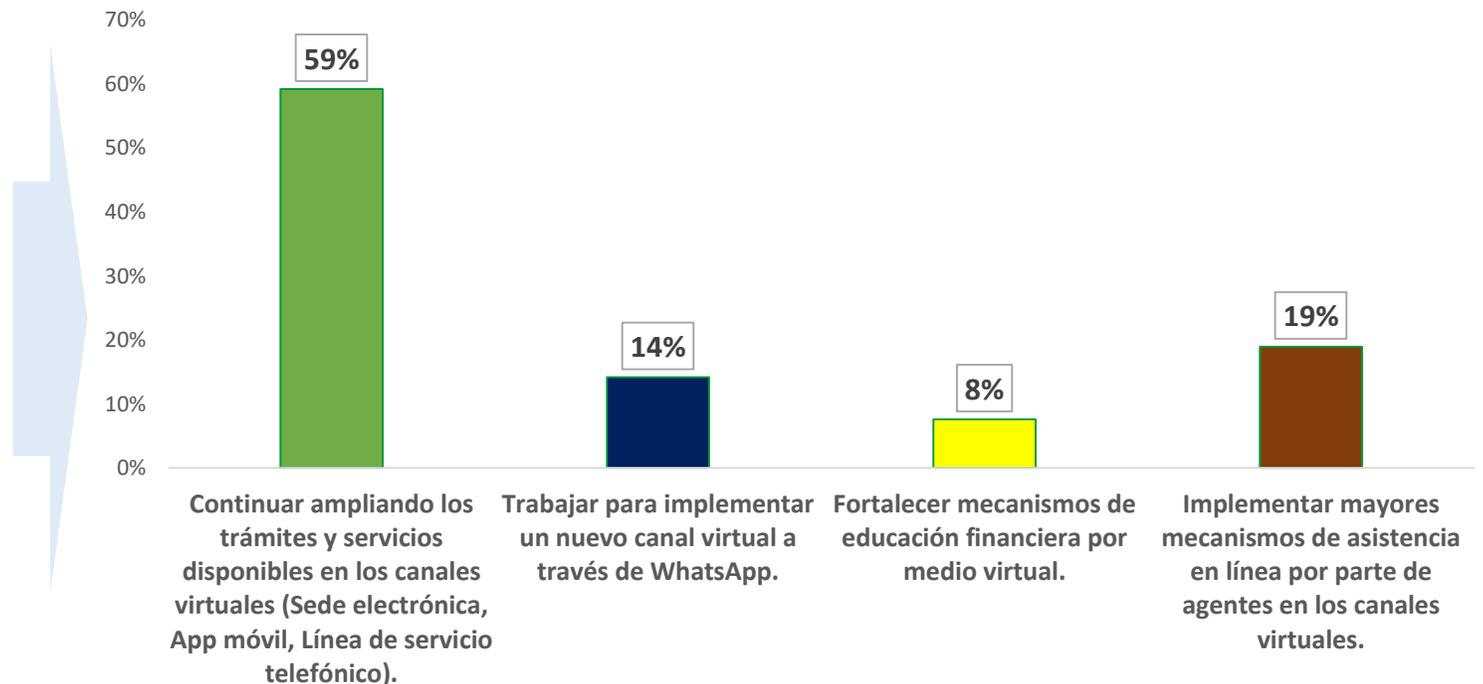
RESULTADOS PREGUNTA # 6

Componente Estado abierto - Atención al Ciudadano

Para Colpensiones es de gran importancia dar continuidad en la innovación de su servicio en los canales virtuales de atención. Entre las siguientes iniciativas, **¿cuál piensa que debe ser la primordial para continuar fortaleciendo la innovación en el servicio al ciudadano?**

Nuestros grupos de interés encuestados consideran que la iniciativa primordial debe ser la de continuar ampliando los trámites y servicios disponibles en los canales virtuales (Sede electrónica, App móvil, Línea de servicio telefónico), que corresponde al **59%**.

De la misma forma, el **19%** opinó que se debe Implementar mayores mecanismos de asistencia en línea por parte de agentes en los canales virtuales, el **14%** manifiesta que se debe trabajar para implementar un nuevo canal virtual a través de WhatsApp y el **8%** restante, propone fortalecer mecanismos de educación financiera por medio virtual.



