

# Informe de Gestión | 2023

VISILLASO REPRESENTACIÓN FINANCIERA  
DE COLOMBIA

## EQUIPO DIRECTIVO

**JAIME DUSSÁN CALDERÓN**  
PRESIDENTE

### OFICINAS DEL DESPACHO DEL PRESIDENTE

**Judith Alejandra Vargas López**  
Jefe Oficina de Control Interno

**Yina Paola Saavedra Espinosa**  
Jefe Oficina de Control Disciplinario Interno

**Jorge Eliecer Morales Acuña**  
Jefe Oficina Asesora de Asuntos Legales (a)

**Iveth Carmen Aristizabal**  
Jefe Oficina de Relacionamento y Comunicaciones

### VICEPRESIDENCIA DE OPERACIONES DEL RÉGIMEN DE PRIMA MEDIA

**Javier Eduardo Guzmán Silva**  
Vicepresidente Operaciones del Régimen  
de Prima Media

**Javier Moreno Jiménez**  
Gerente de Administración de la Información

**Javier Hernán Parga Coca**  
Gerente de Determinación de Derechos

**Cesar Alberto Méndez Heredia**  
Director de Historia Laboral

**Jenny Marcela Vizcaino Jara**  
Directora de Prestaciones Económicas

**Rosa Mercedes Niño Amaya**  
Directora de Afiliaciones

**Doris Patarroyo Patarroyo**  
Directora de Nómina de Pensionados

**Carlos Alfonso López Vargas**  
Gerente de Financiamiento e Inversiones

**Ana María Ruiz Mejía**  
Directora de Medicina Laboral

**Stephanie Bornacelli Barreneche**  
Directora de Contribuciones Pensionales y Egresos

**Diego Alejandro Urrego Escobar**  
Gerente de Defensa Judicial

**Maria Isabel Hurtado Saavedra**  
Directora de Ingresos por Aportes

**Laura Tatiana Ramírez Bastidas**  
Directora de Acciones Constitucionales

**Sandra Cecilia Barón Arce**  
Directora de Inversiones

**Ludy Santiago Santiago**  
Directora de Procesos Judiciales

**Eduardo Fernández Franco**  
Director de Cartera

### VICEPRESIDENCIA DE BENEFICIOS ECONÓMICOS PERIÓDICOS

**Any Andrea Benítez Duarte**  
Vicepresidente de Beneficios Económicos Periódicos

**Dalma Consuelo Amézquita Ávila**  
Gerente de Administración de Cuentas Individuales

**Maddy Elena Perdomo Tejada**  
Gerente de Redes e Incentivos

### VICEPRESIDENCIA COMERCIAL Y DE SERVICIO AL CIUDADANO

**Efvanni Paola Palmariny Peñaranda**  
Vicepresidente Comercial y de Servicio al Ciudadano

**Yitcy Becerra Díaz**  
Gerente Comercial

**Giovanna Yayguaje Manrique**  
Gerente de Servicio y  
Atención al Ciudadano

**Marisol Acosta Garibello**  
Directora de Mercadeo

**Hernando Blanco Manchola**  
Director de Atención y Servicio

**Manuela Montoya Mejía**  
Directora de Comercialización y  
Acompañamiento Empresarial

**Jimmy Perilla Rodríguez**  
Director de Estandarización

MARCADO	C	I	D
	2	2	1

### VICEPRESIDENCIA DE PLANEACIÓN Y TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

**Luis Alfredo Chaparro Muñoz**  
Vicepresidente de Planeación y Tecnologías de la Información

**Julio Cesar Jiménez Garzón**  
Gerente de Planeación Institucional (a)

**Julio Cesar Jiménez Garzón**  
Director de Prospectiva y Estudios

**Miguel Ángel Modesto Castellanos**  
Director de Planeación y Proyectos

**Wilson Eduardo Pineda Galindo**  
Gerente de Sistemas Integrados de Gestión

**David Blandón Romaña**  
Gerente de Tecnologías de la Información

**Jaime Adelmo Garzón González**  
Director de Sistemas de Información

**Alberto Barajas Ramón**  
Director de Infraestructura Tecnológica

**Gina Paola Vergel Arévalo**  
Directora de Relacionamento TI con el Negocio (a)

### VICEPRESIDENCIA DE GESTIÓN CORPORATIVA

**María Elisa Morón Baute**  
Vicepresidente de Gestión Corporativa

**Wilson Fernando Melo Velandia**  
Gerente Administrativo

**Gerardo Alfredo Aristizabal Gutiérrez**  
Director de Tesorería (a)

**Gloria Inés Vélez Velásquez**  
Directora Financiera

**Liliana Gutiérrez Garzón**  
Directora Documental

**Héctor Vladimir Fajardo Abril**  
Director de Bienes y Servicios

**Diana Carolina Merchán Forero**  
Directora Contractual (a)

**Wendy Caroline Mercado Vanegas**  
Gerente de Talento Humano y Relaciones Laborales

**Ricardo Aguirre Cárdenas**  
Director de Gestión del Talento Humano

**Vladimir Zamora Ávila**  
Director de Desarrollo del Talento Humano

### VICEPRESIDENCIA DE SEGURIDAD Y RIESGOS EMPRESARIALES

**Antonio José Coral Triana**  
Vicepresidente de Seguridad y Riesgos Empresariales

**Diego Fernando Flórez Corso**  
Gerente de Riesgos y Seguridad de la Información

**Ingrid Regina Petro González**  
Gerente de Prevención del Fraude

## CARTA A LOS GRUPOS DE INTERÉS

Estimados(as) ciudadanos y ciudadanas, durante la vigencia 2023 he liderado con empeño y determinación a Colpensiones como parte de la implementación de la estrategia de Seguridad Humana y Justicia Social, dentro del marco del Plan Nacional de Desarrollo (PND) “Colombia Potencia Mundial de la Vida (2022-2026)”, contribuyendo así con la construcción de un sistema de protección social, universal y adaptativo para el país.

Dentro de esta labor, se ha realizado una gestión importante durante este periodo, la cual comparto con orgullo en el presente informe ya que contiene los logros, resultados y las medidas ejecutadas por esta entidad en la administración del Régimen de Prima Media (RPM) y los Beneficios Económicos Periódicos (BEPS) y constituye en sí, un ejercicio de transparencia para garantizar el derecho al control social en la gestión pública.

Colpensiones en el 2023, fue reconocida por la gente en Colombia como la marca de mayor recordación y afinidad dentro del sistema pensional en el país, por encima de los fondos privados. Así lo demuestra el estudio “Top Of Mind”, realizado por la Revista Dinero y la firma YanHaas, donde la entidad lidera el ranking con el 39 % de recordación; esta Administradora también es líder en índices de innovación y confianza percibida, con el 35 % y 43 %, respectivamente.

Se continuó con el proceso de fortalecimiento de la transformación digital al servicio de la ciudadanía, a través de la Sede Electrónica y trámites en línea en nuestra página web con navegación gratuita sin consumo de datos. En 2023, se realizaron 10.266.127 de transacciones.

En este mismo sentido, a corte de diciembre de 2023 se realizaron 66.387 afiliaciones electrónicas al Régimen de Prima Media (RPM) y se gestionaron un total de 83.606 solicitudes efectivas de traslado de régimen electrónico.

En lo corrido de 2023, se recibieron 27.563 solicitudes electrónicas de solicitud de pensión de vejez tiempos privados, 5.308 de pensión de vejez de tiempos públicos y 3.613 solicitudes electrónicas para el trámite de auxilio funerario.

Por otro lado, a través de la aplicación móvil Colpensiones se puede hoy consultar la Historia Laboral, estados de trámites de afiliación, PQRS y reconocimientos de pensión, así como descargas de certificados de afiliación, pensionados y vinculados BEPS. Durante 2023, se realizaron 91.103 descargas de la App Colpensiones facilitándole a la ciudadanía los trámites y servicios.

Durante este primer año de Gobierno y con infraestructura propia, se habilita el trámite electrónico de “Actualización Escolaridad”, permitiendo que las personas pensionadas por sobrevivencia con calidad de estudiantes puedan realizarlo desde la comodidad de sus casas. Fueron realizados 475 trámites.

En julio de 2023 Colpensiones participó en el II Seminario Iberoamericano sobre aplicación de las Tecnologías (TICs) en la Mejora de la Gobernanza y la Gestión de las Instituciones de Seguridad Social, a través de una ponencia sobre la modernización tecnológica y la App Móvil institucional para acceso a trámites y servicios sin turnos de espera, logrando el quinto lugar, posicionando a la entidad y al país en la construcción de soluciones en alineación y el uso de marcos referentes.

MARCADO	C	I	D
	2	2	1

### Colpensiones

Dirección: Carrera 10 No.72 – 33 Torre B Piso 11, Bogotá D.C., Colombia  
 Conmutador: (+57) 601 489 0909; Línea Gratuita: 01 8000 410909  
[www.colpensiones.gov.co](http://www.colpensiones.gov.co)



Teniendo en cuenta su responsabilidad social, Colpensiones sigue trabajando en la prestación de servicios de bienestar para las personas mayores que no solo incluye una protección económica para la vejez, sino también espacios donde se les reconozca como sujetos activos que continúan aportando con su experiencia y saberes a la sociedad.

Por tanto, frente a las acciones de bienestar, se destaca la realización del Festival Mundo C, las celebraciones de día de Pensionado y Beneficiarios BEPS en conjunto con las cajas de compensación a nivel regional y la participación en el IX Congreso COMLAT de la ciudad de Medellín, acciones donde más de 7.316 personas mayores, familias y cuidadores disfrutaron de experiencias únicas, conferencias, momentos de esparcimiento, baile, cultura y diversión

Asimismo, se logró la implementación del Pacto de cajas del Ministerio del Trabajo con el desarrollo de 60 actividades a través de 19 cajas de compensación a nivel nacional, impactando con la divulgación a más de 899.129 personas y contando con más de 11.518 pensionados y pensionadas asistentes.

En cuanto a la gestión y fortalecimiento de la protección para la vejez, es importante señalar que:

- En el transcurso de la vigencia 2023 se contó con 103.813 personas pensionadas en el Régimen de Prima Media (RPM). Se reconocieron 54.108 (52 %) hombres y 49.705 (48 %) mujeres.
- Hoy Colpensiones cuenta con 1.648.199 de personas pensionadas (936.960 mujeres y 711.239 hombres), de las cuales el 96,7 % se encuentran bancarizadas.
- En cuanto a los traslados de los fondos de pensiones se recibieron 103.272 traslados durante el año.
- Gracias a las estrategias de defensa judicial, se ha disminuido el litigio en 23,37 % frente al año 2018. De igual forma, en la medición del Índice de Desempeño Institucional de la entidad, se obtuvo calificación histórica del 100% en el componente de Defensa Jurídica.
- Durante la vigencia se otorgaron 5.007 anualidades vitalicias (55% mujeres), a la ciudadanía que no contaba con protección para su vejez, a través del programa BEPS. De los beneficiarios de la vigencia, 171 personas hacen parte de grupos étnicos.
- Continuando con las acciones frente a los Acuerdos de Paz, en el último año se vincularon 15.638 nuevos (as) ciudadanos(as) (60 % mujeres), del sector rural al programa BEPS y 1.869 personas en los municipios PDET; es importante señalar que 717 vinculados pertenecen a comunidades étnicas en la ruralidad.
- Continuando con el fortalecimiento de la gestión de la entidad, se obtuvo la recertificación del Sistema de Gestión de Calidad bajo el estándar internacional ISO9001:2015 de Colpensiones, por parte de SGS Colombia SAS, ente certificador internacional.

Colpensiones como Administradora al 31 de diciembre de 2023, transfirió \$342.027 millones de los excedentes financieros de la vigencia 2022, que corresponden a la administración del Régimen de Prima Media para el fortalecimiento del Fondo de Vejez. Al cierre de 2023, la Administradora registró un

MARCADO	C	I	D
	2	2	1

#### Colpensiones

Dirección: Carrera 10 No.72 – 33 Torre B Piso 11, Bogotá D.C., Colombia  
 Conmutador: (+57) 601 489 0909; Línea Gratuita: 01 8000 410909  
[www.colpensiones.gov.co](http://www.colpensiones.gov.co)

resultado del ejercicio por \$605 mil millones, el cual sería el más alto en la historia de Colpensiones, recursos que se destinarán para fortalecer el Fondo de Vejez.

Los anteriores logros fueron posibles gracias al apoyo y al compromiso del equipo de trabajo de Colpensiones. Es así, como se ejecutaron varias acciones enfocadas a la calidad de vida y ambiente laboral. Entre otras, se adelantaron seis (6) procesos de selección cuyo resultado dio lugar al escalamiento de 117 trabajadores/as de la entidad. Con el mismo propósito, se continuó el fortalecimiento de la autogestión del talento humano a través del aplicativo "Soy Colpensiones", optimizando los trámites de nuestros colaboradores. Igualmente, fue adelantado el proceso de preparación para la obtención del sello de certificación Friendly Biz y así, evidenciar a Colpensiones como una empresa amigable y libre de discriminación para las comunidades minoritarias.

Asimismo, la entidad suscribió Convención Colectiva de Trabajo el día 17 de marzo de 2023 con las organizaciones sindicales COLPEUNIDOS, SINTRACOLPEN, SINTRAECFIN.

De la misma manera, los retos para la vigencia 2024 están orientados a la implementación del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2023-2026 "Somos el motor del cambio", el cual contiene ambiciosas metas en materia de nuevos afiliados al RPM; por primera vez, enfocaremos nuestros esfuerzos comerciales en atraer a los jóvenes hacia el RPM, incremento de ahorradores del programa BEPS y llegaremos a prestar nuestros servicios en más lugares a nivel nacional, fortaleciendo nuestra presencia en las regiones.

Así mismo, daremos pasos importantes hacia la modernización empresarial como propósito estratégico, el cual fortalecerá transversalmente la organización desde la tecnología, los procesos y la estructura organizacional, como factores apalancadores de los objetivos y metas que perseguimos. Dicho fortalecimiento, sentará bases para una operación moderna, eficiente y segura.

En cumplimiento a lo ordenado en la Sentencia 774-2015 este informe muestra la condición operativa, financiera y fiscal de la entidad y las medidas que se han tomado para evitar la repetición de los problemas de funcionamiento que llevaron al Estado de Cosas Inconstitucional (ECI), a través del fortalecimiento de la capacidad operativa que se ha venido desarrollando para garantizar los derechos a nuestros afiliados, pensionados y vinculados.

Por último y en mi calidad de Representante Legal, confirmo que todos los productos protegidos por derechos de propiedad intelectual utilizados en las labores administrativas, financiera y operativas son de propiedad de Colpensiones o cuentan con las autorizaciones legales para su uso, es decir, cumplen con las normas vigentes sobre la materia y en el caso particular del software se utilizan las licencias otorgadas por los fabricantes o poseedores de los derechos de cada producto.

Igualmente, en virtud de la Ley 1676 de 2013, Artículo 87, Parágrafo 2º, dejo constancia como lo señala la norma que no entorpecieron la libre circulación de las facturas emitidas por los vendedores o proveedores.

Cordialmente,  
**JAIME DUSSÁN CALDERÓN**  
 Presidente

MARCADO	C	I	D
	2	2	1

#### Colpensiones

Dirección: Carrera 10 No.72 – 33 Torre B Piso 11, Bogotá D.C., Colombia  
 Conmutador: (+57) 601 489 0909; Línea Gratuita: 01 8000 410909  
[www.colpensiones.gov.co](http://www.colpensiones.gov.co)

## LOGROS COLPENSIONES

### Responsabilidad social

**Colpensiones** tiene el propósito inherente y la labor altruista de contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de la ciudadanía, donde además de proteger su vejez, brinda espacios de **bienestar** para las personas mayores con el fin de valorarlos como seres, ayudarlos con su propósito de vida y reconocerlos como sujetos activos que aportan con su experiencia y saberes.

#### Acciones de bienestar

En torno a la generación de bienestar y calidad de vida, se destaca la realización de:

##### Festival Mundo C



##### Participación en el IX Congreso COMLAT

Medellín



**Celebraciones del Día de Pensionado y Beneficiario BEPS** en conjunto con las cajas de compensación a nivel regional.



#### IMPACTO

**Más de 7.316 personas** mayores, familiares y cuidadores disfrutaron de experiencias únicas, tales como: conferencias, actos culturales y espacios de diversión.

Así mismo, se logró la implementación del **Pacto de Cajas** del Ministerio del Trabajo: **50 actividades** desarrolladas a través de **19 cajas de compensación** a nivel nacional.

#### IMPACTO

Promedio de personas alcanzadas con la divulgación:  
**899.129 ciudadanos.**  
Pensionados y pensionadas asistentes: **11.518.**

MARCADO	C	I	D
	2	2	1

#### Colpensiones

Dirección: Carrera 10 No.72 – 33 Torre B Piso 11, Bogotá D.C., Colombia  
Conmutador: (+57) 601 489 0909; Línea Gratuita: 01 8000 410909  
[www.colpensiones.gov.co](http://www.colpensiones.gov.co)

## Gestión y fortalecimiento de la protección para la vejez Régimen de Prima Media (RPM)

Régimen de Prima  
Media (RPM)  
**103.813**  
Nuevas personas  
pensionadas



Hombres  
**54.108** (52%)



Mujeres  
**49.705** (48%)

**1.648.199**  
Total personas  
pensionadas



Mujeres  
**936.960**



Hombres  
**711.239**

El 96.7% se encuentran bancarizados

**103.272**

Traslados desde los fondos de pensiones

Estrategias de defensa judicial

**23,37%**  
Disminución del litigio  
frente al año 2018

**100%**

Calificación histórica obtenida  
Medición del Índice de Desempeño  
Institucional (DAFP).

Programa BEPS  
**5.007**  
Anualidades vitalicias  
a los/las ciudadanos/as  
que no cuentan con  
protección para  
su vejez



Mujeres  
**55%**



Hombres  
**45%**

De estas personas beneficiarias, 171 se identifican  
con alguna pertenencia étnica.

MARCA	C	I	D
	2	2	1

## Acuerdos de Paz

**15.638**

Ciudadanos del sector  
rural vinculadas al  
programa BEPS.



Mujeres

**9.434** (60%)

Hombres

**6.204** (40%)

Pertenencia étnica  
**717**

Municipios PDET:

**1.869**

Personas vinculadas al  
programa BEPS.



Mujeres

**1.066** (57%)

Hombres

**803** (43%)

Pertenencia étnica  
**250**

## Transformación digital al servicio de la ciudadanía

**10.266.127**

Transacciones

Trámites en línea a través de la Sede Electrónica  
de la página web con navegación gratuita sin  
consumo de datos.

**66.387**

Afiliaciones  
electrónicas al RPM

**83.606**

Solicitudes efectivas de traslado de régimen  
electrónico gestionadas.



### Solicitudes electrónicas

**27.563**

Pensiones de vejez por  
tiempos privados

**5.308**

Pensión de vejez de  
tiempos públicos

**3.613**

Auxilio funerario

**91.103**

Descargas App

### Trámites aplicación móvil

Consulta de Historia laboral, estados de trámite de afiliación, PQRS y reconocimientos de pensión, así como descargas de certificados de afiliación, pensionados y vinculados BEPS



### II Seminario Iberoamericano sobre aplicación de las Tecnologías (TICs) en la Mejora de la Gobernanza y la Gestión de las Instituciones de Seguridad Social

Quinto lugar para Colpensiones a través de la ponencia sobre la modernización tecnológica y la aplicación móvil institucional para acceso a trámites y servicios sin turnos de espera.



### Actualización Escolaridad

**475**

trámites

Durante este primer año de Gobierno y con infraestructura propia, se habilita este trámite, permitiendo que las personas pensionadas por sobrevivencia con calidad de estudiantes puedan realizarlo desde la comodidad de sus casas.

MARCADO	C	I	D
	2	2	1

### Colpensiones

Dirección: Carrera 10 No.72 – 33 Torre B Piso 11, Bogotá D.C., Colombia  
Conmutador: (+57) 601 489 0909; Línea Gratuita: 01 8000 410909  
[www.colpensiones.gov.co](http://www.colpensiones.gov.co)



### Servicios tecnológicos mejorados

*Los más relevantes*

- Calculadora actuarial de Omisos.
- Ajustes al proyecto de equivalencias BEPS.
- Integraciones tecnológicas que han robustecido del Sistema de Nómina de Pensionados.
- Reportes adicionales de subsidiados.
- Cartera con la UGPP.
- Implementación del canal de atención con chatbot en la web.



### 200 Solicitudes de mejoras gestionadas

Realizadas a los sistemas misionales para automatizar los procesos interinstitucionales de provisión de información de la ciudadanía que pertenece al Régimen de Prima Media (RPM) y al programa de Beneficios Económicos Periódicos (BEPS).

- Normativas para la Superintendencia Financiera de Colombia.
- Contraloría General de la República.
- Comisión de Regulación de Telecomunicaciones.
- Entidades adscritas al sector.



### Proyecto de gobierno de TI

Gracias a su resultado, la entidad facilitará el control y seguimiento de la implementación de los servicios tecnológicos de manera ágil, con calidad y en los tiempos esperados.

## Fortalecimiento del Talento Humano



### Trámite permisos jurado de votación y por votar.

Piloto del primer autoservicio de ausentismos en el aplicativo Soy Colpensiones.



### Convención Colectiva de Trabajo

Suscrita el 17 de marzo de 2023, entre Colpensiones y las organizaciones sindicales COLPEUNIDOS, SINTRACOLPEN y SINTRASECFIN.

MARCADO	C	I	D
	2	2	1

#### Colpensiones

Dirección: Carrera 10 No.72 – 33 Torre B Piso 11, Bogotá D.C., Colombia  
Conmutador: (+57) 601 489 0909; Línea Gratuita: 01 8000 410909  
[www.colpensiones.gov.co](http://www.colpensiones.gov.co)

## Fortalecimiento Institucional

### 39% Top Of Mind

Categoría: sistema pensional en el país

Revista Dinero y YanHaas

Colpensiones fue nuevamente reconocida por los y las colombianos/as como la marca de mayor recordación y afinidad por encima de los fondos privados.

Igualmente, líder en índices de innovación: 35% y confianza: 43%



### \$342.027 millones

Transferencia al Fondo de Vejez de los excedentes financieros de la vigencia 2022, que corresponden a la administración del Régimen de Prima Media, para el fortalecimiento del Fondo de Vejez.

### \$605.000 millones

La Administradora registró este resultado del ejercicio 2023, siendo el más alto en la historia de Colpensiones, recursos que también se destinarán para fortalecer el Fondo de Vejez.



### Plan Estratégico Institucional (PEI) 2023-2026

Construcción y aprobación.

Alineado al Plan Nacional de Desarrollo (PND) 2022-2026 y el Plan Estratégico Sectorial (PES) del sector trabajo.

Este documento es la hoja de ruta de la entidad para este periodo:

- Direcciona los esfuerzos y metas para poner a la ciudadanía en el centro de la gestión.
- Focaliza las estrategias comerciales para atraer a los jóvenes hacia el RPM.
- Busca mayor presencia en las regionales como empresa con enfoque social.
- Define la modernización empresarial para la optimización de un servicio más ágil que genere experiencias positivas a los grupos de interés.



MARCADO	C	I	D
	2	2	1

#### Colpensiones

Dirección: Carrera 10 No.72 – 33 Torre B Piso 11, Bogotá D.C., Colombia

Conmutador: (+57) 601 489 0909; Línea Gratuita: 01 8000 410909

www.colpensiones.gov.co

## Tabla de Contenido

CARTAS A LOS GRUPOS DE INTERÉS.....	4
LOGROS COLPENSIONES.....	7
1. Gestión Estratégica .....	16
1.1 Marco Estratégico .....	16
1.2 Resultados PEI.....	17
2 Gestión Áreas Misionales.....	27
2.1 VICEPRESIDENCIA DE OPERACIONES REGIMEN DE PRIMA MEDIA (VOP) .....	27
2.1.1 GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN DE LA INFORMACIÓN.....	29
2.1.2 GERENCIA DE FINANCIAMIENTO E INVERSIONES.....	32
2.1.3 GERENCIA DE DETERMINACIÓN DE DERECHOS.....	45
2.1.4 GERENCIA DE DEFENSA JUDICIAL .....	52
2.2 VICEPRESIDENCIA DE BENEFICIOS ECONÓMICOS PERIÓDICOS BEPS (VBE) .....	59
2.2.1 GERENCIA DE REDES E INCENTIVOS .....	60
2.2.2 GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN DE CUENTAS INDIVIDUALES.....	70
2.2.3 GESTIÓN ACUERDO DE PAZ .....	75
3. Gestión Áreas de Apoyo.....	81
3.2 VICEPRESIDENCIA DE PLANEACIÓN Y TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN (VPT) .....	81
3.1.1 GERENCIA DE PLANEACIÓN INSTITUCIONAL .....	84
3.1.2 GERENCIA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN .....	107
3.1.3 GERENCIA DE SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN .....	121
3.2 VICEPRESIDENCIA DE GESTIÓN CORPORATIVA (VGC) .....	131
3.2.1 GERENCIA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO .....	132
3.2.2 GERENCIA ADMINISTRATIVA .....	143
3.3 VICEPRESIDENCIA DE SEGURIDAD Y RIESGOS EMPRESARIALES (VSR).....	151
3.3.1 GERENCIA DE PREVENCIÓN DEL FRAUDE .....	156
3.3.2 GERENCIA DE RIESGOS Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN .....	164
3.4 VICEPRESIDENCIA COMERCIAL Y DE SERVICIO AL CIUDADANO (VCS).....	174
3.4.1 Gerencia de Servicio y Atención al Ciudadano .....	176
3.4.2 Gerencia Comercial.....	212
4 Gestión Oficinas .....	237
4.1 OFICINA DE RELACIONAMIENTO Y COMUNICACIONES (ORC).....	237
4.2 OFICINA ASESORA DE ASUNTOS LEGALES (OAL) .....	243
4.3 OFICINA DE CONTROL INTERNO (OCI) .....	255
4.4 OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO (OCD) .....	260

MARCADO	C	I	D
	2	2	1

### Colpensiones

Dirección: Carrera 10 No.72 – 33 Torre B Piso 11, Bogotá D.C., Colombia  
 Conmutador: (+57) 601 489 0909; Línea Gratuita: 01 8000 410909  
[www.colpensiones.gov.co](http://www.colpensiones.gov.co)

5	Gestión Presupuestal y Financiera .....	264
5.1	Resultados de gestión presupuestal acumulada a diciembre 31 de 2023 .....	264
5.1.1	Administradora RPM .....	264
5.1.2	Administradora BEPS .....	265
5.1.3	Fondos .....	267
5.2	Estados Financieros a diciembre 31 de 2023 .....	269
5.2.1	Administradora Colombiana de Pensiones Colpensiones .....	269
5.2.2	Fondo de Reservas Pensionales de Vejez .....	271
5.2.3	Fondo de Reservas Pensionales de Invalidez .....	272
5.2.4	Fondo de Reservas Pensionales de Sobrevivientes .....	274
5.2.5	Fondo de Beneficios Económicos Periódicos .....	275

MARCADO	C	I	D
	2	2	1

#### Colpensiones

Dirección: Carrera 10 No.72 – 33 Torre B Piso 11, Bogotá D.C., Colombia  
 Conmutador: (+57) 601 489 0909; Línea Gratuita: 01 8000 410909  
[www.colpensiones.gov.co](http://www.colpensiones.gov.co)



# Capítulo 1: Gestión Estratégica

INFORME DE GESTIÓN 2023

## 1. Gestión Estratégica

Durante la vigencia 2023, Colpensiones construyó y aprobó el Plan Estratégico Institucional (PEI) para el cuatrienio 2023-2026, en alineación con el Plan Nacional de Desarrollo (PND) 2022-2026 y el Plan Estratégico del sector trabajo. Este documento es la hoja de ruta de la entidad para este periodo y está soportado sobre 4 ejes de movilización estratégica que son: 1) modernización tecnológica, 2) el crecimiento es con los jóvenes, 3) los pensionados son el centro y 4) Colpensiones en las regiones, con lo cual se busca ubicar al ciudadano en el centro de la gestión, focalizar estrategias comerciales para atraer a los jóvenes hacia el RPM y los BEPS y buscar mayor presencia en las regiones.

En línea con lo anterior, el siguiente capítulo contiene el marco estratégico vigente, los resultados de los objetivos estratégicos con corte a diciembre de 2023 y los logros más importantes de la vigencia en el marco del Plan Estratégico Institucional.

### 1.1 Marco Estratégico

El PEI se compone del marco estratégico (misión, visión, valores y objetivos estratégicos) y el despliegue de cada objetivo en estrategias, indicadores, proyectos y planes. En busca de una visión conjunta que permita responder a los desafíos del entorno, se presenta el marco estratégico para el periodo 2023-2026, el cual direcciona los recursos y esfuerzos de la entidad:

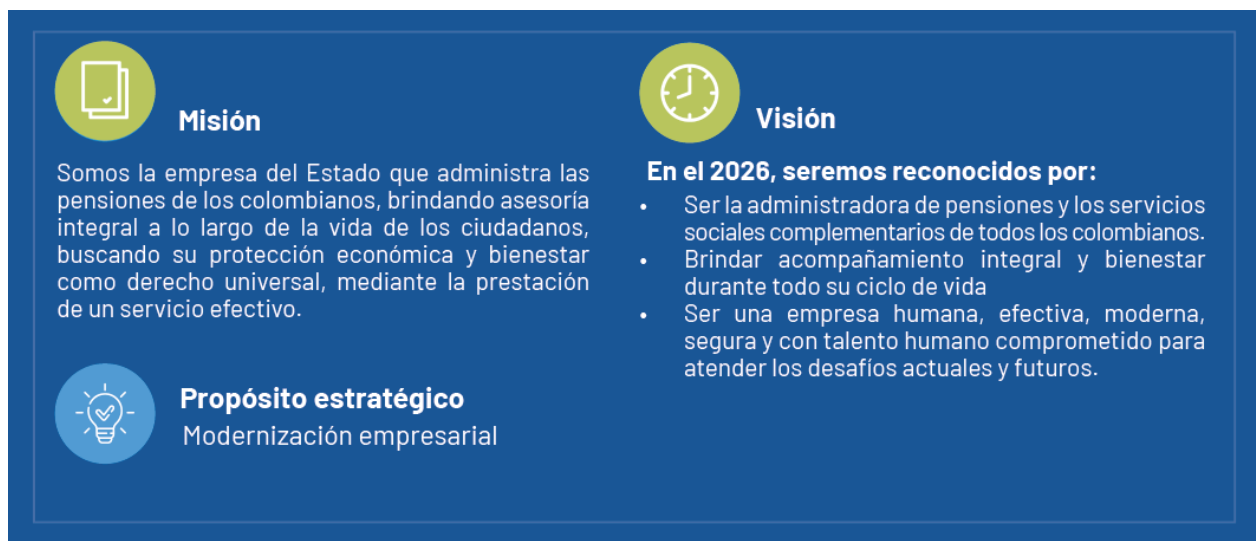


Ilustración 1: Misión, Visión y Propósito estratégico Colpensiones. Fuente: Vicepresidencia de Planeación y Tecnologías de la Información

**Valores Estratégicos:** Los valores estratégicos representan los rasgos que caracterizan al talento humano de la entidad y definen la cultura. Los valores descritos para el período 2022-2026 corresponden a cinco (05) tomados del Código de Integridad de Servidores Públicos – DAFP y se agregan tres (03) valores complementarios (universalidad, solidaridad e igualdad y diversidad) que la entidad ha identificado como necesarios para el logro de la visión, así: honestidad, respeto, compromiso, justicia, diligencia, universalidad, solidaridad e igualdad y diversidad.

MARCADO	C	I	D
	2	2	1

#### Colpensiones

Dirección: Carrera 10 No.72 – 33 Torre B Piso 11, Bogotá D.C., Colombia  
Conmutador: (+57) 601 489 0909; Línea Gratuita: 01 8000 410909  
[www.colpensiones.gov.co](http://www.colpensiones.gov.co)

**Objetivos estratégicos:** El Mapa Estratégico contiene las perspectivas estratégicas y representa gráficamente la estrategia de la organización en su más alto nivel, muestra los objetivos estratégicos clasificados en perspectivas, guardando una relación causal entre ellos. Para el cumplimiento de lo anterior, se han definido siete (7) objetivos de largo plazo, los cuales representan áreas de actuación para materializar la visión propuesta. A continuación, se presenta:



Ilustración 2: Mapa estratégico vigente. Fuente: Dirección de Prospectiva y Estudios.

**Despliegue Estratégico:** Para materializar los objetivos estratégicos, se definen “estrategias”, a las cuales se asocian “proyectos” y “planes de trabajo”. Estos son ejecutados año a año, garantizando una alineación entre la planeación de largo plazo, el plan de acción anual y la asignación presupuestal. Así mismo, para monitorear el avance se definen indicadores estratégicos y tácticos, que miden los objetivos estratégicos y estrategias respectivamente, para los cuales se definen metas cuatrienales que en su conjunto permiten medir el logro de los objetivos y la visión. En este despliegue de la estrategia organizacional, queda definido el aporte de las áreas de la organización al cumplimiento del Plan Estratégico Institucional.

## 1.2 Resultados PEI

Durante el año 2023, la entidad construyó colectivamente el Plan Estratégico Institucional 2023-2026 y así mismo, inició su ejecución. A continuación, se presentan los avances y resultados que en el marco del Plan Estratégico se han obtenido al cierre del año 2023. Para ello, se expone el cumplimiento de las metas perseguidas en cada objetivo estratégico y los logros más significativos.

**Objetivo Estratégico No. 1. Incrementar la cobertura de afiliación al RPM y BEPS.** Este objetivo propende porque todos los colombianos y colombianas tengan una protección económica en su vejez, ya sea a través de una pensión o un Beneficio Económico Periódico - BEP. En este propósito, Colpensiones aporta con acciones para atraer a los jóvenes hacia el RPM, ampliar la base de afiliados cotizantes e incrementar la calidad del ahorro en BEPS.

**¿Cómo se logra?** A continuación, se presentan las estrategias que impulsan su cumplimiento:

MARCA	C	I	D
Colpensiones	2	2	1

### Colpensiones

Dirección: Carrera 10 No.72 – 33 Torre B Piso 11, Bogotá D.C., Colombia  
Conmutador: (+57) 601 489 0909; Línea Gratuita: 01 8000 410909  
www.colpensiones.gov.co

1. Estrategia de comunicación externa sobre la protección económica de la vejez como derecho universal con enfoque en jóvenes – ORC.
2. Incentivar el ahorro en BEPS– VCS.
3. Promover el traslado de ingreso de los ciudadanos al RPM – VCS.
4. Promover la afiliación inicial en los jóvenes – VCS.

**Desempeño de indicadores:** El cumplimiento de los objetivos estratégicos se monitorea y evalúa a partir de los indicadores estratégicos y tácticos. A continuación, se presenta el desempeño obtenido en la vigencia 2023:

	Indicador	Meta a Dic/2023	Resultado a Dic/2023	Desempeño Dic/2023
<b>Indicadores Estratégicos</b>	Afiliados al RPM	6.853.221	6.798.472	99.30%
	Ahorradores acumulados BEPS	1.131.582	1.107.912	97.91%
<b>Indicadores Tácticos</b>	Número de traslados régimen	107.000	103.272	96.52%
	Número Afiliados Iniciales en la vigencia	180.000	174.165	96.76%
	Cantidad de nuevos productos o acciones de comunicación y relacionamiento dirigidos a los jóvenes	2	2	100.00%
	Número de Nuevos Ahorradores con Ahorro de Calidad en la Vigencia (6 SMDLV)	70.000	46.330	66.19%
	Ahorradores Vinculados al Programa BEPS con Mejores Ahorros por Vigencia	280.000	295.473	105.53%

**Tabla 1: Cumplimiento Objetivo 1. Fuente: Dirección de Prospectiva y Estudios**

**Principales logros de la vigencia 2023 en el marco de este objetivo estratégico:** Es preciso resaltar que del total de afiliados (6.798.472) al cierre de la vigencia 2023, 103.272 corresponden a trasladados desde los fondos privados de pensiones que muestran como más colombianos confían en Colpensiones. En cuanto a BEPS, se superó el 1.100.000 de ahorradores sumado a que 295.473 de ellos mejoraron la calidad de su ahorro, lo cual significa un incremento del 58% sobre la línea base reflejando el impacto de la estrategia de incentivar el ahorro en BEPS.

**Objetivo Estratégico No 2. Hacer de Colpensiones una empresa con enfoque social y presente en las regiones.** Este objetivo busca centrar acciones que promuevan la calidad de vida y bienestar de las personas pensionadas y vinculadas. Sumado a ello, persigue incrementar la presencia para la atención en más municipios de Colombia, con el fin de ser la administradora de pensiones de los territorios y la ruralidad.

**¿Cómo se logra?** A continuación, se presentan las estrategias que impulsan su cumplimiento:

1. Ampliar la presencia a través de canales propios, o alianzas con entidades en segmentos y regiones priorizadas.- VCS

MARCADO	C	I	D
	2	2	1

#### Colpensiones

Dirección: Carrera 10 No.72 – 33 Torre B Piso 11, Bogotá D.C., Colombia  
 Conmutador: (+57) 601 489 0909; Línea Gratuita: 01 8000 410909  
[www.colpensiones.gov.co](http://www.colpensiones.gov.co)

2. Aseguramiento del producto BEPS en las regionales – VBE
3. Estrategia de comunicación externa sobre la protección económica de la vejez como derecho universal con enfoque regional – ORC
4. Fortalecimiento de los planes y acciones de bienestar en los pensionados - VCS
5. Implementación ISO 26000 - Responsabilidad social y empresarial – VPT
6. Incrementar el aporte de Colpensiones a los aspectos sociales y ambientales de su entorno a través de la gestión integral de riesgos - VRS
7. Incrementar el monto de los aportes propios de los ahorradores - VCS
8. Incrementar los traslados del SGP a BEPS – VCS
9. Posicionar la Gestión Integral de Riesgos en las regiones, reconociendo la particularidad de cada una de ellas y haciendo articulación con las autoridades locales - VSR
10. Promoción programa BEPS en zonas rurales, rurales PDET y grupos étnicos- VCS

**Desempeño de Indicadores:** A continuación, se presenta el desempeño obtenido:

	Indicador	Meta a Dic/20223	Resultado a Dic/2023	Desempeño Dic/2023
<b>Indicadores Estratégicos</b>	Cobertura y presencia de Colpensiones en los municipios	65	74	113.85%
<b>Indicadores Tácticos</b>	Avance en la identificación y Gestión de Riesgos en las regionales	12%	10%	83.33%
	Número de municipios impactados con la ampliación de cobertura	10	19	190.00%
	Cantidad de nuevos productos o acciones de comunicación con enfoque regional	4	4	100.00%
	Cantidad de asistencias técnicas de BEPS en regionales	16	11	68.75%
	Promedio de ahorro en cuenta individual BEPS	6	5.73	95.50%
	Anualidades vitalicias expedidas acumuladas	52.325	49.025	93.69%
	Número de traslados viables del RPM a BEPS asesorados	10.000	5.397	53.97%
	Ahorradores rurales PDET con aportes en la vigencia (PES)	15.000	14.228	94.85%
	Ahorradores rurales BEPS con aportes en la vigencia (PES)	100.000	110.514	110.51%
	Personas vinculadas a BEPS Rural (Acumulado) (PMI)	580.631	556.923	95.92%
	Personas vinculadas BEPS Rural PDET (Acumulado) (PMI)	96.817	95.372	98.51%
	Jornadas étnicas	8	7	87.50%
	Nivel de satisfacción de los Pensionados y Beneficiarios BEPS con los Servicios de Bienestar	80%	90.6%	113.25%
	Número de impactos con acciones de bienestar	3.276.000	2.934.318	89.57%

MARCA	C	I	D
	2	2	1

#### Colpensiones

Dirección: Carrera 10 No.72 – 33 Torre B Piso 11, Bogotá D.C., Colombia  
 Conmutador: (+57) 601 489 0909; Línea Gratuita: 01 8000 410909  
[www.colpensiones.gov.co](http://www.colpensiones.gov.co)



	Indicador	Meta a Dic/2023	Resultado a Dic/2023	Desempeño Dic/2023
	Nivel de integración del Sexto Componente del Sistema Integrado de Gestión - Responsabilidad Social Empresarial ISO 26000	30%	41.18%	137.27%
	Porcentaje de requisitos implementados de ISO 26000	30%	62.62%	208.73%
	Avance en la implementación de Buenas Prácticas Empresariales en Materia Social, Ambiental y de Gobierno (ASG)	50%	100%	200.00%
	Avance en la Gestión de Riesgos de Continuidad ante Cambios Climáticos	50%	26.67%	53.34%
	Perfil de Riesgos de las Regiones	10%		

Tabla 2: Cumplimiento Objetivo 2. Fuente: Dirección de Prospectiva y Estudios.

**Principales logros de la vigencia 2023 en el marco de este objetivo:** Durante el 2023 se incrementó la cobertura en un 34 % comparado con la línea base (55 municipios), gracias a la ejecución de 5.004 jornadas comerciales a nivel nacional, lo que permitió llegar a municipios priorizados sin punto de atención ampliando la cobertura y presencia de Colpensiones. Adicionalmente, se implementó el 62% de los requisitos de la norma ISO 26000 lo que muestra el compromiso de la entidad con ser una empresa con responsabilidad social y empresarial.

**Objetivo Estratégico No 3 Lograr la efectividad en la prestación del servicio.** Para brindar un mejor servicio al ciudadano, Colpensiones trabaja en mejorar la calidad de sus procesos y la oportunidad en la atención. Debemos pensionar más rápido, cumplir los tiempos legales y dar respuesta efectiva al ciudadano.

**¿Cómo se logra?** A continuación, se presentan las estrategias y acciones (proyecto y planes) que impulsan el cumplimiento del objetivo:

1. Disminuir los tiempos de consulta de documentos entregados por el ISS – VGC.
2. Fortalecer la capacidad resolutoria a las solicitudes RPM del ciudadano – VOP.
3. Fortalecer mecanismos de Defensa Judicial – VOP.
4. Fortalecimiento integral del Modelo de Atención.- VCS.
5. Incrementar el uso de medios electrónicos para el envío de comunicaciones oficiales de la entidad- VGC.
6. Mejores tiempos de respuesta en BEPS para el ciudadano – VBE.

**Desempeño de Indicadores:** A continuación, se presenta el desempeño obtenido:

	Indicador	Meta a Dic/2023	Resultado a Dic/2023	Desempeño Dic/2023
Indicadores Estratégicos	Nivel de Oportunidad General en la Respuesta al Ciudadano - RPM	97%	82.55%	85.10%
	Nivel de Satisfacción Anual	Inactivo		

MARCADO	C	I	D
	2	2	1

#### Colpensiones

Dirección: Carrera 10 No.72 – 33 Torre B Piso 11, Bogotá D.C., Colombia  
 Conmutador: (+57) 601 489 0909; Línea Gratuita: 01 8000 410909  
[www.colpensiones.gov.co](http://www.colpensiones.gov.co)

	Indicador	Meta a Dic/2023	Resultado a Dic/20223	Desempeño Dic/2023
Indicadores Tácticos	Tiempo de Atención de las Solicitudes de Reconocimiento de Prestaciones Económicas	1.5	2.32	64.66%
	Promedio de Días para la Atención de Solicitudes de Corrección de Historia Laboral Ciudadanos	32	38.44	83.25%
	Solicitudes de Corrección de Historia Laboral de Reconocimiento Atendidos dentro de los Términos Establecidos	97%	95.70%	98.66%
	Oportunidad Institucional en la Atención de CHL Trámites Diferentes a Ciudadanos, Reconocimiento y Tutelas	90%	95.24%	105.82%
	Oportunidad de Afiliación	98%	95.02%	96.96%
	Traslados de Régimen Atendidos dentro del Tiempo Establecido por el Proceso	98%	99.93%	101.97%
	Nivel de Calidad General en la Respuesta al Ciudadano - RPM	81%	77.97%	96.26%
	Calidad en la Atención a Solicitudes de CHL Realizadas por Ciudadanos	98%	97.13%	99.11%
	Trámites de Reconocimiento Radicados en PAC Decididos por la Línea de Decisión Automática	56%	54.75%	97.77%
	Oportunidad de la Defensa Judicial	100%	99.96%	99.96%
	Calidad de la Defensa en Procesos Judiciales por Pasiva según Fecha de Ejecutoria	42%	29.99%	71.40%
	Participación de Desacatos Sobre Tutelas Recibidas	1.48%	1.67%	88.62%
	Proporción de Comunicaciones Oficiales Enviadas por Medios Electrónicos	Inactivo		
	Series Documentales Entregadas por el ISSL Intervenidas	2	2	100%
	Tiempo en Otorgamiento de la Anualidad Vitalicia BEPS	78	88	88.64%
	Oportunidad en el Otorgamiento de las Anualidades Vitalicias	28	11	254.55%
	Nivel de Satisfacción Mensual	90.63%	94.20%	103.94%
	NPS Mensual	74.84%	86.62%	115.74%
	Nivel de Recomendación NPS Anual	Inactivo		

Tabla 3: Cumplimiento Objetivo 3. Fuente: Dirección de Prospectiva y Estudios

**Principales logros de la vigencia 2023 en el marco de este objetivo:** La satisfacción con el servicio prestado, se ve reflejado en la superación de las metas establecidas para los indicadores de satisfacción y recomendación en los tres canales de atención principales obteniendo niveles del 84,20 % y 86,62 % respectivamente. Adicionalmente, la oportunidad en el otorgamiento de las anualidades vitalicias que se estimaba en 28 días, se redujo a 11 días superando la meta en un 150 %

MARCADO	C	I	D
	2	2	1

#### Colpensiones

Dirección: Carrera 10 No.72 – 33 Torre B Piso 11, Bogotá D.C., Colombia  
 Conmutador: (+57) 601 489 0909; Línea Gratuita: 01 8000 410909  
[www.colpensiones.gov.co](http://www.colpensiones.gov.co)

**Objetivo Estratégico No 4. Mantener la sostenibilidad financiera de la administradora y los fondos a su cargo.** Este objetivo focaliza estrategias que buscan la sostenibilidad financiera de Colpensiones como administradora y la optimización de los recursos administrados.

**¿Cómo se logra?** A continuación, se presentan las estrategias que impulsan su cumplimiento:

1. Disminuir el efecto de los eventos de riesgo de pérdida sobre la utilidad de la entidad – VSR.
2. Mejorar el cobro de los diferentes conceptos de deuda a favor de la empresa en sus diferentes etapas (cobro persuasivo y/o coactivo) – VOP.
3. Mejorar la determinación de la deuda de aportes – VOP.
4. Monitorear la ejecución presupuestal de gastos Administradora RPM – VGC.
5. Promover el traslado de ingreso de los ciudadanos al RPM – VCS.

**Desempeño de indicadores:** A continuación, se presenta el desempeño obtenido por los indicadores asociados a este objetivo y a sus estrategias en la vigencia 2023:

	Indicador	Meta a Dic/2023	Resultado a Dic/2023	Desempeño Dic/2023
<b>Indicadores Estratégicos</b>	Gestión de Cartera Total	19%	18.21%	95.84%
	Ingresos Recibidos por Traslados	\$10.137.241	\$12.863.866	126.90%
<b>Indicadores Tácticos</b>	Cartera Cobrable Recuperada	23%	22.36%	97.22%
	Cartera de Difícil Recaudo Recuperada	8%	7.21%	90.13%
	Normalización de la Deuda	11%	10.53%	95.73%
	Ingreso por Comisión de Administración (Monitoreo)	100%	101.60%	101.60%
	Ejecución Presupuestal de Gastos Administradora RPM (Monitoreo)	94%	92.20%	98.09%
	Resultado al Final del Ejercicio. millones \$	\$250.995	\$605.898	241.40%
	Nivel de Afectación de los Eventos Materializados que Representan Pérdida Económica sobre el Resultado al Final del Ejercicio	30%	9.98%	300.60%

**Tabla 4: Cumplimiento Objetivo 4. Fuente: Dirección de Prospectiva y Estudios.**

**Principales logros de la vigencia 2023 en el marco de este objetivo:** El aumento de confianza de los colombianos en la Entidad se ve reflejado en los 12.8 billones de pesos por concepto de ingresos por traslados durante la vigencia 2023 superando en 3 billones de pesos la meta establecida, adicionalmente el resultado al final del ejercicio arrojó un superávit de \$605.898 millones de pesos. En cuanto a cartera los resultados fueron positivos, consiguiendo la recuperación de 1.14 billones de pesos.

**Objetivo Estratégico No. 5. Hacer de Colpensiones una entidad para su gente.** El actual objetivo se enfoca en el talento humano como el motor del cambio en la entidad, trabajando por su bienestar, capacitación y crecimiento.

MARCADO	C	I	D
	2	2	1

#### Colpensiones

Dirección: Carrera 10 No.72 – 33 Torre B Piso 11, Bogotá D.C., Colombia  
 Conmutador: (+57) 601 489 0909; Línea Gratuita: 01 8000 410909  
[www.colpensiones.gov.co](http://www.colpensiones.gov.co)

**¿Cómo se logra?** A continuación, se presentan las estrategias que impulsan su cumplimiento:

1. Avanzar con la consolidación del Centro de Pensamiento
2. Conciliación de la vida familiar, personal y laboral priorizando el derecho a la desconexión laboral por fuera de la jornada de trabajo.
3. Contribuir en el crecimiento laboral de los servidores públicos
4. Desarrollar la apropiación, conocimiento y habilidades en gestión integral de riesgos

**Desempeño de Indicadores:** A continuación, se presenta el desempeño obtenido por los indicadores asociados a este objetivo y a sus estrategias en la vigencia 2022:

	Indicador	Meta a Dic/ 2023	Resultado a Dic/2023	Desempeño Dic/2023
<b>Indicadores Estratégicos</b>	Clima Organizacional	85.35	83.19	97.47%
<b>Indicadores Tácticos</b>	Cultura Organizacional	77.5	76.28	98.43%
	Calificación "Me siento orgulloso de trabajar en Colpensiones "	4	3.75	93.75%
	Calificación "Me quedaría en Colpensiones "	4	3.54	88.50%
	Porcentaje de cargos del Nivel Profesional y Técnico, ofertados por promoción interna durante la vigencia	25%	40.47%	161.88%
	Nivel de desempeño de los trabajadores de Colpensiones	3.7	3.85	104.05%
	Nivel de satisfacción de los trabajadores en las capacitaciones	4.1	3.99	97.32%
	Nivel de apropiación en la Cultura de Gestión de Riesgos	85%		

**Tabla 5: Cumplimiento Objetivo 5. Fuente: Dirección de Prospectiva y Estudios**

**Principales logros de la vigencia 2023 en el marco de este objetivo:** El clima organizacional se ubicó en 83.19, dentro de los resultados específicos, se identificaron las principales ventajas y elementos a destacar en las sub dimensiones de Liderazgo Transaccional y Liderazgo Transformacional con puntuaciones superiores a 85 y 86 puntos, respectivamente, para los que se plantea continuar con las acciones que se vienen adelantando desde el proceso de Transformación Cultural con el Modelo de Liderazgo, Programa de Mentoring, Encuentros de equipo, que permiten la alineación de los líderes, los equipos y las estrategias institucionales.

**Objetivo Estratégico No. 6. Modernizar el sistema tecnológico de Colpensiones.** Impulsar la modernización de la organización a través del uso de la tecnología, disminuyendo la obsolescencia tecnológica y ejecutando iniciativas de TI con impacto estratégico. Crecer fortaleciendo las capacidades operativas para atender las demanda actual y futura.

**¿Cómo se logra?** A continuación, se presentan las estrategias que impulsan su cumplimiento:

1. Actualización de las capacidades tecnológicas e infraestructura de TI – VPT
2. Atender las necesidades estratégicas de TI – VPT

MARCA	C	I	D
	2	2	1

#### Colpensiones

Dirección: Carrera 10 No.72 – 33 Torre B Piso 11, Bogotá D.C., Colombia  
 Conmutador: (+57) 601 489 0909; Línea Gratuita: 01 8000 410909  
[www.colpensiones.gov.co](http://www.colpensiones.gov.co)

3. Mantener la producción y gestión de documentos por medios electrónicos y apropiar la gestión documental electrónica en la entidad – VGC
4. Transformación digital de la gestión de riesgos de Colpensiones – VRS

**Desempeño de Indicadores:** A continuación, se presenta el desempeño obtenido:

	Indicador	Meta a diciembre 2023	Resultado a Dic/2023	Desempeño Dic/2023
<b>Indicadores Estratégicos</b>	Nivel de fortalecimiento y actualización tecnológica de la entidad	12%	10.60%	88.33%
<b>Indicadores Tácticos</b>	Nivel de actualización de las capacidades tecnológicas	11%	10%	90.91%
	Nivel de avance en la atención de las necesidades estratégicas de los procesos priorizados	13%	11%	84.62%
	No. de Dependencias con el 100% de sus Documentos Centralizados y Producción Día a Día Electrónica (Salvo Obligatoriedad Normativa o Requisito de Tercera Parte Interesada)	Inactivo		
	Nivel de Automatización de la Gestión Integral de Riesgos	16%	28%	175.00%

**Tabla 6: Cumplimiento Objetivo 6. Fuente: Dirección de Prospectiva y Estudios**

**Principales logros de la vigencia 2023 en el marco de este objetivo:** Durante la vigencia 2023 se armonizó el portafolio de proyectos con componente tecnológico entregado por PWC y el portafolio de proyectos sugerido por Colombia Digital, identificando 19 iniciativas que coinciden con las 41 propuestas por Colombia Digital; las 22 restantes son nuevas iniciativas y están en revisión al interior de la Entidad con el fin de definir el nuevo Plan estratégico de tecnología con el fin de alinear las necesidades tecnológicas al Plan estratégico institucional 2023 -2026 (PEI).

**Objetivo Estratégico No. 7. Hacer de Colpensiones una entidad humana, competitiva y segura.** Fortalecer el Sistema Integrado de Gestión y la Gestión Integral de Riesgos para facilitar el cumplimiento de los objetivos estratégicos, la mejora continua e incrementar la calidad y oportunidad en la prestación de los servicios a la ciudadanía.

**¿Cómo se logra?** A continuación, se presentan las estrategias que impulsan su cumplimiento:

1. Asegurar el uso adecuado de la información administrada por Colpensiones protegiendo a la entidad ante posibles amenazas cibernéticas – VRS.
2. Aumento de la capacidad de la organización para hacer frente a escenarios adversos que pongan en riesgo la continuidad del negocio – VRS.
3. Fortalecimiento y mejora de los procesos – VPT.
4. Normalización del perfil de riesgo de la entidad, a través del fortalecimiento de la Gestión Integral de Riesgos – VRS.
5. Posicionar el modelo SIG – VPT

**Desempeño de Indicadores:** A continuación, se presenta el desempeño obtenido:

MARCADO	C	I	D
	2	2	1

#### Colpensiones

Dirección: Carrera 10 No.72 – 33 Torre B Piso 11, Bogotá D.C., Colombia  
 Conmutador: (+57) 601 489 0909; Línea Gratuita: 01 8000 410909  
[www.colpensiones.gov.co](http://www.colpensiones.gov.co)



	Indicador	Meta a diciembre 2023	Resultado a Dic/2023	Desempeño Dic/2023
<b>Indicadores Estratégicos</b>	Nivel de exposición al riesgo de la entidad	2.30%	2.12%	108.49%
<b>Indicadores Tácticos</b>	Perfil de Riesgo Tecnológico	3.40%	15.91%	21.37%
	Perfil de Riesgo de Fraude y Corrupción	2%	0%	100.00%
	Eficacia de los Planes de Mejora de la Gestión de Riesgos	30%	73.68%	245.60%
	Perfil de Riesgo Operacional	2%	2.59%	77.22%
	Perfil de Riesgo de Continuidad del Negocio	3%	2.7%	111.11%
	Perfil de Riesgo de Seguridad de la Información y Ciberseguridad	3%	2.53%	118.58%
	Nivel de Recertificación y Mantenimiento del Sistema de Gestión de la Calidad en el Estándar ISO 9001:2015 (Incluyendo las dos Auditorías de Seguimiento)	25%	25.58%	102.32%
	Porcentaje de Avance de Implementación del Plan de Transformación del Modelo SIG	25%	23.44%	93.76%
	Nivel de Posicionamiento del Modelo SIG	87%	89.80%	103.22%
	Avance de Implementación del Plan de Rediseño de los Procesos	Inactivo		
	Porcentaje de Procesos Rediseñados	Inactivo		

**Tabla 7: Cumplimiento Objetivo 7. Fuente: Dirección de Prospectiva y Estudios**

**Principales logros de la vigencia 2023 en el marco de este objetivo:** El perfil de riesgo de la entidad mejoró en un 60 % comparado con la línea base pasando de un 3.4 % a 2.1 % , resultado del fortalecimiento en la gestión de riesgos, lo cual es un reflejo del impacto de la estrategia de “Normalización del perfil de riesgo de la entidad, a través del fortalecimiento de la Gestión Integral de Riesgos”, donde el indicador “Eficacia de los planes de mejora de la gestión de riesgos” presentó un nivel de cumplimiento por encima del 100%.

MARCADO	C	I	D
	2	2	1

#### Colpensiones

Dirección: Carrera 10 No.72 – 33 Torre B Piso 11, Bogotá D.C., Colombia  
 Conmutador: (+57) 601 489 0909; Línea Gratuita: 01 8000 410909  
[www.colpensiones.gov.co](http://www.colpensiones.gov.co)

# Capítulo 2: Áreas Misionales

INFORME DE GESTIÓN 2023

## 2 Gestión Áreas Misionales

### 2.1 VICEPRESIDENCIA DE OPERACIONES REGIMEN DE PRIMA MEDIA (VOP)

#### Generalidades

### 2.1 VICEPRESIDENCIA DE OPERACIONES REGIMEN DE PRIMA MEDIA (VOP)

La Vicepresidencia de Operaciones de Régimen de Prima Media (VOP), tiene como propósito formular, dirigir y aprobar políticas y procesos inherentes al Régimen de Prima Media (RPM) para asegurar la calidad, confiabilidad y oportunidad en la información de los procesos de Afiliación, Traslado del régimen e Historia laboral, así como, gestionar el recaudo, ingresos y egresos de los recursos, garantizando el reconocimiento de prestaciones económicas y pago de pensionados, así como una adecuada defensa jurídica del régimen.

#### ➤ Estructura organizacional

Para ser realidad este propósito, la vicepresidencia se encuentra organizada de la siguiente manera:

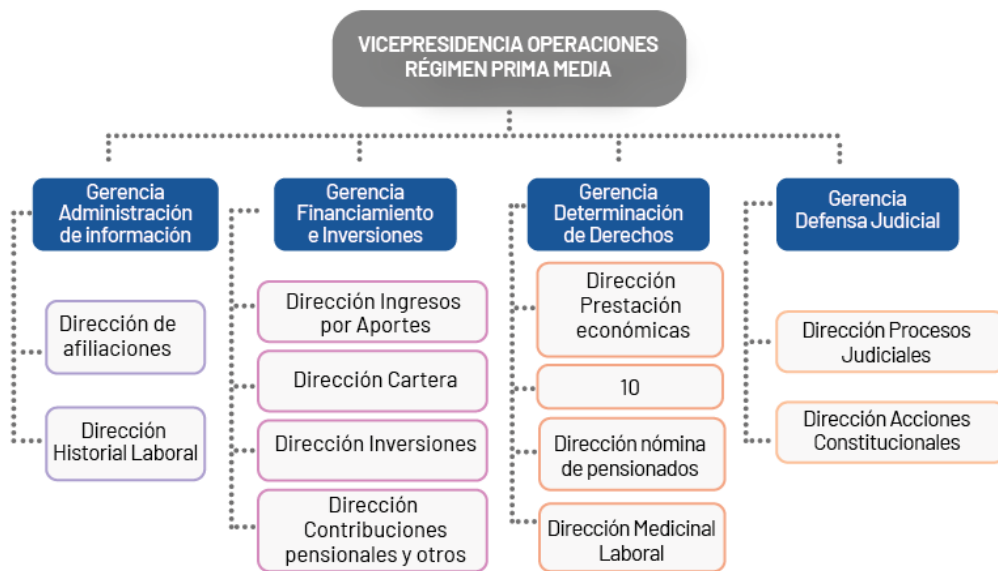


Ilustración 3: Estructura Organizacional Vicepresidencia de Operaciones Régimen Prima Media

#### ➤ Principales logros

Los principales logros de la vicepresidencia y sus dependencias se resumen a continuación y se detallan en el desarrollo del informe dentro de cada uno de los procesos a los cuales se encuentran asociados:

- Apoyo en el fortalecimiento de la transformación digital al servicio de los ciudadanos, a través de la implementación de trámites en Sede Electrónica y en línea en la página web.

MARCADO	C	I	D
	2	2	1

#### Colpensiones

Dirección: Carrera 10 No.72 – 33 Torre B Piso 11, Bogotá D.C., Colombia  
Conmutador: (+57) 601 489 0909; Línea Gratuita: 01 8000 410909  
www.colpensiones.gov.co

- Durante la vigencia 2023 se realizaron *66.387 mil afiliaciones electrónicas al RPM* y se gestionó un total de 83.606 solicitudes efectivas de traslado de régimen electrónico.
- En la línea de tiempos públicos AGS-CETIL se implementó la estrategia de realizar tareas masivas de validación y cargue de tiempos públicos, que permitieron cerrar *11.486 trámites adicionales* a lo que se cierra manualmente en el proceso.
- En 2023, se recaudaron *\$1.36 billones por concepto de recuperaciones de cartera y gestiones activas de la operación*, lo anterior dado a las estrategias implementadas para mejorar la recuperación de cartera.
- Con corte a diciembre de 2023, se cuenta con más de 1.680.352<sup>1</sup> prestaciones liquidadas de las cuales 127.175 corresponden a nuevas pensiones del Régimen de Prima Media durante la vigencia 2023, esto, para los riesgos de invalidez, vejez y muerte. De estos, el total de personas pensionadas corresponden a 1.648.199.
- Como resultado de la gestión de bancarización para pago de pensionados, durante el 2023 se logró incrementar en un 0,11 % el número de pensionados bancarizados, pasando de 95,95 % en 2022 a 96,06 % en 2023<sup>2</sup>.
- Se estableció el monitoreo de estabilización al *software* SNP - Sistema de Nómina de Pensionados integrando nuevas mejoras en lo corrido de 2023 con otros sistemas permitiendo así, que el giro de la nómina de pensionados sea más eficiente manteniendo la opción del cobro de mesada a partir del último día hábil de cada mes.
- Disminución de litigio en contra de la entidad en un 23,37%<sup>3</sup>. Se resalta que al excluir del universo litigioso la pretensión de traslado de régimen (por tratarse de una causa no originada en Colpensiones), la reducción asciende al 42,74 %<sup>4</sup>. Si se prescinde, además del traslado de régimen, las pretensiones que se causan con origen en prohibición legal<sup>5</sup>, se obtiene un total de disminución de procesos del 45,45 %<sup>6</sup>.
- Calificación de 100 % en el índice de Política de Defensa Judicial en la medición de Desempeño Institucional publicado en noviembre por Función Pública. Este resultado demuestra los avances significativos en las diferentes estrategias de defensa judicial.
- Acción de simple nulidad promovida por Colpensiones a través de la cual el Consejo de Estado mediante sentencia del 7 de septiembre de 2023 declaró la nulidad del inciso 4 y 5 del art. 1° del Decreto 674 de 2014, lo que permitirá la recuperación de recursos asociados al pago indebido de aportes de salud a EPS'S.

<sup>1</sup> Es importante mencionar que, las cifras de pensionados descritas corresponden al número de pensionados activos a corte de diciembre de 2023 de la empresa Colpensiones. El total de personas pensionadas corresponde a 1.648.199.

<sup>2</sup> Se comparan datos de transmisión de diciembre de 2022 a diciembre de 2023, Para pensionados, de todos los fondos incluyendo la empresa EMPOS y se excluyen los pagos únicos. Para los datos de BEPS y Banco Caja Social Internacional se cuenta como abono a cuenta, aunque en el SNP se presenta como ventanilla.

<sup>3</sup> Pasando de 106.716 en octubre de 2018 a 81.772 en diciembre de 2023.

<sup>4</sup> Pasando de 96.573 en el mes de octubre de 2018 a 55.295 en diciembre de 2023.

<sup>5</sup> Conflicto entre beneficiarios de una pensión de sobrevivientes, artículo 6 de la Ley 1204 de 2008 y omisión de afiliación cálculo actuarial.

<sup>6</sup> Pasando de 95.278 en octubre de 2018 a 51.967 en diciembre de 2023.

MARCADO	C	I	D
	2	2	1

#### Colpensiones

Dirección: Carrera 10 No.72 – 33 Torre B Piso 11, Bogotá D.C., Colombia  
 Conmutador: (+57) 601 489 0909; Línea Gratuita: 01 8000 410909  
[www.colpensiones.gov.co](http://www.colpensiones.gov.co)

- Disminución de un 10,4 % en el total de procesos ejecutivos activos en contra de la entidad<sup>7</sup>.
- Disminución de \$10.798 millones de pesos en el pago de servicios para la defensa judicial respecto de lo pagado entre las vigencias de 2018 a 2023. Este ahorro es producto de la disminución del litigio, la implementación de las estrategias de defensa, las políticas de prevención del daño antijurídico, las directrices de conciliación realizadas, así como el fortalecimiento al seguimiento de la gestión contractual<sup>8</sup>.

A continuación, se detallan las principales gestiones y resultados por cada una de las dependencias adscritas a la vicepresidencia:

### 2.1.1 GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN DE LA INFORMACIÓN

El propósito de la gerencia es participar en la definición de las políticas para el registro de la información que conforma la historia laboral, dando cumplimiento a los criterios de disponibilidad y oportunidad establecidos por la empresa; así mismo, es la encargada de controlar la ejecución de los procesos de afiliación, solicitudes de traslados y novedad sobre la afiliación, para uso y consulta de los ciudadanos. De igual forma, adoptar los procedimientos y mecanismos para identificar las condiciones y características de las fuentes de datos, valorar la calidad de la información y proponer las acciones para el mejoramiento continuo del flujo de datos.

En acápite siguientes, se describe de manera general el objetivo principal tanto de los grupos de trabajo como de las direcciones que reportan directamente a la gerencia:

- **Grupo de Seguimiento y Control:** Mitigar el riesgo de irregularidades y/o, errores en las operaciones ejecutadas en la corrección de historia laboral y afiliaciones a través del diseño e implementación de herramientas que generen alertas de posibles desviaciones que se generen para el cumplimiento de metas, tales como, producción en línea, tableros de control e indicadores de calidad. Así como identificar, mecanismos de seguimiento, automatización y control de procesos y por último, mantener, controlar y gestionar el back log de requerimientos tecnológicos de la gerencia.
- **Grupo de Calidad de la Información:** Analizar, evaluar, diagnosticar y perfilar la información de la entidad, gestionando el ciclo de vida para la creación, transformación y transmisión de los datos, con el fin de asegurar que la información resultante sea idónea para su uso, e implementando procesos de inspección y control que permitan vigilar el cumplimiento de las reglas de calidad de datos, instituyendo análisis de datos, normalización, limpieza y consolidación de los mismos.
- **Dirección de Afiliaciones:** Actualizar de manera adecuada, oportuna, íntegra y disponible, los registros de afiliación, mediante la implementación de estrategias para la efectiva gestión de solicitudes de afiliación, actualización de datos o actualización de novedades, cumpliendo con la normatividad vigente y asegurando la confiabilidad y disponibilidad de la información inherente al proceso.

<sup>7</sup> Pasando de 15.687 en diciembre de 2022 a 13.747 en diciembre de 2023.

<sup>8</sup> Cifras tomadas del SAP (11 de enero de 2024) y base detalle de ejecución presupuestal de la Dirección Financiera – corte a diciembre de 2023

MARCADO	C	I	D
	2	2	1

#### Colpensiones

Dirección: Carrera 10 No.72 – 33 Torre B Piso 11, Bogotá D.C., Colombia  
 Conmutador: (+57) 601 489 0909; Línea Gratuita: 01 8000 410909  
[www.colpensiones.gov.co](http://www.colpensiones.gov.co)

- **Dirección de Historia Laboral:** Actualizar adecuada y oportunamente la historia laboral de los ciudadanos, implementando mejoras en la calidad de la información, aplicando el recaudo y actualizando datos a través de la corrección de la historia laboral, cumpliendo la normatividad vigente y asegurando confiabilidad y disponibilidad de la información.

✓ **Acciones relevantes y resultados de la gestión 2023**

➤ **Grupo de Seguimiento y Control**

- Se aplicó el modelo de alertas implementado en la gerencia sobre las correcciones de historia laboral a 651.822 cédulas, detectando 32.916 alertas, de las cuales 75 fueron correcciones irregulares reportadas a la Gerencia de Prevención del Fraude.
- Se optimizaron procesos de la gerencia mediante la implementación de un requerimiento tecnológico, dando solución a la incidencia presentada en el flujo de ciudadanos, que desde enero de 2022 a febrero de 2023 generó una represa de 28.846 casos de corrección de historia laboral. Con esta mejora quedó subsanada la situación presentada en esta línea de producción.

➤ **Grupo de Calidad de la Información**

- Durante el 2023 el proceso de Calidad de la Información depuró 8.670.446 de registros en las bases de datos misionales de afiliación y recaudo, lo cual representó un incremento en 1.316 % frente a los registros depurados en el 2022 que fueron de 612.316.
- Se ejecutaron 15 iniciativas de calidad de datos cuyo producto final fue el de 137.343.697 registros que estarán sujetos a la depuración y cargue en las bases de datos de afiliación y recaudo, lo cual se llevó a cabo mediante la ejecución del contrato 063 de 2022 suscrito con COLOMBEIA S.A.S.
- Continuidad en la firma de los convenios interadministrativos (públicos/privados), y gestión para la incorporación de nuevos, que nos permiten mejorar y fortalecer las relaciones que posibilitan el acceso a la información no sujeta a reserva legal y los datos reservados (fecha de nacimiento, género, etc.) y de contactabilidad (dirección, teléfono, correo electrónico, etc.), contenidos en las bases de datos de dichas entidades, los cuales son compartidos y recibidos en línea mediante servicio automático (vía Web Service) o a través de rutas FTP.

➤ **Dirección de Afiliaciones**

- Durante el año 2023 se analizaron y procesaron 12.855.751 registros; dentro del proceso de aportantes se relacionan las cifras que soportan las principales tablas: aportantes creados 197.275, aportantes actualizados 1.720.331 y sucursales creadas: 228.332. En cuanto a la contactabilidad para los principales campos los registros actualizados corresponden a: teléfono 233.053, correo electrónico 230.723, fax 228.542, departamento 257.608 y dirección 1.101.359
- Se definió el procedimiento por presunto fraude - ilícito, acordado entre Colpensiones, Asofondos y las administradoras, con lo cual se inicia plan de trabajo para subsanar los casos de traslado de régimen que presentan esta tipología. Desde la salida a producción el 30 de abril y con corte

MARCADO	C	I	D
	2	2	1

**Colpensiones**

Dirección: Carrera 10 No.72 – 33 Torre B Piso 11, Bogotá D.C., Colombia  
 Conmutador: (+57) 601 489 0909; Línea Gratuita: 01 8000 410909  
[www.colpensiones.gov.co](http://www.colpensiones.gov.co)



diciembre 31, se han sincronizado las trazas de 280 ciudadanos correspondiente al 31 % del inventario inicial.

- De acuerdo a lo dispuesto en la Sentencia T-033 de 2022, la Dirección de Afiliaciones en conjunto con la Gerencia de Tecnología, dispuso la inclusión en la base de datos Sabass afiliación en el campo “género” la opción de No Binario y Trans, que permite afiliar de manera manual a través del aplicativo Novedades en Línea (NEL), como una medida temporal mientras se llevan a cabo los desarrollos a nivel transversal en la entidad.

A continuación, se muestra la evolución 2023, de los principales subprocesos:

Subprocesos	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Total
Nuevos afiliados	12.499	15.011	9.528	15.017	31.629	16.680	9.359	10.742	8.871	20.716	14.022	10.091	174.165
Traslado ingreso	5.050	8.624	8.027	8.920	9.480	8.833	9.191	7.856	8.902	9.955	9.643	8.791	103.272
Actualización de datos	642	575	712	371	406	396	344	353	337	317	286	201	4.940

Tabla 8: Evolución de subprocesos. Fuente: Dirección de Afiliaciones

Como se observa en la tabla, se presentan variables importantes dentro de la gestión, en los subprocesos relacionados a continuación:

- Vinculación Inicial:** Para los meses de abril, mayo y octubre se evidencia aumento en este subproceso por la implementación de procesos internos de sincronización de bases de datos.
- Traslado Ingreso:** Para el mes de enero se observa caída en este subproceso, dado por el bajo nivel de solicitudes en el mes de diciembre anterior.

En cuanto a los trámites asociados al proceso de afiliación (PQRS, requerimientos internos, conceptos de área, correspondencia, tutelas, novedades del empleador, atención genérica de solicitudes, requerimientos judiciales y gestión de atención prioritaria) a corte de diciembre 2023, se registra un total de 86.239 solicitudes atendidas, disminuyendo los pendientes en un 16 % respecto al mes de enero de 2023.

Concepto	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Total
Saldo Inicial	2.507	2.867	3.465	3.121	2.816	2.383	2.368	2.513	2.191	2.259	2.519	2.233	
Radicadas	6.688	7.387	8.104	5.433	7.617	6.668	7.067	7.251	7.528	8.540	7.858	5.998	86.139
Resueltos	6.328	6.789	8.448	5.738	8.050	6.683	6.922	7.573	7.460	8.280	8.144	5.824	86.239
Pendientes	2.867	3.465	3.121	2.816	2.383	2.368	2.513	2.191	2.259	2.519	2.233	2.407	2.407
Vencidos	1.375	1.438	1.457	1.109	751	592	495	393	558	570	584	1.009	1.009

Tabla 9: Trámites de afiliaciones. Fuente: Dirección de Afiliaciones

## Dirección de Historia Laboral

- En lo corrido del año, con corte a diciembre 31 de 2023, se tuvieron 615.822 solicitudes de corrección de historia laboral, correspondientes a 452.171 números de documentos únicos para trámites relacionados con solicitudes de ciudadanos y a 59.770 números de documentos únicos para trámites relacionados con solicitudes de empleadores.

MARCADO	C	I	D
	2	2	1

### Colpensiones

Dirección: Carrera 10 No.72 – 33 Torre B Piso 11, Bogotá D.C., Colombia  
 Conmutador: (+57) 601 489 0909; Línea Gratuita: 01 8000 410909  
[www.colpensiones.gov.co](http://www.colpensiones.gov.co)

- Se implementó una nueva estrategia de corrección semi-masiva que permitió incrementar la atención del sub trámite de novedad de retiro retroactivo en 62 %, respecto a 2022 al pasar de 29.939 casos resueltos a 48.228 en 2023.
- Con la entrada en funcionamiento de los CETILES, en 2023 se realizaron 62.393 actualizaciones de tiempos públicos en las historias laborales.

A continuación, se detallan los trámites de corrección de historia laboral resueltos durante el 2023:

Estado	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Total
Pendientes 2022	53.826												
Recibidos	56.244	51.982	64.210	43.807	59.939	56.602	56.778	56.789	56.610	54.563	54.338	41.036	652.898
Resueltos	59.659	56.016	63.555	39.038	57.480	57.123	48.627	60.527	63.016	53.825	56.334	36.622	651.822
Pendientes	50.411	46.377	47.032	51.801	54.260	53.739	61.890	58.152	51.746	52.484	50.488	54.902	54.902

Tabla 10: Trámites de corrección de historia laboral. Fuente: Dirección de Historia Laboral

Del total corregido en 2023 se han resuelto 171.786 trámites ciudadanos, 152.492 reconocimiento, 78.464 empresas, 53.795 tiempos públicos CETIL, 47.192 procesos especiales, 39.888 Circular 024, 39.803 PQRS, 19.804 correspondencia, 18.833 Asofondos, 12.494 tiempos públicos trámite interno, 7.682 Tutelas, 7.605 otras instancias legales y 1.984 PEPOAS<sup>9</sup>- entes de control.

## 2.1.2 GERENCIA DE FINANCIAMIENTO E INVERSIONES

El objetivo de esta Gerencia es garantizar la adecuada gestión de los ingresos, de los egresos, las inversiones, así como la gestión persuasiva y coactiva de la cartera a favor de Colpensiones, por lo cual tiene a su cargo la definición de políticas, estrategias, mecanismos, procedimientos e instructivos que permita optimizar las acciones de esta Gerencia.

Así mismo, determina y solicita al Ministerio del Trabajo, los recursos para cubrir el faltante en pago de pensionados de Colpensiones y Metales Preciosos y EMPOS. Adelanta la gestión de pago de las obligaciones hacia otras administradoras de pensiones y entidades de derecho público, Empleadores y Aportantes.

A continuación, se presenta el objetivo o finalidad de cada uno de los grupos que hacen parte de la gerencia:

- **Grupo de Despacho:** Establecer una comunicación eficiente con las Direcciones de la Gerencia, así como otras áreas de la entidad, para asegurar el cumplimiento de los términos y periodicidad de los asuntos propios de esta área, a fin de consolidar de manera eficiente los insumos requeridos de clientes internos y externos.
- **Dirección de Ingresos por Aportes:** Efectuar el recaudo efectivo de los recursos por concepto de aportes pensionales, así mismo dirigir y controlar el traslado de aportes de otros regímenes y la liquidación y recaudo de otras liquidaciones entre las que se encuentran cálculos actuariales, sentencias judiciales entre otros, realizar la determinación de las obligaciones por concepto de

<sup>9</sup> PEPOA: Plan de Evacuación de PQRS de Otras Áreas

MARCADO	C	I	D
	2	2	1

aportes pensionales para trasladar al área competente de adelantar las acciones persuasivas y coactivas.

- **Dirección de Contribuciones Pensionales:** Administrar, liquidar, cobrar, recaudar y trasladar para cobro los diferentes tipos de financiación de pensiones correspondiente a tiempos públicos cotizados al RPM, igualmente adelantar la gestión de reconocimiento de los mecanismos de financiación pensional para otras administradoras de pensiones.

De la misma manera, adelantar las gestiones de pago por concepto de aportes con destino a terceros por pagos en exceso y pagos errados, así como pagos a las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP) del RAIS entre otros conceptos por no vinculados y multiafiliados, y pagos con destino a otras entidades del RPM y del Programa PSAP del Régimen Subsidiado.

- **Dirección de Cartera:** Ejercer la jurisdicción persuasiva y coactiva de las diferentes obligaciones determinadas por las diferentes áreas de la empresa, para lo cual debe expedir actos administrativos, librar mandamientos de pago, atención de excepciones, embargos, entre otras. También interviene en los procesos concursales y gestiona la comercialización de los bienes recibidos en dación en pago.
- **Dirección de Inversiones:** Elaborar y proyectar los flujos de caja de los fondos, BEPS y régimen subsidiado, monitorear las operaciones realizadas por el administrador del portafolio de inversiones, realizar el análisis de los excesos de liquidez y su adecuada administración en cuentas bancarias, así como tener el relacionamiento comercial con las entidades financieras en relación con el pago de nómina de pensionados. Por otra parte, realiza el cálculo del valor de la unidad del portafolio BEPS.

## ✓ Acciones relevantes y resultados de la gestión 2023

### ● Ingresos por Aportes:

El valor total recaudado a diciembre de 2023 ascendió a \$30,5 billones, correspondiente al 6% más respecto a 2022. A continuación, se relaciona el resumen de los ingresos del 2022 frente al 2023 por los conceptos de recaudo:

Fuente de Ingresos	Recaudo Esperado a Diciembre 2022	Recaudo Ejecutado 2022	% Cumplimiento 2022	Recaudo Esperado a Diciembre 2023	Recaudo Ejecutado 2023	% Cumplimiento 2023
Cotizaciones	13.833.103	14.477.004	105%	16.470.856	16.361.640	99%
Devolución de aportes	9.525.180	12.822.284	135%	11.390.397	12.863.866	113%
Reintegros	43.338	86.513	200%	90.762	87.114	96%
Bonos pensionales	732.560	1.071.577	146%	1.039.731	849.165	82%
Convalidación pensional	66.692	198.815	298%	120.092	195.257	163%
Cuotas partes pensionales	76.786	110.298	144%	99.057	118.546	120%
Otros ingresos operacionales	11.663	26.295	225%	12.713	41.805	329%
<b>Total</b>	<b>24.289.323</b>	<b>28.792.786</b>	<b>119%</b>	<b>29.223.608</b>	<b>30.517.395</b>	<b>104%</b>

**Tabla 11: Ingresos Régimen de Prima Media nov. 2023. Fuente: Direcciones de Ingresos por Aportes, Contribuciones Pensionales y Egresos y Cartera. Cifras en millones \$**

Las acciones ejecutadas por el proceso para obtener estos resultados se encaminaron en:

MARCADO	C	I	D
	2	2	1

#### Colpensiones

Dirección: Carrera 10 No.72 – 33 Torre B Piso 11, Bogotá D.C., Colombia  
 Conmutador: (+57) 601 489 0909; Línea Gratuita: 01 8000 410909  
[www.colpensiones.gov.co](http://www.colpensiones.gov.co)

- Gestionar los cobros de obligaciones con pago directo para recuperar cartera sin enfocar los esfuerzos únicamente en los recursos del FONPET.
- Se identificó y distribuyó oportunamente los recursos recibidos de las AFP por valor de \$12,9 billones, correspondiente a \$41.582 millones más que en 2022.
- Se gestionó la liquidación y el impulso procesal del cobro para obtener mayor gestión y recuperación de obligaciones a favor por valor de \$ 1,2 billones.
- **Ingresos Recursos FONPET**

Como resultado de las estrategias adoptadas por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público en el reconocimiento y pago de obligaciones de entidades territoriales, se recibieron transferencias por \$283.439 millones en acuerdos de pagos durante el 2023.

Contribuciones pensionales	Bonos pensionales*	Cuotas partes pensionales	Total
2023	\$ 264.660	\$ 18.778	\$ 283.439

Tabla 12: Ingresos Recursos FONPET 2023. Fuente: Dirección de Contribuciones Pensionales y Egresos – Dirección Cartera. Cifras en millones \$

### Principales acciones de Ingresos y/o Identificación del Recaudo.

- **Aportes al Régimen de Prima Media (RPM)**

Corresponde a cotizaciones de los empleadores e independientes a través de la Planilla Integrada de Autoliquidación de Aportes, aportes de colombianos residentes en el exterior, aportes de beneficiarios del programa del aporte a pensión PSAP, entre otros, siendo los principales logros:

- Aportes recibidos por Planilla Integrada de Liquidación de Aportes:** Se obtuvieron ingresos por \$16.361.340 millones, aumentando en 8 % el valor del recaudo con respecto al año 2022.
- Colombianos en el Exterior:** El modelo de recaudo implementado permite cotizar y pagar a través del Portal Web mediante tarjeta de crédito, el recaudo asciende a \$72.009 millones al cierre de 2023.
- Traslados de Aportes de otras Administradoras de Fondos de Pensión:** Durante el año 2023 se han recibido un total de 119.348 historias laborales de ciudadanos trasladados del Régimen de Ahorro Individual - (RAIS) a Colpensiones, de los cuáles el 90 % cuentan con su historia laboral actualizada.

Este resultado se obtiene por la implementación de diversas estrategias en conjunto con las Administradoras de Fondos de Pensiones y la Asociación Colombiana de Administradoras de Fondos de Pensiones – ASOFONDOS, con la finalidad de obtener un aumento en la calidad y oportunidad en la completitud de las historias laborales de los ciudadanos trasladados.

Estado	Total Historias Laborales
Recibidas	119.348
Cargadas	103.147
Pendientes	16.201
% de avance	86%

Tabla 13: Cantidad de historias laborales años 2023- Fuente: Dirección de Ingresos por Aportes.

- Convalidación pensional - Cálculos Actuariales y Títulos Pensionales:** El ingreso para 2023 fue de \$195.257 millones, donde el 83% corresponde a cálculos privados.

MARCA	C	I	D
	2	2	1

#### Colpensiones

Dirección: Carrera 10 No.72 – 33 Torre B Piso 11, Bogotá D.C., Colombia  
 Conmutador: (+57) 601 489 0909; Línea Gratuita: 01 8000 410909  
[www.colpensiones.gov.co](http://www.colpensiones.gov.co)

e. **Plan de trabajo Auto 096 HCC:** Se logra avance del 100% en el plan de trabajo de corrección de historia laboral vigencia 2016-2022, procesando 1.276.035 cedulas y corrigiendo 8.742.979 registros. Se continua con el plan de trabajo del año 2023 con un avance del 19%.

f. **Plan de depuración de cuentas con saldos pendientes por identificar de acuerdo con el plan de trabajo planteado para atender la visita INSITU\_2022:** Se logra avance del 92% en la depuración de cuentas del plan.

- **Transferencias de la Nación**

En cumplimiento de lo señalado por el artículo 48 de la Constitución Política, reglamentado en el artículo 138 de la Ley 100 de 1993, por medio del cual se establece la garantía estatal para cumplir las obligaciones con los pensionados que hacen parte del Régimen de Prima Media, al corte de diciembre 2023, Colpensiones solicitó un valor de \$16,462 billones que representa un consumo del 89 % en relación con el valor presupuestado al mismo corte de \$18,436 billones y un ahorro de 11 % respecto al valor de la solicitud.

### Principales estrategias y resultados de la gestión de liquidez

En 2023, se gestionaron ingresos por cerca de \$30 billones de pesos para el flujo de caja, teniendo un 104,6% de cumplimiento respecto al presupuesto establecido para este año, dentro de los principales rubros de gestión se tienen devoluciones de aportes, aportes por cotizaciones, recuperaciones de cartera y rendimientos financieros.

Presupuesto vs Solicitud Transferencias de la Nación 2023 Cifras en millones \$				
Mes	Presupuesto	Ejecución RPM	Presupuesto vs Solicitud	Ejecución Porcentual
Enero	117.654	117.654	-	100%
Febrero	1.285.559	1.285.559	-	100%
Marzo	1.463.670	1.410.462	(53.208)	96%
Abril	1.073.985	935.234	(138.751)	87%
Mayo	1.151.552	871.097	(280.455)	76%
Junio	3.070.380	2.472.773	(597.607)	81%
Julio	1.168.093	845.403	(322.690)	72%
Agosto	1.306.120	838.860	(467.260)	64%
Septiembre	1.122.075	788.985	(333.090)	70%
Octubre	1.244.261	1.072.435	(171.826)	86%
Noviembre	4.635.065	4.629.063	(6.002)	100%
Diciembre	798.392	1.195.156	396.764	150%
<b>Total RPM</b>	<b>18.436.806</b>	<b>16.462.681</b>	<b>(1.974.125)</b>	<b>89%</b>

Tabla 14: Transferencias de la Nación 2023 - Fuente: Dirección de Inversiones

- **Gestión de determinación de la deuda de aportes**

Durante el año 2023 se enfocaron esfuerzos en 4 grandes frentes de trabajo:

- Modelo operativo de cobro temprano de aportes:** En el marco de la normatividad vigente de la UGPP para realizar notificaciones oportunas a los empleadores en mora en el periodo corriente.
- Plan de trabajo Circular 024:** Notificación del 100 % de la población planeada.

MARCADO	C	I	D
	2	2	1

#### Colpensiones

Dirección: Carrera 10 No.72 – 33 Torre B Piso 11, Bogotá D.C., Colombia  
 Conmutador: (+57) 601 489 0909; Línea Gratuita: 01 8000 410909  
[www.colpensiones.gov.co](http://www.colpensiones.gov.co)

- c. **Plan de trabajo visita insitu 2022044096-130-000:** De las 5 estrategias de notificación a empleadores morosos planteadas al ente de control para los siguientes dos años, ya se finalizó con las primeras 4, logrando el envío en primer aviso de 966.646 notificaciones.
- d. **Resolución 1545 de 2019 – Situado Fiscal:** Colpensiones cumplió en términos el cronograma de la Resolución, logrando un 98 % de cumplimiento en actas firmadas, y un 100 % en hospitales (566 hospitales) con deuda depurada de las vigencias 1995-2016, además de excedentes gestionados con devolución, traslado o compensación.