Resumen respuesta de ciudadanos más representativas

COMPONENTE	PREGUNTA	RESPUESTA REPRESENTATIVA
Transparencia y Acceso a la Información.	A partir de la información publicada en dicha sección, ¿Cuál de los siguientes aspectos se debe fortalecer?	El 26% opina que se requiere una mayor visibilidad de la sección de transparencia y acceso a la información.
Racionalización de tramites.	Frente a los trámites y OPAs ¿Qué aspectos consideras debemos fortalecer?	El 43% considera que la Simplificación de pasos en la ejecución de trámites y Otros Procedimientos Administrativos –OPA’s.
Rendición de Cuentas.	¿Por qué medio o canales de comunicación, le gustaría que la Entidad lo invitara a participar de la jornada de Rendición de Cuentas?	El 32% consideran que les gustaría que los invitaran por Correo electrónico.
Riesgos de Corrupción.	Sobre estos canales de denuncia, ¿usted considera que se deben promocionar por?	El 42% consideran que se deben promocionar por redes sociales.
Iniciativas adicionales.	¿Le gustaría conocer más sobre la estrategia ETICO?	El 92% opinó que les gustaría conocer más sobre la estrategia de Colpensiones “ETICO”.
Atención al Ciudadano.	¿Ha utilizado algún canal virtual de Colpensiones?	El 75% manifiesta que Si han utilizado algún canal virtual. El canal mas utilizado es Sede electrónica con el 80% .
Atención al Ciudadano.	¿cuál piensa que debe ser la primordial para continuar fortaleciendo la innovación en el servicio al ciudadano?	El 59% considera que se debe continuar ampliando los trámites y servicios disponibles en los canales virtuales (Sede electrónica, App móvil, Línea de servicio telefónico).

- ✓ Una vez terminado el análisis de la encuesta realizada a los grupos de interés de la entidad y después de conocer las consideraciones y aportes de la ciudadanía así: Pensionados, Afiliados, Vinculados-Ahorradores, Beneficiarios BEPS, Empleadores, Academia, Comunidad RROM, Contratistas, Servidores públicos trabajadores en misión, contratistas y ciudadanía en general, para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención del Ciudadano 2023, se hace necesario, estudiar las observaciones formuladas y de ser consideradas pertinentes, serán incluidas en la futuras rendiciones de cuentas que realice la entidad, enmarcadas dentro de la política de Participación Ciudadana.

- ✓ A modo general se tendrán en cuentas las siguientes consideraciones:
 - Se requiere una mayor visibilidad de la sección de transparencia y acceso a la información.
 - Simplificación de pasos en la ejecución de trámites y Otros Procedimientos Administrativos –OPA’s.
 - Invitación a los ciudadanos a la a rendición de cuentas, por Correo electrónico.
 - Promocionar los canales de denuncias sobre riesgos de corrupción, por redes sociales.
 - Promover la estrategia de Colpensiones “ETICO”.
 - Seguir con las estrategias para que se sigan utilizando los canales virtuales de la entidad.
 - Continuar ampliando los trámites y servicios disponibles en los canales virtuales (Sede electrónica, App móvil, Línea de servicio telefónico). Entre otras.

Anexos

Anexos

Consolidado bases de datos

Items	Segmentos	Total Registros
1	Servidores públicos	2.326
2	Trabajadores en misión	637
3	Pensionados	27.789
4	Afiliados	48.490
5	Vinculados-Ahorradores	11.172
6	Beneficiarios BEPS - Anualidades	5.868
7	Empleadores	3.986
8	BD Academia	32
9	BD Comunidad RROM	418
10	Contratistas	34
11	Entes de control	8
Total		100.760

Informe Mailing – PTEP 2023



Informe Mailing Programa de Transparencia

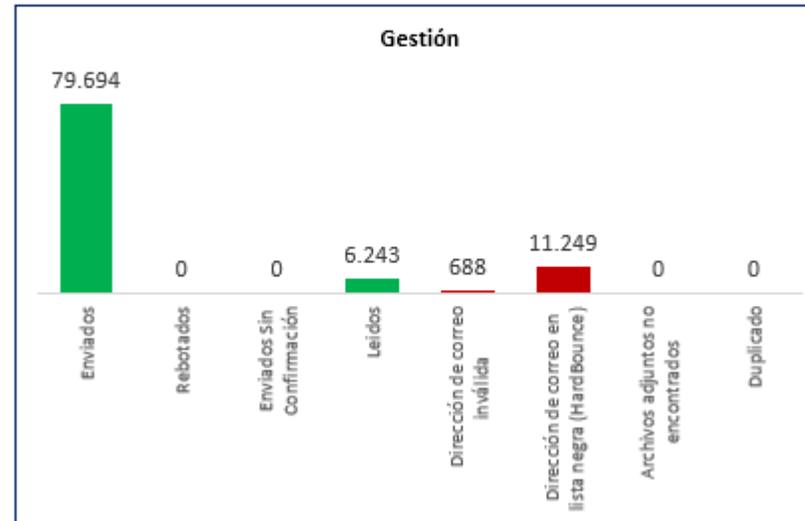
Mailing Enviados

Estado Final	Cantidad	%
Enviados	79.694	92,7%
Rebotados	0	0,0%
Enviados Sin Confirmación	0	0,0%
Leídos	6.243	7,3%
Total	85.937	87,8%

Mailing No Enviados

Estado Final	Cantidad	%
Dirección de correo inválida	688	5,8%
Dirección de correo en lista negra (HardBounce)	11.249	94,2%
Archivos adjuntos no encontrados	0	0,0%
Duplicado	0	0,0%
Total	11.937	12,2%

Total Registros Base	97.874	100,0%
-----------------------------	---------------	---------------



Encuesta PAAC 2023 publicada Pág. WEB

Información básica

Nombre	<input type="text"/>
Grupo de interés *	SELECCIONE... 
Correo electrónico *	<input type="text"/>

Componente Transparencia y Acceso a la Información

1. Colpensiones tiene a disposición en su página web un espacio de transparencia y acceso a la información, el cual busca dar a conocer los aspectos relevantes de la entidad para beneficio y control de la ciudadanía. A partir de la información publicada en dicha sección, **¿Cuál de los siguientes aspectos se deben fortalecer?**

- a. Información de calidad (Precisa, confiable, exacta, completa).
- b. Mayor visibilidad de la sección de transparencia y acceso a la información.
- c. Información actualizada.
- d. Facilidad de acceso.
- e. No conozco la sección de transparencia y acceso a la información.
- f. Información faltante para publicar.