Lo anterior, estableciendo acciones estratégicas que permitieron sumar resultados satisfactorios al cierre de la vigencia, siendo los principales el continuar con el modelo de cobro temprano (aviso 1 y 2), ejecutar plan de trabajo Circular 024 y avance en las estrategias del plan entregado a la SFC en el marco de la visita insitu.

Como resultado de todos los frentes de trabajo durante del 2023 se logró el envío de 3.053.481 notificaciones, obteniendo una normalización de \$781.440 millones y un recaudo \$162.194.

- e. **Plan piloto depuración de deuda:** Con el objetivo de ajustar la bodega de datos a cifras consistentes de deuda, se radicaron 12 requerimientos para desarrollo y ajuste, de los cuales 5 ya se encuentran en producción y permitieron un ajuste \$1.5 billones.

- **Gestión de constitución de títulos ejecutivos complejos de contribuciones pensionales para trasladar deudas para iniciar acciones persuasivas y coactivas**

Durante la vigencia 2023, se adelantaron acciones tendientes a liquidar y depurar deuda por concepto de Contribuciones Pensionales, soportadas con el debido título ejecutivo complejo señalado en la Resolución 001 de 2021 expedida por Colpensiones, por la cual se subroga el Manual de Cobro y se establece el Reglamento Interno de Recaudo de la Administradora Colombiana de Pensiones Colpensiones, lo que permitió trasladar obligaciones para iniciar acciones de cobro por valor de \$716.592 millones, correspondiente a Bonos Pensionales tipo B y T por \$496.943 millones, Cuotas Partes Pensionales por cobrar por \$160.203 millones, Cálculo Actuarial Público para Financiamiento por \$35.602 millones y Devolución de Aportes Ley 549 de 1999 por \$23.844 millones.

Se realizaron procesos de compensación de Bonos Pensionales sin situación presupuestal por valor de \$316.426 millones, con la Oficina de Bonos Pensionales del Ministerio de Hacienda y Crédito Público – (OBP).

Se presentó recaudo de contribuciones pensionales en etapa de liquidación por valor de \$367.378 millones, con corte al 31 de diciembre.

Concepto	Cartera Cifras en millones \$	Recaudo
Bonos pensionales	\$ 5.030.532	\$ 321.484
Cuotas partes	\$ 48.159	\$ 59.992
Otras contribuciones	\$ 7.237	\$ 22.592
<b>Total cartera</b>	<b>\$ 5.085.928</b>	<b>\$404.068</b>

Tabla 15: Saldos de cartera y recaudo etapa de liquidación. Fuente: Dirección de Contribuciones Pensionales y Egresos

- **Gestión cobro por procesos coactivos**

MARCADO	C	I	D
	2	2	1

#### Colpensiones

Dirección: Carrera 10 No.72 – 33 Torre B Piso 11, Bogotá D.C., Colombia  
 Conmutador: (+57) 601 489 0909; Línea Gratuita: 01 8000 410909  
[www.colpensiones.gov.co](http://www.colpensiones.gov.co)



La gestión se encaminó en adelantar la represa para dar inicio e impulso a los procesos de cobro coactivo, inicio de nuevas acciones de cobro sobre las obligaciones trasladadas por las áreas fuentes, por los diferentes conceptos de deuda (bonos, cuotas partes pensionales, devolución de ley 549 de 1999, cálculos actuariales, sentencias judiciales, aportes pensionales, riesgo operativo y costas judiciales, del impulso realizado se logró expedir un total de 141.188 actuaciones procesales, en las diferentes etapas de procesos de cobro /o coactivo, con corte a 31 de diciembre de 2023.

Asimismo, se establecieron estrategias de cobro persuasivo encaminadas a la recuperación de los dineros adeudados por los conceptos de riesgo operativo y costas judiciales, a través de invitaciones formales para que el deudor realizará el pago de forma voluntaria o la solicitud de una facilidad de pago a través de los descuentos de mesada pensional o por pago referenciado, frente a los demás conceptos de deuda se realizaron mesas de trabajo con los diferentes deudores con el fin de lograr acuerdos de pago FONPET o depuración de obligaciones.

En el mismo sentido, se establecieron estrategias de cobro persuasivo encaminadas a la recuperación de los dineros adeudados por los conceptos de riesgo operativo y costas judiciales con invitaciones formales para que el deudor realizará el pago de forma voluntaria o la solicitud de una facilidad de pago a través de los descuentos de mesada pensional o por pago referenciado, frente a los demás conceptos de deuda se realizaron mesas de trabajo con los diferentes deudores con el fin de lograr acuerdos de pago FONPET o depuración de obligaciones.

A continuación, se detalla la generación de los actos administrativos y la cantidad de procesos de cobro coactivo que ha adelantado la Dirección de Cartera:

Vigencia	Actos administrativos generados		Procesos de cobro		Valor procesos activos (cifras en mill \$)
2023	141.188	26%	92.333	26%	\$ 3.456.361

Tabla 16: Gestión de actuaciones coactivas. Fuente: Dirección de Cartera

Concepto de deuda	Procesos Aativos
	2023-12
Aportes pensionales	192.834
Bonos pensionales	4.117
Cuotas partes	15.138
Otras contribuciones	1.892
Costas y riesgos operativo	66.337
<b>Total Procesos</b>	<b>230.318</b>

Tabla 17: Procesos Activos. Fuente: Dirección de Cartera

El impulso procesal permitió que se estén adelantado 280.318 procesos activos por los diferentes conceptos de deuda, teniendo una gestión importante por concepto de Aportes Pensionales los cuales representan un 69 % del total de procesos activos, seguido por Costas y Riesgo Operativo con una participación del 24 %.

Vigencia	Actos Administrativos Generados		Procesos de Cobro		Valor Proceso * (millones de \$)
2013	1	0%	1	0%	\$ 2
2014	213	0%	88	0%	\$ 11.175
2015	1.129	0%	785	0%	\$ 86.212
2016	4.424	1%	2.881	1%	\$ 884.165

MARCADO	C	I	D
	2	2	1

#### Colpensiones

Dirección: Carrera 10 No.72 – 33 Torre B Piso 11, Bogotá D.C., Colombia  
 Conmutador: (+57) 601 489 0909; Línea Gratuita: 01 8000 410909  
[www.colpensiones.gov.co](http://www.colpensiones.gov.co)

Vigencia	Actos Administrativos Generados		Procesos de Cobro		Valor Proceso * (millones de \$)
2017	5.972	1%	2.131	1%	\$ 140.279
2018	6.694	1%	2.591	1%	\$ 230.561
2019	6.570	1%	4.063	1%	\$ 205.446
2020	19.309	4%	17.270	5%	\$ 269.625
2021	199.504	37%	162.947	46%	\$ 2.509.773
2022	152.041	28%	71.013	20%	\$ 1.644.815
2023	141.188	26%	92.333	26%	\$ 808.732
<b>Total</b>	<b>537.045</b>	<b>100%</b>	<b>356.103</b>	<b>100%</b>	

**Tabla 18: Actos administrativos generados por vigencia. Fuente: Dirección de Cartera**

\* Valor mandamiento de pago bases gestión de expedientes

Con las actividades realizadas se logró obtener el siguiente recaudo, evidenciándose mejora respecto del año anterior:

Concepto	2022	2023	Variación
Aportes pensionales	\$ 101.862	\$ 109.772	108%
Bonos pensionales	\$ 613.275	\$ 527.682	86%
Cuotas partes pensionales	\$ 58.189	\$ 58.555	101%
Cálculos actuariales	\$ 3.015	\$ 15.969	530%
Otros ingresos (DA)	\$ 4.285	\$ 16.588	387%
Riesgo operativo	5.589	4.758	85%
Costas judiciales a favor	1.528	2.433	159%
<b>Total</b>	<b>787.743</b>	<b>735.756</b>	

**Tabla 19: Actos administrativos generados por vigencia. Fuente: Dirección de Cartera**

\* Valor mandamiento de pago Bases Gestión de Expedientes. Cifras en millones \$

### Estrategias y resultados obtenidos:

- A diciembre de 2023 se han identificado 154.042 registros en riesgo de prescripción, reduciendo el mismo para ciclos 2020 a un 3 %, siendo a finales de dicho año que se dio inicio a la revisión de expedientes de cuotas partes pensionales a cargo de Colpensiones, para elaborar el diagnóstico y mitigar el riesgo de prescripción.
- Dentro del proceso de depuración de la deuda y por petición de parte, se ha decretado la prescripción de la acción de cobro al corte 31 de diciembre de 2023, de 364.776 registros de cuotas partes, por valor de \$314.836 millones; 23.164 registros, por \$24.889 millones gestión en vigencia Colpensiones y 341.612 registros por \$289.947 millones gestión I.S.S. Liquidado, de los cuales se han reintegrado por parte de la Administradora a los fondos \$312.856 millones, en el 2021 \$26.938 millones, en el 2022 \$201.477 millones y en 2023 \$84.441 millones.
- Con la culminación en octubre de 2022 de la revisión de expedientes de cuotas partes del I.S.S Liquidado, se actualizó la deuda a diciembre de 2023 a 488.554 registros por valor de \$389.135 millones, para tener claramente identificados los registros para cobro, ciclos 200108 a 201712.
- Frente a la prescripción de costas se ha decretado a petición de parte, es decir, el deudor alego la prescripción en el proceso de cobro coactivo mediante la etapa procesal de las excepciones, razón por la cual se profirió decisión en 749 registros por valor de \$498 millones.

### • Cobro por procesos concursales

MARCADO	C	I	D
	2	2	1

### Colpensiones

Dirección: Carrera 10 No.72 – 33 Torre B Piso 11, Bogotá D.C., Colombia  
Conmutador: (+57) 601 489 0909; Línea Gratuita: 01 8000 410909  
www.colpensiones.gov.co

La Administradora Colombiana de Pensiones Colpensiones, debe realizar la presentación de las acreencias en los procesos de salvamento y liquidatorios de aquellas empresas que tengan deudas con dicho régimen.

En tal efecto, la entidad participa en las etapas procesales de dichos trámites concursales a nivel nacional, y con esta actividad asegura el cumplimiento de sus deberes legales, y a su vez, protege los derechos prestacionales que puedan llegar a corresponder a los diferentes afiliados a esta Administradora.

Actualmente, este ejercicio de participación se atiende a través de un operador judicial - CAPITAL LAW GROUP SAS, quien técnicamente desarrolla actividades de identificación y representación judicial para trámites que sean asignados por Colpensiones para exigir el pago de las obligaciones adeudadas al Régimen de Prima Media con Prestación Definida – RPM.

Las actividades que se desarrollan por intermedio del Representante Judicial, siempre han venido direccionadas, ante los Jueces del Concurso, en un principio, a sensibilizar a las empresas para que, si a bien lo consideran, efectúen la depuración de la deuda por: concepto de aportes pensionales, inconsistencias en pagos, omisión o pagos incompletos, a través del Portal del Aportante, servicio que no genera costos y Colpensiones pone a su disposición.

Adicional a esa invitación, se promueve la realización de los pagos que al efecto correspondan. Es así como, se brindan indicaciones a las empresas, el mecanismo de pago respectivo, según le corresponda la naturaleza del trámite concursal.

A continuación, se presenta el comportamiento en la gestión del proceso concursal.

Descripción	Ejecución enero a diciembre de 2023
Casos de procesos identificados	3.694
Base acumulada de procesos concursales	4.107
Audiencias asistidas	813
Objeciones y recursos presentados	106
Total	8.720

**Tabla 20: Acciones adelantadas procesos concursales. Dirección de Cartera**

De la gestión del grupo de procesos concursales, a través de la actividad desplegada por su operador, es importante resaltar el recaudo obtenido por concepto de obligaciones reclamadas para aportes pensionales obligatorios.

Descripción	Recaudo Enero a Diciembre 2022	Recaudo Enero a Diciembre 2023
Recaudo en aportes pensionales	\$ 85.721	\$ 96.391

**Tabla 21: Recaudo procesos concursales. Dirección de Cartera. Cifras en millones de \$**

### Procesos de recuperación de aportes a través de daciones en pago por procesos concursales

Durante la vigencia, se continuaron, junto con todas las áreas involucradas en el proceso de daciones en pago (Direcciones de Ingresos por Aportes, Historia Laboral, Bienes y Servicios, Procesos Judiciales, Afiliaciones, y Cartera), la generación de lineamientos de este procedimiento, partiendo de la generación de dos mesas de trabajo: Una para los temas relacionados con el saneamiento, administración y comercialización de los bienes, y la otra, relacionada con la imputación de los pagos por dación. Respecto a esta última, se logró la expedición del Instructivo denominado “Instructivo para la Gestión de Imputación

MARCADO	C	I	D
	2	2	1

#### Colpensiones

Dirección: Carrera 10 No.72 – 33 Torre B Piso 11, Bogotá D.C., Colombia  
 Conmutador: (+57) 601 489 0909; Línea Gratuita: 01 8000 410909  
[www.colpensiones.gov.co](http://www.colpensiones.gov.co)

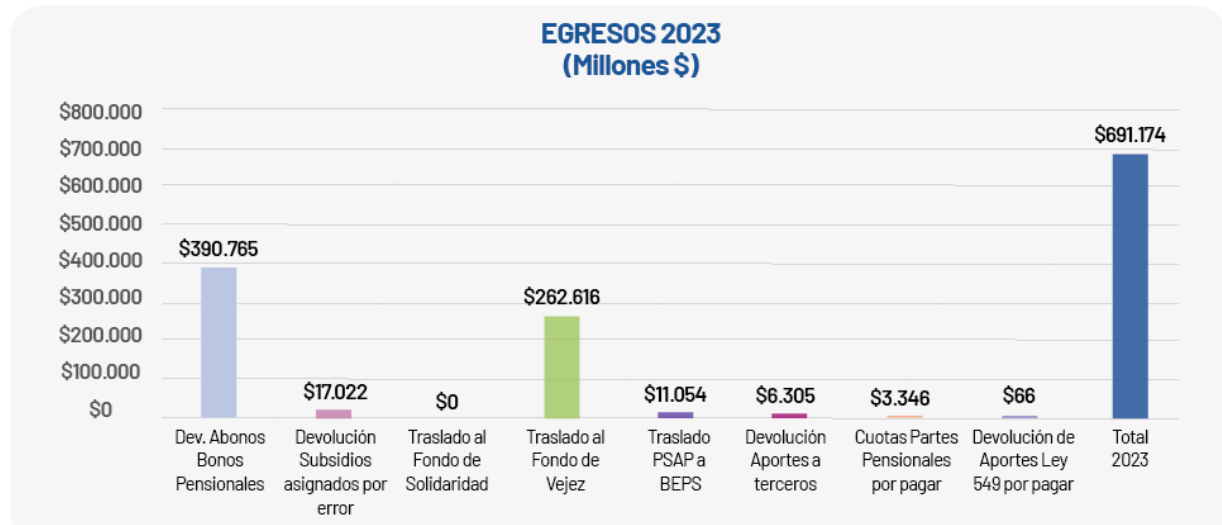
de Semanas de los Bienes Recibidos en Dación en Pago –(BRDP)”, relacionado con los trámites internos que se gestionaran para implementar la imputación de los pagos por dación, dada la especialidad del tema.

Para el corte de diciembre de 2023, como resultado de la gestión de daciones en pago se han recibido y adjudicaron a Colpensiones, 12 bienes muebles, 11 bienes inmuebles, 2 automotores. Adicionalmente, se logró la comercialización de 35 muebles y 2 inmuebles, por valor de \$135.962.926.

En las sesiones del 11 agosto al 10 de noviembre de 2023, con votación el Comité de Bienes de Colpensiones aprueba dar de baja a los bienes muebles adjudicados dentro de tres (3) procesos concursales, por las causales de “No Comercialización” y “Gastos Administrativos superan el PBV”, conforme a lo dispuesto en el Decreto 352 de 2017.

### ● Gestión de Egresos

Durante la vigencia 2023, se cumplieron los compromisos de pago con las Administradoras de Fondos de Pensiones Privadas, Fiduagraria (Administrador del Fondo de Solidaridad Pensional), entidades públicas, traslados de subsidios del PSAP a BEPS, y, demás terceros de naturaleza privada y pública, por valor de \$691.174 millones, clasificados por cada concepto de la siguiente manera:



Gráfica 1: Egresos 2023. Fuente: Dirección de Contribuciones Pensionales y Egresos. Cifras en Millones de \$

### Pagos Administradoras de Fondos de Pensión – (AFP).

Se cumplieron compromisos de pago con Administradoras de Pensiones-AFPs, por concepto de No Vinculados, Bonos Pensionales, devoluciones de aportes de menos de 150 semanas, traslados de reserva actuarial, entre otros, por valor de \$390.765 millones con corte a diciembre de 2023, los cuales se detallan a continuación:

Descripción	Ejecución 2023	%
1 - Segundos Traslados	3.221	1%
2 - Aportes D-3995 (menos 150 semanas)	40.472	10%
3 - Aportes D-3798 (posterior fecha corte e inactividad laboral)	69.541	18%
4 - No vinculados (egresos)	173.285	44%
5 – Otros	104.247	27%
<b>Total</b>	<b>390.765</b>	<b>100%</b>

Tabla 22: Ejecución Egresos AFPS 2023. Fuente: Dirección de Contribuciones Pensionales y Egresos. Cifras en Millones de \$

MARCA	C	I	D
	2	2	1

#### Colpensiones

Dirección: Carrera 10 No.72 – 33 Torre B Piso 11, Bogotá D.C., Colombia  
Conmutador: (+57) 601 489 0909; Línea Gratuita: 01 8000 410909  
www.colpensiones.gov.co

## Devolución de aportes a terceros

Durante la vigencia 2023, se ejecutaron \$6.305 millones por devoluciones de aportes a terceros, de conformidad con las solicitudes de aportantes, empleadores y ciudadanos que cumplieron la totalidad de requisitos para la ordenación del gasto. Cabe anotar que, \$3.800 millones corresponden a la devolución efectuada al Administrador Fiduciario del Fondo de Solidaridad Pensional por concepto de pagos errados, fruto del proceso de compensación de deudas recíprocas acordado entre el Ministerio del Trabajo, Consorcio Fondo de Solidaridad y Colpensiones, acorde con el artículo 40 de la Ley 2276 de 2022.

Por otra parte, se habilitó el servicio de pago por ventanilla a nivel nacional a través de Bancolombia y sus corresponsales bancarios, orientado a beneficiar a la ciudadanía que no están bancarizados o que no cumplieron con el requisito de presentar la certificación bancaria al momento de radicar su solicitud. Este valor agregado redundo en la disminución de las PQR's y/o nuevas solicitudes por el trámite DAT.

## Devoluciones y traslados del Programa de Subsidio al Aporte en Pensión – (PSAP).

Con corte diciembre de 2023, los traslados de subsidios del fondo de Vejez Subsidiado al fondo de Vejez Liquidez, presentaron una ejecución por valor de \$262.616 millones. Es de precisar que, el incremento con respecto al año 2022 obedece a los giros realizados como resultado del cálculo del GAP del régimen subsidiado.

Para 2023, la ejecución presupuestal del rubro de Traslado al Fondo de Solidaridad no presentó movimientos, lo anterior obedece a que no se recibieron cuentas de cobro por parte del administrador fiduciario del Fondo de Solidaridad Pensional, mientras que para el rubro de Devolución de Subsidios Asignados por Error, se efectuaron devoluciones por valor de \$17.022 millones, cifra que corresponde al saldo final después de culminar el proceso de Compensación de Deudas Recíprocas entre el Ministerio del Trabajo, el administrador del Fondo de Solidaridad Pensional y Colpensiones, acorde con el artículo 40 de la Ley 2276 de 2022.

Por concepto de traslados de subsidios y rendimientos al fondo BEPS, la ejecución para 2023 corresponde a un valor de \$11.054 millones, observándose un incremento del 12.87 % con respecto al valor obtenido durante el año 2022 y un cumplimiento frente a lo presupuestado para 2023 en un 99.96 %.

En resumen, a diciembre de 2023, para el proceso de Devoluciones y Traslados del Programa de Subsidio al Aporte en Pensión (PSAP) en total se ejecutaron \$290.692 millones observándose un incremento del 148% con respecto al 2022.

## Emisión y vencimiento títulos BEPS

Durante la vigencia 2023, se realizó la emisión de 21 Títulos Beps por valor de \$2.618 millones; así mismo, se adelantó la gestión de pago por vencimiento de 21 Títulos Beps por valor de \$6.090 millones, correspondientes a Capital por \$3.800 millones y rendimientos por \$2.290 millones.

MARCADO	C	I	D
	2	2	1

### Colpensiones

Dirección: Carrera 10 No.72 – 33 Torre B Piso 11, Bogotá D.C., Colombia  
 Conmutador: (+57) 601 489 0909; Línea Gratuita: 01 8000 410909  
[www.colpensiones.gov.co](http://www.colpensiones.gov.co)

- **Gestión de Inversiones**

### Portafolios de Inversiones

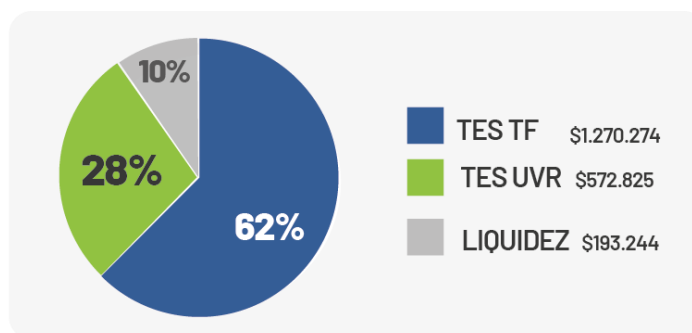
Están constituidos por los encargos fiduciarios más recursos líquidos administrados en Colpensiones. Al cierre de diciembre de 2023 se administraron \$3.61 billones con ganancias por valoración en el año \$514.662 millones. En la siguiente tabla se presenta el estado de los portafolios:

Portafolio Encargo Fiduciario	Valor portafolios Nov 2023 Cifras en Millones \$				Ganancias por valoración acumulada	Rentabilidad 12 meses E.A.
	Fiduciaria		Colpensiones	Total		
	Títulos	Bancos	Bancos			
Subsidiado Vejez	1.811.165	35.336	154.002	2.000.503	279.752	18,45 %
SGP - Ley 715	31.934	2.441	1.464	35.839	7.277	16,35 %
<b>Total Misional RPM</b>	<b>1.843.099</b>	<b>37.776</b>	<b>155.466</b>	<b>2.036.341</b>	<b>287.029</b>	<b>18,39 %</b>
Administradora RPM	835.987	185.588	39.673	1.061.248	166.948	16,79 %
Comisión conmutación	15.417	2.073	0	17.490	2.691	17,44 %
<b>Total Administradora RPM</b>	<b>851.405</b>	<b>187.660</b>	<b>39.673</b>	<b>1.078.738</b>	<b>169.639</b>	<b>16,82 %</b>
<b>BEPS</b>	<b>375.257</b>	<b>28.239</b>	<b>94.273</b>	<b>497.769</b>	<b>57.995</b>	<b>14,36 %</b>
<b>Total Portafolios</b>	<b>3.069.761</b>	<b>253.676</b>	<b>289.412</b>	<b>3.612.848</b>	<b>514.662</b>	<b>17,56%</b>

Tabla 23: Portafolios 2023 por portafolio Fuente: Dirección de Inversiones. Cifras en Millones de \$

### Portafolios misionales

Los portafolios misionales (Régimen Subsidiado de Vejez y SGP Ley 715), de acuerdo al régimen de inversión aprobado, se dividen en dos componentes. El primero, recursos líquidos representados en depósitos a la vista ubicados en bancos de calificación AAA. El segundo, títulos en renta fija emitidos por la Nación (TES), en la búsqueda de una adecuada rentabilidad asumiendo un mínimo riesgo. El portafolio está expuesto a riesgo soberano-nación.



Gráfica 2: Encargo Fiduciario Misional 2023 por tipo de papel. Fuente: Dirección de Inversiones. Cifras en Millones de \$

Los portafolios Misionales (Portafolio Régimen Subsidiado más Portafolio Ley 715) presentaron una rentabilidad 12 meses de 18,39 % al corte de diciembre de 2023 superior al 2,53 %EA observada en diciembre de 2022. Durante 2023, los rendimientos en intereses bancarios y valorización de inversiones alcanzaron \$287.029 millones, superior a la observada durante 2022 que alcanzó \$53.763 millones. La rentabilidad real del portafolio fue IPC+8,33 %.

### Portafolios Administradora RPM

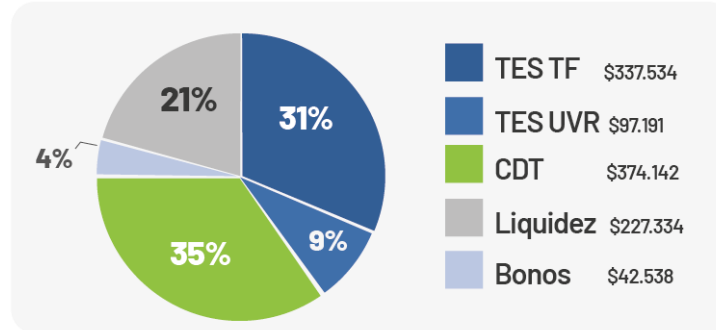
MERCADO	C	I	D
	2	2	1

#### Colpensiones

Dirección: Carrera 10 No.72 – 33 Torre B Piso 11, Bogotá D.C., Colombia  
Conmutador: (+57) 601 489 0909; Línea Gratuita: 01 8000 410909  
www.colpensiones.gov.co



Los portafolios Administradora RPM (Comisión Conmutación Pensional y Administradora RPM), de acuerdo al régimen de inversión aprobado, se dividen en dos componentes. El primero, recursos líquidos representados en depósitos a la vista en bancos de calificación AAA. El segundo, títulos en renta fija emitidos por la Nación (TES) o por entidades financieras vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC), esto significa, la búsqueda de una adecuada rentabilidad asumiendo un riesgo limitado, puesto que las inversiones están expuestas a riesgo soberano-nación y en emisores bancarios con la mayor solidez financiera.

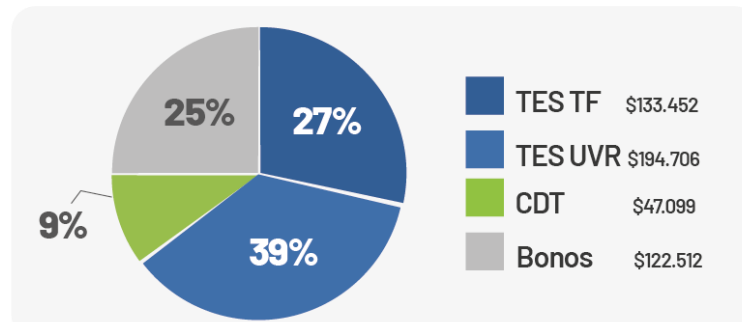


Gráfica 3: Encargo Fiduciario Administradora 2023 por tipo de papel. Fuente: Dirección de Inversiones. Cifras en Millones de \$

Los portafolios de la Administradora RPM (Portafolio Administradora más Portafolio Comisión Conmutación Pensional) presentaron una rentabilidad 12 meses de 16,82%EA, superior al 7,10%EA observada en diciembre de 2022. Los rendimientos en intereses bancarios y valorización de inversiones en 2023 alcanzaron \$169.639 millones, superior a la observada durante 2022 que alcanzó \$63.431 millones. La rentabilidad real del portafolio fue IPC+6,90 %.

### Fondo BEPS

El fondo BEPS está conformado por las inversiones en títulos y recursos en cuentas de ahorro de los aportes de los vinculados al programa de Beneficios Económicos Periódicos – (BEPS). Las inversiones del portafolio están clasificadas contablemente para “mantener hasta el vencimiento”, es decir, la valoración de los títulos que conforman el portafolio se efectúa a TIR de compra con el fin de eliminar la volatilidad del mercado y reconociendo el hecho que no es posible realizar retiros de aportes de los ciudadanos dentro del programa. Este portafolio está concentrado en títulos emitidos por el Gobierno Nacional y emisores financieros con calificación crediticia AAA.



Gráfica 4: Composición del Encargo Fiduciario 2023 por tipo de papel. Fuente: Dirección de Inversiones. Cifras en Millones de \$

El portafolio BEPS en 2023 alcanzó una rentabilidad 12 meses del 14,36 %EA, superior al 12,04 %EA observada en 2022. La valorización de recursos en Fiduciaria y en Colpensiones por rendimiento en

MERCADO	C	I	D
	2	2	1

### Colpensiones

Dirección: Carrera 10 No.72 – 33 Torre B Piso 11, Bogotá D.C., Colombia  
Conmutador: (+57) 601 489 0909; Línea Gratuita: 01 8000 410909  
www.colpensiones.gov.co

intereses bancarios y valoración de inversiones durante 2023 alcanzó utilidades por \$57.995 millones, superior a la observada en 2022 que alcanzó \$39.842 millones. La rentabilidad en términos reales, descontando el IPC, alcanzó el IPC+4,65 %.

### Principales estrategias y resultados de la gestión de portafolios

Se ejecutó el cálculo de GAP de liquidez para portafolio Régimen Subsidiado que determinó la estrategia de inversión para este portafolio, se estructuraron estrategias de planeación financiera en el portafolio Administradora RPM y se implementó de un modelo de optimización de liquidez para inversiones del grupo etario de liquidez inmediata en BEPS, obteniendo con ello:

- Se ejecutó el GAP de liquidez que determinó ampliar la duración de los portafolios de tal manera que los portafolios de inversión, han obtenido el mejor resultado de los últimos cinco años. Para el cierre de diciembre, las utilidades alcanzaron \$514.662 millones equivalentes a una rentabilidad EA promedio ponderada de 17,56%.
- En el portafolio Administradora se realizó una programación financiera sobre sus vencimientos para cubrir las necesidades de liquidez a final del año, y paralelamente, optimizar la rentabilidad del portafolio, como resultado arrojó \$169.939 millones de valoración y una rentabilidad de 16,82%E. A, históricamente alta.
- Se desarrolló un modelo de optimización de liquidez para inversiones del grupo etario de liquidez inmediata donde se utilizaron estos recursos para ser invertidos en un horizonte de hasta 365 días. El portafolio BEPS presenta una rentabilidad de 14,36 %EA, la más alta históricamente, con valoraciones de \$57.995 millones.

### Manejo de la Liquidez

La liquidez de los recursos administrados por Colpensiones se gestiona actualmente en once bancos que cuentan con calificación de riesgo (AAA), mantiene la operación de la entidad acorde con su misión (recaudo y pagos de sus obligaciones). La mayor parte de la liquidez administrada por Colpensiones, y de acuerdo con el ranking de liquidez para disponer los recursos en los bancos, se encuentra en Bancolombia, Banco de Bogotá, Banco GNB Sudameris, Itaú, BBVA, Davivienda, Occidente y Caja Social, cumpliendo los cupos financieros autorizados por la Junta Directiva y el ranking de liquidez.

Al cierre de diciembre de 2023, la liquidez se concentra en ocho bancos con tasas de remuneración entre el 9,00 %EA y el 13,25 % E.A, excepto Bancolombia, cuya tasa de remuneración se sitúa en 5,00 %; la tasa promedio ponderada de los recursos de liquidez se sitúa en 10,84%, mientras que la tasa de política monetaria del Banco de la República del 13,00 %EA.

### Principales estrategias y resultados de la gestión de liquidez

Intensificar los escenarios para el análisis de recaudo y seguimiento diario de liquidez, con el fin de cumplir o superar la meta del presupuesto, seguimiento diario al recaudo identificado, y Negociar con las entidades financieras pagadoras de nómina de pensionados, con el fin de educir el número de días de reciprocidad, con lo cual se logró:

MERCADO	C	I	D
	2	2	1

#### Colpensiones

Dirección: Carrera 10 No.72 – 33 Torre B Piso 11, Bogotá D.C., Colombia  
 Conmutador: (+57) 601 489 0909; Línea Gratuita: 01 8000 410909  
[www.colpensiones.gov.co](http://www.colpensiones.gov.co)

- Manejo de excedentes de recursos sin sobrepasar los límites de liquidez, contraparte y conglomerados en las entidades financieras aprobadas por la Junta Directiva.
- Se anticiparon alertas tempranas de riesgo de sobrepaso de límites para la nómina de pensionados y del indicador de liquidez.
- Utilización de bancos con mayores tasas de remuneración cumpliendo con el ranking de liquidez aprobado.
- Se obtuvieron mayores recursos por concepto de rendimientos financieros debido a la disminución de días de reciprocidad.

## Pago de pensiones

El pago de las mesadas pensionales se realiza a través de 11 establecimientos bancarios. Para estas entidades se exige además el cumplimiento de la obligación de pagar, un trato adecuado a las necesidades de los pensionados adscritos a Colpensiones.

## Principales estrategias y resultados de la gestión de pago de pensiones

- Se establecen planes de continuidad de bancarización con las entidades financieras pagadoras de nómina para pensionados que reciben sus pagos por ventanillas y se da inicio a la mesa técnica para la implementación de los archivos de preaperturas de cuentas para los pensionados nuevos.
- La bancarización aproximada de 77.000 pensionados para el cierre del año 2023, pasando de 1.524.000 personas pensionadas por abono en cuenta en el año 2022 a 1.601.000 de 2023.
- Se efectuó la reducción de días de reciprocidad con las entidades financieras, reduciéndose entre 2 y 3 días. Desde mayo hasta diciembre equivale a un ahorro de aproximadamente a \$14.500 millones.

### 2.1.3 GERENCIA DE DETERMINACIÓN DE DERECHOS

Formula, controla y hace seguimiento a las políticas y estrategias definidas para la Gestión de la Nómina de Pensionados, la Gestión de la Medicina Laboral y de la Determinación del Derecho. También decide en segunda instancia los recursos interpuestos en sede administrativa contra resoluciones expedidas por la Dirección de Nómina de Pensionados y la Dirección de Medicina Laboral.

- **Dirección de Prestaciones Económicas:** Define los procedimientos que permitan la atención de las solicitudes de prestaciones económicas del Régimen de Prima Media, administrado por la empresa. Además de proferir los actos administrativos que resuelvan los recursos de apelación y dar respuesta oportuna y de fondo a los derechos de petición y acciones de tutela que sean interpuestos por la ciudadanía, relacionados con los temas del área.
- **Subdirecciones de Determinación de Derechos:** Atienden los lineamientos referentes al proceso de Gestión de la Determinación del Derecho, dados por la Oficina Asesora de Asuntos Legales, así como las instrucciones impartidas por la Dirección, profiriendo los actos administrativos que decidan sobre las solicitudes de reconocimiento de prestaciones económicas, de conformidad con la normatividad vigente y estándares de calidad establecidos por la empresa. Igualmente, se encarga de resolver los recursos de reposición, revocatorias directas, dar cumplimiento a las

MARCADO	C	I	D
	2	2	1

#### Colpensiones

Dirección: Carrera 10 No.72 – 33 Torre B Piso 11, Bogotá D.C., Colombia  
 Conmutador: (+57) 601 489 0909; Línea Gratuita: 01 8000 410909  
[www.colpensiones.gov.co](http://www.colpensiones.gov.co)

sentencias judiciales y dar respuesta oportuna y de fondo, en los derechos de petición y a las acciones de tutela que le sean asignados.

- **Dirección de Medicina Laboral:** Dar respuesta oportuna y con calidad a las solicitudes de calificación de pérdida de capacidad laboral, revisión del estado de invalidez y pago de incapacidades superiores a 180 días, de acuerdo con los requisitos técnicos y legales vigentes. Adicionalmente, gestiona el trámite correspondiente ante las juntas de calificación de invalidez, en caso de presentarse manifestaciones de inconformidad por parte de las partes interesadas.
- **Dirección de Nómina de Pensionados:** Contar con un proceso mejorado, sostenible, seguro y controlado que permita responder en menor tiempo y con calidad, a las necesidades de los beneficiarios de las prestaciones económicas, que garantice la continuidad de un giro ágil y oportuno de los recursos reconocidos a los ciudadanos y las ciudadanas.

### ✓ Acciones relevantes y resultados de la gestión 2023

#### Principales gestiones de la Gerencia de Determinación de Derechos

- Se mantuvo el índice de calidad por encima del 90 % en la atención de los diversos trámites a cargo.
- En la vigencia 2023 se implementó la radicación virtual de los trámites de pensión de sobrevivientes y sustitución pensional.

#### Principales gestiones Dirección de Prestaciones Económicas

- El 54,75 % de los trámites decididos fueron procesados por la línea de decisión automática, de los cuales el 31,56 % de los casos se decidieron en menos de 15 días y el 59,61% de los casos se decidieron en menos de 30 días. Esto representa un incremento en esta línea de un 5,81% frente a la vigencia anterior.
- La calidad de los actos administrativos emitida por parte de la Dirección de Prestaciones Económicas y las Subdirecciones de Determinación se encuentra en un 99,02 %.
- Se implementó la radicación virtual de trámites de pensión de sobrevivientes y sustitución pensional en enero de 2023. En total se radicaron en el año 2023, 37.695 trámites por este medio.
- Se implementó un nuevo trámite de decisión (pensión de invalidez) en el procesamiento de casos a través de la línea de decisión automática.
- Se optimizó el proceso de cumplimiento de sentencias judiciales, toda vez que la decisión se centralizó en dos Subdirecciones de Determinación, logrando pasar del 88,25 % al cierre del año 2022 a 98,55 % en el mes de diciembre de 2023.

#### Evolución trámites Dirección de Prestaciones Económicas

En materia de prestaciones económicas, de enero a diciembre del año 2023 se radicaron 345.281 solicitudes, y a corte de este último mes se tienen 54.893 pendientes de atención. Es importante resaltar que, pese a las condiciones generadas por las incidencias tecnológicas que impactaron el proceso, el 84,3% de los casos anteriormente referidos, se encuentran en término legal de atención. En la siguiente tabla se muestran las principales cifras del proceso durante el 2023:

MARCADO	C	I	D
	2	2	1

#### Colpensiones

Dirección: Carrera 10 No.72 – 33 Torre B Piso 11, Bogotá D.C., Colombia  
Conmutador: (+57) 601 489 0909; Línea Gratuita: 01 8000 410909  
[www.colpensiones.gov.co](http://www.colpensiones.gov.co)

Trámites Principales	ene-23	feb-23	mar-23	abr-23	may-23	jun-23	jul-23	ago-23	sep-23	oct-23	nov-23	dic-23
Radicadas	33.386	30.920	33.973	24.384	31.397	28.760	27.940	29.237	28.785	29.009	27.449	20.041
Decididas	24.447	28.244	32.245	20.099	29.335	24.988	28.379	29.898	32.692	32.590	32.040	23.686
Tiempo de decisión total	65,4	63,9	64,2	65,3	65,8	67	67,4	68,3	69,9	70,2	70,8	70,6
Tiempo de decisión 60 días	65,8	69,9	71,5	72,1	71,1	72,3	72	72,5	73,5	74	74,5	74,1
Tiempo de decisión 120 días	65,3	62,2	61,6	62,8	63,8	65	65,7	66,7	68,6	68,7	69,3	69,3
% Decisión automática sobre el total decidido	53,45%	54,48%	54,92%	54,43%	54,39%	53,77%	54,49%	54,68%	54,73%	54,73%	54,64%	54,75%
% Promedio puntaje de calidad actos administrativos	98,74%	99,46%	99,50%	99,08%	98,84%	98,63%	98,36%	98,90%	99,20%	98,75%	99,08%	99,67%

**Tabla 24: Solicitudes de prestaciones económicas, cifras acumuladas – Fuente: Boletín estadístico Colpensiones, Dirección de Prospectiva y Estudios y Dirección de Prestaciones Económicas.**

Durante el 2023, aumentó el porcentaje de casos atendidos por la línea de decisión automática pasando de 48,94 % en diciembre de 2022 a 54,75 % en lo corrido del año 2023, lo que representa un incremento de 5,81 puntos porcentuales. Adicionalmente, el 31,56 % de estas solicitudes fue atendida en menos de 15 días, porcentaje que se incrementa a 59,61 % con las solicitudes atendidas en menos de 30 días.

El proceso presenta un porcentaje promedio de calidad en la emisión de actos administrativos del 99,02%, esto como resultado de las estrategias y medidas adoptadas en la Dirección de Prestaciones Económicas.

Ahora bien, en lo concerniente a los trámites transversales correspondientes a Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes – PQRS y correspondencia, se gestionaron 44.392 solicitudes, entre enero y diciembre de 2023, en las que los ciudadanos obtuvieron una respuesta por parte de esta Administradora, contando al cierre de la vigencia con 1.059 solicitudes pendientes, esto es 2,5% menos que el año 2022.

Finalmente, es importante indicar que el proceso ha dado cumplimiento al 98,55% de las sentencias judiciales entregadas.

### Principales gestiones Dirección de Medicina Laboral

- Se implementó en el año 2023, la radicación desde el portal web de Colpensiones, respecto de los trámites de Subsidio por Incapacidades, Subsidio por Incapacidad Tutelas y Recepción de Documentos de Medicina Laboral, Pérdida de Capacidad Laboral, Revisión del Estado de Invalidez y Recepción de Dictámenes, para garantizar el bienestar de los afiliados y sus beneficiarios con ocasión de las necesidades evidenciadas por la emergencia sanitaria.
- La calidad de los dictámenes de Pérdida de Capacidad Laboral/Ocupacional concluyó en un 98,96% de cumplimiento y la calidad en la atención de las solicitudes de reconocimiento de las Incapacidades Temporales procesadas para los afiliados al Régimen de Prima Media dio como resultado un 97,26 % de cumplimiento esperado de cara al servicio prestado por la Entidad.
- Seguimiento y monitoreo diario al avance de los trámites de Revisión del Estado de Invalidez con el fin de lograr la gestión y cierre de los mismos dentro de los términos definidos por la Dirección de Medicina Laboral.

### Evolución trámites Dirección de Medicina Laboral:

A continuación, se presenta el resultado de los principales trámites a cargo del proceso:

### Determinación del Subsidio por Incapacidad Temporal – IT.

MARCADO	C	I	D
	2	2	1

#### Colpensiones

Dirección: Carrera 10 No.72 – 33 Torre B Piso 11, Bogotá D.C., Colombia  
 Conmutador: (+57) 601 489 0909; Línea Gratuita: 01 8000 410909  
[www.colpensiones.gov.co](http://www.colpensiones.gov.co)

A corte de diciembre de 2023 fueron radicadas 26.228 solicitudes de Determinación de Subsidio por Incapacidades Temporales por origen común, de las cuales se atendieron 21.811 radicadas para la mencionada vigencia, incluyendo las 379 correspondientes al *stock* del año 2022, quedando en gestión para el mes de enero 2024 un total de 3.502 trámites.

Concepto	ene-23	feb-23	mar-23	abr-23	may-23	jun-23	jul-23	ago-23	sep-23	oct-23	nov-23	dic-23	Total
Radicados	2.104	1.749	2.313	1.692	2.157	2.133	2.051	2.161	2.739	2.664	2.569	1.896	26.228
Atendidos	2.201	1.162	1.794	1.306	1.702	1.804	1.984	2.228	2.171	2.016	2.012	1.431	21.811
Pendientes	282	869	1.388	1.774	2.229	2.558	2.625	2.558	3.126	3.774	4.331	4.796	-
Vencidos	0	0	0	372	913	1.181	1.317	1.423	1.709	2.030	2.398	3.502	-

Tabla 25: Subproceso Determinación Pérdida de Capacidad Laboral. / Fuente: Dirección de Medicina Laboral – Panel de Control

### Determinación de Pérdida de Capacidad Laboral – PCL

Para este trámite han sido radicadas 23.132 solicitudes de calificación en primera oportunidad, de las cuales se atendieron 23.739 solicitudes incluyendo los radicados para la mencionada vigencia y los 5.972 casos del *stock* del año 2022, quedando pendientes de gestión y en términos, 5.365 solicitudes para el mes de enero de 2024.

Concepto	ene-23	feb-23	mar-23	abr-23	may-23	jun-23	jul-23	ago-23	sep-23	oct-23	nov-23	dic-23	Total
Radicados	1.878	1.762	2.448	1.689	2.097	1.932	1.815	1.925	2.261	2.016	1.938	1.371	23.132
Resueltos	2.304	2.326	2.225	1.433	1.559	1.870	1.973	2.090	1.862	2.188	2.330	1.579	23.739
Pendientes	5.546	4.982	5.205	5.461	5.999	6.061	5.903	5.738	6.137	5.965	5.573	5.365	-
Vencidos	0	0	0	0	0	0	66	106	143	0	0	0	-

Tabla 26: Subproceso Determinación Pérdida de Capacidad Laboral. / Fuente: Dirección de Medicina Laboral – Panel de Control

### Revisión del Estado de Invalidez – REI

En referencia a la revisión del estado de invalidez de los pensionados, de conformidad con lo establecido en el artículo 44 de la Ley 100 de 1993, fueron gestionados 1.345 solicitudes, incluyendo 209 casos identificados como pendientes de la vigencia 2022.

Concepto	ene-23	feb-23	mar-23	abr-23	may-23	jun-23	jul-23	ago-23	sep-23	oct-23	nov-23	dic-23	Total
Radicados	142	113	134	97	94	65	51	98	111	188	138	102	1.333
Resueltos	115	180	151	94	92	93	43	48	147	135	160	87	1.345
Pendientes	236	169	152	155	157	129	137	187	151	204	182	197	-
Vencidos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-

Tabla 27: Subproceso Revisión del Estado de Invalidez / Fuente: Dirección de Medicina Laboral – Panel de Control

Es pertinente señalar que, el proceso presentó resultados óptimos en cuenta a las gestiones realizadas en cada uno de los trámites a cargo, lo cual se ha logrado con la implementación de planes de trabajo que han buscado mejorar el resultado de los indicadores operativos del área, aunado al trabajo adelantado con los prestadores de servicios de Medicina Laboral.

### Recepción de Documentos Adicionales de Medicina Laboral - RDML

Para el trámite de Recepción de Documentos de Medicina Laboral - RDML, en lo transcurrido de 2023 se gestionaron 64.666 radicados.

Concepto	ene-23	feb-23	mar-23	abr-23	may-23	jun-23	jul-23	ago-23	sep-23	oct-23	nov-23	dic-23	Total 2023
Radicados	5.715	5.220	5.452	4.414	5.850	5.297	5.591	5.385	5.880	5.802	5.949	4.175	64.730

MARCADO	C	I	D
	2	2	1

#### Colpensiones

Dirección: Carrera 10 No.72 – 33 Torre B Piso 11, Bogotá D.C., Colombia  
 Conmutador: (+57) 601 489 0909; Línea Gratuita: 01 8000 410909  
[www.colpensiones.gov.co](http://www.colpensiones.gov.co)



Concepto	ene-23	feb-23	mar-23	abr-23	may-23	jun-23	jul-23	ago-23	sep-23	oct-23	nov-23	dic-23	Total 2023
Resueltos	5.627	5.167	4.931	5.046	4.156	7.014	5.581	5.382	5.839	5.640	5.407	4.876	64.666
Pendientes	404	457	978	346	2.040	323	333	336	377	539	1.081	380	
Vencidos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	

Tabla 28: Flujo de RDML: Fuente: Dirección de Medicina Laboral – Panel de Control

Este trámite se ha caracterizado por tener un avance significativo manteniendo estándares de calidad aceptables y eficiencia en el flujo.

### Principales gestiones Dirección de Nómina de Pensionados:

Con la implementación y puesta en producción del nuevo Sistema de Nómina de Pensionados, este año se realizó un monitoreo de estabilización al *software* SNP, donde se encontraron oportunidades de mejora para optimizar o completar las funcionalidades, por lo que, entre los meses de enero a diciembre, se han pusieron en producción 37 mejoras.

### Prestaciones Económicas Activas en la Nómina de Pensionados

Se ha logrado el pago de la nómina de pensionados más grande del país, costo general que, por los riesgos de vejez, invalidez y sobrevivientes, para cada uno de los períodos de nómina indicados, se discrimina a continuación:

Período	Vejez	Invalidez	Sobrevivientes	Total	# Pensionados (I+V+S)
Enero	3.070.976	151.404	230.817	3.453.196	1.607.473
Febrero	3.100.193	151.868	234.188	3.486.249	1.613.155
Marzo	3.188.859	156.291	236.216	3.581.367	1.624.214
Abril	3.152.273	156.390	238.968	3.547.631	1.625.763
Mayo	3.148.588	154.075	239.460	3.542.122	1.630.620
Junio	4.452.191	225.633	378.893	5.056.717	1.640.661
Julio	3.146.835	154.033	231.686	3.532.554	1.643.572
Agosto	3.195.953	155.439	234.921	3.586.312	1.650.727
Septiembre	3.273.749	161.978	242.457	3.678.184	1.659.908
Octubre	3.285.453	161.007	244.397	3.690.857	1.668.223
Noviembre	6.331.633	303.931	464.286	7.099.850	1.672.451
Diciembre	3.304.886	165.903	245.823	3.716.612	1.680.352
<b>Total general</b>	<b>42.651.589</b>	<b>2.097.950</b>	<b>3.222.112</b>	<b>47.971.651</b>	

Tabla 29: Costo Nómina de Pensionados riesgos prestacionales con valores en millones \$. Fuente: Dirección de Nómina de Pensionados - Imputación Contable (SNP) e Informe de Cifras Nómina de Pensionados. Cifras en millones \$

Es importante mencionar que, las cifras de pensionados descritas corresponden al número de pensionados activos y girados con corte de los períodos señalados; estas cifras representan la dinámica ordinaria del proceso de una base histórica de reconocimientos, más los ingresos de cada periodo, menos los retiros por fallecimiento u otras causas.

Se resalta que históricamente se ha respondido de manera oportuna con el giro mensual a favor de aproximadamente 1.600.000 beneficiarios/as de una prestación económica (vejez, invalidez y sobrevivientes), su seguridad social, y pago a los distintos acreedores con quienes han adquirido compromisos.

### Auxilios Funerarios

En cumplimiento de los requisitos establecidos en el artículo 51 de la Ley 100 de 1993, a continuación, se detallan los valores girados por concepto de auxilios funerarios:

MARCADO	C	I	D
	2	2	1

#### Colpensiones

Dirección: Carrera 10 No.72 – 33 Torre B Piso 11, Bogotá D.C., Colombia  
 Conmutador: (+57) 601 489 0909; Línea Gratuita: 01 8000 410909  
[www.colpensiones.gov.co](http://www.colpensiones.gov.co)

Nómina Auxilios Funerarios		
Periodo	Beneficiarios	Valor (m.)
Enero	1.031	\$ 6.066
Febrero	654	\$ 3.789
Marzo	1.161	\$ 6.750
Abril	834	\$ 4.839
Mayo	925	\$ 5.435
Junio	662	\$ 3.885
Julio	160	\$ 919
Agosto	4.441	\$ 26.013
Septiembre	1.619	\$ 9.500
Octubre	3.288	\$ 19.288
Noviembre	3.546	\$ 20.767
Diciembre	1.595	\$ 9.367

Tabla 30: Costo Nómina de Auxilios Funerarios, cifras en millones de \$. Fuente: Dirección de Nómina de Pensionados, auxilios funerarios

### Nómina Empresa de Obras Sanitarias (EMPOS) y Metales Preciosos del Chocó

En aplicación del artículo 149 de la Ley 100 de 1993, Colpensiones continuó la gestión del giro de nómina para los beneficiarios/as del Fondo de Pensionados de las empresas Productoras de Metales Preciosos creado mediante la Ley 50 de 1990, cifras que se detallan a continuación:

Valor ejecución presupuesto gastos nómina Empos y Metales del año 2023				
Periodo	Cant. beneficiarios Empos	Valor nómina Empos (m)	Cant. beneficiarios metales	valor nómina Metales preciosos (m)
Enero	1.031	\$ 3.360	389	\$ 478
Febrero	1.038	\$ 3.466	386	\$ 474
Marzo	1.039	\$ 3.400	386	\$ 726
Abril	1.036	\$ 3.178	382	\$ 510
Mayo	1.035	\$ 2.776	383	\$ 477
Junio	1.035	\$ 6.075	381	\$ 887
Julio	1.037	\$ 3.404	382	\$ 495
Agosto	1.038	\$ 3.892	380	\$ 445
Septiembre	1.031	\$ 3.163	379	\$ 492
Octubre	1.033	\$ 3.845	382	\$ 490
Noviembre	1.029	\$ 5.753	382	\$ 910
Diciembre	1.027	\$ 3.102	384	\$ 565
<b>Total General</b>		<b>\$ 45.414</b>		<b>\$ 6.949</b>

Tabla 31: Nómina de Pensionados Empos y metales preciosos del chocó, Cifras en millones de \$. Fuente: Dirección de Nómina de Pensionados

### Pensionados en el Exterior

Colpensiones, cumple con el giro oportuno de las mesadas a favor de los/las pensionados/as que tienen cobro en el exterior; es de resaltar que, el giro de las mesadas se encuentra habilitado para todos los países cuyas entidades financieras cuentan con código *SWIFT* habilitado. A continuación, se muestra el número de prestaciones y el valor girado por cada período de nómina:

Mes	Prestaciones	Valor Girado (m)
Enero	5.220	\$ 15.060
Febrero	5.036	\$ 15.294
Marzo	4.621	\$ 14.610
Abril	4.752	\$ 15.355
Mayo	4.850	\$ 16.346
Junio	4.803	\$ 22.052
Julio	4.838	\$ 15.576

MARCADO	C	I	D
	2	2	1

#### Colpensiones

Dirección: Carrera 10 No.72 – 33 Torre B Piso 11, Bogotá D.C., Colombia  
 Conmutador: (+57) 601 489 0909; Línea Gratuita: 01 8000 410909  
[www.colpensiones.gov.co](http://www.colpensiones.gov.co)

Mes	Prestaciones	Valor Girado (m)
Agosto	4.844	\$ 15.645
Septiembre	4.962	\$ 16.005
Octubre	5.116	\$ 18.697
Noviembre	5.135	\$ 31.469
Diciembre	5.124	\$ 16.621
		\$ 212.730

**Tabla 32: Pensionados en el Exterior, cifras en millones de \$. Fuente: Dirección de Nómina de Pensionados**

De otro lado, en la vigencia del año 2023 se recibieron 137.185 solicitudes de trámite de novedades, lo que incluye 3.941 correspondientes a diciembre de 2023, de las cuales fueron tramitadas un total de 133.244 peticiones dentro de las cuales se encuentran solicitudes de actualización de datos, certificados, descuentos a terceros, embargos, escolaridad, pagos a herederos y recursos, reactivación, reintegro, retiros y suspensiones, traslados, entre otros. Es así que las 133.244 solicitudes de trámite, equivalen el 97.12 %, con corte al 31 de diciembre de 2023.

Es de señalar que, respecto al saldo pendiente de 3.941 trámites con corte a diciembre de 2023, estos serán atendidos durante lo corrido de enero 2024. A continuación, se detalla el ingreso y gestión mensual de estas solicitudes:

Mes	Ingreso	Tramitados	Pendientes
Saldo a Dic-31 / 2022	3.896	3.896	-
Enero	10.500	6.838	-
Febrero	12.553	11.997	-
Marzo	13.967	11.410	-
Abril	8.484	6.383	-
Mayo	11.798	13.028	-
Junio	10.822	10.841	-
Julio	11.085	10.968	-
Agosto	12.339	11.743	2
Septiembre	11.727	13.374	22
Octubre	14.016	14.736	107
Noviembre	11.866	12.676	481
Diciembre	8.028	9.250	3.329
<b>Total</b>	<b>137.185</b>	<b>133.244</b>	<b>3.941</b>

**Tabla 33: Solicitudes de trámite de novedades. Fuente: Dirección de Nómina de Pensionados**

Es importante resaltar que, se ha logrado masificar la atención de novedades tales como: incorporación de libranzas, afiliaciones, retiros de afiliaciones, traslados de cuenta, traslados de EPS, afiliaciones a Caja de Compensación Familiar, retiros por fallecimiento y suspensiones por presunto fallecimiento. La radicación de estas novedades no se realiza a través del portal web y FTP<sup>10</sup>; por lo que se dispone un promedio de 1.440.000 solicitudes anuales, siendo atendidas de forma oportuna.

Por otra parte, los trámites transversales correspondientes a Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes – (PQRS), Correspondencia y tutelas, se gestionaron 32.900 solicitudes, durante el 2023, sin contar a la fecha de corte, con pendientes vencidos.

Así mismo, se señala que, en lo corrido del año 2023, los indicadores que miden la calidad y que están asociados a la atención oportuna de los trámites, tuvieron un destacado comportamiento, siendo este superior al 97 %.

<sup>10</sup> Canal Seguro de Información

MARCADO	C	I	D
	2	2	1

#### Colpensiones

Dirección: Carrera 10 No.72 – 33 Torre B Piso 11, Bogotá D.C., Colombia  
 Conmutador: (+57) 601 489 0909; Línea Gratuita: 01 8000 410909  
[www.colpensiones.gov.co](http://www.colpensiones.gov.co)

- **Revisión novedades manuales**

Durante el año 2023 en el proceso de control de calidad, se adelantaron validaciones sobre 23.881 novedades que implican movimientos en valor, identificando y realizando seguimiento para subsanar las incidencias que se presentan en el proceso de la Nómina de Pensionados; así mismo, se validó el cargue de 55.716 novedades masivas correspondientes a información de fallecidos y suspensiones.

Adicionalmente, se llevó a cabo la verificación de datos que podrían afectar la liquidación de la nómina respecto de nuevos ingresos y reprocesos, cuyo detalle se muestra a continuación:

Período	Cantidad de registros
Ene – abr	84.281
May - ago	84.046
Sep - dic	96.884
<b>Total</b>	<b>265.211</b>

Tabla 34: Total Ingresos y Reprocesos año 2023. Fuente: Dirección de Nómina de Pensionados

## 2.1.4 GERENCIA DE DEFENSA JUDICIAL

El objetivo de esta gerencia es desarrollar estrategias jurídicas y operativas que permitan i) mejorar la defensa judicial, ii) disminuir el litigio y iii) proteger los recursos de la seguridad social, estandarizando el proceso de análisis de información y adopción de medidas a implementar por medio del Modelo de Gerencia Pública de Defensa judicial adoptado por la Entidad. Este macro proceso se encuentra integrado por los procesos de gestión de procesos ordinarios y gestión de acciones constitucionales, cuyos objetivos presentamos a continuación:

- **Dirección de Acciones Constitucionales:** Gestionar oportunamente las acciones constitucionales de los procesos misionales del RPM en las cuales Colpensiones sea parte activa, pasiva o en las que tenga algún interés durante todas las etapas procesales, mediante la atención de fondo de dichas acciones con el fin de defender la entidad.
- **Dirección de Procesos Judiciales:** Defender con oportunidad y calidad los intereses de Colpensiones en los procesos judiciales de RPM mediante el ejercicio de la representación judicial y extrajudicial, como parte demandada o demandante dentro del proceso, de conformidad con la normatividad aplicable, los lineamientos internos de prevención del daño antijurídico, las directrices de uso de Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos y los criterios de defensa estratégica para asegurar los intereses litigiosos de la entidad.

### ✓ Acciones relevantes y resultados de la gestión 2023

- Se ejecutó en la vigencia 2023 el modelo de gerencia de defensa judicial pública propuesto por la Gerencia de Defensa Judicial.

De conformidad con este modelo se planifica el diseño, implementación y seguimiento de estrategias y mecanismos para la gestión exitosa de los principales ciclos de la defensa jurídica relacionados con la prevención del daño antijurídico y la defensa judicial de la entidad, a partir del diagnóstico de las causas generadoras de litigio, la evaluación del precedente jurisprudencial unificado y consolidado en

MARCADO	C	I	D
	2	2	1

#### Colpensiones

Dirección: Carrera 10 No.72 – 33 Torre B Piso 11, Bogotá D.C., Colombia  
 Conmutador: (+57) 601 489 0909; Línea Gratuita: 01 8000 410909  
[www.colpensiones.gov.co](http://www.colpensiones.gov.co)

temas de alta litigiosidad o impacto económico; adoptando medidas de prevención y disminución del litigio, estrategias de defensa judicial que incidan en la transformación de criterios jurisprudenciales y el fortalecimiento de la calidad de la defensa.

Este modelo se integra por dos componentes:

- ✓ El estratégico que incluye i) diagnóstico del litigio, ii) el Plan de acción para llevar a cabo las medidas preventivas y correctivas, y iii) los mecanismos de seguimiento y control, y,
- ✓ El temático, integrado por i) Prevención del Daño Antijurídico, ii) Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos y iii) Defensa Judicial Estratégica.

- Depuración del 6,2 %<sup>11</sup> de procesos activos en el sistema e-KOGUI
- Optimización de la información registrada en el sistema e-KOGUI, Colpensiones se mantiene en el cuarto lugar en datos en el ranking de entidades con alta litigiosidad <sup>12</sup>.
- Disminución del 34 %<sup>13</sup> en los trámites en gestión de Procesos Judiciales.
- Disminución del 80 %<sup>14</sup> de trámites en gestión asociados con procesos judiciales vencidos.
- Se gestionaron el 87 %<sup>15</sup> de los trámites para gestión asociados a procesos judiciales, recibidos entre enero de 2023 a diciembre de 2023.
- Disminución de un 11,13 %<sup>16</sup> en el monto total de la cuenta contable SAP de embargos ISS y Colpensiones.
- Se inició el proyecto JuriDAC<sup>17</sup> WEB para realizar la migración del entorno actual de operación en Visual Basic for Application a un entorno dinámico de interacción WEB, con el objetivo de optimizar la gestión del Proceso de Acciones Constitucionales y mejorar el seguimiento de los casos mediante la consulta de información con la Rama Judicial y Registraduría Nacional del Estado Civil.
- Ampliación de la funcionalidad BOT<sup>18</sup> del aplicativo JuriDAC para facilitar el monitoreo a la página de la Rama Judicial sobre otras acciones constitucionales.
- Se fortaleció la estrategia de defensa en nueva tipología de tutelas relacionada a la implementación del Decreto 1296 de 2022, respecto de la plataforma Soy Actuario y cambios en el cálculo actuarial por omisión de trabajadores independientes.
- Desde el año 2020 se han interpuesto 50 acciones de tutela en temas de relevancia para la Gerencia, promoviendo litigio estratégico y modificaciones en precedentes jurisprudenciales.
- El Proceso de Acciones Constitucionales ha mejorado la efectividad de la defensa en las acciones de tutela al lograr una cifra del 58,37 %<sup>19</sup>.

<sup>11</sup> Pasando de 98.438 en septiembre de 2022 a 92.335 en septiembre de 2023, datos extraídos de los informes de litigiosidad emitidos por la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado.

<sup>12</sup> Datos extraídos de los informes de litigiosidad emitidos por la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado.

<sup>13</sup> Pasando de 33.166 trámites en gestión asociados con procesos judiciales en diciembre de 2022 a 22.025 en diciembre de 2023, los cuales corresponden al flujo normal del proceso.

<sup>14</sup> Pasando de 5 en diciembre de 2022 a 1 trámite en diciembre de 2023.

<sup>15</sup> Se recibieron en la entidad 173.076 trámites de enero de 2023 a diciembre de 2023, de los cuales se han gestionado 151.051, quedando en gestión de la dependencia únicamente 22.025.

<sup>16</sup> Pasando de \$1.224.663 millones en diciembre de 2022 a \$ 1.088.358 millones en diciembre de 2023.

<sup>17</sup> Herramienta creada en el año 2018 para realizar la captura de información y el seguimiento a la gestión de las acciones de tutela.

<sup>18</sup> Término que proviene de acortar la palabra “robot”, es un programa que realiza tareas repetitivas, predefinidas y automatizadas. Los BOTS están diseñados para imitar o sustituir el accionar humano. Operan en forma automatizada, por lo que pueden trabajar mucho más rápido que una persona.

<sup>19</sup> Cifra que no se obtenía desde septiembre del 2021 y corresponde al número de acciones de tutela con fallos favorables para la Entidad.

MARCADO	C	I	D
	2	2	1

#### Colpensiones

Dirección: Carrera 10 No.72 – 33 Torre B Piso 11, Bogotá D.C., Colombia  
Conmutador: (+57) 601 489 0909; Línea Gratuita: 01 8000 410909  
www.colpensiones.gov.co

- Durante el transcurso del año 2023, pese al incremento de la radicación de tutelas en las áreas, gracias a las estrategias y seguimientos implementados desde la Dirección de Acciones Constitucionales se obtuvo una atención del 99,36 %<sup>20</sup> de las acciones de tutela.
- Actualización de las líneas de defensa en el banco de argumentos del aplicativo JuriDAC para fortalecer la defensa de Colpensiones ante nuevas posturas o decisiones judiciales que pudieran impactar la operación de la entidad.
- El 89,98 %<sup>21</sup> del total de casos con acciones de tutela por activa finalizaron con fallos favorables para la Entidad.
- Fortalecimiento en la conciliación de la información de la Base Única de Procesos Judiciales (BUPC) y el sistema e-KOGUI.
- Mejora desarrollada en la Base Única de Procesos Judiciales (BUPC), lo cual redundará en la seguridad e integridad de la información reportada por los apoderados externos
- Inscripción de los abogados externos a la Comunidad Jurídica del Conocimiento de la ANDJE, lo cual ha permitido la capacitación y actualización de temas jurídicos y la realización del diplomado en Gerencia Jurídica Pública, lo cual repercute favorablemente en mejorar la defensa jurídica de la entidad.
- En el subproceso de Requerimientos Judiciales, entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2023, se radicaron 14.794 casos, cifra superior a la registrada de 13.210 casos, en el mismo periodo del año 2022 y el cumplimiento en la oportunidad de respuesta se mantuvo por encima del 97 % durante el año 2023.
- En relación con costas a favor se gestionaron 11.458 en 2023. Dicha gestión demuestra los avances significativos en la identificación y entrega de piezas por parte de la Dirección de Procesos Judiciales a la Dirección de Cartera.
- Disminución del 16,09 %<sup>22</sup> de los títulos judiciales a recuperar por concepto de remanentes.
- Disminución del 32,19 %<sup>23</sup> de remanentes en gestión de recuperación ante despachos judiciales.

### Evolución trámites proceso Gestión de Acciones Constitucionales

A continuación, se presenta el estado general de las acciones de tutela recibidas por la entidad, precisando que en la presente vigencia se ajusta la metodología de cálculo con ocasión al requerimiento de la Superintendencia Financiera de Colombia<sup>24</sup>, en el sentido de separar la cantidad de tutelas recibidas y la cantidad de trámites o gestiones realizadas para cumplir con las órdenes judiciales:

Subprocesos	Concepto	Dic. 2023
Gestión de tutelas, desacatos y sanciones por pasiva	Tutelas recibidas	45.700
	Tutelas atendidas	45.409
	Tutelas en proceso de gestión	291
	% avance	99,36%
Gestión de tutelas, desacatos y sanciones por pasiva	Apertura de incidentes de desacato	1.622
Gestión de tutelas e incidentes de desacato por activa	Tutelas radicadas por activa	276

<sup>20</sup> Informe de seguimiento avance cuadro control tutelas por pasiva - JuriDAC.

<sup>21</sup> Base de tutelas por activa de 2023.

<sup>22</sup> Pasando de \$57.644 millones en diciembre de 2022 a \$48.370 millones en diciembre de 2023

<sup>23</sup> Pasando de \$17.304 millones en diciembre de 2022 a \$11.739 millones en diciembre de 2023

<sup>24</sup> Requerimiento SFC 2023018563-067-000 Visita de supervisión In Situ: "(...) 4. La Dirección de Acciones Constitucionales debe revisar y ajustar la forma de presentar el informe anual de gestión, de manera que, se incluya el número total de tutelas radicadas y/o presentadas en contra de Colpensiones, separando de dicha cifra la cantidad de gestiones que deba realizar la entidad para atender cada tutela."; así las cosas, las cifras presentadas en los informes de los años 2021 y 2022 hacen referencia a la contabilización de gestiones para la atención de acciones de tutela en concordancia con la nota 28

MARCADO	C	I	D
	2	2	1

#### Colpensiones

Dirección: Carrera 10 No.72 – 33 Torre B Piso 11, Bogotá D.C., Colombia

Conmutador: (+57) 601 489 0909; Línea Gratuita: 01 8000 410909

www.colpensiones.gov.co



Subprocesos	Concepto	Dic. 2023
Gestionar intervenciones ante la Corte Constitucional	Casos Seleccionados por la Corte Constitucional <sup>25</sup>	27
	Solicitudes de selección <sup>26</sup>	21
Gestión de Otras Acciones Constitucionales	Acciones de cumplimiento <sup>27</sup>	6

**Tabla 35: Estado de los trámites por subproceso. Fuente: Dirección de Acciones Constitucionales.**

Debe resaltarse, respecto de las tutelas interpuestas en contra de Colpensiones, que se derivan varias actuaciones conforme a las etapas y evolución del proceso constitucional. De tal manera desde la notificación inicial de la acción hasta su culminación, se efectúan por cada tutela los trámites necesarios orientados a reportar ante el despacho el cumplimiento de la orden respectiva.

Por esta razón la contabilización de tutelas comprende (i) las acciones nuevas identificadas por la entidad (45.700) y (ii) aquellas previamente identificadas que continúan activas en atención a las actuaciones desarrolladas por el Juez durante las etapas y trámite constitucional, las cuales corresponden a 100.632 en el año 2023<sup>28</sup>.

Adicionalmente se resaltan las siguientes gestiones relevantes efectuadas por el proceso de gestión de las acciones constitucionales:

- Consolidación del subproceso de Gestión de Tutelas e incidente de desacato por Activa, el cual se orienta a proteger los recursos de la seguridad social, eliminar barreras administrativas y satisfacer los intereses tanto de la Entidad como el ciudadano. A través de esta gestión se interponen acciones de tutela en contra de Autoridades judiciales y administrativas, previo estudio de procedibilidad con base en los criterios establecidos en la Constitución, el Decreto 2591 de 1991 y en la jurisprudencia de la Corte Constitucional.

Este subproceso recibió en el 2023, de parte de los procesos misionales y de la Dirección de Acciones Constitucionales de Colpensiones 464 solicitudes, las cuales fueron gestionadas con los siguientes resultados: I) en 276 casos se interpusieron acciones de tutela, II) en 164 casos se emitieron conceptos de improcedencia al área solicitante de Colpensiones por no vulneración de derechos; y, III) en 24 casos se radicarón incidentes de desacato por activa.

- Respecto del subproceso de Gestionar Intervenciones ante la Corte Constitucional, es importante señalar que en 2023 se logró que el Alto Tribunal proferiera un precedente jurisprudencial el cual ordenó que las administradoras debían responder por la mora generada con ocasión de las cotizaciones efectuadas según la vigencia de su afiliación (T-411 del 2023).

### Evolución trámites Gestión de procesos ordinarios

A continuación, se expone el estado de cada uno de los trámites que hacen parte de los diferentes subprocesos de la Dirección de procesos judiciales, con corte a diciembre de 2023.

<sup>25</sup> Hace referencia a los casos seleccionados por la Corte Constitucional y Colpensiones tiene interés.

<sup>26</sup> Son aquellos casos en los cuales Colpensiones radicó la solicitud de selección y tiene interés de que la Corte Constitucional los seleccione. En su mayoría son tutelas por activa.

<sup>27</sup> Durante el año 2023, el subproceso de Gestión de Otras Acciones Constitucionales recibió la notificación de 6 acciones de cumplimiento, en las cuales se obtuvieron fallos a favor, lo que implica una disminución en el litigio de otras acciones, de un 86,67% frente al año inmediatamente anterior.

<sup>28</sup> Comprende: (i) tutelas recibidas + (ii) las gestiones provenientes de acciones de tutela conocidas previamente (fallos, desacatos y/o sanciones) identificadas mes a mes.

MARCADO	C	I	D
	2	2	1

#### Colpensiones

Dirección: Carrera 10 No.72 – 33 Torre B Piso 11, Bogotá D.C., Colombia  
 Conmutador: (+57) 601 489 0909; Línea Gratuita: 01 8000 410909  
[www.colpensiones.gov.co](http://www.colpensiones.gov.co)

Tema	Concepto	Dic. 2023
Alistamiento de sentencias judiciales para cumplimiento	Sentencias identificadas	312.144
	Sentencias entregadas para cumplimiento	302.447
	Sentencias cumplidas	299.290
Gestión de procesos judiciales por pasiva <sup>29</sup>	Total Procesos judiciales activos en contra de la Entidad	83.395
	Total Procesos judiciales activos en contra de la Entidad - Sin traslado de AFP	56.238
	Procesos judiciales activos – sin pretensiones con origen en prohibición legal	52.873
	Total de procesos judiciales notificados en el año a la Entidad	28.922
Gestión de procesos judiciales por activa	Procesos judiciales activos – Colpensiones demandante	4.957
Requerimientos judiciales	Total de requerimientos judiciales notificados a Colpensiones	14.794
	Total requerimientos judiciales atendidos	14.645
	Total requerimientos judiciales atendidos en termino	13.574
Gestión de procesos ejecutivos por pasiva	Valor en millones de cierre de cuenta de embargos Colpensiones y Extinto ISS	\$ 1.088.358
	Valor en millones de nuevos embargos aplicados a cuentas de Colpensiones S	\$ 79.370
	Valor en millones total a recuperar	\$ 48.370
	Valor en millones de remanentes judiciales recuperados	\$ 36.631
	Valor en millones de remanentes en gestión de recuperación	\$ 11.739
	Casos remitidos para cobro a la Dirección de Cartera	4.797
Gestión de costas por activa	Casos descartados para cobro (sin condena en costas)	6.661
Gestión de costas por pasiva	Casos pagados por Colpensiones	33.534
	Casos en trámite consecución piezas procesales	3.348
Gestión de Cobro Coactivo por Pasiva	Procesos de cobro coactivo activos donde se ejerce defensa judicial por pasiva	163

**Tabla 36: Gestión de procesos ordinarios. Fuente: Gerencia de Defensa Judicial. Cifras en millones de \$.**

Se resalta que las cifras expuestas representan una tendencia a la baja que permite evidenciar una mejora y fortalecimiento continuo en la atención de trámites derivados de procesos judiciales. No obstante, en aquellos trámites asociados a un concepto de área, esto es, solicitudes de trámites que realizan otras dependencias al flujo del proceso judicial, se evidencia un incremento, como lo es el caso de procesos judiciales por activa y procesos de cobro coactivo por pasiva.

Respecto de los procesos judiciales por pasiva, es importante señalar que los resultados exitosos obtenidos, son consecuencia de la aplicación del modelo de gerencia de defensa judicial pública propuesto por la Gerencia de Defensa Judicial, dentro de las cuales se resaltan las siguientes las estrategias desplegadas, así:

- Política de prevención de daño antijurídico 2022-2023 (no reconocimiento incrementos pensionales por derogatoria que hiciera la Ley 100/93, reliquidación de servidor público de conformidad con la posición del Consejo de Estado y retroactivo por desafiliación tácita).
- Cambio de criterios jurídicos institucionales generadores de litigio, en aras de aminorar el riesgo legal y reputacional. Se han obtenido los siguientes cambios de criterios<sup>30</sup>:

<sup>29</sup> Datos presentados a corte de noviembre de 2023 de conformidad con la información que entregan las firmas externas según el ciclo de facturación de la GDJ, y la entidad.

<sup>30</sup> En total se han obtenido cinco (5) cambios de criterios: (i) En 2020 sobre la acumulación de tiempos públicos y privados (Decreto 758 de 1990) por el cual se emitió la Circular OAL-01-2021, por la cual se imparten directrices para el cómputo de tiempo de la pensión de vejez prevista en el Acuerdo 049 de 1990, aprobado mediante Decreto 758 del mismo año; (ii) En 2021 sobre Desafiliación tácita por el cual se emitió la Circular OAL-02-2021, Por la cual se modifica el numeral 1.6.5 de la Circular Interna No. 01 de 2012, modificado por la Circular Interna 24 de 2018, (iii) En 2022 sobre Pensión especial por hijo inválido por el cual se emitió concepto 2022\_3687695, que armoniza la posición de Colpensiones con los precedentes de la Corte Constitucional y la Corte Suprema de Justicia y, (iv) Sobre Acumulación de tiempos públicos y privados (Decreto 758 de 1990) y Compatibilidad con pensión del magisterio descritos en la tabla de cambio de criterios jurídicos institucionales.

MARCADO	C	I	D
	2	2	1

#### Colpensiones

Dirección: Carrera 10 No.72 – 33 Torre B Piso 11, Bogotá D.C., Colombia  
 Conmutador: (+57) 601 489 0909; Línea Gratuita: 01 8000 410909  
[www.colpensiones.gov.co](http://www.colpensiones.gov.co)

Causa	Criterio jurídico de Colpensiones que la origina	Criterio Jurisprudencial	Año	Estado
Acumulación de tiempos públicos y privados (Decreto 758 de 1990)	Circular OAL-01-2021, excluyó del criterio institucional los casos de reliquidación pensional o cuando se cumpliera requisitos con otro régimen pensional	CJS y CC hicieron extensivo el criterio de sumatoria de tiempos públicos a los casos de reliquidación	2023	Se emitió circular OAL 002 de 2023, que acoge precedente de Altas Cortes para reliquidar pensiones aplicando la sumatoria de tiempos públicos
Compatibilidad con pensión del magisterio	A través de concepto BZ_2016_11520676 Colpensiones acogió el criterio de incompatibilidad entre pensión de vejez y pensión de jubilación del magisterio	De manera reiterada el Consejo de Estado y la CSJ han defendido la compatibilidad entre ambas prestaciones	2023	Se emitió memorando OAL 040 de 2023, a través del cual se armoniza el criterio institucional con el precedente.

**Tabla 37: Cambio de criterios jurídicos institucionales. Fuente: Gerencia de Defensa Judicial.**

- iii. Directrices de conciliación emitidas por el Comité de Conciliación y Defensa Judicial de la entidad que han permitido prevenir y terminar de manera anticipada procesos originados en las casuísticas establecidas. Por iniciativa del proceso de Gestión de Defensa Judicial, se emitieron las siguientes directrices de conciliación<sup>31</sup>:

Sub causa	Directriz
Compatibilidad con pensión del magisterio	Directriz No. 13/2023
Sumatoria de tiempos público (se hace extensivo a reliquidación)	Directriz No. 14/2023

**Tabla 38: Directrices de conciliación. Fuente: Gerencia de Defensa Judicial.**

- iv. Lineamientos de Defensa Judicial de Colpensiones, impartidos en temas de pensión de sobrevivientes, intereses moratorios, aplicación de principio de condición más beneficiosa, ineficacia de traslado, defensa en procesos ejecutivos y allanamiento de la mora, los cuales han propiciado: (i) una mejor tasa de éxito, (ii) optimización de los argumentos legales y jurisprudenciales, (iii) desincentivar la judicialización de estos conflictos.
- v. Documento 2023\_18151763 mediante el cual se dio alcance a los lineamientos y estrategias que se deben aplicar en el litigio asociado a la ineficacia de traslado, con el fin asegurar que el fallo ordene la devolución de: i) saldos obrantes en la cuenta de ahorro individual con rendimientos. ii) porcentajes correspondientes a gastos de administración, valores se deben indexar a la fecha de pago iii) primas de seguros previsionales de invalidez y sobrevivencia, valores se deben indexar a la fecha de pago, y iv) porcentaje destinado al Fondo de Garantía Pensión Mínima, valores que se deben indexar la fecha de pago.
- vi. Fortalecimiento de la gestión del conocimiento:
- Manual de Defensa Judicial “Orientaciones para la Defensa Judicial en el Régimen de Prima Media”.

31 Se han emitido, por iniciativa del proceso de Gestión de Defensa Judicial, ocho (8) directrices de conciliación emitidas por el Comité de Conciliación y defensa judicial de la Entidad que han permitido prevenir y terminar de manera anticipada procesos originados en las casuísticas establecidas: (i) Cuatro en 2021 sobre las Sub causas Sumatoria tiempos públicos (inicial) (Directriz No. 005/2021), Cálculo actuarial (Directriz No.006/2021), Desafiliación tácita (Directriz No. 008/2021), Incompatibilidad con indemnización sustitutiva (Directriz No. 0010/2021), (ii) Dos (2) en 2022 sobre las Sub causas No reconocimiento de auxilio funerario (Directriz No. 11/2022) e Indevida liquidación de Indemnización sustitutiva de pensión de vejez (Directriz No.12/2022), y finalmente (iii) Dos (2) en 2023 la cuales se muestran en la tabla se directrices de conciliación.

MARCADO	C	I	D
	2	2	1

**Colpensiones**

Dirección: Carrera 10 No.72 – 33 Torre B Piso 11, Bogotá D.C., Colombia  
Conmutador: (+57) 601 489 0909; Línea Gratuita: 01 8000 410909  
www.colpensiones.gov.co

- Capacitaciones virtuales: Desde el año 2020 se han realizado jornadas de fortalecimiento en lineamientos y estrategias para la defensa judicial. Particularmente, en el año 2023 se realizaron las siguientes capacitaciones al cuerpo de abogados:

Directriz, lineamiento, estrategia o criterio orientador socializado	Mecanismo o canal		Fecha
Capacitación de las condiciones de aplicación de las directrices de conciliación vigentes, especialmente, las No. 13 y 14 de 2023, sobre sumatoria de tiempos públicos en casos de reliquidación y compatibilidad de pensión de vejez con la pensión de jubilación del magisterio.	Capacitación virtual de abogados y equipos internos	438	09/06/2023
Capacitación en compartibilidad, incompatibilidad y conmutación pensional	Capacitación virtual de abogados y equipos internos	513	06/09/2023
Capacitación en aspectos y vicisitudes en el cumplimiento de sentencias que impactan los ingresos por aportes a la entidad.	Capacitación virtual de abogados y equipos internos	414	14/09/2023
Jornada de fortalecimiento en lineamientos y estrategias de defensa judicial, en procesos judiciales asociados a: i) cálculo actuarial, ii) intereses moratorios, iii) allanamiento a la mora, iv) y sumatoria de tiempos teniendo en cuenta el nuevo lineamiento jurídico y la casuística jurisprudencial en la que se in-aplica el criterio.	Capacitación virtual de abogados y equipos internos	383	29/09/2023
Capacitación en análisis y comprensión técnica de la historia laboral	Capacitación virtual de abogados y equipos internos	425	09/11/2023
Jornada de fortalecimiento en lineamientos y estrategias de defensa judicial en procesos judiciales asociados a: i) aspectos probatorios del requisito de convivencia en pensión de sobrevivientes, ii) condición más beneficiosa, iii) incompatibilidad del retroactivo de pensión de invalidez con incapacidades, iv) debate probatorio sobre capacidad laboral residual en pensión de invalidez, y v) precisiones en materia de ineficacia.	Capacitación virtual de abogados y equipos internos	516	12/12/2023
Documento 2023_18353247, por medio del cual, se dan instrucciones con el fin de evitar fallos contradictorios respecto de un mismo causante	Difusión a través de correo electrónico		08/11/2023
Documento 2023_10585563, mediante el cual, se recomiendan acciones y estrategias en casos donde los despachos judiciales, a priori, declaran fallida la audiencia de conciliación con fundamento en dos argumentos a saber: i) que la pensión o derechos de la seguridad social son derechos mínimos irrenunciables de naturaleza cierta e indiscutible y/o ii) que se requiere la comparecencia del representante legal a pesar que el apoderado judicial aporta el certificado expedido por el Comité Técnico de Conciliación de COLPENSIONES.	Difusión a través de correo electrónico		10/07/2023
Documento 2023_18151763, a través del cual, se recomiendan acciones y estrategias para asegurar la devolución íntegra de recursos al RPM en los casos asociados a ineficacia de traslado.	Difusión a través de correo electrónico		03/11/2023

**Tabla 39: Directrices, lineamientos, estrategias o criterios orientadores socializado. Fuente: Gerencia de Defensa Judicial.**

- **Gestión de procesos judiciales por activa.**

Respecto de este subproceso se observa un incremento de demandas en las cuales Colpensiones funge como accionante, debido a que se ha fortalecido esta gestión que busca garantizar y/o proteger los recursos de la seguridad social y del Sistema General de Pensiones.

Este subproceso responde principalmente al concepto del área responsable de la gestión en sede administrativa – reconocimiento de prestaciones económicas, cuando se identifican situaciones que deben ser ventiladas ante los jueces en procura de obtener una sentencia favorable a los intereses de Colpensiones.

De igual forma, se ha promovido una estrategia orientada a demandar un número importante de reconocimientos pensionales en los que se ha verificado la existencia de maniobras fraudulentas para acceder a los mismos. Así pues, en virtud de las facultades otorgadas en la legislación vigente (Sentencia de Unificación 082 del 2019, Ley 797 del 2003 y Resolución 016 del 2020) se han iniciado acciones judiciales orientadas a la declaratoria de nulidad de los actos administrativos viciados y el restablecimiento del derecho conculcado y la devolución de los dineros pagados bajo estas circunstancias.

MARCADO	C	I	D
	2	2	1

#### Colpensiones

Dirección: Carrera 10 No.72 – 33 Torre B Piso 11, Bogotá D.C., Colombia  
 Conmutador: (+57) 601 489 0909; Línea Gratuita: 01 8000 410909  
[www.colpensiones.gov.co](http://www.colpensiones.gov.co)

Finalmente, también se acudió a la jurisdicción en aras de demandar a través de la acción de enriquecimiento sin causa, el doble pago o el pago indebido de condenas judiciales a través de títulos judiciales.

- Gestiones asociadas con el subproceso de ejecutivos por pasiva.

Es importante señalar que la disminución de embargos y remanentes en recuperación obedece a: i) liquidaciones de crédito, ii) aplicabilidad del Artículo 594 del Código General del Proceso, iii) compensación embargos respecto de remanentes recuperados, iv) las estrategias de defensa en proceso ejecutivos, v) cumplimiento de sentencias y vi) pago de costas.

## 2.2 VICEPRESIDENCIA DE BENEFICIOS ECONÓMICOS PERIÓDICOS BEPS (VBE)

### Generalidades

La Vicepresidencia de Beneficios Económicos Periódicos tiene como función principal la de formular, dirigir y aprobar las políticas y procesos para la operación del Servicio Social Complementario BEPS, así como la administración de las cuentas individuales. Dentro de las políticas y procesos más importantes se encuentra la fidelización del ahorro y la ampliación de la cobertura de BEPS, la cultura de ahorro de los vinculados, la participación de aliados y el otorgamiento y entrega de incentivos, así como la gestión de los recursos para la operación del programa.

Según el Acuerdo 131 de 2018, el cual modificó la estructura organizacional de la Administradora Colombiana de Pensiones – Colpensiones, aprobada mediante el Decreto 309 de 2017, La Vicepresidencia de Beneficios Económicos Periódicos BEPS cuenta con dos gerencias en su estructura interna para el cumplimiento del objetivo de la empresa, así: Gerencia de Redes e Incentivos y Gerencia de Administración de Cuentas Individuales.

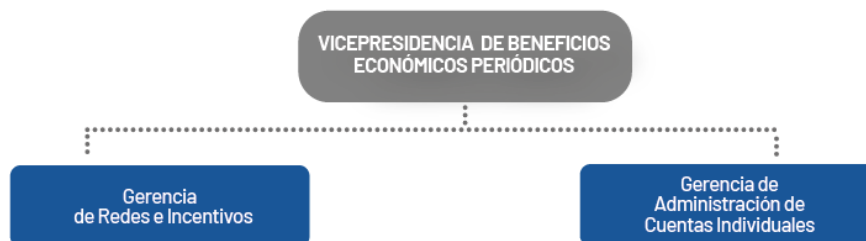


Ilustración 4: Estructura Vicepresidencia de Beneficios Económicos Periódicos BEPS

### ➤ Logros relevantes de la Vicepresidencia para el año 2023

El programa de Beneficios Económicos Periódicos cumplió en 8 años de operación en 2023, en los cuales ha logrado vincular a 1,9 millones de trabajadores que, a causa de su dedicación parcial, empleo estacional o por su nivel de ingresos (inferior a un salario mínimo mensual legal vigente), no se encontraban cotizando al Sistema General de Pensiones (SGP).