Componente Legalidad e integridad - Racionalización de Trámites

2. Colpensiones aúna esfuerzos para ejecutar actividades o acciones orientadas para facilitar a los grupos de interés acceso a los trámites y Otros Procedimientos Administrativos – OPA's. Teniendo en cuenta lo anterior, **¿Qué aspecto consideras debemos fortalecer?**

- a. Dar a conocer con mayor amplitud los requisitos y canales de acceso a los trámites y Otros Procedimientos Administrativos – OPA's.
- b. Simplificación de pasos en la ejecución de trámites y Otros Procedimientos Administrativos – OPA's.
- c. Captura de información para trámites y Otros Procedimientos Administrativos – OPA's en línea
- d. Ampliar cobertura de los trámites y Otros Procedimientos Administrativos – OPA's hacia otros canales.

Componente Participación ciudadana y Rendición de cuentas.

Encuesta PAAC 2023 publicada Pág. WEB

Componente Participación ciudadana y Rendición de cuentas.

3. Colpensiones en su constante búsqueda de mantener informado a sus diferentes grupos de interés, en especial frente a lo relacionado con su Rendición de Cuentas, espacio donde se dan a conocer la gestión, los logros, avances y resultados de la entidad, nos gustaría conocer **¿Por qué medio o canales de comunicación, le gustaría que la Entidad lo invitara a participar de la jornada de Rendición de Cuentas?**

- a. Medios de comunicación (radio, televisión, prensa).
- b) Redes sociales Colpensiones (Facebook, YouTube, Twitter, LinkedIn e Instagram).
- c) Página web Colpensiones.
- d) Pantallas informativas CADES, SUPERCADES, alcaldías locales, otras entidades públicas.
- e) Correo electrónico.
- f) Mensaje de texto.
- g) Telefonía móvil
- Otros

Componente Redes institucionales y canales de denuncia y Gestión integral del riesgo de corrupción.

4. Para Colpensiones es importante que los ciudadanos conozcan sus dos canales de denuncia para reportar posibles eventos de fraude o corrupción, la Línea de Integridad y Transparencia 01800518500 y la Sección Antifraude ubicada en www.colpensiones.gov.co. **Sobre estos canales de denuncia, ¿usted considera que se deben promocionar por?**

- a. Redes sociales.
- b. Página web.
- c. Campañas especiales.
- d. Correo electrónico.
- e. Puntos de Atención al Ciudadano.

Componente Iniciativas adicionales.

4.1 Colpensiones cuenta con el Equipo de Transparencia e Integridad "ETICO" del cual hacen parte todos sus colaboradores y la ciudadanía en general, este equipo se encarga de identificar y prevenir posibles eventos de fraude y corrupción. **¿Le gustaría conocer más sobre esta estrategia?**

- Si
- No

Encuesta PAAC 2023 publicada Pág. WEB

Componente Estado abierto - Atención al Ciudadano

5. Colpensiones ha venido ampliando la oferta de servicios en canales virtuales como la Sede electrónica, el App móvil y la Línea de servicio telefónico, buscando facilitar el acceso a la realización de trámites sin necesidad de acercarte a un Punto de Atención. **¿Ha utilizado algún canal virtual de Colpensiones?**

- Sí
- No

6. Para Colpensiones es de gran importancia dar continuidad en la innovación de su servicio en los canales de atención. Entre las siguientes acciones, **¿cuál piensas que debe ser la primordial para continuar fortaleciendo la innovación en el servicio al ciudadano?**

- a. Continuar ampliando el acceso a trámites y servicios en la Sede electrónica (portal Web).
- b. Implementar servicios de auto atención en puntos presenciales.
- c. Ampliar los servicios disponibles en el Contact Center.
- d. Continuar ampliando los servicios y trámites ofrecidos en la App Colpensiones

Continuar

Nota: La encuesta se realizó teniendo en cuenta la Ley 2195 de 2022, Programa de Transparencia y Ética Pública – PTEP 2023. A razón del Memorando MEM22-00030654 / GFPU 11040002 del 22 de diciembre de 2022, expedido por el Grupo de política de Transparencia, Acceso a la Información y Lucha contra la Corrupción de la Presidencia de la Republica, recibida y confirmada el día 12 de enero de 2023 en la entidad, se Continuará con a Construcción del Plan Anticorrupción y Atención a Ciudadano ´para la vigencia 2023.

Colpensiones 10 años



GOBIERNO DE COLOMBIA

MERCADO	C	I	D
	1	3	3