MARCADO	C	I	D
	2	2	1

#### Colpensiones

Dirección: Carrera 10 No.72 – 33 Torre B Piso 11, Bogotá D.C., Colombia  
Conmutador: (+57) 601 489 0909; Línea Gratuita: 01 8000 410909  
[www.colpensiones.gov.co](http://www.colpensiones.gov.co)

Igualmente, en este tiempo se ha logrado que 1.107.912 personas hayan comenzado su ahorro para la vejez siendo acreedores de los beneficios que otorga el programa BEPS en la etapa de acumulación como una cuenta de ahorro individual sin costos, rendimientos en sus ahorros que garantizan al menos el poder adquisitivo en el tiempo y la posibilidad de contar con un seguro de vida como consecuencia de su constancia en el ahorro; asimismo, quienes han optado por la constitución de una anualidad vitalicia para su etapa de retiro han sido beneficiados con un subsidio del 20% sobre sus ahorros para mejorar su renta vitalicia.

A continuación, se presentan los principales logros de BEPS durante 2023:

1. Se han beneficiado 29 personas del Sistema de equivalencias BEPS, el cual permite a las personas que tengan ahorros en el Servicio Social Complementario de Beneficios Económicos BEPS y se encuentren afiliadas en el Régimen de Prima Media con Prestación Definida o en el Régimen de Ahorro Individual con Solidaridad, la posibilidad de solicitar que los ahorros en BEPS sean trasladados a la administradora de pensiones a la que se encuentren afiliadas, con el fin de que sean contabilizados como semanas cotizadas o como capital necesario para el reconocimiento de la pensión de vejez en el Sistema General de Pensiones.
2. A través de la aplicación del Decreto 2012 de 2017 se ha logrado beneficiar a 2.019 creadores y gestores culturales con recursos de 490 municipios a nivel nacional, con recursos para anualidades vitalicias (1.931 beneficiados/as) y con recursos para su ahorro para la vejez (81 beneficiarios/as).
3. Se logró un recaudo acumulado por todas las fuentes de financiación de \$198.373 millones, de los cuales el 33 % proceden de aportes a través de las redes de recaudo.
4. Facilitamos los trámites para vincular a la ciudadanía en BEPS a través de la vinculación exprés y la destinación exprés a través de la sede electrónica de Colpensiones, mediante las cuales se han vinculado 9.905 personas a BEPS (3.391 durante 2023) y se han destinado 213 trámites de Destinación de Recursos BEPS, de los cuales 76 corresponden a la alternativa de Anualidad Vitalicia BEPS y 137 trámites a la alternativa Devolución de Ahorros BEPS.
5. Se logró un crecimiento del 12 % en el número de puntos de recaudo a nivel nacional, llegando a una cobertura del 99,7 % de los municipios del país a través de las redes contratadas.

## 2.2.1 GERENCIA DE REDES E INCENTIVOS

El objetivo de la Gerencia de Redes e Incentivos es ejecutar, coordinar y realizar seguimiento y control a los procesos de administración del Servicio Social Complementario de Beneficios Económicos Periódicos – (BEPS) -, propios de su competencia; así como, también participar en el diseño de las diferentes estrategias que promuevan la cobertura, el ahorro, fidelización de ciudadanos, a través de la gestión de los incentivos, al igual que operar el recaudo del programa, la destinación de recursos del Servicio Social Complementario de Beneficios Económicos Periódicos – (BEPS) y el ingreso a otros servicios sociales complementarios. Para desarrollar sus funciones, la Gerencia participa en 3 macroprocesos, 3 procesos, opera 5 subprocesos.

A continuación, se describen las principales actividades y datos relevantes que se desarrollan dentro de la gerencia:

### ✓ CANALES, REDES Y RECAUDO BEPS

MARCADO	C	I	D
	2	2	1

#### Colpensiones

Dirección: Carrera 10 No.72 – 33 Torre B Piso 11, Bogotá D.C., Colombia  
 Conmutador: (+57) 601 489 0909; Línea Gratuita: 01 8000 410909  
[www.colpensiones.gov.co](http://www.colpensiones.gov.co)

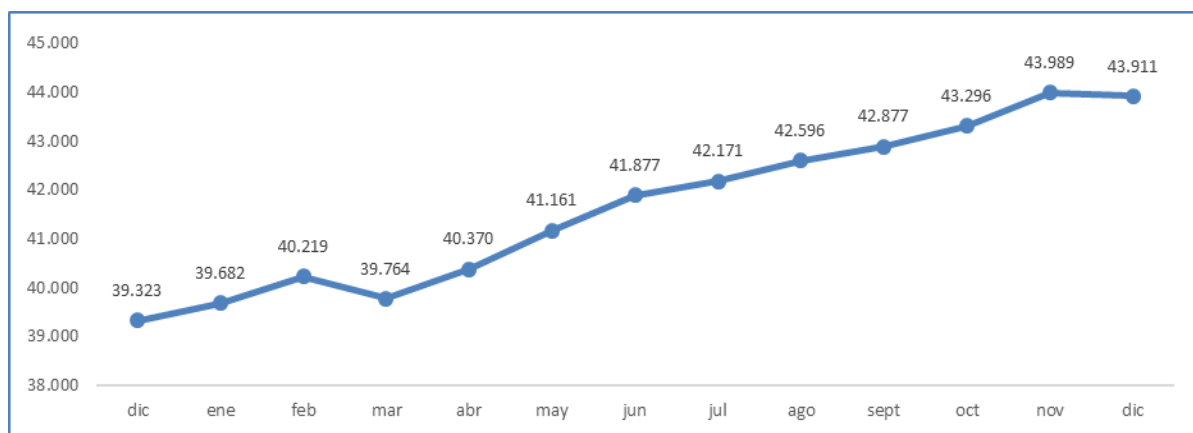


Este equipo de trabajo administra las redes y los canales de recaudo a través de los cuales ingresan los recursos de las diferentes fuentes de financiación que se tienen habilitadas para ahorrar en el programa BEPS.

Por otra parte, el equipo de trabajo de Recaudo BEPS recibe la información y los recursos provenientes de las diferentes fuentes de financiación que hacen parte de los ahorros de los vinculados al programa BEPS, con el propósito de validar y conciliar dichos aportes y hacer la liberación de los recursos para el portafolio de BEPS.

#### ➤ Canales y Redes de Recaudo

- **Ampliación de la cobertura de las redes de recaudo:** Con el fin de facilitar el acceso a los ciudadanos a lo largo de los últimos años, Colpensiones ha fortalecido su cobertura mediante la ampliación de puntos disponibles, logrando tener 43.911 habilitados en diciembre de 2023, lo que representa un incremento del 12% respecto al año inmediatamente anterior.



Gráfica 5: Evolución de puntos de recaudo habilitados. Fuente: Gerencia de Redes e Incentivos.

Estas redes de recaudo, son los aliados estratégicos que, por medio de sus establecimientos comerciales han permitido estar al alcance de todos y todas los colombianos/as con un cubrimiento de casi todo el territorio nacional (99,73 %) es decir, 1.100 municipios. Gracias a estos operadores, a la fecha se han podido realizar a BEPS más de 13 millones de transacciones a sus cuentas de ahorro individual y se han depositado recursos por más de \$358.116 millones de pesos, de los cuales 1.942.385 transacciones y \$66.116 millones de pesos corresponden a la vigencia 2023.

**Habilitación de mecanismos para el recaudo de terceros aportantes a favor de personas vinculadas al programa BEPS:** Se han realizado 6.239 trámites de los cuales 4.815 corresponden a inscripciones de terceros y 1.424 a actualizaciones de datos de terceros. Estos trámites han sido realizados por 3.998 personas naturales, 966 entidades territoriales, 22 aliados (cooperativas financieras y entidades territoriales) y 26 concesionarios. Para la vigencia 2023, se recibieron 1.814 trámites para la inscripción de Terceros de los cuales 1.082 fueron efectivos, 749 corresponden a inscripciones y 333 a actualizaciones.

#### • Gestores culturales

Al corte de 31 de diciembre de 2023, 866 municipios registraron transferencias de aportes por concepto de Estampilla Procultura, por valor total de \$411.988 millones, cifra que incluye el aporte de 27 departamentos por valor \$138.616 millones, de esta manera, 15.142 gestores o creadores culturales

MARCA	C	I	D
	2	2	1

#### Colpensiones

Dirección: Carrera 10 No.72 – 33 Torre B Piso 11, Bogotá D.C., Colombia  
Commutador: (+57) 601 489 0909; Línea Gratuita: 01 8000 410909  
[www.colpensiones.gov.co](http://www.colpensiones.gov.co)

fueron beneficiados con estos recursos y obtuvieron una destinación específica para el otorgamiento de 13.976 Anualidades Vitalicias y el apoyo para 1.166 ciudadanos/as a través del fomento al ahorro.

Año	Departamentos	Municipios	Beneficiados			Valor acreditado (cifras en millones de pesos)
			Total	Anualidad Vitalicia	Fomento al Ahorro	
2018 -2023	27	866	15.142	13.976	1.166	\$411.988

Tabla 40: Recursos transferidos y beneficiados - Fuente: Gerencia de Redes e Incentivos

A continuación, se observa el comportamiento de la vigencia 2023 respecto al recaudo por concepto de Estampilla Procultura. Durante el año 2023, 490 municipios registraron transferencia de aportes por \$66.144 millones, los cuales incluyen el aporte de 15 departamentos por valor \$23.248 millones. Por lo anterior, un total de 2.019 gestores o creadores culturales fueron beneficiados con estos recursos y obtuvieron una destinación específica para el otorgamiento de 1.938 Anualidades Vitalicias y el apoyo para 81 ciudadanos a través del fomento al ahorro.

Año	Departamentos	Municipios	Beneficiados			Valor acreditado (cifras en millones de pesos)
			Total	Anualidad Vitalicia	Fomento al Ahorro	
2023	15	490	2.019	1.938	81	\$66.144

Tabla 41: Histórico Recursos Transferidos y Beneficiados - Fuente: Gerencia de Redes e Incentivos.

#### • Aliados

Con corte a diciembre de 2023, 11.826 ciudadanos asociados a cooperativas registran aportes en sus cuentas individuales como producto de los convenios suscritos entre Colpensiones, las cooperativas cafeteras y/o las cooperativas financieras, por valor de \$13.579 millones de pesos.

Durante la vigencia 2023 se recaudaron un total de \$2.904 millones de pesos, beneficiando a 3.870 asociados de estas cooperativas.

#### • Concesionarios

De acuerdo con lo establecido en la Circular 0009 de 2022, en el mes de abril del mismo año se dio inicio a la operación del recaudo de concesionarios destinado a las cuentas de ahorros de los colocadores independientes profesionalizados de loterías y apuestas permanentes o chance, en donde se destaca a 31 de diciembre de 2023 los siguientes resultados:

- ✓ El 100% de los concesionarios inscritos (26).
- ✓ Más de \$11.877 millones recaudados.
- ✓ Más de 32.661 colocadores beneficiados.

Durante la vigencia 2023 se recaudaron un total de \$7.199 millones de pesos por concepto de colocadores y concesionarios.

#### ➤ Recaudo BEPS

MARCADO	C	I	D
	2	2	1

#### Colpensiones

Dirección: Carrera 10 No.72 – 33 Torre B Piso 11, Bogotá D.C., Colombia  
Conmutador: (+57) 601 489 0909; Línea Gratuita: 01 8000 410909  
www.colpensiones.gov.co

- **Evolución en las cifras de recaudo:** Frente a las transacciones realizadas y su valor, con corte a 31 de diciembre del año 2023, para cada tipo de aporte habilitado para el recaudo del programa BEPS se llegaron a las siguientes cifras:

Concepto	2023		TOTAL	
	Número de transacciones	Valor en Millones de \$	Número de transacciones	Valor en Millones de \$
Red de Recaudo	1.942.399	66.116	13.183.180	358.116
Sorteos Colpensiones, Ahorratón e Incentivo	3.209	16	164.991	1.038
Patrocinador	24.552	3.777	178.789	19.368
Traslado RAIS	311	5.450	1.797	26.674
Traslado RPM	6.519	33.909	64.943	259.518
Traslado Aseguradora	255	141	654	375
Tercero Fomento al Ahorro y Renta Vitalicia	4.933	618	15.842	6.902
Re incorporación Social	2.148	393	11.538	1.686
Traslado PSAP	1.356	11.316	68.573	251.783
Gestores Culturales - Anualidad - Fomento	2.436	66.728	16.513	412.134
Piso de Protección Social	52.176	2.710	219.487	9.152
Aportes de Concesionarios y Colocadores	460.370	7.199	760.337	11.877
Total	2.500.664	198.373	14.686.644	1.358.622

Tabla 42: Transacciones y ahorro BEPS por tipo de aporte. Fuente: Gerencia de Redes e Incentivos.

## ✓ EQUIPO DE TRABAJO DE GESTIÓN DE INCENTIVOS Y SEGUIMIENTO A BENEFICIARIOS

Desde la Gestión de la entrega de beneficios se opera tres actividades relacionadas con el seguimiento al pago de nóminas (Anualidades Vitalicias y Colombia Mayor), entrega de incentivos para la movilización del ahorro, gestión de novedades y asignación de cupos de Colombia Mayor.

Por otro lado, desde el grupo de Seguimiento a Beneficiarios se gestiona el proceso de traslado de Subsidios PSAP a BEPS y los reintegros de aportes a RPM.

De igual forma, adelanta el seguimiento de los beneficiarios relacionado con (i) la atención y pago de reclamaciones por parte de los asegurados del Seguro de Vida Grupo BEPS, (ii) el cobro de las devoluciones de ahorros que solicitan los beneficiarios a través del proceso de otorgamiento y pagos a herederos.

### ➤ Gestión de incentivos

- **Más colombianos cubiertos a través del Seguro de Vida Grupo BEPS:** Estos seguros se entregan de conformidad con lo señalado en el artículo 2.2.13.4.4 y 2.2.13.4.5. del Decreto 1833 de 2016, para tal fin, Colpensiones contrata anualmente con una compañía de seguros legalmente constituida las Pólizas de Vida Grupo BEPS. De esta manera, para la vigencia 2023, se entregaron 233.217 seguros para ahorradores con cumplieron con los requisitos durante la vigencia 2022, de igual manera, y con corte al 31 diciembre del 2023, al menos 180.074 ahorradores cumplieron con los requisitos para obtener este seguro.

**NOTA:** Los asegurados para el año 2024 corresponden a quienes cumplieron requisitos a diciembre 31 de 2023, cifra que puede ser susceptible de ajuste una vez se realice la validación de fallecidos y pensionados.

MARCADO	C	I	D
	2	2	1

#### Colpensiones

Dirección: Carrera 10 No.72 – 33 Torre B Piso 11, Bogotá D.C., Colombia  
 Conmutador: (+57) 601 489 0909; Línea Gratuita: 01 8000 410909  
[www.colpensiones.gov.co](http://www.colpensiones.gov.co)

- **Más incentivos al ahorro para los vinculados:** En el marco de la estrategia institucional que busca incrementar el ahorro en el programa BEPS, Colpensiones ha diseñado varias iniciativas con el fin de aumentar el sentido de satisfacción inmediata del vinculado basado en el ahorro para su vejez.

**Sorteo “Ahorrar es Ganar de 2023:** Bajo esta iniciativa se pretende incentivar a las personas vinculadas a ahorrar en su cuenta individual durante cada vigencia, de manera que, además de incrementar su capital de ahorro que le permitirá recibir un ingreso en su vejez, tendrá la posibilidad de ganar uno de los bonos para la adquisición de vivienda y equipamiento siempre que cumpla con las términos y condiciones que se establecieron para cada vigencia.

Para el año 2023, la Comisión Intersectorial de Pensiones y Beneficios Económicos aprobó recursos para sortear ocho (8) bonos para la adquisición de vivienda y equipamiento por valor del plan de premios de \$1.739.000.000, uno por cada regional de Colpensiones y uno (1) adicional a nivel nacional por el traslado de recursos del Sistema General de Pensiones (SGP) a BEPS, sorteo que se realizará el próximo 17 enero de 2024.

Para realizar los sorteos de los bonos de vivienda y equipamiento, Colpensiones debió gestionar ante Coljuegos, Empresa Industrial y Comercial del Estado Administradora del Monopolio Rentístico de los Juegos de Suerte y Azar, la autorización para operar los juegos promocionales, en los que se establecieron los términos y condiciones para la participación en los sorteos.

**Incentivo contrapartida:** Dicho incentivo buscó otorgar un estímulo adicional a los/las vinculados/as por ahorrar. Teniendo en cuenta lo anterior y la importancia de incrementar el ahorro de los vinculados al programa BEPS, en diciembre de 2022 se llevó a la Comisión Intersectorial de Pensiones y Beneficios Económicos, la propuesta para el otorgamiento de un Incentivo Contrapartida por valor de \$5.000 abonados en las cuentas individuales en el programa BEPS, para vinculados al programa entre 2021 y 2022 sin ahorro o con ahorros inferiores a \$50.000, que activen su ahorro durante el 2023 como respuesta a las campañas telefónicas realizadas por Colpensiones.

El incentivo contrapartida fue diseñado para operar durante la vigencia 2023 con un presupuesto asignado de \$1.000 millones. Al 31 de diciembre de 2023 se habían realizado dos campañas *outbound* para 275.810 vinculados, logrando contactos efectivos con 45.090, de los cuales 3.209 cumplieron con los requisitos asociados a este incentivo, y se ejecutaron recursos por valor de \$16.045.000.

#### ➤ Seguimiento a beneficiarios e ingreso a otros Servicios Sociales Complementarios

- Se ha realizado una correcta gestión del debido proceso para los casos con suspensiones de Colombia Mayor, logrando un porcentaje promedio de beneficiarios activos del 99 %.
- **El 90 % de la población que recibe pagos de Anualidad Vitalicia está bancarizada.** Para la última nómina (diciembre de 2023), 41.137 pagos se programaron mediante abono a cuenta bancaria y 4.664 fueron dispuestos para cobro por ventanilla como giro bancario. El valor total de la nómina del mes de diciembre corresponde a \$12.990.850.759.

Tipo	Banco Agrario No.	Banco Agrario %	Banco de Bogotá No.	Banco de Bogotá %	No. Total	% Total
Abono en Cuenta	11.330	91%	29.807	89%	41.137	90%

MARCADO	C	I	D
	2	2	1

#### Colpensiones

Dirección: Carrera 10 No.72 – 33 Torre B Piso 11, Bogotá D.C., Colombia  
 Conmutador: (+57) 601 489 0909; Línea Gratuita: 01 8000 410909  
[www.colpensiones.gov.co](http://www.colpensiones.gov.co)

Tipo	Banco Agrario No.	Banco Agrario %	Banco de Bogotá No.	Banco de Bogotá %	No. Total	% Total
Ventanilla	1.092	9%	3.572	11%	4.664	10%
Total general	12.422	100%	33.379	100%	45.801	100%

Tabla 43: Pagos Anualidades Vitalicias BEPS - Fuente: Gerencia de Redes e Incentivos.

- **Más traslados de PSAP a BEPS:** En el marco del Decreto 295 de 2017, que fija condiciones para que recursos por concepto de subsidios otorgados por el Fondo de Solidaridad Pensional Subcuenta de Solidaridad puedan ser transferidos como ahorro al Programa BEPS, se logró un total de 678 traslados subsidios PSAP a BEPS en la vigencia 2023.
- **17.000 beneficiarios de Anualidad Vitalicia completan su Administración cupos de subsidio al adulto mayor:** De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 2.2.13.6.1 del Decreto 1833 de 2016, “las personas que al momento de cumplir los requisitos para ser beneficiarias del Servicio Social Complementario de BEPS cumplan también con los requisitos para ser beneficiarias del otro programa de los que pertenecen a estos servicios, podrán ser beneficiarias de los dos programas paralelamente”.

En octubre de 2019 el Ministerio del Trabajo aprobó del presupuesto de gastos de la subcuenta de Subsistencia del Fondo de Solidaridad Pensional, para asignar la administración de 7.000 cupos adicionales del Programa Colombia Mayor de los 10.000 que se venían administrando desde el año 2015, con lo que los cupos de Colombia Mayor disponibles para BEPS vigentes para 2023 son de 17.000.

Los vinculados que se han beneficiado de obtener una anualidad vitalicia más el subsidio de Colombia Mayor para el cierre de diciembre de 2023 son 16.956 ciudadanos con un promedio de BEPS + Colombia Mayor de \$351.689. El mes de diciembre de 2023 se cerró con veinticinco (25) cupos en proceso de retiro por fallecimiento del beneficiario de Anualidad Vitalicia y diecinueve (19) cupos liberados por no cumplimiento de las condiciones de permanencia en el programa. Los cupos disponibles al cierre del mes de diciembre de 2023 se entregarán a personas beneficiarias de anualidad vitalicia BEPS en el mes de enero de 2024.

#### ✓ EQUIPO DE TRABAJO DE OTORGAMIENTO BEPS

El otorgamiento BEPS tiene como objetivo decidir oportunamente y con calidad las solicitudes de destinación de recursos BEPS presentadas por los ciudadanos y ciudadanas, validando el cumplimiento de los requisitos establecidos por la normatividad vigente, con el fin de otorgar los incentivos periódicos y/o puntuales a que haya lugar de acuerdo con la alternativa de destinación seleccionada por el vinculado y/o registrado, así como realizar la devolución de ahorros a los herederos por fallecimiento del vinculado y/o registrado.

- **Hay una tendencia positiva para el otorgamiento de Anualidades Vitalicias BEPS:** La entrega de las anualidades vitalicias está ordenada por la ley para hacerla a través de una compañía aseguradora debidamente autorizada para operar en el país. Actualmente, Colpensiones tiene suscrito un Contrato Interadministrativo con Positiva Compañía de Seguros S.A., la aseguradora del Estado Colombiano, para la expedición y operación de estas pólizas durante la vigencia 2023. A continuación, se detalla la distribución por año de las anualidades vitalicias expedidas, teniendo en cuenta que para el programa es importante mostrar su evolución desde el inicio:

MARCADO	C	I	D
	2	2	1

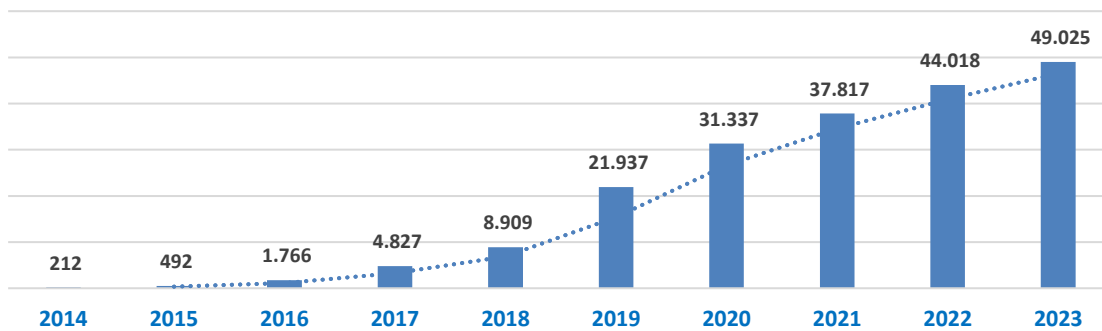
#### Colpensiones

Dirección: Carrera 10 No.72 – 33 Torre B Piso 11, Bogotá D.C., Colombia  
 Conmutador: (+57) 601 489 0909; Línea Gratuita: 01 8000 410909  
[www.colpensiones.gov.co](http://www.colpensiones.gov.co)

Año	Anualidad Vitalicia
dic-15	492
2016	1.274
2017	3.061
2018	4.082
2019	13.028
2020	9.400
2021	6.480
2022	6.201
2023	5.007
<b>Total</b>	<b>49.025</b>

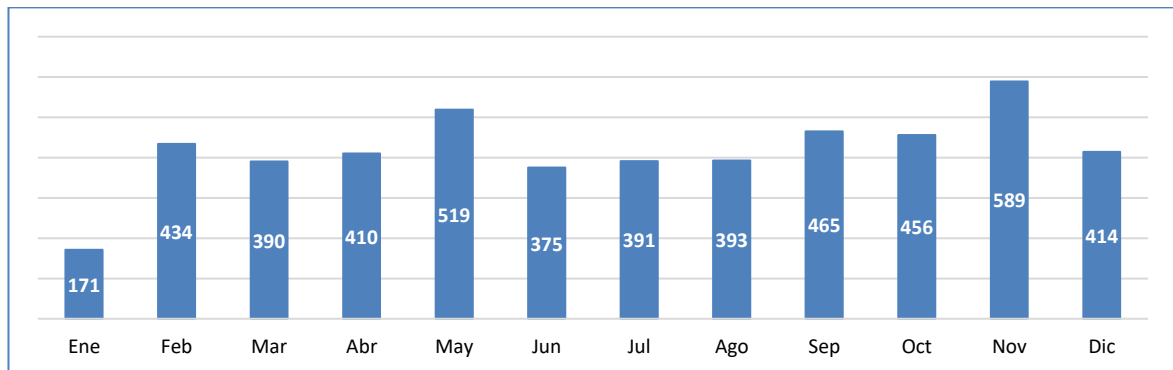
Tabla 44: Anualidades Vitalicias histórico por vigencia 2015 – 2023. Fuente: Gerencia de Redes e Incentivos

A corte 31 diciembre de 2022 se reportaron 44.018 anualidades vitalicias, y se suma a ello 5.007 reportadas con corte a la misma fecha en 2023, con lo que el número total de beneficiarios de este ingreso vitalicio asciende a un total acumulado de 49.025. A continuación, se presenta el crecimiento de rentas vitalicias entregas a los ahorradores que el programa ha tenido desde su inicio en 2015:



Gráfica 6: Anualidades Vitalicias Histórico 2014 – 2023. Fuente: Gerencia de Redes e Incentivos

De igual manera, durante el año 2023 se han entregado 5.007 rentas vitalicidas, la cuales tuvieron el siguiente comportamiento mensual para esta vigencia.



Gráfica 7: Anualidades Vitalicias BEPS ene 2023 – dic de 2023- Fuente: Gerencia de Redes e Incentivos.

De otra parte, es importante evidenciar el comportamiento del valor acumulado girado a la aseguradora para la constitución de las anualidades vitalicias otorgadas al cierre de 31 de diciembre de 2023, el cual corresponde a \$796.780 millones. Este valor corresponde a los ahorros que los/las vinculados/as BEPS conservaban en sus cuentas individuales con los cuales, sumando los rendimientos y el subsidio del 20 %

MARCA	C	I	D
2	2	1	

#### Colpensiones

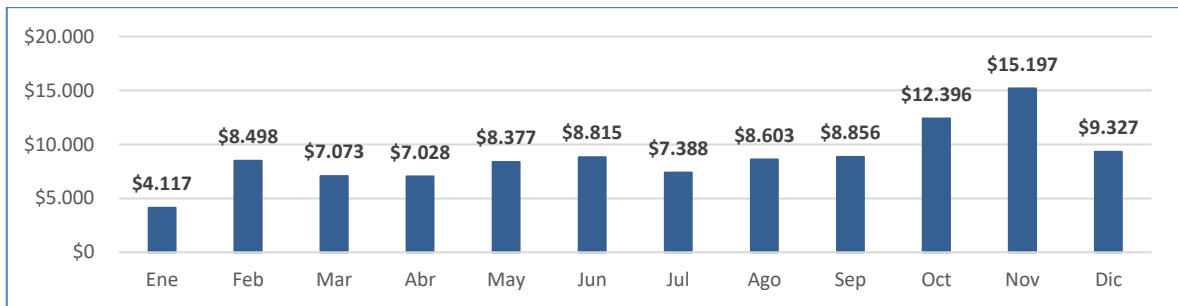
Dirección: Carrera 10 No.72 – 33 Torre B Piso 11, Bogotá D.C., Colombia  
Conmutador: (+57) 601 489 0909; Línea Gratuita: 01 8000 410909  
[www.colpensiones.gov.co](http://www.colpensiones.gov.co)



que entrega el Estado, se otorga la anualidad vitalicia. A continuación, se presenta el comportamiento en la siguiente tabla:

Periodo	Anualidad Vitalicia (mil de \$)
dic-15	\$ 2.447
2016	\$ 7.510
2017	\$ 15.490
2018	\$ 38.314
2019	\$ 198.517
2020	\$ 177.526
2021	\$ 120.477
2022	\$ 130.824
2023	\$ 105.674
<b>Total Acumulado</b>	<b>\$ 796.780</b>

**Tabla 45: Recursos para la constitución de Anualidades Vitalicias BEPS histórico. Fuente: Gerencia de Redes e Incentivos.**



**Gráfica 8: Recursos para la constitución de Anualidades Vitalicias BEPS mensual 2023. Fuente: Gerencia de Redes e Incentivos.**

- **BEPS suma a pensión lo que ha permitido aumentar las oportunidades para que más colombianos alcancen su pensión de vejez.**

El Decreto 1494 de 2022 establece el Sistema de Equivalencias de semanas entre el Servicio Social Complementario de Beneficios Económicos Periódicos – (BEPS) y el Sistema General de Pensiones. Es decir, las personas que hayan ahorrado en el Servicio Social Complementario de Beneficios Económicos Periódicos –(BEPS), y se encuentren afiliadas en el Régimen de Prima Media con Prestación Definida o en el Régimen de Ahorro Individual con Solidaridad, una vez radiquen el trámite de pensión de vejez, podrán solicitar que los recursos en ese Servicio Social Complementario sean trasladados a la administradora de pensiones a la que se encuentren afiliadas, con el fin de que sean contabilizados como semanas cotizadas o como capital necesario para el reconocimiento de la pensión de vejez en el Sistema General de Pensiones, mediante la aplicación de la siguiente fórmula:

$$\text{Semanas Totales} = \text{Semanas Sistema General de Pensiones} + \text{Semanas BEPS}$$

Al 31 de diciembre de 2023, 29 personas se han beneficiado del Sistema de Equivalencias (27 del Régimen de Prima Media y 2 del Régimen de Ahorro Individual con Solidaridad) de los cuales 17, ya cuentan con la pensión de vejez y 12 están en proceso de resolución.

#### ✓ ASPECTOS TRANSVERSALES

Desde la gerencia se dan respuesta a los requerimientos realizados por parte de los organismos de control, en desarrollo de sus funciones de supervisión, vigilancia y fiscalización.

MARCADO	C	I	D
	2	2	1

#### Colpensiones

Dirección: Carrera 10 No.72 – 33 Torre B Piso 11, Bogotá D.C., Colombia  
Conmutador: (+57) 601 489 0909; Línea Gratuita: 01 8000 410909  
www.colpensiones.gov.co

Así mismo, se realizan actividades relacionadas con la estructuración de las fichas de solicitud de contratación y la elaboración de los estudios previos respecto de los contratos necesarios para la operación de los procesos a cargo de la Gerencia.

Adicionalmente, lidera la supervisión de estudios e investigaciones que permite soportar técnicamente las estrategias asociadas a la cultura del ahorro.

### ➤ Resultados finales del cierre del Piso de Protección Social (PPS)

Con ocasión de la Sentencia C-276/21 proferida por la Corte Constitucional mediante la cual, declaró la inexecutable del artículo 193 de la Ley 1955 de 2019 con efectos diferidos a partir del 20 de junio de 2023, desde la Gerencia se realizaron las actividades técnicas y operativas necesarias para el cierre del mecanismo de Piso de Protección Social.

Frente a los resultados obtenidos, el Piso cerró de la siguiente manera:

- **Vinculados Aportantes al PPS:** El número total de trabajadores vinculados al Piso de Protección Social fue de 66.301<sup>32</sup>.
- **Recaudo:** El recaudo por concepto de aportes PPS fue de \$9.158.272.800 a través 110.672 planillas, correspondientes a 219.599 registros. Del total de los aportes realizados por el empleador, el contratante o el ciudadano; el 93,33 % (14 puntos del aporte a Piso de Protección Social) se destinó a la cuenta individual BEPS y el 6,67 % (1 punto del aporte a Piso de Protección Social) se destinó para atender el pago de la prima del Seguro Inclusivo. De acuerdo con lo anterior, fueron acreditados en las cuentas individuales de los beneficiarios \$8.547.734.906<sup>33</sup>.

El valor final acreditado, después de las anulaciones, reversiones y redondeo de cifras fue de \$8.547.592.850. Por otro lado, se destinaron para la constitución del seguro inclusivo de los beneficiarios \$610.537.894<sup>34</sup>.

El valor final de las primas pagadas por seguro inclusivo después de anulaciones y redondeo de cifras fue de \$610.506.009. En conclusión, el total recaudado después de la aplicación de novedades fue de \$9.158.098.859.

- **Redes de Recaudo:** Para garantizar la correcta operación del mecanismo, Colpensiones contrató: i) como operador de información a Aportes en Línea; ii) como operador financiero a la entidad financiera Bancolombia y, iii) a las redes de recaudo de Punto de Pago, Su Red Matrix y Supergiros para recibir el aporte para los trabajadores en todo el territorio nacional. Se dispusieron 32.024 puntos para recaudo de aportes, con presencia en 1.037 municipios y 32 departamentos. La cobertura nacional fue de 94,02%.

<sup>32</sup> Uno de los vinculados con aporte de Piso de Protección Social acreditado no fue asegurado por novedad de fallecimiento.

<sup>33</sup> Frente al valor acreditado, se presentaron las siguientes novedades: \$46.763 correspondiente a anulaciones realizadas, \$95.200 correspondiente a transacciones reversadas y \$93 correspondiente a redondeo de cifras.

<sup>34</sup> Frente a la constitución del seguro inclusivo, se presentaron las siguientes novedades: \$31.878 correspondiente a Certificados de Asegurabilidad anulados y \$7 correspondiente al redondeo de cifras.

MARCA	C	I	D
	2	2	1

#### Colpensiones

Dirección: Carrera 10 No.72 – 33 Torre B Piso 11, Bogotá D.C., Colombia  
 Conmutador: (+57) 601 489 0909; Línea Gratuita: 01 8000 410909  
[www.colpensiones.gov.co](http://www.colpensiones.gov.co)

- **Empleadores:** Durante el periodo de implementación se registraron 1.210 empleadores para realizar aportes al mecanismo de Piso de Protección Social, distribuidos en cada una de las (8) regionales de Colpensiones.
- **Acreditación:** El total acreditado en las cuentas individuales (14 puntos) fue de \$8.547.592.850 de pesos, distribuidos de la siguiente manera: \$6.684.347.297 aportes obligatorios y \$1.863.245.553 aportes voluntarios.
- **Seguro Inclusivo:** Desde la entrada en operación del mecanismo de Piso de Protección Social y al cierre se aseguraron un total de 66.302<sup>35</sup> trabajadores, se emitieron 219.585 certificados de asegurabilidad con un valor de prima de \$610.506.009 y un total de valor asegurado de \$709.306.804.842.

#### ✓ ATENCIÓN AL CIUDADANO PQRS

El equipo de trabajo de atención de PQRS administra y brinda respuesta a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias de tercer nivel, las cuales deben ser atendidas en cumplimiento del término legal dispuesto. Así mismo, se encarga de atender los requerimientos judiciales, entes de control, reconsideraciones y acciones de tutela.

Las principales acciones relacionadas con la atención al ciudadano son:

1. Estabilizar la atención de las PQRS centralizando la atención y garantizando un reparto equitativo y uniformidad en las respuestas.
2. Cumplir con el indicador de PQRS y disminuir el tiempo promedio de respuesta a diez (10) días hábiles.
3. Mejorar la calidad en las respuestas, cumpliendo con los criterios de oportunidad, suficiencia, claridad, veracidad y congruencia.
4. Entregar tres tipologías a los canales de atención presencial<sup>36</sup> (PAC, Contact Center, Puntos BEPS) disminuyendo el volumen de radicación mensual para la Gerencia de Redes e Incentivos en un 66%.

A continuación, se presenta la evolución de las cifras de atención de PQRS, entes de control, tutelas y casos de correspondencia, durante el 2023:

Año de radicación	2023
PQRS	2.657
Reconsideraciones	105
Requerimientos judiciales	12
Entes de control	34
Tutelas	35

Tabla 46: Cifras de atención de PQRS. Fuente: Gerencia de Redes e Incentivos.

<sup>35</sup> Dos de los vinculados asegurados presentaron acción de tutela en el mes de noviembre, teniendo en cuenta que los aportes realizados al PPS correspondían a cotizaciones al SGP a través de PSAP.

<sup>36</sup> Las tipologías de petición entregadas fueron: Postulación al subsidio de Colombia Mayor, Información trámite de terceros aportantes y Aceptación del valor del BEP.

MARCA	C	I	D
	2	2	1

#### Colpensiones

Dirección: Carrera 10 No.72 – 33 Torre B Piso 11, Bogotá D.C., Colombia  
 Conmutador: (+57) 601 489 0909; Línea Gratuita: 01 8000 410909  
[www.colpensiones.gov.co](http://www.colpensiones.gov.co)

## 2.2.2 GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN DE CUENTAS INDIVIDUALES

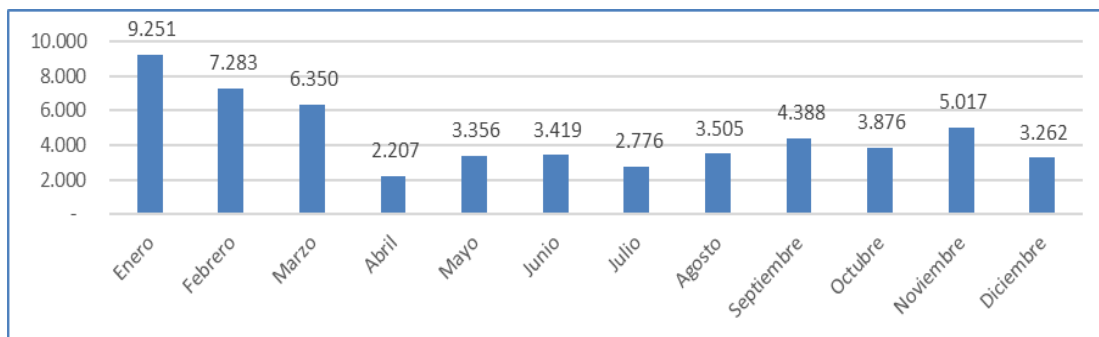
El objetivo de la Gerencia de Administración de Cuentas Individuales es garantizar que los procesos operativos que permiten la identificación de la población objetivo al programa, la vinculación y posterior administración de las cuentas de ahorro individual, y el suministro de las bases de información maestra, se ejecuten de manera correcta, en el marco de la normatividad vigente.

En ese sentido, y para dar cumplimiento a los procesos y subprocesos a cargo, la gerencia cuenta con los siguientes grupos de trabajo:

### ✓ Vinculación y novedades

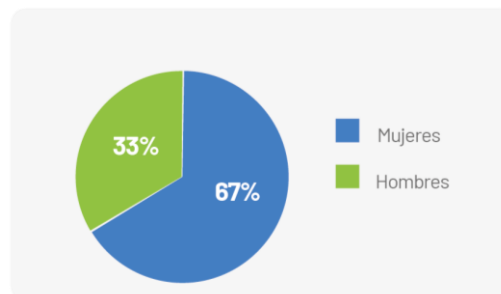
El objetivo de este equipo es garantizar que todas las personas que cumplan con los requisitos y se encuentren interesadas en ingresar al programa BEPS puedan gestionar su vinculación y creación de la cuenta individual; así mismo, se gestiona de manera oportuna y con calidad las actualizaciones de datos solicitadas ya sea directamente por los ciudadanos vinculados, o a través de los procesos internos; lo anterior, con el fin de mantener actualizada la información de los ciudadanos.

Durante el año 2023 se recibieron 54.690 vinculaciones al programa BEPS, sobre las cuales se ha creado la cuenta individual a cada vinculado(a); el comportamiento mensual fue el siguiente:



Gráfica 9: Vinculados BEPS por mes 2023. Fuente: Gerencia de Administración de Cuentas Individuales.

Respecto al enfoque de género, las mujeres son las que tienen la mayor representación en las vinculaciones realizadas durante el año:



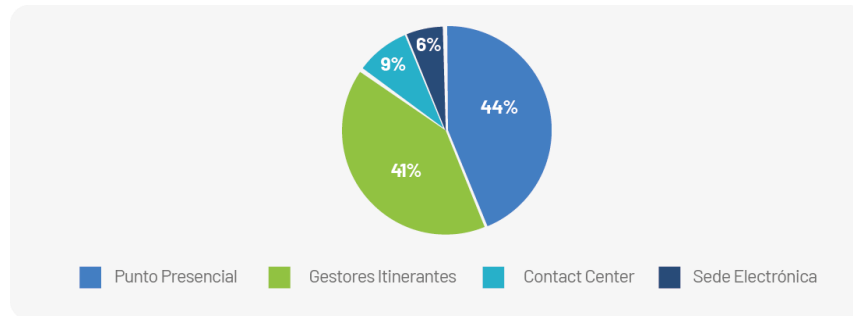
Gráfica 10: Vinculados BEPS por sexo. Fuente: Gerencia de Administración de Cuentas Individuales.

MARCADO	C	I	D
	2	2	1

### Colpensiones

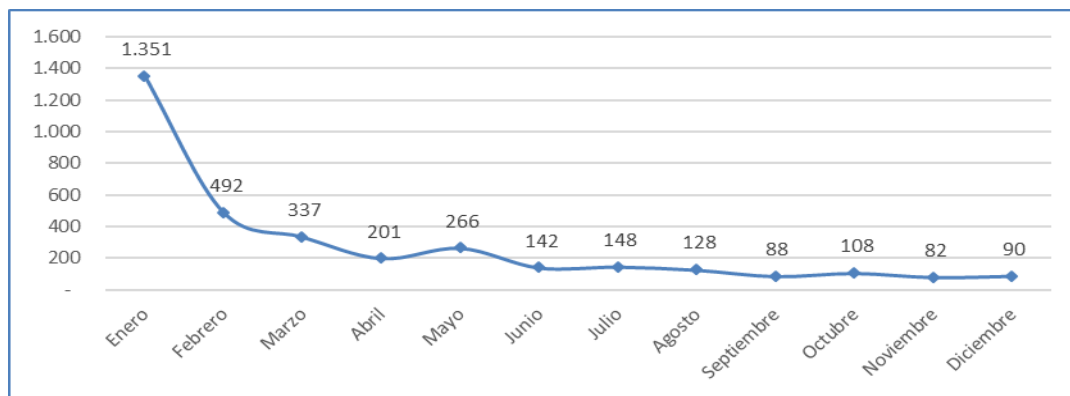
Dirección: Carrera 10 No.72 – 33 Torre B Piso 11, Bogotá D.C., Colombia  
Conmutador: (+57) 601 489 0909; Línea Gratuita: 01 8000 410909  
[www.colpensiones.gov.co](http://www.colpensiones.gov.co)

El mayor volumen de las vinculaciones realizadas en la vigencia fue a través del canal presencial con una participación del 44 %, seguida de la gestión de Itinerancia con el 41 %; la distribución fue la siguiente:



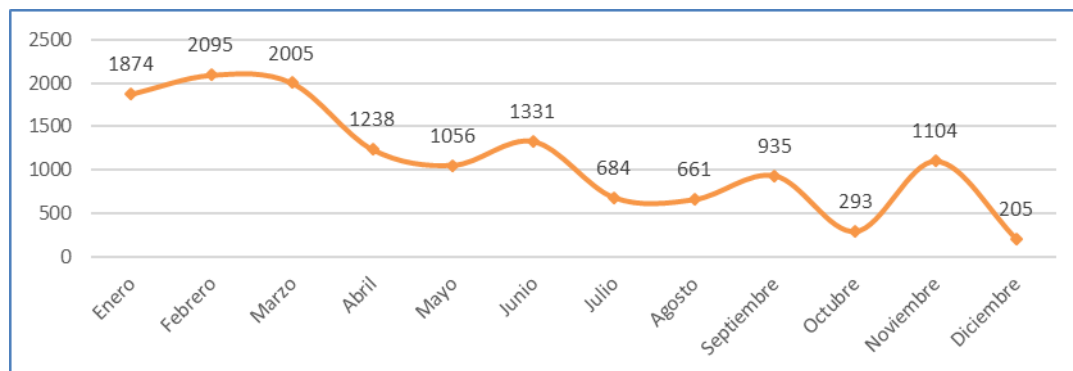
Gráfica 11: Vinculados BEPS por canal 2023. Fuente: Gerencia de Administración de Cuentas Individuales.

Frente a la gestión de novedades de los vinculados, durante la vigencia gestionaron 3.433 actualizaciones de datos sensibles de los vinculados(as) que corresponden a cambios de nombres y apellidos, sexo, y fecha de nacimiento; el comportamiento mensual fue el siguiente:



Gráfica 12: Actualización de datos sensibles 2023. Fuente: Gerencia de Administración de Cuentas Individuales.

Así mismo, se aplicaron 13.481 ajustes en los datos de contacto de los vinculados(as) que permiten contar con información actualizada de sus teléfonos y direcciones de residencia; esta gestión cobra relevancia para las campañas de servicio y comerciales:



Gráfica 13: Actualización de datos de contacto 2023. Fuente: Gerencia de Administración de Cuentas Individuales.

MARCADO	C	I	D
	2	2	1

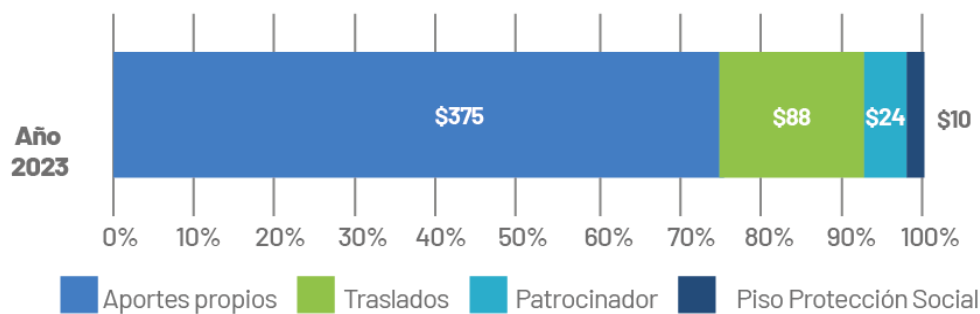
#### Colpensiones

Dirección: Carrera 10 No.72 – 33 Torre B Piso 11, Bogotá D.C., Colombia  
Conmutador: (+57) 601 489 0909; Línea Gratuita: 01 8000 410909  
[www.colpensiones.gov.co](http://www.colpensiones.gov.co)

### ✓ Gestión de las cuentas individuales

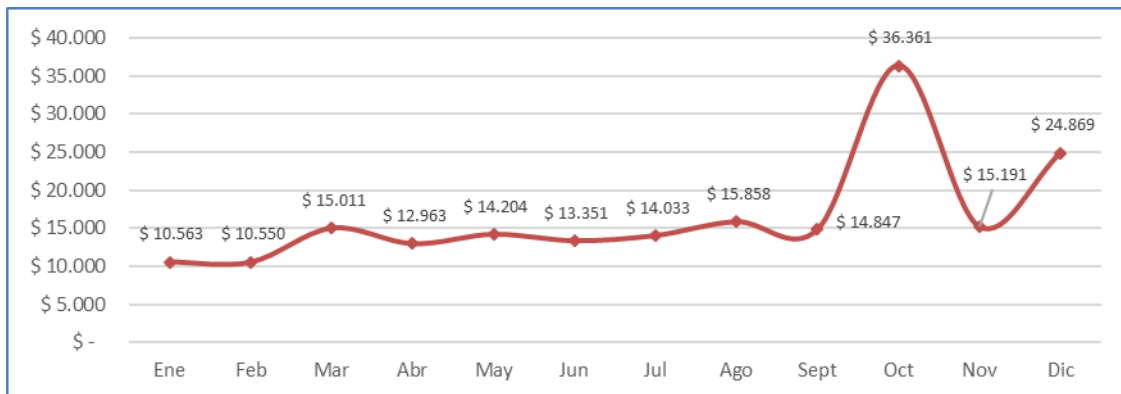
Las actividades principales de este grupo son la aplicación oportuna de los aportes en las cuentas de ahorro individual, el control de los cupos anuales, de la rentabilidad, de las vigencias futuras, la validación del cierre del fondo BEPS, y la gestión de las cuentas individuales que presentan coexistencia con el Sistema General de Pensiones (simultaneidad).

El mayor volumen de aportes que se tiene en las cuentas individuales corresponde al ahorro realizado por los ciudadanos más los rendimientos generados por estos aportes. Contando todas las fuentes de financiación, al cierre de la vigencia el fondo contó con un valor superior a los \$497 mil millones; la distribución por grupo de aporte fue la siguiente:



Gráfica 14: Distribución valor del Fondo BEPS por grupo de aporte. Fuente: Gerencia de Administración de Cuentas Individuales. Cifras en miles de millones

Frente al proceso de acreditación diaria, se acreditaron en promedio 9.000 registros de las planillas conciliadas; a continuación, se muestra el comportamiento mensual en valor de los aportes acreditados en la vigencia:



Gráfica 15: Valores acreditados mensualmente 2023. Fuente: Gerencia de Administración de Cuentas Individuales. Cifras en millones \$

El comportamiento de octubre presentó un crecimiento significativo respecto de los otros meses debido a que en este periodo se recibieron más de \$22.834 millones correspondientes a recaudo por gestores culturales.

MARCADO	C	I	D
	2	2	1

#### Colpensiones

Dirección: Carrera 10 No.72 – 33 Torre B Piso 11, Bogotá D.C., Colombia  
Conmutador: (+57) 601 489 0909; Línea Gratuita: 01 8000 410909  
www.colpensiones.gov.co



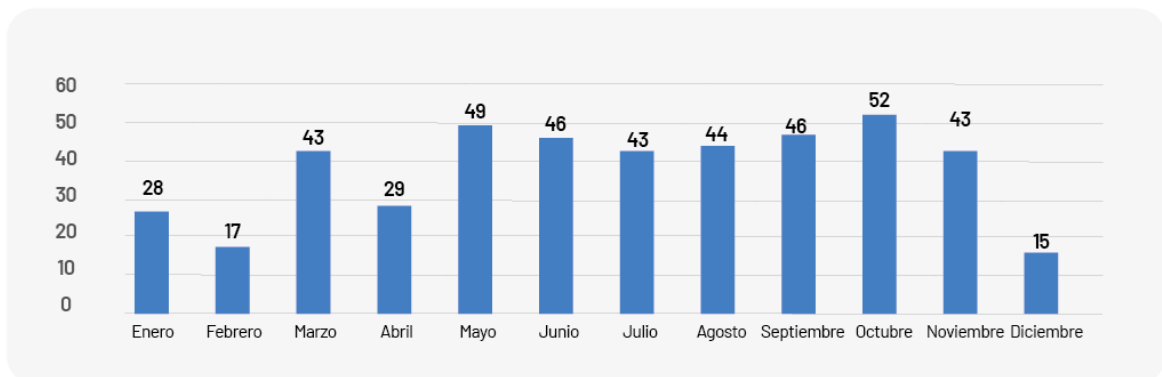
Respecto a la gestión de aportes simultáneos, durante el 2023 se realizó la identificación de 12.616 vinculados con 31.454 transacciones que son simultáneas con el Sistema General de Pensiones (SGP); frente a este resultado se enviaron 12.124 mensajes de texto informando la situación a los vinculados para evitar que continúen realizando aportes durante el mismo mes a BEPS y cotizando a pensión en el SGP.

### ✓ **Maestro de información**

El propósito del equipo es generar las bases maestras de la población objetivo BEPS mediante el procesamiento de información entregada por entidades externas y procesos internos, con el fin de disponerla a los canales de atención y partes interesadas en pro de identificar a los ciudadanos que cumplen con los requisitos de ingreso al programa, y así mismo, apoyar las estrategias que soportan el cumplimiento de las metas comerciales.

Mensualmente, mediante el procesamiento de las bases de datos fuentes de información de la población (BDUA, SISBEN IV, entre otras), se procesan más de 100 millones de registros, de los cuales aproximadamente se obtiene una población de 46 millones de ciudadanos, que a su vez se convierten en promedio 17 millones como población viable para ingresar al programa BEPS. Esta información es relevante, porque es la que se dispone a los canales de atención y a las estrategias comerciales de vinculación al programa.

Es así que, para apoyar estas estrategias, diariamente se remite el detalle de la población vinculada y sus características poblacionales y de ahorro en el programa; además, durante el 2023 se generaron 455 bases de datos de la población objetivo BEPS, lo cual ha promovido la vinculación al programa y fomento de la cultura del ahorro:



**Gráfica 16: Bases gestionadas mensualmente 2023. Fuente: Gerencia de Administración de Cuentas Individuales.**

Con respecto a Gestores y Creadores Culturales de acuerdo con lo establecido en el Decreto 2012 de 2017. A la fecha se ha realizado el estudio de viabilidad a 716.107 gestores culturales de los cuales 278.293 resultaron viables para ingresar al programa BEPS, permitiendo realizar el cálculo del capital requerido para un BEP. Con este trabajo se logró que 13.976 gestores reciban una anualidad vitalicia, contribuyendo a mejorar su calidad de vida.

Así mismo, mensualmente se garantizó el envío de la información a los entes de vigilancia y control, respecto de los vinculados al programa BEPS y sus novedades; los principales reportes que se envían corresponden a:

MERCADO	C	I	D
	2	2	1

#### **Colpensiones**

Dirección: Carrera 10 No.72 – 33 Torre B Piso 11, Bogotá D.C., Colombia  
Conmutador: (+57) 601 489 0909; Línea Gratuita: 01 8000 410909  
[www.colpensiones.gov.co](http://www.colpensiones.gov.co)

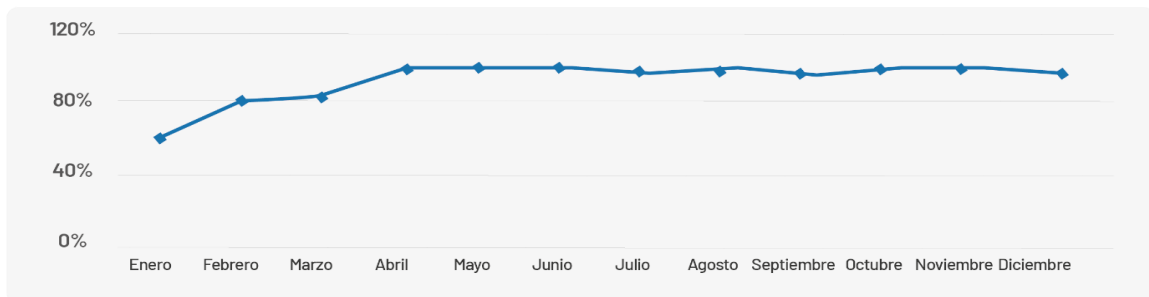
- Circular 522 con destino a la Superintendencia Financiera con la cantidad de vinculados al corte, nuevos vinculados, retiros del mes y cantidad de vinculados con saldo y sin saldo.
- Reporte de vinculados con destino al Ministerio de Trabajo con la relación de los vinculados acumulados a cada corte.
- Reporte mensual con destino al Ministerio de Salud para alimentar el Registro Único de Afiliados, se envían dos archivos, el primero con la relación de los vinculados que ingresaron en el mes a reportar, y el segundo con las novedades que presentaron los vinculados durante el corte.

✓ **Monitoreo y control operativo**

Las actividades principales del equipo son garantizar que los procesos operativos de la gerencia se encuentren alineados a las normas de calidad, asegurar la implementación de la nueva normatividad en la operación del programa, garantizar la mejora continua, propender por la actualización de la documentación soporte de los procesos y generar los indicadores de gestión.

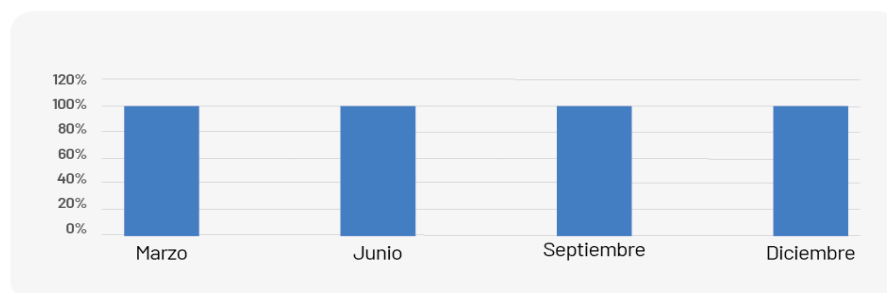
A continuación, se presentan los resultados de los indicadores de desempeño de los procesos a cargo:

**1. Proceso gestión de las Cuentas Individuales e información de la Población BEPS**



**Gráfica 17: Desempeño indicador mensual Oportunidad en la atención a las solicitudes de información de población BEPS**  
Fuente: Gerencia de Administración de Cuentas Individuales.

El desempeño del indicador es favorable, ya que a partir de abril se lograron resultados cercanos al 100% logrando el cumplimiento de la meta.



**Gráfica 18: Desempeño indicador trimestral Calidad de los datos registrados en el Maestro de Información BEPS**  
Fuente: Gerencia de Administración de Cuentas Individuales.

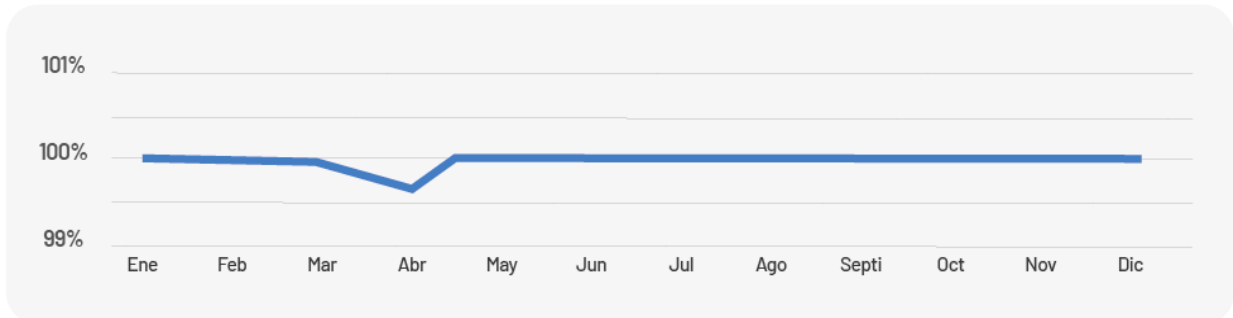
MARCADO	C	I	D
	2	2	1

**Colpensiones**

Dirección: Carrera 10 No.72 – 33 Torre B Piso 11, Bogotá D.C., Colombia  
Conmutador: (+57) 601 489 0909; Línea Gratuita: 01 8000 410909  
www.colpensiones.gov.co

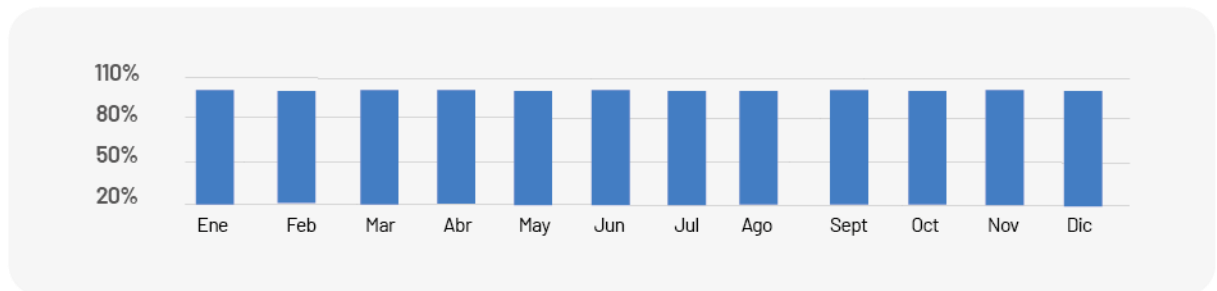
Frente a este indicador, se obtuvo un desempeño favorable durante la vigencia con un resultado constante del 100%.

## 2. Proceso gestión de las Cuentas Individuales e información de la Población BEPS



Gráfica 19: Desempeño indicador mensual Oportunidad en la gestión de las novedades de información BEPS, solicitadas por ciudadanos y/o procesos internos. Fuente: Gerencia de Administración de Cuentas Individuales.

La oportunidad en la atención de estas solicitudes mantuvo un desempeño favorable por encima del 99%, logrando el cumplimiento de la meta, y la satisfacción de los ciudadanos y áreas internas.



Gráfica 20: Desempeño indicador mensual Consistencia en la gestión de novedades de información BEPS atendidas y entregadas a ciudadanos y/o procesos internos. Fuente: Gerencia de Administración de Cuentas Individuales.

Además de propender porque las novedades sean aplicadas en la oportunidad requerida, se garantiza que sean atendidas con calidad, es así, que durante la vigencia este indicador presentó un desempeño constante del 100%.

### 2.2.3 GESTIÓN ACUERDO DE PAZ

- Ruralidad**

En el marco del Acuerdo Final para la terminación del conflicto, la reforma rural integral estableció el compromiso nro. 57 “Planes Nacionales para la Reforma Rural Integral” – (RRI). En este punto se propuso elaborar un Plan Progresivo de Protección Social y de Garantía de Derechos para los Trabajadores, liderado por el Ministerio del Trabajo, dentro del cual Colpensiones tiene a su cargo la formulación del Plan para brindar beneficios periódicos a los trabajadores del campo en edad de jubilarse.

Es en este contexto, en donde se enmarca la importancia de los Beneficios Económicos Periódicos BEPS. El objetivo es que las personas que cumplan los requisitos y participen en este mecanismo, ahorrando de

MARCADO	C	I	D
	2	2	1

#### Colpensiones

Dirección: Carrera 10 No.72 – 33 Torre B Piso 11, Bogotá D.C., Colombia  
Comutador: (+57) 601 489 0909; Línea Gratuita: 01 8000 410909  
www.colpensiones.gov.co

manera flexible, obtengan al final de su vida laboral una renta vitalicia inferior al salario mínimo, basada en su esfuerzo de ahorro y en un subsidio monetario otorgado por el Estado, que les permita mejorar sus condiciones de vida.

Esta alternativa, forma parte de los servicios sociales complementarios del Sistema de Seguridad Social Integral y se integra al Sistema de Protección a la Vejez.

De esta forma, la naturaleza de los BEPS beneficia al sector rural ya que busca que los beneficiarios disfruten de una anualidad vitalicia que les permita una independencia económica y la posibilidad del goce efectivo de sus derechos, disfrutando de una vejez digna que permita a la familia campesina garantizar condiciones de bienestar.

En este mismo sentido, Colpensiones aporta a la economía familiar y educación financiera para el ahorro y protección a la vejez, concientizando a la juventud campesina de la importancia de ahorrar para el futuro y que el mecanismo BEPS sea una opción viable para los trabajadores del campo.

#### • Avances en zonas rurales

Dentro de la estrategia diseñada por Colpensiones en el marco de la implementación del Acuerdo Final, se formuló con el sector trabajo el Plan Progresivo de Protección Social y de Garantía de los Derechos de los trabajadores y trabajadoras rurales, dentro del cual Colpensiones está a cargo del objetivo nro. 2 “Vincular a los ciudadanos en zonas rurales que cumplan con los requisitos de ingreso establecidos en la normatividad vigente al Servicio Social Complementario de Beneficios Económicos Periódicos BEPS” y que hace parte del acápite denominado “Garantía de protección social de los trabajadores y trabajadoras del campo en edad de jubilarse”. En dicho plan se definió como meta vincular al Programa BEPS en zonas rurales, 65.000 personas anualmente en los siguientes 15 años a partir del año 2018. A continuación, se muestra el avance para la vigencia 2023.

#### • Vinculación

El programa vinculó, con corte al 31 de diciembre de 2023 a 556.923 ciudadanos que están en el sector rural, lo que representa un 28,7% del total de vinculados. La mayor cantidad de vinculados(as) en zonas rurales son mujeres, llegando al 62,5% del total, por su parte, el porcentaje de hombres vinculados en zonas rurales representó el 37,5% del total. A continuación, se detallan las vinculaciones:

Regional	Rural		Total Rural
	Femenino	Masculino	
Antioquia	29.526	22.247	51.773
Bogotá	4.280	2.673	6.953
Caribe Norte	33.393	15.049	48.442
Caribe Sur	38.975	19.899	58.874
Centro	69.251	41.856	111.107
Eje cafetero	19.918	18.894	38.812
Occidente	52.968	31.976	84.944
Santanderes	41.562	27.045	68.607
Sur	58.065	29.346	87.411
<b>Total</b>	<b>347.938</b>	<b>208.985</b>	<b>556.923</b>

Tabla 47: Número de personas vinculadas a BEPS en zonas rurales. Fuente: Vicepresidencia BEPS.

En cuanto a las regionales de Colpensiones con mayor vinculación en el sector rural, se encuentran Centro con 111.107 (20 %) y Sur con 87.411 (16 %).

MERCADO	C	I	D
	2	2	1

#### Colpensiones

Dirección: Carrera 10 No.72 – 33 Torre B Piso 11, Bogotá D.C., Colombia  
 Conmutador: (+57) 601 489 0909; Línea Gratuita: 01 8000 410909  
[www.colpensiones.gov.co](http://www.colpensiones.gov.co)

Por su parte, en los 170 municipios priorizados para los Programas de Desarrollo con Enfoque Territorial (PDET), se encuentran vinculados al programa 249.851 ciudadanos, de los cuales 95.372 se encuentran en zonas rurales, a continuación, se detalla la población vinculada a BEPS en los municipios PDET por sexo:

Regional	Vinculados municipios PDET		Total PDET
	Femenino	Masculino	
Antioquia	18.349	8.151	26.500
Caribe Norte	41.021	18.255	59.276
Caribe Sur	23.908	12.394	36.302
Centro	27.689	13.975	41.664
Occidente	49.841	22.675	72.516
Santanderes	2.283	1.158	3.441
Sur	6.056	4.096	10.152
<b>Total</b>	<b>169.147</b>	<b>80.704</b>	<b>249.851</b>

Tabla 48: Número de personas vinculadas a BEPS en municipios PDET. Fuente: Vicepresidencia BEPS.

### • Ahorradores

En el Programa se encuentran ahorrando 369.569 ciudadanos que están en el sector rural, lo que representa un 33,4% del total de ahorradores acumulados a diciembre de 2023. Asimismo, en los 170 municipios priorizados para los Programas de Desarrollo con Enfoque Territorial (PDET), se encuentran ahorrando 128.425 ciudadanos en el programa, para el mismo periodo. A continuación, se detallan los ahorradores rurales del programa de Beneficios Económicos Periódicos:

Regional	Rural		Total Rural	Posconflicto (PDET)		Total Posconflicto
	Femenino	Masculino		Femenino	Masculino	
Antioquia	17.831	14.511	32.342	8.617	4.101	12.718
Bogotá	2.519	1.649	4.168			
Caribe Norte	23.186	10.725	33.911	18.832	8.921	27.753
Caribe Sur	21.606	12.135	33.741	12.901	7.201	20.102
Centro	45.364	27.737	73.101	15.772	8644	24.416
Eje cafetero	15.481	15.335	30.816			
Occidente	34.371	21.347	55.718	24.272	11.921	36.193
Santanderes	27.558	19.232	46.790	996	591	1.587
Sur	39.544	19.438	58.982	3.304	2.352	5.656
<b>Total</b>	<b>227.460</b>	<b>142.109</b>	<b>369.569</b>	<b>84.694</b>	<b>43.731</b>	<b>128.425</b>

Tabla 49: Número de ahorradores rurales y en municipios PDET. Fuente: Vicepresidencia BEPS.

En cuanto a las regionales de Colpensiones con mayor número de ahorradores en el sector rural, se encuentra Centro con el 20 % (73.101 personas) y Sur con el 16 % (58.982 personas). De los 128.425 ahorradores en los municipios PDET, el 66,7 % son mujeres, mientras que el 33,3 % restante son hombres. Por su parte, el municipio PDET con mayor número de ahorradores es Valledupar con 11.146 ahorradores, seguido por Buenaventura en el departamento del Valle del Cauca con un total de 9.435 ahorradores y Santa Marta con 8.102 ahorradores.

### • Anualidades vitalicias

En el desarrollo del proceso de Gestión de Otorgamiento y entrega de beneficios, se han otorgado 12.958 anualidades vitalicias a ciudadanos que se encuentran en el sector rural, lo que representa un 26% del total de beneficiarios. Por su parte, en los 170 municipios PDET, 2.962 ciudadanos son beneficiarios de anualidad vitalicia al 31 de diciembre de 2023, como se muestra a continuación:

Regional	Rural		Total Rural	Posconflicto (PDET)		Total		
	Femenino	Masculino		Femenino	Masculino	Posconflicto		
Antioquia	716	785	1.501	115	112	227		
					MARCAO	C	I	D
						2	2	1

#### Colpensiones

Dirección: Carrera 10 No.72 – 33 Torre B Piso 11, Bogotá D.C., Colombia  
 Conmutador: (+57) 601 489 0909; Línea Gratuita: 01 8000 410909  
[www.colpensiones.gov.co](http://www.colpensiones.gov.co)

Regional	Rural		Total Rural	Posconflicto (PDET)		Total Posconflicto
	Femenino	Masculino		Femenino	Masculino	
Bogotá	70	45	115			
Caribe Norte	88	139	227	322	317	639
Caribe Sur	82	155	237	79	105	184
Centro	1.876	1.933	3.809	282	374	656
Eje cafetero	639	944	1.583			
Occidente	901	930	1.831	579	517	1096
Santanderes	1.129	1.122	2.251	19	41	60
Sur	641	763	1.404	30	70	100
<b>Total</b>	<b>6.142</b>	<b>6.816</b>	<b>12.958</b>	<b>1.426</b>	<b>1.536</b>	<b>2.962</b>

Tabla 50: Número de beneficiarios de anualidad vitalicia BEPS en zonas rurales y municipios PDET. Fuente: Vicepresidencia BEPS.

## • Posconflicto

El Gobierno Nacional indicó que, a partir de diciembre de 2016, las entidades del Estado que tuvieran productos o subproductos en el Acuerdo Final, deben desarrollar acciones tempranas para atender a los 25 municipios priorizados en Zonas Veredales de Transición y Normalización (ZVTN) a través de un plan de implementación temprano y prioritario.

Los municipios focalizados para las acciones tempranas correspondieron a:

Municipios focalizados		
Remedios	Puerto Asís	San Andrés de Tumaco
Montañita	Dabeiba	Iconozo
La Paz	El Paujil	Araucaria
Mesetas	Tierralta	Caldono
Tibú	La Macarena	Fonseca
Ituango	Planadas	Policarpa
San Vicente del Caguán	Vigía del Fuerte	Villagarzón
Riosucio	Buenos Aires	
Vistahermosa	San José del Guaviare	

Tabla 51: Municipios priorizados Posconflicto 2017. Fuente: Vicepresidencia Comercial y de Servicio al Ciudadano

Posteriormente, y mediante el Decreto 893 del 28 de mayo de 2017, se crearon los Programas de Desarrollo con Enfoque Territorial (PDET), como un instrumento de planificación y gestión para implementar de manera prioritaria los planes sectoriales y programas que establece el Acuerdo Final, en articulación con los planes territoriales, en los municipios priorizados de conformidad con los criterios establecidos en el Acuerdo Final. Estos PDET se están desarrollando en 170 municipios priorizados.

Colpensiones continúa desarrollando acciones en estos municipios, por lo que en 2023 se realizaron en los Municipios Priorizados Posconflicto un total de 451 jornadas de vinculación y ahorro; en donde se lograron vincular 5.553 ciudadanos al Programa BEPS.

## • Reincorporación

De acuerdo con la política del Gobierno y con el Decreto Ley 899 del 29 de mayo de 2017, debe garantizarse la cobertura del Sistema General de Seguridad Social en Pensiones para aquellos excombatientes del grupo FARC- EP, que sigan la ruta de reincorporación tratada por los acuerdos de Paz. Colpensiones como parte del Estado y como administrador del Régimen de Prima Media con Prestación Definida y de los Beneficios Económicos Periódicos BEPS debe garantizar dicha cobertura.

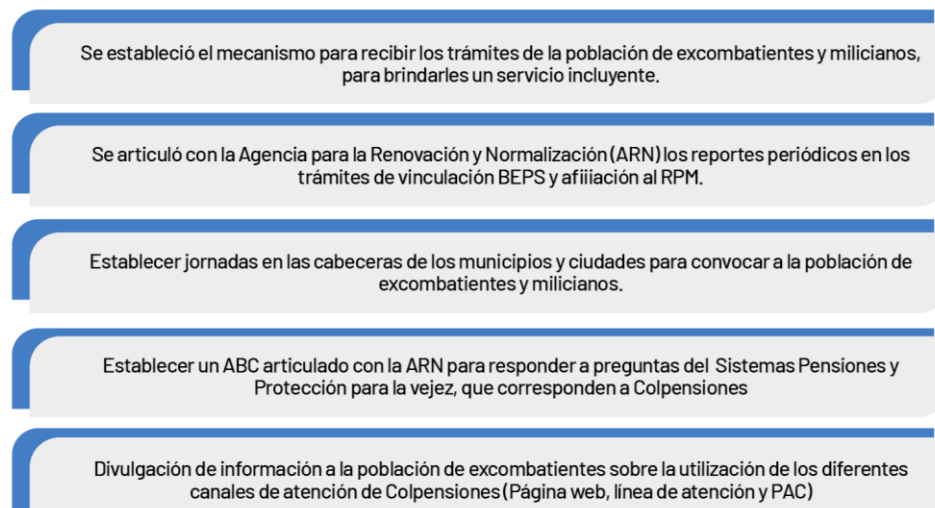
MARCADO	C	I	D
	2	2	1

### Colpensiones

Dirección: Carrera 10 No.72 – 33 Torre B Piso 11, Bogotá D.C., Colombia  
 Conmutador: (+57) 601 489 0909; Línea Gratuita: 01 8000 410909  
[www.colpensiones.gov.co](http://www.colpensiones.gov.co)



La estrategia trazada para implementar el proceso de reincorporación por parte de Colpensiones fue la siguiente:



**Ilustración 5: Estrategias para la implementación de reincorporación. Fuente: Vicepresidencia Comercial y Servicio al Ciudadano**

Como resultado a la estrategia de articulación con la Agencia para la Reincorporación y la Normalización (ARN), a continuación se presentan las cifras de afiliación a la Seguridad Social de los excombatientes certificados por dicha Agencia, según lo establecido en el Decreto Ley 899 de 2017 *“por el cual se establecen medidas e instrumentos para la reincorporación económica y social colectiva e individual de los integrantes de las FARC-EP conforme al acuerdo final, suscrito entre el Gobierno Nacional y las FARC-EP el 24 de noviembre de 2016”*, con corte a 30 de octubre de 2023<sup>37</sup> se presentan los resultados relacionados con el número de vinculados y ahorradores al programa BEPS:

Indicador	Femenino	Masculino	Total
Vinculados BEPS	878	2.302	3.180
Ahorradores	225	471	696
Monto Ahorrado (millones de \$)	\$563	\$963	\$1.525

**Tabla 52: Número de reincorporados vinculados y ahorradores. Fuente: Gerencia de Administración de Cuentas Individuales**

Esta cifra refleja el estado de afiliación al Régimen de pensiones y al programa de Beneficios Económicos administrados por Colpensiones, de los excombatientes que son objeto del beneficio del pago de aportes a la seguridad social o contribuciones a los BEPS. Discrimina la población por la cual se debería aportar y contribuir en RPM y en BEPS respectivamente, teniendo en cuenta que es una población susceptible de incorporarse a la vida laboral con un empleador que asuma dichos aportes, en cuyo caso la ARN no tendría que asumir los mismos.

De acuerdo con lo estipulado en el Decreto 899 de 2017, la asignación que otorga el Gobierno Nacional por concepto de pago para el Sistema General de Seguridad Social en Pensiones corresponde a la cotización sobre un Salario Mínimo Mensual Legal Vigente. Para los reincorporados que eligieron ahorrar en BEPS el aporte será el equivalente.

<sup>37</sup> Actualmente se encuentra en renovación el convenio con la ARN por lo que la información actualizada se dispondrá una vez se cuente con el mismo.

MARCA	C	I	D
2	2	1	

#### Colpensiones

Dirección: Carrera 10 No.72 – 33 Torre B Piso 11, Bogotá D.C., Colombia  
Conmutador: (+57) 601 489 0909; Línea Gratuita: 01 8000 410909  
[www.colpensiones.gov.co](http://www.colpensiones.gov.co)

# Capítulo 3: Áreas de Apoyo

INFORME DE GESTIÓN 2023

### 3. Gestión Áreas de Apoyo

#### 3.2 VICEPRESIDENCIA DE PLANEACIÓN Y TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN (VPT)

##### Generalidades

##### ➤ Objetivo de la vicepresidencia de Planeación y Tecnologías de la Información

La Vicepresidencia de Planeación y Tecnologías de la Información (VPTI), creada a partir del 24 de febrero de 2017, tiene como propósito ser una instancia que orienta el direccionamiento estratégico de la empresa integrando los procesos de planeación estratégica, tecnológicos y los sistemas integrados de gestión con el fin de lograr el cumplimiento de los objetivos estratégicos

##### ➤ Estructura Organizacional

Para hacer realidad este propósito, se organizó de la siguiente manera:

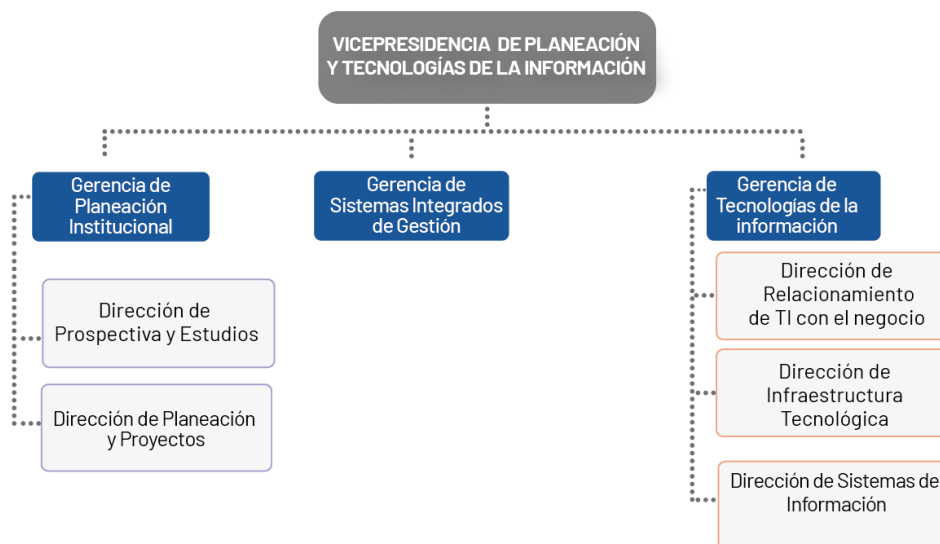


Ilustración 6: Estructura Organigrama de la VPT Fuente: VPT

##### Logros relevantes de la vigencia de la Vicepresidencia

##### Plan Estratégico Institucional

- Durante el año 2023 se construyó y aprobó el Plan Estratégico Institucional para el cuatrienio (PEI) 2023-2026, en alineación con el Plan Nacional de Desarrollo (PND) 2022-2026 y el Plan Estratégico Sectorial – (PES) del Sector Trabajo. Este documento es la hoja de ruta de la entidad para este periodo, direcciona esfuerzos para poner al ciudadano en el centro de la gestión, focaliza estrategias comerciales para atraer a los jóvenes hacia el RPM, busca mayor presencia en las regionales y define la modernización empresarial como propósito estratégico para la generación de valor para los grupos de interés.

MARCADO	C	I	D
	2	2	1

##### Colpensiones

Dirección: Carrera 10 No.72 – 33 Torre B Piso 11, Bogotá D.C., Colombia  
Conmutador: (+57) 601 489 0909; Línea Gratuita: 01 8000 410909  
www.colpensiones.gov.co

- Se construyó el *tablero de control* que reúne la totalidad de los indicadores estratégicos, tácticos y operativos, agrupados por cada uno de los objetivos estratégicos, el cual permite adelantar el seguimiento al cumplimiento de las metas establecidas. Con esta herramienta, se facilita la visualización y monitoreo de los resultados por parte de la alta dirección. Adicionalmente, se incorporó al tablero la información relacionada con el avance y desempeño de los proyectos y planes de trabajo en estado de ejecución o formulación. Esto con el fin de ampliar el panorama de monitoreo respecto a los distintos componentes de la gestión y así, nutrir de información los escenarios de toma de decisiones.
- Se culminó el proceso análisis de capacidades de personal de la entidad el cual implicó el levantamiento y validación de cargas de trabajo de todas las áreas, estableciendo la brecha actual de personal y alternativas para la implementación de la política de Formalización Laboral liderada por el Ministerio de Trabajo.

### Aprobación del cálculo actuarial

- El cálculo actuarial correspondiente al pasivo pensional de Colpensiones al 31 de diciembre de 2022, fue verificado por la Superintendencia Financiera de Colombia, cumpliendo con los requerimientos técnicos establecidos para estos efectos, conforme con la autorización recibida según radicado 2023033879-005 del 19 de octubre de 2023, el pasivo pensional validado corresponde a 8.834.920 personas de las cuales 1.570.854 corresponde a pensionados, 6.782.898 a afiliados, 405 cuotas partes y 480.763 bonos pensionales, por un valor total de \$1.350.133.735 millones de pesos.

### Fortalecimiento tecnológico de la gestión de proyectos y entes de control

- Se finalizó la parametrización de herramienta tecnológica Project and Portfolio Management PPM para la gestión de proyectos, así como la migración de los proyectos en ejecución a la misma y las capacitaciones a los diferentes roles que participan en los proyectos: Líderes, líderes funcionales y técnicos, articuladores y patrocinadores. De esta manera, actualmente toda la gestión del ciclo de vida del proyecto se está llevando a cabo en la herramienta y con esto se avanza en el proceso de uso y apropiación de la misma.
- Se ha avanzado en la etapa de pruebas en ambiente QA y pruebas de vulnerabilidad del software de Gestión Relacionamento e Interlocución con Entes de Control (GRIECO). La entrada en operación del software está prevista para enero de 2024 con el objetivo de fortalecer la gestión y control del proceso.

### Reingeniería de Procesos

- Construcción de la metodología para el diagnóstico, diseño y mejora de procesos, con la cual se definen los criterios para la formulación de propuestas de mejora en los procesos, a partir de un diagnóstico que permite identificar las necesidades o brechas existentes.

### Responsabilidad Social Empresarial

- Estructuración de un proyecto para la implementación de la Responsabilidad Social Empresarial en Colpensiones, a partir de estándares internacionales.
- Finalizó la formación del primer grupo de colaboradores, en referentes técnicos e implementación de la Responsabilidad Social Empresarial.

MARCADO	C	I	D
	2	2	1

#### Colpensiones

Dirección: Carrera 10 No.72 – 33 Torre B Piso 11, Bogotá D.C., Colombia  
 Conmutador: (+57) 601 489 0909; Línea Gratuita: 01 8000 410909  
[www.colpensiones.gov.co](http://www.colpensiones.gov.co)

- Estructuración y aplicación del autodiagnóstico de Responsabilidad Social Empresarial con el que se identificó la línea base de la entidad en esta práctica, para el cierre de brechas frente al cumplimiento de sus requisitos.
- Se fortalecieron las obligaciones contractuales en materia de Responsabilidad Social y Ambiental, para generar mayor compromiso por parte de los proveedores de bienes y servicios.

#### Fortalecimiento del Modelo SIG

- Sensibilización a más de 2400 colaboradores en la apropiación y entendimiento del Modelo del Sistema Integrado de Gestión de Colpensiones, y de la ley de transparencia y acceso a la información.
- Articulación e integración del Sistema de Gestión de Igualdad de Género (Equipares) al Modelo SIG, en temas como revisión por la dirección, planes de mejoramiento, roles y responsabilidades y comunicación.

#### Racionalización de trámites

- Se digitalizaron 7 trámites (SUIT) en Colpensiones, para facilitar el acceso a los servicios a los ciudadanos, logrando que, del total de solicitudes realizadas por todos los canales, el 19 % (120.717) se atendieran a través de canales digitales.

#### Sistema de Gestión de Calidad

- Se obtuvo la recertificación del Sistema de Gestión de Calidad bajo el estándar internacional ISO9001:2015 de Colpensiones, por parte de SGS Colombia SAS, ente certificador internacional.
- Se rediseñó e implementó la política de gestión de planes de mejoramiento de Colpensiones, para atender eficiente y eficazmente las mejoras propuestas en los procesos.

#### Gestión de Tecnologías de la Información

- En julio del 2023 Colpensiones participó en el II Seminario Iberoamericano sobre aplicación de las Tecnologías (TICs) en la Mejora de la Gobernanza y la Gestión de las Instituciones de Seguridad Social, a través de una ponencia sobre la modernización tecnológica y la App Móvil institucional para acceso a trámites y servicios sin turnos de espera, logrando el quinto lugar, posicionando a la entidad y al país en la construcción de soluciones en alineación y el uso de marcos referentes.
- Durante este primer año de gobierno se habilita para todos los puntos de atención de Colpensiones (PAC), el "Trámite Electrónico - Actualización Escolaridad" con infraestructura propia de la entidad, permitiendo que nuestros pensionados por sobrevivencia con calidad de estudiantes puedan acceder a este trámite desde la comodidad de sus casas. Durante el 2023 se han realizado 475 trámites.
- Dentro de la gestión de tecnologías de información se han mejorado los siguientes servicios tecnológicos: Calculadora actuarial de Omisos, ajustes al proyecto de equivalencias BEPS, integraciones tecnológicas que han robustecido del Sistema de Nómina de Pensionados, reportes adicionales de subsidiados, mejoras a la cartera con la UGPP, implementación del canal de atención con chatbot en la web, entre las más relevantes.
- Durante la vigencia 2023 se han gestionado 200 solicitudes de mejoras a los sistemas misionales, entre las cuales figuran, solicitudes normativas para la Superintendencia Financiera de Colombia, la Contraloría General de la República, la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones y entidades adscritas al sector, con las cuales se automatizarán procesos interinstitucionales, mejorando la

MARCADO	C	I	D
	2	2	1

#### Colpensiones

Dirección: Carrera 10 No.72 – 33 Torre B Piso 11, Bogotá D.C., Colombia  
 Conmutador: (+57) 601 489 0909; Línea Gratuita: 01 8000 410909  
[www.colpensiones.gov.co](http://www.colpensiones.gov.co)



provisión de información de los ciudadanos que pertenecen al Régimen de Prima Media (RPM) y al programa de beneficios económicos periódicos (BEPS).

- Gracias a los resultados del proyecto de gobierno de TI, la entidad facilitará el control y seguimiento de la implementación de los servicios tecnológicos de manera ágil y con calidad y en los tiempos esperados.

### 3.1.1 GERENCIA DE PLANEACIÓN INSTITUCIONAL

El objetivo de esta Gerencia es orientar estratégicamente a la empresa para el cumplimiento de las metas a corto, mediano y largo plazo, para lo cual se cuenta con el apoyo del siguiente equipo de trabajo:

- **Grupo de Organismos de Control GPI:** Las actividades principales de este grupo son la interlocución y análisis con las diferentes áreas de Colpensiones para dar respuesta a los requerimientos puntuales y periódicos realizados por parte de los organismos de control, en desarrollo de sus funciones de supervisión, vigilancia y fiscalización.
- **Dirección de Prospectiva y Estudios:** El objetivo de esta dirección es liderar la formulación y actualización de la planeación de largo plazo (4 años) de la entidad y generar los estudios, estadísticas y proyecciones que permitan garantizar las acciones de hoy para el futuro, a través de los procesos de Investigación, Desarrollo y Analítica, y Planeación Estratégica, este último en articulación con la Dirección de Planeación y Proyectos.
- **Dirección de Planeación y Proyectos:** El objetivo de esta dirección es administrar los planes de acción, proyectos y la estructuración del presupuesto de la entidad, que permitan alcanzar las metas del Plan Estratégico Institucional.
- **Despacho de la Gerencia de Planeación Institucional:**

Desde el despacho de la Gerencia de Planeación Institucional se destacan las siguientes acciones:

#### Articulación Ministerio de Trabajo

- Se articuló con el Ministerio del Trabajo, la alineación de las acciones de Colpensiones en el marco del Plan Sectorial (2023-2026) para fortalecer el Sistema de Protección Social y Seguridad Social en materia de protección a la vejez, así como en la participación de los comités sectoriales.
- Se articuló con el Ministerio del Trabajo las acciones para la población con enfoque diferencial jóvenes, ruralidad, etnias y personas en discapacidad de acuerdo a los lineamientos de la cabeza de sector.
- Se articuló con la cabeza de sector las acciones para la ruralidad y las etnias de la entidad en el Plan Progresivo de Protección Social y de Garantía de Derechos de los Trabajadores y Trabajadoras rurales.

#### Seguimiento a los compromisos del Acuerdo de Paz

MARCADO	C	I	D
	2	2	1

#### Colpensiones

Dirección: Carrera 10 No.72 – 33 Torre B Piso 11, Bogotá D.C., Colombia  
 Conmutador: (+57) 601 489 0909; Línea Gratuita: 01 8000 410909  
[www.colpensiones.gov.co](http://www.colpensiones.gov.co)

- Se han realizado las reuniones trimestrales del equipo de Acuerdo de Paz (posconflicto) a través del cual la entidad realiza el seguimiento a los avances de los indicadores a cargo de Colpensiones en el Plan Marco de Implementación (PMI) y se establecieron las alertas pertinentes.
- Se realizó la socialización trimestral de los avances de los indicadores a cargo de Colpensiones en el Plan Marco de Implementación (PMI) a través de los diferentes canales de comunicación de la entidad para que la ciudadanía esté informada.

## Optimización organizacional

Durante la vigencia se llevó a cabo un proceso análisis de capacidades de personal de la entidad el cual implicó el levantamiento y validación de cargas de trabajo para establecer la brecha y la propuesta de una estructura organizacional acorde a los lineamientos del Gobierno Nacional y de la Alta Dirección de la entidad, a continuación, se presentan las acciones realizadas por cada una de las fases establecidas:

*1. Realizar actualización de las cargas laborales de la entidad elaboradas en el año 2021 con el fin de identificar las brechas existentes en materia de talento humano en cada una de las dependencias:*

- Adaptación técnica de instrumento de recolección de información sobre cargas de trabajo (matriz de consolidación de información), basado en la metodología del Departamento Administrativo de la Función Pública.
- Socialización de la metodología de levantamiento de cargas de trabajo e instrumento de recolección de información a todas las áreas de la organización, incluyendo la identificación integral de los procesos de cada dependencia.
- Análisis documental y validación técnica de matrices de información recibida de cargas de trabajo de todas las dependencias de la entidad, que comprende 2494 empleos y 924 trabajadores en misión. El ejercicio contempla la revisión de las actividades del giro ordinario del negocio realizadas por Trabajadores en Misión para efectos de formalización laboral y las actividades de descongestión desempeñadas por éstos. (Revisión y validación insitu a través de mesas de trabajo con las áreas).

*2. Consolidar documento integral que contiene el análisis del estudio técnico de cargas de trabajo:*

El documento contiene los resultados consolidados del ejercicio de actualización de las cargas laborales en todas las dependencias de Colpensiones en la vigencia 2023, y constituye el documento integral de análisis de cargas de trabajo. El informe es producto de la revisión de información recolectada de cada una de las áreas de la entidad con base en el instrumento técnico y la metodología diseñada por el Departamento Administrativo de la Función Pública que se ha adaptado para este propósito. El ejercicio incluyó, cómo lo establece la metodología, la identificación de los procesos y actividades ejecutadas por cada una de las áreas. Para adelantar la revisión de la planta de personal, se analizaron cargas de trabajo de 2491 Trabajadores Oficiales, 3 empleados públicos y adicionalmente el aporte a la productividad de las áreas de 937 Trabajadores en Misión. Es importante destacar que el trabajo realizado forma parte de los insumos que requiere Colpensiones para la implementación de la política de Formalización Laboral liderada por el Ministerio de Trabajo. Adicionalmente se establecieron los costos de la planta de empleos propuesta.

MARCA	C	I	D
	2	2	1

### Colpensiones

Dirección: Carrera 10 No.72 – 33 Torre B Piso 11, Bogotá D.C., Colombia  
 Conmutador: (+57) 601 489 0909; Línea Gratuita: 01 8000 410909  
[www.colpensiones.gov.co](http://www.colpensiones.gov.co)



### 3. Diseñar propuesta de optimización organizacional de la estructura de Colpensiones.

- En esta actividad se han realizado reuniones con la Alta Dirección de la entidad con el fin de identificar el Direccionamiento estratégico.
- Se ha realizado revisión de documentos técnicos y normativos, entre los que se encuentra el Plan Nacional de Desarrollo: Colombia Potencia de la vida, proyecto de Ley de Reforma pensional, Sistemas Integrados de Gestión de la entidad, entre otros.
- Se han realizado sesiones técnicas de revisión de alcance estratégico con el fin de determinar el modelo de operación óptimo de la entidad.
- Se consolidaron varios escenarios de estructura organizacional y se han socializado con la Administración de la entidad.

#### Secretaría Técnica del Comité Institucional de Gestión y Desempeño (CIGD)

- Teniendo en cuenta que la GPI es el área encargada de ejercer la secretaría técnica del Comité Institucional de Gestión y Desempeño, se realizaron los siguientes comités durante el 2023, que han permitido el seguimiento a la implementación de las políticas del Modelo Integrado de Planeación y Gestión y sus correspondientes acciones para el cierre de brechas, así:

Vigencia 2023	Número de sesiones realizadas
Primer trimestre	2 sesiones
Segundo trimestre	1 sesión
Tercer trimestre	1 sesión
Cuarto trimestre	1 sesión
Total	5 sesiones

Tabla 53: Relación de comités enero a diciembre de 2023. Fuente: GPI

#### ✓ Datos relevantes de la vigencia

#### Grupo de Organismos de Control de la Gerencia de Planeación Institucional

Una de las principales acciones del grupo de entes de control, vigilancia y fiscalización de la Gerencia de Planeación Institucional corresponde a la “Gestión y relacionamiento con entes externos de control, vigilancia y fiscalización” con el objetivo de “Gestionar la interlocución y la atención de los requerimientos efectuados por los entes externos de control, vigilancia y fiscalización, a través de la efectiva comunicación con los procesos de Colpensiones, con el fin de asegurar la adecuada y oportuna recepción, reparto, preparación, aprobación y entrega de la información solicitada de manera puntual, periódica o en desarrollo de las auditorías que se practiquen en la empresa”.

En la tabla siguiente se presenta la evolución de las cifras de la gestión y atención de los requerimientos realizados por los entes de control, vigilancia y fiscalización, durante el periodo de enero a diciembre de 2023:

Ente de control	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Total
SFC	50	44	60	48	51	60	67	75	112	100	77	55	799
MARCADO											C	I	D
											2	2	1

#### Colpensiones

Dirección: Carrera 10 No.72 – 33 Torre B Piso 11, Bogotá D.C., Colombia  
 Conmutador: (+57) 601 489 0909; Línea Gratuita: 01 8000 410909  
[www.colpensiones.gov.co](http://www.colpensiones.gov.co)

Ente de control	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Total
CGR	7	30	35	17	27	24	8	10	5	8	13	9	193
PGN	5	6	15	5	10	8	6	8	6	8	6	2	58
Congreso	3	3	5	1	4	0	5	4	11	15	4	3	85
Otros	4	1	2	0	2	1	3	2	1	3	2	5	26
Total	69	84	117	71	94	93	89	99	135	134	102	74	1161

Tabla 54: Gestión de Requerimientos 2023. Fuente: GPI

A continuación, se presentan las actividades relevantes desarrolladas durante la vigencia por este grupo:

- Elaboración del informe diario de requerimientos de entes de control que registra la información de las solicitudes efectuadas, incluyendo las áreas responsables y el plazo definido para dar respuesta.
- Gestión con las áreas de Colpensiones orientada a lograr oportunidad en las respuestas dadas a los requerimientos, así como consolidación de la información suministrada por las áreas fuentes para generar respuestas con carácter institucional.
- Se realizó la supervisión del contrato 034 de 2023, el cual tiene por objeto *“Contratación de un servicio para la implementación, parametrización y soporte de un software para gestionar los requerimientos de Colpensiones asociados a la gestión y relacionamiento con los entes de control, vigilancia y fiscalización”* con acta de inicio del 14 de julio de 2023. En el marco de dicho contrato, se realizó el desarrollo, pruebas QA y de vulnerabilidad del software para la Gestión Relacionamiento e Interlocución con entes de control (GRIECO) en ambientes pre productivos, el cual tiene fecha de implementación para enero de 2024.

➤ **Dirección de Prospectiva y Estudios:**

Las principales acciones de la Dirección de Prospectiva y Estudios son:

● **Formulación Plan Estratégico Institucional 2023-2026:**

En lo corrido del año 2023, bajo el liderazgo de la Dirección de Prospectiva y Estudios se llevó a cabo las siguientes actividades que permitieron construir y consolidar el Plan Estratégico Institucional 2023-2026 que fue presentado en las correspondientes instancias de aprobación:

1. Durante el mes de enero de 2023 se construyó la primera versión del marco estratégico - *misión, visión y objetivos estratégicos*- para el periodo 2023-2026, la cual recibió visto bueno por parte de la Presidencia y de la Junta directiva de la entidad.
2. Posteriormente, se realizaron 16 jornadas de *despliegue estratégico*, entre enero y abril del 2023, donde se contó con la presencia del nivel directivo de cada una de las vicepresidencias, en las cuales se identificaron las estrategias, indicadores, metas (2023-2026), planes de trabajo y proyectos, con los cuales cada vicepresidencia aportaría para el logro de la visión y los objetivos propuestos.

MARCADO	C	I	D
	2	2	1

**Colpensiones**

Dirección: Carrera 10 No.72 – 33 Torre B Piso 11, Bogotá D.C., Colombia  
Conmutador: (+57) 601 489 0909; Línea Gratuita: 01 8000 410909  
www.colpensiones.gov.co

3. Se consolidó el despliegue estratégico de toda la entidad y se realizó retroalimentación a las vicepresidencias con respecto a aspectos técnicos y planteamiento de metas.
4. Desde la Gerencia de Planeación se construyó el documento del Plan Estratégico Institucional 2023-2026, el cual incorporó los lineamientos de política internacional y nacional, análisis DOFA, marco estratégico y despliegue estratégico, como instrumento consolidado que permitió la revisión y análisis.
5. El 17 de julio de 2023 se presentó el Plan Estratégico Institucional 2023-2026 ante el Comité Institucional de Gestión y Desempeño - CIGD para su revisión y se concedió visto bueno para pasar a aprobación por parte de la Junta Directiva.
6. El 13 de septiembre de 2023 fue presentado el Plan Estratégico Institucional 2023-2026 ante la Junta Directiva y como resultado de la revisión se generaron observaciones y aclaraciones que posteriormente fueron atendidas y remitidas a la Junta.
7. El 30 de octubre de 2023 se obtuvo la aprobación por parte de la Junta Directiva al Plan Estratégico Institucional 2023-2026.
8. Se hizo levantamiento de las hojas de vida de los indicadores tácticos y estratégicos y cargue en la herramienta ISOTools para iniciar medición del Balanced Scorecard a corte del mes de octubre de 2023.

A continuación, se presenta una línea de tiempo con los hitos más relevantes que reflejan las gestiones realizadas y el camino recorrido para construir y aprobar el plan estratégico, así:



Ilustración 7: Línea de tiempo de construcción del Plan Estratégico 2023-2026. Fuente: Dirección de Prospectiva y Estudios.

- **Mejoras y actualización de los reportes del PEI y tableros de control:** La Dirección de Prospectiva y Estudios tiene la administración del tablero de control desarrollado en *Looker Studio*, el cual es la herramienta para presentar los resultados del plan estratégico institucional (PEI) y sus indicadores ante la alta dirección. Considerando la aprobación del nuevo PEI 2023-2026, se actualizaron los componentes del tablero de control y se realizaron mejoras tanto en diseño como en la información presentada.

MARCA	C	I	D
	2	2	1

#### Colpensiones

Dirección: Carrera 10 No.72 – 33 Torre B Piso 11, Bogotá D.C., Colombia  
Commutador: (+57) 601 489 0909; Línea Gratuita: 01 8000 410909  
www.colpensiones.gov.co



Ilustración 8: Tablero de Control Cumplimiento de objetivos en herramienta DataStudio. Fuente DPR

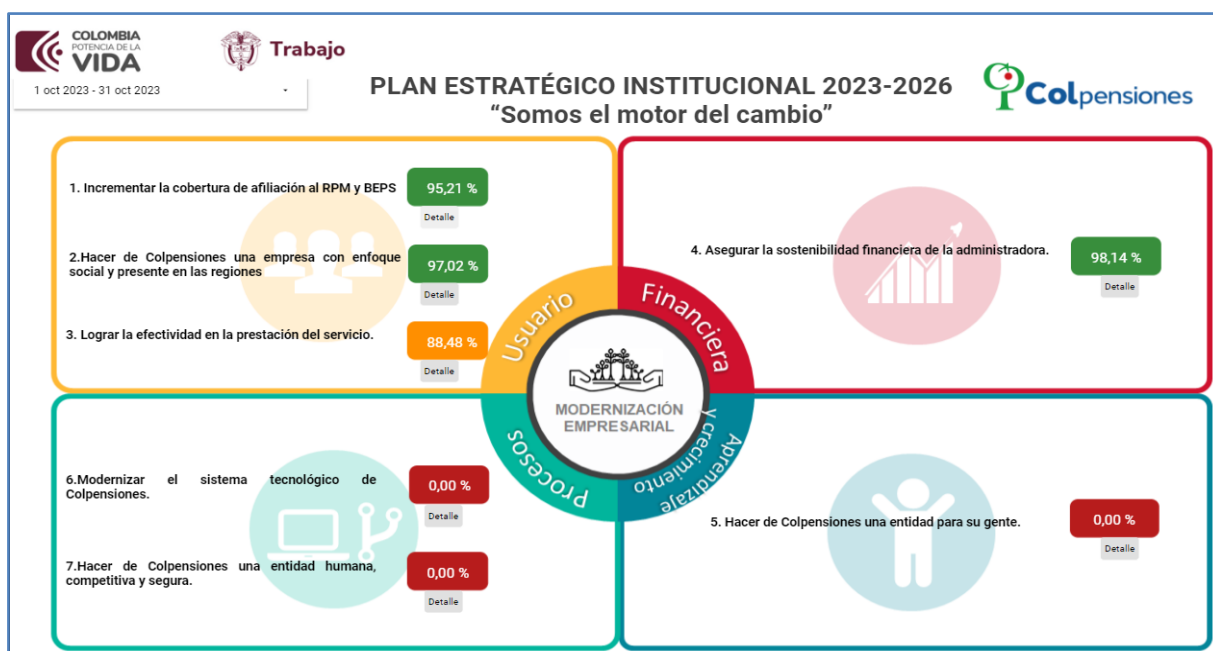


Ilustración 9: Tablero de Control Cumplimiento PEI en herramienta DataStudio. Fuente DPR

- **Gestión estadística:** El Plan Anual de Producción Estadística tiene como objetivo definir, consolidar y normalizar la producción de las estadísticas oficiales de Colpensiones, con base en los reportes que se producen desde las diferentes áreas y/o sistemas de información, que permitan garantizar y fortalecer la calidad de las operaciones estadísticas dirigidas al seguimiento del Régimen de Prima Media (RPM) y los Servicios Sociales Complementarios, procurando mejorar su disponibilidad y

MARCA	C	I	D
	2	2	1

#### Colpensiones

Dirección: Carrera 10 No.72 – 33 Torre B Piso 11, Bogotá D.C., Colombia  
Conmutador: (+57) 601 489 0909; Línea Gratuita: 01 8000 410909  
www.colpensiones.gov.co

difusión. Con el fin de tener un norte en el desarrollo del plan anual de producción estadística para la vigencia 2023 se plantean las actividades que se muestran a continuación:

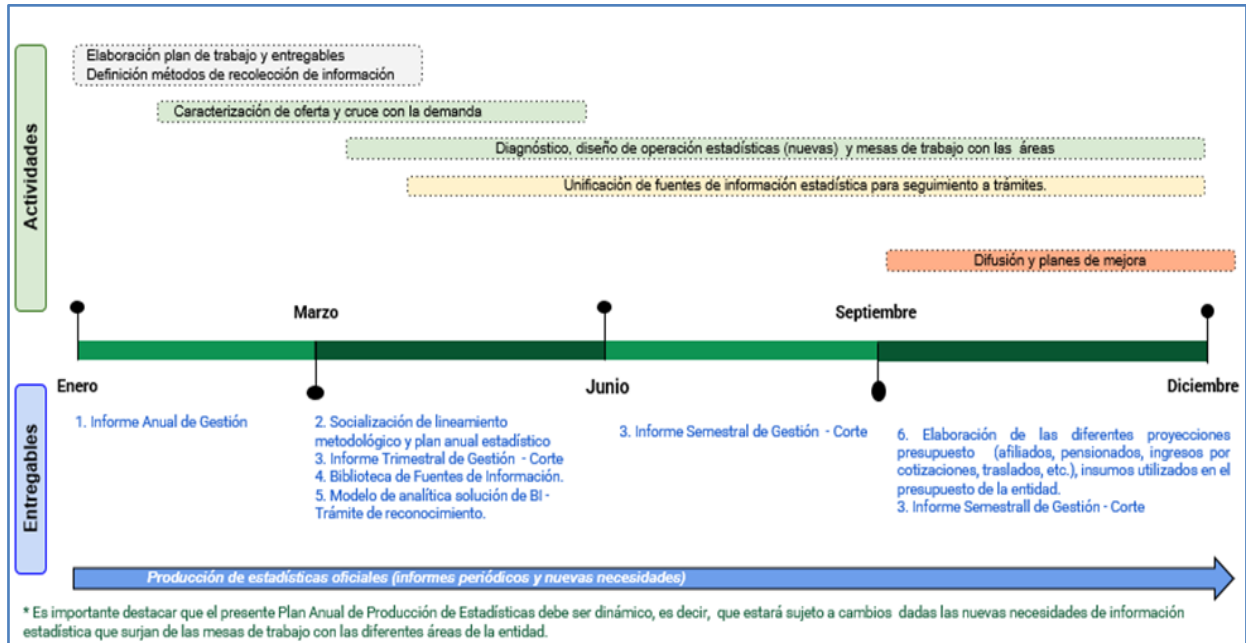


Ilustración 10: Plan de producción estadística. Fuente DPR

#### • Estrategia de seguimiento Colpensiones (indicadores) Honorable Corte Constitucional:

En lo corrido de la vigencia 2023 se realizó seguimiento a la batería de indicadores actualizada en los 10 objetos de seguimiento que se presentarán ante la Honorable Corte Constitucional, los Entes de Control, y la ciudadanía en general y que se encuentran en el siguiente enlace: <https://www.colpensiones.gov.co/publicaciones/786/estrategia-de-seguimiento-indicadores/> en cumplimiento a la orden quinta en su literal (e) de la sentencia 774 de 2015.

Al tener en detalle el avance de los indicadores mes a mes, es posible realizar un análisis con las áreas correspondientes, para que puedan ser adoptadas las medidas necesarias que faciliten seguir avanzando en la gestión. En la siguiente tabla se detalla el esquema de la estrategia de seguimiento compuesto por 10 objetos de seguimiento desagregado en 25 indicadores:

MERCADO	C	I	D
	2	2	1

#### Colpensiones

Dirección: Carrera 10 No.72 – 33 Torre B Piso 11, Bogotá D.C., Colombia  
Conmutador: (+57) 601 489 0909; Línea Gratuita: 01 8000 410909  
[www.colpensiones.gov.co](http://www.colpensiones.gov.co)

Indicador	Objeto de Seguimiento
Calidad de los Actos Administrativos de Reconocimiento de Prestaciones Económicas	Gestión de la Determinación del Derecho
Tiempo de atención de las solicitudes de reconocimiento de prestaciones económicas	Gestión de la Determinación del Derecho
Tiempo de atención de solicitudes de reconocimiento de prestaciones procesadas por la línea de decisión automática	Gestión de la Determinación del Derecho
Sentencias Judiciales cumplidas	Gestión de la Determinación del Derecho
(%) Sentencias cumplidas ingresadas en la nómina	Gestión de la Determinación del Derecho
Actos administrativos de prestaciones incluidas en nómina	Gestión de la Nómina de Pensionados
Giro de prestaciones económicas incluidas en nómina en estado activo	Gestión de la Nómina de Pensionados
Calidad de las novedades de nómina	Gestión de la Nómina de Pensionados
Decisiones judiciales entregadas para cumplimiento	Gestión de las Acciones Constitucionales
Fallos de tutela condenatorios, atendidos	Gestión de las Acciones Constitucionales
Solicitudes de Pérdida de Capacidad Laboral resueltas con término legal cumplido	Gestión de la Medicina Laboral
Solicitudes de Incapacidad Temporal resueltas con término legal cumplido	Gestión de la Medicina Laboral
Calidad en los dictámenes de PCL emitidos	Gestión de la Medicina Laboral
Oportunidad institucional en la respuesta CHL Ciudadanos	Gestión de la Historia Laboral
Promedio de días para la atención de solicitudes de corrección de historia laboral ciudadanos	Gestión de la Historia Laboral
Solicitudes de corrección de Historia Laboral de reconocimiento atendidas dentro de los términos establecidos	Gestión de la Historia Laboral
Calidad en la atención a solicitudes de corrección de historia laboral realizadas por ciudadanos	Gestión de la Historia Laboral
Oportunidad institucional en la atención de CHL trámites diferentes a ciudadanos	Gestión de la Historia Laboral
PQRS Contestadas dentro del término legal	Administración de las Solicitudes
Identificación acumulado del Recaudo de aportes	Gestión de Ingresos
Actos Administrativos Notificados de Prestaciones Económicas	Orientación y Asesoría
Anualidades vitalicias expedidas acumuladas	BEPS
Ahorradores BEPS Acumulados	Servicio al Ciudadano
Ahorradores Piso de Protección Social	Servicio al Ciudadano
Vinculados BEPS que activaron seguro	Servicio al Ciudadano

**Tabla 55: Indicadores de la Estrategia Seguimiento. Fuente: Dirección de Prospectiva y Estudios**

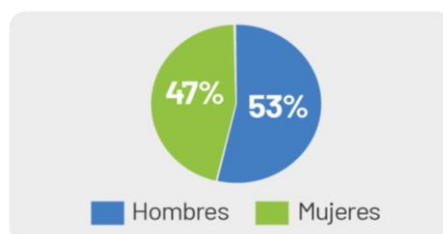
### ● Desagregaciones de Información Estadística sobre los Principales Usuarios de Colpensiones: Afiliados Y Pensionados

En este apartado, se exponen los principales avances en materia de desagregaciones con respecto a la información de los principales usuarios de Colpensiones durante la vigencia 2023, en cumplimiento de lo dispuesto por la H. Corte en el literal c. de la orden quinta, incluida en el numeral décimo cuarto de la Sentencia T-774 de 2015, que ordenó, en el marco de los indicadores institucionales, que se *“Garantizará la presentación de información desagregada según tipo de prestación, género, edad, localización geográfica del solicitante y demás aspectos relevantes”*.

Este capítulo muestra las estadísticas generales a diciembre de 2023 de los principales usuarios de la entidad: afiliados y pensionados, teniendo en cuenta sus características sociodemográficas.

### Distribución Estadística de Afiliados

A diciembre de 2023 el total de afiliados a Colpensiones fue de 6.798.472 personas. Analizando la distribución por género de esta población se observa que 3.618.520 son hombres (53 %), y 3.179.952 son mujeres (47 %).



**Gráfica 21: Distribución de afiliados por género Fuente: Gerencia de Planeación Institucional**

MARCAJO	C	I	D
	2	2	1

### Colpensiones

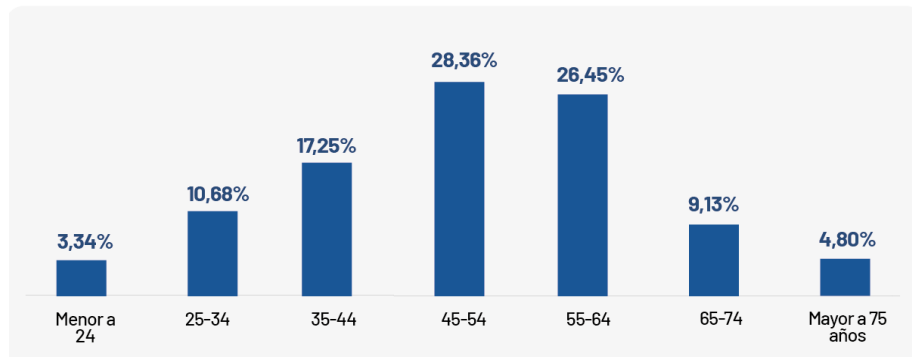
Dirección: Carrera 10 No.72 – 33 Torre B Piso 11, Bogotá D.C., Colombia  
Conmutador: (+57) 601 489 0909; Línea Gratuita: 01 8000 410909  
[www.colpensiones.gov.co](http://www.colpensiones.gov.co)

La distribución por rango salarial de los afiliados se observa que el 83.84 % de las personas cotizan sobre montos menores o iguales a 2 SMMLV, el 8.68 % con montos entre 2 y 4 SMMLV y el 7.47 % con montos superiores a 4 SMMLV.

Rango Salarial	Cantidad	Porcentaje
Hasta 2	5.700.063	83,84%
>2 <= 4	590.431	8,68%
>4 <= 7	290.914	4,28%
>7 <= 10	113.252	1,67%
>10 <= 13	43.743	0,64%
>13 <= 16	24.018	0,35%
> 16	36.051	0,53%
Total	6.798.472	100,00%

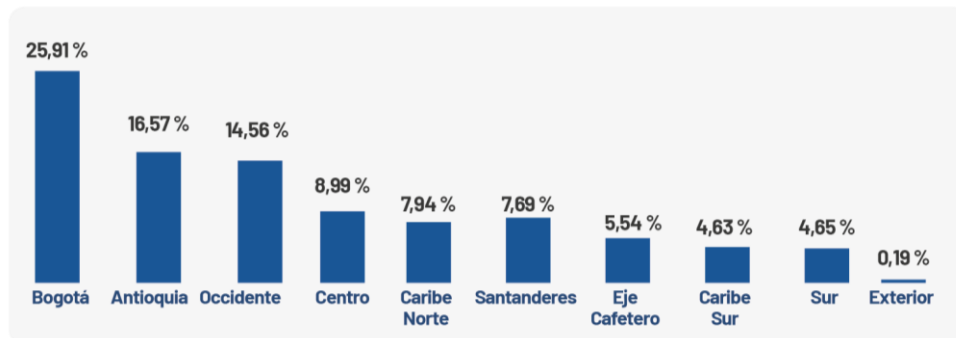
Tabla 56: Distribución de afiliados por rango salarial. Fuente: Gerencia de Planeación Institucional

En el siguiente gráfico, que muestra la distribución de los afiliados a Colpensiones por grupos etarios, se observa una mayor participación en el grupo de 45 a 54 años con un 28,36 %, seguido del grupo de 55 a 64 años con un 26,45 % y el grupo de 35 a 44 años con un 17,25 %. En este sentido la mayor concentración, representada en el 72,06 %, se ubica en el rango de 35 a 64 años, así mismo, los grupos más jóvenes y los de más de 65 años se ubican en rangos inferiores al 13,93 %.



Gráfica 22: Distribución de afiliados por grupo etario Fuente: Gerencia de Planeación Institucional

Por último, la distribución por localización geográfica indica que más de la mitad de los afiliados a Colpensiones (57 %) están ubicados en Bogotá, Antioquia y Occidente (Valle, Nariño y Cauca), en donde se concentra el 25.91 %, el 16.57 % y el 14.56 % respectivamente.



Gráfica 23: Distribución por ubicación geográfica Fuente: Gerencia de Planeación Institucional

MARCADO	C	I	D
	2	2	1

#### Colpensiones

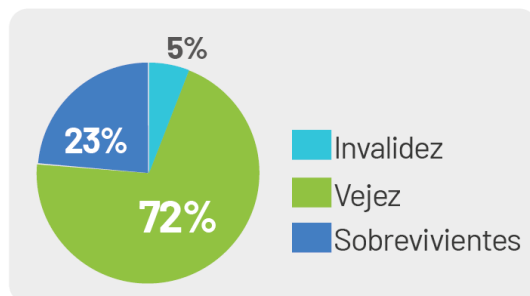
Dirección: Carrera 10 No.72 – 33 Torre B Piso 11, Bogotá D.C., Colombia  
Conmutador: (+57) 601 489 0909; Línea Gratuita: 01 8000 410909  
www.colpensiones.gov.co



De acuerdo con el anterior gráfico, las regionales con menor concentración poblacional corresponden al Eje Cafetero, Caribe sur y Sur con porcentajes de participación de 5.54%, 4.63% y 4.65% respectivamente. Los afiliados en el exterior representan el 0.19% del total de afiliados de la entidad.

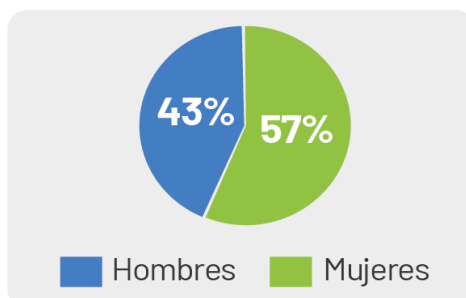
### Distribución Estadística de Pensionados

A diciembre de 2023 el total de pensionados de Colpensiones se situó en 1.648.199; de los cuales 1.191.546 (72 %) corresponde a pensionados por vejez, 80.481 (5 %) a pensionados por invalidez y 376.172 (23 %) son pensionados por sustitución o sobrevivencia.



Gráfica 24: Distribución de pensiones por riesgo Fuente: Gerencia de Planeación Institucional

Ahora bien, en cuanto a la distribución por género sobre las pensiones reconocidas por Colpensiones, más de la mitad corresponde a mujeres con el 57%, mientras que los hombres representan el 43% del total de los pensionados, lo cual se explica porque en un alto porcentaje son mujeres las beneficiarias de las pensiones por sustitución o sobrevivencia.



Gráfica 25: Porcentaje de pensiones por género Fuente: Gerencia de Planeación Institucional

Teniendo en cuenta el rango salarial de las pensiones, se observa que el 92 % de estas corresponden a montos hasta de 4 salarios mínimos, de las cuales el 78.17 % del total son pensiones de menos de 2 SMMLV, y el 13.83 % son pensiones entre 2 y 4 SMMLV. En el mismo sentido sólo el 2,6 % de los pensionados de Colpensiones superan los 7 SMMLV.

Rango Salarial	Cantidad	Porcentaje
Menos de 2 SMMLV	1.288.445	78,17%
Entre 2 y 4 SMMLV	227.891	13,83%
Entre 4 y 7 SMMLV	87.523	5,31%
Mayor a 7 SMMLV	44.340	2,69%
<b>Total</b>	<b>1.648.199</b>	<b>100,00%</b>

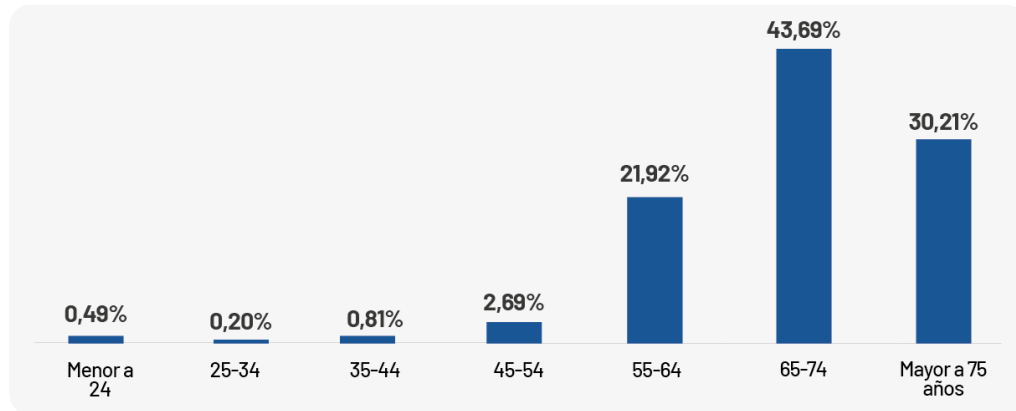
Tabla 57: Distribución de pensiones por nivel salarial Fuente: Gerencia de Planeación Institucional

MARCA	C	I	D
	2	2	1

### Colpensiones

Dirección: Carrera 10 No.72 – 33 Torre B Piso 11, Bogotá D.C., Colombia  
Conmutador: (+57) 601 489 0909; Línea Gratuita: 01 8000 410909  
www.colpensiones.gov.co

La distribución por edad señala que la mayor concentración de pensionados de la entidad se encuentra en el grupo de 65 a 74 años con el 43.69% de participación sobre el total, seguido del grupo de 75 años con el 30.21%, y el 21.92% del total corresponde a pensionados que se encuentran en los 55 a 64 años.



Gráfica 26: Distribución de pensiones por grupos etarios Fuente: Gerencia de Planeación Institucional

Finalmente, la distribución por localización geográfica señala que el mayor porcentaje de los pensionados de Colpensiones se concentra en Bogotá siendo el 28.72% del total de pensionados, seguido de Antioquia donde se concentra el 19.78%, y Occidente (Valle, Cauca, Nariño) con el 17.02%. Para el caso de las regionales que concentran el menor número de pensionados se encuentra Santanderes y Sur con el 5,76% y el 3,49% respectivamente.

Regional	Cantidad	Porcentaje
Bogotá	473.354	28,72%
Antioquia	325.949	19,78%
Occidente	280.549	17,02%
Caribe	162.915	9,88%
Centro	131.435	7,97%
Eje cafetero	121.465	7,37%
Santanderes	94.961	5,76%
Sur	57.571	3,49%
<b>Total, general</b>	<b>1.648.199</b>	<b>100,00%</b>

Tabla 58: Distribución de pensiones por regional Fuente: Gerencia de Planeación Institucional

- **Informes y Estadísticas:** Se dio continuidad al seguimiento de las principales estadísticas del régimen de prima media (RPM) y Beneficios Económicos Periódicos (BEPS). A continuación, se presenta el esquema del boletín que se publica mensualmente en la ruta:  
Y:\VP\_PlaneacionyTI\GPI\DPR\ASUNTOS\_TRANSVERSALES\Boletin\_Estadistico y que condensa las principales cifras estratégicas de la entidad.

MARCA	C	I	D
	2	2	1

#### Colpensiones

Dirección: Carrera 10 No.72 – 33 Torre B Piso 11, Bogotá D.C., Colombia  
Conmutador: (+57) 601 489 0909; Línea Gratuita: 01 8000 410909  
www.colpensiones.gov.co



Ilustración 11: Boletín estadístico. Fuente: Dirección de Prospectiva y Estudios

Durante el último trimestre, la Dirección de Prospectiva y Estudios implementó un tablero de estadísticas en la herramienta *Looker Studio* para el seguimiento de las principales cifras en el régimen de prima media y el programa de beneficios económicos periódicos - BEPS.



Ilustración 12: Cifras Estadísticas. Fuente: Dirección de Prospectiva y Estudios

MARCA	C	I	D
	2	2	1

## Colpensiones

Dirección: Carrera 10 No.72 – 33 Torre B Piso 11, Bogotá D.C., Colombia  
Conmutador: (+57) 601 489 0909; Línea Gratuita: 01 8000 410909  
www.colpensiones.gov.co

### ● **Proyecciones, modelos y cálculo actuarial:**

- Elaboración del cálculo actuarial del pasivo pensional de Colpensiones con corte a diciembre de 2022, el cual fue aprobado por la Superintendencia Financiera de Colombia con el radicado: 2023033879-005 del 19 de octubre de 2023.
- Actualización de las notas técnicas pensionados y afiliados 2022, que se desarrollaron durante la vigencia 2023 y que soportan la elaboración del cálculo actuarial de la entidad.
- Actualización de la metodología del cálculo del deterioro de las cuentas por cobrar, en la cual se han incluido en su cálculo la condición fiscal de las diferentes entidades deudoras y el factor de recuperación a través del tiempo.
- Elaboración de proyecciones actuariales y financieras tendientes a medir el impacto de la aplicación de las diferentes alternativas dentro de los escenarios de reforma pensional.
- Presentación de diferentes proyecciones financieras y actuariales como insumo fundamental para el presupuesto de la entidad.
- Se elaboraron 187 proyecciones pensionales de las solicitudes de requerimientos judiciales y tutelas.
- Se desarrolló la actualización del modelo de provisión de procesos judiciales y costas teniendo en cuenta la resolución 431 del 28 de julio de 2023, por la cual se actualiza la metodología contenida en la Resolución 353 de 2016 en lo referente a la calificación del riesgo procesal y al cálculo de la obligación contingente para los procesos judiciales.
- Participación en las diferentes pruebas dentro de la implementación por parte de Asofondos del modelo Soy Actuario para el cálculo por omisión de acuerdo con lo establecido en el decreto 1296 de 2022 y que entró a producción el día 1 de junio de 2023.
- Se realizó la valoración actuarial del impacto de la Sentencia C197 de 2023 que modifica el requisito de pensión de semanas mínimas para las mujeres.
- Elaboración a demanda de cálculo de conmutaciones.
- Impacto actuarial de la caracterización conceptual del principio de la condición más beneficiosa la pensión de invalidez de acuerdo con la sentencia SU- 442 de 2016.
- Construcción de diferentes modelos para responder las necesidades de la Vicepresidencia BEPS, tales como: modelo que proyectan el valor de ahorro necesario para una anualidad vitalicia, la calculadora de semanas equivalentes BEPS, Modelo de Liquidez portafolio BEPS, modelos de Valoración títulos BEPS, modelo base para la realización de los Sorteos BEPS.
- Elaboración periódica de la proyección de reserva de Anualidades Vitalicias BEPS para realizar el cálculo del desbalance financiero BEPS.

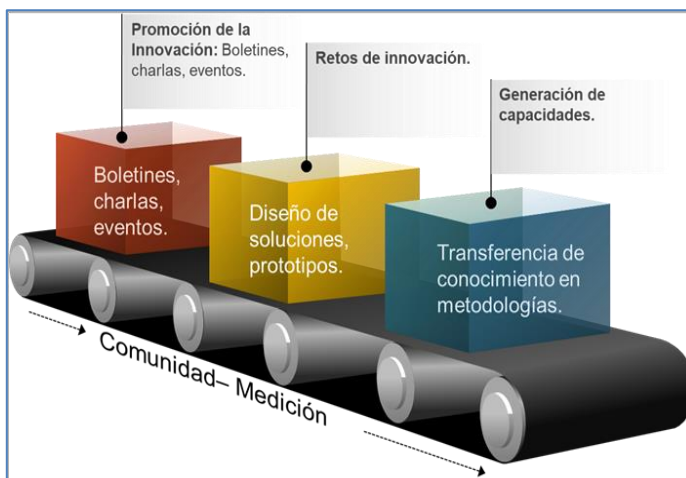
### ● **Innovación:**

Las acciones desarrolladas están enmarcadas en el *Lineamiento Metodológico de Gestión de Innovación* que formaliza la innovación dentro del Sistema Integrado de Gestión en el macroproceso de Direccionamiento Estratégico. Adicionalmente, se cuenta con el *Modelo de Gestión de Innovación de Colpensiones*, que está compuesto por tres componentes: promoción de la innovación, retos de innovación y generación de capacidades.

MARCADO	C	I	D
	2	2	1

#### **Colpensiones**

Dirección: Carrera 10 No.72 – 33 Torre B Piso 11, Bogotá D.C., Colombia  
 Conmutador: (+57) 601 489 0909; Línea Gratuita: 01 8000 410909  
[www.colpensiones.gov.co](http://www.colpensiones.gov.co)



**Ilustración 13: Modelo Gestión de Innovación. Fuente DPR**

**- Retos de innovación 2023:**

Para el año 2023, se recibieron solicitudes de innovación a demanda, respondiendo así a necesidades puntuales tales como, apoyo en la construcción del Plan estratégico institucional 2023 - 2026, construcción del tablero de control de las cifras más relevantes de la Gerencia de Redes e Incentivos, Modelo de analítica para la productividad por puntos de la Dirección de Medicina Laboral y Sesión de co-creación en el planteamiento de iniciativas de la Gerencia de Planeación Institucional.

**- Sesiones CoCreAr:**

Dentro de la planeación táctica se diseñaron talleres de Co-creación con el fin de generar espacios de trabajo con el nivel profesional designado por las Gerencias, para comprender, crear y armar los proyectos e iniciativas del plan de acción, con la metodología de innovación CoCrear: Comprender, Crear y Armar, y la cual se basa en el método de *Design Thinking* para abordar problemas específicos centrándose en el usuario de la solución a generar. Esto permitió concretar el PEI en proyectos pensados bajo las necesidades de la organización.

**- Índice de Innovación en Colpensiones:**

Para el año 2023, se hizo la segunda medición con base en las acciones realizadas durante el año 2022. El índice desarrolla 4 grandes componentes: 1. Capacidad institucional, 2. Procesos y prácticas, 3. Resultados, y 4. Gestión del conocimiento.

**• Estudios e investigaciones:**

Dentro del Sistema Integrado de Gestión de Colpensiones se encuentra el *subproceso de Investigaciones y Estudios* cuyo objetivo es definir, diseñar, implementar y promover estudios e investigaciones que requiera la entidad como herramienta para la toma de decisiones. El instrumento base para planear los estudios o investigaciones de la entidad es la *Agenda de Estudios e Investigaciones* la cual se alinea al Plan Estratégico Institucional.

MARCADO	C	I	D
	2	2	1

**Colpensiones**

Dirección: Carrera 10 No.72 – 33 Torre B Piso 11, Bogotá D.C., Colombia  
Comutador: (+57) 601 489 0909; Línea Gratuita: 01 8000 410909  
[www.colpensiones.gov.co](http://www.colpensiones.gov.co)

Teniendo en cuenta que el Plan Estratégico Institucional 2023-2026 se construyó en el transcurso del año 2023 y que la Agenda depende de este documento para la definición de sus líneas de investigación, la gestión del subproceso de estudios e investigaciones para esta vigencia se basó en el desarrollo de los estudios solicitados por las áreas, los cuales se adelantaron en cumplimiento de los lineamientos metodológicos vigentes. Los estudios gestionados en el 2023 son:

Nombre del Estudio	Objetivo de Estudio
Efectos de la entrega de los incentivos de bono de vivienda y motivaciones para participar en los sorteos BEPS	Conocer los efectos de la entrega del incentivo de bono de vivienda BEPS y las motivaciones de los ahorradores para participar en el sorteo, con el fin de fortalecer el diseño de los incentivos puntuales y entregar insumos que permitan generar estrategias de promoción del ahorro en BEPS.
Canales alternativos de recaudo para el programa BEPS	Identificar los medios alternativos digitales de recaudo que se adaptan a la población objetivo del programa BEPS.
Análisis de contexto interno y externo de la organización 2023	Actualizar el análisis del contexto interno y externo de la organización, como insumo para la identificación de debilidades, fortalezas, amenazas y oportunidades que permitan tomar decisiones, con el fin de generar insumos para el Plan Estratégico Institucional y la toma de decisiones.
Modelos de gestión PQRS	Conocer las prácticas usadas en la gestión de solicitudes de PQRS por entidades públicas o privadas afines a Colpensiones por su naturaleza, producto o volumen de solicitudes, a fin de adoptar las mejores estrategias y optimizar los procesos de la Entidad.
Incentivos BEPS para el ahorro de jóvenes.	Identificar los incentivos adecuados para mejorar la calidad del ahorro de los jóvenes en el programa BEPS.

Tabla 59: Estudios e Investigaciones 2023. Fuente: Dirección de Prospectiva y Estudios

Los anteriores estudios fueron demandados por las áreas funcionales según sus necesidades y a partir de allí, se realizó el levantamiento de las fichas técnicas y planes de trabajo para hacer realidad los estudios e investigaciones planteados. A corte del 31 de diciembre de 2023, el avance de los estudios es el siguiente:

Nombre del estudio	Área Funcional	Estado general	Diciembre del 2023 Avance al corte
Efectos de la entrega de los incentivos de bono de vivienda y motivaciones para participar en los sorteos BEPS	Gerencia de Redes e Incentivos	Finalizado	100%
Canales alternativos de recaudo para el programa BEPS	Gerencia de Redes e Incentivos	Finalizado	100%
Análisis de contexto interno y externo de la organización 2023	Dirección de Prospectiva y Estudios	Finalizado	100%
Modelos de gestión PQRS	Dirección de Administración de solicitudes y PQRS	En ejecución	73%
Incentivos BEPS para el ahorro de jóvenes.	Gerencia de Redes e Incentivos	En ejecución	81%

Tabla 60: Avance y Estado Estudios e Investigaciones 2023. Fuente: Dirección de Prospectiva y Estudios

MARCADO	C	I	D
	2	2	1

#### Colpensiones

Dirección: Carrera 10 No.72 – 33 Torre B Piso 11, Bogotá D.C., Colombia  
 Conmutador: (+57) 601 489 0909; Línea Gratuita: 01 8000 410909  
[www.colpensiones.gov.co](http://www.colpensiones.gov.co)

En la vigencia 2023 ninguno de los estudios requirió convenio o contrato para su desarrollo, estos fueron adelantados a través de equipos de trabajo conformados por personal asignado del área funcional y de la DPR respectivamente, haciendo uso de las herramientas y canales dispuestos, como el contact center, la página web y los puntos de atención para la aplicación de encuestas.

A continuación, se resumen los principales hallazgos de los estudios finalizados:

- Análisis de contexto interno y externo de la organización 2023

Este estudio refleja el ejercicio de diagnóstico interno y externo de la organización realizado en la vigencia 2023 en el marco de la revisión permanente del direccionamiento estratégico. Esto con el fin de identificar las debilidades, fortalezas, amenazas y oportunidades (DOFA) que enfrenta la organización, en aras de orientar la toma de decisiones y generar información útil para la actualización del Plan Estratégico Institucional y el planteamiento de la visión de futuro de la organización.



Ilustración 14: Componentes DOFA. Fuente: Dirección de Prospectiva y Estudios

Como resultado de este estudio se identificaron las debilidades, fortalezas, amenazas y debilidades que posteriormente fueron contrastadas con las estrategias del Plan Estratégico Institucional 2023-2026 para garantizar su pertinencia frente a la realidad institucional.

- Efectos de la entrega de los incentivos de bono de vivienda y motivaciones para participar en los sorteos BEPS.

Este estudio analizó los resultados de la encuesta nacional de calidad de vida del DANE en contraste con los resultados de las entrevistas a profundidad realizadas a una muestra de los ganadores del bono de vivienda y se incluyó la caracterización de los ahorradores que participaron en los sorteos, encontrando lo siguiente:

- El 75 % de los hogares que se han beneficiado del bono de vivienda, ahora pertenecen al grupo “hogares con vivienda propia totalmente pagada” (Encuesta Nacional de Calidad de Vida del DANE), es decir, al 34.9 % de los hogares que en Colombia gozan de este tipo de vivienda.

MARCADO	C	I	D
	2	2	1

#### Colpensiones

Dirección: Carrera 10 No.72 – 33 Torre B Piso 11, Bogotá D.C., Colombia  
Conmutador: (+57) 601 489 0909; Línea Gratuita: 01 8000 410909  
[www.colpensiones.gov.co](http://www.colpensiones.gov.co)



- De las motivaciones para ahorrar, asociadas a los incentivos de corto plazo (sorteo de vivienda y seguro de vida), el 51 % de los encuestados considera motivante el incentivo del sorteo de vivienda y un 49 % el seguro de vida.
- El 69 % de los de los vinculados BEPS que ahorraron durante el 2022 y participaron en el sorteo, afirman conocer el incentivo de vivienda, al igual que el 41% de los ahorradores que no cumplieron condiciones para participar en el sorteo. Estas proporciones equivalen a 597 encuestados que comparados con el total de la muestra (1.095) corresponden a un 55 %. De esto se concluye que más de la mitad de los ahorradores conoce el incentivo y sus características.

- Canales alternativos de recaudo para el programa BEPS:

El estudio realizó la exploración de nuevos canales alternativos digitales que incentiven y faciliten el ahorro e incrementen la cobertura para los jóvenes, la población rural, los vinculados y los potenciales ahorradores, teniendo en cuenta las nuevas tendencias de la economía digital, los lineamientos del Gobierno Nacional y el PEI de Colpensiones.

Dentro de la exploración realizada se encontró que el PSE, la pasarela de pagos, la billetera digital y Transfiya, son alternativas que permiten diversificar la oferta de servicios ampliando las posibilidades de aportar al mecanismo desde cualquier lugar y hora del día.

#### ➤ Dirección de Planeación y Proyectos

#### ● Planes Institucionales

- La formulación del Plan de Acción se formula de acuerdo con la estructura y marco de referencia del MIPG (Manual Operativo 2023), realizando seguimientos a los instrumentos que operativizan las estrategias institucionales de manera trimestral durante cada vigencia. El link para acceder a esta información es el siguiente: <https://www.colpensiones.gov.co/documentos/1958/2023/>

DIMENSIONES Y POLÍTICAS DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO- MIPG	
DIMENSIONES	POLÍTICAS
TALENTO HUMANO	1.Talento humano 2. Integridad
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y PLANEACIÓN	3. Planeación Institucional 4.Gestión Presupuestal y Eficiencia del Gasto Público 5.Compras y Contratación
GESTIÓN CON VALORES PARA RESULTADOS	6.Fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos 7.Servicio al ciudadano <a href="#">Relación Estado-Ciudadano</a> 8.Simplificación, racionalización, estandarización de trámites 9.Participación ciudadana 10.Gobierno digital 11.Transparencia, Acceso a la inf. pública y lucha contra la corrupción 12.Seguridad digital <a href="#">Fortalecen la Gestión y Buen manejo recursos</a> 13.Defensa jurídica 14.Mejora normativa
EVALUACIÓN DE RESULTADOS	15.Seguimiento y Evaluación del Desempeño Institucional
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	16.Gestión Documental 17.Gestión Información Estadística
GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACIÓN	18.Gestión del Conocimiento y la Innovación
CONTROL INTERNO	19.Control Interno

Ilustración 15: Dimensiones y Políticas de Gestión y Desempeño 2023. Fuente: DPP

MARCADO	C	I	D
	2	2	1

#### Colpensiones

Dirección: Carrera 10 No.72 – 33 Torre B Piso 11, Bogotá D.C., Colombia  
Conmutador: (+57) 601 489 0909; Línea Gratuita: 01 8000 410909  
[www.colpensiones.gov.co](http://www.colpensiones.gov.co)

Por otra parte, en la vigencia 2023 la Entidad presentó la evaluación del Indicador de Desempeño Institucional – (IDI), aplicado por el Departamento Administrativo de la Función Pública – (DAFP) correspondiente a la vigencia 2022, obteniendo un resultado de 91,3 puntos de acuerdo al nuevo formulario y los lineamientos establecidos por los líderes de cada política a nivel nacional (Ministerios y Departamentos Administrativos). Este resultado ha definido la línea base a tener en cuenta en las próximas mediciones del cuatrienio 2023 - 2026.

A continuación, se ilustra el índice de desempeño para Colpensiones:



Gráfica 27: Resultado Índice de Gestión y Desempeño 2020-2021. Fuente: DPP

Este resultado muestra el compromiso y dedicación con mejora continua, teniendo en cuenta que la estructura ha experimentado cambios significativos a las preguntas de las políticas, dado los procesos de actualización de las temáticas y directrices arrojando resultados que no son comparables con las mediciones anteriores. En esta medición se utilizaron distintos cuestionarios de acuerdo con las características propias de cada entidad.

De acuerdo con la actual medición del IDI correspondiente a la gestión 2022, la entidad se ubicó en el puesto número 3 del sector trabajo, y en el puesto 20 de las 152 entidades del orden nacional evaluadas.

<b>1. IDI: Índice de Desempeño Institucional</b>	
<i>Índice consultado</i>	
Sector	Puntaje consultado
SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE	93,9
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE ORGANIZACIONES SOLIDARIAS	92,3
<b>P3</b> ADMINISTRADORA COLOMBIANA DE PENSIONES	<b>91,3</b>
SUPERINTENDENCIA DEL SUBSIDIO FAMILIAR	91,0
MINISTERIO DEL TRABAJO	86,5
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DEL SERVICIO PUBLICO DE EMPLEO	75,2

Ilustración 16: Posición de Colpensiones en el sector trabajo. Resultados IDI 2022. Fuente: GPI

Durante el año 2023, se elaboró el documento de seguimiento de los proyectos, planes de trabajo e indicadores a cada una de las Vicepresidencias y Oficinas, informando las alertas sobre el cumplimiento

MARCADO	C	I	D
	2	2	1

#### Colpensiones

Dirección: Carrera 10 No.72 – 33 Torre B Piso 11, Bogotá D.C., Colombia  
Conmutador: (+57) 601 489 0909; Línea Gratuita: 01 8000 410909  
www.colpensiones.gov.co

de los avances de cada uno de ellos y su alineación con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) con solicitud para tomar acciones de mejora.

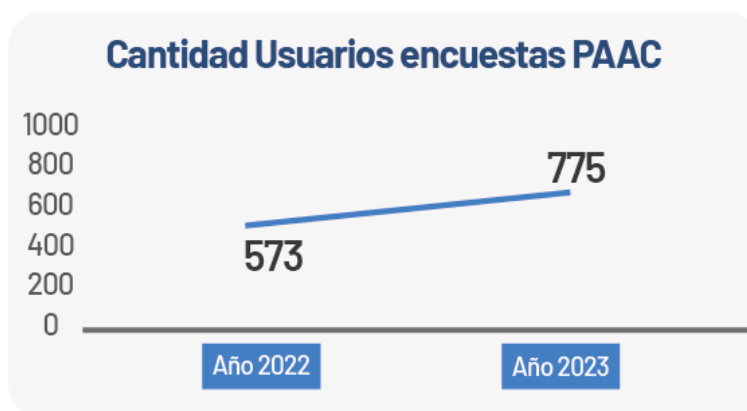
- **Informe Anual de Gestión**

El informe de gestión correspondiente a la vigencia 2023 ha sido elaborado y será publicado en virtud de la ley 1474 artículo 74 de 2011 en la *página web* de la entidad en donde se dejará a disposición de la ciudadanía. El link para acceder a esta información es el siguiente: <https://www.colpensiones.gov.co/documentos/1958/2023/>

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

Se elaboró el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - PAAC 2023, como entidad del orden nacional en conjunto con los designados por las áreas para la construcción del respectivo plan, en el marco del artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, Estatuto Anticorrupción, modificado por el artículo 31 de la Ley 2195 de 2022, Programas de transparencia y ética - PTEPS en el sector público, sin embargo la aplicabilidad de la nueva norma está sujeta a la aprobación de los lineamientos para la adopción de los PTES, los cuales no han sido aprobados.

En la aplicación de las encuestas realizadas a los grupos de interés, fueron parte de la construcción del PAAC 2023, en cuyos resultados se observó un crecimiento del 35 % en el número de usuarios que diligenciaron las encuestas, pasando de 573 participantes en el año 2022 a 775 en el año 2023. (ver gráfica siguiente:



Gráfica 28: Cantidad usuarios PAAC 2023. Fuente: Dirección de Planeación de Proyectos

Esta información se encuentra publicada en la página WEB de la entidad en la siguiente dirección: <https://www.colpensiones.gov.co/documentos/1950/2023/>

En lo relacionado con el Plan de trabajo participación ciudadana y rendición de cuentas: La entidad realizó seguimiento al plan de trabajo con corte al segundo trimestre de 2023, el cual es objeto de seguimiento por parte la Oficina de Control Interno, según estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - versión 2, lo que permite cumplir con los lineamientos establecidos en la normatividad vigente.

MARCADO	C	I	D
	2	2	1

**Colpensiones**

Dirección: Carrera 10 No.72 – 33 Torre B Piso 11, Bogotá D.C., Colombia  
Conmutador: (+57) 601 489 0909; Línea Gratuita: 01 8000 410909  
[www.colpensiones.gov.co](http://www.colpensiones.gov.co)

Así mismo, con respecto a la rendición de cuentas, la entidad ha realizado este ejercicio de participación, según lo establecido en la Sentencia T-774 de 2015 de la Honorable Corte Constitucional, en cumplimiento de la orden sexta contenida en el numeral 15, “Colpensiones realizará una audiencia pública en marzo de cada año para presentar el informe anual sobre el estado de derechos fundamentales de los usuarios de la entidad” y el instructivo de rendición de cuentas de la entidad publicado en ISOtools.

Para la vigencia 2022 este ejercicio de participación ciudadana se ha realizado teniendo en cuenta las actividades de tabulación, análisis y publicación de resultados de evaluación de audiencia pública en la página WEB de la entidad en la siguiente dirección: <https://www.colpensiones.gov.co/publicaciones/434/control-y-rendicion-de-cuentas/> así mismo, se presentan los soportes solicitados por la oficina de Control interno sobre el evento de rendición de cuentas y mecanismos de participación ciudadana gestión 2022.

En lo relacionado con los informes de rendición de cuentas del Acuerdo de Paz, se apoya esta gestión de acuerdo con las actividades establecidas en el equipo posconflicto, teniendo en cuenta los requerimientos relacionados con el Plan Marco de Implementación - PMI. Los resultados de los indicadores de paz establecidos en el cronograma de actividades del desde su implementación en la entidad, pueden ser visualizado en la *página web* de Colpensiones: <https://www.colpensiones.gov.co/publicaciones/434/control-y-rendición-de-cuentas/>

#### • Proyectos

Durante el periodo del informe, se realizó acompañamiento metodológico a los proyectos en las diferentes etapas del ciclo de vida, de tal forma que durante la etapa de preinversión se orientó la formulación y estructuración. En la etapa de inversión se realizó seguimiento al avance en la ejecución de los proyectos, se acompañó la realización de controles de cambio y el cierre proyectos, así:



Gráfica 29: Proyectos gestionados en el periodo. Fuente: DPP

El detalle de los proyectos gestionados en el periodo del informe según su estado al 31/12/2023, es el siguiente:

MARCADO	C	I	D
	2	2	1

#### Colpensiones

Dirección: Carrera 10 No.72 – 33 Torre B Piso 11, Bogotá D.C., Colombia  
Conmutador: (+57) 601 489 0909; Línea Gratuita: 01 8000 410909  
[www.colpensiones.gov.co](http://www.colpensiones.gov.co)

<b>Proyectos en Ejecución (Total 11)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Implementación del nuevo sistema de información de nómina de pensionados SNP</li> <li>•Implementación de la Estrategia Digital</li> <li>•Sistema de Financiación Pensiones</li> <li>•Desarrollo de capacidades organizacionales para la gestión del Soporte Documental-Fase 2</li> <li>•Gestión de Cobro Disuasivo y Persuasivo. Sistema de Cobro</li> <li>•Automatización en la actualización y unificación de los datos de contactabilidad de aportantes, terceros y empleadores</li> <li>•Fortalecimiento del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información bajo el marco de la norma ISO 27001:2022</li> <li>•Plan De Continuidad Del Negocio</li> <li>•Conformación de archivos producidos durante la emergencia sanitaria 2020-2021</li> <li>•Estrategia de Educación Formal 2023</li> <li>•Implementación del plan de mejoramiento solicitado por la Superfinanciera de Colombia para mejorar los procesos de depuración de cotizaciones denominadas "pendientes por identificar", la gestión de cobro de aportes y la acreditación de aportes de los afiliados independientes.</li> </ul>	<b>Proyectos Cerrados (Total 6)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Actualización del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información - PETI.</li> <li>•Automatización integral del control disciplinario interno y el macroproceso de gestión de defensa judicial</li> <li>•Implementación del Modelo de Gobierno de TI y fortalecimiento de la gestión de TI</li> <li>•Implementación Piso de Protección Social</li> <li>•Digitación de la información de afiliados contenida en las imágenes provenientes de las microfichas para el periodo 1967-1994</li> <li>•Apropiación de procesos críticos tercerizados en la operación de servicio al ciudadano.</li> </ul>
<b>Proyectos en Formulación (Total 12)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Gestión del Conocimiento para ciudadanos y empleadores</li> <li>•Sistema de Gestión de Cobro Coactivo</li> <li>•Optimización del sistema de Nómina de pensionados - Fase II Pago de Obligaciones</li> <li>•Sistema de Financiación Pensiones Fase II</li> <li>•Implementación Nuevo sistema de Gestión Core</li> <li>•Automatización integral del control disciplinario interno y el macroproceso de gestión de defensa judicial Fase II</li> <li>•Implementación de mejoras evolutivas y correctivas en los sistemas que utiliza BEPS</li> <li>•Implementación de mejoras evolutivas y correctivas en los sistemas que utiliza RPM</li> <li>•Definición de la Estrategia de modernización tecnológica</li> <li>•Modelo de Costos</li> <li>•Suscripción y administración de los productos de la bodega de datos</li> <li>•Estrategia de Educación Formal 2024</li> </ul>	<b>Proyectos Suspendidos (Total 2)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Fortalecimiento de la plataforma de Inteligencia de Negocios y analítica</li> <li>•Robustecimiento de la gestión del Gobierno de datos, arquitectura, datos maestros y referenciales, metadatos, datos abiertos e Interoperabilidad</li> </ul>
<b>Proyectos Cancelados (Total 3)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Implementación de los ambientes pre-productivos alternos en la nube</li> <li>•Implementación política de Gobierno Digital</li> <li>•Proyecto de fortalecimiento en la gestión de alertas de monitoreo, reportes e informes de posibles hechos de fraude y/o corrupción y del proceso de control disciplinario.</li> </ul>	<b>Proyecto en proceso de Cierre (Total 1)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Optimización de la herramienta de Gestión de Recursos Empresariales SAP e integraciones con otros sistemas</li> </ul>

Tabla 61: Detalle proyectos gestionados en el periodo según estado. Fuente: DPP

Las estrategias metodológicas ejecutadas en el periodo para continuar mejorando la gestión de proyectos fueron:

- Se continúa fortaleciendo la Metodología de Gestión de Proyectos como parte de la mejora continua del subproceso, y durante el primer semestre de 2023 se incluyen las siguientes mejoras: 1) Se incluye la necesidad de planear la fase de entrega a la operación en todos los proyectos, dando recomendaciones al líder de proyecto sobre las actividades mínimas que se deben tener en cuenta para asegurar esta actividad. 2) Se incluye la posibilidad de realizar planeación progresiva en aquellos proyectos donde el alto nivel de incertidumbre durante la planeación dificulta estimar en detalle desde un principio todas las fases del proyecto requeridas para cumplir con el objetivo y alcance definidos. 3) Se fortalecen los indicadores de impacto, estableciendo la necesidad de incluir el indicador que mida la contribución de los proyectos con componente tecnológico al nivel de sistematización de los procesos impactados. 4) Se fortalece el seguimiento periódico a los indicadores de producto, como complemento al monitoreo del avance y desempeño del proyecto. 5) Desde la Dirección de Planeación y Proyectos se complementan los reportes de seguimiento periódico, con el fin de fortalecer las alertas sobre las desviaciones que presenten los proyectos en lo relacionado con rezagos en la ejecución presupuestal, el estado de generación de los productos y los riesgos que deben ser monitoreados con mayor énfasis, para que desde cada proyecto se tomen las acciones correspondientes.

MARCADO	C	I	D
	2	2	1

#### Colpensiones

Dirección: Carrera 10 No.72 – 33 Torre B Piso 11, Bogotá D.C., Colombia  
Conmutador: (+57) 601 489 0909; Línea Gratuita: 01 8000 410909  
www.colpensiones.gov.co



- Durante el 2023, se finalizó la parametrización de herramienta tecnológica Project and Portfolio Management - PPM para la gestión de proyectos, así como la migración de los proyectos en ejecución a la misma y las capacitaciones a los diferentes roles que participan en los proyectos: líderes, líderes funcionales y técnicos, articuladores y patrocinadores. De esta manera, actualmente toda la gestión del ciclo de vida del proyecto se está llevando a cabo en la herramienta y con esto se avanza en el proceso de uso y apropiación de la misma.
- Como parte de las acciones estratégicas identificadas en el PEI 2023-2026, se identificó la necesidad de fortalecer la gestión de proyectos, para ello se realizó propuesta para implementar como lo recomiendan las buenas prácticas una Oficina de Gestión de Proyectos en Colpensiones. Por consiguiente, se realizó un diagnóstico de la situación actual de la gestión de proyectos y se revisó frente a las recomendaciones y lineamientos que proporcionan los estándares internacionales como podría llevarse a cabo la implementación de una oficina de este tipo en la Entidad. Con esa propuesta construida y entregada, la Vicepresidencia de Planeación y Tecnologías de la Información avanza en la revisión de los mecanismos para su implementación y se espera en el 2024, contar con una dependencia en la estructura organizacional que lidere la gestión de proyectos.

#### • Metodología análisis de Costos

En 2023 se continuó empleando la metodología *para el costeo de actividades realizadas por las dependencias de Colpensiones*, contenida en el instructivo DIEPLE-INS-003 en el cual se definen las etapas y pasos a seguir para la estimación de los costos de las actividades solicitadas y los diferentes roles y responsabilidades de quienes intervienen. Esta actividad se realiza manualmente y a demanda de las necesidades de las áreas como se observa en la siguiente gráfica:

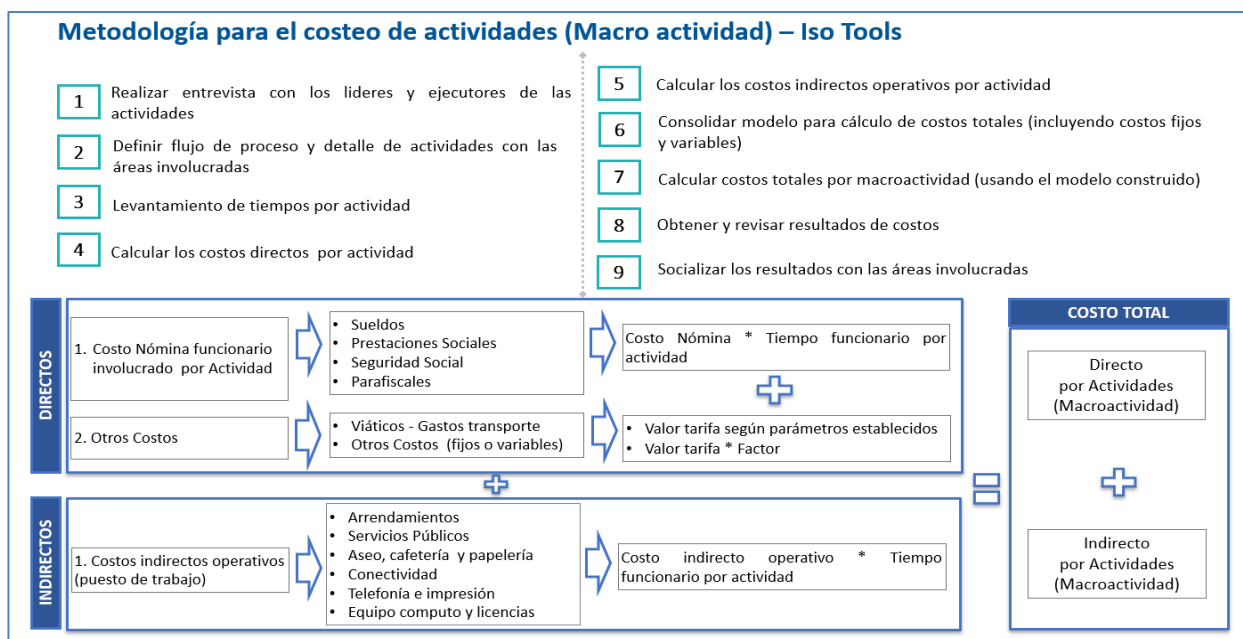


Ilustración 17: Metodología para el costeo de actividades. Fuente: DPP

MARCADO	C	I	D
	2	2	1

#### Colpensiones

Dirección: Carrera 10 No.72 – 33 Torre B Piso 11, Bogotá D.C., Colombia  
Conmutador: (+57) 601 489 0909; Línea Gratuita: 01 8000 410909  
[www.colpensiones.gov.co](http://www.colpensiones.gov.co)

Durante el periodo 2023 se actualizaron los costos de los siguientes procesos:

- Cobro coactivo para los expedientes de cobro de costas judiciales.
- Gestión de bienes en dación de pago.
- Reintegro por concepto de fraude.
- Cobro persuasivo y coactivo aportes pensionales.

Adicionalmente se realizaron nuevos análisis de costos para los procesos de:

- Liquidaciones de créditos judiciales.
- Conciliación extrajudicial.
- Impacto incidente masivo de Historia Laboral.
- Costo acto administrativo para convenio interinstitucional UGPP.

En la actualidad no se cuenta con una herramienta sistematizada que permita la gestión de costos basados en actividades para la administradora, por lo cual se encuentra en etapa de planeación el proyecto de implementación del sistema de costos, con el cual se espera realizar la integración y puesta en funcionamiento del módulo de costos que actualmente se encuentra en el ERP SAP.

#### • Diagnóstico de capacidades de la entidad

La Entidad elaboró un diagnóstico de capacidades organizacionales para conocer y establecer, a partir de la recolección y análisis de datos, la situación actual de la Entidad. Este diagnóstico incluye el análisis de diferentes componentes que generan las capacidades que soportan el modelo operativo de Colpensiones: estructura organizacional y recursos humanos, cadena de valor integrada por procesos, infraestructura tecnológica, infraestructura física (puntos de atención al ciudadano distribuidos a nivel nacional y sedes administrativas) y el presupuesto con recursos económicos asignados, los cuales en su conjunto apalancan la gestión con el fin de prestar un servicio eficiente al ciudadano. A continuación, se presentan las actividades realizadas:

- **Componente recursos tecnológicos:** En este componente identificó la capacidad tecnológica actual que tiene la Entidad para soportar la gestión de sus procesos, estableciendo los recursos tecnológicos con los cuales opera actualmente la plataforma tecnológica y las aplicaciones de software activas en los sistemas tecnológicos.
- **Componente infraestructura física (Puntos de atención y sedes administrativas):** La infraestructura física corresponde a las instalaciones con que cuenta Colpensiones para soportar su operación, incluye edificios, oficinas, mobiliario, puesto de trabajo, entre otros. En este sentido, en este componente se estableció la capacidad en términos de puntos de atención al ciudadano y sedes administrativas que tiene Colpensiones para cumplir con su misión. Se ha identificado los puntos de atención con que cuenta actualmente Colpensiones y la capacidad que tienen hoy para atender turnos y transacciones.
- **Componente de proceso:** contiene el análisis del mapa de procesos que se refleja la cadena de valor y el modelo de operación a partir de la gestión por procesos de Colpensiones, el cual está conformado por cuatro niveles de procesos: Estratégicos, Misionales, Apoyo y de Evaluación y Control.

MARCADO	C	I	D
	2	2	1

#### Colpensiones

Dirección: Carrera 10 No.72 – 33 Torre B Piso 11, Bogotá D.C., Colombia  
 Conmutador: (+57) 601 489 0909; Línea Gratuita: 01 8000 410909  
[www.colpensiones.gov.co](http://www.colpensiones.gov.co)



- Componente capacidad financiera y presupuestal: contiene el análisis del presupuesto de ingresos y gastos de la vigencia 2023.

Es importante señalar, que el componente de estructura organizacional y recursos humanos fue desarrollado paralelo en el frente de optimización organizacional.

## Presupuesto

Actualmente este subproceso tiene como objetivo realizar la programación presupuestal de ingresos y gastos de la entidad con base en las proyecciones y la metodología de cálculo definida, con el fin de contribuir en el cumplimiento de objetivos estratégicos, la asignación racional del gasto y la programación efectiva del presupuesto de las administradoras RPM, BEPS y los Fondos Administrados.

Producto de la correcta ejecución del subproceso, durante 2023 se logró la aprobación del proyecto de presupuesto 2024 para la administradora RPM, BEPS y Fondos Administrados por parte de la Junta Directiva, como consta en las respectivas actas y Acuerdos No. 013 y No. 014 de 2023.

El presupuesto aprobado para la vigencia en mención puede ser consultado en la página web: <https://www.colpensiones.gov.co/documentos/594/formulacion-presupuestal/>

### 3.1.2 GERENCIA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

El objetivo de esta gerencia es definir y gestionar la estrategia de Tecnologías de la Información, políticas, lineamientos y arquitectura de TI de manera integrada y alineada con los objetivos estratégicos de la entidad, a través de toma de decisiones relacionadas con TI y la administración eficiente de los procesos relacionados con tecnología dando cumplimiento a los requisitos normativos, legales y contractuales, para lo cual se cuenta con el apoyo de las siguientes direcciones:

- **Dirección de Infraestructura Tecnológica:** Disponer, mantener y fortalecer la plataforma tecnológica que soporta la operación y el funcionamiento de la Empresa, así como asegurar la disponibilidad de la infraestructura y tecnología, optimizando y monitoreando los Servicios TI, cumpliendo los acuerdos de niveles de servicio requeridos por los procesos del negocio. Esta dirección actualmente incorpora la atención de los incidentes, problemas y solicitudes relacionadas con seguridad informática, Gestión de Vulnerabilidades, Gestión de Accesos y QA.
- **Dirección de Sistemas de Información:** El objetivo de esta dirección es proveer soluciones tecnológicas relacionadas con software de aplicaciones determinando su diseño y los modelos de datos para atender las necesidades de automatización para el cumplimiento de la misión organizacional.
- **Dirección de Relacionamento de TI con el Negocio:** El objetivo de esta dirección es mantener control y visibilidad de las necesidades tecnológicas, alineadas al Plan Estratégico Institucional para alcanzar los propósitos y objetivos institucionales. Así como, analizar las necesidades de negocio y el estado de los servicios TI productivos del portafolio, a través de la revisión, viabilidad técnica y construcción de estrategias de implementación alineadas a estándares TI para la creación o mejora de los servicios ofrecidos.

MARCADO	C	I	D
	2	2	1

#### Colpensiones

Dirección: Carrera 10 No.72 – 33 Torre B Piso 11, Bogotá D.C., Colombia  
Conmutador: (+57) 601 489 0909; Línea Gratuita: 01 8000 410909  
[www.colpensiones.gov.co](http://www.colpensiones.gov.co)

## Datos relevantes

Durante la vigencia 2023, la Gerencia de Tecnologías de la Información apoyó la implementación de nuevas soluciones de software mediante el levantamiento de los requerimientos, el diseño técnico, el desarrollo del software, seguimiento, control de las pruebas, provisión de la infraestructura y la puesta en producción de los proyectos estratégicos de la compañía, con actividades que permitieron fortalecer, mejorar y modernizar las plataformas tecnológicas al servicio de los ciudadanos y los procesos misionales de la entidad.

### ➤ Dirección de Infraestructura Tecnológica

Con relación a la gestión y operación de la infraestructura tecnológica, se garantizó de manera continua la seguridad, capacidad y disponibilidad de los servicios de TI de forma confiable, oportuna y ágil, mediante la ejecución de planes de operación y mejoramiento, con el fin de optimizar el rendimiento de los sistemas de información, mitigar vulnerabilidades y mejorar la satisfacción del usuario, a través de la administración y gestión de plataformas de alto rendimiento y escalables, que garantizaron el crecimiento por demanda ante las necesidades presentadas. Para lo cual se proporcionó lo siguiente:

- Análisis de los recursos tecnológicos acorde al plan de capacidades para la optimización de recursos de procesamiento, memoria y almacenamiento, según las necesidades de la operación de la Entidad y las proyecciones de crecimiento.
- Instalación de parches y fixes liberados por los diferentes fabricantes de las soluciones implementadas en la infraestructura tecnológica, así como aplicación de la norma de seguridad.
- Integración entre Sybase y TSM para la toma de respaldos de las bases de datos en ambientes no productivos y para DWH en producción.
- Se implementó el módulo de tareas en *Service Manager* para que a través de dicha herramienta se registren las solicitudes en las cuales se requieren catalogaciones en las que interviene tanto el grupo de base de datos como el grupo de capa media.
- Se llevó a cabo el plan de trabajo mediante el cual se proyecta realizar la actualización tecnológica de la solución de seguridad perimetral de Colpensiones en el mes de enero de 2024, mediante el cual se fortalecerán las condiciones de seguridad y de uso de tecnologías de punta, de conformidad con la estrategia de transformación digital liderada por la Gerencia de Tecnologías de la Información GTI con relación a la actualización tecnológica de la entidad.

Desde el punto de vista del mejoramiento de la operación y gestión de las plataformas tecnológicas se adelantaron actividades que permitieron mantener la disponibilidad de los servicios tecnológicos en valores superiores al 99.8 %; con un monitoreo constante de la plataforma tecnológica en un modelo de operación 7X24X365, mejorando la gestión de eventos e incidentes.

Del mismo modo se ejecutaron actualizaciones de versiones de los sistemas de información con el fin de mejorar su rendimiento y contar con nuevas funcionalidades que permiten maximizar su uso. Por otra parte, se garantizó el mejoramiento y rendimiento óptimo de los sistemas de información.

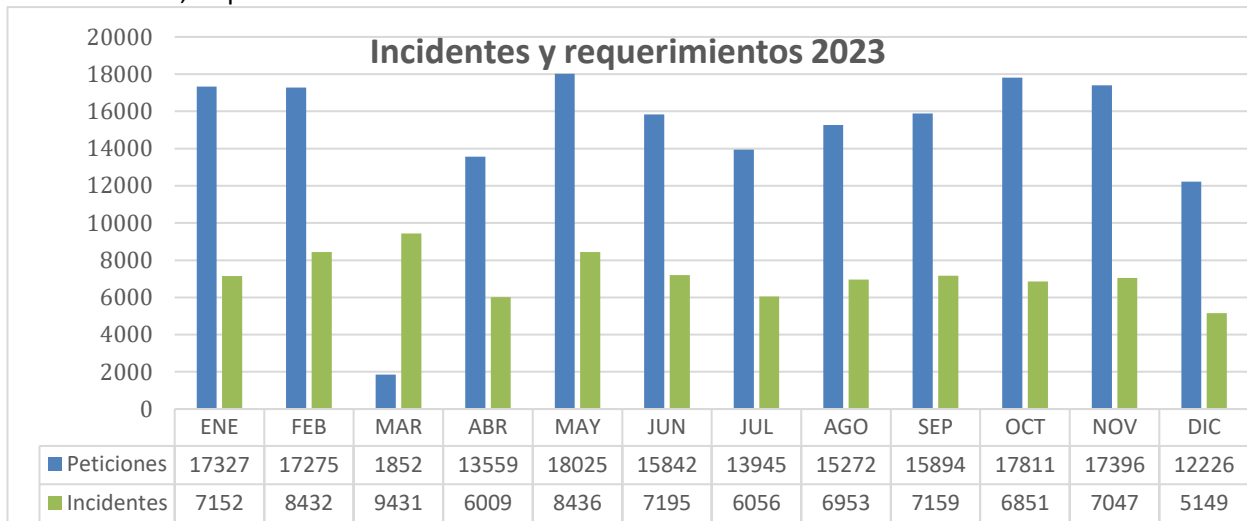
La gestión de los servicios tecnológicos ofrecidos a la entidad, ha venido incrementándose en la medida de la inclusión de nuevos servicios reflejándose en el comportamiento de las solicitudes e incidentes.

MARCADO	C	I	D
	2	2	1

#### Colpensiones

Dirección: Carrera 10 No.72 – 33 Torre B Piso 11, Bogotá D.C., Colombia  
 Conmutador: (+57) 601 489 0909; Línea Gratuita: 01 8000 410909  
[www.colpensiones.gov.co](http://www.colpensiones.gov.co)

A continuación, se presenta el detalle:



Gráfica 30: Incidentes registrados Dirección de Infraestructura Tecnológica. Fuente: Service Manager.

Por otra parte, se detallan las cifras asociadas a la gestión realizada para los procesos de Gestión del Soporte de TI y Gestión de Provisión del servicio de TI:

Subproceso	Gestión Realizada
<b>Proceso: Gestión del soporte de TI</b>	
<b>Gestión de problemas</b>	El comportamiento de atención de problemas fue el siguiente: <b>Enero a diciembre de 2023:</b> Recibidos: 346 Resueltos: 330
<b>Gestión de Solicitudes e Incidentes</b>	<b>Enero - diciembre 2023:</b> 261.677 casos. -Incidentes: 85.870 -Solicitudes: 176.424
<b>Proceso: Gestión de provisión del servicio de TI</b>	
<b>Gestión de la disponibilidad (Fuente: ISOTOOLS)</b>	Se mantuvo la disponibilidad de la plataforma tecnológica por encima del 99% con la siguiente cifra promedio en lo transcurrido del año 2023 sobre los componentes de Bizagi - Reconocimiento - BEPS - Nómina - Historia Laboral - SAP - Sistema de Financiamiento y Portales: <b>Enero a diciembre 2023 :</b> 99.89 %
<b>Gestión de la capacidad</b>	Los recursos de capacidades tecnológicas han presentado el siguiente comportamiento para el 2023, con lo cual se ha garantizado los recursos de infraestructura tecnológica a nivel de capacidad para los servicios tecnológicos: <b>Diciembre 2023:</b> Almacenamiento: 1962 TB, Memoria 16,31 GB, procesamiento 3253 Cores, servidores 925.
	El <b>crecimiento porcentual</b> en las capacidades de procesamiento de enero a diciembre de año 2023 fue el siguiente: Almacenamiento: 13% Memoria -4,73% Procesamiento -10,56%, Servidores -3,65%.
<b>Gestión de seguridad informática</b>	1. Adquisición de herramienta <i>Fortify</i> para auditar la seguridad en el código fuente, la cual permite integrar a los procesos de desarrollo la aplicación de Análisis Tipo SAST (AWB) y Tipo DAST ( <i>WebInspect</i> ), reduciendo el perfil de riesgo sobre aplicaciones y servicios entregados por las fábricas de software, integraciones con terceros y productos internos. 2. Adquisición y ampliación de licencias de la herramienta (VIRTRU) con el fin garantizar la confidencialidad de la información transmitida a través de correo electrónico junto con sus adjuntos que son enviados a personal fuera de la organización con la que se requiere intercambiar información, garantizando la confidencialidad, no repudio e integridad de la información, se hace uso principalmente en la áreas de Financiera y Tesorería.

MARCADO	C	I	D
	2	2	1

**Colpensiones**

Dirección: Carrera 10 No.72 – 33 Torre B Piso 11, Bogotá D.C., Colombia  
Conmutador: (+57) 601 489 0909; Línea Gratuita: 01 8000 410909  
www.colpensiones.gov.co

Subproceso	Gestión Realizada
	3. Adquisición de herramienta de gestión de vulnerabilidades para 1.500 activos de información de Colpensiones con el fin de garantizar la seguridad y el estado de actualización y aseguramiento de los sistemas de información junto con el seguimiento en la gestión de remediación de las vulnerabilidades detectadas y priorizadas por parte del equipo de Seguridad Informática, incrementando la superficie de análisis y control, facilitando la detección temprana de posibles incidentes de seguridad relacionados a vulnerabilidades tecnológica.
	4. Creación de flujos automáticos mediante herramienta MFT ( <i>Goanywhere</i> ) para la transmisión de archivos con diferentes entidades y proveedores en las condiciones de seguridad y cifrado requeridos para garantizar la confidencialidad e integridad de la información. Almacenamiento y gestión de llaves criptográficas compartidas con terceros. Facilitar la entrega y recepción de información a través del portal Seguro.
	5. Implementación, configuración y afinamiento de la herramienta WAF contratada bajo una modalidad tipos SaaS. Con el objetivo de proteger 10 subdominios de la entidad relacionados a la explotación de vulnerabilidades sobre los portales de servicios web a ciudadanos y terceros.
	6. Con el fin de mejorar y fortalecer el uso de servicios, comunicaciones y entrega de información segura a los ciudadanos, el área de seguridad informática es la encargada de emitir los certificados digitales SSL desde la CA Interna de Colpensiones y los emitidos por el proveedor de Certicámara, para los tres ambientes de Integración, Calidad, Producción, de igual manera genera los certificados digitales de firma electrónica y token físico de los diferentes Directores, Gerentes entre otros. Para así garantizar la autenticidad y no repudio en los diferentes procesos y servicios que entrega la entidad para el cumplimiento de sus objetivos organizacionales.
	7. Hacer las revisiones y plantear los planes de trabajo frente a ejercicios de <i>Ethical Hacking</i> realizados y sus hallazgos correspondientes. A través de terceros con el fin de mejorar la postura de seguridad y establecer los controles requeridos para reducirlos a niveles de riesgo aceptables.
	8. En apoyo con el área de comunicaciones de la DIT, la depuración de reglas en los firewalls ( <i>Backend y FrontEnd</i> ), esto con el fin de mejorar el rendimiento, prevenir, monitorear y proteger la información e infraestructura de Colpensiones.
	9. En los últimos 4 años se ha logrado gestionar alrededor de 420 alertas tempranas reportadas por los diferentes entes de control, área de riesgos y los identificados por el área de seguridad informática.
	10. Con la integración de la solución de IAM (Gestor de accesos e identidades), la cual ha permitido desde el 2019 la gestión y administración del ciclo de vida del acceso del usuario, una integración completa del 95% de las aplicaciones, optimizando la gestión de recursos e incrementando el control y reduciendo el perfil de riesgo asociado a accesos indebidos.
	11. Adquisición de los servicios de monitoreo externo de servicios electrónicos públicos y privados de Colpensiones y terceros, para supervisar el rendimiento y funcionalidad de las páginas de Colpensiones y brindar un mejor servicio a los ciudadanos en tiempo real.
	12. Creación, gestión y mantenimiento de servicios SFTP para mejorar y actualizar los protocolos de transmisión previamente configurados junto con el establecimiento de directivas para controlar la administración y creación de carpetas y usuarios.
	13. Generación de anexos de Seguridad Informática de acuerdo con lo requerido por cada uno de los requerimientos de contratación a través de la dirección de Relacionamento TI con el Negocio, lo cual permite de manera transversal, aplicar las mejores prácticas y cumplimiento de las políticas relacionadas al manual de políticas de seguridad de la información y ciberseguridad de inicio del requerimiento hasta su puesta en producción, y la aplicación de la revisión y mejora continua.
	14. Las acciones y actividades antes mencionadas nos permitirán reforzar los controles y planes de mejora para dar cumplimiento y mantenimiento a los requisitos de la norma ISO27001 y certificación.

**Tabla 62: Gestión de Subproceso – Fuente: Service Manager.**

- SQA, SI y Gestión Liberaciones:**

**Procedimiento de Validaciones y Pruebas:** se gestiona la ejecución de las pruebas al software modificado y/o hecho a la medida para Colpensiones, se encuentra enmarcado en el macro proceso de Implementación y Entrega del Servicio/subproceso de gestión de ciclo de desarrollo de software.

Por otro lado, y con el fin de llevar al ambiente productivo desarrollos a la medida con un alto grado de estabilidad funcional, el equipo SQA ha apoyado las pruebas de aceptación de usuario a través del procedimiento de validaciones y pruebas, en aplicaciones como: Sistema de Gestión BEPS, SNP, Sistema

MARCADO	C	I	D
	2	2	1

**Colpensiones**

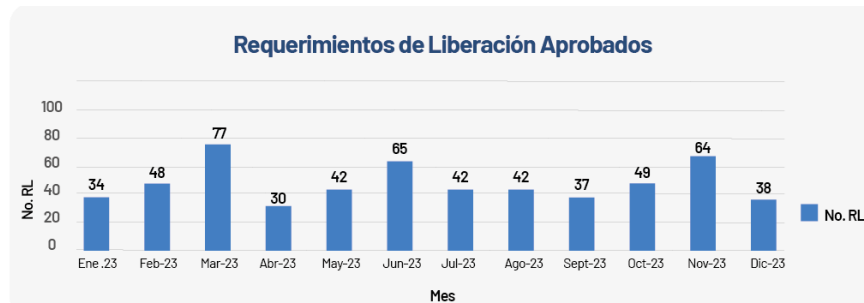
Dirección: Carrera 10 No.72 – 33 Torre B Piso 11, Bogotá D.C., Colombia  
Conmutador: (+57) 601 489 0909; Línea Gratuita: 01 8000 410909  
www.colpensiones.gov.co

de Financiación Pensiones, Sede Electrónica, Portal Institucional Colpensiones, Plenitud, Liquidador de Reconocimiento, Gestor documental, Bizagi, entre otras.

Estas medidas mejoraron el éxito de los cambios de las aplicaciones disminuyendo los problemas del uso de las mismas por parte de los usuarios finales. En total se certificaron en 2023, *110 cambios* a las aplicaciones.

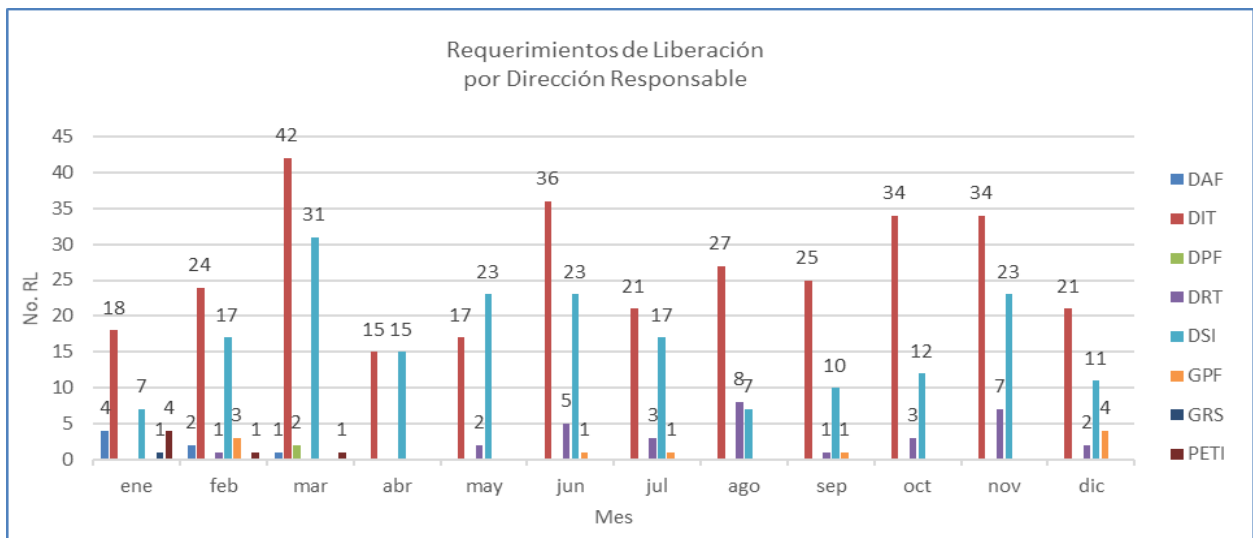
De otra parte y buscando optimizar los tiempos de respuesta de las aplicaciones se ejecutaron pruebas de carga que ayudaron a optimizar los servicios web como: *Consultar Ciudadano, Trámites, Marcaciones Divulgación, Obtener Habilitadores, Registrar, Viabilidad Electrónica BEPS y omiso calculo actuarial y aplicaciones como Visor nativo filenet.*

**Procedimiento de Gestión de Liberaciones:** Su objetivo es liberar los cambios autorizados de las aplicaciones e infraestructura de TI en Colpensiones, garantizando el cumplimiento de las reglas de negocio del proceso, la trazabilidad de las versiones y la liberación de la versión correcta (*certificada de las aplicaciones*) en el ambiente de producción.



Gráfica 31: Distribución por año de requerimientos Aprobados en comité de liberaciones - Fuente: Service Manager y bitácora interna.

Así mismo, se aprobaron *568 Requerimientos de Liberación*, los cuales fueron coordinados por diferentes dependencias de la entidad como se muestra continuación.



Gráfica 32: Distribución por año de requerimientos por área responsable - Fuente: Service Manager y bitácora interna.

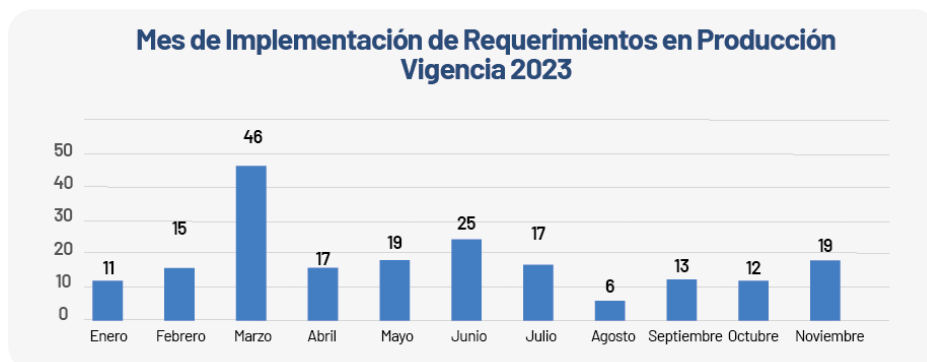
MARCADO	C	I	D
	2	2	1

#### Colpensiones

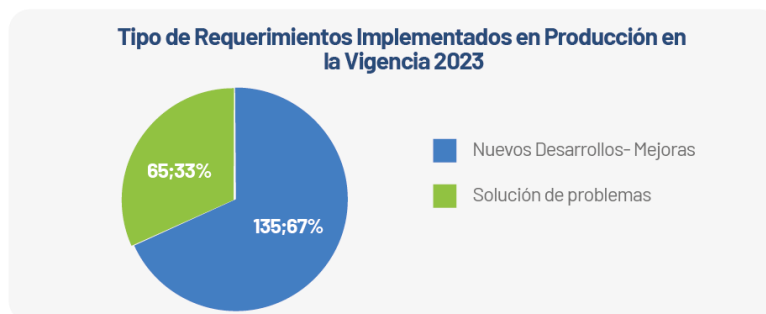
Dirección: Carrera 10 No.72 – 33 Torre B Piso 11, Bogotá D.C., Colombia  
Conmutador: (+57) 601 489 0909; Línea Gratuita: 01 8000 410909  
[www.colpensiones.gov.co](http://www.colpensiones.gov.co)

## Dirección de Sistemas de Información

En el período indicado 2023, se gestionaron 200 solicitudes de liberaciones en ambientes productivos (nuevos desarrollos - cambios de mejoramiento continuo y solución de incidentes convertidos a problemas), sobre sistemas de información que asisten la gestión de operación de procesos misionales y de apoyo.



Gráfica 33: Implementación de requerimientos en producción vigencia 2023. Fuente: Service Manager.



Gráfica 34: Tipo de requerimientos implementados en producción vigencia 2023. Fuente: Service Manager.

Entre los requerimiento gestionados , se tienen las necesidades de tipo normativo las cuales han sido generadas desde diversas entidades de índole público y Entes de Control, tales como la Superintendencia Financiera de Colombia, la Contraloría General de la República, Comisión de Regulación de Telecomunicaciones y entidades adscritas al sector, en los que se busca automatizar procesos interinstitucionales, provisión de información de los ciudadanos adscritos al régimen de prima media RPM y beneficios económicos periódicos BEPS.

## REQUERIMIENTOS NORMATIVOS

- **Subsidiados para traslado vejez:** Traslado anticipado de pagos subsidios vejez liquidez, traslado periódico de subsidios al fondo Vejez liquidez por nuevos subsidios aplicados a favor de los ciudadanos por quienes se realizó el traslado anticipado y reversiones. En la vigencia 2023 se entregó el desarrollo de la Fase 2 y Fase 3 que consisten en reliquidación y cálculo de rendimientos, histórico de marcaciones (periódico) y reversiones, que se encuentran en validación, pruebas y certificación por parte de las áreas de negocio para su despliegue en ambientes productivos.

MARCADO	C	I	D
	2	2	1

### Colpensiones

Dirección: Carrera 10 No.72 – 33 Torre B Piso 11, Bogotá D.C., Colombia  
Conmutador: (+57) 601 489 0909; Línea Gratuita: 01 8000 410909  
[www.colpensiones.gov.co](http://www.colpensiones.gov.co)

- **Superintendencia Financiera reportes circular 024 /2021 fase 2 (versión 15):** Generar información de vinculados BEPS, afiliados RPM y pensionados solicitados por la SFC.
- **Smart supervisión Superintendencia Financiera de Colombia SFC – PQR:** Circular 23 de 2021, mediante la cual se imparten Instrucciones relacionadas con la implementación del desarrollo tecnológico Smart Supervisión y el Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC), para informe y reporte de PQRS recibidas y gestionadas.
- **Sentencia unificada 405 Corte Constitucional (Normativo):** En cumplimiento de lo ordenado por la Corte Constitucional, Colpensiones debe reglamentar e implementar un procedimiento interno en el que se identifiquen los afiliados impactados negativamente en semanas de cotización producto de correcciones o ajustes en la historia laboral, y deberá informar al ciudadano la modificación en las semanas, con el fin de que realice las acciones a que haya lugar. Este requerimiento se dividió en tres fases de las cuales en la vigencia 2023 se entregó en ambientes productivos la fase 1 que corresponde a la captura de datos, actualización de los mismos en las bases de datos locales y los reportes trimestrales para notificación al ciudadano.
- **PEP (Permiso Especial de Permanencia – venezolanos):** Decreto 216 del 1 de marzo de 2021: "*Por medio del cual se adopta el Estatuto Temporal de Protección para Migrantes Venezolanos Bajo Régimen de Protección Temporal y se dictan otras disposiciones en materia migratoria*". El objetivo de este desarrollo es automatizar el trámite de afiliación, recaudo, nómina y reconocimiento de ciudadanos venezolanos identificados con este tipo de documento, a través de los Puntos de Atención de Colpensiones (PAC). En el 2023, se implementó en producción la inclusión de este tipo de documento en las aplicaciones de historia laboral imputación, orquestados 121 y 167, aplicativo de corrección de novedades de historia laboral - CorrDNC (Correcciones de Pago de los Empleadores) e historia laboral unificada.
- **Generación de Reportes para la UGPP: Resolución 1702 y Resolución 1209:** Construir y remitir Información devoluciones, Información pagos por fuera de PILA, Información por ajuste de información en la historia laboral.
- **Información Exógena de la DIAN formato 2277:** Crear el proceso automático para la extracción de datos del afiliado en el formato 2277 de la DIAN para reporte de información exógena de fondos de pensiones contemplando el contenido y reglas de negocio obligatorias de la Resolución 0012 del 29 de octubre de 2015. En la vigencia 2023 se entregó la información correspondiente al periodo 2022.
- **Resolución 016 de 2020:** Construir la funcionalidad sobre liquidador de reconocimiento y nómina de pensionados para definir el procedimiento administrativo para la revocatoria directa de actos administrativos que reconocen prestaciones económicas de manera irregular y se deroga la Resolución 555 de 2015.
- **BEPS – Informes Superintendencia Financiera:** A raíz de la visita de la Superintendencia Financiera de Colombia SFC, se generaron algunas glosas sobre varios procesos que se están ajustando para cumplimiento legal.

MARCADO	C	I	D
	2	2	1



- **Deuda Presunta:** Ajustes en el proceso de cálculo de la deuda para minimizar las variaciones en la deuda. Esta necesidad se dividió en 13 requerimientos de los cuales en la vigencia 2023 se han implementado en producción 5 que pertenecen a:
  - Afiliados que hayan pagado dos veces un ciclo de cotización y que el nombre reportado en el pago no coincida con el de la Registraduría General de la Nación.
  - Afiliados que no tengan estado de afiliación en la información que se encuentra almacenada en la plataforma de la bodega de datos.
  - Afiliados que tienen estado de afiliación pensionado.
  - Afiliados que tienen estado de afiliación retirado por fallecimiento.
  - Afiliados con tarjeta de identidad (T), con edad igual o mayor 18 años de edad y sin evidencia de retiro.

Adicionalmente se gestionaron proyectos catalogados como mejoras operativas para las líneas de negocio RPM y BEPS que soportan los procesos misionales de la entidad. Entre los más prioritarios y de mayor impacto se encuentran los siguientes:

**1 MEJORAS OPERATIVAS RPM:** Se implementaron mejoras a los servicios electrónicos que dispone Colpensiones (*sede electrónica, portal del aportante, portal de colombianos en el exterior*) para optimizar los trámites que gestionan los ciudadanos y empleadores a través de estos medios electrónicos. Entre las principales mejoras se encuentran los siguientes servicios electrónicos:

- BUPC (Base única de procesos judiciales de Colpensiones): Captura de la información de las notificaciones judiciales tanto de procesos nuevos (Auto admisorio de la demanda y mandamientos de pago) como procesos informativos (Citación audiencias, requerimientos judiciales, renuncia abogados, entre otros).
- SNP (Sistema de Nómina de Pensionados).
  - Interconexión SNP-SAP que permitió automatizar el intercambio de información desde SNP hacia SAP a través de servicios WEB, eliminando de esta manera procesos manuales y riesgos operativos.
  - Mejora en las tareas programadas para que estas se realicen de manera automática tras un evento de reinicio de los servidores productivos, generando así que el negocio no deba reprogramar las tareas de nuevos e identificar y registrar en todo momento a los usuarios conectados, procesos ejecutados, ventanas activas, Ips de origen, usuario, rol y perfil, y así poder mapear y controlar mejor el sistema y procesos que se ejecutan por los usuarios sobre este sistema.
- **LIQUIDADOR DE PENSIONES**
  - Solución de incidentes para habilitar el proceso de negación por flujo automático, lo que permitió una mejor y mayor gestión de la repesa de casos de negocio.
  - Implementación de los desarrollos para que junto con historia laboral se pudiesen gestionar en el liquidador los casos con tiempos simultáneos de cotización menores a 30 días. Esto aportó en la gestión operativa y mejora del proceso, evitando procesos manuales.
  - Implementación de mejoras entre el liquidador y el sistema de financiación para mejorar el proceso de replicación de casos con tiempos públicos a financiar, evitando procesos manuales.
  - Para beneficio de los pensionados se ajustaron los sistemas de pago de mesadas para ajustes en la liquidación de mesada 14 y las integraciones con múltiples bancos.

MARCADO	C	I	D
	2	2	1

#### Colpensiones

Dirección: Carrera 10 No.72 – 33 Torre B Piso 11, Bogotá D.C., Colombia  
 Conmutador: (+57) 601 489 0909; Línea Gratuita: 01 8000 410909  
[www.colpensiones.gov.co](http://www.colpensiones.gov.co)

- Implementación de la doble autenticación para seguridad en el ingreso a la aplicación.

#### ● SISTEMA DE FINANCIACIÓN – BONOS PENSIONALES

- Ajustes solicitados para el informe general y saldos de pagos para contribuciones pensionales luego de la aplicación del Decreto 790. Solución a incidentes reportados en el módulo contable de cálculos privados para marcaciones del estado de la deuda.
- Mejoras a los módulos de egresos (bonos por pagar y menos de 150 semanas). Se realiza la ejecución de migración de Devol ley 549. Se ajustan temas de operación de contribuciones: migración, procesos de emisión, mejoras al módulo de menos de 150 semanas y cálculos privados para incluir empleadores.
- Se implementó el módulo de cuotas partes, el cual ha requerido ajustes para la estabilización de la operación, este tema es muy importante dada la manualidad y el detalle de operación que requiere para generación de cuentas.
- Mejoras para extraer información de las bases de nómina y ajustes solicitados por el negocio con el fin de contar con herramientas de control de proceso de cuotas partes pensionales.
- Se realizó el ajuste a la ficha técnica para el cálculo actuarial por omisión y cálculos actuariales privados.

#### ● SISTEMA DE COBRO

- Dar solución a los cobros que se encontraban represados en distintas etapas del proceso y evitar reprocesos en la generación de nuevos procesos de cobro.
  - Se optimizó el tiempo de obtención de una extracción de deuda.
  - Solución a los problemas de comunicación entre bizagi y gestor documental.
  - Se actualizó la deuda de los aportes pendientes.
  - Solicitud de notificación electrónica en la sede electrónica.
  - Ajustes para aceptación de documentos de extranjeros identificados con Permiso Especial de Permanencia (PEP).
- Implementación de la funcionalidad que permite entregar las historias laborales de los ciudadanos actualizadas a los fondos de pensión para dar cumplimiento a lo definido por la Superintendencia Financiera de Colombia.

## 2 MEJORAS OPERATIVAS BEPS: Se implementaron en la sede electrónica funcionalidades que apoyan las iniciativas del Plan Nacional de Desarrollo, habilitando servicio tales como:

- Implementación del servicio BDU (Base de Datos Única de Afiliación) que permitió la agilidad en el proceso de viabilidad del ciudadano para su vinculación al Programa BEPS.
- Implementación del sistema para administración y gestión de terceros aportantes.
- Desarrollo de la activación campo ISV Hoja de Vida BEPS.
- Implementación del procesamiento y generación de estados de cuenta.
- Implementación del cálculo con nueva metodología Títulos BEPS. sobre el aplicativo SIF (Sistema Integrados de Financiamiento).
- Equivalencias BEPS (Mínimo producto viable): Proceso de cálculo de semana equivalentes.
- Equivalencias ASOFONDOS (Web Services Semanas Equivalentes). Integración con Asofondos.
- Mejoras Vinculación BEPS (Sistema de gestión BEPS): Optimización proceso de consulta de ciudadanos.
- Identity BEPS (Sistema PLENITUD): Actualización de llave única del vinculado BEPS. la base de datos.

MARCADO	C	I	D
	2	2	1

### Colpensiones

Dirección: Carrera 10 No.72 – 33 Torre B Piso 11, Bogotá D.C., Colombia  
 Conmutador: (+57) 601 489 0909; Línea Gratuita: 01 8000 410909  
[www.colpensiones.gov.co](http://www.colpensiones.gov.co)

### 3 MEJORAS TRANSVERSALES

- Notificación externa con 472: Brindar la posibilidad de enviar correos electrónicos certificados y mensajes SMS como parte de la oferta de comunicaciones hacia el cliente en diferentes procesos.
- Proyecto Normativo SAC - Gestión Quejas - Superfinanciera - Smart Supervision.
- Servicio Aportantes PILA.
- SAP - SUCCESSFACTOR: Mejoras operativas para el fortalecimiento de los procesos administrativos de talento humano y financieros.
- Se adquirieron y se encuentra en apropiación nuevas herramientas tecnológicas que permitan mejorar el desempeño de esta dirección como son: ALM Octane para el control del ciclo de desarrollo del software, DIMENSIONS CM para el control del versionamiento del código fuente de las aplicaciones y UFT para la automatización de las pruebas que se deben realizar a la calidad de entrega que realizan las diferentes fábricas de desarrollo de software.

#### ➤ Dirección de Relacionamento de TI con el Negocio

El estado actual de la tecnología en Colpensiones y de su arquitectura ha sido un proceso evolutivo, el cual se ha visto influenciado por factores tales como el marco estratégico, las restricciones de negocio y tecnología, los escenarios operacionales y los atributos de calidad de los requerimientos de usuario.

Durante el 2023, se continuó con el acompañamiento que requieren los líderes de los proyectos con componentes tecnológicos para impulsar la transformación tecnológica en Colpensiones, facilitando la prestación de servicios con calidad y transparencia a los ciudadanos e implementando mejores prácticas en la entidad.

En este sentido, la estrategia tecnológica se ha materializado mediante la ejecución de actividades en el marco de los proyectos, incluidos en el Plan Estratégico de Tecnologías de la Información, donde se presentaron importantes avances, principalmente en los siguientes ítems:

**Proyecto Implementación de la Estrategia Digital:** se orienta a definir y desarrollar capacidades digitales claves para la eficiente prestación de los servicios de Colpensiones, en el marco del modelo experiencia del cliente, aplicando para ello el concepto de omnicanalidad. Busca apoyar la mejora continua de la experiencia del cliente mediante la incorporación de componentes tecnológicos emergentes como movilidad, social, analítica y cloud, integrándose con los habilitadores tecnológicos actuales.

Los principales avances en el 2023 fueron:

- Vinculación Electrónica BEPS: Pruebas funcionales terminadas y certificadas en QA. Espera para paso a producción posterior a la actualización del BUS de Servicio TIBCO.
- Afiliación Electrónica en aplicación móvil: Pruebas funcionales terminadas y certificadas en QA. Espera para paso a producción posterior a la solución de la actualización de versionamiento de la App para dispositivos Android.
- Puesta funcionamiento de la herramienta de confianza digital GoSign: Esta herramienta sirve para firmar documentos digitales y electrónicamente. Adicional, sirve para generar dentro del documento la estampa cronológica.

**Proyecto Optimización de la herramienta de Gestión de Recursos Empresariales SAP e integraciones con otros sistemas:** su objetivo es optimizar las funcionalidades de la herramienta de Gestión de Recursos

MARCADO	C	I	D
	2	2	1

#### Colpensiones

Dirección: Carrera 10 No.72 – 33 Torre B Piso 11, Bogotá D.C., Colombia  
 Conmutador: (+57) 601 489 0909; Línea Gratuita: 01 8000 410909  
[www.colpensiones.gov.co](http://www.colpensiones.gov.co)

Empresariales SAP, mediante soluciones que permitan la evolución de la operación de procesos de manera automática, integral, estándar y basados en las mejores prácticas, así como la gestión de las integraciones requeridas con otros sistemas.

Sus principales avances en el 2023 fueron:

- **SuccessFactors:** Implementación 100%, incluyendo las mejoras y acompañamiento técnico y funcional en la implementación, pruebas y revisiones de las integraciones desde SAP con SFP.
- Acompañamiento técnico y funcional en la implementación, pruebas y revisiones de los controles de cambios generados a partir de la puesta en producción del web services entre SNP y SAP.

**Proyecto Implementación del nuevo sistema de información de nómina de pensionados SNP:** El cual fortalecerá el proceso de gestión de nómina de pensionados; con esta solución se habilitan mejores prácticas al modelo operativo, lo cual permitirá mayor agilidad, seguridad y oportunidad en la gestión de las novedades pensionales, gestión y control de los recursos financieros e integración con las entidades financieras.

Presenta los siguientes avances en el 2023 en los principales frentes de trabajo:

- **SNP:** Se efectuó puesta en producción de las versiones que corresponden a las solicitudes de mejora identificadas o a los requerimientos de estabilización del aplicativo.
- **Bancarización:** se implementó en producción 2 servicios que permiten realizar el pago por ventanilla en cualquier entidad bancaria, para los pensionados que no definan previamente la entidad en la cual desean les consignen la mesada pensional.
- **Sede Electrónica:** Se encuentra en Producción los siguientes trámites: Actualización de Escolaridad, retiro Escolaridad y modificación Documento Escolaridad y se encuentran en pruebas los siguientes trámites: Traslado cuenta pago exterior Avance en pruebas de 87%, interrupción EPS con un avance en pruebas funcionales del 80%, no afiliado EPS con un avance en pruebas funcionales del 44% y control supervivencia residentes en el exterior con un avance en el desarrollo del 55%.
- **Portal EMPOS (Empresas públicas de obras sanitarias y metales preciosos) :** A través del Portal EMPOS las oficinas de las Empresas públicas de obras sanitarias a nivel nacional podrán radicar en este canal la inclusión de nuevos pensionados y novedades de retroactivos, con los usuarios y roles establecidos para cada empresa EMPO. Se encuentran las pruebas funcionales al 100 % y se encuentra en proceso de Despliegue en producción.
- **Portal Administrador Terceros (PAT):** Portal administrador de terceros donde se registran todos los descuentos de libranzas y afiliación a cajas de compensación de terceros. En ejecución plan piloto en producción con 4 entidades.
- **Integración online SAP:** la interoperabilidad entre los sistemas de información SNP y SAP, es un segmento que busca mejorar el nivel de confiabilidad en el manejo de información entre los sistemas mencionados, reduciendo de manera significativa la manualidad en la

MARCADO	C	I	D
	2	2	1

interacción entre los aplicativos. El plan de trabajo se dividió fases, la fase I: se realizó la puesta en producción y la fase encuentra en ejecución de pruebas funcionales.

**Proyecto Sistema de Financiación Pensiones:** El cual tiene como objetivo Implementar los ajustes tecnológicos requeridos en los módulos del Sistema de Financiación Pensiones, con el fin de mejorar los procesos en los módulos de bonos por cobrar, cuotas partes pensionales, devolución de aportes ley 549, cálculos actuariales públicos, bonos por pagar y devolución de menos de 150 semanas.

Sus principales avances son:

- Ajuste al servicio de para consolidar y gestionar la información de los aportes de los afiliados y su historia laboral, la cual es consultada por el SFP por medio de un servicio integrado con la Oficina de Bonos Pensionales del Ministerio de Hacienda.
- Mejoras a los módulos de cálculos, bonos, devolución de aportes ley 549, para el uso del módulo de gestión donde se incluyen temas de estabilización en la operación y liquidación para que los componentes automáticos sean utilizados por los usuarios de la Dirección de contribuciones pensionales y egresos.
- Implementación del módulo de cuotas partes, donde se evidenció el cobro de \$41 mil millones (Jun/Dic 2023).
- Avance en la implementación de la integración con la herramienta SAP.

**Proyecto Desarrollo de Capacidades Organizacionales para la Gestión del Soporte Documental Fase 2:** El cual tiene como objetivo Brindar el desarrollo de capacidades organizacionales para la gestión de contenido empresarial, dotando a la entidad con los mecanismos para reforzar los procesos de gestión documental abarcando todos los documentos que Colpensiones genere, reciba y gestione en sus flujos de trabajo documentales.

Presenta los siguientes avances 2023 en los principales frentes de trabajo:

- Automatización almacenamiento y acceso a consulta de actas de comité de conciliación - OAL, en uso por el negocio, que permiten implementar el modelo documental de la entidad en forma integral para una serie documental.
- Con relación al Visor 2.0, se capacitaron 496 personas, se espera una optimización en tiempos de consulta del 50% y con ello contribuir a agilizar la atención de casos de la entidad.
- Respecto al paquete de trabajo Mejorar métodos Registrar, Consultar y Obtener del Gestor Documental en los Servicios Web de Filenet: Se realizó la implementación de servicios, estas capacidades permitirán integrar al gestor documental de la entidad con los otros sistemas de información según la estructura documental actualizada.
- Habilitar servicios documentales para 14 áreas y 6 funcionalidades. Se avanzó en la implementación de los servicios para la consulta y atención de trámites con la nueva estructura documental, con capacidades de ingesta, clasificación, traslado al Centro de Administración Documental - CAD, centralización de archivos, consulta por contenido y metadatos, compartir documentos con interesados y control de disposición final.

MARCADO	C	I	D
	2	2	1

#### Colpensiones

Dirección: Carrera 10 No.72 – 33 Torre B Piso 11, Bogotá D.C., Colombia  
 Conmutador: (+57) 601 489 0909; Línea Gratuita: 01 8000 410909  
[www.colpensiones.gov.co](http://www.colpensiones.gov.co)

- En cuanto a la contratación de la Fábrica de para implementar espacios de equipo para 40 áreas y un descargador de documentos: Se efectuó estudio de mercado e iniciaron estudios previos
- Se inició estudio de mercado para contratar una solución para la gestión de comunicaciones oficiales que permitirán automatizar la emisión de estados de cuenta BEPS masivos y a demanda, sistematizar el ciclo de elaboración revisión y aprobación de documentos y comunicaciones oficiales y la integración con sistemas de información con el uso de plantillas.

**Proyecto Gestión de Cobro Disuasivo y Persuasivo. Sistema de Cobro:** El cual tiene como objetivo implementar los ajustes tecnológicos requeridos en el aplicativo "sistema de cobro", dando solución a las necesidades funcionales, con el fin de mejorar los procesos para determinación de la deuda, gestión del cobro disuasivo y persuasivo.

Sus principales avances durante 2023 fueron:

- Se efectuó análisis detallado del proceso de cobro con el objetivo de determinar y detallar los requerimientos funcionales, como resultado se priorizaron 4 requerimientos de transición, detalle de deuda, presentación de la información, actualización automática de empleadores y gestión de plantillas.
- Suscripción del contrato para el desarrollo e implementación de los requerimientos priorizados.

**Proyecto Automatización Integral del Macroproceso de Gestión de Defensa Judicial y del Control Disciplinario Interno (Fase 1):** El cual tuvo como objetivo robustecer la gestión del control disciplinario interno y el macro proceso de defensa judicial.

Sus principales avances y productos durante el 2023 fueron:

- Definir la estrategia tecnológica de la implementación y la elaboraron de los términos de referencia para la contratación que permitirá adquirir e implementar las herramientas que son necesarias para desarrollar los requerimientos funcionales.

**Proyecto Implementación del Modelo de Gobierno de TI y fortalecimiento de la gestión de TI:** El cual tuvo como objetivo implementar el modelo de Gobierno de TI en Colpensiones que permita dirigir, medir y controlar la gestión de TI a través de herramientas tecnológicas para la generación de valor y respuesta oportuna a las necesidades del negocio.

Sus principales avances y productos durante el 2023 fueron:

Se culminó el plan de capacitación funcional y de administración en las herramientas Micro Focus; más de 90 funcionarios de la Vicepresidencia de planeación y tecnología de la información, fueron capacitados, evaluados y certificados en herramientas como:

- PPM, herramienta que gestiona y centraliza los proyectos de una organización.
- ALM, proporciona un sistema estandarizado para la comunicación y la colaboración entre los equipos de desarrollo de software y las áreas relacionados.
- Service Manager, gestiona la infraestructura de TI de manera más eficiente y eficazmente.
- UCMDDB, que proporciona las herramientas para ayudar al administrador del sistema a controlar mejor los datos del sistema de gestión de configuración.

MARCADO	C	I	D
	2	2	1

#### Colpensiones

Dirección: Carrera 10 No.72 – 33 Torre B Piso 11, Bogotá D.C., Colombia  
 Conmutador: (+57) 601 489 0909; Línea Gratuita: 01 8000 410909  
[www.colpensiones.gov.co](http://www.colpensiones.gov.co)



- Asset Manager, que gestiona activos para obtener el máximo rendimiento de los bienes o recursos.
- UFT, que es el software de prueba funcional automatizada.
- Dimensions, herramienta de gestión de configuración de software que aborda entornos complejos de desarrollo paralelo y distribuido con arquitectura basada en flujos para acelerar los procesos de desarrollo y mejorar la reutilización de activos.
- Fortify, para pruebas de seguridad de aplicaciones y mejorar la precisión de las vulnerabilidades.

A continuación, se presenta la gestión realizada en la gestión de Mejoras y servicios de la operación, proceso de mejoras que requieren automatización. Se construyeron diseños o estrategias de implementación distribuidas de la siguiente forma:

### Gestión de oportunidades de mejora:

Se resume a continuación la cantidad de solicitudes gestionadas:

Gestión DRT - 2023	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Total
Mejoras de automatización de procesos con viabilidad técnica y/o diseños	12	12	9	2	14	2	1	0	3	9	1	2	67

Tabla 63: Gestión de la DRTI - Fuente: Dirección de Relacionamento de TI con el Negocio.

La gestión realizada frente a estas mejoras ha generado beneficios en cuanto a:

- Identificar los canales óptimos para la gestión de estas solicitudes, integrando necesidades a proyectos planeados o que estén en curso y/o haciendo uso de servicios activos del catálogo con los cuales se pueda dar solución.
- Lograr eficiencias mediante la evaluación de alternativas de solución y selección de alternativas de mayor valor para los procesos y la entidad.
- Optimizar los desarrollos necesarios mediante el análisis de los componentes requeridos para cada solución, el reusó de componentes existentes y la creación sólo de aquellos componentes nuevos que den valor transversal.
- Proveer insumos al proceso de implementación y entrega, referente a los componentes y/o tecnológicas para los cuales se debe contratar de fábricas de desarrollo, al igual que proveer las estrategias de implementación de insumo necesario para los diseños detallados de las fábricas.

### Gestión de solicitudes de servicio:

Se resumen a continuación las solicitudes de servicio atendidas:

Gestión DRT - 2023	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Total
Gestión de solicitudes de servicio de la operación	4	11	10	10	7	9	16	19	13	7	9	6	121

Tabla 64: Gestión de la DRTI - Fuente: Dirección de Relacionamento de TI con el Negocio.

La gestión realizada frente a estas solicitudes de servicio ha permitido:

- Minimizar riesgos en la contratación de proveedores de la entidad mediante la generación de anexos técnicos y diseños que permitan prever los componentes tecnológicos necesarios para el desarrollo de objetos contractuales.
- Optimizar el beneficio de los proyectos de la entidad mediante la alineación que se da con motivo de las asesorías tecnológicas.
- Apoya la gestión de las áreas de negocio mediante la correcta canalización de sus necesidades frente a los distintos grupos resolutores con que cuenta la GTI según la especificidad del servicio.

MARCADO	C	I	D
	2	2	1

### Colpensiones

Dirección: Carrera 10 No.72 – 33 Torre B Piso 11, Bogotá D.C., Colombia  
Conmutador: (+57) 601 489 0909; Línea Gratuita: 01 8000 410909  
www.colpensiones.gov.co



### 3.1.3 GERENCIA DE SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN

El objetivo de la gerencia es articular el direccionamiento estratégico de Colpensiones a través del modelo del Sistema Integrado de Gestión y la gestión por procesos, que propendan por una operación eficiente y eficaz, y contribuyan a optimizar la estructura organizacional para aumentar la satisfacción de los grupos de interés, basados en los principios de integridad y transparencia.

#### ➤ Responsabilidad Social Empresarial

- Estructuración de un proyecto para la implementación de la Responsabilidad Social Empresarial en Colpensiones, a partir de estándares internacionales, el cual incluye entre otros componentes: Capacitación con ICONTEC, autodiagnóstico, plan para el cierre de brechas e integración con el Modelo del Sistema Integrado de Gestión como sexto componente del Modelo.
- Finalización de la formación del primer grupo de colaboradores dictada por ICONTEC, en referentes técnicos e implementación de la Responsabilidad Social Empresarial como son la norma ISO 26000 y la Guía Técnica Colombiana GTC 180, la cual contó con la participación de 55 colaboradores de áreas estratégicas quienes apoyarán a los líderes de los procesos en la interiorización e implementación de esta buena práctica en Colpensiones.
- Estructuración y aplicación del autodiagnóstico de Responsabilidad Social Empresarial con el que se identificó la línea base de la entidad en esta práctica, para el cierre de brechas frente al cumplimiento de sus requisitos, a través de un instrumento de elaboración propia para la evaluación de 221 requisitos que permitirán establecer un plan para el cierre de brechas en la norma ISO 26000.
- Fortalecimiento de las obligaciones contractuales en materia de Responsabilidad Social y Ambiental, para visibilizar el compromiso por parte de los proveedores de bienes, ajustando los formatos para los procesos de selección de proveedores de bienes y servicios, siendo estos:
  - Designación de supervisión contractual
  - Solicitud de cotización para estudios de mercado
  - Solicitud de cotización para estudios de mercado para ser publicados en el SECOP
  - Informe parcial de ejecución y supervisión de contratos
  - Estudios previos para convocatoria pública
- Divulgación de los 7 principios y las 7 materias fundamentales de Responsabilidad Social Empresarial aplicables para Colpensiones, las cuales son básicas para la transformación de los procesos e inclusión de buenas prácticas de la ISO 26000 y GTC 180.
- Elaboración de propuesta de ajuste de la política de Responsabilidad Social Empresarial de Colpensiones la cual incluye los requisitos definidos en la GTC 180.
- Elaboración de propuesta de acto administrativo para la conformación del Comité de Sostenibilidad para Colpensiones como buena práctica en la materia.

#### ➤ Fortalecimiento del Modelo SIG

- **Sensibilización a más de 2400** colaboradores en la apropiación y entendimiento del Modelo del Sistema Integrado de Gestión de Colpensiones, y de la ley de transparencia y acceso a la información, a través de:

MARCADO	C	I	D
	2	2	1

#### Colpensiones

Dirección: Carrera 10 No.72 – 33 Torre B Piso 11, Bogotá D.C., Colombia  
 Conmutador: (+57) 601 489 0909; Línea Gratuita: 01 8000 410909  
[www.colpensiones.gov.co](http://www.colpensiones.gov.co)

- a) Curso del Modelo SIG publicado en la plataforma Soy Colpensiones, contando con la participación del 77% de los colaboradores de planta (corte 15 de diciembre de 2023).
  - b) Ejecución de la estrategia “Misión de apropiación Modelo SIG” con la cual se divulgaron a todos los colaboradores los 7 videos y 4 estrategias para la apropiación y entendimiento de los 12 elementos integradores del Modelo y la Ley de transparencia y acceso a la información Ley 1712 de 2014,
  - c) Más de 70 piezas informativas para comunicar, socializar y divulgar videos, infografías, mensajes emergentes, fondos de escritorio, cloud key, entre otros a todos los colaboradores de la entidad.
- **Articulación e integración del Sistema de Gestión de Igualdad de Género (Equipares) al Modelo SIG**, en los elementos integradores de revisión por la dirección, planes de mejoramiento, roles y responsabilidades y comunicación.
    - Definición de la nueva línea gráfica del modelo del Sistema Integrado de Gestión - SIG y el Sistema de Gestión de Calidad: “El cambio es con calidad”.
    - Creación en la herramienta “Soy Colpensiones” de la Comunidad del Modelo del Sistema Integrado de Gestión – SIG, como canal de comunicación para la apropiación y entendimiento del modelo.
  - **Encuesta ADKAR:** con el fin de identificar debilidades, aspectos por mejorar y definir el plan de transformación organizacional, cultural y de gestión del cambio 2024 se aplicó la encuesta ADKAR (*Consciencia-Awareness, Compromiso-Desire, Conocimiento-Knowledge, Habilidad-Ability, Refuerzo-Reinforcement*) a un total de 511 colaboradores obteniendo una calificación de 4,49 sobre 5, observando que el factor conciencia es el mejor posicionado, y los factores de **conocimiento, habilidad y refuerzo**, son los que requieren mayor desarrollo dentro del plan gestión del cambio en la vigencia 2024.

#### ➤ Sistema de gestión de calidad - El cambio es con calidad

Con el objetivo de divulgar los resultados de auditoría y fortalecer los aspectos de calidad y gestión de procesos, se llevaron a cabo jornadas de socialización tanto a nivel central como en las regiones denominadas “*El cambio es con calidad*”, las cuales tenían como objetivo “*sensibilizar y dar a conocer la estrategia “El cambio es con calidad” a las regionales de Colpensiones, desarrollando mesas de trabajo presenciales de cara a la recertificación del Sistema de Gestión de Calidad, en línea con la invitación del señor Presidente a que “Colpensiones sea una entidad más humana y con cultura de calidad”.*”

A continuación, se presentan los principales resultados de las jornadas desarrolladas:

Se contó con la participación de 94 colaboradores de nivel regional, distribuidos de la siguiente manera:

- Regional Antioquia: 10
- Regional Bogotá: 17
- Regional Caribe: 16
- Regional Centro: 1

MARCADO	C	I	D
	2	2	1

#### Colpensiones

Dirección: Carrera 10 No.72 – 33 Torre B Piso 11, Bogotá D.C., Colombia  
 Conmutador: (+57) 601 489 0909; Línea Gratuita: 01 8000 410909  
[www.colpensiones.gov.co](http://www.colpensiones.gov.co)

- Regional Eje cafetero: 12
- Regional Sur: 18
- Regional Occidente: 12
- Regional Santanderes: 8

Adicionalmente se realizó una jornada de sensibilización a nivel central, con una participación de 84 colaboradores.

Con el fin de contribuir con los objetivos estratégicos definidos en el PEI 2023-2026 se desarrollaron sesiones de formación en Responsabilidad Social Empresarial bajo el estándar ISO 26000, con un total de 56 participantes.

El total de personas cubiertas por las iniciativas gestionadas es de 234, lo que representa un 10.2% de la planta de trabajadores.

#### ➤ Auditorías internas al Sistema de Gestión de Calidad

La realización de auditorías internas de calidad desempeña un papel fundamental en el aseguramiento y mejora continua de los procesos. Estas auditorías proporcionan una visión detallada e imparcial de la eficacia del Modelo de Gestión implementado en la Entidad, y en especial, el sistema de gestión de la calidad, identificando aspectos de fortaleza y oportunidades de mejora.

En cumplimiento del programa de auditoría del SIG 2023, se ejecutó la auditoría interna a los procesos de la entidad, con el objetivo de verificar el cumplimiento de los requisitos del cliente, legales, de la organización y de la norma ISO 9001:2015, durante la vigencia 2023. Los resultados de este ejercicio se socializaron en las diferentes instancias de dirección: Presidencias, Vicepresidencias, Gerencias, Direcciones, y en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, con los hallazgos que se muestran a continuación:

- Procesos auditados: 45
- Regionales auditadas: 2
- Puntos de atención auditados: 5
- Horas de auditoría presencial: 187

SG	NC	OB	OM	Total
SGC	9	15	15	39

Ilustración 18: Consolidado de Hallazgos de Auditorías Internas Vigentes 2022. Fuente: Informe consolidado auditorías internas VF 31072022

El ejercicio de auditorías Internas del SIG se apoya en la herramienta ISOTools para gestionar y registrar la trazabilidad de las actividades asociadas a la planeación, ejecución y evaluación de auditorías, por los diferentes roles que participan, así: Auditor líder, auditores principales, de apoyo y los líderes de los procesos.

#### ➤ Auditorías internas al Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo

MARCADO	C	I	D
	2	2	1

#### Colpensiones

Dirección: Carrera 10 No.72 – 33 Torre B Piso 11, Bogotá D.C., Colombia  
Comutador: (+57) 601 489 0909; Línea Gratuita: 01 8000 410909  
www.colpensiones.gov.co

Este sistema de gestión está liderado por la Gerencia de Talento Humano y Relaciones Laborales desde el proceso de Gestión de Entornos Saludables, se encuentra estructurado, implementado, con evaluación de indicadores de desempeño y la última evaluación sobre el nivel de implementación por parte de la ARL-Positiva de acuerdo a la Resolución 0312 de 2019 arrojó un porcentaje de cumplimiento del 100%.

En la vigencia 2023, el sistema fue auditado bajo las auditorías internas combinadas tomando como referencia la norma ISO 45001:2018 y la Resolución 0312 de 2019, la cual tuvo alcance a los 45 procesos de la entidad en el periodo comprendido entre septiembre y octubre, de las cuales se obtuvieron los hallazgos que se presentan a continuación:

SG	NC	OB	OM	Total
SGSST	5	14	4	23

Ilustración 19: Hallazgos de auditorías al SST por tipología. Fuente: Informe consolidado auditorías internas VF 31072022

Actualmente, los líderes de los procesos se encuentran en las fases de formulación y ejecución de las acciones de mejoramiento asociadas a los hallazgos de auditoría.

#### ➤ Auditorías externas al Sistema de Gestión de Calidad

Durante la vigencia 2023 se realizó la tercera auditoría externa al Sistema de Gestión de Calidad SGC, por parte del ente certificador SGS Colombia (recertificación), con el objeto de determinar la conformidad del sistema de gestión de la calidad, con los criterios de auditoría y su capacidad para asegurar el cumplimiento de los requisitos legales, reglamentarios y contractuales aplicables, la eficacia para asegurar al cliente que los objetivos específicos son razonablemente logrados y la capacidad para identificar cuando aplique áreas de mejora potenciales, según el alcance de la certificación “La administración integral de los aportes del régimen de prima media (RPM) y los ahorros de los beneficios económicos periódicos (BEPS) y los servicios sociales complementarios soportadas en la gestión comercial, la gestión del ciudadano y el empleador, la gestión del financiamiento e inversiones, la administración de la información, la determinación y cumplimiento de derechos la gestión en educación y servicios extendidos y de bienestar. Numerales de ISO 9001:2015 no aplicables: 7.1.5.2.

Como resultado se obtuvieron **cero (0) no conformidades** lo cual refleja el compromiso, disposición y trabajo colaborativo en los 45 procesos de la entidad.

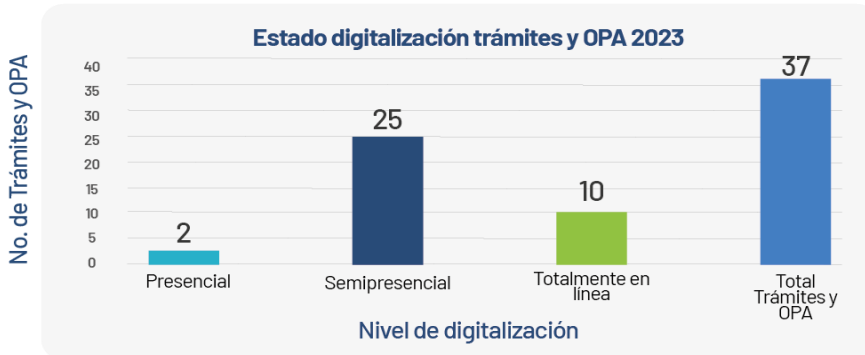
#### ➤ Racionalización de trámites

Colpensiones cuenta con 36 trámites y 1 OPA (Otro Procedimiento Administrativo), avanzando en el año 2023 en la implementación de la estrategia de racionalización de trámites con la digitalización de éstos, facilitando a la ciudadanía la gestión de sus solicitudes, a través de canales digitales, mostrando evolución y mejora continua en la atención de las necesidades de los usuarios de Colpensiones en cumplimiento de la Ley 2052 de 2020 y el Decreto 088 de 2022. El estado de digitalización de los trámites y OPAS registrados en el SUIT a 31 de diciembre de 2023 es el siguiente:

MARCADO	C	I	D
	2	2	1

#### Colpensiones

Dirección: Carrera 10 No.72 – 33 Torre B Piso 11, Bogotá D.C., Colombia  
Conmutador: (+57) 601 489 0909; Línea Gratuita: 01 8000 410909  
www.colpensiones.gov.co



Gráfica 35: Fuente: Gerencia SIG elaboración propia

Para la vigencia 2023, se realizó la racionalización de 5 trámites:

- Pensión de vejez en el Régimen de Prima Media
- Actualización de datos del afiliado
- Actualización de datos del empleador
- Retracto y anulación de afiliación a pensión en el Régimen de Prima Media
- Pensión de sobrevivientes y sustitución pensional en el régimen de prima media

Este avance en racionalización, facilita el relacionamiento con los usuarios quienes pueden realizar sus solicitudes a través de los canales dispuestos, hacer seguimiento a las solicitudes a través de canales no presenciales y recibir respuestas de sus requerimientos al correo electrónico que se autorice.

#### ➤ Fortalecimiento transparencia y acceso a información

En 2023, Colpensiones incluyó en su plan anticorrupción, las acciones necesarias para continuar con el fortalecimiento del derecho de acceso a la información pública a través del plan de mejoramiento AC-AG-2023-0256, el cual se formuló con el fin de cerrar las brechas identificadas en el autodiagnóstico diligenciado por todos los procesos de la Entidad y se encuentra en curso.

Como herramienta adicional de gestión, se encuentra en curso el plan de trabajo de la vigencia 2023, con un 95% de avance real, el cual tiene como objetivo fortalecer e implementar mecanismos para la Transparencia y el Acceso a la Información Pública de los ciudadanos.

En el siguiente gráfico se presentan las actividades desarrolladas en el marco de este plan:



Ilustración 20: Fuente: Gerencia de Sistemas Integrados de Gestión

MARCADO	C	I	D
	2	2	1

#### Colpensiones

Dirección: Carrera 10 No.72 – 33 Torre B Piso 11, Bogotá D.C., Colombia  
Conmutador: (+57) 601 489 0909; Línea Gratuita: 01 8000 410909  
www.colpensiones.gov.co

## ➤ Gestión de indicadores operativos

La importancia de los indicadores como mecanismo de seguimiento, medición, análisis y evaluación de la gestión, radica en la posibilidad de medir el avance hacia las metas planteadas, agregando valor a la toma de decisiones en los niveles estratégico, táctico y operativo; el primero asociado a los objetivos estratégicos, el segundo asociado a los proyectos de inversión y planes de trabajo, y el tercero asociado a la gestión de los procesos como instrumento para la medición del desempeño y fuente para la identificación de problemáticas, debilidades, fortalezas y mejoras en la organización.

Al inicio del año se contaba con 135 indicadores operativos vigentes, con corte noviembre de 2023, se cuenta con 122 indicadores operativos asociados a los 45 procesos, los cuales son monitoreados según su periodicidad y evaluados frente a los criterios de oportunidad, calidad y resultado. Teniendo en cuenta los criterios mencionados, el promedio de cumplimiento a lo largo del año para cada uno es el siguiente:

- Oportunidad: 95%
- Calidad: 94%
- Resultado: 93%

Se han dado por obsoletos 16 indicadores que eran redundantes o no brindaban información clave para los procesos, logrando un avance en la optimización de estos, la obsolescencia de estos indicadores ha permitido una mayor claridad en la interpretación de resultados, facilitando así la toma de decisiones. Por otro lado, se han creado 3 indicadores con el objetivo de obtener mejores métricas que aporten información de valor agregado para los procesos.

Teniendo en cuenta la entrada en vigencia del PEI 2023-2026, se actualizó la plantilla de hoja de vida de indicadores, con el fin de alinear los indicadores a los nuevos objetivos estratégicos y estrategias definidas.

## ➤ Planes de Mejoramiento

A partir de solicitud del Comité Institucional de Coordinación de Control Interno realizado en octubre de 2022, se culminó en el primer trimestre de 2023 el análisis causa-efecto de las problemáticas identificadas en la gestión de Planes de Mejoramiento (PDM) de Colpensiones. Con base en ello, se definieron acciones específicas, que actualmente están formalizadas en el plan de mejoramiento AC-AG-2023-0259. En general, las acciones para los PDM se resumen a continuación:

- Mejoras al lineamiento Formulación, Seguimiento Y Evaluación De Planes De Mejoramiento (Age-Gpr-Lin-001) validadas con los líderes fuente, actualmente en proceso de publicación.
- Parametrización y configuración nuevas fases y controles en el módulo de Planes de Mejoramiento de ISOTools, actualmente en pruebas.
- Creación del indicador “Cumplimiento de requisitos metodológicos” para el proceso Gestión de Procesos incorporando el componente *Cumplimiento de Requisitos en la Gestión de Planes de Mejoramiento* como herramienta para monitorear y gestionar por proceso el cumplimiento en los tiempos definidos para las fases de los PDM.

MARCADO	C	I	D
	2	2	1

### Colpensiones

Dirección: Carrera 10 No.72 – 33 Torre B Piso 11, Bogotá D.C., Colombia  
 Conmutador: (+57) 601 489 0909; Línea Gratuita: 01 8000 410909  
[www.colpensiones.gov.co](http://www.colpensiones.gov.co)

- Presentación del estado de PDM al corte de junio 30/2023 en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño (CIGD) en el marco de la Revisión por Dirección del Sistema de Gestión de Calidad (ISO 9001:2015), evidenciando lo siguiente para ese corte:
  - Se encontraban 90 PDM en gestión de los cuales 49 eran vencidos (54%)
  - De los 49 vencidos:
    - Por año de registro: 2 PDM se crearon en 2019, 5 en 2020, 14 en 2021, 23 en 2022 y 5 en 2023.
    - Procesos con más PDM vencidos: 15 PDM en Gestión Integral de Riesgos, 6 en Gestión de Provisión de Servicio de TI y 5 en Gestión de la Experiencia del Servicio.
    - Fuentes con más PDM vencidos: 16 PDM por fuente Autocontrol, 13 por fuente Gestión de Riesgos, 7 por fuente Auditorías de Control Interno, 5 por Revisoría fiscal.
  - Como posibles causas que generan el vencimiento se resaltaron: Sin reporte de avances de las acciones propuestas, falta de comunicación entre los procesos que participan en el plan de mejoramiento y no tramitar el avance de las fases.
  - Se comunicaron las acciones en curso que también se describen en este informe.
- Actividades Preparación Auditoría Interna: Al corte del 30 de junio de 2023 se adelantó gestión con los líderes fuente, logrando disminución del 27% de los PM vencidos para ese corte.
- Reportes Bimestrales enviados en marzo, mayo, julio, septiembre y noviembre para informar el estado de los planes de mejoramiento y promover gestión de avance en los mismos.
- Con información del estado de los PDM al 15 de noviembre la Gerencia de Sistemas Integrados de Gestión envió correos dirigidos a líderes fuente y líderes de planes de mejoramiento con el estado personalizado de sus PDM vencidos. En la gestión de identificación de causas se generó un avance de fase o cierre del 32% en los PDM “En Formulación” vencidos y de 47% en los PDM “Formulados”.
- La información más reciente del estado de PDM (corte a noviembre 30 de 2023) es:
  - Se encuentran 156 PDM en gestión de los cuales 83 son vencidos (53%) siendo 62 vencidos en Formulación y 21 Formulados.

#### ➤ **Producto y Servicio No Conforme**

Con el fin de identificar en nivel detallado el Producto y Servicio No Conforme (PySNC) de los 21 procesos misionales en los que está definida la Matriz de Producto y Servicio No Conforme, se estableció para la vigencia 2023 una metodología que involucró para cada proceso la identificación de la volumetría tanto de las transacciones por servicio como de su producto no conforme y de igual forma el volumen de las correcciones realizadas sobre el mismo. Con esta metodología se generó la primera medición y se presentó el estado de PySNC al corte de junio 30/2023 en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño (CIGD) en el marco de la Revisión por Dirección del Sistema de Gestión de Calidad (ISO 9001:2015), evidenciando lo siguiente para los 87 servicios definidos en las matrices:

- 49 servicios evidencian una presencia de PySNC menor o igual al 5% (estable) concentrado en 17 procesos.
- 33 servicios evidencian una presencia de PySNC mayor al 5% y menor al 20% (alerta), concentrado en 5 procesos.

MARCADO	C	I	D
	2	2	1

#### **Colpensiones**

Dirección: Carrera 10 No.72 – 33 Torre B Piso 11, Bogotá D.C., Colombia  
 Conmutador: (+57) 601 489 0909; Línea Gratuita: 01 8000 410909  
[www.colpensiones.gov.co](http://www.colpensiones.gov.co)



- 5 servicios evidencian una presencia de PySNC igual o superior al 20% (crítica), concentrado en 3 procesos: Gestión de las Cuentas Individuales, Gestión de Estandarización y Gestión de Otros Egresos.

Estos resultados se dieron a conocer en el comité y a cada proceso para su gestión respectiva.

De otra parte y en línea con la medición anterior se incorporó el componente Gestión de Salidas No Conformes en nuevo indicador para el proceso de Administración de Sistemas de Gestión denominado “Cumplimiento de Requisitos Metodológicos Administración de Sistemas de Gestión”, como herramienta para monitorear y gestionar por proceso el cumplimiento en el nivel de salidas no conformes y el nivel de tratamiento de las salidas no conformes.

Finalmente, en relación a este tema se encuentra actualmente en construcción el documento Lineamiento Identificación Y Tratamiento Producto No Conforme el cual precisa directrices metodológicas respecto a la gestión de este importante tema.

### ➤ Acuerdos de Nivel de Servicio

Con el propósito de identificar en nivel detallado el cumplimiento en los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) para los 29 procesos cliente en los que están definidos, se estableció para la vigencia 2023 una metodología que involucró para cada proceso la identificación de la volumetría de los servicios prestados por los procesos proveedores a los procesos cliente, en los criterios de Oportunidad y Calidad establecidos en los acuerdos. Con esta metodología se generó la primera medición y se presentó el estado de ANS al corte de junio 30/2023 en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño (CIGD) en el marco de la Revisión por Dirección del Sistema de Gestión de Calidad (ISO 9001:2015), evidenciando lo siguiente para los 95 ANS existentes:

- Cumplimiento en Oportunidad:
  - 53% de los ANS se cumplen (50 ANS)
  - 47% de los ANS se incumplen (45 ANS)
  - A 45% de los procesos cliente le cumplen todos los ANS (13 procesos)
  - A 34% de los procesos cliente le cumplen unos y le incumplen otros ANS (10 procesos)
  - A 21% de los procesos cliente no le cumplen ningún ANS (6 procesos): Gestión de Acciones Constitucionales, Gestión de la Historia Laboral, Gestión de la Determinación del Derecho, Gestión de la Experiencia en el Servicio, Gestión de Comunicaciones, Prevención, Detección e Investigación de Desviaciones.
- Cumplimiento en Calidad:
  - 66% de los ANS se cumplen (63 ANS)
  - 34% de los ANS se incumplen (45 ANS)
  - A 62% de los procesos cliente le cumplen todos los ANS (18 procesos)
  - A 28% de los procesos cliente le cumplen unos y le incumplen otros ANS (8 procesos)
  - A 10% de los procesos cliente no le cumplen ningún ANS (3 procesos): Gestión de la Experiencia en el Servicio, Gestión de Comunicaciones y Gestión de Procesos.

MARCADO	C	I	D
	2	2	1

#### Colpensiones

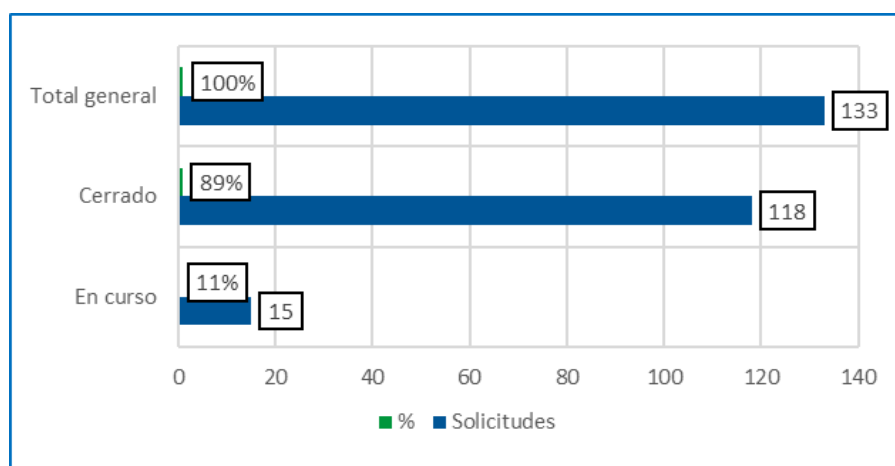
Dirección: Carrera 10 No.72 – 33 Torre B Piso 11, Bogotá D.C., Colombia  
 Conmutador: (+57) 601 489 0909; Línea Gratuita: 01 8000 410909  
[www.colpensiones.gov.co](http://www.colpensiones.gov.co)

Con base en estos resultados se recomendó incluir las temáticas de oportunidad y calidad en las mesas de análisis de causas entre procesos proveedor y cliente, definiendo acciones que ataquen la(s) causa(s) raíz de cada incumplimiento, priorizando los procesos cliente con ANS críticos en oportunidad y verificando la relevancia de los servicios incluidos en los acuerdos y sus mecanismos de control debido a que en su mayoría para el criterio Calidad este seguimiento debe realizarse por juicio de experto.

### ➤ Gestión de Oportunidades de mejora a los procesos

El registro de oportunidades de mejora a través de la herramienta Service Manager por parte de las regionales y procesos, en la vigencia 2023 fue de 133, de las cuales el 89% (118) se encuentran cerradas, después del análisis correspondiente se encontró viabilidad del 83% (98) de las oportunidades de mejora y para el 17% (20) de las solicitudes no se encontró viabilidad.

Respecto de las Oportunidades de mejora en curso, con corte a noviembre, se tienen 15 (11%) casos en proceso de análisis por parte de los gestores SIG y su posterior traslado a Relacionamento TI según corresponda.



Gráfica 36: Gestión de Oportunidades de Mejora. Fuente: Service Manager

### ➤ Nivel de sistematización

Para la vigencia 2023, Colpensiones fortalece la metodología interna, incluyendo observaciones realizadas por la firma consultora KPMG en lo relacionado a la clasificación de actividades “no automatizables” y excluye la “ofimática” como herramienta de sistematización, de igual manera, se incluyen los conceptos de impacto de la automatización y las actividades desarrolladas por un tercero (tercerización). Esta metodología fue validada por el equipo de asesores en temas de tecnología de la presidencia de Colpensiones y un equipo designado por el Mintic para su posterior oficialización.

Durante el mes de mayo, se generaron los instrumentos para la medición del nivel de sistematización, durante el mes de junio se realizaron sesiones con los 45 procesos, se evaluaron 118 subprocesos y 76 procedimientos los cuales contienen un total de 5219 macro actividades, actividades y tareas, obteniendo de esta manera un resultado por proceso.

MARCADO	C	I	D
	2	2	1

#### Colpensiones

Dirección: Carrera 10 No.72 – 33 Torre B Piso 11, Bogotá D.C., Colombia  
Conmutador: (+57) 601 489 0909; Línea Gratuita: 01 8000 410909  
[www.colpensiones.gov.co](http://www.colpensiones.gov.co)

En el mes de julio, se consolidaron los resultados, se estableció una línea base del 32,28% frente al nivel de sistematización para Colpensiones la cual permite identificar las brechas entre la situación actual y el nivel máximo posible que puede alcanzar cada uno de los procesos de tal forma que se puedan orientar los proyectos e iniciativas a las actividades que generan mayor impacto en el proceso.

### ➤ Rediseño de procesos

Se construyó y oficializó el instructivo “Diagnóstico, Diseño Y Mejora De Procesos”, el cual tiene como objetivo: Definir los criterios y la metodología para la formulación de propuestas de mejora en los procesos a partir de un diagnóstico que permita identificar las necesidades o brechas existentes, con el fin de contribuir al mejoramiento continuo de la empresa. Este instructivo se encuentra estructurado en 3 etapas:

1. **Etapla 1 Análisis de información y diagnóstico del proceso:** En esta etapa se busca que el líder del proceso, el gestor integral y el gestor SIG, realicen una adecuada identificación y comprensión del estado actual del proceso, para ello se debe realizar el diligenciamiento del formato “Formato Diagnóstico De Procesos Para Definir El Mecanismo De Mejora Age-Gpr-Fmt-010”
2. **Etapla 2 Definición del mecanismo y generación de propuesta para la gestión de brechas:** Una vez finalizada la etapa 1 se obtendrá el resultado del estado actual del proceso, de acuerdo a las escalas definidas en la siguiente tabla, con la cual se establecerá el mecanismo de implementación que se recomienda adoptar (mejora incremental, rediseño o reingeniería) en los procesos:

Mecanismo de mejora	Cuando
Mejora incremental	Mayor o igual a 90%
Rediseño	Mayor a 20% y Menor a 89%
Reingeniería	Menor o igual 20%

Tabla 65: Mecanismo de implementación Fuente: Instructivo Diagnóstico, Diseño Y Mejora De Procesos (Age-Gpr-Ins-002)

3. **Etapla 3 Seguimiento a la implementación de la propuesta:** En esta etapa se busca realizar seguimiento continuo a la implementación de las acciones definidas en un plan de trabajo o plan de mejoramiento o proyecto, las cuales buscan cerrar las brechas encontradas.

Adicionalmente, durante el mes de noviembre del 2023 se realizó la socialización del instructivo en una única sesión a un total de 28 colaboradores de la Gerencia de Sistemas Integrados de Gestión, adicional se aplicó una prueba piloto al instrumento de diagnóstico la cual permitió validar los resultados del instrumento y realizar ajustes antes de su formalización y publicación en la herramienta Isotools.

MARCADO	C	I	D
	2	2	1

#### Colpensiones

Dirección: Carrera 10 No.72 – 33 Torre B Piso 11, Bogotá D.C., Colombia  
Conmutador: (+57) 601 489 0909; Línea Gratuita: 01 8000 410909  
www.colpensiones.gov.co

### 3.2 VICEPRESIDENCIA DE GESTIÓN CORPORATIVA (VGC)

#### Generalidades

De conformidad con el Decreto 309 de 2017 mediante el cual se modifica la estructura de la Administradora Colombiana de Pensiones, se dispuso en el artículo 18 las funciones de la Vicepresidencia de Gestión Corporativa a fin de asistir a la Entidad en la determinación de las políticas, objetivos y estrategias relacionadas con su administración, dirigir la ejecución de los programas y actividades relacionadas con los asuntos financieros, contables, presupuestales y de tesorería, los servicios administrativos, la gestión documental y de correspondencia de Colpensiones así como trazar las políticas y programas de administración de talento humano, bienestar social, selección, registro y control, capacitación, incentivos, desarrollo y demás aspectos en la materia, entre otras.

#### Estructura organizacional

Para ser realidad este propósito, la Vicepresidencia de Gestión Corporativa y sus Gerencias, se organizan de la siguiente manera:

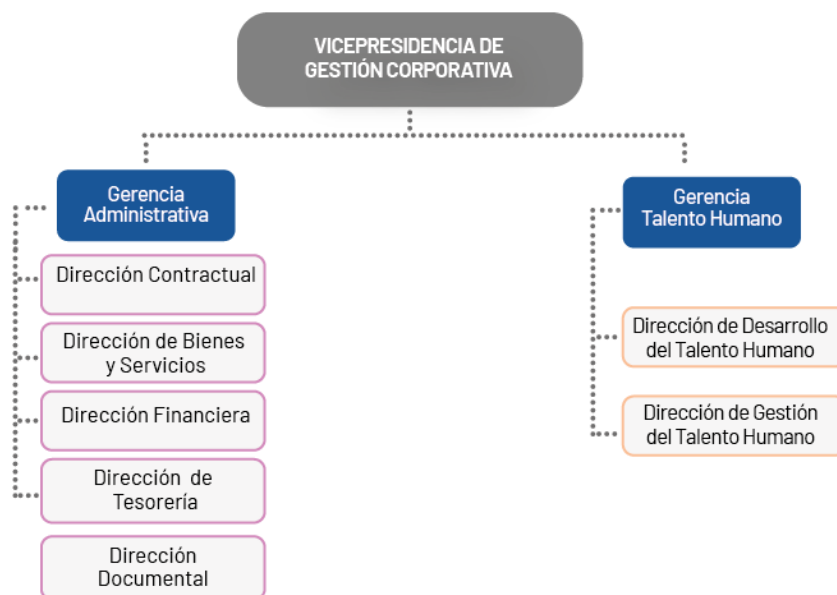


Ilustración 21: Estructura organizacional Vicepresidencia de Gestión Corporativa.

#### Logros relevantes de la vigencia 2023

Los principales logros de la Vicepresidencia de Gestión Corporativa, en materia de talento humano y administrativa, corresponden a:

- ✓ Al cierre de 2023, la Administradora registró un resultado del ejercicio por \$605 mil millones, el cual sería el más alto en la historia de Colpensiones, recursos que se destinarán para fortalecer el Fondo de Vejez.

MARCADO	C	I	D
	2	2	1

#### Colpensiones

Dirección: Carrera 10 No.72 – 33 Torre B Piso 11, Bogotá D.C., Colombia  
Conmutador: (+57) 601 489 0909; Línea Gratuita: 01 8000 410909  
[www.colpensiones.gov.co](http://www.colpensiones.gov.co)

- ✓ **Fenecimiento cuenta fiscal vigencia:** La Contraloría General de la Nación feneció la cuenta rendida por Colpensiones, como resultado de la Auditoría Financiera realizada en 2022, con base en la opinión contable sin salvedades y presupuestal razonable.
- ✓ **Se destaca el resultado de la entidad en materia documental,** registrando para la medición FURAG 2022 un índice de 92,4% frente a la Política 16 – Gestión Documental, evidenciando que la Entidad ha adoptado con compromiso las recomendaciones emitidas por la Función Pública.
- ✓ **Ahorro en aportes Nación:** De acuerdo con la ejecución presupuestal de ingresos de los fondos, en la vigencia 2023 se registró un ahorro en los aportes de la Nación de **\$1,9 billones**.
- ✓ **Poblamiento Planta:** Se ofertaron 468 cargos de la planta de personal durante el 2023 con una participación de 41.217 colombianos, entre quienes se escogieron a los más talentosos para que hicieran parte de la familia Colpensiones.
- ✓ **Escalamientos:** Se adelantaron seis (6) procesos de selección se **provisionaron a la fecha 278 cargos**, 176 cargos corresponden a **escalamientos (63%)** y 102 cargos corresponden a nuevos ingresos (37%), ratificando así nuestro compromiso con el crecimiento profesional de nuestros trabajadores.
- ✓ **Convención colectiva:** la entidad suscribió la primera Convención Colectiva Unificada de Trabajo el 17 de marzo de 2023 con las tres organizaciones sindicales: COLPEUNIDOS, SINTRACOLPEN y SINTRASECFIN.
- ✓ **Programa de Educación Formal:** Colpensiones invirtió \$1.702.000.000 beneficiando a 211 servidores públicos.
- ✓ **Responsabilidad Social Empresarial:** Colpensiones ha sembrado 2.400 árboles en el bosque Colpensiones, por cada uno de los trabajadores.

### 3.2.1 GERENCIA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

El objetivo de esta Gerencia es participar y liderar en conjunto con la Vicepresidencia de Gestión Corporativa y demás áreas correspondientes la definición de los procesos estratégicos de talento humano.

- **Dirección de Gestión del Talento Humano:** El objetivo principal de esta Dirección es ejecutar los planes, programas y proyectos en materia de Gestión del talento humano, como lo son los procesos de vinculación, selección y desvinculación del talento humano, atención de las situaciones administrativas de los trabajadores oficiales y los empleados públicos, seguimiento a la planta de personal y proyección de la nómina de los servidores de la entidad. Asimismo, se encarga de la gestión de los aprendices, gestión de los procesos de optimización organizacional, administración del contrato de trabajadores en misión, entre otros.
- **Dirección de Desarrollo del Talento Humano:** El objetivo principal de la Dirección de Desarrollo del Talento Humano es participar en el diseño y ejecución de planes, programas y proyectos para el Desarrollo del Talento Humano en concordancia con las políticas trazadas, tales como capacitación, desempeño, bienestar, seguridad y salud en el trabajo, transformación cultural, entre otros.

MARCADO	C	I	D
	2	2	1

#### Colpensiones

Dirección: Carrera 10 No.72 – 33 Torre B Piso 11, Bogotá D.C., Colombia  
 Conmutador: (+57) 601 489 0909; Línea Gratuita: 01 8000 410909  
[www.colpensiones.gov.co](http://www.colpensiones.gov.co)

➤ **Dirección de Desarrollo del Talento Humano**

**Programa de Gestión de Conocimiento 2023**

El Programa Anual de Capacitación surge como el consolidado de las necesidades de formación de las respectivas dependencias de la entidad, las cuales se priorizan de acuerdo con los objetivos estratégicos, proyectos e iniciativas de la Entidad con enfoque en los temas misionales (RPM y BEPS).

Programa de Gestión del Conocimiento e Innovación - 2023	Participantes (Interacciones)
Inducción Corporativa	570
Programas de Capacitación Enfoque Misional	38.671
Programas de Actualización	349
Desarrollo de Competencias Comportamentales	106
<b>Total Asistentes (Interacciones)</b>	<b>39.696</b>
<b>Inversión en \$</b>	<b>\$ 265.555.067</b>

Tabla 66: Programa de Gestión del Conocimiento - Fuente: Dirección de Desarrollo del Talento Humano

**Programa de Educación Formal**

La ejecución de esta convocatoria corresponde al desarrollo transversal del servidor que dinamiza el ciclo de política pública, facilita el aprendizaje y la adaptación a las nuevas tecnologías, interconecta el conocimiento entre los servidores y dependencias, y promueve buenas prácticas de gestión.

Este esquema constituye una adaptación diferenciada respecto de las entidades públicas, con el cual pueden aprender de sí mismas y de su entorno de manera colaborativa, pedagógica y analítica, haciendo que se orienten continuamente a la generación de mejores productos y/o servicios para los ciudadanos

Año	Inversión en millones de \$	Financiamiento convocatoria de Educación Formal				
		Programa Académico Elegido por el Beneficiario		Programa Académico Elegido por la Entidad		Total de Beneficiarios
		Financiamiento	Beneficiarios	Financiamiento	Beneficiarios	
2023	\$ 1.690.002.895	40%	113	80%	99	212

Tabla 67: Programa de Educación Formal - Fuente: Dirección de Desarrollo del TH

**Centro de Conocimiento Colpensiones**

Desde el 2019, Colpensiones formuló el proyecto Centro de Conocimiento para administrar y difundir el conocimiento de los servidores públicos basado en el Direccionamiento Estratégico a fin de mejorar el desempeño individual, de los equipos de trabajo y de toda la organización.

Entre las principales características del proyecto, se encuentran:

- Creación una ruta estandarizada de aprendizaje con un orden lógico y sistémico para todos los colaboradores.
- Centralización y ordenar todas las necesidades de capacitación en torno a los objetivos misionales.
- Identificar y promover valor.
- Crear programas de capacitación con créditos.
- Desarrollar el aprendizaje colaborativo entre los colaboradores.

MARCA	C	I	D
2	2	1	

**Colpensiones**

Dirección: Carrera 10 No.72 – 33 Torre B Piso 11, Bogotá D.C., Colombia  
Conmutador: (+57) 601 489 0909; Línea Gratuita: 01 8000 410909  
www.colpensiones.gov.co

- Ejecutar sus acciones a través del aseguramiento de la educación.

Para la vigencia 2023, se fortaleció y actualizó el banco de conocimiento, los espacios de aprendizajes asincrónicos y de tutorías virtuales, los capacitadores internos realizaron 110 capacitaciones con 3.920 interacciones de servidores públicos.

En cuanto a los cursos virtuales, se actualizaron 12 y se desarrollaron 14 nuevos que se integran a las 6 escuelas ofertadas (*organizacional, de Conocimiento e Innovación, de creación de valor público, de transformación digital, de relación con el ciudadano, de liderazgo*) que serán asignados a partir de enero del 2024.

### Programa de bilingüismo

Programa que se desarrolla en conjunto con el SENA y el Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP, que busca desarrollar la habilidad de un segundo idioma. En 2023, se lanzaron 6 convocatorias con la participación de 88 servidores.

### Gestión del Desempeño 2023

La Gerencia de Talento Humano y Relaciones Laborales de Colpensiones lidera el subproceso de Gestión del Desempeño para todos los Servidores Públicos de la empresa con el fin de desarrollar y fortalecer las competencias adecuadas para el mejoramiento de los procesos y servicios, por medio de un conjunto de acciones de evaluación, intervención y desarrollo de las competencias y desempeño laboral de los servidores públicos.

Para la evaluación de desempeño de la vigencia 2022 (desarrollada en el 2023) Colpensiones mantuvo una metodología en la que la retroalimentación constante entre el jefe y colaborador juega un papel importante en el logro de las metas de la entidad y, en consecuencia, de la misión y visión de la Empresa. De esta manera, se busca estabilizar el proceso y tener puntos de comparación entre vigencias, que permitan implementar acciones de mejora e integrarlo a la cultura organizacional.

A continuación, se relacionan los resultados de la Evaluación del Desempeño vigencia 2022 (desarrollada en el 2023).

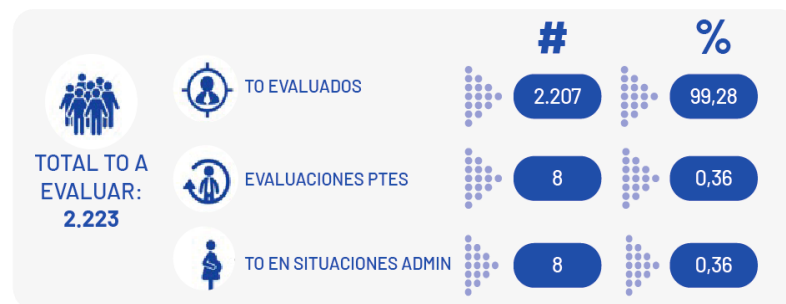


Ilustración 22: Gestión del Desempeño - Fuente: Dirección de Desarrollo del Talento Humano

RESULTADOS EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO 2022 EVALUADOS EN 2023		
NIVEL DE DESEMPEÑO	N° TRABAJADORES	PORCENTAJE
EXCEPCIONAL	2.063	93%
SATISFACTORIO	112	5%

MARCADO	C	I	D
	2	2	1

#### Colpensiones

Dirección: Carrera 10 No.72 – 33 Torre B Piso 11, Bogotá D.C., Colombia  
Conmutador: (+57) 601 489 0909; Línea Gratuita: 01 8000 410909  
www.colpensiones.gov.co



RESULTADOS EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO 2022 EVALUADOS EN 2023		
INSUFICIENTE	32	1%
PENDIENTE	16	1%
<b>TOTAL</b>	<b>2.223</b>	<b>100%</b>

Tabla 68: Resultado evaluación de desempeño – Fuente: Dirección de Desarrollo del Talento Humano

## Gestión de Bienestar Laboral

El programa de Bienestar Laboral 2023 se estructuró con la finalidad de propiciar condiciones que generen un ambiente de trabajo positivo que se manifieste en los servidores, fortaleciendo los niveles de motivación y elevando el sentido de pertenencia, mediante la implementación de actividades enfocadas en gestionar el bienestar de los colaboradores al interior de la entidad integrando al núcleo familiar, a través de la ejecución de eventos que buscan fomentar la calidad de vida personal y laboral, el deporte, la salud, la cultura ecológica y la responsabilidad social empresarial en Colpensiones. El número de servidores participantes en las actividades ejecutadas conforme con los ejes del programa de Bienestar, son los siguientes:

Ejes	Actividades	Participaciones
Deportivo y de actividad física	Acondicionamiento Servidores Selecciones, Inscripciones selecciones deportivas Colpensiones, Inauguración Gym Colpensiones, Exámenes médicos deportivos.	807
Protección y Servicios Sociales	Zonas de Bienestar, Alianzas, Actividad día sin carro Bogotá, Encuesta medios alternativos de transporte, Ferias de emprendimiento, Celebración día del árbol, jornadas de cedulación digital, jornadas de donación de sangre, jornada de registro de bicicletas, jornadas de relajación Colpensiones, Mercado campesino, donaciones Fundaciones adultos mayores, Talleres manejo del estrés, jornadas de capacitación jurados electorales, Activación caja de Compensación Cafam.	8.962
Recreación y Cultura	Activaciones de servidores con aliados, festival de juegos populares, jornada de teatro, jornada endulza tu día, conmemoración día del género, serenata día de la mujer, concurso equidad de género, serenata día del hombre, jornada de cine infantil, actividad retorno a la presencialidad, día del niño, día del asistente, día de la madre, día del padre, día del servidor, vacaciones recreativas, jornada de videojuegos, amor y amistad, semana de receso, celebración Halloween. Eventos de cierre de gestión y actividades de vacaciones recreativas.	19.377
<b>Total</b>		<b>29.146</b>

Tabla 69: Actividades Bienes 2023 - Fuente: Dirección de Desarrollo del Talento Humano

Se destacan los siguientes logros:

- Como parte del Programa Onda Cero en el 2023, se fortaleció la estrategia de movilidad alternativa dirigida a los servidores de la entidad, realizando las siguientes actividades:
  - Actividad día sin carro Bogotá 2 febrero
  - Encuesta medios alternativos de transporte 16 marzo
  - Jornada Registro Bicicletas 13 de julio
  - Charla seguridad vial Nivel central 29 de agosto
  - Actividades Seguridad Vial Regionales

Adicionalmente, se realizaron actividades de fortalecimiento de una cultura de cuidado del medio ambiente:

- Día del árbol (Sketch superhéroes del medio ambiente 28 abril)
- Charla Cambio Climático

Se fortaleció el uso de medios alternativos de transporte en los servidores mediante la validación de incentivos por los desplazamientos de los servidores al sitio de trabajo.

MARCADO	C	I	D
	2	2	1

### Colpensiones

Dirección: Carrera 10 No.72 – 33 Torre B Piso 11, Bogotá D.C., Colombia  
Conmutador: (+57) 601 489 0909; Línea Gratuita: 01 8000 410909  
www.colpensiones.gov.co

Contribuyendo así, en la recuperación de ecosistemas degradados en beneficio de generaciones futuras, creando una cultura de cuidado y conservación del medio ambiente en la familia Colpensiones.

- Integración de las familias de los servidores en las actividades implementadas.
- Se han fortalecido las alianzas Colpensiones con beneficios para los servidores de la entidad, con 98 alianzas activas en temas de: alimentos, calzado, comercio, cuidado personal, deporte, educación, entretenimiento finanzas, funerarias, hogar, mascotas postres, restaurantes, ropa, salud, seguros, tecnología, turismo y vehículos. Es importante destacar el incremento de alianzas con emprendimientos de servidores de la empresa o sus familias a nivel nacional.

### Prevención y cuidado laboral (Seguridad y Salud en el trabajo)

El subproceso de prevención y cuidado laboral garantiza la implementación y mantenimiento del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, promoviendo condiciones de trabajo seguras y saludables en el desarrollo de las diferentes actividades, a través de la promoción de la salud, prevención de la enfermedad y la identificación, evaluación y control de los riesgos ocupacionales, con el fin de evitar la presentación de accidentes de trabajo y de enfermedades laborales y otras situaciones que afecten la calidad de vida de los grupos de interés.

Durante este año se ha continuado con la implementación del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo, de conformidad con lo establecido en la Resolución 0312 de 2019 “*Por lo cual se definen los estándares mínimos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST*” y la ISO 45001: 2018, reflejado a través de los resultados positivos obtenidos en las auditorías internas lideradas por la Gerencia de Sistemas Integrados de Gestión.

Esta implementación se fortaleció con actividades relacionadas con Medicina Preventiva y del Trabajo” e “Higiene y Seguridad Industrial” donde se destacan las jornadas de sensibilización en riesgo ergonómico, prevención del riesgo psicológico, semana de la Seguridad y Salud en el Trabajo, actualización de planos de rutas de evacuación, pausas activas, simulacros a nivel nacional, capacitación de la brigada de emergencias a nivel nacional, capacitaciones al comité paritario de seguridad y salud en el trabajo (COPASST) así como a los comités de convivencia laboral.

- **Comité paritario de seguridad y salud en el trabajo (COPASST):** El COPASST es el organismo al interior de Colpensiones que vigila el cumplimiento del Plan Anual del Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo y del Reglamento de Higiene y Seguridad Industrial en la entidad, de acuerdo con las normas vigentes, y promueve su divulgación y aplicación.

En julio de 2023, se conformaron (2) comités con vigencia de dos (2) años:

- NIVEL CENTRAL: copasst\_nivelcentral@colpensiones.gov.co
- NIVEL REGIONAL: copasst\_nivelregional@colpensiones.gov.co

- **Comités de Convivencia Laboral:** Es un equipo que busca prevenir el acoso laboral y proteger a los empleados de los riesgos psicosociales que afectan la salud en los lugares de trabajo. Para lograr ese objetivo se hizo necesario modificar la Resolución 009 de 2020 a través de la Resolución 014 de 2022 “*Por el cual se establece la conformación y funcionamiento del Comité de Convivencia Laboral, se*

MARCADO	C	I	D
	2	2	1

#### Colpensiones

Dirección: Carrera 10 No.72 – 33 Torre B Piso 11, Bogotá D.C., Colombia  
 Conmutador: (+57) 601 489 0909; Línea Gratuita: 01 8000 410909  
[www.colpensiones.gov.co](http://www.colpensiones.gov.co)

adoptan los mecanismos de prevención y se establece un procedimiento interno para superar las conductas de acoso laboral en la Administradora Colombiana de Pensiones - Colpensiones”, definiendo el procedimiento de actuación del comité y los tiempos de respuesta.

Los 9 comités existentes, son:

Nivel / Regional	CORREOS OFICIALES
1. Regional Antioquia	comiteconvivenciaregionalantioquia@colpensiones.gov.co
2. Regional Bogotá	comiteconvivenciaregionalbogota@colpensiones.gov.co
3. Regional Centro	comiteconvivenciaregionalcentro@colpensiones.gov.co
4. Regional Caribe	comiteconvivenciaregionalcaribe@colpensiones.gov.co
5. Regional Eje Cafetero	comiteconvivenciaregionalejecafetero@colpensiones.gov.co
6. Regional Occidente	comiteconvivenciaregionaloccidente@colpensiones.gov.co
7. Regional Santanderes	comiteconvivenciaregionalsantanderes@colpensiones.gov.co
8. Regional Sur	comiteconvivenciaregionalsur@colpensiones.gov.co
9. Nivel Central	comitedeconvivencia@colpensiones.gov.co

**Tabla 70: Correo Comités de Convivencia Laboral - Fuente: Dirección de Desarrollo del TH**

- **Actividades Plan de Trabajo SG- SST:** el cumplimiento del Plan de Trabajo aprobado para la vigencia 2023 corresponde al 98%, y las siguientes fueron las acciones relevantes:
  - 1.499 inspecciones realizadas a los puestos de trabajo a nivel nacional.
  - 975 elementos biomecánicos (Soportes de pantalla y Reposapies) entregados.
  - 19.546 participaciones en pausas activas.
  - 187 capacitaciones en SST a nivel nacional con 24.028 impactados.
  - 1 Línea de Atención de Primeros Auxilios Psicológicos, promovida y activa.
  - 1 Línea y extensión de Emergencias a nivel nacional, promovida y activa.
  - 507 interacciones en escuelas terapéuticas en nivel central.
  - 120 Sesiones realizadas de la estrategia lúdica para la prevención del desorden músculo esquelético a nivel nacional.
  - 7.481 participaciones en la Semana de La Seguridad y Salud en el Trabajo.
  - 1.778 exámenes médicos ocupacionales periódicos practicados a nivel nacional.
  - 150 de horas de formación a la brigada integral de emergencias, virtual y presencial.
  - 302 exámenes médicos deportivos en el nivel central.

## Transformación Cultural

El propósito de este sub proceso es promover un conjunto de acciones estratégicas diseñadas para impulsar la transformación cultural en Colpensiones, fomentando hábitos, sentimientos, valores, actitudes y principios que estén alineados de manera efectiva con el plan estratégico institucional fortaleciendo el clima laboral, y fomentando una cultura inclusiva que celebre y respete la diversidad con el fin de mejorar el compromiso y la motivación de los servidores públicos.

De tal forma, se cuenta con dos ejes estratégicos. El primero: **“Somos el Motor del Cambio”** que impacta en la cultura organizacional y el segundo **“El ser humano como eje central de Colpensiones”** que impacta en el clima organizacional.

MARCADO	C	I	D
	2	2	1

### Colpensiones

Dirección: Carrera 10 No.72 – 33 Torre B Piso 11, Bogotá D.C., Colombia  
Conmutador: (+57) 601 489 0909; Línea Gratuita: 01 8000 410909  
www.colpensiones.gov.co

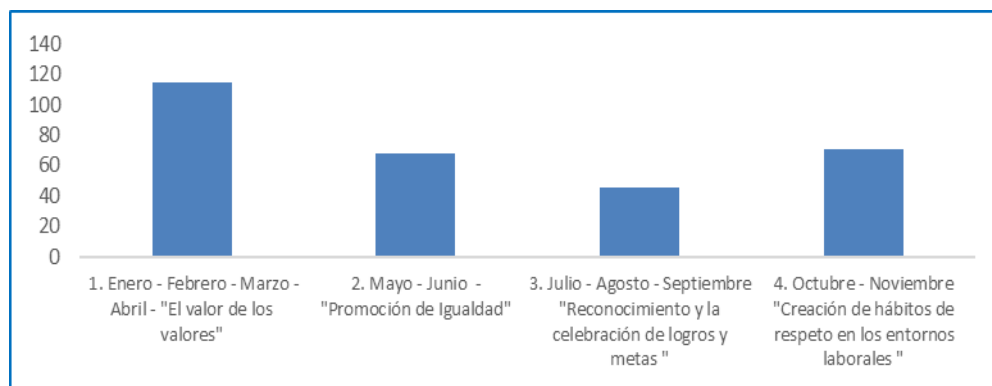
## 1. Somos el motor de cambio – plan transversal de cultura

El propósito fundamental de este eje estratégico es promover y consolidar una cultura interna en Colpensiones que refleje y refuerce los valores esenciales de la entidad, los cuales son honestidad, respeto, compromiso, justicia, universalidad, diligencia, solidaridad, igualdad y diversidad. Esta estrategia busca alinear las creencias, conductas y valores compartidos por los miembros de la entidad con los lineamientos estratégicos convirtiéndolos en el núcleo de Colpensiones. Las estrategias de este eje son:

### ▪ Modelo de Liderazgo – “Soy Líder Colpensiones”

- **Equipo de transformación cultural:** desarrolló e implementó una estrategia enfocada en la reflexión sobre el impacto de cada líder en sus equipos, con el fin de cultivar un entorno laboral que fortalezca la motivación y la productividad a partir del manejo del estrés. Para esto, se desarrollaron 4 espacios (uno de ellos virtual) impactando a 19 líderes institucionales.
- **Encuentros de Equipo:** son espacios creados para que los líderes compartan tiempos con los colaboradores. En esos espacios se fomenta la oportunidad de manejar una comunicación directa con los equipos de trabajo, socializar y hacer seguimiento a las estrategias de la entidad, conocer experiencias frente a temas específicos tales como: el valor de los valores, conceptos de roles de género, igualdad y nuevas masculinidades; celebración de logros y metas; entornos laborales que previenen el acoso sexual laboral y la expresión de agradecimiento.

En el siguiente gráfico, se observa el número de dependencias que han realizado los encuentros de equipo a la fecha.



Gráfica 37: Número de áreas que realizaron Encuentros de equipos – Fuente: Dirección de Desarrollo del TH

- **Liderazgo inspirador:** el objetivo es potencializar las habilidades de liderazgo de aquellos colaboradores que pertenecen a los grupos: brigadistas, comité de convivencia, comité de COPASST y formador de formadores. Esto para así apoyar la construcción de líderes emergentes que respondan a las necesidades de la entidad y fomenten la cohesión de los equipos en todos los niveles. Para el 2023, se contaban con 463 planes de desarrollo individual (PDI), los cuales evidencian los informes de acción individual que cada líder construye en conjunto con la Dirección de Desarrollo a partir de los resultados obtenidos en la aplicación de la prueba KOMPEDISC del 2022. El equipo de Transformación Cultural realizó el seguimiento y verificación de cumplimiento de 167 PDI.

MARCADO	C	I	D
	2	2	1

#### Colpensiones

Dirección: Carrera 10 No.72 – 33 Torre B Piso 11, Bogotá D.C., Colombia  
Conmutador: (+57) 601 489 0909; Línea Gratuita: 01 8000 410909  
www.colpensiones.gov.co

- **Colpensiones a tu lado:** Estrategia orientada a fortalecer la relación profesional entre un colaborador y la organización, desde el día que ingresa hasta el día que se retira, en la cual se busca enriquecer en la entidad: la lealtad, la motivación, fortalecer la cultura, el compromiso y la orientación al cliente:

- **Momento 1:** Bienvenida a nuevos colaboradores
- **Momento 2:** Reunión de seguimiento trimestral
- **Momento 3:** Cambios de cargo
- **Momento 4:** Entrevista de retiro

Actividades	Año 2021	Año 2022	Año 2023
Bienvenidas a colaboradores	74	49	65
Reunión de seguimiento trimestral	2	2	4
Acompañamiento por cambio de cargo	49	43	132
Entrevistas de retiro	66	107	80

**Tabla 71: Resultado estrategia Colpensiones a tu lado – Fuente: Dirección de Desarrollo de Talento Humano**

- **Madrinas y Padrinos Colpensiones:** son *Aliados estratégicos* de la Gerencia de Talento Humano y Relaciones Laborales, cuyo objetivo consiste principalmente en actuar como *agentes de cambio*, que impulsan las diferentes estrategias que se lideran desde Transformación Cultural al interior de las dependencias a nivel nacional; fortaleciendo la comunicación, cercanía y relacionamiento con los servidores de la entidad.

- **Diversidad e inclusión:** El objetivo principal de esta estrategia es la creación de ambientes de trabajo más diversos, competitivos e innovadores, donde cada empleado sea valorado y respetado, sin importar su género, orientación sexual, origen étnico, discapacidad u otras características personales. La promoción de una cultura que celebre la diversidad en todos los aspectos y promueva la igualdad de oportunidades para todos los colaboradores es esencial para fortalecer el compromiso de los empleados y mejorar el clima laboral. Teniendo en cuenta lo anterior, el equipo de Transformación Cultural viene trabajando y avanzando en esta estrategia así:



**Ilustración 23: Estrategia de Transformación Cultural – Fuente: Dirección de Desarrollo de Talento Humano**

MARCADO	C	I	D
	2	2	1

#### Colpensiones

Dirección: Carrera 10 No.72 – 33 Torre B Piso 11, Bogotá D.C., Colombia  
Conmutador: (+57) 601 489 0909; Línea Gratuita: 01 8000 410909  
[www.colpensiones.gov.co](http://www.colpensiones.gov.co)

- **Gestión del Cambio a proyectos:** La gestión del cambio facilita la transición de prácticas y estructuras existentes en Colpensiones. Este enfoque estratégico contribuye a minimizar la resistencia del talento humano al cambio, fomentando una mentalidad abierta y receptiva entre las y los colaboradores. Así pues, se proporcionan estructuras de apoyo que promuevan que todas y todos los colaboradores de Colpensiones puedan incorporar eficazmente la mentalidad hacia el cambio.

De tal forma que, en 2023, se realizó una propuesta de gestión de cambio de manera interdisciplinar entre transformación cultural, bienestar, gestión del conocimiento y la Oficina de Relacionamento y Comunicaciones para promover un proceso de ajuste al direccionamiento estratégico institucional (DEI) que apunte a que las y los colaboradores de Colpensiones se alineen a los valores y objetivos y así fortalecer la cultura organizacional. Así las cosas, se seleccionó el modelo ADKAR® de Prosci® como una metodología valiosa para acompañar efectivamente la amplia variedad de cambios que se generan en nuestra organización.

## 2. Eje Estratégico: Colpensiones, El Ser Humano, Eje Central de Colpensiones – Plan Transversal De Clima

El propósito de este eje se encuentra alineado con el objetivo estratégico: “Hacer de Colpensiones un lugar para su gente”, buscando identificar y gestionar la percepción compartida de los colaboradores en referencia a el ambiente laboral de Colpensiones. Lo anterior implica, por un lado, la medición y por otro lado la intervención del clima laboral en respuesta a los resultados de la medición mencionada. En últimas, el propósito general de este eje es fomentar un entorno de trabajo en Colpensiones en donde los colaboradores se sientan valorados, motivados y comprometidos.

- **Medición de clima y cultura organizacional:** a través de esta medición se busca obtener información precisa y valiosa que permita tomar decisiones informadas. De tal forma que para el 2023 se revisó y ajustó el instrumento de Medición de Clima y Cultura con Compensar, de acuerdo al nuevo Direccionamiento Estratégico para determinar las necesidades a evaluar a través de la medición. Posteriormente, se lanzó la encuesta de clima y cultura con fecha de apertura del 12 al 27 de octubre de 2023. Actualmente, la Gerencia de Talento Humano y Relaciones Laborales y Dirección de Gestión de Talento Humano se encuentran estableciendo la fecha en la cual se hará la socialización de los resultados de la encuesta.
- **Intervenciones individuales y grupales a solicitud de las dependencias:** esta estrategia corresponde a la implementación de diferentes acciones que generen cambios eficientes de manera colectiva o desde la individualidad. Para esto, se realizó un trabajo de seguimiento a algunas de las dependencias de la Entidad, en donde se buscó identificar necesidades particulares y colectivas de cada dependencia. Insumo que permitió construir el cronograma de intervenciones.

### ➤ Dirección de Gestión del Talento Humano

#### Diálogo social

Previo presentación de sendos pliegos de peticiones, el nueve (9) de febrero de 2023 se dio inicio a la etapa de arreglo directo de la negociación colectiva entre Colpensiones y las organizaciones sindicales: Sindicato de Trabajadores de la Administradora Colombiana de Pensiones – (Sintracolpen), Unión Nacional de

MARCADO	C	I	D
	2	2	1

#### Colpensiones

Dirección: Carrera 10 No.72 – 33 Torre B Piso 11, Bogotá D.C., Colombia  
 Conmutador: (+57) 601 489 0909; Línea Gratuita: 01 8000 410909  
[www.colpensiones.gov.co](http://www.colpensiones.gov.co)

Trabajadores de la Administradora Colombiana de Pensiones Colpensiones – (Colpeunidos) y el Sindicato Único Nacional de Trabajadores del Sector Financiero y Administradoras de Pensiones – (Sintrasecfin).

Como resultado del proceso de negociación el 17 de marzo de 2023, se suscribió una Convención Colectiva de Trabajo que detenta una vigencia de un año a partir de su firma. El citado instrumento cuenta con dieciocho (18) artículos de carácter normativo, diez (10) de carácter socioeconómico y nueve (9) de carácter económico en favor de los trabajadores oficiales de los niveles: profesional, técnico y asistencial de la Administradora, así como de las organizaciones sindicales.

Complementa señalar que también se suscribió un acta extra convencional que permitió brindar una respuesta íntegra a los pliegos de peticiones presentados por las organizaciones sindicales: Sintracolpen, Colpeunidos y Sintrasecfin.

Es de resaltar que, en el marco del acuerdo convencional, el número de reuniones de Diálogo Social se amplió de cuatro (4) a seis (6), espacios en los cuales se busca tratar una agenda previamente concertada entre empleador y organizaciones sindicales, que comprenda entre otros temas: el informe anual sobre la marcha general de la empresa, el plan de desarrollo institucional, condiciones de mercado, cambios tecnológicos, estado de las relaciones laborales, oportunidades de mejora, bienestar y otros tópicos de interés común.

Honrando este compromiso, durante la vigencia 2023 la empresa cursó las respectivas invitaciones a las organizaciones sindicales y se celebraron las siguientes reuniones de Diálogo Social:

Reunión Diálogo Social	Año 2023
1	19 y 25 de mayo
2	8 de junio
3	31 de julio
4	14 de septiembre
5	20 de octubre
6	14 de noviembre

Tabla 72: Reuniones de Diálogo Social realizadas 2023 – Fuente: Dirección de Gestión del TH

De otra parte, corresponde informar que el veintisiete (27) de febrero de 2023 la organización sindical Asociaempúblico, presentó a Colpensiones un pliego de peticiones, razón por la cual, en atención al contenido del artículo 433 del Código Sustantivo del Trabajo y dentro del término legal, Colpensiones convocó a Asociaempúblico a una reunión, la cual se celebró el seis (06) de marzo de 2023, con el fin de iniciar las conversaciones de la etapa de arreglo directo.

En atención a las solicitudes de la organización sindical y teniendo en cuenta los acuerdos alcanzados entre Colpensiones y la organización sindical, las partes dieron inicio a la etapa de arreglo directo de la negociación colectiva el trece (13) de julio de 2023.

Una vez analizado el petitorio sindical, así como las consideraciones presentadas en la mesa en sesiones previas, Colpensiones entregó a Asociaempúblico una propuesta de acuerdo convencional y un adicional contentiva de un acta extra convencional que atendía y daba respuesta de forma íntegra al pliego de peticiones presentado por la organización sindical el día veintisiete (27) de febrero de 2023. No obstante, en reunión del nueve (9) de agosto de 2023 los representantes de la organización sindical Asociaempúblico, en respuesta a lo presentado por Colpensiones, manifestaron en sesión final de la negociación no aceptar la propuesta de acuerdo convencional y acta extra convencional.

MARCADO	C	I	D
	2	2	1

#### Colpensiones

Dirección: Carrera 10 No.72 – 33 Torre B Piso 11, Bogotá D.C., Colombia  
 Conmutador: (+57) 601 489 0909; Línea Gratuita: 01 8000 410909  
[www.colpensiones.gov.co](http://www.colpensiones.gov.co)



En la misma reunión enunciada en el párrafo anterior, los integrantes de la comisión negociadora de Asocioempúblico se abstuvieron de suscribir el acta final de no acuerdo, razón por la cual, la comisión negociadora de Colpensiones dejó constancia de los hechos acaecidos durante la etapa de arreglo directo en los términos del acta y anexos que fueron remitidos en la oportunidad correspondiente al Ministerio del Trabajo.

## Relaciones y asuntos laborales

Durante el 2023 se continuó con la prestación del servicio atendiendo cada una de las necesidades y requerimientos de nuestros colaboradores de forma habitual y oportuna, pero a través de la virtualidad en temas como vacaciones, incapacidades, permisos, licencias, certificaciones laborales, solicitudes de cesantías y demás situaciones administrativas.

Entre los logros alcanzados en el subproceso, se destacan:

- ✓ El Plan Anual de Vacaciones 2023 gestionado mediante una macro que disminuyó la carga operativa de las áreas y el Subproceso para este proceso. Se espera usar la misma herramienta para el montaje del Plan Anual de Vacaciones 2024.
- ✓ Lanzamiento del primer piloto de autoservicios de ausencias para los permisos por votación y jurado de votación, lo que permitió atender 2.445 registros por el sistema.
- ✓ \$1.169 millones recobrados por concepto de incapacidades a las EPS.
- ✓ 1.237 trámites de retiro de cesantías a través de Soy Colpensiones, atendidos.

## Selección

- Para el año 2023, se ofertaron 468 cargos de la planta de personal durante el 2023 con una participación de 41.217 colombianos, entre quienes se escogieron a los más talentosos para que hicieran parte de la familia Colpensiones.
- Del total de cargos ofertados, 119 cargos correspondían a la planta de personal en las regionales.
- Se adelantaron seis (6) procesos de selección se provisionaron a la fecha 278 cargos, 176 cargos corresponden a escalamientos (63%) y 102 cargos corresponden a nuevos ingresos (37%), ratificando así nuestro compromiso con el crecimiento profesional de nuestros trabajadores.
- En las Regionales, se provisionaron 49 cargos, de los cuales 23 cargos corresponden a escalamientos (47%) y 26 cargos corresponden a nuevos ingresos (53%).

## Aprendices Sena

En 2023, la cuota regulada de Aprendices SENA para Colpensiones fue modificada dos (2) veces mediante las Resoluciones 11-00805 de 2023 con una cuota de 116 aprendices (de marzo a junio) y Resolución 11-04788 de 2023 con una cuota de 115 aprendices (de julio a diciembre). La Administradora Colombiana de Pensiones - Colpensiones ha cumplido en un 100% con todos los efectos de la cuota regulada dentro de

MARCADO	C	I	D
	2	2	1

### Colpensiones

Dirección: Carrera 10 No.72 – 33 Torre B Piso 11, Bogotá D.C., Colombia  
 Conmutador: (+57) 601 489 0909; Línea Gratuita: 01 8000 410909  
[www.colpensiones.gov.co](http://www.colpensiones.gov.co)

los términos señalados sin generar multas o intereses moratorios por incumplimiento, reiterando el compromiso y responsabilidad social con la formación de futuros trabajadores.

## Practicantes

Entendiendo las necesidades de la Empresa, la Gerencia de Talento Humano y Relaciones Laborales estructuró, desarrolló e inició el pilotaje del semillero de practicantes Colpensiones, que bajo las líneas de acción denominadas “Potencia tu conocimiento” y “Potencia tu aprendizaje”, busca atraer a los mejores practicantes de las universidades del país para apoyar y adquirir conocimiento y competencias en áreas de altos volúmenes de operación o en las que la Empresa tiene experticia, así como para soportar la puesta en marcha y ejecución de los planes de trabajo y proyectos definidos en la planeación institucional.

Colpensiones estableció contacto con más de 40 universidades de todo el país e inició gestiones para la realización de convenios que permitan el acercamiento de sus estudiantes a las convocatorias realizadas por la Empresa, pese a que el interés por parte de las Instituciones Educativas para desarrollar los convenios no es alto, en vista que las prácticas laborales no son remuneradas y los estudiantes prefieren postularse por medio del programa Estado Joven, se ha logrado a la fecha suscribir 8 Convenios, 2 renovados en la presente vigencia y en consolidación con la Universidad Nacional y Uniciencia.

Actualmente, y debido a este diagnóstico así como al interés de la Alta Dirección de potenciar las prácticas laborales al interior de la entidad, se encuentra en trámite una modificación a la Resolución 020 de 2019 para que el programa de prácticas laborales en Colpensiones también contemple las prácticas remuneradas y de esta forma generar posibilidades de competir por el talento joven y, reconocer mediante un auxilio de práctica, la labor de los jóvenes que se vinculen a la Empresa mediante el semillero.

## Estado Joven

De acuerdo con los términos establecidos en la 10ª y 11ª convocatoria del Programa Estado Joven del Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP y el Ministerio de Trabajo, Colpensiones se postuló y logró vincular cuatro (4) practicantes de acuerdo con el número de plazas aprobadas por el programa. Actualmente, Colpensiones se encuentra postulado a la 12ª convocatoria para prácticas en la vigencia 2024.

### 3.2.2 GERENCIA ADMINISTRATIVA

El objetivo de esta gerencia es orientar, formular y proponer políticas en materia administrativa, en desarrollo del Macroproceso de Gestión del Apoyo Organizacional, que contempla la gestión contractual, gestión financiera, gestión documental y gestión de bienes y servicios. Para el desarrollo de este objetivo, la Gerencia se encuentra organizada en las siguientes direcciones:

- **Dirección Contractual:** El objetivo de la Dirección es gestionar la adquisición de los bienes y/o servicios requeridos por Colpensiones, mediante la ejecución del plan general de compras, la selección de contratistas y la asesoría en el seguimiento y control de ejecución de los contratos, con el fin de suplir las necesidades de la entidad, y garantizando que se cumplan los principios de la contratación de acuerdo con la normatividad vigente.

MARCADO	C	I	D
	2	2	1

#### Colpensiones

Dirección: Carrera 10 No.72 – 33 Torre B Piso 11, Bogotá D.C., Colombia  
 Conmutador: (+57) 601 489 0909; Línea Gratuita: 01 8000 410909  
[www.colpensiones.gov.co](http://www.colpensiones.gov.co)

- **Dirección de Bienes y Servicios:** El objetivo de la Dirección es administrar los bienes de la Entidad y garantizar la prestación de los servicios generales de manera eficiente y eficaz, propendiendo por la optimización de los recursos a cargo y la satisfacción de nuestros clientes, mediante el suministro de bienes, servicios y áreas físicas.
- **Dirección Financiera:** El objetivo de la Dirección es controlar y registrar las operaciones asociadas al flujo de recursos financieros de manera eficiente, mediante el seguimiento de la ejecución presupuestal y revelación contable.
- **Dirección de Tesorería:** El objetivo de esta Dirección es gestionar la operación bancaria de la entidad, bajo los criterios de seguridad, eficiencia y separación patrimonial de la Administradora, Fondo Pensional por riesgo y BEPS; garantizando el adecuado control y administración de los recursos depositados en las cuentas bancarias, dando cumplimiento oportuno de las obligaciones a cargo de Colpensiones.
- **Dirección Documental:** El objetivo de esta dirección es proponer, coordinar y verificar el cumplimiento de las directrices y políticas de archivos y gestión documental, desde la planeación técnica de la producción documental hasta su disposición final, con el fin de garantizar su custodia, preservación y conservación, facilitando el acceso y uso de la información, promoviendo la transformación digital.

#### ➤ Dirección Contractual

La Administradora, durante el periodo comprendido entre el 1º de enero al 31 de diciembre de 2023, con sujeción al Manual de Contratación de la Entidad expedido a través del Acuerdo No. 5 de 2020 de la Junta Directiva de Colpensiones, orientado bajo normas de derecho privado y los principios que rigen la función administrativa, realizó contrataciones hasta por el monto de \$387.669 millones, cuyo valor incluye presupuestos futuros aprobados hasta el año 2028.

En desarrollo de las etapas precontractual y contractual, durante el año 2023 se convocaron semanalmente sesiones del Comité de Contratación y Racionalización del Gasto, en los cuales se estudiaron y analizaron las reglas de participación, las propuestas y las solicitudes de modificación de contratos y se realizaron recomendaciones en cada uno de los procesos que, por reglamento, debe conocer el Comité de Contratación y Racionalización del Gasto.

La contratación adelantada en Colpensiones durante el 2023 se cataloga de acuerdo con su naturaleza, así:

#### Contratación de Colpensiones durante la vigencia 2023

Contrato / Convenio / Aceptación de oferta	Cantidad	Valor* Millones de \$
<b>Tipo de contrato</b>		
Servicios Tecnológicos	17	\$ 77.881
Representación Judicial	29	\$ 76.185
Prestación de Servicios	79	\$ 56.647
Contrato de Suministro de Personal	1	\$ 45.700
Arrendamiento/Alquiler	11	\$ 43.278
Contrato Interadministrativo	2	\$ 28.247
Licenciamiento	11	\$ 20.554
Servicios Archivísticos	1	\$ 19.480
Suministro de Tiquetes Aéreos y/u otros servicios de Agencia de Viajes	3	\$ 7.696
Seguros	5	\$ 6.626

MARCADO	C	I	D
	2	2	1

#### Colpensiones

Dirección: Carrera 10 No.72 – 33 Torre B Piso 11, Bogotá D.C., Colombia  
 Conmutador: (+57) 601 489 0909; Línea Gratuita: 01 8000 410909  
[www.colpensiones.gov.co](http://www.colpensiones.gov.co)

Contrato / Convenio / Aceptación de oferta	Cantidad	Valor* Millones de \$
<b>Tipo de contrato</b>		
Suministro	11	\$ 2.695
Capacitación	3	\$ 698
Prestación de Servicios de Salud	6	\$ 654
Convenio	8	\$ 591
Compraventa	1	\$ 301
Transporte Especial	1	\$ 278
Encargo Fiduciario	1	\$ 75
Mantenimiento	2	\$ 49
Suscripción	1	\$ 27
Servicios Bancarios	1	\$ 7
Comodato	1	0
<b>Tipo de contrato</b>	<b>195</b>	<b>\$ 387.669</b>

(\*) Incluye presupuestos futuros aprobados hasta el año 2026

**Tabla 73: Contratos, Convenios y Aceptaciones de oferta vigencia 2023. Cifras en millones de \$. Fuente: Dirección Contractual**

Adicionalmente, la Dirección Contractual en el marco del Fortalecimiento de la Entidad, adelantó 216 Estudios de Mercado para la contratación de bienes y servicios para Colpensiones.

### ➤ Dirección de Bienes y Servicios

#### Gestión áreas físicas – Estrategia de Ahorro en arrendamiento de Inmuebles

Durante la vigencia 2023 se adelantó la gestión para la renovación y consecución de espacios que garanticen la óptima prestación del servicio:



- **Contratos nuevos:** 11
- **Renovaciones:** 87
- **Ahorros canon:** \$970 millones – como resultado de la estrategia de negociación de los contratos en la etapa de renovación.

#### Gestión de Servicios Generales

Durante la presente vigencia, a través del contrato de vigilancia se garantizó la prestación del servicio de las sedes y puntos de atención a nivel nacional, con personal de vigilancia y sistemas de monitoreo de CCTV (Circuito Cerrado de Televisión) y alarmas, garantizando la continuidad de la operación. Durante el año 2023, se adelantó la integración de los sistemas de alarma de detección de incendio y de la alarma de intrusión, con el propósito que la central de monitoreo de la empresa de vigilancia pueda recibir la alerta en caso que algún sensor de detección de incendio se active; estas acciones se han previsto para la mitigación de riesgos en caso de conato de incendio al interior de las oficinas, en horarios en que se encuentren cerradas. Igualmente, con esa actividad se realizó el mantenimiento preventivo al sistema de alarmas de intrusión, el cual permitió realizar algunas correcciones para mejorar el tiempo de respuesta y cobertura del sistema.

De otra parte, a través del contrato de aseo y cafetería se garantizó la prestación del servicio a nivel nacional, contando con el recurso humano y logístico de empresas especializadas, garantizando el suministro de insumos y el cumplimiento de las actividades de limpieza en las instalaciones en 79 puntos a nivel nacional, así como la atención en el servicio de cafetería para el personal de Colpensiones, propendiendo por el bienestar de los funcionarios y de los ciudadanos que visitan los puntos de atención.

MARCADO	C	I	D
	2	2	1

#### Colpensiones

Dirección: Carrera 10 No.72 – 33 Torre B Piso 11, Bogotá D.C., Colombia  
Conmutador: (+57) 601 489 0909; Línea Gratuita: 01 8000 410909  
www.colpensiones.gov.co

Con la colaboración de las Gerencias de Servicio al Ciudadano y de Talento Humano, se avanzó en el diseño de la señalética inclusiva de acuerdo a las características técnicas contempladas en la NTC 6047 “Accesibilidad al medio físico. Espacios de servicio al ciudadano en la administración pública”. Con los diseños aprobados se inició la instalación de la señalética en las oficinas a nivel nacional, cuya ejecución se adelantó en junio de 2023.

## Gestión de seguros

Dentro de la gestión del programa de seguros, para la adecuada protección del patrimonio y los intereses que se encuentran bajo la responsabilidad de la Entidad, se adelantó la gestión para mantener la cobertura permanente de las pólizas de seguro, llevando a cabo las contrataciones o renovaciones correspondientes, en tal sentido a continuación se detallan las pólizas vigentes al cierre de la vigencia 2022:

Aseguradora	Póliza de Seguro	Valor Asegurado	Vigencia Inicial	Vigencia Final	Valor Prima (IVA Incluido)
La Previsora Compañía de Seguros	Manejo Global Entidades Oficiales	\$ 180	10/07/2023	09/07/2024	\$ 15
	Transporte Valores	\$ 4.000	10/07/2023	09/07/2024	\$ 17
	Todo Riesgo Daño Material	\$ 69.264	10/07/2023	09/07/2024	\$ 230
	Responsabilidad Civil Extracontractual	\$ 7.000	10/07/2023	09/07/2024	\$ 43
	Automóviles	\$ 324	10/07/2023	09/07/2024	\$ 35
	Infidelidad y Riesgos Financieros	Evento: \$ 23.100 Vigencia: \$ 46.200	28/02/2023	01/03/2024	\$ 7.140
	Responsabilidad Civil Servidores Públicos	\$ 32.000	10/07/2023	09/07/2024	\$ 2.899
	Protección de Datos Riesgos Cibernéticos	\$ 9.000	05/10/2023	05/10/2025	\$ 1.002
	SOAT	Obligatorio	24/11/2023	23/11/2024	\$ 2
Positiva Compañía de Seguros	Vida Grupo*	50 SMMLV	01/06/2023	17/03/2024	\$ 114
	Exequial**	10 SMMLV	01/06/2023	16/03/2024	\$ 111

Grupo asegurable:

\*Nivel profesional, técnico y asistencial de Colpensiones beneficiarios de la Convención Colectiva de Trabajo

\*\*Trabajadores oficiales de Colpensiones beneficiarios de la Convención Colectiva de Trabajo, su cónyuge, compañero(a) permanente, hijos y padres

**Tabla 74: Programa de seguros. Fuente: Dirección de Bienes y Servicios. Cifras en millones de \$.**

## Gestión Ambiental

Colpensiones cuenta con el lineamiento del Plan Institucional de Gestión Ambiental (PIGA), cuyo objeto es el de implementar y realizar acciones institucionales en temas de Gestión Ambiental de Colpensiones, mediante programas y políticas que permitan la mejora de la gestión ambiental de la Entidad.

Este documento contiene los siguientes programas ambientales:



- Programa de Uso eficiente de Agua
- Programa de Uso eficiente de Energía
- Programa para el Uso Racional y Eficiente del Papel
- Programa Gestión Integral De Residuos
- Programa de Gestión del Aire
- Programa de Limpieza y desinfección
- Programa de Limpieza de Tanques
- Programa de Seguridad y Salud en el Trabajo y Plan de emergencias.

MARCADO	C	I	D
	2	2	1

### Colpensiones

Dirección: Carrera 10 No.72 – 33 Torre B Piso 11, Bogotá D.C., Colombia

Conmutador: (+57) 601 489 0909; Línea Gratuita: 01 8000 410909

www.colpensiones.gov.co

Entre las estrategias implementadas por la entidad para mitigar los impactos ambientales, se encuentran:

- Campañas de toma de conciencia sobre los programas de ahorro y uso eficiente de la energía y el agua, manejo de residuos peligrosos y seguimiento sobre la generación y disposición de residuos peligrosos.
- Se ejecutó capacitación en la semana del medio ambiente, que tenía como temática Efectos del cambio climático en Colombia.
- Se realizó la revisión y actualización de matriz de aspectos e impactos ambientales.
- El seguimiento a la generación de residuos sólidos generados es dado mediante el pesaje en sitio; con el fin de identificar la generación mensual de residuos ordinarios y aprovechables. Se realiza el seguimiento de la disposición final de residuos peligrosos generados como son los RAEES (Residuos de los aparatos eléctricos y electrónicos), tóner, luminarias y baterías, mediante el seguimiento de los certificados de disposición final remitidos por los diferentes contratistas.

Finalmente, se resalta que, en cumplimiento de la normatividad ambiental, Colpensiones se encuentra en la actualización en los sistemas de aires acondicionados por sistemas amigables con el medio ambiente, y que contribuyan con la eficiencia energética de Colpensiones, así como la actualización de UPS y Plantas Eléctricas. Durante el 2023 se adelantó el suministro e instalación de los siguientes equipos:



#### Aires Acondicionados

- Mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos de aire acondicionado.
- Suministro e instalación de 46 equipos nuevos a nivel nacional

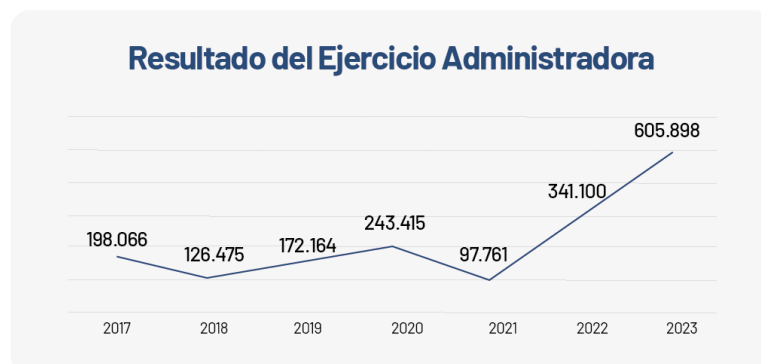


#### UPS y Plantas Eléctricas

- Suministro e instalación de 12 UPS y 2 plantas eléctricas, con el fin de garantizar la operatividad y funcionamiento de las sedes a nivel nacional

### ➤ Dirección Financiera

#### Resultado financiero Administradora



Gráfica 38: Resultado del Ejercicio Administradora. Fuente: Dirección Financiera – SAP. Cifras en millones de \$

MARCADO	C	I	D
	2	2	1

#### Colpensiones

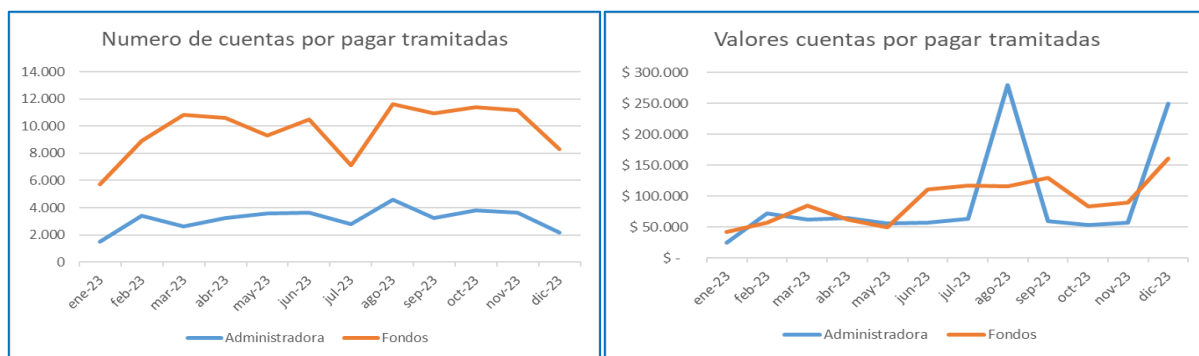
Dirección: Carrera 10 No.72 – 33 Torre B Piso 11, Bogotá D.C., Colombia  
Conmutador: (+57) 601 489 0909; Línea Gratuita: 01 8000 410909  
[www.colpensiones.gov.co](http://www.colpensiones.gov.co)

Con una ejecución presupuestal de gastos del 92%, Colpensiones como administradora registró una utilidad de \$605.898 millones, siendo el resultado más alto registrado en la historia de la entidad y que supera en \$264.798 millones el resultado del ejercicio anterior.

De acuerdo con estos resultados, se demuestra la administración eficiente de la operación de Colpensiones, y de esta forma, los excedentes financieros generados se destinarán al Fondo de Vejez para su fortalecimiento, contribuyendo con la sostenibilidad financiera del sistema de pensiones.

#### ▪ Gestión cuentas por pagar

En el trámite de cuentas por pagar, se registra un promedio mensual para la Administradora y Fondos 12.878 cuentas por \$182.803 millones, con el siguiente comportamiento en la última vigencia:



Gráfica 39: Gestión cuentas por pagar. Fuente: Dirección Financiera – SAP. Cifras en millones de \$

#### ➤ Dirección de Tesorería

##### Operación Bancaria

Los recursos administrados en cuentas bancarias se manejan actualmente en 14 entidades financieras, en 117 cuentas bancarias activas con corte a diciembre 2023, buscando mantener la mejor cobertura para el recaudo y el pago de los pensionados a nivel nacional, abarcando así todo el territorio nacional y minimizando el riesgo de concentración de los recursos en una única entidad.

Durante la vigencia 2023 se realizó el cumplimiento oportuno y efectivo de los pagos ordenados en la operación de la compañía de carácter misional y administrativo.

Con corte al 31 de diciembre de 2023 se realizaron 32.492 pagos administrativos por valor neto girado de \$1,4 billones, para el pago de nómina de empleados se ordenaron pagar 29.803 registros por un valor de \$189.758 millones. Así mismo se realizó el cumplimiento de 122.305 pagos misionales por valor de \$8.25 billones de pesos (estos valores no incluyen el pago de mesadas pensionales).

Respecto a pagos de pensionados, jubilados, auxilios funerarios y Empos y Metales se ordenaron a las entidades pagadoras 966.453 pagos por ventanilla por valor de \$3,7 billones. Los pagos por abono a cuenta equivalen a 18.782.392 operaciones por valor de \$35,9 billones.

En la gestión de operaciones financieras asociadas a trámites judiciales se realizó la identificación y registro de embargos por valor de \$79.530 millones como parte del proceso de control de los recursos bancarios.

MERCADO	C	I	D
	2	2	1

#### Colpensiones

Dirección: Carrera 10 No.72 – 33 Torre B Piso 11, Bogotá D.C., Colombia  
Conmutador: (+57) 601 489 0909; Línea Gratuita: 01 8000 410909  
www.colpensiones.gov.co



Así mismo, se realizó la gestión para la consignación efectiva de remanentes judiciales a favor de Colpensiones por valor de \$37.647 millones.

El pago de costas judiciales fue de \$29.909 millones mediante depósito judicial en el Banco Agrario.

## ➤ Dirección Documental

### Componente Estratégico

En cumplimiento del Decreto 1080 de 2015 y con el propósito de establecer la base para la planeación de la función archivística; asegurar la articulación con los planes y proyectos estratégicos; y orientar las actividades propias a desarrollar en cada uno de los procesos técnicos de la gestión documental la entidad definió el Plan Institucional de Archivos - PINAR y el Programa de Gestión Documental - PGD, instrumentos que se han venido alineando y actualizando a los Planes de Acción de la entidad.

La Entidad se encuentra en una etapa transitoria entre el cierre del Plan Institucional de Archivos - PINAR y el Programa de Gestión Documental - PGD Vigencia 2021 - 2023 y la formulación e inicio del Plan Institucional de Archivos - PINAR y el Programa de Gestión Documental - PGD Vigencia 2024 - 2027, de acuerdo al Plan Estratégico 2023 - 2026, el cual se alinea con lo establecido en los objetivos estratégicos institucionales, permitiendo fortalecer la implementación de la Política de Gestión Documental, propendiendo por el cierre de aspectos críticos identificados en materia de archivo y gestión documental.

### Plan Institucional de Archivos y Programa de Gestión Documental 2021-2023

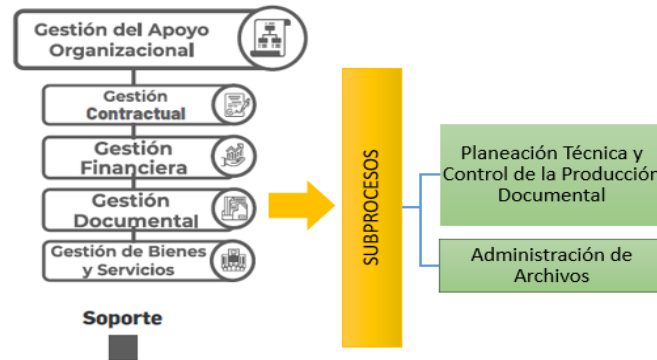
De conformidad con el seguimiento y mejoramiento continuo de los Instrumentos Archivísticos antes mencionados, se conformó la Mesa de Trabajo en coordinación con las Gerencias de Servicio y Atención al Ciudadano, Tecnologías de la Información, Sistemas Integrados de Gestión, Planeación Institucional, Riesgos y Seguridad de la Información, Prevención del Fraude y Defensa Judicial, para la actualización del Plan Institucional de Archivos (PINAR) vigencia 2021 - 2023 y el Programa de Gestión Documental (PGD) vigencia 2021 - 2024; la Entidad adoptó el PINAR y PGD mediante Resolución No. 002 del 15 de enero de 2021, el cual surtió la aprobación el 01 de diciembre de 2020 mediante Acta No GPI - 13 por parte del Comité Institucional de Gestión y Desempeño - CIGD. Así mismo se realizó la formulación de los planes de trabajo en concordancia con el Plan Estratégico Institucional PEI 2019 - 2022.

En el PGD 2021-2023, se incluye la definición de los lineamientos técnicos para el Modelo de Gestión Documental Electrónica de Archivo (MGDEA) bajo el Proceso de Gestión Documental, el cual se concibe con dos subprocesos a cargo del proceso de Gestión Documental, los cuales están documentados y publicados en la herramienta tecnológica del Sistema Integrado de Gestión (ISOTools). Establece los instrumentos de control archivístico, el modelo documental, el modelo centralizado de archivos y la conformación del expediente híbrido a través del ciclo de vida en el corto, mediano y largo plazo, orientando las actividades a ser ejecutadas y controladas en los procesos técnicos de la gestión documental, las fases de implementación, la armonización con el Modelo del Sistema Integrado de Gestión de Colpensiones. Así mismo, se definieron cuatro (4) programas específicos: 1. Reprografía, 2. Documentos especiales, 3. Auditoría y Control y 4. Programa específico de Archivos Descentralizados.

MARCADO	C	I	D
	2	2	1

#### Colpensiones

Dirección: Carrera 10 No.72 – 33 Torre B Piso 11, Bogotá D.C., Colombia  
 Conmutador: (+57) 601 489 0909; Línea Gratuita: 01 8000 410909  
[www.colpensiones.gov.co](http://www.colpensiones.gov.co)



**Ilustración 24: Subprocesos de Gestión Documental.** Fuente: Elaboración propia de Colpensiones - Dirección Documental a partir del mapa de procesos.

### Componente Administración de Archivos

El Archivo Central de la Entidad, al cierre de la vigencia 2023 está conformado por los Fondos Documentales ISSL y Colpensiones, donde se custodia y administran los siguientes volúmenes documentales:

Descripción	2023
Crecimiento anual en TB Almacenamiento Gestor Documental	347.498
Expedientes pensionales digitalizados	20.293
Cajas de documentos de archivo (ISSL- Colpensiones)	301.257
Microfichas entregadas por el ISSL	1.315.183

**Tabla 75: Volumen documental en custodia y administración.** Fuente: Dirección Documental

Durante la vigencia 2024, se efectuó la intervención técnica y restauración de 294 legajos con información consultada por la Dirección de Historia Laboral, que se encontraban con deterioro físico y afectación biológica.

Frente a los requerimientos realizados por los ciudadanos y terceros interesados, así como por los colaboradores de la Entidad de documentos entregados por el ISSL en soporte físico o microfilm, se atendieron las solicitudes así:

Descripción	2023
Consulta copia de documentos - ciudadanos y terceros interesados	41.791
Solicitudes internas de documentos	35.648

**Tabla 76: Consultas y préstamos externos e internos.** Fuente: Dirección Documental

### Componente Documental

- **Modelo centralizado de archivos:** Se realizó la centralización del 100% de los archivos físicos de 52 áreas, así como de las Actas de los Comités de la Entidad y Actas de Junta Directiva. Se implementó en las 8 Regionales la conformación de expedientes y traslados documentales de acuerdo con los instrumentos archivísticos: Cuadro de Clasificación Documental y Matrices Documentales.

**Asistencia Técnica:** Se prestó asistencia técnica para la elaboración de requerimientos funcionales, pruebas y certificación de paso a producción en la implementación de trámites de Nómina de Pensionados, Prestaciones Económicas, Beneficios Económicos Periódicos, Medicina Laboral.

MARCADO	C	I	D
	2	2	1

#### Colpensiones

Dirección: Carrera 10 No.72 – 33 Torre B Piso 11, Bogotá D.C., Colombia  
Conmutador: (+57) 601 489 0909; Línea Gratuita: 01 8000 410909  
www.colpensiones.gov.co

**Análisis normativo:** Se participó en el marco de los Comités Técnicos del Archivo General de la Nación en la actualización del Acuerdo único “Por el cual se establecen los criterios técnicos y jurídicos para implementar la Función Archivística en el Estado Colombiano y se fijan otras disposiciones.”

- **Comunicaciones Oficiales:** La Dirección Documental gestionó la entrega de las comunicaciones oficiales de la Entidad, así:

Descripción	2023
Extractos de Historia Laboral (Mensajería física - e-mail)	2.497.272
Mensajería física	2.946.816
Certificados electrónicos (e-mail)	1.009.721
SMS Certificado	14.474
<b>Total</b>	<b>6.468.283</b>

**Tabla 77: Gestión de entrega de comunicaciones oficiales. Fuente: Dirección Documental**

En el marco de la regulación y gestión administrativa de las comunicaciones oficiales y con el fin de aumentar la entrega efectiva de las comunicaciones oficiales y dar cumplimiento a la estrategia de la Entidad de dar respuesta dentro de los términos establecidos; se adelantó el análisis de las causas raíz de las devoluciones por parte de las áreas del Top 5, con miras a definir las acciones que permitan aumentar la efectividad en la entrega de las comunicaciones oficiales. Con el análisis realizado, se identificó la necesidad de definir un plan de trabajo con actividades, roles y responsables para asegurar el incremento en el uso de medios electrónicos para el envío de comunicaciones oficiales y así disminuir las devoluciones.

En línea con lo anterior, durante el mes de julio se efectuó el despliegue en producción de la funcionalidad de correo electrónico y sms certificado desde el trámite correspondencia - caso padre.

### Componente Cultural

En el marco del Programa ONDA CERO, se desarrollaron actividades encaminadas a fortalecer la producción documental electrónica mediante: la publicación de las facturas ecológicas de forma trimestral en Soy Colpensiones; la gestión y desarrollo de campañas sobre reducción de impresiones, uso de herramientas colaborativas para la revisión, ajustes y aprobaciones de documentos, etiquetado de documentos electrónicos, adecuado uso de los buzones de correo electrónico, firmas digitales y electrónicas a través de la plataforma de confianza digital.

De la misma manera, se realizaron inducciones corporativas, entrenamiento de cargos a nivel directivo, campañas de socialización y concientización en materia de archivo y gestión documental, a través del Boletín Breves Colpensiones y el curso virtual Modelo Centralizado de Archivos en Soy Colpensiones.

## 3.3 VICEPRESIDENCIA DE SEGURIDAD Y RIESGOS EMPRESARIALES (VSR)

### Generalidades

La Vicepresidencia de Seguridad y Riesgos Empresariales (VSR), dirige y coordina la implementación y administración integral de los sistemas de gestión de riesgos que requiere Colpensiones para su funcionamiento. Formula las políticas y los procesos con las dependencias para identificar, mitigar y

MARCA	C	I	D
	2	2	1

#### Colpensiones

Dirección: Carrera 10 No.72 – 33 Torre B Piso 11, Bogotá D.C., Colombia  
Comutador: (+57) 601 489 0909; Línea Gratuita: 01 8000 410909  
www.colpensiones.gov.co

administrar efectivamente los riesgos y las vulnerabilidades que puedan amenazar la seguridad de la entidad. Hace seguimiento y verificación al cumplimiento en el tratamiento interno y externo de la prevención del riesgo de fraude, la corrupción, la seguridad de la información, el lavado de activos, la financiación del terrorismo y los demás riesgos asociados a la actividad de Colpensiones, así como la seguridad, integridad y transparencia de los recursos físicos, humanos y tecnológicos de la entidad.

Desde la Vicepresidencia de Seguridad y Riesgos Empresariales se generan las directrices para el seguimiento y el cumplimiento del Código de Conducta, Ética y Buen Gobierno de la entidad, definiendo las estrategias para el monitoreo y control de la operación que permita identificar las desviaciones respecto de la política, los objetivos y los procedimientos definidos en los procesos de la organización. Adicional a lo anterior, y por designación de la Junta Directiva, esta dependencia lidera el aseguramiento de la función de cumplimiento normativo y del Sistema de Control Interno de la entidad.

### Estructura organizacional

La Vicepresidencia de Seguridad y Riesgos Empresariales, cumple el rol de Oficial de Cumplimiento en el marco de la administración del riesgo de Lavado de activos y se apoya por dos gerencias, las cuales se presentan a continuación:

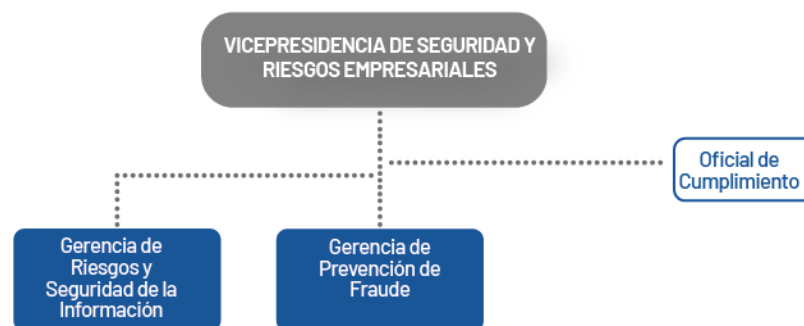


Ilustración 25: Estructura organizativa Vicepresidencia de Seguridad y Riesgos Empresariales. Fuente: VSR

### Logros relevantes de la Vicepresidencia de Seguridad y Riesgos Empresariales en el 2023:

La gestión implementada por la Vicepresidencia en materia de riesgos, prevención del fraude y seguridad de la información durante el 2023 se fundamentó en dos líneas de acción así:

- A través de la **estrategia integral para la prevención del riesgo de fraude y corrupción** y con el trabajo articulado de la vicepresidencia con las diferentes áreas de la organización, se impulsaron acciones en 5 dimensiones estratégicas: i) consolidación de la cultura ética, ii) la gestión estratégica del riesgo de fraude y corrupción; iii) el fortalecimiento de la capacidad tecnológica y analítica; iv) el fortalecimiento y articulación de los procesos; y v) la comunicación a las partes interesadas. Como resultado, se fortaleció la gestión preventiva, de monitoreo e investigación de la entidad. Se logró la estructuración de la estrategia para generar una mayor presencia de la gestión preventiva en las regiones. Así mismo se fortaleció la capacidad tecnológica y la gestión de procesos de la Gerencia de Prevención de Fraude, con lo cual ahora el equipo ha logrado gestionar mayor cantidad de reportes de la Línea de Integridad y Transparencia con mayor oportunidad frente a la represa de casos del año anterior. Se logró

MARCADO	C	I	D
	2	2	1

#### Colpensiones

Dirección: Carrera 10 No.72 – 33 Torre B Piso 11, Bogotá D.C., Colombia  
Conmutador: (+57) 601 489 0909; Línea Gratuita: 01 8000 410909  
[www.colpensiones.gov.co](http://www.colpensiones.gov.co)

promover investigaciones propias a través del análisis de tipologías y la implementación de soluciones tecnológicas para contribuir con la identificación de anomalías en los procesos de la entidad.

- Se avanzó en la **estrategia para la gestión integral de riesgos de la entidad** en el marco de la articulación de las políticas, procedimientos y metodologías que conllevan a la identificación, valoración, tratamiento, seguimiento y comunicación de los niveles de riesgos (tácticos, estratégicos y por procesos) a los que se ve expuesta la entidad, considerando las tipologías de riesgo (operacional, financieros, seguridad de la información y ciberseguridad, continuidad del negocio, fraude y corrupción, lavado de activos y terrorismo) y promoviendo los objetivos de control (cumplimiento, operativo e información). Durante este período se fortaleció el sistema integral de administración de riesgos (SIAR), con lo cual se avanzó en el nivel de madurez del sistema, así mismo, se promovió la cultura de gestión de riesgos en todos los niveles de la organización, reduciendo los efectos no deseados, potenciando las oportunidades y contribuyendo al cumplimiento de los objetivos y metas institucionales.

Los anteriores aspectos, se complementaron durante la vigencia con la gestión del modelo de Gobierno Corporativo, el desarrollo de Función de Cumplimiento Normativo y la coordinación del Sistema de Control Interno, las cuales se detallan a continuación como iniciativas relevantes dentro de la gestión de la Vicepresidencia de Seguridad y Riesgos Empresariales, dado que contribuyen al fortalecimiento de la gestión institucional y el desarrollo de nuevas funciones de control.

#### ➤ **Gobierno Corporativo y Función de Cumplimiento Normativo**

##### • **Gobierno Corporativo**

Teniendo en cuenta los cambios en la conformación de la estructura de gobierno corporativo de la Entidad, en relación con la designación de los nuevos miembros de la Junta Directiva y posesión del presidente a finales del año 2022, se han ejecutado acciones enfocadas al fortalecimiento del modelo de gobierno corporativo a través de la revisión y estandarización de las prácticas empresariales para la operación de la Junta Directiva y los Comités confirmados en este órgano. Como resultado del análisis realizado el directorio ha aprobado la implementación de nuevas medidas que redundan en la eficacia de la gestión y la toma informada de decisiones.

##### **Secretaría Técnica del Comité de Gobierno Corporativo**

Con el propósito de estandarizar la gestión de los órganos de gobierno durante el año 2023 las actuaciones del Comité se enfocaron en la revisión, definición e implementación de buenas prácticas que le permitan a la Junta Directiva y a la Administración la toma informada de decisiones estratégicas que promuevan el cumplimiento de los objetivos institucionales. De esta manera se efectuaron 13 sesiones, 3 de carácter ordinario y 10 de forma extraordinaria.



**Gráfica 40: Sesiones del Comité de Gobierno Corporativo 2023 - Fuente VSR**

MARCADO	C	I	D
	2	2	1

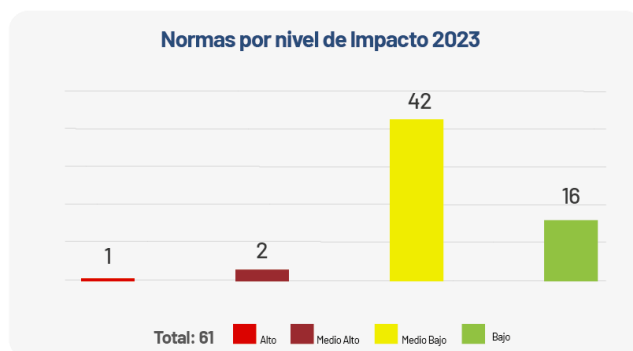
#### **Colpensiones**

Dirección: Carrera 10 No.72 – 33 Torre B Piso 11, Bogotá D.C., Colombia  
Conmutador: (+57) 601 489 0909; Línea Gratuita: 01 8000 410909  
[www.colpensiones.gov.co](http://www.colpensiones.gov.co)

## • Función de Cumplimiento Normativo

La revisión y seguimiento de las normas nuevas o cambiantes se ha efectuado desde el componente de auto control en los procesos de la cadena de valor, para ello el equipo de articuladores ha sido capacitado con el objetivo de fortalecer la gestión de revisión de aplicabilidad de las normas y la definición autónoma de acciones de implementación que permitan adoptar los cambios legales de manera eficiente y oportuna en la organización.

Durante esta vigencia se han incluido 56 normas a la matriz de cumplimiento normativo, las cuales han tenido seguimiento y monitoreo permanente de los líderes de proceso. Las novedades normativas de acuerdo con el nivel de evaluación de impacto, se distribuyen de la siguiente manera:



Gráfica 41: Normas nuevas o cambiantes 2023 - Fuente VSR

## ➤ Sistema de Control Interno

En el marco del modelo del Sistema Integrado de Gestión, Colpensiones cuenta con un Sistema de Control Interno, acorde con la normatividad establecida por la Superintendencia Financiera de Colombia, a través del Capítulo IV del Título I de la Parte I de la Circular Básica Jurídica; el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y el Modelo Estándar de Control Interno (MECI) expedido por el Departamento Administrativo de la Función Pública, siendo un marco de referencia para la gestión y el desempeño de las entidades públicas. Actualmente, la entidad se encuentra en proceso de actualización del sistema, en el marco de la expedición de la circular externa 008 de 2023 (SFC), la cual modifica las instrucciones en materia de control interno con el fin de continuar con la convergencia hacia las mejores prácticas internacionales y promover el desarrollo de estructuras de gobierno corporativo robustas, aplicable a Colpensiones; de acuerdo con el análisis de brechas de la nueva norma, se presentó un cumplimiento del 74%, estableciendo las acciones para la implementación de los nuevos requerimientos normativos que permitan su total cumplimiento.

En cuanto a la estructura y las responsabilidades en el Sistema de Control Interno y el Sistema Integral de Administración de Riesgos se establecen bajo el esquema de las tres líneas de defensa, de manera que el Sistema de Control Interno de Colpensiones cuente con una institucionalidad definida que permita y aporte en la toma de decisiones sobre el control. Así mismo, en la línea estratégica, se cuenta con los comités institucionales de coordinación de control interno, y de gestión y desempeño como apoyo a la gestión del representante legal, y el Comité de Auditoría como apoyo a la gestión de la Junta Directiva.

MARCADO	C	I	D
	2	2	1

### Colpensiones

Dirección: Carrera 10 No.72 – 33 Torre B Piso 11, Bogotá D.C., Colombia  
Comutador: (+57) 601 489 0909; Línea Gratuita: 01 8000 410909  
www.colpensiones.gov.co

En este sentido, la Oficina de Control Interno, como tercera línea de defensa, realizó y presentó el informe de “Evaluación independiente del Estado del Sistema de Control Interno” de la entidad, para el primer semestre de 2023, obteniendo un nivel de cumplimiento del 89% en los componentes analizados. De acuerdo con la revisión a la existencia y efectividad de los requisitos de control que plantea la metodología del Departamento Administrativo de la Función Pública, se concluye que el Sistema de Control Interno de Colpensiones es efectivo para los objetivos evaluados, pero con oportunidades de mejora que requieren ser atendidas para su adecuado funcionamiento y optimización; en este entendido, la entidad continúa fortaleciendo su gestión y atención de los planes establecidos.

### ➤ Sistema de Administración del Riesgo del Lavado de Activos y la Financiación del Terrorismo SARLAFT

#### Datos relevantes SARLAFT (cifras 2023)

Durante el año 2023 en el marco de SARLAFT Colpensiones tuvo como objetivo estratégico fortalecer el área, las políticas y modernizar las herramientas tecnológicas con las que cuenta la entidad para gestionar el riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo –LAFT-, generando una cultura de riesgos en todas las áreas, en especial en aquellas que tienen una mayor exposición a este tipo de riesgo. En lo corrido del año se evidenciaron logros relevantes en materia del cumplimiento de actividades puntuales SARLAFT:

- Se llevó a cabo el nombramiento y posesión del Oficial de Cumplimiento Principal de Colpensiones ante la Superintendencia Financiera de Colombia.
- En el segundo semestre se realizó el diplomado de SARLAFT con la Universidad Pontificia Javeriana, con el propósito de fortalecer los conocimientos del personal y directivos de la entidad, con una intensidad de 150 horas, en donde participaron 25 trabajadores.
- Durante el año se reportaron 61 casos a la Unidad de Información y Análisis Financiero UIAF clasificados como Operación Sospechosa.
- Bajo el Acuerdo 003 de 2023, se actualizó el Manual del Sistema Integral de Administración de Riesgos Parte II SARLAFT versión 10, donde se llevó a cabo la actualización de las políticas y se incorporaron los roles, las funciones y las responsabilidades de la junta Directiva, del Representante Legal y del Oficial de Cumplimiento Principal y Suplente.
- Con el fin de fortalecer el SARLAFT, se realizó la actualización de la Matriz de riesgo y sus controles a los procesos que tienen riesgo LAFT.
- Se surtió la normalización cruce automático de las bases de datos de la entidad contra la plataforma de listas restrictivas, reportando 48 casos en lista de individuos y compañías que son propiedad o están bajo el control de, o están actuando para o en nombre de, los países seleccionados. También enumera individuos, grupos y entidades, como terroristas y narcotraficantes designados en programas que no son específicos de un país. Colectivamente, tales individuos y compañías se llaman “Nacionales Especialmente Designados” o “SDNs”. Sus activos están bloqueados y las personas de EEUU generalmente tienen prohibido tratar con ellos llamada OFAC.

MARCADO	C	I	D
	2	2	1

#### Colpensiones

Dirección: Carrera 10 No.72 – 33 Torre B Piso 11, Bogotá D.C., Colombia  
 Conmutador: (+57) 601 489 0909; Línea Gratuita: 01 8000 410909  
[www.colpensiones.gov.co](http://www.colpensiones.gov.co)



### 3.3.1 GERENCIA DE PREVENCIÓN DEL FRAUDE

La gestión de riesgos de fraude y corrupción desarrollada durante el 2023 se concentró en los enfoques de prevención, detección e investigación. A continuación, se presentan los logros, resultados y las medidas ejecutadas para dar trámite a los reportes recibidos por el proceso.

Colpensiones está comprometida con la lucha contra el fraude y la corrupción, por ello cuenta con diferentes mecanismos que permiten contrarrestar este flagelo y mantener un ambiente de control, así mismo, cuenta con una estrategia de prevención del fraude, que incluye varios componentes dentro de los que se encuentran la consolidación de una cultura ética, la visión estratégica de la gestión del riesgo de fraude y corrupción, el fortalecimiento de la capacidad tecnológica y analítica, la articulación de procesos y la comunicación y revelación de información a las partes interesadas.

#### Cifras relevantes

A continuación, se presentan los temas relevantes que destacan la gestión realizada durante el año 2023, a partir de las diferentes dimensiones para la gestión de la prevención del fraude y la corrupción:

#### ➤ Gestión Preventiva

Como enfoque fundamental se encuentran las estrategias y acciones para prevenir eventos de fraude o corrupción en la entidad, a través de la generación de una cultura ética y el análisis de las tipologías de fraude y corrupción, en donde se desarrollaron las siguientes actividades:

- **Análisis estructurales de tipologías de fraude.** Durante el año 2023 se realizaron actividades respecto de las tipologías priorizadas de pérdida de capacidad laboral, auxilios funerarios y cálculo actuarial por omisión, con el objetivo de reforzar el proceso de investigación para determinar los elementos requeridos en cada caso. Se realizó la revisión con los procesos involucrados para definir las reglas y señales de alerta que se deben generar, determinando los controles que deben implementarse. Actualmente se está realizando el análisis de la tipología de Traslado de Régimen para lo cual ya se efectuó el primer acercamiento con las áreas involucradas. Se ha logrado tomar decisiones en torno a la optimización de los procesos, dentro de los que se encuentran el ajuste a la regla de negocio de bloqueo de listas restrictivas por avisos de alerta que no impidan la operatividad y nuevas reglas para evidenciar posibles eventos de fraude o corrupción.
- **Participación en la inducción corporativa.** Periódicamente la Gerencia de Prevención del Fraude, participa en las sesiones de Inducción programadas por la Gerencia de Talento Humano, donde se brinda información sobre la gestión del riesgo de fraude y corrupción al personal que ingresa a trabajar a la entidad, estas sesiones se realizan de forma presencial y virtual. Dentro del contenido de la Inducción se encuentra información sobre Cultura Ética, conocimiento y cumplimiento al Código de Ética, procesos y procedimientos para tratar dilemas éticos, Canales de Reporte, para la vigencia 2023 se efectuaron *3 sesiones de inducción corporativa con 74 personas capacitadas*.
- **Entrenamiento orientado al nivel directivo.** Los lineamientos de la gestión del fraude y la corrupción, fueron incorporados en las sesiones de entrenamiento al nivel directivo de la organización, donde se informa sobre las funciones de la dependencia y sobre los procesos, procedimientos y lineamientos

MARCADO	C	I	D
	2	2	1

#### Colpensiones

Dirección: Carrera 10 No.72 – 33 Torre B Piso 11, Bogotá D.C., Colombia  
 Conmutador: (+57) 601 489 0909; Línea Gratuita: 01 8000 410909  
[www.colpensiones.gov.co](http://www.colpensiones.gov.co)

de ética que tiene la entidad y que son de obligatorio cumplimiento por parte de sus trabajadores. Durante el año 2023, se realizaron *10 entrenamientos a directivos de nivel central y 3 entrenamientos a directivos de regionales.*

- **Día Nacional de la Lucha Contra la Corrupción.** En virtud de la ley 668 de 2001, el 18 de agosto se celebra el día de la lucha contra la corrupción. En este año 2023, Colpensiones realizó actividades presenciales, en las sedes de la Dirección Central difundiendo el mensaje del equipo ETICO y la lucha contra el fraude y la corrupción, adicionalmente, se realizaron piezas gráficas las cuales fueron difundidas internamente y a la ciudadanía en general por medio de las redes sociales de la entidad. En esta fecha se realiza la socialización de manera electrónica a los colaboradores de Colpensiones a fin de renovar el **Pacto de Integridad y Transparencia**, así *1797 trabajadores reafirmaron sus compromisos Éticos.*



**Ilustración 26: Estrategia electrónica Día Nacional contra la corrupción.**  
Fuente: Gerencia Prevención del Fraude.

- **Cultura ética empresarial.** Con estas iniciativas, se promueve la cultura ética empresarial, Colpensiones cuenta con ocho valores corporativos que comprenden el conjunto de principios éticos y profesionales que determinan las acciones de los colaboradores de la entidad. Estos valores han sido socializados por medio de la estrategia “Breves Colpensiones”.
- **Conflicto de interés.** Se socializó la política y el procedimiento para gestionar adecuadamente las situaciones de Conflictos de Interés, empezando por su identificación, reporte a la Línea de Integridad y transparencia y reporte al Jefe inmediato quien debe decidir si acepta o no el impedimento ocasionado por el Conflicto de Interés, posteriormente, se informa a la Gerencia de Prevención del Fraude las acciones y controles realizados.



**Ilustración 27: Envío electrónico por estrategia Breves Colpensiones agosto 2023.**  
Fuente: Gerencia prevención del fraude.

MARCADO	C	I	D
	2	2	1

#### Colpensiones

Dirección: Carrera 10 No.72 – 33 Torre B Piso 11, Bogotá D.C., Colombia  
Conmutador: (+57) 601 489 0909; Línea Gratuita: 01 8000 410909  
[www.colpensiones.gov.co](http://www.colpensiones.gov.co)

- **Conductas éticas.** Con las actividades realizadas se promovió el entendimiento por parte de todos los colaboradores y se fortalecieron las políticas, lineamientos y procedimientos sobre conductas éticas, entre ellas lo relacionado con regalos y beneficios, la protección reputacional y los conflictos de interés, a continuación, se relacionan los conflictos de interés en la vigencia 2023:

Conflictos Interés	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sept	Oct	Nov	Dic
Reportes	3	5	7	2	4	5	3	0	10	3	5	6

Tabla 78: Conflictos de interés Fuente: Gerencia de Prevención del Fraude - Fecha de Corte: 31 de diciembre de 2023

Adicionalmente en el año 2023, se realizaron actividades para el fortalecimiento de la prevención del fraude y la consolidación de la cultura ética, entre ellas se destacan:

- **Código de ética de Colpensiones.** Se realizó la actualización de contenido del Código, el documento se encuentra en proceso de aprobación para su publicación.
- **Gestión preventiva en las regiones.** Se estructuró la estrategia de aumentar la movilización y presencia en las regiones, con un plan de trabajo que inició con la gestión preventiva en los puntos de atención de Colpensiones Soacha y Salitre, en donde se socializaron los lineamientos éticos bajo la estrategia del Equipo Ético (Equipo de Integridad y Transparencia de Colpensiones).

#### ➤ Gestión de Monitoreo

Para identificar y detectar desviaciones al cumplimiento de las políticas de seguridad y tratamiento de datos personales, se integró en el servicio de Centro de Operaciones de Seguridad – SOC – las herramientas de monitoreo de bases de datos (1.346 bases de datos), la prevención de fuga de información, la transferencia segura de archivos e información y el filtrado de contenido web, con la herramienta de gestión de eventos e incidentes SIEM (230 servidores y 2.600 equipos pc), en las cuales se configuraron 1.281 reglas de monitoreo.

**Centro de Operaciones de Seguridad (SOC).** En este centro de operaciones se gestiona y monitorea los dispositivos informáticos de la infraestructura tecnológica, y se complementa con herramientas para el monitoreo de seguridad de bases de datos, la transferencia segura de archivos e información, el filtrado de contenido y la prevención de fugas de información. Diariamente el equipo de monitoreo centra sus esfuerzos en identificar desviaciones al cumplimiento de las políticas y uso adecuado de la información. Las diferentes alertas generadas en el análisis y monitoreo de los eventos fueron gestionadas oportunamente a partir de la coordinación del equipo de monitoreo y el SOC.

- **Eventos procesados en el SOC.** Durante el año 2023, el SOC de Colpensiones procesó 111.811 millones de eventos relacionados con login, errores, auditoría, seguridad, posible fuga de información, virus, ataques web, disponibilidad e integridad, los cuales fueron originados desde las distintas herramientas y plataformas que administra. Como resultado se generaron 5.493.825 alarmas que después del correspondiente análisis generaron 9 eventos de riesgo, 25 reportes en la plataforma ETICO y 27 memorandos enviados a distintas áreas de la entidad relacionados con el mal uso de los equipos de cómputo, así como eventos de riesgo y posibles fugas de información. También se generaron 2.588 casos especiales con la finalidad de realizar análisis profundo de actividades sospechosas relacionadas

MARCADO	C	I	D
	2	2	1

#### Colpensiones

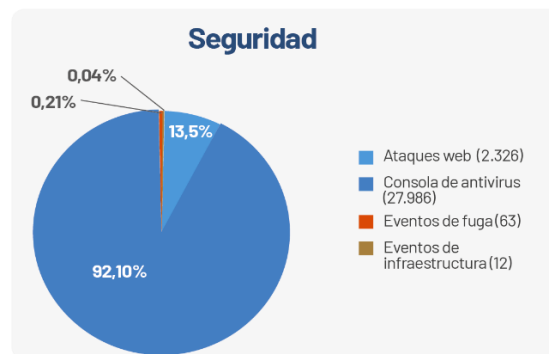
Dirección: Carrera 10 No.72 – 33 Torre B Piso 11, Bogotá D.C., Colombia  
Conmutador: (+57) 601 489 0909; Línea Gratuita: 01 8000 410909  
www.colpensiones.gov.co

con los registros reportados por el SIEM en donde se resaltan eventos relacionados con software malicioso, Ransomware, ejecución de comandos, alto uso de CPU, cuenta de usuario expuesta, vulnerabilidades, entre otros.

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Registros procesados	5 MM	10 MM	11MM	11 MM	13 MM	7 MM	13 MM	5 MM	12 MM	15 MM	4 MM	6 MM
Alertas generadas	108M	269M	164M	100M	113M	99M	213M	213M	225M	979M	1279M	1725M
Reportes ÉTICO	1	0	1	3	3	4	2	3	2	2	3	1
Reportes de riesgo	0	0	1	1	0	1	0	1	3	1	1	0
Memorandos	3	0	0	0	7	4	2	3	2	0	5	1

Tabla 79: Eventos Procesados en el SOC. Fuente: Gerencia de Prevención del Fraude. Fecha de Corte: 31 de diciembre de 2023

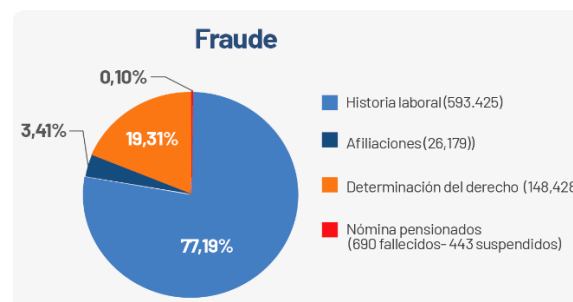
- **Composición: Alertas de seguridad de la información.** Para la vigencia 2023 se clasificaron 30.387 alarmas positivas de seguridad desagregadas de la siguiente manera:



Gráfica 42: Composición Alertas de seguridad de la información

Fuente: Gerencia de Prevención del Fraude. Fecha de Corte: 31 de diciembre de 2023

- **Composición Alertas de Fraude.** Con relación al proceso que busca fortalecer la capacidad tecnológica y analítica en flujos específicos de Colpensiones se realizó el ajuste del modelo de Historia Laboral, Afiliaciones y Determinación del Derecho obteniendo la siguiente distribución de alarmas para ser analizadas en búsqueda de posibles casos de fraude que afectan a la entidad o sus afiliados.



Gráfica 43: Composiciones alertas de fraude

Fuente: Gerencia de Prevención del Fraude. Fecha de Corte: 31 de diciembre de 2023

Para el modelo de búsqueda de fallecidos en la vigencia se identificaron y reportaron 690 registros de ciudadanos fallecidos, que fueron reportados a nómina con la finalidad de hacer estudio de cada caso y suspender el pago de la pensión si se confirma el fallecimiento del afiliado, a la fecha se han suspendido de forma preventiva 443 pensiones.

MARCADO	C	I	D
	2	2	1

#### Colpensiones

Dirección: Carrera 10 No.72 – 33 Torre B Piso 11, Bogotá D.C., Colombia  
Conmutador: (+57) 601 489 0909; Línea Gratuita: 01 8000 410909  
www.colpensiones.gov.co

- **Fortalecimiento y articulación de los procesos:** La Gerencia de Prevención del Fraude viene implementando la estrategia para fortalecer la gestión a partir del desarrollo de tres aspectos fundamentales: primero, la estructuración de procedimientos documentados y optimizados que permitieran identificar todas las actividades realizadas para la gestión de las denuncias, tomando como referencia el estándar de calidad ISO 9001; segundo, la estructuración de indicadores y mecanismos de seguimiento para fortalecer la efectividad y la eficiencia de las actividades desarrolladas; y en tercer lugar, la expedición de resoluciones y demás normas internas de la organización para la definición del marco de cumplimiento del proceso.

Como resultado durante el 2023 el proceso de Prevención, Detección e Investigación de Desviaciones se encuentra en curso en los respectivos procesos de recertificación de auditoría interna siguiendo la Norma ISO 9001 y las directrices corporativas, las cuales determinarán la conformidad del servicio avalando la definición de indicadores, mecanismos de seguimiento y reporte periódico, lo que permite lograr la estabilización en la gestión del volumen de trámites que se encuentran acumulados y con riesgo de prescripción. Así mismo, se fortalecieron las actividades enmarcadas en la Resolución 016 de 2020, en la cual se incorporaron los criterios en términos de tiempo y procedimientos a seguir para lograr una gestión eficiente en materia de posibles eventos de fraude.

#### ➤ Gestión de Investigaciones

La Gerencia de Prevención del Fraude, atendiendo a lo establecido en la Resolución 016 de 2020, tiene a su cargo la responsabilidad de iniciar las averiguaciones previas con el fin de establecer los motivos que permitan adelantar una investigación administrativa especial frente al reconocimiento de las prestaciones económicas de carácter irregular. Este proceso considera 4 etapas, a saber:

- **Verificación Inicial:** Se realiza un proceso de lectura, clasificación y filtro de los reportes efectuados a través de la herramienta de radicación “línea de integridad y transparencia”, para posteriormente avanzar a las etapas de verificación preliminar o investigación.
- **Verificación Preliminar:** En esta etapa se revisan los trámites presuntamente irregulares, con el apoyo de herramientas tecnológicas con las que dispone la entidad o solicitando documentos a las diferentes áreas, órganos de control o entidades involucradas en la financiación de las prestaciones económicas. En caso de no existir un reconocimiento de prestación se informará a los órganos de control y autoridades para su competencia, el resultado de la verificación puede atribuirse a fraude **interno** o **externo**.
- **Investigación Administrativa Especial:** cuando producto de la verificación preliminar resultan motivos reales y verificables en donde la Entidad pudo haber reconocido prestaciones económicas con fundamento en conductas que puedan tipificarse en la ley penal, se iniciará una investigación administrativa especial, la cual surte las siguientes etapas:

- ❖ **Apertura:** Breve resumen de los hechos, pruebas y elementos de conocimiento a fin de determinar si procede la apertura.
- ❖ **Pruebas:** Se determina la necesidad de incorporar o solicitar pruebas al ciudadano en el ejercicio de su defensa.

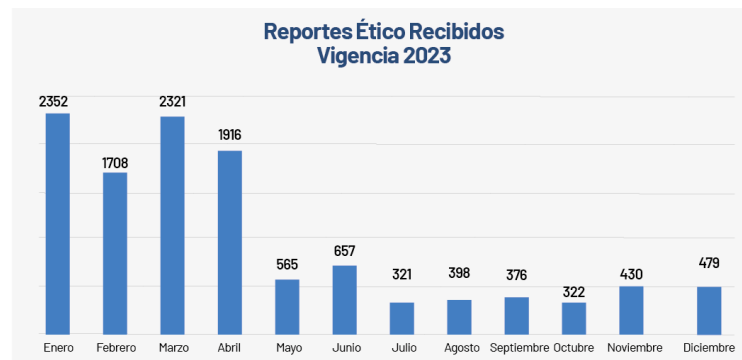
MARCADO	C	I	D
	2	2	1

#### Colpensiones

Dirección: Carrera 10 No.72 – 33 Torre B Piso 11, Bogotá D.C., Colombia  
 Conmutador: (+57) 601 489 0909; Línea Gratuita: 01 8000 410909  
[www.colpensiones.gov.co](http://www.colpensiones.gov.co)

- ❖ **Archivo:** Cuando no pueda determinarse la existencia de conductas irregulares en el reconocimiento de una prestación económica.
- ❖ **Cierre:** Cuando se determine que en el proceso de reconocimiento existió una práctica fraudulenta que pueda enmarcarse en un tipo penal.
- **Gestión penal:** En esta etapa se determina si es procedente iniciar acciones penales y se realizan las respectivas denuncias ante la Jurisdicción Penal.

**Gestión de Investigaciones.** En el período de enero a diciembre de 2023, la Gerencia de Prevención del Fraude, recibió 11.366 reportes en la línea de integridad y transparencia, con el siguiente comportamiento de radicación:

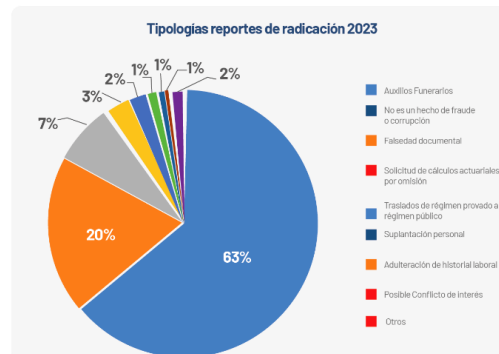


Gráfica 44: Radicación reportes Ético 2023

Fuente: Gerencia de Prevención del Fraude. Fecha de Corte: 31 de diciembre de 2023

De acuerdo con la gráfica anterior en los 4 primeros meses del año se evidenció un volumen de radicación elevado, el cual originó la necesidad de efectuar un análisis de tipologías y sesiones de entendimiento con la Dirección de Estandarización y la Dirección de ingresos por aportes, para redefinir reglas de negocio y articular los procedimientos a fin de mejorar las cifras en estos reportes. Como resultado de estas sesiones y ajuste de reglas se obtiene el comportamiento descendente para los meses posteriores.

- **Tipologías de radicación de reportes 2023.** En la siguiente gráfica se evidencian las tipologías de reportes generadas en el 2023, siendo los auxilios funerarios el evento que representa la mayor participación.



Gráfica 45: Tipologías de Radicación reportes Ético 2023

Fuente: Gerencia de Prevención del Fraude. Fecha de Corte: 31 de diciembre de 2023

MARCADO	C	I	D
	2	2	1

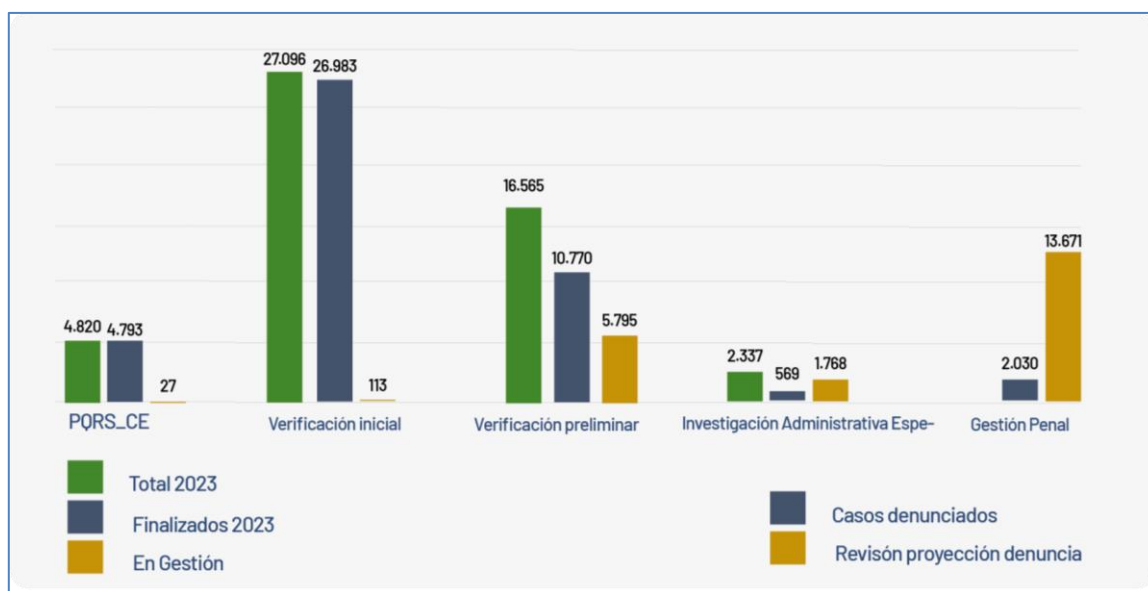
#### Colpensiones

Dirección: Carrera 10 No.72 – 33 Torre B Piso 11, Bogotá D.C., Colombia  
Conmutador: (+57) 601 489 0909; Línea Gratuita: 01 8000 410909  
www.colpensiones.gov.co



Así mismo, se realizaron revisiones con la Dirección de Ingresos por Aportes con el objetivo de evaluar y documentar los casos de solicitud de cálculo actuarial por omisión, para remitir sólo aquellos en que se evidenciará un presunto hecho de fraude y corrupción, adicionalmente, en virtud de la ley 2010 del 2019 reglamentada mediante el decreto 1296 del 2022, esta tipología ha disminuido exponencialmente.

**GESTIÓN POR ETAPA DEL PROCESO.** A continuación, se visualiza el comportamiento de los reportes por etapa en cuanto a volumen de trámites recibidos, finalizados y los que se encuentran en gestión de vigencias anteriores:



Gráfica 46: Gestión por etapas del proceso

Fuente: Gerencia de Prevención del Fraude. Fecha de Corte: 31 de diciembre de 2023

La anterior gráfica nos permite evidenciar la cantidad total de trámites recibidos para el año 2023, los casos que han sido finalizados en cada etapa y aquellos que se encuentran en gestión, sobre los cuales se han implementado estrategias para avanzar en la atención requerida. Respecto al segmento inicial denominado PQRS - Comunicaciones externas (CE) se gestionaron un total de 4.793 casos recibidos en 2023 (98%), en donde la participación de radicación de PQRS corresponde al 53% y el 47% obedece a comunicaciones externas.

En cuanto a la composición de los reportes recibidos en el 2023 (27.096 esta cifra incluye 14.095 en virtud del paso de los reportes de verificación inicial a revisión y proyección de denuncia, la mayoría por la tipología de falsedad documental en trámites de sobrevivientes, trámites de vigencia anterior y 13.001 recibidos por radicación de línea de integridad), se evidencia que el 61% de los casos finalizados avanzaron a etapa de verificación preliminar y el 39% son cerrados en la etapa entrada, una vez efectuada la verificación inicial, por cuanto no constituyen eventos de fraude y corrupción. En la actualidad se avanza en un plan de trabajo para finalizar la gestión de las solicitudes y reportes que se encuentran en trámite.

Durante la vigencia, la suma de los reportes en las etapas de verificación e investigación obedecen a un total de 45 mil trámites, de los cuales se han finalizado 37 mil, equivalente a un 82%.

MARCADO	C	I	D
	2	2	1

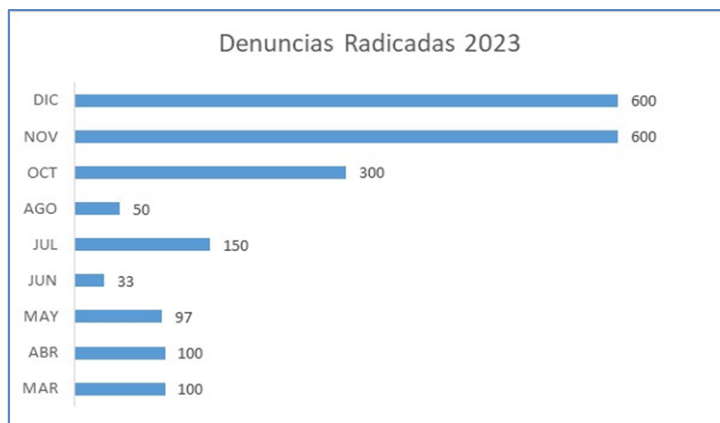
**Colpensiones**

Dirección: Carrera 10 No.72 – 33 Torre B Piso 11, Bogotá D.C., Colombia  
Conmutador: (+57) 601 489 0909; Línea Gratuita: 01 8000 410909  
www.colpensiones.gov.co



➤ **Gestión Penal**

- **El proceso de Prevención, Detección e Investigación de Desviaciones** gestiona actualmente no solo denuncias que llegan a la línea de integridad y transparencia a partir de reportes que genera la ciudadanía, sino que se nutre de las propias investigaciones que adelanta la Gerencia de Prevención del Fraude. Éstas se derivan de las alertas generadas por los modelos de análisis de datos implementados por el grupo de monitoreo y de las iniciativas que resultan del análisis de tipologías para controlar cualquier actividad que se considere como causal de posibles hechos de fraude en la organización. En lo correspondiente al período de enero a noviembre de 2023 se refleja el siguiente comportamiento de radicación de denuncias:



Gráfica 47: Denuncias radicadas 2023

Fuente: Gerencia de Prevención del Fraude. Fecha de Corte: 31 de diciembre de 2023

El accionar de Colpensiones en su constante lucha contra el fraude y la corrupción ha permitido evidenciar y contar con pruebas suficientes para iniciar procesos penales en contra de personas que atentan contra los intereses de la entidad. En la vigencia de 2023 se radicaron 2.030 denuncias, las cuales acumuladas a las radicadas en la ejecución del proceso de Prevención, Detección e Investigación de Desviaciones suman un total de 6.474 denuncias activas al 31 de diciembre.

- **Comunicación con partes interesadas:** Como último eje de la estrategia integral para la prevención del fraude y la corrupción se gestionó la comunicación efectiva a las partes interesadas como mecanismo de socialización y rendición de cuentas de manera periódica. Dentro de este ámbito, se presentaron los respectivos informes a los diferentes órganos de dirección tanto de la administración como de la Junta Directiva. Adicionalmente se realizaron los informes de gestión dirigidos a la ciudadanía, la alta gerencia, el Congreso de la República y los entes de control y vigilancia.

➤ **Actuaciones adelantadas por la Gerencia de Prevención del Fraude, según la Tipología de los eventos de fraude identificadas**

Durante el año 2023 desde la Gerencia de Prevención del Fraude se realizaron trabajos especializados, enfocados en dos (2) tipologías particulares, las cuales se mencionan a continuación:

MARCADO	C	I	D
	2	2	1

**Colpensiones**

Dirección: Carrera 10 No.72 – 33 Torre B Piso 11, Bogotá D.C., Colombia  
Conmutador: (+57) 601 489 0909; Línea Gratuita: 01 8000 410909  
www.colpensiones.gov.co

- **Auxilio Funerario**

Durante el 2023 se estableció la línea investigativa para esta tipología, llevando a cabo 13 mesas de trabajo con la participación de varias funerarias y diferentes áreas de la entidad con el objetivo de establecer, conocer y depurar las reglas parametrizadas para dicho trámite.

- **Pérdida de capacidad laboral**

Frente a esta tipología durante el año 2023, la Gerencia de Prevención del Fraude vinculó a su equipo de investigación 3 Médicos Laborales y una empresa especializada en temas de medicina laboral con el objetivo que desde el campo técnico se logró estructurar la línea de investigación frente a los reportes recibidos en la Línea de Integridad y Transparencia. Del análisis efectuado por el equipo médico se lograron identificar opciones de mejora en los procesos de calificación de pérdida de capacidad laboral y la emisión de informes técnicos que sustentan las investigaciones administrativas especiales adelantadas por esta Gerencia.

### 3.3.2 GERENCIA DE RIESGOS Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

El objetivo de esta gerencia se enfoca en promover y fortalecer el Sistema Integral de Administración Riesgos (SIAR), el cual se fundamenta en la gestión de los riesgos a partir de la articulación de las tres dimensiones que operan dentro de un mismo marco metodológico: niveles de riesgo, tipologías de riesgo y objetivos de control.

#### Datos relevantes (cifras del 2023)

La Gestión Integral de Riesgos tiene como objetivo crear y proteger el valor para Colpensiones dentro del apetito de riesgo definido, a través de un marco claro de políticas, lineamientos, responsabilidades, procedimientos y metodologías que permitan la identificación, valoración, tratamiento, seguimiento y comunicación eficiente y eficaz de los riesgos a los que se ve expuesta la entidad a nivel estratégico, táctico y por proceso, promoviendo la cultura de gestión de riesgos en todos los niveles de la organización, reduciendo los efectos no deseados, potenciando las oportunidades y contribuyendo al cumplimiento de los objetivos y metas institucionales.

Es así como, Colpensiones cuenta con un Sistema Integral de Administración de Riesgos (SIAR), articulado con las dimensiones que operan dentro de un mismo marco metodológico, definido en tres niveles de riesgo (estratégicos, tácticos y por procesos); la administración de seis tipologías de riesgo (operacional, financieros, seguridad de la información y ciberseguridad, continuidad del negocio, fraude y corrupción, y lavado de activos y financiación del terrorismo); donde también se considera en su análisis, los objetivos de control (cumplimiento, operativo e información).

MARCADO	C	I	D
	2	2	1

#### Colpensiones

Dirección: Carrera 10 No.72 – 33 Torre B Piso 11, Bogotá D.C., Colombia  
 Conmutador: (+57) 601 489 0909; Línea Gratuita: 01 8000 410909  
[www.colpensiones.gov.co](http://www.colpensiones.gov.co)

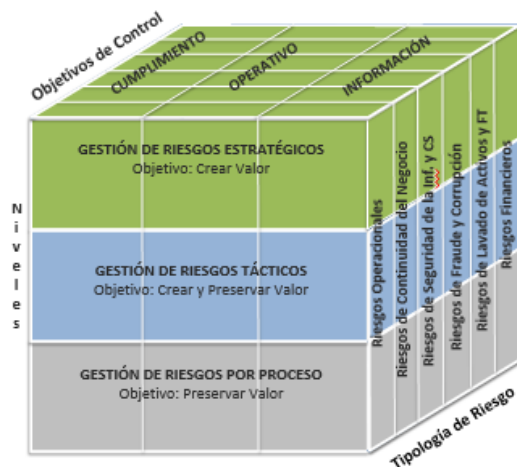


Ilustración 28: Dimensiones de Riesgo

Fuente: Manual del Sistema Integral de Administración de Riesgos (SIAR)

Adicionalmente, se tiene establecido el Marco Integral de Apetito y Agregación de Riesgos, siendo la guía de actuación y toma de decisiones por parte de la Junta Directiva y de la Alta Gerencia, influyendo en la forma de operar de Colpensiones y en la cultura respecto a la gestión de los riesgos. El apetito de riesgo, es un elemento esencial que permite alinear las acciones de la planeación estratégica, el modelo de negocio, el sistema integrado de gestión y la gestión de riesgos.

Dentro de este contexto y alineados con el objetivo estratégico de adoptar las mejores prácticas en la gestión de riesgos y procesos, durante este periodo se obtuvieron los resultados que se describen a continuación.

**Sistema Integral de Administración de Riesgos:** La estrategia para la Gestión Integral de Riesgos de la entidad se ha concentrado en ejes fundamentales, enfocados en 4 aspectos:

- **El fortalecimiento del Sistema Integral de Administración de Riesgos (SIAR).** En el 2023 se basó en la aplicación de las mejoras consideradas en la Circular Básica Contable y Financiera, capítulo XXXI, emitida por la Superintendencia Financiera de Colombia, a través de la cual se establece un sistema que integra la administración de los riesgos de mercado, y operacional aplicables a Colpensiones e incorpora instrucciones en materia de agregación de datos sobre riesgos y presentación de informes. En este entendido, se actualiza la declaración de apetito y agregación de riesgos, las políticas, los roles y responsabilidades asignadas a la Junta Directiva y Alta Gerencia, en el marco del gobierno de riesgos, así como, nuevas políticas en la gestión de riesgos de terceras partes; cambios que han sido contemplados en el Manual del Sistema Integral de Administración de Riesgos, aprobado el 28 de abril de 2023, mediante el Acuerdo 03 de la Junta Directiva.

De igual manera, la gestión integral de riesgos se orientó en atender las acciones de mejora que permitieron normalizar 12 riesgos por fuera de apetito, identificados en los procesos y que en su análisis consideran aspectos de la evolución obtenida del trabajo en casa, originado por la pandemia en los años anteriores. Así mismo, estuvo orientado al fortalecimiento de la gestión de los riesgos estratégicos y tácticos (en proyectos), articulado con la planeación estratégica institucional y la gestión de proyectos, con el esquema para la administración de los riesgos.

MERCADO	C	I	D
	2	2	1

#### Colpensiones

Dirección: Carrera 10 No.72 – 33 Torre B Piso 11, Bogotá D.C., Colombia  
Conmutador: (+57) 601 489 0909; Línea Gratuita: 01 8000 410909  
www.colpensiones.gov.co

En este sentido y considerando el establecimiento del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2023-2026, se revisó el contexto interno y externo, actualizando la identificación de los riesgos estratégicos y emergentes que pudieran afectar el cumplimiento de los objetivos de la entidad, validando que los proyectos y planes de trabajos establecidos en el Plan Estratégico Institucional respondan a la administración de los riesgos analizados.

Respecto a la gestión de riesgos tácticos, desde la Gerencia de Riesgos y Seguridad de la Información, como segunda línea de defensa, se realizó el seguimiento y revisión sobre los riesgos identificados para los 15 proyectos vigentes; así mismo, durante el 2023, a través de un análisis realizado a la gestión de proyectos, se identificaron 12 oportunidades de mejora objeto de gestión por las áreas de negocio, las cuales permitirán robustecer la ejecución y seguimiento sobre el cumplimiento de los proyectos y mitigación de los riesgos a los cuales se ven expuestos.

Por otra parte, y como eje fundamental del fortalecimiento de la gestión de riesgos, se gestionó el plan anual de capacitación y cultura, realizando diversas actividades de socialización, comunicación y capacitación a los colaboradores de la entidad y acorde con los roles desempeñados, con una 93% de ejecución. Entre las actividades realizadas se consideran:

- **Capacitaciones:** Inducción a nuevos colaboradores y directivos, capacitación anual en gestión integral de riesgos para todos, continuidad del negocio, políticas y gestión de seguridad de la información, gestión de riesgos dirigida a los gestores integrales.
- **Socialización:** Seguridad de la información y ciberseguridad - actividad presencial en sedes, pruebas de seguridad a los colaboradores.
- **Gobierno y gestión de riesgos en las regiones:** De acuerdo con el objetivo estratégico “Hacer de Colpensiones una empresa con enfoque social y presente en las regiones” se definió un plan de trabajo para fortalecer la gestión de riesgos en las ocho regionales, dando inicio en 2023 con la concientización de la gestión integral de riesgos, con los directores regionales y los jefes de los puntos de atención Colpensiones (PAC).

- **El desarrollo de análisis especiales para la gestión de los riesgos más relevantes para la organización.** Se fortaleció el seguimiento y revisión de la Gerencia de Riesgos y Seguridad de la Información, como segunda línea de defensa, para la realización de análisis especiales de riesgos, los cuales consistieron en estudios que permitieron profundizar en los temas más relevantes de la organización, como fueron los riesgos estratégicos y emergentes con un posible impacto alto para la compañía, los riesgos de los procesos fuera del nivel de apetito al riesgo y otras iniciativas tecnológicas, normativas o de los procesos con un efecto significativo en los procesos o en el perfil de riesgos de la organización. En particular, en 2023 se desarrollaron 17 análisis especiales de riesgos a partir de la identificación permanente de los riesgos en sus diferentes niveles de gestión (estratégico, táctico y por procesos); en este sentido, 16 fueron escalados al Comité Integral de Riesgos, al Comité de Auditoría y a la Junta Directiva. Con estos estudios se plantearon las recomendaciones y planes de acción pertinentes para lograr la atención oportuna de la exposición a riesgos y reducir el impacto de su posible materialización. Entre los temas analizados se encuentran: tercerización de operaciones, capacidad operativa, gestión de trámites, gestión de acciones de tutela, gestión del factor tecnológico, entre otros.

MARCADO	C	I	D
	2	2	1

#### Colpensiones

Dirección: Carrera 10 No.72 – 33 Torre B Piso 11, Bogotá D.C., Colombia  
 Conmutador: (+57) 601 489 0909; Línea Gratuita: 01 8000 410909  
[www.colpensiones.gov.co](http://www.colpensiones.gov.co)

- **La gestión de los riesgos asociados a la tercerización de las operaciones.** Se avanzó en la actualización de las políticas para la gestión de riesgos con terceras partes. Este riesgo es considerado uno de los riesgos estratégicos de la organización, teniendo en cuenta que Colpensiones se apoya en un número importante de contratistas que permiten soportar la operación. En este sentido, se viene fortaleciendo la cultura organizacional en la administración de los riesgos en las diferentes etapas contractuales, permitiendo prevenir posibles situaciones que generen indisponibilidad del servicio en la operación de la entidad. Así mismo, este análisis permite reforzar los anexos a los contratos incorporando cláusulas y obligaciones relacionadas con la adecuada gestión de los riesgos por parte de los terceros.
- **La administración permanente de los riesgos de los procesos.** Se mantuvo una gestión activa a través del proceso de Gestión Integral de Riesgos para la identificación, cuantificación, administración y mitigación de los riesgos de la organización, mediante el cual se implementaron las mejoras metodológicas descritas. Al cierre de diciembre de 2023, se cuenta con 661 riesgos para 45 procesos, abarcando las seis tipologías de riesgos, sobre los cuales se realizó el seguimiento y revisión de los riesgos por fuera de apetito y las acciones de mejora que permiten la normalización de los mismos.

#### ➤ Riesgo Operacional

Las actividades estuvieron orientadas al fortalecimiento del análisis, la capacidad de gestión de los eventos de riesgos, así como la optimización de los reportes para el registro contable de los eventos que generan pérdidas económicas. Para el 2023, la gestión de los eventos permitió el análisis de **1.443 reportes** y la confirmación de **531 eventos de riesgo**, que fueron registrados conforme a la metodología establecida, incluyendo aquellos que generan y no generan pérdida económica; de manera que se continúa fortaleciendo el análisis, la toma de acciones y las medidas de control que permitan minimizar la probabilidad de ocurrencia, particularmente del factor de riesgo tecnológico.

Sumado a lo anterior, en el 2023 se implementó el autoservicio en *Service Manager*, el cual le permite a los procesos radicar las solicitudes de registros de pérdidas, ajustes y recuperaciones de los eventos de pérdida económica, de acuerdo con lo dispuesto en el Instructivo de Gestión de Eventos de Riesgos, permitiendo mejorar la trazabilidad y oportunidad en la gestión de la revelación contable que afectan los estados financieros por eventos de riesgos con pérdida económica.

Así las cosas, como parte del monitoreo de los eventos de pérdida, desde el 2020 se han realizado traslados de la Administradora a los Fondos por \$385 mil millones por concepto de eventos de riesgo, de los cuales \$98 mil millones se han gestionado en el 2023.

Esta dinámica, apoyada por la sistematización e integración del proceso con *Isotools*, complementa el monitoreo del perfil de riesgos y la ejecución de los planes de mejoramiento establecidos para la mitigación de los riesgos identificados, además de proyectos, planes de trabajo y contratos, con los cuales se pudieron identificar alertas tempranas para gestión oportuna de los riesgos.

#### ➤ Riesgos Financieros

Durante el periodo de gestión, se implementó la administración de riesgos financieros, abordando de manera integral los riesgos de liquidez, mercado, cartera y contraparte. Estas iniciativas estuvieron alineadas con los objetivos estratégicos 2, 5 y 6, contribuyendo significativamente al desarrollo de una entidad social, moderna, humana, competitiva y segura. Se incorporaron criterios sociales y

MARCADO	C	I	D
	2	2	1

#### Colpensiones

Dirección: Carrera 10 No.72 – 33 Torre B Piso 11, Bogotá D.C., Colombia  
 Conmutador: (+57) 601 489 0909; Línea Gratuita: 01 8000 410909  
[www.colpensiones.gov.co](http://www.colpensiones.gov.co)

medioambientales (ASG) en el proceso de toma de decisiones de inversión, se exploraron innovadoras herramientas tecnológicas para optimizar la eficiencia en el monitoreo y control de riesgos, y se desarrollaron modelos estadísticos avanzados para una gestión más precisa de los recursos de la entidad. Asimismo, se brindó especial atención a la gestión proactiva de alertas tempranas, con el fin de brindar respuestas oportunas para mitigar la materialización de los riesgos identificados.

- **Riesgo de liquidez**, en 2023 entró en producción la metodología de seguimiento IRL (Indicador de Riesgo de Liquidez) para el portafolio Beneficios Económicos Periódicos (BEPS), que tiene como objetivo realizar el monitoreo de posibles riesgos de liquidez frente a la estrategia de optimización de liquidez inmediata; esto permite maximizar la utilidad de los recursos disponibles en caja, sin exponer de manera excesiva el portafolio a este tipo de riesgo. Adicionalmente para gestionar el riesgo de liquidez de los portafolios, se mantuvo el monitoreo de TIR (Tasa Interna de retorno) de Tenencia Negativa de las inversiones, que permite medir de manera oportuna la disponibilidad de recursos líquidos para hacer frente a necesidades futuras.

- **Riesgo de mercado**, se mantuvo el monitoreo y gestión permanente de la exposición de cinco portafolios administrados por Colpensiones a través de los mecanismos definidos en el Manual del Sistema Integral de Administración de Riesgos. Bajo esta línea, se realizó la evaluación estadística de los límites aprobados por la Junta Directiva para medir el apetito al riesgo de mercado; como resultado, se concluyó la pertinencia de actualizar los límites de valor en riesgo ajustados al objetivo de inversión de cada uno de los portafolios. El nuevo esquema de límites fue actualizado en el Manual SIAR y aprobado por Junta Directiva en junio de 2023.

Todas las alertas generadas durante este período fueron gestionadas e informadas en los Comités de Riesgos de Inversiones y notificadas en las sesiones de Junta Directiva.

Dentro de la gestión de riesgos emergentes, se realizaron estudios para medir y mitigar el impacto sobre los portafolios, entre los que se resaltan: i) la evaluación de un posible incremento sostenido de la inflación y la tasa de referencia de política monetaria del Banco de la República, ii) Efectos de un escenario macro en estrés (diseñado por el banco de la república), determinando su impacto sobre el valor del portafolio y las contrapartes.

En línea con lo dispuesto en la Circular 018 de 2021 de la Superintendencia Financiera de Colombia, se evaluó el impacto de escenarios adversos de mercado sobre la rentabilidad y la tasa de TIR de tenencia negativa de los portafolios, con base en los resultados de la metodología de pruebas de estrés. Estos resultados mostraron que ante escenarios adversos de IPC (Índice de Precios al Consumidor) y Ciclo Alcista de Tasa de Interés por parte del Banco de la República, los portafolios mantenían niveles adecuados de recursos para hacer frente a sus obligaciones.

- **Riesgo de contraparte**, con el fin de alinear el proceso de selección de las fiduciarias a los nuevos lineamientos estratégicos de Colpensiones, se efectuó revisión a las buenas prácticas de los procesos de selección del administrador fiduciario para procesos de contratación realizados en entidades públicas, en donde se determinaron los criterios de selección, alineados con la estrategia de la entidad; permitiendo mantener las medidas de prevención, respaldo y protección a los portafolios de Colpensiones.

A su vez, con el objeto de motivar la adopción de la política de inversión responsable de Colpensiones, que busca implementar los criterios ASG (Ambientales, Sociales y de Gobierno), se incorporó dentro del

MERCADO	C	I	D
	2	2	1

#### Colpensiones

Dirección: Carrera 10 No.72 – 33 Torre B Piso 11, Bogotá D.C., Colombia  
 Conmutador: (+57) 601 489 0909; Línea Gratuita: 01 8000 410909  
[www.colpensiones.gov.co](http://www.colpensiones.gov.co)



modelo de cupos de contraparte una calificación de los emisores y contrapartes asociada a estos criterios, y a su vez se generó evaluación de los títulos en el mercado, que permita orientar los objetivos de inversión en esta materia. Estas actividades están en proceso de aprobación.

Por otra parte, en atención a requerimiento de la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC) 2022044096-130-000 generado en visita In situ 2021, desde la Gerencia de Riesgos y Seguridad de la Información (GRS) se desarrolló una metodología que permite cuantificar la posible pérdida económica para la administradora por la omisión o cobro tardío de aportes, que a su vez será un insumo para complementar el cálculo del apetito de riesgos de la entidad.

En resumen, la gestión eficiente de los riesgos financieros durante este periodo de cambio y ajustes macroeconómicos ha sido clave para el logro de los objetivos estratégicos de Colpensiones. Al incorporar criterios ambientales y sociales en la gestión de riesgos, al usar nuevas tecnologías y herramientas innovadoras para afrontar los retos que plantea la gestión de riesgos financieros, hemos contribuido a hacer de Colpensiones una entidad social, moderna, humana, competitiva y segura. Este informe refleja no solo nuestros resultados, sino nuestro compromiso con seguir asegurando la sostenibilidad financiera de la Entidad.

### ➤ Riesgos de Seguridad de la Información y Ciberseguridad

Durante lo corrido del año 2023, la gestión de Seguridad de la Información y Ciberseguridad se desarrolló sobre tres ejes fundamentales:

EJE	NOMBRE	ACTIVIDAD
Eje 1	Continuar con la ejecución de las etapas del proyecto de fortalecimiento del sistema de seguridad de la información y ciberseguridad en el marco de la norma ISO 27001:2022.	Actualización del manual de políticas y lineamientos de seguridad de la información y ciberseguridad
		Autodiagnóstico GAP Norma ISO27001:2022
		Comunicación y Divulgación
		Ejecución de la auditoría interna
		Redefinición de indicadores y Órganos de gobierno corporativo
		Revisión y actualización de documentos del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información y Ciberseguridad (SGSIC)
Eje 2	Ejecución del monitoreo de controles y pruebas de seguridad de la información y ciberseguridad.	Monitoreo de controles manuales
		Pruebas de seguridad
Eje 3	La gestión permanente del sistema definido en el Manual del Sistema Integral de Administración de Riesgos y el Manual del Sistemas de Gestión de Seguridad de la Información y Ciberseguridad.	Análisis de riesgos de seguridad y recomendaciones de control a cambios en los procesos y proyectos
		Análisis y recomendación de controles a requerimientos de las áreas
		Apoyo y seguimiento a la normalización de riesgos de seguridad por fuera del perfil

**Tabla 80: Ejes de la Gestión de Seguridad de la Información y ciberseguridad Fuente: Gerencia de Seguridad y Riesgos Empresariales**

Se presenta a continuación sus principales logros:

MERCADO	C	I	D
	2	2	1

#### Colpensiones

Dirección: Carrera 10 No.72 – 33 Torre B Piso 11, Bogotá D.C., Colombia  
Conmutador: (+57) 601 489 0909; Línea Gratuita: 01 8000 410909  
[www.colpensiones.gov.co](http://www.colpensiones.gov.co)



## Eje 1. Continuar con la ejecución de las etapas del proyecto de fortalecimiento del sistema de seguridad de la información y ciberseguridad en el marco de la norma ISO 27001:2022.

Con el objetivo de certificar a la organización en el estándar ISO 27001:2022 a los 45 procesos frente a la gestión de seguridad de la información y ciberseguridad en el segundo semestre de 2024, se continúa con la ejecución de las actividades planeadas para mejorar el ambiente de control en Colpensiones relacionado con la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información que genera valor para la compañía y sus grupos de interés, abordando como preparación durante el primer semestre de 2024 los planes de mejoramiento y una segunda auditoría interna.

En particular, el fortalecimiento del Sistema de Gestión de seguridad de la información y Ciberseguridad de Colpensiones se ha implementado para que sea aplicable para todos los procesos y áreas que conforman la entidad y se alinea con el alcance definido en el Sistema de Gestión de Calidad articulado con el Sistema Integral de Administración de Riesgos, así: la administración integral de los aportes del régimen de prima media (RPM) y los ahorros de los Beneficios Económicos Periódicos (BEPS) y los servicios sociales complementarios soportados en la gestión comercial, la gestión del ciudadano y el empleador, la gestión del financiamiento e inversiones, la administración de la información, la determinación y cumplimiento de derechos, la gestión en educación y servicios extendidos y de bienestar.

Los principales avances en este eje corresponden a los siguientes: la realización un autodiagnóstico frente a la versión 2022 de la norma, la actualización de los roles y responsabilidades del sistema, la redefinición de indicadores y órganos de gobierno corporativo, la actualización del manual de políticas y lineamientos de seguridad de la información y ciberseguridad, la revisión de procedimientos e instructivos del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información y Ciberseguridad (SGSIC) relacionados para ser publicados en el sistema de gestión de calidad, la identificación y clasificación de activos de información de la compañía a partir de la metodología actualizada, la actualización de la declaración de aplicabilidad versión ISO27001:2022 y ejecución de la auditoría interna, la cual fue desarrollada por la Empresa ERNST & YOUNG durante el cuarto trimestre del 2023 para los 45 procesos.

Adicionalmente se generaron comunicaciones para fortalecer la cultura en seguridad de la información como boletines electrónicos, capacitaciones virtuales y presenciales donde compartimos con las diferentes áreas tips asociados a Seguridad de la Información y socialización de los objetivos y componentes del Sistemas de Gestión de Seguridad de la Información y Ciberseguridad.

## Eje 2. Ejecución del monitoreo de controles y pruebas de seguridad de la información y ciberseguridad.

En este eje se presentaron logros en función de las actividades desarrolladas tales como:

- **Monitoreo de controles**, se ejecutan manualmente revisiones, a fin de validar que se cumplan los controles de seguridad en:
  - 12 Revisiones sobre los accesos externos habilitados
  - 12 Revisiones del comportamiento de descargas desde drive de Google fuera de la red de Colpensiones.
  - Revisiones de usuarios administradores de servidores, bases de datos, Google workspace.
  - Monitoreo mensual de los avances sobre las actividades de las reglas para herramienta control de fuga de información (DLP) y de navegación en internet (Proxy).

MARCADO	C	I	D
	2	2	1

### Colpensiones

Dirección: Carrera 10 No.72 – 33 Torre B Piso 11, Bogotá D.C., Colombia  
 Conmutador: (+57) 601 489 0909; Línea Gratuita: 01 8000 410909  
[www.colpensiones.gov.co](http://www.colpensiones.gov.co)

- **Pruebas de seguridad**, para las cuales se realizó la gestión contractual necesaria de un servicio que permite evaluar el nivel de seguridad de la plataforma tecnológica, las aplicaciones y los colaboradores, a través de pruebas de seguridad tales como: Análisis de vulnerabilidades, Ethical Hacking, Análisis de Código Seguro a las aplicaciones desarrolladas a la medida, pruebas de ingeniería social y ataques controlados a la infraestructura derivados denominado como servicio de Red Team. Este contrato inició su ejecución en el mes de agosto de 2023, generando los siguientes resultados:
  - *4 análisis de vulnerabilidades de plataforma tecnológica externa e interna*, identificando un incremento en las vulnerabilidades altas y críticas encontradas y una baja remediación de estas desde los equipos de la Gerencia de Tecnologías de la Información:

SEVERIDAD	GESTIÓN VULNERABILIDADES INTERNAS	
	ago-23	dic-23
Altas	22	311
Medio altas	24	657
Medio bajas	46	2292
Bajas	12	239
TOTAL	104	3499

GESTIÓN VULNERABILIDADES EXTERNAS	
ago-23	dic-23
3	14
6	12
11	22
12	2
32	50

**Tabla 81: Fuente: Gerencia de Seguridad y Riesgos Empresariales**  
**Fecha de Corte: diciembre de 2023**

- *1 prueba de Ingeniería Social, de tipo Spear Phishing*, con tres pretextos distintos, en esta prueba se intentó introducir una simulación de malware en la red que debía ser descargado de un link que se configuró, se quiso probar la intencionalidad de descarga de los colaboradores y la detección por parte del antivirus. Se enviaron 3.338 correos a colaboradores incluyendo proveedores y fallaron 78 usuarios, a quienes se invitó a una sesión de sensibilización.
- *1 prueba de ciberseguridad con el servicio de Red Team*, en esta prueba se inyectó un malware en la red para que escaneara los activos en busca de los puntos vulnerables en cuanto a ataques de Ransomware y poder cifrar archivos críticos, como resultado se obtuvo:
  - No fue posible realizar el cifrado de información en los activos escaneados, ya que no se pudo explotar ninguna de las vulnerabilidades detectadas.
  - Las áreas de monitoreo no notificaron ningún comportamiento anómalo en la red, lo cual debe ser validado.
- **Monitoreo de Marca / Vigilancia Digital:** Corresponde a un servicio contratado con el fin de identificar riesgos cibernéticos y patrones de ataque a la marca de la Entidad con el siguiente resultado de: 10.866 alertas para el último trimestre del 2023 concluyendo lo siguiente:

Se determinó que la categoría con mayor cantidad de eventos a lo largo del trimestre evaluado es la de información expuesta con 11.696 eventos y un 88% del total de eventos, seguida deep y dark con 634 eventos y un 4,8% del total de eventos, seguida de medios digitales con 622 eventos y un 4,7% del total de eventos, seguida de redes sociales con 268 eventos y un 2% del total de eventos, seguida

MARCADO	C	I	D
	2	2	1

**Colpensiones**

Dirección: Carrera 10 No.72 – 33 Torre B Piso 11, Bogotá D.C., Colombia  
Conmutador: (+57) 601 489 0909; Línea Gratuita: 01 8000 410909  
www.colpensiones.gov.co

de vigilancia de dominios con 71 eventos y un 0,5% del total de los eventos, respectivamente y por último Aplicaciones móviles con 7 eventos y 0,1% del total de los eventos.

- **ERI (Equipos de Respuesta a Incidentes):** El ERI se activa como respuesta a situaciones inusuales y que puedan afectar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información y de la plataforma tecnológica de Colpensiones. se ha activado de manera preventiva dada la reforma pensional y el ciberataque de ransomware a IFX, con el fin de fortalecer controles y estar alertas frente a la mayor probabilidad de materialización de ataques cibernéticos.

### Eje 3. La gestión permanente del sistema definido en el Manual del Sistema Integral de Administración de Riesgos y el Manual del Sistemas de Gestión de Seguridad de la Información y Ciberseguridad.

Esta operación está a cargo del equipo de Seguridad de la Información y Ciberseguridad de la Gerencia de Riesgos y Seguridad de la Información. La gestión se concentró en la prevención de los riesgos de ciberseguridad, en fortalecer los mecanismos disponibles para la respuesta a incidentes, la atención de 1.307 requerimientos y 66 conceptos solicitados por los procesos, acompañamiento metodológico permanente para la actualización de la Matriz de Activos de Información (MAI) y la identificación, valoración y posibles acciones de mitigación de los riesgos, de este último, durante el 2023 se logró mitigar 5 de los 11 riesgos fuera del apetito de la Entidad asociados a la tipología de Seguridad de la Información y Ciberseguridad donde los procesos definieron controles que permitieron su mitigación, para 6 riesgos que permanecen fuera de apetito se tienen definidos planes de mejoramiento, sobre los cuales se hace seguimiento permanente para cierre y normalización.

#### ➤ Continuidad del Negocio y Resiliencia Empresarial.

Durante el año 2023, el Sistema de Gestión de Continuidad del negocio, tuvo que enfrentar retos importantes asociados a mantener la operación de la entidad frente a eventos tales como: manifestaciones sociales, culminación de actividades en alternancia por la finalización de la emergencia sanitaria de la pandemia Covid 19, incidentes de indisponibilidad tecnológica y el impacto de los efectos del cambio climático principalmente. Dichos eventos llevaron a continuar en el aumento de la madurez del sistema y a acercarse cada vez más a un modelo de resiliencia organizacional. Para esto, durante este periodo la gestión de continuidad del negocio centró sus esfuerzos en los siguientes aspectos: i) Aumento de la madurez del sistema bajo el estándar ISO 22301; ii) El desarrollo de la operación a través de la puesta en marcha de estrategias de continuidad; y iii) el fortalecimiento del programa anual de pruebas de continuidad del negocio.

- **Aumento de la madurez del sistema bajo el estándar ISO 22301.**

Como parte de la evolución del Sistema de Gestión de Continuidad del Negocio se avanzó el desarrollo de actividades el monitoreo y actualización requerida en las matrices de Análisis de Impacto al Negocio (BIA), principalmente en la definición de los procesos esenciales de cara a la continuidad del negocio, las actividades críticas, los tiempos objetivos de recuperación (RTO), puntos objetivos de recuperación (RPO), el personal, aplicaciones y proveedores requeridos para la operación de las actividades críticas. Se mantuvo la revisión y actualización de los planes de contingencia de los procesos alineados a los escenarios de falla que se le pueden presentar al proceso y las actividades críticas identificadas en las matrices de Análisis de Impacto al Negocio (BIA).

MARCADO	C	I	D
	2	2	1

#### Colpensiones

Dirección: Carrera 10 No.72 – 33 Torre B Piso 11, Bogotá D.C., Colombia  
 Conmutador: (+57) 601 489 0909; Línea Gratuita: 01 8000 410909  
[www.colpensiones.gov.co](http://www.colpensiones.gov.co)

Ahora bien, como fortalecimiento al conocimiento y gestión del plan de continuidad del negocio en la Entidad, se desarrollaron sesiones de capacitación enfocadas a gestores integrales de los procesos y colaboradores de la Entidad. Así mismo, y en línea a la atención de incidentes de continuidad del negocio (Manifestaciones Sociales, Ola Invernal, Alerta Actividad Volcánica, Incidentes tecnológicos), se avanzó en fortalecer dicha gestión desarrollando análisis previos que permitan adelantarse y prepararse a los eventos, el desarrollo de monitoreo constante a los mismos y el fortalecimiento de las estrategias de continuidad del negocio aplicables de cara a los incidentes que se presenten.

Ahora bien, con la finalidad de atender las recomendaciones recibidas por la Superintendencia Financiera de Colombia, en el 2023 se avanzó en la revisión a los escenarios de falla definidos en el Sistema de Gestión de Continuidad del Negocio (SGCN) asociados a efectos del cambio climático en Colombia. Con base en esta revisión se efectuó revisión a los mismos y actualizando en donde correspondía las matrices de análisis de impacto al negocio y los planes de contingencia enfocados en los escenarios de indisponibilidad de sedes físicas e indisponibilidad de personal.

Una vez implementadas las recomendaciones emitidas por el ente de control se recibió confirmación de la Superintendencia Financiera a las acciones definidas e implementadas y en junio del 2023 se dio por finalizado el requerimiento.

- **Desarrollo de nuevas estrategias de Continuidad del Negocio.**

Finalizada la declaración de emergencia sanitaria por el Gobierno Nacional, a partir de enero del 2023, la Entidad inició la preparación para culminar las actividades contingentes de operación en alternancia, y para lo cual se definió la estrategia de gestión del cambio articulada con las siguientes áreas y frentes de trabajo:

- *Gestión del cambio a cargo de la Gerencia de Talento Humano y la Oficina de Relacionamento y Comunicaciones:* Desde la Gerencia de Talento Humano se desarrollaron actividades de preparación al retorno enfocadas en sesiones de motivación en accountabilities con los diferentes jefes de área, actividades de bienestar con enfoque de incentivar las actividades de forma presencial y las ventajas de la misma (Jornada de teatro Institucional dirigida a los servidores de la entidad, Zonas de Bienestar, día de la mujer y del hombre, Jornadas Informativas de los beneficios, socialización información alianzas, Olimpiadas juegos autóctonos en las instalaciones de la Entidad, Feria Colpensiones, Inducción corporativa presencial). Así mismo, para el día 10 de abril del 2023, se llevó a cabo actividades de bienestar con el fin de dar la bienvenida a todos los colaboradores en alianza con la Caja de Compensación y la ARL.

Desde la Oficina de Relacionamento y Comunicaciones se desarrollaron comunicados buscando informar de forma asertiva a colaboradores de Colpensiones los diferentes mensajes en el marco de la última fase del retorno a las oficinas y sedes centrales a nivel nacional durante el 2023; lo anterior a través de piezas de tipo Mailing, mensajes en el escritorio de trabajo y Cloudkey, Banner Intranet, mensajes emergentes en los computadores y carta del Presidente de la Entidad.

- *Infraestructura Tecnológica,* a cargo de la Gerencia de Tecnologías de la Información, desde la Gerencia de Tecnología se desarrollaron actividades tendientes a contar con los equipos de cómputo operativos en el total de los puestos de trabajo físicos y debidamente habilitados. Para lo anterior se desarrollaron diversas actividades de revisión e instalación de equipos de cómputo requeridos en los

MARCADO	C	I	D
	2	2	1

#### Colpensiones

Dirección: Carrera 10 No.72 – 33 Torre B Piso 11, Bogotá D.C., Colombia  
 Conmutador: (+57) 601 489 0909; Línea Gratuita: 01 8000 410909  
[www.colpensiones.gov.co](http://www.colpensiones.gov.co)

diferentes puestos físicos de trabajo instalados en las sedes centrales de la Entidad (Calle 72 Torres A y B, Calle 73, OXO, Aurora). Lo anterior en conjunto con la Gerencia Administrativa.

- **Infraestructura Física**, a cargo de la Gerencia Administrativa, desde la Gerencia Administrativa se efectuaron actividades con el fin de contar con los puestos físicos requeridos por los diferentes procesos de la Entidad. Para ello se llevó a cabo levantamiento y adecuación del inventario de puestos físicos de trabajo en las diferentes sedes centrales de la Entidad (Calle 72 Torres A y B, Calle 73, OXO, Aurora), así mismo, la validación de dicho levantamiento de inventario e implementaciones requeridas en conjunto con la Gerencia de Tecnologías de la Información para la alineación de equipos de cómputo requeridos.

Se mantuvieron actividades y reuniones de seguimiento en el avance y desarrollo de la estrategia de gestión del cambio, así como la sesión en el Comité Integral del Riesgos del 17 de marzo del 2023 a través del cual se obtuvo la confirmación de avance de la misma por parte del Presidente.

Con lo anterior, a partir del 10 de abril de 2023 la Entidad culminó el proceso de retorno seguro al trabajo presencial en alternancia.

- **Fortalecimiento del programa anual de pruebas de continuidad del negocio:** En línea a las actividades definidas en el plan anual del Sistema de Gestión de Continuidad del Continuidad del Negocio en el 2023, se desarrollaron pruebas así:
  - Prueba integral de continuidad del negocio: Se efectuó la prueba anual con la participación de los procesos esenciales de cara a la continuidad del negocio y activando su conexión desde la ubicación de operación alterna (trabajo en casa) al centro de datos alterno de la Entidad (Plan de Recuperación de Desastres – DRP).
  - Prueba de continuidad en el escenario de ataque cibernético, a través del cual se validó las actividades técnicas, operativas y de gestión que permitan hacer frente a este tipo de incidentes.
  - Prueba anual a los planes de emergencia alineada al simulacro anual distrital, que permitió probar y poner en práctica las actividades a seguir ante escenarios como incendios, sismos, terremotos tanto en sedes centrales como en puntos de atención al ciudadano y regionales de la Entidad.

Como resultado de la realización de estas pruebas se identificaron aspectos de mejora que han sido trabajados con las diferentes áreas y entre los cuales están: Disponibilidad de servicios y/o aplicativos de tecnología en ambiente de contingencia; disponibilidad, apoyo y conocimiento de las actividades a desarrollar en ambiente de contingencia por parte de proveedores críticos que apoyan la infraestructura de tecnología; fortalecer conocimiento y actividades a seguir para la administración de la crisis ante eventos e incidentes de continuidad del negocio que se presenten.

### 3.4 VICEPRESIDENCIA COMERCIAL Y DE SERVICIO AL CIUDADANO (VCS)

#### Generalidades

- **Objetivo de la Vicepresidencia Comercial y de Servicio al Ciudadano**

MARCADO	C	I	D
	2	2	1

#### Colpensiones

Dirección: Carrera 10 No.72 – 33 Torre B Piso 11, Bogotá D.C., Colombia  
 Conmutador: (+57) 601 489 0909; Línea Gratuita: 01 8000 410909  
[www.colpensiones.gov.co](http://www.colpensiones.gov.co)

La Vicepresidencia Comercial y de Servicio al Ciudadano en ejercicio de sus competencias se encarga de la promoción y mantenimiento de los productos Colpensiones, la administración y gestión de los canales de atención al usuario para garantizar la experiencia de servicio y la coordinación, interacción y seguimiento a las Direcciones Regionales y dependencias del nivel central.

➤ **Estructura Organizacional y planta de empleos**

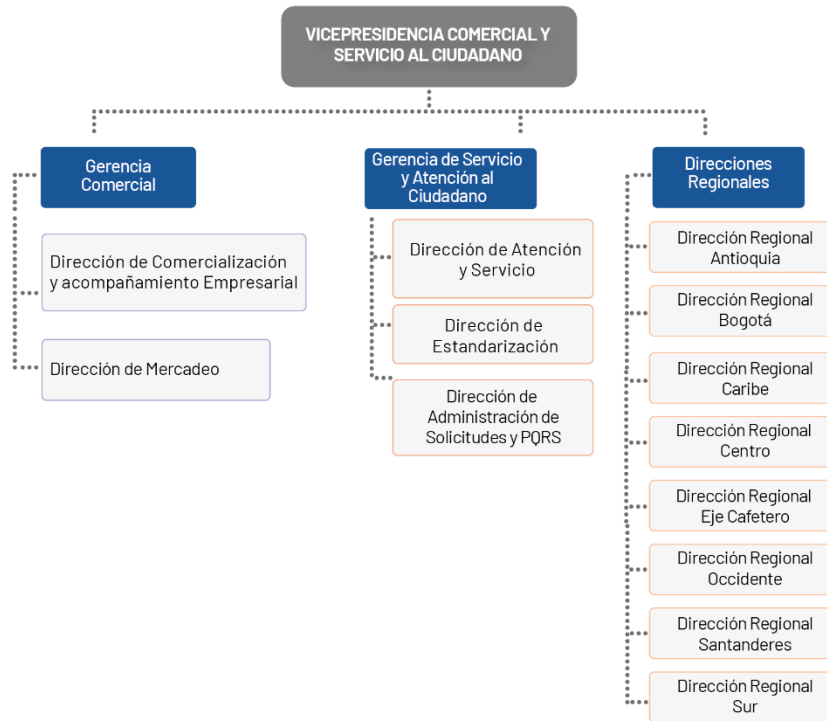


Ilustración 29: Organigrama VCS. Fuente: VCS

➤ **Logros y datos relevantes de la Vicepresidencia**

Para la Vicepresidencia Comercial y de Servicio al Ciudadano el año 2023 fue de cambios, resultados y la estructuración de las bases para los siguientes años. Durante dicho año, se logró cumplir con la mayoría de indicadores estratégicos, se incrementaron los niveles de satisfacción de los usuarios, posicionando en primer lugar a Colpensiones como la Administradora con mayor recordación y de mayor confianza en los ciudadanos. Igualmente, se lograron varios hitos importantes en la vigencia como fue la estructuración del nuevo enfoque comercial integral de Colpensiones centrado al ciudadano y al portafolio integral de la oferta de la entidad. Así mismo, se fortaleció el *Modelo de Atención al Ciudadano y al Empleador* alcanzando un incremento en la cobertura, en la disponibilidad de trámites electrónicos y en la transformación de la experiencia de usuario.

Otro de los resultados importantes fue la presencia de Colpensiones en las regiones y los territorios, gestionando más de *1.800 jornadas comerciales y de educación financiera*, donde se atendieron más de *120.000 ciudadanos* especialmente interesados en vincularse al programa BEPS, afiliación y traslado al Régimen de Prima Media. Otro de los grandes logros en términos de estrategia de conexión con los ciudadanos, fueron las campañas en las que se dio prioridad a los intereses y necesidades de los

MARCA	C	I	D
Colpensiones	2	2	1

**Colpensiones**

Dirección: Carrera 10 No.72 – 33 Torre B Piso 11, Bogotá D.C., Colombia  
Conmutador: (+57) 601 489 0909; Línea Gratuita: 01 8000 410909  
[www.colpensiones.gov.co](http://www.colpensiones.gov.co)



ciudadanos, como también a los segmentos de interés para Colpensiones, destacando algunas que aportaron al cumplimiento de los indicadores estratégicos, tales como: con “Colpensiones Voy a la Fija” la cual se enfocó en incentivar el traslado a Colpensiones, y la campaña: “Público elige Público” cuyo propósito es fortalecer las alianzas con entidades públicas para posicionar el portafolio integral de servicios de la entidad a los funcionarios públicos con excelentes resultados: más de 4.700 funcionarios trasladados y más de 400 entidades públicas identificadas interesadas en desarrollar alianzas para el 2024.

En esta línea de logros, transformamos el canal digital, las respuestas y comunicaciones dirigidas a los ciudadanos, los servicios del Contact Center y las certificaciones y validaciones que se efectúan al área de reconocimiento para optimizar los trámites.

Adicionalmente, se logró la consolidación de nuevos canales y servicios de atención a nuestros ciudadanos, permitiendo superar los indicadores de satisfacción y recomendación mensual, además de un incremento importante en el indicador de satisfacción anual, cifras que se derivan de distintas estrategias implementadas al interior de la entidad y en colaboración con las distintas áreas, permitiendo también mejorar ostensiblemente la oportunidad de las respuestas a las PQRS elevadas por los ciudadanos y la calidad de las mismas. De igual forma, el trabajo colaborativo permitió lograr una reducción importante en el stock de casos certificados, lo cual aportó de manera definitiva a la disminución de decisiones de tramites de solicitudes de prestaciones económicas.

### 3.4.1 Gerencia de Servicio y Atención al Ciudadano

El propósito de la gerencia es definir, supervisar, controlar y actualizar el plan de aseguramiento de calidad del modelo de atención, orientación y asesoría partiendo de estándares de servicio, protocolos de atención para los diferentes canales y herramientas de medición en la prestación del servicio.

A continuación, se describe de manera general el objetivo principal de las direcciones que hacen parte de esta gerencia:

- **Dirección de Atención y Servicio:** Proponer el Modelo de Atención, Orientación y Asesoría de la empresa y las actualizaciones pertinentes encaminadas a asegurar la atención de calidad a los diferentes grupos de interés y, así mismo, divulgar esta información a toda la entidad para atender cualquier solicitud requerida mediante los canales de atención establecidos por Colpensiones.
- **Dirección de Estandarización:** Definir e implementar los criterios de captura de información de los documentos necesarios en el proceso de radicación, en coordinación con las demás áreas y adicional se encarga de validar con cada responsable de proceso, las reglas de negocio, los requerimientos de documentación e información pertinentes para cada trámite con el propósito de asegurar su adecuada radicación.
- **Dirección de Administración de Solicitudes y PQRS:** Realizar la parametrización, actualizaciones de variables de reparto, control y seguimiento de las solicitudes, trámites, PQRS y los tiempos de respuesta de las mismas, radicadas a Colpensiones por los ciudadanos, empleadores y demás grupos de interés, garantizando calidad en las respuestas emitidas de acuerdo con las directrices establecidas por la Gerencia de Servicio y Atención al Ciudadano.

MARCADO	C	I	D
	2	2	1

#### Colpensiones

Dirección: Carrera 10 No.72 – 33 Torre B Piso 11, Bogotá D.C., Colombia  
Conmutador: (+57) 601 489 0909; Línea Gratuita: 01 8000 410909  
[www.colpensiones.gov.co](http://www.colpensiones.gov.co)



➤ Dirección de Atención y Servicio

**A. Satisfacción en el servicio al ciudadano**

Con el propósito de conocer el nivel de satisfacción, lealtad y experiencia e identificar situaciones que puedan afectar el servicio que se brinda a la ciudadanía a través de los diferentes canales de atención, en el año 2022 se realizó el estudio de Medición de Satisfacción de los Grupos de Interés de Colpensiones con el Centro Nacional de Consultoría. Los resultados fueron los siguientes:

● **Satisfacción General de la Calidad del Servicio**

El indicador de satisfacción se midió en los siguientes grupos de interés del Régimen de Prima Media -RPM: Afiliados, Pensionados y Empleadores. Por su parte, para el producto de Beneficios Económicos Periódicos -BEPS-, se midió para: Vinculados, Ahorradores y Destinados.

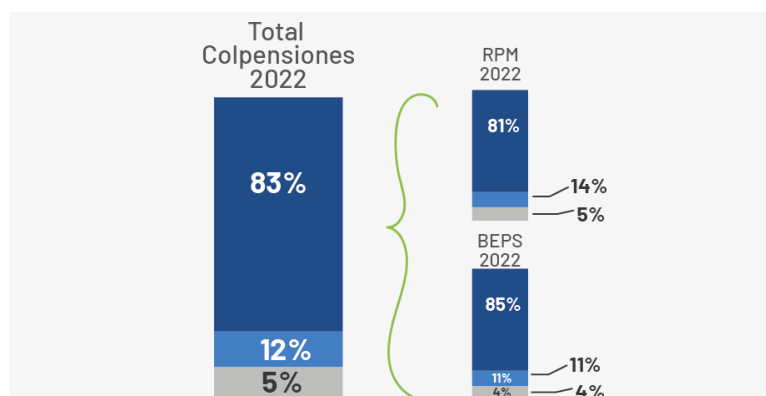


Ilustración 30: Fuente: Estudio realizado por el Centro Nacional de Consultoría. Dirección de Atención y Servicio al Ciudadano.

Tal como se evidencia en la ilustración anterior, el resultado obtenido se encuentra en el rango denominado: muy bueno, al ubicarse el total Colpensiones en un 83%, en el que RPM obtuvo una calificación promedio del 81% y BEPS del 85%.

En los resultados por grupos de interés se observa que en RPM el segmento con mayor índice de satisfacción es el de Pensionados (90%), seguido de Afiliados (81%) y Empleadores (67%). Por su parte, en BEPS el mayor índice de promotores se encuentra en Ahorradores (93%), seguido por Vinculados (88%) y Destinados (74%) respectivamente.

● **Lealtad General del Ciudadano (NPS)**

En lo que respecta a NPS Colpensiones (conocido por sus siglas en inglés: Net Promoter Score), que se interpreta como el porcentaje de ciudadanos que recomendarían Colpensiones a un familiar, amigo o conocido; se ubicó en general en un 61%; en RPM se obtuvo un resultado equivalente al 58% y en BEPS del 65%.

MARCADO	C	I	D
	2	2	1

**Colpensiones**

Dirección: Carrera 10 No.72 – 33 Torre B Piso 11, Bogotá D.C., Colombia  
Comutador: (+57) 601 489 0909; Línea Gratuita: 01 8000 410909  
www.colpensiones.gov.co



**Ilustración 31:** Fuente: Estudio realizado por el Centro Nacional de Consultoría. Dirección de Atención y Servicio al Ciudadano.

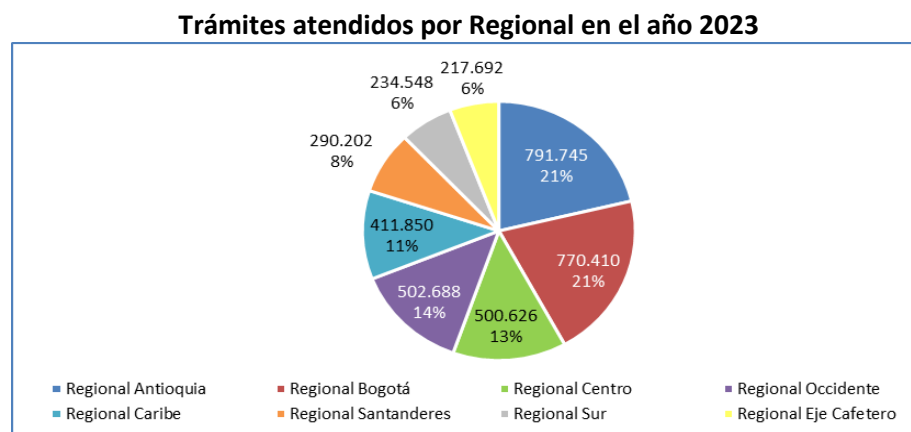
En los resultados por grupos de interés, se encuentra en RPM que el segmento con mayor índice de recomendación es el de Pensionados (75 %), seguido de Afiliados (63 %) y Empleadores (27 %). Por su parte, en BEPS el mayor índice de promotores se encuentra en Ahorradores (72 %), seguido por Vinculados (66 %) y Destinados (58 %) respectivamente.

Vale añadir, que para la vigencia 2023 no se realizó este estudio, el cual será ejecutado durante el año 2024 para conocer el nivel de satisfacción y recomendación de nuestros ciudadanos frente al servicio ofrecido por Colpensiones en los diferentes Canales de Atención.

## B. Atención de trámites

Con el propósito de garantizar un ambiente de excelencia en la atención, protección y respeto hacia los ciudadanos, Colpensiones cuenta con el Sistema de Atención al Consumidor Financiero -SAC-, el cual se sustenta en diferentes elementos del servicio, como son: los canales de atención de carácter presencial y no presencial, equipo humano capacitado y desarrollo de acciones de educación financiera.

Durante el año 2023, con corte al 31 de diciembre, se atendieron 3.719.761 trámites y solicitudes en los Puntos de Atención Colpensiones -PAC- (datos registrados en sistema de gestión Bizagi). En la siguiente gráfica, se observan los volúmenes y porcentajes de atención, de acuerdo con la ubicación de dichos puntos en las ocho (8) regionales con las que cuenta la entidad para brindar el servicio presencial a los ciudadanos:



**Gráfica 48:** Fuente: Dirección de Servicio y Atención

MARCA	C	I	D
	2	2	1

### Colpensiones

Dirección: Carrera 10 No.72 – 33 Torre B Piso 11, Bogotá D.C., Colombia  
Conmutador: (+57) 601 489 0909; Línea Gratuita: 01 8000 410909  
[www.colpensiones.gov.co](http://www.colpensiones.gov.co)

La regional con mayor número de trámites y solicitudes gestionados en el año 2023 corresponde a Antioquia con un total de 791.745 (21%), seguido de Bogotá con 770.410 (21%) y Centro con 500.626 (13%).

Respecto a la participación de los diferentes requerimientos recibidos durante el año 2023, se evidencia que el mayor volumen dentro de los grupos de requerimientos se encuentra concentrado en Trámites con un 61%, seguido de solicitudes de Consulta e Información con un 23% y Reclamaciones y Tutelas con un 16%. Al analizar todos los tipos de requerimientos ubicados dentro de los grupos mencionados anteriormente, las solicitudes de Copia de Historia Laboral ocupan el primer lugar con 712.293 casos, correspondiente a un 19% del total registrado. En segundo lugar, se encuentran las solicitudes de consulta de Estado de Trámite con 498.512 registros para un 13% de participación, seguido de Certificados de Nómina con 402.964 casos, con un 11% del total recibido. A continuación, se muestra una tabla con dicho comportamiento.

**Tipo de trámites y solicitudes año 2023**

Tipo de Requerimiento	Total	%
<b>Trámites</b>	<b>2.263.133</b>	<b>61%</b>
Entrega Historia Laboral	712.293	19%
Certificados de Nómina	402.964	11%
Reconocimiento	354.169	10%
Actualización de datos	295.475	8%
Afiliación	121.692	3%
Medicina laboral	115.867	3%
Notificación	90.370	2%
Certificado de Afiliación	60.329	2%
Otros	57.902	2%
Gestión de nómina pensionados	52.072	1%
<b>Consultas e Información</b>	<b>845.867</b>	<b>23%</b>
Estado Trámite	498.512	13%
Consulta e Información	263.451	7%
Formularios y Requisitos	64.196	2%
Empleadores	19.708	1%
<b>Reclamaciones y Tutelas</b>	<b>610.761</b>	<b>16%</b>
Tutelas y Demandas Judiciales	387.042	10%
Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias	223.719	6%
<b>Total General</b>	<b>3.719.761</b>	<b>100%</b>
<b>Número días hábiles</b>	<b>236</b>	
<b>Promedio diario de ingreso</b>	<b>15.762</b>	

Tabla 82: Fuente: Dirección de Atención y Servicio

En comparación con el año 2022, en donde se realizaron un total de 3.190.580 trámites y solicitudes, se observa un incremento de los mismos equivalentes al 17 %, gracias al retorno a la normalidad después de las medidas adoptadas por el Gobierno Nacional en el marco de la emergencia sanitaria generada por la propagación del SARS COV-2. Los requerimientos que mayor variación presentaron entre los años 2022 y 2023 son: “Afiliación” (135 %), seguido de solicitudes de Copia de Historia Laboral (70 %) y Certificados de Nómina (51 %).

### C. Red de Puntos de Atención Colpensiones

Actualmente la entidad cuenta con 85 Puntos de Atención Colpensiones -PAC-, en 8 Regionales del país, los cuales permiten atender de manera personalizada a los afiliados, pensionados, empleadores y ciudadanía en general. Estos Puntos de Atención se encuentran distribuidos a nivel nacional de acuerdo con la densidad poblacional y las necesidades de cada región.

MARCA	C	I	D
	2	2	1

#### Colpensiones

Dirección: Carrera 10 No.72 – 33 Torre B Piso 11, Bogotá D.C., Colombia  
 Conmutador: (+57) 601 489 0909; Línea Gratuita: 01 8000 410909  
[www.colpensiones.gov.co](http://www.colpensiones.gov.co)

Los 85 Puntos de Atención del canal presencial se encuentran ubicados en las ocho (8) Direcciones Regionales, quienes articulan y administran 74 Puntos de Atención Colpensiones - PAC, cuyo objetivo es atender a los ciudadanos y empleadores que requieren trámites y servicios administrados por la entidad. Igualmente se dispone de 3 centros de radicación jurídica y de correspondencia donde de forma masiva se recepcionan los trámites judiciales y demás solicitudes que los Ciudadanos remiten a través de las empresas de mensajería.

De acuerdo con lo anterior, Colpensiones tiene presencia en Bogotá y en los 32 departamentos de Colombia bajo la siguiente distribución a nivel regional:

Puntos de Atención por Regional	
REGIONAL	N° PUNTOS
Antioquia	10
Bogotá	14
Caribe	11
Centro	17
Eje Cafetero	4
Occidente	14
Santanderes	8
Sur	7
<b>TOTAL PUNTOS</b>	<b>85</b>

Tabla 83: Fuente: Dirección de Atención y Servicio

De manera adicional a las solicitudes y trámites radicados en el canal presencial, en el marco del fortalecimiento del Modelo de Atención y las estrategias implementadas para la prestación del servicio a los ciudadanos de forma segura y oportuna, se destaca respecto al Talento Humano que para la vigencia 2023 se contó con un total de 146 en el Rol de Orientadores, apoyando de manera permanente la gestión integral del servicio, llevando a cabo actividades relacionadas con: orientación a los usuarios que visitan el canal presencial, intervención y acompañamiento en las salas de espera y fila, promoción de los canales virtuales, asignación de turnos, diligenciamiento de formularios y manejo del protocolo de atención prioritaria, entre otras actividades establecidas por el ente regulador frente a la atención de usuarios de la Entidad.

De igual manera, se cuenta con un equipo de 30 Agentes de Radicación quienes, en los puntos de alta y mediana afluencia, generan certificados y copias de historia laboral con el mismo número de dispositivos móviles, enviando por mensaje SMS o correo electrónico dichos documentos, una vez validada la cédula de ciudadanía.

Los resultados que se obtuvieron en el 2023 con las estrategias de intervención en fila y depuración en salas de espera son los siguientes:

- Entrega de Certificados App Móvil:** a través de 30 dispositivos móviles disponibles en las oficinas de alta afluencia, se envían desde la intervención en fila y/o sala de espera por medio de correo electrónico o mensajes de texto (SMS) de acuerdo a la preferencia de los ciudadanos, los Certificados de Afiliación, Nómina de Pensionados (No pensión, Pensión, Indemnización, Deducidos devengados, EPS y Dian 220) y copias de Historia Laboral.

Entre el 01 de enero al 31 de diciembre de 2023 se generaron 264.229 certificados y copias de historia laboral, de los cuales el 68,86% corresponde a Copias de Historia Laboral, el 28,03%

MARCADO	C	I	D
	2	2	1

#### Colpensiones

Dirección: Carrera 10 No.72 – 33 Torre B Piso 11, Bogotá D.C., Colombia  
 Conmutador: (+57) 601 489 0909; Línea Gratuita: 01 8000 410909  
[www.colpensiones.gov.co](http://www.colpensiones.gov.co)

Certificados de Nómina y el 3,1% a Certificados de Afiliación. Con la implementación de esta estrategia durante la atención en la fila y/o sala de espera, se verifica que el usuario recibió su certificado y lo descargó en su dispositivo móvil. De igual manera, como parte del protocolo de atención, se le informa que a través de la Sede Electrónica o Contact Center puede acceder a los mismos de forma ágil y segura.

2. **Estrategia Cero Papel:** con el fin de incentivar el uso de los canales alternos, la auto-atención, crear los formularios electrónicos, firmar y certificar los documentos electrónicamente, disminuir el uso de documentos físicos y que la ciudadanía tenga su enrolamiento en el portal para validar el estado de su solicitud; desde los Puntos de Atención se radican en la plataforma dispuesta para el ciudadano desde la página Web, los trámites que se encuentran disponibles en la Sede Electrónica.

Esta iniciativa permite que durante la visita al canal presencial los ciudadanos dejen radicado su trámite de forma electrónica y reciban de manera simultánea todo el acompañamiento para generar la confianza en el uso de este importante canal. Los tramites durante 2023 son:

- ✓ Vinculación inicial
- ✓ Traslado de régimen
- ✓ Pensión vejez tiempos privados
- ✓ Pensión vejez tiempos públicos
- ✓ Auxilios Funerarios
- ✓ Notificación electrónica

Durante la vigencia 2023 se procesaron por Cero Papel un total de 70.251 trámites radicados que generaron un promedio de 342.824 hojas ahorradas.

Ahora bien, teniendo en cuenta que, si bien la oportuna asesoría es uno de los pilares del modelo de servicio, en los Puntos de Atención a nivel nacional, es igualmente importante la correcta y completa radicación de los trámites y solicitudes, el cierre de las actividades de los casos a cargo de las oficinas, para el estudio de fondo por parte de las áreas misionales y la correcta remisión a custodia final al Archivo central de los documentos asociados a cada uno de los radicados. De acuerdo al seguimiento realizado en los tableros de control de calidad a trámites radicados, seguimiento a casos abiertos en los módulos de OyA (Orientación y Asesoría) y Radicación, Control de Novedades de Tula y Pertinencia Documental; es así, como durante el 2023 se obtuvieron los siguientes resultados:

1. **Calidad en Radicación:** a través de este informe se controlan los casos que fueron identificados por las Direcciones de Estandarización, Atención y Servicio y PQRS con errores en captura y tipificación del trámite. Para la vigencia 2023 se reprocesaron un total de 3.118 casos que representan el 0,18% del total de casos radicados (1.698.308 radicaciones), siendo un porcentaje mínimo y sin significancia estadística para el total de la operación. Desde un enfoque de mejora continua, se realizan periódicamente los procesos de retroalimentación a los puntos de atención.

Ahora bien, frente al tiempo de corrección de los casos, el tiempo promedio de reproceso osciló entre uno (1) a máximo tres (3) días, logrando no afectar de manera considerable a los ciudadanos en el tiempo de entrega de las solicitudes para su respuesta de fondo.

MARCADO	C	I	D
	2	2	1

#### Colpensiones

Dirección: Carrera 10 No.72 – 33 Torre B Piso 11, Bogotá D.C., Colombia  
 Conmutador: (+57) 601 489 0909; Línea Gratuita: 01 8000 410909  
[www.colpensiones.gov.co](http://www.colpensiones.gov.co)

2. **Pertinencia Documental:** a partir de agosto de 2023 se inicia con el reporte de los casos cuyas validaciones documentales de requisitos mínimos (pertinencia documental), al ser revisados por las mesas de validaciones requirieron una comunicación de aclaración a los ciudadanos. En promedio al inicio del proceso se contaba con un reporte de 450 a 500 casos mensuales, gracias al seguimiento y retroalimentación del error; al cierre de la vigencia 2023 se presenta una disminución del 49,75% de esta casuística, mejorando la calidad de los casos entregados a las áreas misionales y la oportunidad para su respuesta de fondo.
3. **Seguimiento Casos Abiertos:** la dinámica de los Puntos de Atención establece que cada caso radicado debe avanzarse al estudio de la solicitud al área que tenga la competencia, pero pueden ocurrir situaciones asociadas a incidencias tecnológicas dentro del procesamiento de los trámites o indisponibilidad de red que no permitan ese cierre durante la jornada, por lo anterior se remite a los Puntos de Atención los reportes de los casos que se encuentran en estas casuísticas, con el fin que se eleven los incidentes tecnológicos, se avancen oportunamente las solicitudes o reemplacen las mismas para la atención a la radicación. Frente a los resultados de este informe los casos con incidencia tecnológica una vez solucionado se cierran durante la jornada y los demás el mismo día que se identifican en el informe.
4. **Novedades de Tula al Archivo Central:** con el fin de reportar las novedades que se pueden presentar en la documentación recibida a los ciudadanos como soporte a cada uno de los casos radicados y la entrega para su custodia final, se cuenta con el tablero de control para reportar los sobrantes, faltantes y casos enviados sin identificación de radicado, que remiten los Puntos de Atención a nivel nacional al Archivo Central. Como resultado de este seguimiento se reportó un total de 7.062 novedades durante el año, de los cuales el 99.49% (7.026 novedades) fueron subsanadas con la información entregada a través del informe por las oficinas, 26 se encuentran en proceso de validación y 10 se declararon como efectivos faltantes, de estas últimas se realizará el proceso de reconstrucción en conjunto con la Dirección Documental.

Buscando fortalecer los trámites dispuestos en el canal electrónico y realizar cambios requeridos a los flujos de proceso de los trámites en lo correspondiente al Módulo de Orientación y Asesoría, se trabajaron durante la vigencia 2023, los requerimientos funcionales asociados a nuevos trámites, ajustes a los existentes por mejoras u ordenamiento normativo:

1. **Implementación de Nuevos Trámites Electrónicos:** durante el 2023 se realizaron las actividades inherentes al proceso de Orientación y Asesoría, generando los requerimientos técnicos, pruebas funcionales y certificaciones de paso a producción de los siguientes trámites electrónicos:
  - ✓ Pensión de Sobrevivientes y Sustitución Pensional
  - ✓ Actualización de Escolaridad
  - ✓ Retiro de Escolaridad
  - ✓ Modificación Documento Escolaridad

**Total nuevos trámites digitales implementados: 4**
2. **Requerimientos Funcionales Trámites:** en la vigencia 2023, se trabajaron con las áreas misionales 11 requerimientos técnicos y funcionales, para realizar las mejoras a los trámites existentes, planes

MARCADO	C	I	D
	2	2	1

#### Colpensiones

Dirección: Carrera 10 No.72 – 33 Torre B Piso 11, Bogotá D.C., Colombia  
 Conmutador: (+57) 601 489 0909; Línea Gratuita: 01 8000 410909  
[www.colpensiones.gov.co](http://www.colpensiones.gov.co)

de mejora, aplicabilidad a nueva normatividad, ajustes a requisitos documentales, ajustes a incidentes y salida de nuevos trámites para el canal presencial.

De otra parte, teniendo en cuenta que desde el Proceso de Gestión de la Experiencia en el Servicio, se canalizan los requerimientos de los Puntos de Atención, Direcciones Regionales y áreas misionales, así como las necesidades de capacitación e instrucciones operativas de los trámites, servicios y solicitudes que se atienden en el canal presencial, se realizaron los siguientes procesos tendientes a asegurar el cumplimiento de protocolos e instrucciones y así mismo el fortalecimiento del conocimiento del equipo de servicio, en los siguientes frentes de trabajo:

- 1. Infoservicio y capacitaciones de producto y modelo:** como parte del proceso de estandarización de la atención en el canal presencial, a través del sitio dispuesto para transmisión del conocimiento del equipo de servicio, para el año 2023 se elaboraron 2 Infoservicios con 29 instrucciones requeridas para la recepción de trámites, protocolos de atención, actualización de normas y procedimientos, nuevos trámites o mejoras a los existentes y toda información que de soporte a la asesoría y la recepción de tramites en los Puntos de Atención a nivel nacional.

Con el fin de evaluar la adherencia al conocimiento de las instrucciones compartidas en los Infoservicio se realizaron un total de 902 pruebas, de las cuales fueron aprobadas el 90% (806 evaluaciones), no aprobadas y para refuerzo con el Jefe del Punto de Atención 31 pruebas (3%) y sin ejecutarse en el tiempo programado (54) por novedades administrativas a los colaboradores de los Puntos de Atención.

De igual manera se realizaron 23 jornadas de capacitaciones a los Puntos de Atención a nivel nacional con un promedio por jornada de 243 participantes, para actualizaciones normativas, cambios en recepción de trámites, fortalecimiento del manejo de aplicativos y herramientas para la atención, capacitación en temas misionales y procesos de apoyo y aseguramiento de calidad.

- 2. Conexión PAC:** Con el objetivo de brindar a los Puntos de Atención a nivel nacional en un único repositorio con los informes, instrucciones, documentos, aplicativos, matrices, material de capacitación, Infoservicios, novedades y demás soportes para la atención de los Ciudadanos, se dispuso en el 2023 el nuevo Site “CONEXIÓN PAC”, el cual aloja alrededor de 160 consultas con el fin que todos los integrantes del equipo de servicio accedan en una misma consulta a toda la información que soporta la atención y asesoría a la ciudadanía.

- 3. Visitas de Aseguramiento Puntos de Atención:** durante la vigencia 2023 por parte de los Profesionales de Servicio de las Direcciones Regionales y el Equipo de Operación PAC de la Dirección de Atención y Servicio se realizaron 71 visitas de acompañamiento a los Puntos de Atención Colpensiones – PAC, con el fin de validar la correcta aplicación al modelo de servicio, protocolos de atención, correcta radicación de los trámites y solicitudes y cumplimiento de los Roles establecidos para los integrantes del equipo de atención. Se evaluaron durante el acompañamiento los siguientes factores:

- ✓ Cumplimiento de Roles del Jefe de Oficina, Orientadores, Agente de servicio y Agentes de Rotonda (radicación) desde la perspectiva de actitud de servicio, cumplimiento de protocolos,

MARCADO	C	I	D
	2	2	1

#### Colpensiones

Dirección: Carrera 10 No.72 – 33 Torre B Piso 11, Bogotá D.C., Colombia  
 Conmutador: (+57) 601 489 0909; Línea Gratuita: 01 8000 410909  
[www.colpensiones.gov.co](http://www.colpensiones.gov.co)



administración del sistema de turno, manejo adecuado de herramientas y recursos disponibles.

- ✓ Evaluación de la Infraestructura Física y servicios administrativos y operativos, frente a las instalaciones físicas y condiciones mínimas de seguridad en las oficinas.

Como resultado del total de los ítems evaluados en cada visita (126 por c/u), se generaron 305 planes de mejoramiento durante el año, de los cuales se realizó seguimiento teniendo al cierre de la vigencia un cumplimiento de 82% (250 planes cerrados) permitiendo garantizar que se dé cumplimiento a las políticas, instrucciones y protocolos que soportan la adecuada y estandarizada atención y prestación de servicio a los ciudadanos. Los planes pendientes se gestionarán para cierre el primer trimestre de 2024, lo anterior teniendo en cuenta que tienen que ver en su gran mayoría con temas de infraestructura física y mantenimientos con solicitud de programación.

#### D. Puntos de Atención BEPS

En cumplimiento al numeral primero del Artículo 2.2.13.8.2 del Decreto 1833 de 2016, el cual establece entre otras obligaciones para Colpensiones, la de disponer de canales exclusivos de atención para el programa BEPS, la entidad actualmente cuenta con 35 Puntos BEPS, que se ubican en el territorio nacional de acuerdo con las necesidades del servicio, con el fin de poder brindar una atención integral a la población, por tanto, son dinámicos en cuanto a su localización y horarios de atención. Actualmente se cuenta con 35 Puntos de Atención BEPS, ubicados en las 8 regionales así:

Regional	No. Puntos de Atención BEPS
Bogotá	1
Centro	4
Occidente	8
Caribe	7
Antioquia	4
Santander	3
Sur	4
Eje Cafetero	4
<b>Total</b>	<b>35</b>

Tabla 84: Fuente: Dirección de Atención y Servicio

La ubicación de estos puntos de atención puede ser consultada en la página web de Colpensiones <https://www.colpensiones.gov.co/beps/publicaciones/2885/puntos-beps/>

#### Trámites BEPS en Puntos de Atención

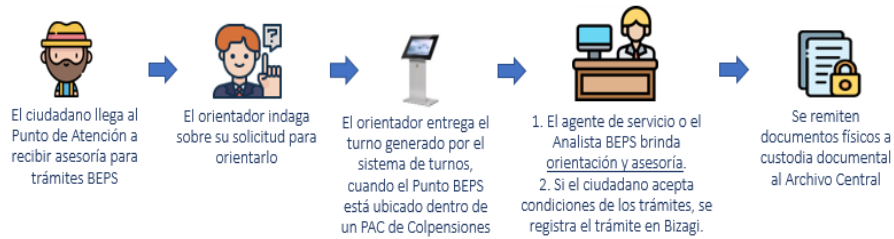
Los trámites que se atienden en los Puntos de Atención BEPS son los siguientes: Vinculación al programa BEPS; Actualización y Modificación de datos; solicitudes de Traslado a BEPS; solicitudes de Destinación de Recursos para recibir el Beneficio Económico Periódico y/o su desistimiento; Inscripción de Terceros Aportantes; Recepción, respuesta o escalamiento de PQRS. Así mismo, en los Puntos BEPS se entrega información relacionada con certificados BEPS que tenga disponible el ciudadano.

MARCADO	C	I	D
	2	2	1

#### Colpensiones

Dirección: Carrera 10 No.72 – 33 Torre B Piso 11, Bogotá D.C., Colombia  
 Conmutador: (+57) 601 489 0909; Línea Gratuita: 01 8000 410909  
[www.colpensiones.gov.co](http://www.colpensiones.gov.co)

### Flujo de Atención en Puntos BEPS



**Ilustración 32: Fuente: Dirección de Atención y Servicio**

Los Asesores BEPS que apoyan la atención a los ciudadanos en los Puntos BEPS definidos por la Entidad, se encuentran actualmente ubicados dentro de Puntos PAC de Colpensiones. Los días que tienen atención programada en Punto, atienden dentro de los horarios definidos para el canal presencial y los días que tienen programada gestión comercial en territorio, 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.

### Gestión fuera de los Puntos de Atención BEPS (Itinerancia)

El personal designado para este fin proporciona orientación de manera integral y asesora de forma personalizada a los ciudadanos en todos los aspectos relacionados con el Programa BEPS, así como con la gestión de los trámites BEPS que sean requeridos dentro de su alcance (por estar ubicados fuera de los Puntos), principalmente la vinculación al programa, dando a conocer los canales de recaudo, los mecanismos de ahorro y las fuentes de financiación. De igual manera, los Asesores BEPS promueven la cultura de ahorro ejecutando las estrategias comerciales definidas por la entidad con el fin de hacer consciencia de todos los beneficios que tiene este esfuerzo de ahorro propio para la protección de la vejez. Su labor en campo obedece a una agenda previamente establecida y coordinada por parte de las direcciones regionales.

Teniendo en cuenta que el trámite que más se realiza fuera de los puntos de atención es el trámite de Vinculación al programa a través de la herramienta de Vinculación Ágil (URL), la entidad dispone de reportes que permiten hacer seguimiento a los trámites abiertos para garantizar el cierre exitoso de los mismos.

Es importante aclarar que esta gestión comercial que se realiza fuera de los puntos de atención BEPS (itinerancia) es administrada por las Direcciones Regionales y articulada con la Dirección de Comercialización y Acompañamiento Empresarial.

### E. Gestión de canales no presenciales

Adicional a los Puntos de Atención Colpensiones -PAC-, Colpensiones cuenta con canales de atención alternos con los cuales busca brindar mayor cobertura y asegurar la prestación del servicio a los ciudadanos. A continuación, se enuncian dichos canales y los aspectos de mayor relevancia en la gestión durante el año 2023.

### E1. Contact Center

MARCADO	C	I	D
	2	2	1

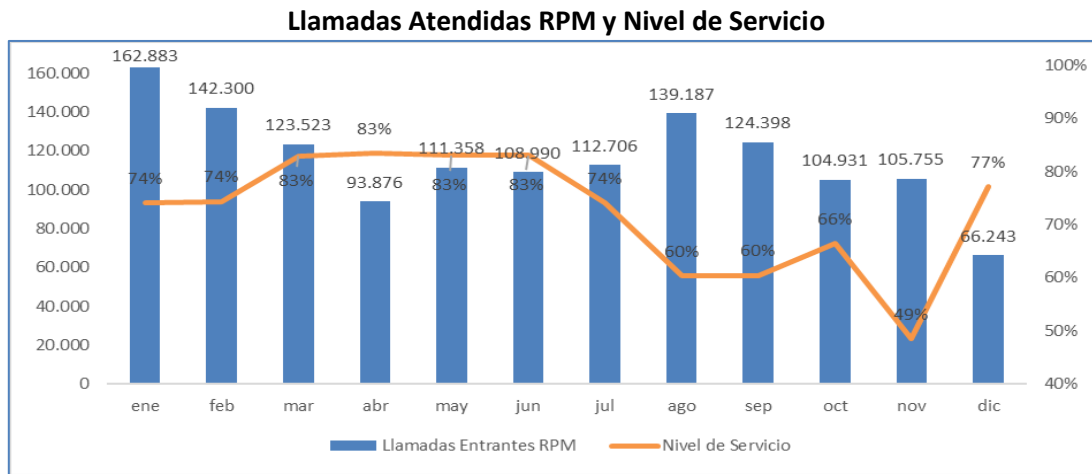
#### Colpensiones

Dirección: Carrera 10 No.72 – 33 Torre B Piso 11, Bogotá D.C., Colombia  
Conmutador: (+57) 601 489 0909; Línea Gratuita: 01 8000 410909  
[www.colpensiones.gov.co](http://www.colpensiones.gov.co)

Colpensiones cuenta con un centro de atención multicanal, en el que los asesores atienden de manera retoma a los ciudadanos a través de diferentes servicios, tales como: línea telefónica, audio-líneas, chats interactivos, correo electrónico e incluso a través de redes sociales.

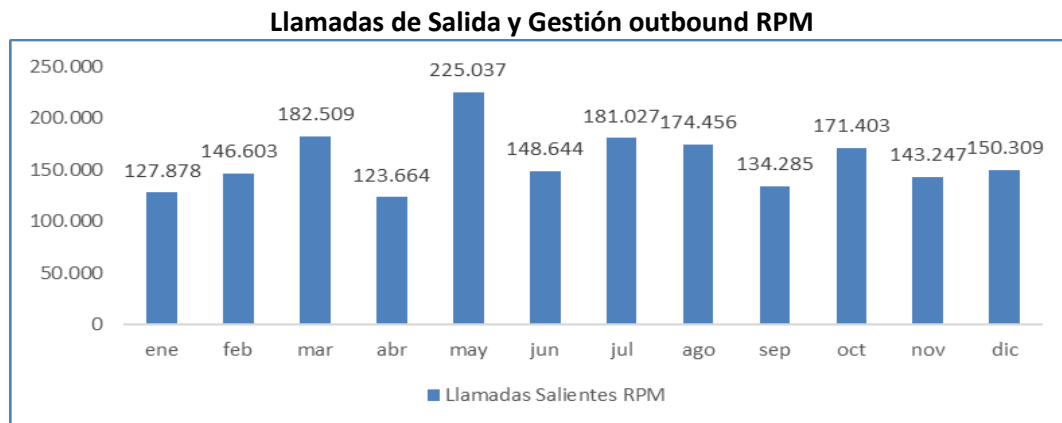
- **Contact Center – Gestión de Llamadas RPM**

El Contact Center en el segmento RPM logró la atención de 1.396.150 llamadas entrantes realizadas por ciudadanos en 2023, las cuales corresponden a temas asociados con: información general, doble asesoría, portal del aportante y pensionados. Se alcanzó para este periodo un nivel promedio de servicio del 72%.



Gráfica 49: Fuente: Dirección de Atención y Servicio

Por otra parte, frente a las llamadas salientes, para el segmento RPM se gestionó un total de 1.909.062 registros, las cuales corresponden de manera principal a temas asociados con notificaciones, doble asesoría, agendamientos a pre pensionados, devolución de llamadas y gestión de eventos.



Gráfica 50: Fuente: Dirección de Atención y Servicio

- **Chat y Correo Electrónico RPM**

MARCADO	C	I	D
	2	2	1

**Colpensiones**

Dirección: Carrera 10 No.72 – 33 Torre B Piso 11, Bogotá D.C., Colombia  
Conmutador: (+57) 601 489 0909; Línea Gratuita: 01 8000 410909  
[www.colpensiones.gov.co](http://www.colpensiones.gov.co)

Durante el periodo de enero a diciembre del 2023 se gestionaron 804.397 interacciones a través del servicio de chat. El correo exclusivo para colombianos que residen en el exterior atendió 19.920 mensajes asociados a consultas y solicitudes de éste grupo de ciudadanos, además del correo de portal de empleadores que atendió 9.442 solicitudes de empleadores.

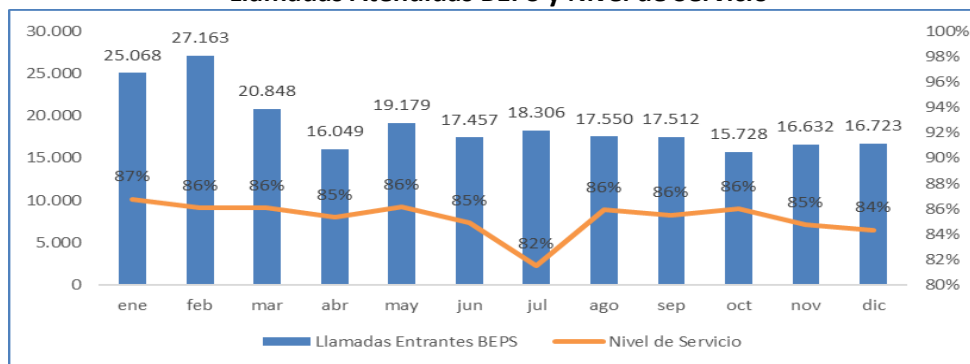
- **Mailing Masivo RPM**

Para el año 2023 de enero a diciembre, se enviaron 21.366.787 correos electrónicos a los ciudadanos con contenidos de piezas informativas que incluyen campañas como: Circular 024, Educación Financiera, Bienestar, Historia Laboral, entre otros.

- **Contact Center – Gestión de llamadas BEPS**

El Contact Center para el segmento BEPS, durante el mismo periodo de análisis, las llamadas entrantes al agente fueron de 228.215, enfocadas en información general del programa, vinculación y estado de trámite. Durante el 2023 se alcanzó un nivel de servicio de 85%.

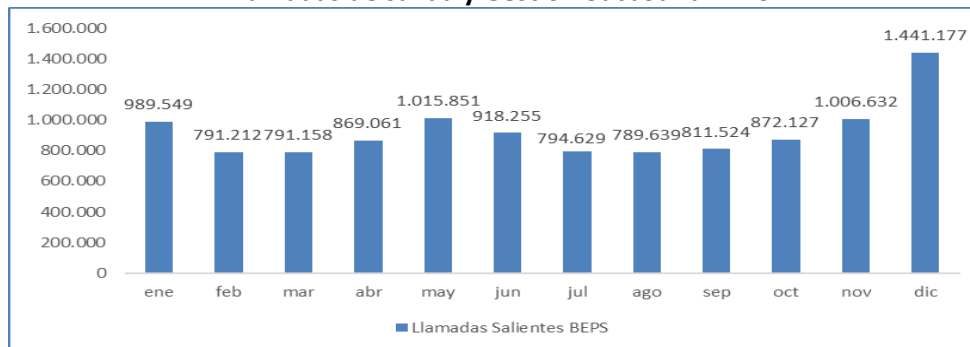
**Llamadas Atendidas BEPS y Nivel de Servicio**



Gráfica 51: Fuente: Dirección de Atención y Servicio.

Por otra parte, frente a las llamadas salientes, el Contact Center en el segmento BEPS gestionó 11.090.814 registros durante el año 2023, los cuales corresponden a temas relacionados con: Eventos comerciales, pago BEPS por ventanilla, aceptación BEPS, recordatorio BEPS, destinación, vinculación, motivación al ahorro, Colombia Mayor, entre otros.

**Llamadas de salida y Gestión outbound BEPS**



Gráfica 52: Fuente: Dirección de Atención y Servicio.

MARCA	C	I	D
	2	2	1

**Colpensiones**

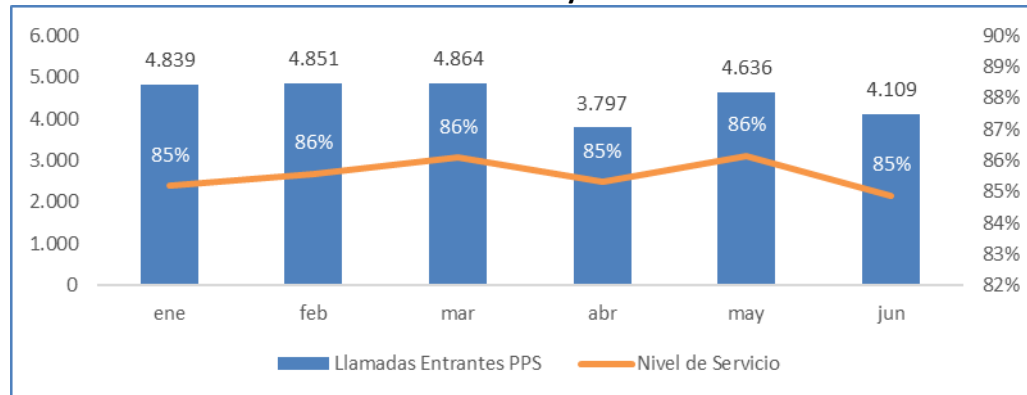
Dirección: Carrera 10 No.72 – 33 Torre B Piso 11, Bogotá D.C., Colombia  
Conmutador: (+57) 601 489 0909; Línea Gratuita: 01 8000 410909  
[www.colpensiones.gov.co](http://www.colpensiones.gov.co)

- **Contact Center – Gestión de Llamadas Piso de Protección Social (en adelante PPS)**

El Contact Center para el segmento de Piso de Protección Social -PPS- del periodo comprendido de enero a junio de 2023 mes hasta el cual estuvo vigente el programa, recibió 27.096 llamadas entrantes, enfocadas en información general del programa y divulgación. Durante el primer semestre del 2023 se alcanzó un nivel de servicio equivalente al 86%.

**Nota:** Cabe indicar que el programa de PPS, por instrucciones de la Vicepresidencia de Beneficios Económicos, estuvo vigente hasta el 19 de junio del presente año, durante el cual se atendieron las llamadas que realizaron los ciudadanos.

**Llamadas Atendidas PPS y Nivel de Servicio**

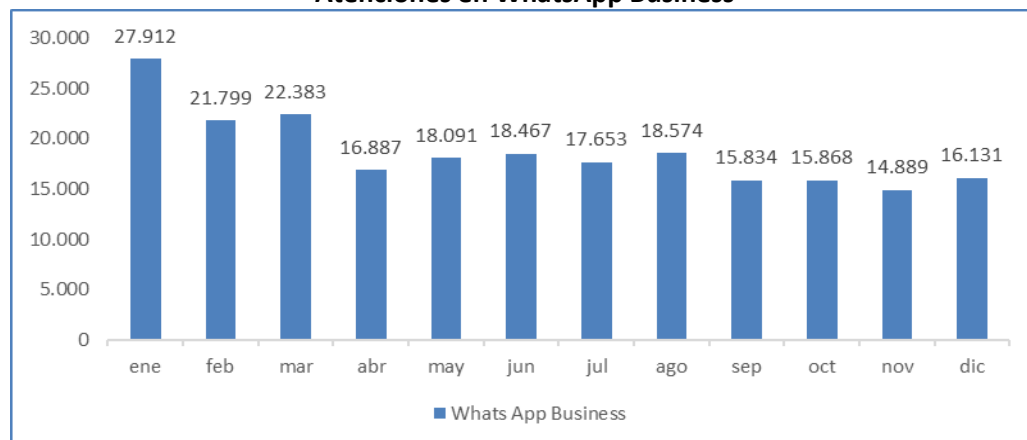


Gráfica 53: Fuente: Dirección de Atención y Servicio.

- **WhatsApp Business**

Para el periodo de análisis del 2023 el servicio de WhatsApp Business, gestionó un total de 224.488 transacciones.

**Atenciones en WhatsApp Business**



Gráfica 54: Fuente: Dirección de Atención y Servicio.

MERCADO	C	I	D
	2	2	1

**Colpensiones**

Dirección: Carrera 10 No.72 – 33 Torre B Piso 11, Bogotá D.C., Colombia  
Conmutador: (+57) 601 489 0909; Línea Gratuita: 01 8000 410909  
[www.colpensiones.gov.co](http://www.colpensiones.gov.co)

## E2. Sede Electrónica

Según MinTic, una Sede Electrónica es el entorno digital de una entidad, la cual “permitirá las interacciones digitales existentes como trámites, servicios, ejercicios de participación, acceso a la información, colaboración y control social, entre otros”. En este sentido, cuando se utilice el concepto Sede Electrónica nos estaremos refiriendo a todos los portales, tanto informativos como transaccionales, que ofrece la Entidad hacia los diferentes usuarios. Nuestra Sede Electrónica se agrupa en dos zonas generales: **Zona Informativa**, donde el ciudadano podrá enterarse de las novedades y las características tanto de Colpensiones, como de sus productos y servicios; y **Zona Transaccional**, conjunto de portales web donde los ciudadanos podrán consultar su información personal y realizar trámites digitales frente a la Entidad.

- Zona Informativa**

En la vigencia 2023 se realizaron un total de 21.720.881 sesiones a los diferentes portales, lo que se reflejó en un total de 16.848.703 IPS desde las que se consultó el portal. El segmento informativo más consultado fue el relativo a Pensiones y afiliación al Régimen del Prima Media (RPM), con un total de 9.366.965 visitas.

### Comportamiento en portales de la Zona Informativa

Tipo de Certificado	Total 2023
Visitas Totales	127.090.867
Sesiones	21.720.881
Usuarios (IP)	16.848.703
Visitas al segmento RPM	9.366.965
Visitas al segmento Educación	2.507.695
Visitas al segmento Empleador	1.056.669
Visitas al segmento BEPS	1.036.218
Visitas al segmento Colombianos en el Exterior	854.162

Tabla 85: Fuente: Dirección de Atención y Servicio

- Zona Transaccional**

En la vigencia 2023 se realizaron 10.266.127 transacciones, convirtiéndose en uno de los segmentos web más visitados por la ciudadanía y público en general. Dentro de ella, los ciudadanos pueden hacer uso de los servicios en línea ofertados por Colpensiones previa validación de identidad, medida que permite proteger la información sensible de cada usuario. Dentro de los servicios disponibles se encuentran la generación de certificados, radicación de trámites y consultas.

En el 2023 se incluyeron los siguientes trámites en la Sede Electrónica:

- ✓ Pensión de Sobrevivientes
- ✓ Sustitución pensional
- ✓ Revisión del Estado de Invalidez

Durante el año 2023 se descargaron 6.487.157 certificados. A continuación, se discrimina la transaccionalidad por certificado:

### Transaccionalidad por certificado

Tipo de Certificado	Total 2023	% part.
Afiliación - público	3.929.641	59,41%

MARCADO	C	I	D
	2	2	1

#### Colpensiones

Dirección: Carrera 10 No.72 – 33 Torre B Piso 11, Bogotá D.C., Colombia  
 Conmutador: (+57) 601 489 0909; Línea Gratuita: 01 8000 410909  
[www.colpensiones.gov.co](http://www.colpensiones.gov.co)

Tipo de Certificado	Total 2023	% part.
Pensión	1.619.883	24,49%
Deducidos y Devengados	566.942	8,57%
Nómina envío email - público	170.391	2,58%
No pensión - público	100.139	1,51%
Indemnización	56.086	0,85%
Nómina envío email - privado	43.382	0,66%
No Vinculado BEPS	41.820	0,63%
Afiliación - privado	36.619	0,55%
Vinculado BEPS	22.602	0,34%
EPS	15.511	0,23%
No pensión - privado	11.841	0,18%
<b>Total</b>	<b>6.614.857</b>	<b>100%</b>

Tabla 86: Fuente: Dirección de Atención y Servicio

Sumado a lo anterior, en el año 2023 se realizaron 3.363.777 consultas. A continuación, se discrimina la transaccionalidad por consulta:

#### Transaccionalidad por consulta

Consultas	Total 2023	% part.
Consulta de Historia Laboral Amigable	1.249.300	37,14%
Consulta Estado de tu solicitud - público	1.144.791	34,03%
Envío de Historia Laboral por email - público	656.926	19,53%
Envío de Historia Laboral por email - privado	205.184	6,10%
Consulta Estado de tu solicitud - privado	107.576	3,20%
<b>Total</b>	<b>3.363.777</b>	<b>100%</b>

Tabla 87: Fuente: Dirección de Atención y Servicio

Por último, se destaca que en el año 2023 se realizaron 287.493 trámites en la sede electrónica. A continuación, se discrimina la transaccionalidad por trámite:

#### Transaccionalidad por trámite

Tipo de trámite	Total 2023	% part.
PQRS	69.048	24,02%
Traslado régimen electrónico	59.132	20,57%
Afiliación Vinculaciones Electrónicas	49.906	17,36%
Actualización datos afiliado	38.576	13,42%
Pensión de Vejez Tiempos Privados	27.452	9,55%
Corrección Historia Laboral	14.916	5,19%
Actualización de datos pensionado	7.201	2,50%
Pensión de Vejez Tiempos Públicos	5.293	1,84%
Recepción de Documentos Adicionales de Medicina Laboral	4.064	1,41%
Auxilios Funerarios	3.952	1,37%
Vinculación BEPS	3.391	1,18%
Subsidio Incapacidad	1.924	0,67%
Calificación de pérdida de capacidad laboral en primera oportunidad	639	0,22%
Recepción de dictámenes	632	0,22%
Pensión de Invalidez	369	0,13%
Sustitución pensional	285	0,10%
Pensión de Sobrevivientes o sustitución pensional	192	0,07%
Destinación de recursos BEPS	186	0,06%
Notificaciones electrónicas	92	0,03%
Pensión vejez alto riesgo	82	0,03%
Recursos de reconocimiento	45	0,02%
Pensión especial de vejez anticipada por invalidez	39	0,01%
Medicina laboral tuteladas	37	0,01%
Revisión del Estado de Invalidez	25	0,01%

MARCADO	C	I	D
	2	2	1

#### Colpensiones

Dirección: Carrera 10 No.72 – 33 Torre B Piso 11, Bogotá D.C., Colombia  
 Conmutador: (+57) 601 489 0909; Línea Gratuita: 01 8000 410909  
[www.colpensiones.gov.co](http://www.colpensiones.gov.co)



Tipo de trámite	Total 2023	% part.
Pensión vejez para madre o padre trabajador de hijo inválido	15	0,01%
<b>TOTAL</b>	<b>287.493</b>	<b>100%</b>

Tabla 88: Fuente: Dirección de Atención y Servicio

Los resultados obtenidos evidencian los avances de la estrategia de Transformación Digital de la entidad, mejora de la experiencia de servicio web y una respuesta positiva de los ciudadanos al uso de la sede electrónica como canal remoto de atención.

### E3. Aplicación 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 servicios móviles en la vida cotidiana ha impulsado a Colpensiones a estar presente en este mundo digital, brindando al ciudadano herramientas acordes a las necesidades que hoy en día se presenta en cuanto a atención virtual, generando una mejor experiencia de usuario. Alcanzando en lo corrido del año 2023 un total de 91.103 descargas desde las tiendas Play Store y App Store.

Esta App cuenta con unas opciones transversales como son: notificaciones push orientadas a mantener a la ciudadanía enterada de la actualización de contenido, así como herramientas tales como: multilingual (español, inglés y francés), aumento de tamaño de letra y lectura de contenido por programas destinados a dicha función.

Los servicios disponibles en la App son:

- **Servicios sin autenticación:** se encuentran divididas en cinco (5) tipos así:
  - ✓ *Servicios de orientación y asesoría:* Este tipo de servicios está compuesto por el agendamiento de llamada para realizar la doble asesoría e información general (opción Déjanos llamarte), simulador pensional, calculadora BEPS. Por otro lado, existe información relacionada a cualquier colombiano en el exterior, preguntas frecuentes, programa BEPS, Defensor del consumidor financiero y sobre pensiones. Por último, se dispone la funcionalidad de chatbot donde el ciudadano puede informarse tanto del RPM como de BEPS.
  - ✓ *Descarga y envío al correo electrónico de certificados públicos:* Se disponen sin necesidad de ingresar con su usuario y contraseña los certificados de afiliación, de no pensión y de vinculación a BEPS.
  - ✓ *Consultas:* Se podrá consultar la ubicación de los Puntos de Atención y el Estado de la solicitud radicada por el ciudadano.
  - ✓ *Educación:* Se dispone información educativa diseñada de acuerdo al tipo de perfilamiento de cliente que se tiene en la Entidad (Niños, Jóvenes, Adultos, Pre pensionados, Personas mayores). Por otra parte, se disponen boletines, noticias y podcast. Por último, existe un módulo de agendamiento de eventos que realiza la Entidad enfocada en educación pensional.
  - ✓ *Canales informativos:* Adicionalmente podrá acceder a los canales informativos institucionales de las Redes sociales (Facebook, Instagram, YouTube, Twitter) y líneas de atención.
- **Servicios con autenticación:** La App de Colpensiones pone a disposición de la ciudadanía la opción de realizar transacciones que necesitan una validación de seguridad previa. Para ello el ciudadano

MARCADO	C	I	D
	2	2	1

#### Colpensiones

Dirección: Carrera 10 No.72 – 33 Torre B Piso 11, Bogotá D.C., Colombia  
Conmutador: (+57) 601 489 0909; Línea Gratuita: 01 8000 410909  
www.colpensiones.gov.co

deberá realizar su registro en la Sede Electrónica (por medio de la página web [sede.colpensiones.gov.co](http://sede.colpensiones.gov.co)) o directamente en la aplicación. Una vez cuente con su usuario y contraseña, podrá acceder a esta sección de la App. En esta opción, la ciudadanía desde la App tendrá a su disposición, además de las funcionalidades públicas, los siguientes servicios que se encuentran divididos en 4 tipos:

- ✓ **Descarga y envío al correo electrónico de certificados:** Se disponen los certificados de pensión, devengados y deducidos, EPS, indemnización, vinculación BEPS con saldos.
- ✓ **Consultas:** Se podrá consultar la Historia Laboral Amigable y el Saldo en BEPS en caso de estar vinculado al programa.
- ✓ **Trámites:** Se dispone el trámite de actualización de datos de ubicación donde el afiliado podrá actualizar sus datos de correo electrónico, celular, ciudad, departamento y dirección de domicilio.
- ✓ **Bienestar:** Esta sección va orientada a los pensionados. En ella se podrá encontrar boletines, agendamiento a eventos, información relacionada a las alianzas que tiene Colpensiones con diferentes empresas con el fin de brindar beneficios a nuestros pensionados. Por último, la inscripción a ser partícipe del Programa de voluntariado intergeneracional que se tiene en la Entidad.

Enunciado lo anterior, se presentan las transacciones asociadas a consultas y generación de certificados realizadas por los ciudadanos en el año 2023 a través de la Aplicación Móvil de Colpensiones:

**Transacciones en Aplicación Móvil**

Certificados y Consultas	Total 2023	% Part.
Certificado de afiliación	478.417	26,58%
Consulta estado trámite	462.317	25,69%
Historia Laboral Amigable	437.233	24,29%
Historia Laboral Unificada	163.668	9,09%
Certificado no pensión	75.513	4,20%
Certificado existencia pensión	55.249	3,07%
Certificado deducido devengado	52.223	2,90%
Certificado de vinculación saldo	20.596	1,14%
Certificado de vinculación BEPS	19.046	1,06%
Consulta Saldo BEPS	18.051	1,00%
Puntos PAC	7.162	0,40%
Certificación vinculado movimientos	4.439	0,25%
Certificado de indemnización	3.807	0,21%
Certificado aportes a salud	1.964	0,11%
<b>Total</b>	<b>1.799.685</b>	<b>100%</b>

Tabla 89: Fuente: Dirección de Atención y Servicio

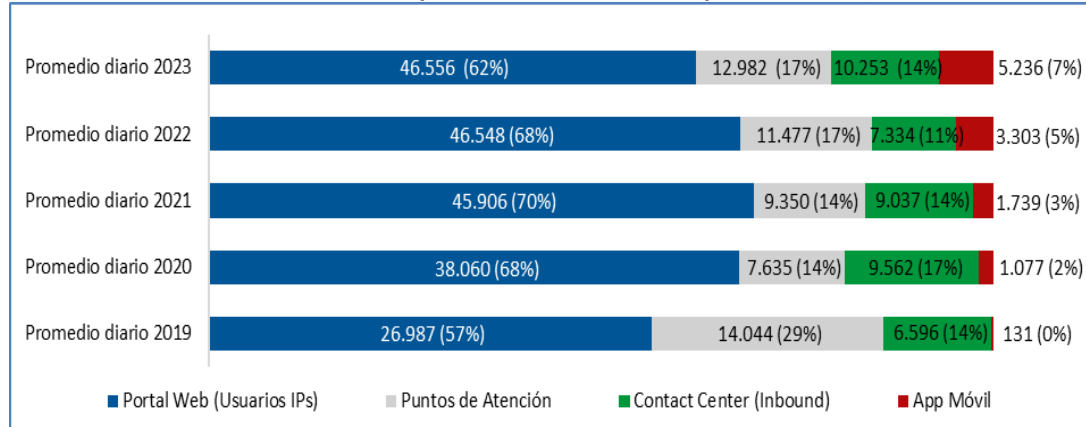
De esta manera, se destaca que Colpensiones continúa optimizando la experiencia de servicio al ciudadano a través del fortalecimiento de los canales electrónicos. Es así como en la siguiente gráfica se puede observar una disminución del 9% en el número de transacciones promedio por día realizadas en los Puntos de Atención, al pasar en 2019 de un 26% al 7% en 2023. Por su parte, para este último periodo, la distribución de las transacciones en los canales no presenciales correspondiente al 83%, fue la siguiente: 63% por Portal Web, 14% en Contact Center y 6% por la App Móvil. Frente a estas últimas cifras, se resalta la penetración que está presentando la App Móvil en el último año, triplicando el porcentaje de participación de este canal de atención frente a los demás, pasando del 2% en 2022 al 6% en 2023.

MARCA	C	I	D
	2	2	1

#### Colpensiones

Dirección: Carrera 10 No.72 – 33 Torre B Piso 11, Bogotá D.C., Colombia  
 Conmutador: (+57) 601 489 0909; Línea Gratuita: 01 8000 410909  
[www.colpensiones.gov.co](http://www.colpensiones.gov.co)

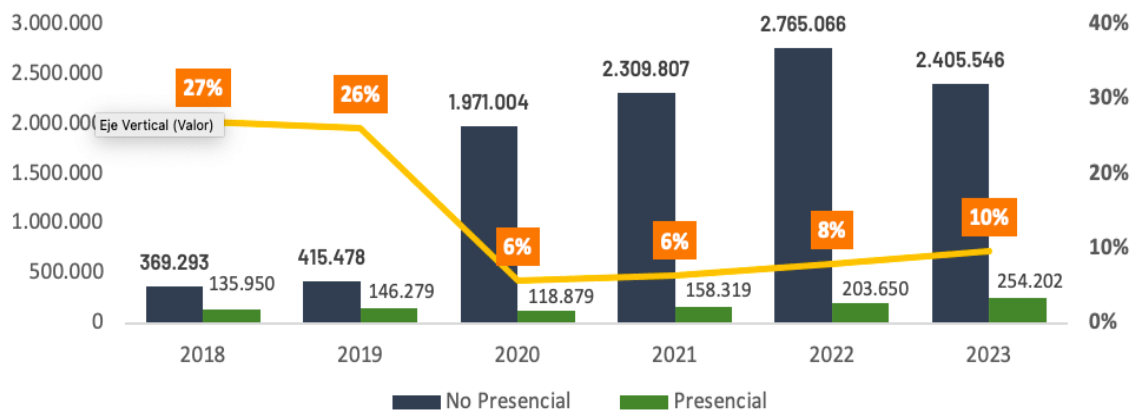
**Distribución de las transacciones por Canal de Atención (promedio día) Año 2019 a 2023**



Gráfica 55: Fuente: Dirección de Servicio y Atención

Producto del esfuerzo y la visión estratégica, Colpensiones a partir del año 2020 proyectó un crecimiento importante entre los volúmenes de atenciones que se realizan de manera presencial y no presencial, evidenciando así, una mayor y permanente utilización de nuestros canales no presenciales y las nuevas ofertas de valor entregadas por parte de los diferentes grupos de interés. Esta tendencia se ha mantenido en el último año, presentando una variación de 4 puntos porcentuales entre el 2020 y el 2023, donde tan solo un 10% de las transacciones se están realizando en Canales Presenciales, a pesar de ya no tener las restricciones de movilidad y presencialidad impuestas por la emergencia sanitaria.

**Migración de trámites a canales no presenciales  
Año 2018 a 2023**



Ficha técnica - Periodo: Año 2018 a noviembre de 2023

Fuente:

- Sistema de Turnos  
- Sede Electrónica  
- Contact Center  
- App Móvil  
- Página Web

Canal Presencial: Puntos de Atención

Canales no presenciales: Página Web, Sede Electrónica, App Móvil y Contact Center

Gráfica 56: Fuente: Dirección de Servicio y Atención

MARCADO	C	I	D
	2	2	1

**Colpensiones**

Dirección: Carrera 10 No.72 – 33 Torre B Piso 11, Bogotá D.C., Colombia  
Conmutador: (+57) 601 489 0909; Línea Gratuita: 01 8000 410909  
www.colpensiones.gov.co

## F. Gestión de casos a través del Grupo de Atención Prioritaria (GAP)

El Grupo de Atención Prioritaria (GAP) brinda soporte a las Direcciones Regionales, área comercial, oficinas y puntos de atención; frente al manejo de casos críticos expresados por parte de los ciudadanos. A corte del mes de diciembre de 2023, el estado de los casos recibidos para gestión es la siguiente:

### Gestión de casos a través del GAP Acumulado a diciembre de 2023

Estado	ene-23	feb-23	mar-23	abr-23	may-23	jun-23	jul-23	ago-23	sep-23	oct-23	nov-23	dic-23
Recibidos	23.329	23.899	24.444	24.844	25.549	26.248	26.938	27.752	28.404	29.059	29.642	30.009
Atendidos	23.256	23.811	24.319	24.686	25.288	25.703	26.867	27.642	28.240	28.778	29.153	29.407
Pendientes	73	88	125	158	261	545	71	110	164	281	489	602
% Avance	99,69%	99,63%	99,49%	99,36%	98,98%	97,92%	99,74%	99,60%	99,42%	99,03%	98,35%	97,99%

Tabla 90: Fuente: Service Manager – Bizagi. Dirección de Atención y Servicio

### Casos pendientes recibidos a través del GAP por tiempo<sup>38</sup> y área Corte a diciembre de 2023

VP	Gerencia	Dirección	Edad en Meses					Total general
			De 0 a 1	De 1 a 3	De 3 a 6	De 6 a 12	Más de 12	
Operaciones RPM	Administración de la Información	Historia Laboral	23	47	17	2	5	94
		Afiliaciones		10	3	1		14
	Financiamiento e Inversiones	Ingresos por Aportes	6	21	25	13		65
		Cartera	2	3	6	6		17
	Determinación Derechos	Prestaciones Económicas	170	159	46	8		383
		Nómina	5					5
		Medicina Laboral	8					8
	Defensa Judicial	Procesos Judiciales		3	2			5
Comercial y Servicio	Servicio y Atención al Ciudadano	Estandarización	4	1				5
Planeación y TI	Planeación Institucional	Planeación y Proyectos		1				1
		Prospectiva y Estudios			1			1
Seguridad y Riesgos	Prevención del Fraude			1				1
Gestión Corporativa	Administrativa	Tesorería	3					3
Total general			221	246	100	30	5	602

Tabla 91: Fuente: Service Manager – Bizagi. Dirección de Atención y Servicio

Durante el año 2023, se establecieron nuevos indicadores dentro del tablero de control, con el propósito de ampliar la información y brindar una oportunidad de gestión y calidad para el seguimiento del comportamiento de los casos GAP.

Estos indicadores son:

- Indicador de casos recibidos por mes sobre casos cerrados en el mismo tiempo
- Indicador de casos recibidos promedio dentro de cada mes sobre casos cerrados promedio cerrados en el mismo tiempo.
- Índice de capacidad de respuesta.

## G. Programa Colombianos en el Exterior

<sup>38</sup> El tiempo se calcula desde la radicación del caso en el GAP.

MARCADO	C	I	D
	2	2	1

Durante el año 2023 se adelantaron diferentes estrategias para acercar la oferta de valor que la Entidad tiene para los Colombianos que se encuentran en el exterior, por medio de la promoción de sus canales, productos y servicios, así:

#### Participación ferias de servicio presenciales:

En desarrollo de las estrategias definidas por la entidad y orientados a buscar un mayor acercamiento con los colombianos residentes en diferentes partes del mundo; Colpensiones ha venido trabajando de la mano con Colombia Nos Une, siendo este su mayor aliado estratégico, a través del cual, se fortaleció el vínculo entre la entidad y los connacionales.

Por lo anterior, durante el año 2023 Colpensiones participó en dos (2) ferias de servicio presenciales organizadas por Colombia Nos Une, así:

- Guayaquil - Ecuador los días 9 y 10 de septiembre de 2023, en donde se brindó atención y asesoría a 78 connacionales durante los dos días, de las cuales 42 corresponden a mujeres y a 36 hombres.

#### Feria de Servicios en Guayaquil (Ecuador)



Ilustración 33: Fuente: Dirección de Atención y Servicio

Con respecto a las solicitudes y trámites realizados por la ciudadanía, en la siguiente gráfica se evidencian los de mayor volumetría:

#### Trámites y solicitudes - Feria de Servicios Guayaquil (Ecuador) septiembre 9 y 10 de 2023



Gráfica 57: Fuente: Dirección de Servicio y Atención

Cabe mencionar, que la orientación y asesoría a los ciudadanos se realizó de manera personalizada e inmediata, atendiendo las premisas del modelo de servicio para la correcta atención; es así, que una vez,

MARCADO	C	I	D
	2	2	1

#### Colpensiones

Dirección: Carrera 10 No.72 – 33 Torre B Piso 11, Bogotá D.C., Colombia  
Conmutador: (+57) 601 489 0909; Línea Gratuita: 01 8000 410909  
www.colpensiones.gov.co

finaliza la asesoría se le consultó a cada ciudadano y ciudadana que percepción tuvo de la atención recibida y el 100% manifestó sentirse satisfecho.

- Santa Cruz de la Sierra – Bolivia los días 2 y 3 de diciembre de 2023, en donde se brindó atención y asesoría a 100 ciudadanos durante los dos días, de los cuales 52 corresponden a mujeres y 48 hombres.

#### Feria de Servicios en Santa Cruz de la Sierra (Bolivia)



Ilustración 34: Fuente: Dirección de Atención y Servicio

Con relación a las solicitudes y trámites realizados por la ciudadanía, en la siguiente gráfica se evidencian los de mayor volumetría:

#### Trámites y solicitudes - Feria de Servicios Santa Cruz de la Sierra (Bolivia) septiembre 9 y 10 de 2023



Gráfica 58: Fuente: Dirección de Servicio y Atención

#### Participación charlas virtuales:

Con el apoyo de Colombia Nos Une, se participó en capacitaciones para los multiplicadores que prestan servicios de orientación y asesoría en los Consulados a nivel mundial, charlas organizadas por diferentes Consulados y en ferias virtuales; en las cuales, se brindó información a los ciudadanos residentes en el Exterior y se estimuló al uso de los canales exclusivos para este segmento.

Igualmente, se amplió la participación de charlas virtuales con otros aliados estratégicos como Cámara Colombiana de la Construcción - CAMACOL.

MARCADO	C	I	D
	2	2	1

#### Colpensiones

Dirección: Carrera 10 No.72 – 33 Torre B Piso 11, Bogotá D.C., Colombia  
Conmutador: (+57) 601 489 0909; Línea Gratuita: 01 8000 410909  
[www.colpensiones.gov.co](http://www.colpensiones.gov.co)



### Charlas virtuales realizadas por Colpensiones

Fecha	Plataforma	Detalle	Enlace	Asistentes en vivo	Diferido
11 de abril de 2023	Teams	Capacitación programa Colombianos en el exterior a multiplicadores Colombia Nos Une	Plataforma Teams Colombia Nos Une	35	0
10 de mayo de 2023	Zoom	Charla programa Colombianos en el exterior Consulado de Perú.	Plataforma Zoom Colombia Nos Une	54	0
11 de mayo de 2023	Zoom	Charla programa Colombianos en el exterior Consulado Montreal – Canadá.	Plataforma Zoom Colombia Nos Une	71	0
24 de mayo de 2023	Streaming	Charla programa Colombianos en el exterior Consulado Costa Rica	<a href="https://fb.watch/liPaqeLPkV/?mibextid=Nif5oz">https://fb.watch/liPaqeLPkV/?mibextid=Nif5oz</a>	50	874
15 de junio de 2023	Streaming	Charla programa Colombianos en el exterior Consulado Valencia y Bilbao.	<a href="https://fb.watch/liOVheVv8A/?mibextid=Nif5oz">https://fb.watch/liOVheVv8A/?mibextid=Nif5oz</a>	78	869
14 de septiembre de 2023	Streaming	Charla programa Colombianos en el exterior Colombia Nos Une y Camacol Asia y Australia	<a href="https://fb.watch/n9uAxSLhYn/?mibextid=qC1gEa">https://fb.watch/n9uAxSLhYn/?mibextid=qC1gEa</a>	3	950
10 de octubre de 2023	Streaming	Charla programa Colombianos en el exterior Colombia Nos Une y Camacol Canadá	<a href="https://fb.watch/oVU5J54iab/?mibextid=qC1gEa">https://fb.watch/oVU5J54iab/?mibextid=qC1gEa</a>	5	1.000
4 de diciembre de 2023		Charla programa Colombianos en el exterior y convenios internacionales Consulado de Honduras - Colombia Nos Une	Plataforma Zoom Colombia Nos Une	8	0

Tabla 92: Fuente: Dirección de Atención y Servicio

### Capacitación personal de la entidad:

A través de la Dirección de Desarrollo de Talento Humano se adelantaron capacitaciones del programa a todos los funcionarios de los puntos de atención a nivel nacional y se elaboró un curso para los funcionarios y proveedores que atienden ciudadanos en la entidad, con el fin de brindar el conocimiento y las habilidades necesarias para promocionar y divulgar con un enfoque comercial y de servicio, el programa “Colombianos en el Exterior y los Convenios Internacionales” de seguridad social suscritos con otros países, tanto en su círculo de familiares y amigos como en los diferentes grupos de interés. De esta manera, acercamos la oferta de valor a los colombianos en el exterior o personas que tienen la intención de vivir en el exterior, mediante la promoción de sus canales de atención, productos y servicios.

### Actividades de Educación

Fecha	Plataforma	Detalle	Enlace	Asistentes en vivo	Diferido
7, 14, 21 y 28 de febrero de 2023	Google Meet	Capacitación programa Colombianos en el exterior a todos los PAC a nivel nacional.	<a href="https://meet.google.com/rqa-ajzn-xra">meet.google.com/rqa-ajzn-xra</a>	228	N/A
7, 14 y 21 de marzo de 2023	Google Meet	Capacitación programa Colombianos en el exterior a todos los PAC a nivel nacional.	<a href="https://meet.google.com/rqa-ajzn-xra">meet.google.com/rqa-ajzn-xra</a>	162	N/A
Julio a noviembre de 2023	Curso Talento Humano (No 27) Soy Colpensiones	Desarrollo curso para Colpensiones de "Programa Colombianos en el Exterior y Convenios Internacionales"	Pendiente lanzamiento en plataforma Gestión del conocimiento.	N/A	N/A

Tabla 93: Fuente: Dirección de Atención y Servicio

**Canales de Atención para Colombianos en el Exterior:** Respecto a la atención de Colombianos en el Exterior, se cuentan con canales de uso exclusivo para este segmento, permitiendo brindar orientación y asesoría de manera fácil y sencilla.

- Portal web:** dentro de la sección dedicada a este grupo de interés, se actualizó la información dispuesta en el portal web de la entidad sección “Colombianos en el Exterior”, “Convenios

MARCADO	C	I	D
	2	2	1

### Colpensiones

Dirección: Carrera 10 No.72 – 33 Torre B Piso 11, Bogotá D.C., Colombia  
 Conmutador: (+57) 601 489 0909; Línea Gratuita: 01 8000 410909  
[www.colpensiones.gov.co](http://www.colpensiones.gov.co)



internacionales” y las preguntas frecuentes para lograr un mayor acercamiento con los connacionales y ciudadanía en general, como apoyo educativo y de información.

### Sección Colombianos en el Exterior



Ilustración 35: Fuente: Portal Web COLPENSIONES

### Convenios internacionales (bilateral y Multilateral)

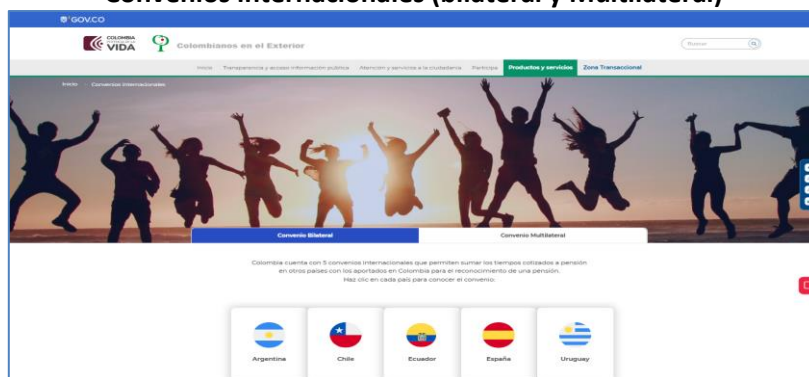


Ilustración 36: Fuente: Portal Web COLPENSIONES

Actualmente, a través del portal de Colombianos en el Exterior, los connacionales pueden radicar en línea trámites de: Afiliación inicial al RPM, afiliación al programa, traslado de régimen, retractor, pensión vejez tiempos privados, realizar los aportes a pensión a través de tarjeta de crédito de la franquicia Visa o MasterCard. Adicionalmente, pueden realizar consultas de: historia laboral, certificado de afiliación, certificado de no pensión, radicación de PQRS y actualización de datos básicos de contacto.

### Entrada en vigencia del convenio multilateral de seguridad social:

El 1 de mayo de 2023, el presidente de la República de Colombia y la Ministra del Trabajo, realizaron formalmente el depósito de los instrumentos de ratificación y aceptación del Acuerdo de Aplicación, ante la Secretaria General de la Organización Iberoamericana de Seguridad Social – OISS, y de conformidad con lo señalado en el artículo 31 el Convenio entró en vigor el 1 de agosto de 2023; siendo éste el primer instrumento internacional a nivel iberoamericano que permite sumar periodos de servicio con más de dos (2) países (Argentina, Bolivia, Brasil, Chile, Colombia, Ecuador, El Salvador, España, Paraguay, Perú, Portugal, República Dominicana, Uruguay) y protege los derechos de millones de trabajadores migrantes y sus familias, mediante la coordinación de legislaciones

MARCA	C	I	D
	2	2	1

#### Colpensiones

Dirección: Carrera 10 No.72 – 33 Torre B Piso 11, Bogotá D.C., Colombia  
Conmutador: (+57) 601 489 0909; Línea Gratuita: 01 8000 410909  
www.colpensiones.gov.co

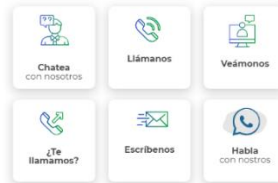
nacionales en materia de pensiones, como garantía de la seguridad económica en la vejez, la incapacidad o muerte.

- Contact Center:** Colpensiones cuenta con los siguientes canales de atención exclusivos para colombianos en el exterior.

### Canales de Atención - Colombianos en el Exterior

**„ESTÁS LEJOS, PERO SIEMPRE PENSAMOS EN TI**  
**Queremos estar cerca de ti**

Te invitamos a utilizar nuestros canales diseñados exclusivamente para ti: video llamada, chat y correo electrónico. A través de estos puedes recibir orientación y asesoría respecto a los siguientes servicios.



**Ilustración 37: Fuente: Portal Web Colpensiones**

**Chat:** chat virtual en la página de internet [www.colpensiones.gov.co](http://www.colpensiones.gov.co), canal que permite orientación en línea y acompañamiento vía web.

**¿Te llamamos?:** este canal brinda la opción de agendar una llamada desde cualquier lugar del mundo.

**Llámamos:** se puede solicitar llamada electrónica a través del diligenciamiento de un formulario.

**Veámonos:** servicio de video llamada para orientación y asesoría.

**WhatsApp:** brinda la opción de consultar información general de:

- Beneficios económicos periódicos.
- Trámites, requisitos e información régimen de prima media.
- Sede electrónica.
- Certificados e historia laboral.
- Consulta tu estado de trámite.

Estos canales de atención permiten la interacción directa y personalizada vía web con el equipo de agentes de servicio de Colpensiones. Allí, el ciudadano puede realizar sus consultas y recibir la doble asesoría en el caso que se requiera.

**Escribenos:** a través del correo electrónico: [colombianosenelexterior@colpensiones.gov.co](mailto:colombianosenelexterior@colpensiones.gov.co), los ciudadanos encontrarán orientación y atención vía mail.

Considerando la diferencia horaria, Colpensiones brinda atención de lunes a viernes de 7:00 am a 10:00 pm y sábados de 8:00 am a 5:00 pm para el servicio del chat y ¿Te llamamos? Los demás canales de atención, cuentan con un horario de lunes a viernes de 7:00 am a 8:00 pm y sábados de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

**Nota:** se eliminó la restricción de la IP en el exterior al servicio de video llamada y llamadas virtuales desde el exterior; permitiendo la atención a cualquier persona desde cualquier país, incluido Colombia.

MARCADO	C	I	D
	2	2	1

#### Colpensiones

Dirección: Carrera 10 No.72 – 33 Torre B Piso 11, Bogotá D.C., Colombia  
Conmutador: (+57) 601 489 0909; Línea Gratuita: 01 8000 410909  
[www.colpensiones.gov.co](http://www.colpensiones.gov.co)

Adicionalmente, se cuenta con el correo electrónico para pensionados en el exterior: [pensionadosexterior@colpensiones.gov.co](mailto:pensionadosexterior@colpensiones.gov.co), el cual permite el envío de supervivencias de los pensionados residentes en el exterior y realizar consultas para este segmento.

Por otro lado, en el marco de la celebración del día Nacional del Colombiano Migrante, Colpensiones generó contenidos en redes sociales, banner en página web y mailing incluyendo un playlist de música colombiana para celebrar esta fecha con los connacionales en plataforma Spotify (77 interacciones).

#### Plataforma Spotify



Ilustración 38: Fuente: Dirección de Mercadeo

En Facebook e Instagram se publicó saludo del presidente de la entidad a los connacionales en el marco de la celebración (118 interacciones y 2.300 vistas).

#### Red social Instagram perfil Colpensiones



Ilustración 39: Fuente: Dirección de Mercadeo

MARCADO	C	I	D
	2	2	1

#### Colpensiones

Dirección: Carrera 10 No.72 – 33 Torre B Piso 11, Bogotá D.C., Colombia  
Conmutador: (+57) 601 489 0909; Línea Gratuita: 01 8000 410909  
[www.colpensiones.gov.co](http://www.colpensiones.gov.co)

### Banner Día Nacional del Colombianos Migrante



Ilustración 40: Fuente: Dirección de Mercadeo

### Pieza mailing



Ilustración 41: Fuente: Dirección de Mercadeo

En el año 2023 ingresaron al programa Colombianos en el Exterior 5.887 afiliados, tal como se detalla en la siguiente tabla:

### Nuevos afiliados al programa de Colombianos en el Exterior Año 2023

Estado de Afiliación	Cantidad de Afiliados
Activo Cotizante	6.178
Activo No Cotizante	1.037
Inactivo	81
Novedad de Pensión	40
Total	7.336

Tabla 94: Fuente: Dirección de Afiliaciones

**Nota:** Con corte a 31 de diciembre de 2023, se cuenta con un total acumulado de 44.680 personas registradas en el programa (Activo cotizante, activo no cotizante, inactivo, novedad de pensión y

MARCA	C	I	D
	2	2	1

### Colpensiones

Dirección: Carrera 10 No.72 – 33 Torre B Piso 11, Bogotá D.C., Colombia  
Conmutador: (+57) 601 489 0909; Línea Gratuita: 01 8000 410909  
[www.colpensiones.gov.co](http://www.colpensiones.gov.co)

trasladados). Comparando estas cifras con el año anterior (2022), se presenta un crecimiento del 20%, teniendo en cuenta que a diciembre de 2022 se contaba con 37.344 personas registradas en el programa.

#### Variación afiliados al programa de Colombianos en el Exterior Año 2022 - 2023

Estado de la Afiliación	2022	2023	Variación
Activo Cotizante	23.829	30.007	26%
Activo No Cotizante	1.944	2.981	53%
Inactivo	5.713	5.794	1%
Novedad de Pensión	5.795	5.835	1%
Trasladado	63	63	0%
<b>Total</b>	<b>37.344</b>	<b>44.680</b>	<b>20%</b>

Tabla 95: Fuente: Dirección de Afiliaciones

Adicionalmente, con corte al 31 de diciembre de 2023, en la nómina de pensionados se identificaron 10.246 pensionados identificados como residentes en el exterior; presentando un crecimiento del 0,1%, teniendo en cuenta que al mismo corte de 2022 se contaba con 10.237 pensionados.

#### Pensionados identificados como residentes en el Exterior

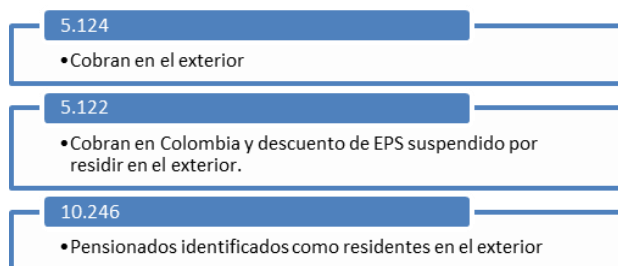


Ilustración 42: Fuente: Dirección de Nómina de Pensionados

#### H. Atención incluyente y prioritaria

Desde la entrada en operación de la entidad en los Puntos de Atención se ha brindado atención prioritaria para personas con discapacidad, mujeres embarazadas, adulto mayor de 70 años, personas con enfermedad catastrófica y mujeres en estado de embarazo; razón por la cual, se viene fortaleciendo el “Modelo de atención incluyente y prioritario”.

Durante el 2023 se adelantaron las siguientes actividades:

- ✓ Actualización del modelo de atención incluyente y prioritario.
- ✓ Implementación de la señalética incluyente (braille) en los puntos de atención a nivel nacional.
- ✓ Se viene adelantado el proceso de contratación para ampliar la información en otras lenguas.
- ✓ Con corte al 31 de diciembre de 2023, se atendieron 100.397 ciudadanos con discapacidad.

#### Ciudadanos atendidos en los Puntos de Atención con discapacidad

Tipo de discapacidad	Cantidad	%
Discapacidad Física	65.681	65%
Discapacidad Visual	14.193	14%
Discapacidad Auditiva	8.775	9%
Discapacidad Cognitiva	4.207	4%
Discapacidad Múltiple	3.400	3%
Discapacidad Psicosocial	2.353	2%
Discapacidad Sordo - Ceguera	1.788	2%

MARCA	C	I	D
	2	2	1

#### Colpensiones

Dirección: Carrera 10 No.72 – 33 Torre B Piso 11, Bogotá D.C., Colombia  
Conmutador: (+57) 601 489 0909; Línea Gratuita: 01 8000 410909  
www.colpensiones.gov.co

Tipo de discapacidad	Cantidad	%
<b>Total</b>	<b>100.397</b>	<b>100%</b>

Tabla 96: Fuente: Sistema de Turnos - Digiturno

- ✓ Con corte al 31 de diciembre de 2023, se atendieron 13.007 ciudadanos pertenecientes a grupos étnicos, distribuidos así:

#### Ciudadanos atendidos en los Puntos de Atención por Grupo Étnico

Grupo Étnico	Cantidad	%
Negra Afrocolombiana	10.744	82,60%
Raizal	1.314	10,10%
Indígena	905	6,96%
Rrom o Gitano	40	0,31%
Palenquero	4	0,03%
<b>Total</b>	<b>13.007</b>	<b>100%</b>

Tabla 97: Fuente: Sistema de Turnos - Digiturno

#### I. Doble Asesoría

Durante el periodo comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre de 2023, se logró asesorar de forma exitosa a través de los canales de atención a 142.734 ciudadanos, de los cuales el 97% de los trámites, se realizaron por medio de la línea de servicio al ciudadano. Asimismo, es importante precisar que, al comparar las cifras con el mismo periodo de tiempo del año 2022, se presentó un incremento en los ciudadanos asesorados del 5,34%, pasando de 135.113, en el 2022, a 142.734, en el 2023. Este incremento se atribuye, al impacto que ha generado el tema de la Reforma Pensional y a las estrategias implementadas a través de la gestión comercial

A continuación, se detalla la cantidad de ciudadanos asesorados de forma exitosa por canal de atención, durante el año 2023:

#### Asesorías efectivas por canal

Canal	Cantidad de ciudadanos asesorados	% de asesorías por canal
Línea de servicio al ciudadano	138.264	97%
Punto de Atención Colpensiones - PAC	4.470	3%
<b>Total general</b>	<b>142.734</b>	<b>100%</b>

Tabla 98: Fuente: Dirección de Atención y Servicio

Por último, se destaca que se realiza el reporte de casos de Doble Asesoría conforme las directrices consagradas en la Circular 024 de la Superintendencia Financiera de Colombia.

#### J. Notificación de Actos Administrativos

Durante el 2023, Colpensiones logró la notificación de manera personal a través de sus Puntos de Atención a 148.797 ciudadanos, por correo electrónico a 95.523 ciudadanos, a través de correspondencia a 103.957 ciudadanos y a través de publicación en la página web a 39.656 ciudadanos. En resumen, se destaca que se notificaron 387.933 ciudadanos por medio de los canales establecidos para este fin, tal como se observa en la siguiente gráfica:

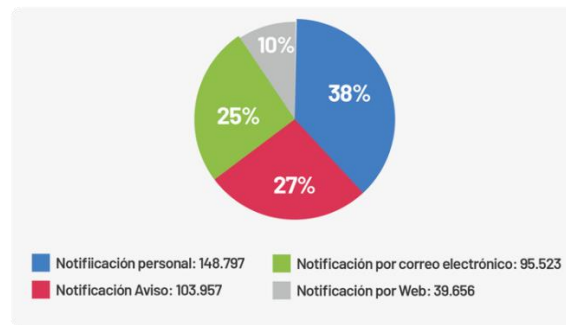
MARCADO	C	I	D
	2	2	1

#### Colpensiones

Dirección: Carrera 10 No.72 – 33 Torre B Piso 11, Bogotá D.C., Colombia  
Conmutador: (+57) 601 489 0909; Línea Gratuita: 01 8000 410909  
www.colpensiones.gov.co



### Notificación de Actos Administrativos



Gráfica 59: Fuente: Dirección de Atención y Servicio

Se destaca el crecimiento de las notificaciones por correo electrónico, teniendo en cuenta que a partir del 17 de marzo del 2023 se puso en producción la mejora del servicio de Certimail Evidence que ha permitido incrementar las notificaciones por este medio. Sin embargo, el 30 de junio del 2023 el servicio de Certimail presentó nuevamente una falla en su funcionamiento, por lo cual no se ha podido notificar o evidenciar la misma, afectando el proceso.

Con el fin de adelantar la gestión de notificación de los actos administrativos a los ciudadanos, se realizaron 43.712 contactos telefónicos a través del Contact Center y 156.395 envíos de cartas de citación. A continuación, se muestra la cantidad de citaciones realizadas mensualmente:

### Citaciones para Notificación de Actos Administrativos

Meses	Correspondencia	Contact center
Enero	18.642	7.613
Febrero	32.003	12.170
Marzo	24.283	5.816
Abril	10.383	2.897
Mayo	12.062	2.171
Junio	4.168	2.259
Julio	11.115	1.891
Agosto	10.524	2.184
Septiembre	9.933	1.927
Octubre	11.666	1.917
Noviembre	8.341	1.623
Diciembre	3.275	1.244
<b>Total</b>	<b>156.395</b>	<b>43.712</b>

Tabla 99: Fuente: Dirección de Atención y Servicio

### ➤ Dirección de Administración de Solicitudes y PQRS

#### PQRS Régimen de Prima Media – RPM

Desde su entrada en operación Colpensiones ha recibido un total de 3.968.272 PQRS, de las cuales 309.309 se radicaron durante 2023. De estas, el 81,0 % corresponden a peticiones, el 15,7 % a reclamos y 3,3 % a otras solicitudes<sup>39</sup>. Así mismo, a lo largo de 2023 se contestaron 308.609<sup>40</sup> PQRS quedando pendientes de respuesta 5.167 solicitudes, lo que representa el 1,7 % del total de radicaciones recibidas.

<sup>39</sup> Se incluyen Felicitaciones, Quejas, Denuncias y Sugerencias.

<sup>40</sup> Esta cifra incluye casos de la vigencia 2022 gestionados durante 2023. Por tal razón, el total de PQRS pendientes no se obtiene de una diferencia directa entre solicitudes recibidas y contestadas

MARCADO	C	I	D
	2	2	1

#### Colpensiones

Dirección: Carrera 10 No.72 – 33 Torre B Piso 11, Bogotá D.C., Colombia  
Conmutador: (+57) 601 489 0909; Línea Gratuita: 01 8000 410909  
www.colpensiones.gov.co



Las estrategias implementadas en 2023 permitieron que la gestión de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias se enfocaron en:

- **Capacitaciones** continuas a los funcionarios encargados de la atención de PQRS sobre los procesos, productos y servicios de la Entidad.
- **Seguimiento de las solicitudes** a través del uso de herramientas de inteligencia de negocio (tableros de control) para facilitar la consulta, accesibilidad y entrega oportuna de la información necesaria para garantizar el cumplimiento del término legal establecido para su gestión. Adicionalmente, estos tableros permiten el monitoreo diferenciado de las quejas y reclamos radicados por los ciudadanos.

En conjunto, las iniciativas y los planes de acción mencionados han permitido la evacuación de las solicitudes recibidas. Al respecto, es importante destacar que del total de 5.167 PQRS pendientes, el 0,6% se encuentra por fuera del término con un vencimiento menor a un mes a corte de 31 de diciembre de 2023.

A continuación, se muestra el total de PQRS radicadas, contestadas y pendientes desagregado por tipo de PQRS:

#### PQRS-RPM Radicadas en Colpensiones - Segmentación por Tipo de PQRS

Tipo de PQRS	Recibidas	Contestadas	Pendientes
Petición	250.543	249.777	4.021
Reclamo	48.686	48.931	819
Reclamos DCF	3.572	3.399	289
Felicitación	4.006	4.002	4
Queja	1.386	1.375	21
Denuncia	917	939	-
En clasificación	2	-	2
Sugerencia	53	53	-
Sin clasificar	144	133	11
<b>Total general</b>	<b>309.309</b>	<b>308.609</b>	<b>5.167</b>

Tabla 100: Fuente: Dirección de Administración de Solicitudes y PQRS

#### PQRS Beneficios Económicos Periódicos – BEPS

Desde su inicio de operación, el programa de Beneficios Económicos Periódicos - BEPS ha recibido 53.037. Desde enero de 2023 y hasta diciembre del mismo año, se recibieron 5.854 PQRS y en el mismo período se contestaron 5.799<sup>41</sup>, quedando pendientes de respuesta 155 casos.

En la siguiente tabla se discriminan las PQRS por tipo:

#### PQRS-BEPS Radicadas en Colpensiones por tipo de PQRS

Tipo de PQRS	Recibidas	Contestadas	Pendientes
Petición	4.070	4.010	124
Reclamo	1.770	1.776	30
Queja	6	5	1
Felicitación	7	7	-
Denuncia	1	1	-
Sugerencia	-	-	-
<b>Total general</b>	<b>5.854</b>	<b>5.799</b>	<b>155</b>

Tabla 101: Fuente: Dirección de Administración de Solicitudes y PQRS

<sup>41</sup> Esta cifra incluye casos de la vigencia 2022 gestionados durante 2023.

MARCA	C	I	D
	2	2	1

#### Colpensiones

Dirección: Carrera 10 No.72 – 33 Torre B Piso 11, Bogotá D.C., Colombia  
 Conmutador: (+57) 601 489 0909; Línea Gratuita: 01 8000 410909  
[www.colpensiones.gov.co](http://www.colpensiones.gov.co)

## Calidad e identificación de causas de PQRS

Colpensiones cuenta con una metodología que establece los lineamientos de calidad que permite generar respuestas a las solicitudes de forma oportuna y completa, asegurando niveles óptimos de calidad e identificando los factores que afectan su cumplimiento, para así, mejorar la percepción de los ciudadanos, empleadores y grupos de interés frente a las solicitudes radicadas.

De esta manera, la metodología cuenta con un primer componente diseñado para mantener niveles óptimos de calidad requeridos para la correcta generación de respuestas, de tal forma que puedan identificarse posibles errores y corregirse antes de la entrega al solicitante. Por otro lado, el segundo componente mide la calidad en las respuestas ya generadas y analiza la percepción que tienen los consumidores financieros frente a la calidad de las mismas, buscando identificar oportunidades de mejora y la aplicación de acciones correctivas que incrementen la satisfacción de los ciudadanos.

En ese sentido, a lo largo de 2023 se realizaron 19 ejercicios de análisis de las PQRS recibidas en los diferentes procesos con el fin de identificar las motivaciones de los ciudadanos al momento de interponer la solicitud, generando como consecuencia de ello las acciones de mejora correspondientes.

### ➤ Dirección de Estandarización

Con la finalidad de mejorar los tiempos en las decisiones y garantizar la oportunidad en las respuestas a los ciudadanos, en el 2018 entró en operación la Dirección de Estandarización con el objetivo de garantizar que los trámites presentados por los ciudadanos y empleadores, cumplan con los requisitos legales establecidos, contribuyendo de esta manera a mejorar la experiencia de los ciudadanos, de tal manera que la solicitud radicada sea resuelta en el menor tiempo posible.

Para lograr lo anterior, se estandarizan y actualizan los requisitos legales y reglamentarios de cada solicitud, de tal manera que se verifique la información aportada por el ciudadano o empleador, de forma automatizada a través de consultas en línea con diferentes entidades para los trámites del RPM y BEPS.

Para adelantar esta gestión, la Dirección de Estandarización se encuentra organizada en dos subprocesos que cumplen los siguientes objetivos:

- ✓ **Radical:** Recibir de los ciudadanos, empleadores y demás grupos de interés, las solicitudes a través de los diferentes canales presenciales y digitales, aplicando las reglas de negocio, criterios, políticas y procedimientos para su radicación. Como resultado de esta gestión, se entrega comunicado de compromiso de respuesta al ciudadano y el soporte de radicado. A través de una “Mesa de Control”, que se encarga de asignar los casos para su validación, se ejerce el control y monitoreo que permite determinar el cumplimiento de metas y generar alertas, ante posibles desviaciones.
- ✓ **Validar requisitos:** se encarga de realizar las validaciones definidas para cada uno de las solicitudes (RPM y BEPS) de los ciudadanos, empleadores y grupos de interés, con el fin de certificar el caso (garantizar que cumpla con todos los requisitos de acuerdo con la normatividad vigente) y entregarlo (certificarlo) al área misional para su gestión. Para adelantar esta actividad, se cuenta con un grupo de profesionales agrupados en mesas de validación, que se encargan de verificar el cumplimiento de requisitos y de adelantar las gestiones correspondientes para su normalización. El

MARCADO	C	I	D
	2	2	1

#### Colpensiones

Dirección: Carrera 10 No.72 – 33 Torre B Piso 11, Bogotá D.C., Colombia  
 Conmutador: (+57) 601 489 0909; Línea Gratuita: 01 8000 410909  
[www.colpensiones.gov.co](http://www.colpensiones.gov.co)

control y seguimiento se ejerce a través de los tableros de control que permiten medir la productividad y que dan cuenta de la gestión adelantada día a día.

De igual manera y con el propósito de contribuir con la transformación digital de Colpensiones, se cuenta con un grupo de profesionales que se encargan de migrar trámites a canales no presenciales, lo que genera la posibilidad que los ciudadanos puedan radicar sus solicitudes en línea, mejorando su experiencia y contribuyendo con la reducción en los tiempos en las decisiones de las áreas finales. Adicionalmente, se adelantan las gestiones necesarias para implementar nuevas funcionalidades tanto para radicar como validar requisitos.

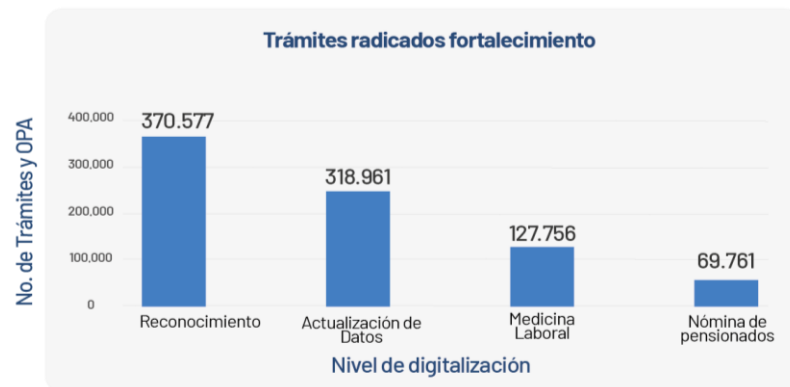
Con la finalidad de atender de manera oportuna las quejas, reclamos, peticiones, requerimientos de organismos de control, así como la gestión de tutelas derivadas de las solicitudes radicadas a través de los sub trámites cumplimiento de sentencia ciudadano y apoderado Colpensiones, se conformó un grupo especializado para su atención, generando una mayor oportunidad en la atención de dichas solicitudes. Como complemento y de forma transversal, se documenta la operación, se identifican oportunidades de mejora, se establecen planes de mejoramiento y se mitiga el riesgo de irregularidades, contribuyendo de esta forma, con la mejora continua.

Con el anterior contexto, a continuación, se detallan los aspectos más relevantes de la gestión de Estandarización para la vigencia de 2023.

## Radicación de Trámites

- **Trámites RPM**

En el año 2023 se radicaron un total de 1.960.856 solicitudes, de los cuales el 45% (887.055) cuentan con un flujo de información en Bizagi (Reconocimiento pensional, nómina de pensionados, medicina laboral y corrección de historia laboral) lo que implica, que la Dirección de Estandarización, debe certificar el trámite realizando validaciones en línea y verificando que cumplan con la pertinencia documental. La mayor radicación se presenta para los trámites de Reconocimiento Pensional, seguido de la Actualización de Datos, Medicina Laboral y Nómina de Pensionados, respectivamente, como se ilustra en la siguiente gráfica.



Gráfica 60: Fuente: Dirección de Estandarización

MARCADO	C	I	D
	2	2	1

### Colpensiones

Dirección: Carrera 10 No.72 – 33 Torre B Piso 11, Bogotá D.C., Colombia  
Conmutador: (+57) 601 489 0909; Línea Gratuita: 01 8000 410909  
[www.colpensiones.gov.co](http://www.colpensiones.gov.co)

Con respecto a la radicación de los sub trámites, éstos mantienen el comportamiento del año anterior, es decir, las solicitudes de Corrección de Historial Laboral, Indemnización de Vejez entre otros, representa más del 45% de los casos que se reciben en la entidad; a continuación, se detalla su comportamiento:

#### Sub-trámites fortalecimiento radicados

Sub-trámite	2023	% Part.
Solicitud de corrección historia laboral	126.826	24,14%
Indemnización vejez	111.646	21,25%
Pensión de vejez tiempos privados	96.913	18,45%
Novedad de retiro retroactivo	45.234	8,61%
Auxilios funerarios	28.374	5,40%
Determinación del Subsidio por Incapacidades	25.601	4,87%
Calificación de pérdida de capacidad laboral/ Ocupacional	24.244	4,61%
Pensión de vejez tiempos públicos – regímenes especiales	23.684	4,51%
Sustitución Pensional	21.658	4,12%
Recurso Pensión de Vejez	21.192	4,03%
<b>Total</b>	<b>525.372</b>	<b>100,00%</b>

Tabla 102: Fuente: Dirección de Estandarización

Para los trámites que no cuentan con un flujo de información en Bizagi, frente al total de casos recibidos, el mayor porcentaje corresponden a Tutelas con 35,05%, seguido de Afiliaciones al sistema con 17,66%. Es importante mencionar, que los trámites que no hacen parte del modelo de fortalecimiento, es decir, que no cuentan con un flujo hacia la Dirección de Estandarización, son dirigidos directamente al área respectiva para atender la solicitud del ciudadano, como los casos de afiliación, gestión de cobro, entre otros.

#### Radicación de trámites sin flujo de información en Bizagi

Trámite	2023	% Part.
Tutelas y Demandas Judiciales	460.531	35,05%
Afiliación	232.054	17,66%
Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias	227.616	17,32%
Actualización de datos	146.354	11,14%
Notificación	93.101	7,09%
Medicina laboral	61.781	4,70%
Recepción de Documentos Adicionales	23.501	1,79%
Gestión de nómina pensionados	21.187	1,61%
Gestión de Cobro	17.792	1,35%
Reconocimiento	10.876	0,83%
Devolución de aportes a terceros	6.224	0,47%
Otros	12.982	0,99%
<b>Total</b>	<b>1.313.999</b>	<b>100,00%</b>

Tabla 103: Fuente: Dirección de Estandarización

Con respecto a la radicación de trámites, producto de la migración de éstos a la web, durante el año 2023, un total de 89.819 ciudadanos, realizaron su solicitud vía electrónica y que, de acuerdo con el tipo de trámite, presentan el siguiente comportamiento:

#### Trámites radicados a través de la Web

Trámite	2023	% Part.
Reconocimiento	38.899	44,31%
Actualización de datos	18.886	21,51%
Gestión de nómina pensionados	16.745	19,07%
Medicina laboral	7.474	8,51%
Tutelas y Demandas Judiciales	4.670	5,32%
Notificación	1.000	1,14%
Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias	116	0,13%

MARCADO	C	I	D
	2	2	1

#### Colpensiones

Dirección: Carrera 10 No.72 – 33 Torre B Piso 11, Bogotá D.C., Colombia  
 Conmutador: (+57) 601 489 0909; Línea Gratuita: 01 8000 410909  
[www.colpensiones.gov.co](http://www.colpensiones.gov.co)

Trámite	2023	% Part.
Afiliación	3	0,00%
Recepción de Documentos Adicionales	2	0,00%
Gestión de Cobro	1	0,00%
<b>Total</b>	<b>89.819</b>	<b>100,00%</b>

Tabla 104: Fuente: Dirección de Estandarización

Como se observa, el 44.31% de las solicitudes corresponde a un trámite de Reconocimiento, el 21.51% a Actualización de Datos y el 19.07% trámites asociados a Gestión de Nómina de Pensionados y que son los más representativos.

- **Trámites BEPS**

El Programa de Beneficios Económicos Periódicos (BEPS), a través de los diferentes canales de atención (presenciales y no presenciales) gestiona los trámites de Vinculación, Actualización de Datos, PQRS, Destinación de Recursos y los trámites de Terceros Aportantes. Para el año 2023, se radicaron un total de 98.880 trámites con la siguiente distribución:

**Trámites BEPS radicados**

Trámite	Casos Radicados	% Part.
Vinculación	67.095	67,85%
Destinación	21.845	22,09%
Actualización	5.517	5,58%
PQRS	3.092	3,13%
*Terceros Aportantes	1.331	1,35%
<b>Total</b>	<b>98.880</b>	<b>100,00%</b>

Tabla 105: Fuente: Dirección de Estandarización

Con respecto al trámite de terceros aportantes, a través del cual las personas naturales o jurídicas aportan recursos para el fomento al ahorro o la constitución de una anualidad vitalicia, de los ciudadanos vinculados al Programa BEPS, se estructuró una base de datos que, a través de un tablero de control en tiempo real, permite identificar el estado de la solicitud de acuerdo con el cumplimiento de las reglas de negocio, esto teniendo en cuenta que, a partir del mes de abril de 2023 dicho trámite tiene gestión en esta Dirección. Es importante resaltar que, dada la rigurosidad en cuanto al cumplimiento normativo, se realizaron jornadas de capacitación en todas la regionales, con la finalidad de garantizar la oportuna gestión de la solicitud.

- **Trámites Sentencias**

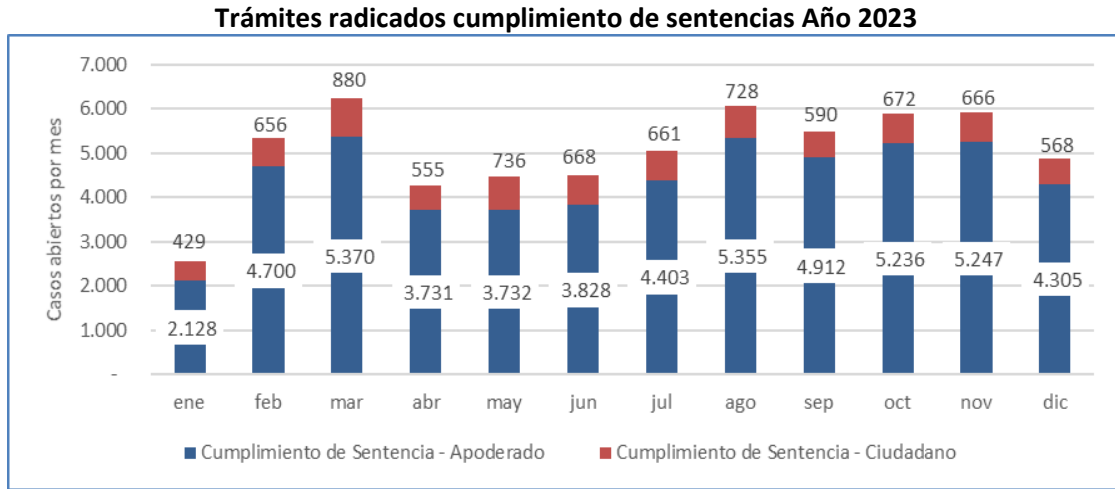
Durante el año 2023 se recibieron 60.756 sentencias, de las cuales el 87% corresponden al trámite cumplimiento de sentencia apoderado, es decir, 52.947 casos y el restante, 13% (7.809) son radicadas directamente por los ciudadanos. Es importante mencionar, que se logró reducir el inventario de casos relacionados con el sub trámite de alistamiento de sentencias en más de 20 mil radicados, esto durante el segundo semestre de 2023, pasando de 58.560 radicados a 37.450; logro generado a través de la implementación de una estrategia con acciones asociadas al establecimiento de prioridades, a la fijación de objetivos, asignación de metas y plazos para su cumplimiento, apoyado en un seguimiento constante; lo que derivó en el incremento de la productividad, medida a través de tableros de control; asociado a esto y a través de capacitaciones, se garantiza una operación que asegura la calidad y la oportunidad a través de la completitud, pertinencia y exactitud documental de los casos que se gestionan de acuerdo

MARCADO	C	I	D
	2	2	1

**Colpensiones**

Dirección: Carrera 10 No.72 – 33 Torre B Piso 11, Bogotá D.C., Colombia  
 Conmutador: (+57) 601 489 0909; Línea Gratuita: 01 8000 410909  
[www.colpensiones.gov.co](http://www.colpensiones.gov.co)

con los lineamientos definidos por la entidad. En la siguiente gráfica se observa el comportamiento de 2023:



Gráfica 61: Fuente: Dirección de Estandarización

## Validación de Requisitos

### • Trámites RPM

La Dirección de Estandarización tiene la responsabilidad de garantizar que los documentos y solicitudes radicadas por los ciudadanos estén acordes con las necesidades de los procesos, de tal forma que la verificación de los trámites se debe realizar con oportunidad y calidad, contribuyendo de esta forma con la oportunidad en la respuesta a los ciudadanos en cumplimiento de los términos previstos en la ley.

La cantidad de trámites analizados en términos del cumplimiento de requisitos y de pertinencia documental y que tienen tránsito por la Dirección de Estandarización, fue de 437.598 solicitudes, información que fue certificada y transferida al área final para su decisión, de acuerdo con lo solicitado por el ciudadano. Es pertinente indicar, que la certificación de casos se adelanta mediante procesos manuales y automáticos y que, de acuerdo con el volumen gestionado, se clasifica de la siguiente manera:

### Trámites fortalecimiento certificados

Trámite	Total 2023	% Part.
Reconocimiento	339.425	78%
Medicina laboral	55.605	13%
Nómina de pensionados	27.375	6%
Actualización de datos	15.193	3%
<b>Total general</b>	<b>437.598</b>	<b>100%</b>

Tabla 106: Fuente: Dirección de Estandarización

### • Trámites BEPS

Con la finalidad que los trámites radicados al Programa BEPS cumplan con los requisitos definidos por la entidad, se realiza una validación de la información la cual consiste en verificar que los datos básicos del ciudadano y los soportes documentales sean pertinentes y cumplan con los requisitos definidos para cada trámite. En tal sentido, se adelantó la verificación a un total de 89.996 trámites, de acuerdo con la siguiente clasificación:

MARCADO	C	I	D
	2	2	1

## Colpensiones

Dirección: Carrera 10 No.72 – 33 Torre B Piso 11, Bogotá D.C., Colombia  
Conmutador: (+57) 601 489 0909; Línea Gratuita: 01 8000 410909  
www.colpensiones.gov.co

### Trámites BEPS validados

Trámite	Casos Validados	% Part.
Vinculación	59.122	66%
Destinación	21.767	24%
Actualización	5.450	6%
PQRS	2.326	3%
*Terceros Aportantes	1.331	1%
<b>Total</b>	<b>89.996</b>	<b>100%</b>

Tabla 107: Fuente: Dirección de Estandarización

- Innovación**

En articulación con la Dirección de Comercialización y Acompañamiento Empresarial, se generaron iniciativas a través de las cuales se crearon espacios de capacitación a los agentes de servicio a nivel regional, para apoyar la estrategia comercial enfocada en la vinculación de ciudadanos al Programa BEPS a través de jornadas masivas y adicionalmente, se adelantó la consulta de información básica del ciudadano a través enlace con Registraduría Nacional del Estado Civil, contribuyendo así, a la racionalización y optimización del trámite. Así mismo a través de un grupo de profesionales de la dirección, se brindó asesoría a los ciudadanos que participaron en Mundo C.

Se diseñaron tableros de control que dan cuenta de la gestión adelantada para los trámites de sentencias, BEPS y los asociados a la conciliación de los procesos contra Colpensiones. Para este último caso, se adelantó la revisión de 10.460 procesos relacionados en las actas de conciliación, generando observaciones de procedencia o no para 966 solicitudes.

Con ocasión de esta nueva actividad, validación de las actas de conciliación, se definieron reglas de negocio para la tipificación de observaciones, se estimaron tiempos de respuesta y se superó la repesa que se tenía sobre el tema; adicionalmente, se procedió a generar los documentos soporte para su incorporación en el proceso de Gestión de Estandarización.

Adicionalmente y enfocados en la mejora continua, se implementó una metodología que permite medir la calidad de los trámites radicados en los Puntos de Atención, que incluye entre otros aspectos, reuniones periódicas de socialización de identificación de inconsistencias y compromisos para mejorar los índices de calidad en la radicación.

En las últimas tres mediciones del top 3 de tutelas, la Dirección de Estandarización hace parte de las direcciones que tienen el mejor comportamiento en la respuesta oportuna a las mismas, lo cual ha sido producto de ver las solicitudes de los ciudadanos de una manera diferente que ha implicado: llamadas a los ciudadanos, volver a radicar las solicitudes sin recurrir a los ciudadanos buscando en el histórico de sus trámites, envío de solicitudes por canal electrónico y una mayor y mejor pedagogía con los jueces, sobre los requisitos legales que deben cumplir los trámites pensionales de los ciudadanos.

- Transformación digital**

Actualmente, la entidad tiene dispuesto para los grupos de interés un total de 81 trámites y servicios en la Web, a través de los cuales el afiliado/pensionado, afiliado/pensionado colombiano en el exterior y empleador, pueden radicar sus solicitudes.

MARCADO	C	I	D
	2	2	1

#### Colpensiones

Dirección: Carrera 10 No.72 – 33 Torre B Piso 11, Bogotá D.C., Colombia  
 Conmutador: (+57) 601 489 0909; Línea Gratuita: 01 8000 410909  
[www.colpensiones.gov.co](http://www.colpensiones.gov.co)



Del total de casos radicados a través de la Página Web (89.819), el 44,31% corresponde a trámites de Reconocimiento, el 21,51% a trámites de Actualización de Datos, el 19,07% asociado a Gestión de Nómina de Pensionados, entre los más relevantes.

La Dirección de Estandarización durante el 2023, lideró la migración de cinco (5) trámites que corresponden a: Pensión de Sobrevivientes, Sustitución Pensional, Actualización de Escolaridad, Retiro de Escolaridad y Modificación de documentos de identidad para traslado, contribuyendo de esta manera, con la oportunidad en la radicación, brindando servicios ágiles y oportunos.

Es de aclarar que, para la siguiente vigencia, continuaremos con la estrategia de migrar trámites a la web para que nuestros afiliados puedan realizar sus solicitudes desde la comodidad del lugar en el que se encuentren.

- **Aspectos transversales**

Como resultado de las acciones encaminadas a fortalecer el proceso de Gestión de Estandarización, se procedió a revisar y actualizar los flujos de información y con ello toda la documentación asociada con guías e instructivos, identificación de riesgos y controles, normatividad y reglas de negocio aplicables a todos los trámites.

Con la finalidad de corregir las desviaciones identificadas frente a la medición asociada con los indicadores, se revisó la pertinencia de éstos al igual que sus metas, dando como resultado para algunos casos su rediseño.

### 3.4.2 Gerencia Comercial

El objetivo de esta gerencia es diseñar el plan comercial y el plan de mercadeo de la empresa de conformidad con lo dispuesto en la Vicepresidencia Comercial y de Servicio al Ciudadano, así como, proponer, coordinar y hacer seguimiento a la ejecución de las políticas comerciales y de mercadeo para los productos de la empresa.

A continuación, se presenta el objetivo y finalidad de cada uno de los grupos que hacen parte de la gerencia:

- **Dirección de Comercialización y Acompañamiento Empresarial:** Participar en el diseño de las estrategias y proponer el plan comercial. Igualmente, debe brindar asesoría a los grupos de interés en los asuntos relacionados con los diferentes productos de la empresa y dar soporte a las Direcciones Regionales en la implementación y ejecución de las estrategias de comercialización y acompañamiento empresarial.
- **Dirección de Mercadeo:** Proponer el plan de Mercadeo, atender y resolver las necesidades de los clientes, brindar soporte a las direcciones regionales para la ejecución de las estrategias de mercadeo y las campañas de comunicación dirigidas a los diferentes grupos de interés a la empresa. Así mismo, diseñar contenidos de campañas informativas, educativas y de divulgación en coordinación con la Oficina de Relacionamento y Comunicaciones.

MARCADO	C	I	D
	2	2	1

#### Colpensiones

Dirección: Carrera 10 No.72 – 33 Torre B Piso 11, Bogotá D.C., Colombia  
 Conmutador: (+57) 601 489 0909; Línea Gratuita: 01 8000 410909  
[www.colpensiones.gov.co](http://www.colpensiones.gov.co)

En atención al posicionamiento de la marca Colpensiones, con la gestión comercial y actividades de mercadeo ejecutadas, con corte al 30 de noviembre del 2023, la cobertura mediante el mecanismo del Régimen de Prima Media (RPM) Colpensiones es de 6.798.472 afiliados y 1.648.199 pensionados.

Por su parte, mediante el Programa BEPS, y con este mismo corte, la cobertura es de 1.940.988 vinculados entre los que se encuentran 556.913 en las zonas rurales del país, encontrando que del total de vinculados 1.107.912 han realizado aportes al programa y se han beneficiado a 49.025 ciudadanos con una Anualidad Vitalicia.

Las cifras de cobertura con los mecanismos de protección para la vejez administrados por Colpensiones demuestran por qué la entidad es reconocida como una de las marcas más queridas por los colombianos, alineado con los objetivos estratégicos de la entidad.

### ➤ Dirección de Comercialización y Acompañamiento Empresarial

La Dirección de Comercialización y Acompañamiento Empresarial se encarga de dirigir y monitorear la ejecución de políticas, planes, programas y proyectos relacionados con la estrategia comercial definida para la vigencia, en donde se proponen los planes tácticos para su ejecución.

Esta dirección es responsable del proceso de Gestión de Comercialización, encargándose de presentar la oferta de productos y servicios de Colpensiones a los ciudadanos y los diferentes grupos de interés, mediante la ejecución de diversas actividades comerciales y educativas en los canales presenciales y virtuales dispuestos por la entidad, para facilitar la ampliación de la cobertura y promover la adopción de buenas prácticas encaminadas a la protección de la vejez de la población.

La oferta busca que las comunicaciones, el relacionamiento y la gestión en territorio con aliados, ciudadanos y empresas cumpla con el propósito de promover y divulgar los beneficios del Régimen de Prima Media y el Programa de Beneficios Económicos Periódicos, así como brindar educación financiera a la ciudadanía, logrando así nuevos afiliados al RPM y ahorradores BEPS, asesorando en todo el territorio nacional, tanto en zonas urbanas como rurales y Programa de Desarrollo con Enfoque Territorial - PDET.

### Asesoría y Acompañamiento al Empleador

La estrategia comercial de acompañamiento al empleador se consolidó bajo el principio de una visión integral de la empresa, como actor fundamental del Sistema de Protección para la Vejez y se desarrolló en tres ejes principales, así:

1. Oferta integral de los productos de Colpensiones para que todos los empleadores incorporen los sistemas de protección para la vejez tanto en sus trabajadores como en la cadena de valor.
2. Despliegue de actividades de promoción de la protección y educación financiera para los trabajadores.
3. Articulación de necesidades de empleadores gestionadas en mesas de trabajo que permitieron encontrar soluciones a problemáticas específicas y acompañamiento especializado por canales específicos.

MARCADO	C	I	D
	2	2	1

#### Colpensiones

Dirección: Carrera 10 No.72 – 33 Torre B Piso 11, Bogotá D.C., Colombia  
 Conmutador: (+57) 601 489 0909; Línea Gratuita: 01 8000 410909  
[www.colpensiones.gov.co](http://www.colpensiones.gov.co)

Estas actividades con el soporte de herramientas tecnológicas, han permitido desplegar un modelo de atención integral, ampliando la cobertura y acompañamiento al segmento de empresas (Grandes, Medianas, Pequeñas y Microempresas), en el territorio nacional.

Esta estrategia de acompañamiento potenció su rol en el despliegue de las acciones comerciales en el marco de educación financiera para los trabajadores, permitiendo así la adopción de mejores decisiones en los ciudadanos que contribuyeron a las metas establecidas de afiliación y traslados.

El acompañamiento al empleador, que está diversificado entre el canal de Profesionales Comerciales y otros de atención de Colpensiones a través del Contact Center, Punto de Atención SuperCADE Calle 13 especializado para empleadores en Bogotá y soporte depuración SyC, logró un incremento en el número de empresas con acompañamiento, pasando de 43.826 en el año 2022 a 53.858 en el año 2023 así:

#### Cobertura a empleadores

Canal	Total
Cobertura Profesionales Comerciales	8.812
Atención SYC	12.506
Contact Center	34.057
Punto de Atención Empresarial (Calle13)	914
<b>Total Cobertura Empresarial</b>	<b>56.289</b>

Tabla 108: Fuente: Dirección de Comercialización y Acompañamiento Empresarial

Como parte integral de la oferta hacia el empleador, y en el marco del cumplimiento de la misión de Colpensiones, a través del canal de Profesionales Comerciales se desplegaron actividades de educación financiera, doble asesoría para el traslado de régimen a Colpensiones, incentivando la afiliación inicial y/o traslados de régimen. A continuación, se presentan las cifras del número de personas impactadas con educación financiera durante el año 2023 a través del canal Comercial:

#### Asesoría y acompañamiento al empleador

Eje temático	Total
Afiliación y Traslado	138.991
Charla de sistemas de protección para la vejez (BEPS-PPS-Otros)	4.200
Charla para Prepensionados	6.978
Charla historia laboral	1.110
Presentación portafolio Colpensiones	3.582
<b>Total general</b>	<b>154.861</b>

Tabla 109: Fuente: Dirección de Comercialización y Acompañamiento Empresarial

#### Mesas de Trabajo activas

Reuniones con los empleadores y las áreas misionales de la entidad, que buscan solucionar una problemática que, por el flujo normal de gestión de trámites de Colpensiones, no tiene solución pues se requiere hacer una articulación y coordinar con estas áreas.

Durante el 2023, se realizaron 38 mesas de trabajo con empresas públicas y privadas para tratar temas relacionados a procesos de cobro coactivo, correcciones empresariales para depuración del estado de cuenta, liquidaciones financieras por sentencia judicial, liquidación de bonos y cuotas partes pensionales, cálculos actuariales, desacatos y pensiones de alto riesgo; el resultado de estas mesas en afiliaciones se presenta a continuación:

MARCADO	C	I	D
	2	2	1

#### Colpensiones

Dirección: Carrera 10 No.72 – 33 Torre B Piso 11, Bogotá D.C., Colombia  
 Conmutador: (+57) 601 489 0909; Línea Gratuita: 01 8000 410909  
[www.colpensiones.gov.co](http://www.colpensiones.gov.co)

### Mesas de Trabajo activas

Empresa	Afiliados
Distrito De Bogotá	459
Ecopetrol S.A.	273
Servicio Nacional De Aprendizaje - Sena	265
Empresas Públicas De Medellín	226
Municipio Santiago De Cali	154
Empresa De Acueducto Y Alcantarillado De Bogotá Esp	66
Ejército Nacional De Colombia	58
Summar Temporales	54
Gobernación De Boyacá	51
Acerías Paz Del Río S. A. En Ejecución Del Acuerdo De Reest	48
Universidad Del Atlántico	46
Alcaldía De Cartagena	41
Gobierno Departamental Del Tolima	37
Empresa De Telecomunicaciones De Santa Fe De Bogotá	36
Superintendencia Financiera De Colombia	35
Universidad Militar Nueva Granada	31
Municipio De Itagüí	28
Compañía Global De Pinturas S.A.	25
Productos Naturales De Cajicá S.A. La Alquería	24
Banco De Comercio Exterior De Colombia S.A.	22
Caja De Compensación Familiar Del Huila	22
Superintendencia De Sociedades	21
Subred Integrada De Servicios De Salud Centro Oriente Ese	21
Municipio De Funza	18
Departamento Del Risaralda	15
Laboratorios Chalver De Colombia S A	13
Semper tex De Colombia S.A.	13
Gobernación Del Guainía	8
Municipio De Cajicá	7
Colombiana De Vigilancia Técnica Covitec Limitada	5
Fondo Educativo Regional	4
Empresa De Energía De Pereira S.A. E.S.P.	4
Personería Distrital De Barranquilla	3
Entidad Promotora De Salud Convida E.P.S. Convida	3
Municipio De Sopo	2
Municipio De Acacias	2
Instituto De Deportes Y Recreación - Inder	2
Agrobetania S.A.S	1
<b>TOTAL</b>	<b>2.143</b>

Tabla 110: Fuente: Dirección de Comercialización y Acompañamiento Empresarial

### Libranzas

Este mecanismo hace parte de los productos complementarios de Colpensiones, el cual permite a las Entidades Operadoras de Libranza (cooperativas o entidades financieras) obtener el descuento de cuotas de afiliación o de créditos de libranza para los afiliados o clientes registrados. El procedimiento se rige por la Resolución 010 de 2020 y la Circular PRE 002 de 2020 expedidas por Colpensiones, mediante las cuales se establecen entre otros, los requisitos, procedimientos y documentos que estas entidades deben cumplir al momento de radicar el trámite de solicitud para obtener un código de descuento en la entidad. Es así, como la Dirección de Comercialización y Acompañamiento Empresarial adelanta las gestiones necesarias para realizar los estudios de las solicitudes recibidas y presentar ante el Comité de Asignación y Renovación de Código de Descuento los casos para la autorización y/o negación de los códigos de descuento. A continuación, se presentan las cifras de las solicitudes gestionadas durante el año 2023:

MARCADO	C	I	D
	2	2	1

#### Colpensiones

Dirección: Carrera 10 No.72 – 33 Torre B Piso 11, Bogotá D.C., Colombia  
 Conmutador: (+57) 601 489 0909; Línea Gratuita: 01 8000 410909  
[www.colpensiones.gov.co](http://www.colpensiones.gov.co)

**Solicitudes AGS – Asignación y/o Renovación de Código Interno de Descuento**

Estado	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Total
Códigos Autorizados	9	23	106	161	46	52	27	19	10	8	8	3	472
Códigos negados	2	3	5	4		1		7	8	10	6	1	47
Solicitudes Rechazadas	15	20	83	87	51	37	40	33	24	24	10	15	439
Solicitudes Resueltas				26	3	6	5	3	4			1	48
Solicitudes en trámite												6	6
<b>Total</b>	<b>26</b>	<b>46</b>	<b>194</b>	<b>278</b>	<b>100</b>	<b>96</b>	<b>72</b>	<b>62</b>	<b>46</b>	<b>42</b>	<b>24</b>	<b>26</b>	<b>1.012</b>

Tabla 111: Fuente: Dirección de Comercialización y Acompañamiento Empresarial

**Conmutaciones Pensionales**

Uno de los ejes sobre el que gira la estrategia comercial para empleadores, hace referencia a la gestión del portafolio de productos complementarios y de ampliación de la oferta. Las conmutaciones pensionales, se definen como un mecanismo jurídico y contable, por medio del cual un empleador con el fin de normalizar sus pasivos pensionales transfiere a un tercero la responsabilidad jurídica del pago de las pensiones a su cargo, mediante el pago de una suma determinada (Cálculo actuarial).

La Dirección de Comercialización y Acompañamiento Empresarial ha asumido un rol de liderazgo en el mejoramiento del proceso que, sumado a una mayor proactividad en la articulación de las diferentes etapas, ha permitido realizar el cierre de más procesos de conmutación, permitiendo regularizar el pasivo pensional de los empleadores; a la vez que se reciben nuevos recursos para la sostenibilidad financiera de la administradora. Estos procesos deben surtir una serie de etapas que se indican a continuación y en las cuales intervienen tanto Colpensiones y el empleador solicitante, como las entidades que ejercen control y vigilancia a las empresas solicitantes.

**Etapas de los procesos de Conmutación Pensional y cantidades según proceso**

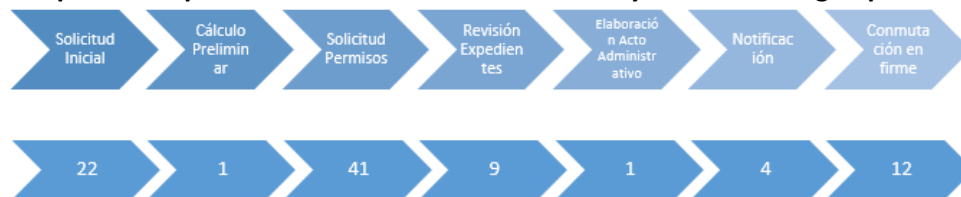


Ilustración 43: Fuente: Dirección de Comercialización y Acompañamiento Empresarial

Con corte al 31 de diciembre de 2023, se registraron 90 procesos activos de Conmutación Pensional que pueden beneficiar a 10.973 ciudadanos y representan un ingreso estimado de \$1.863.554.150.610 para los procesos que cuentan con cálculo preliminar o definitivo (no se tienen en cuenta los procesos en solicitud inicial y en proceso de elaboración de cálculo preliminar). Las cifras de la gestión al cierre del año 2023 con respecto a este producto, son las siguientes:

**Gestión Conmutación Pensional**

Empleador	Población	Valor Cifras en millones de \$
Fiduciaria Colombiana de Comercio Exterior S.A. IFI	22	\$ 9.603.638.668
Almacenes la 14 S.A	1	\$ 1.444.683.725
Tann Ltda.	1	\$ 759.055.031
Inciviles	1	\$ 351.998.562
Inversiones PCSC S.A.S	3	\$ 306.050.724
Proyectos y servicios de ingeniería S.A.	1	\$ 60.531.100
<b>Total</b>	<b>29</b>	<b>\$ 12.525.957.810</b>

Tabla 112: Fuente: Dirección de Comercialización y Acompañamiento Empresarial

MARCADO	C	I	D
	2	2	1

**Colpensiones**

Dirección: Carrera 10 No.72 – 33 Torre B Piso 11, Bogotá D.C., Colombia  
Conmutador: (+57) 601 489 0909; Línea Gratuita: 01 8000 410909  
www.colpensiones.gov.co

## Campañas

Desde la Dirección de Comercialización y Acompañamiento Empresarial se diseñaron campañas que le apuntan al cumplimiento de las estrategias BEPS: Incentivar el ahorro en BEPS, Incrementar el monto de los aportes propios de los ahorradores y al indicador de anualidades vitalicias expedidas acumuladas, mediante la metodología de acompañamiento en la etapa de ahorro.

- Campañas canal contact center BEPS:

### Resultados de Campañas BEPS 2023

Indicador estratégico	Indicador táctico	Campaña Outbound	N° Efectivos (Reciben mensaje)
Ahorradores Acumulados BEPS	Número de nuevos ahorradores con ahorro de calidad en la vigencia (6SMDLV).	Vinculación BEPS	4.389
	Ahorradores vinculados al programa BEPS con mejores ahorros por vigencia (incluye mujeres ahorradoras rurales en la vigencia).	Estación 1	617.007
	Promedio de ahorro en cuenta individual BEPS	Estación 2	585.146
	Promedio de ahorro en cuenta individual BEPS	Estación 3	98.926
	Promedio de ahorro en cuenta individual BEPS	Seguros	163.087
	Anualidades vitalicias expedidas acumuladas	Anualidad vitalicia	2.842
Total general de registros efectivos			1.471.397

Tabla 113: Fuente: Dirección de Comercialización y Acompañamiento Empresarial

Como complemento y mejora en la fidelización de los ciudadanos, se realizó la gestión de envíos masivos de SMS para informar, invitar y persuadir a los ciudadanos a mejorar sus niveles de ahorro, motivándolos a iniciar sus aportes.

- Campaña canal PAC - traslados de indemnización sustitutiva por vejez a BEPS

Con el objetivo de impulsar el traslado de la indemnización sustitutiva por vejez (ISPV) de los ciudadanos que no logran los requisitos de pensión al programa BEPS, la cual le apunta al indicador táctico de anualidades vitalicias; se diseñó un plan para reconocer a los PAC a nivel nacional con mejor indicador en la radicación de este trámite en los meses de agosto y septiembre de 2023.

- Campañas canal contact center RPM

Apuntando al indicador estratégico de nuevos afiliados RPM, se diseñaron y operaron las siguientes campañas:

### Resultados de Campañas RPM 2023

Indicador estratégico	Indicador táctico	Campaña Outbound	N° Efectivos (Reciben mensaje)
Nuevos afiliados RPM	Número de traslados régimen	Push traslados	12.184
		Validación referidos	207
Total general de registros efectivos			12.391

Tabla 114: Fuente: Dirección de Comercialización y Acompañamiento Empresarial

La campaña multicanal push traslados apunta al cumplimiento de la meta de 107.000 traslados efectivos al 31 de diciembre de 2023, para lo cual se diseñó una campaña integral con los siguientes componentes: outbound, mailing, banner en página web y mini site de traslados en la página web, dando como resultado 4.222 traslados radicados, de los cuales se espera una acreditación al cierre de año por valor de 527 mil millones.

MARCA	C	I	D
	2	2	1

## Colpensiones

Dirección: Carrera 10 No.72 – 33 Torre B Piso 11, Bogotá D.C., Colombia  
 Conmutador: (+57) 601 489 0909; Línea Gratuita: 01 8000 410909  
[www.colpensiones.gov.co](http://www.colpensiones.gov.co)

## Nuevo Modelo Integral de Comercialización

Con el propósito de atender los objetivos definidos en el Plan Nacional de Desarrollo “Colombia, potencia mundial de la vida”, el Plan Estratégico Institucional y la estrategia comercial, desde la Gerencia Comercial se implementó un nuevo modelo integral de comercialización, que tiene como finalidad fortalecer las capacidades que conduzcan a que Colpensiones sea la administradora de todos los colombianos. Para ello, se construyó un nuevo modelo cuyo enfoque permite generar alianzas estratégicas para ampliar y consolidar el relacionamiento y la presencia de nuestra entidad en el territorio.

Lo anterior se sustenta en la identificación, focalización y priorización de los actores más relevantes, así como la conformación de equipos de trabajo orientados al relacionamiento con las entidades de los siguientes segmentos:

- Entidades de Gobierno
- Empresas Privadas
- Gremios – Asociaciones
- Academia

## Aliados

Durante el año 2023 hemos desarrollado el relacionamiento y gestión comercial con 49 aliados, como resultado de las actividades realizadas se encuentran detallados los ciudadanos impactados de acuerdo a los segmentos así:

**Resultados ciudadanos impactados 2023**

Regional	Agremiaciones	Público	Privado	Academia
Antioquia	722	5.145	1.630	10
Bogotá	650	2.244	1.956	11
Caribe	1.025	772	1.705	9
Centro	1.844	2.908	2.636	10
Eje Cafetero	1.232	2.232	7.973	6
Nivel Central		6.342	180	
Occidente	464	4.135	6.519	7
Santander	2.454	1.646	972	13
Sur	1.712	2.426	134	2
<b>TOTAL</b>	<b>10.103</b>	<b>27.850</b>	<b>23.075</b>	<b>67</b>

Tabla 115: Fuente: Dirección de Comercialización y Acompañamiento Empresarial

### ➤ Dirección de Mercadeo

#### A. Posicionamiento de Marca

Nos consolidamos como la Administradora de Pensiones de mayor recordación de marca en Colombia, “Colpensiones - fondo del Estado- permanece como el gran líder de esta categoría” según el estudio publicado por Semana (edición mayo 2023).

*“Cuando se presenta una reforma pensional con alta discusión, los fondos de pensiones y los regímenes privado y público no pasan inadvertidos en el top of mind. Con 39 por ciento, Colpensiones, aunque pierde 3 puntos frente al*

MARCA	C	I	D
	2	2	1

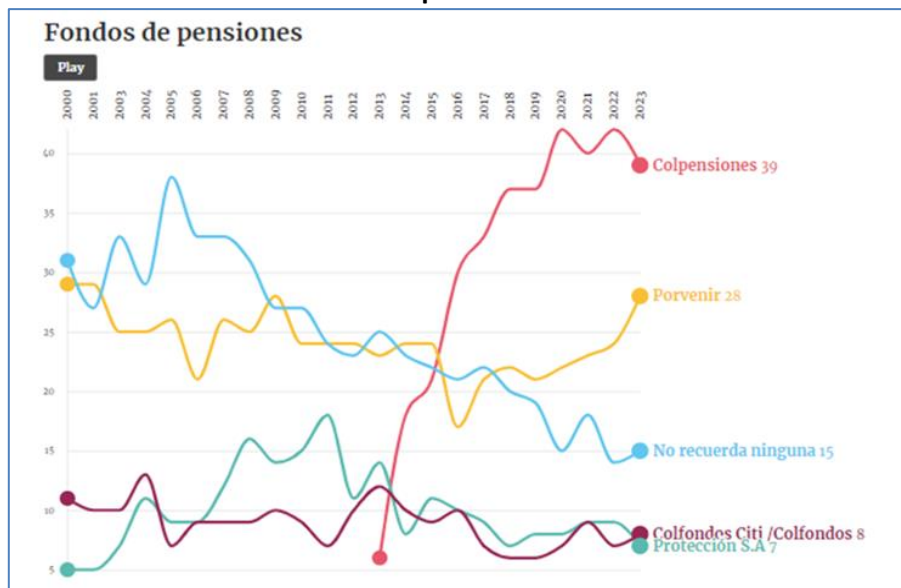
#### Colpensiones

Dirección: Carrera 10 No.72 – 33 Torre B Piso 11, Bogotá D.C., Colombia  
 Conmutador: (+57) 601 489 0909; Línea Gratuita: 01 8000 410909  
[www.colpensiones.gov.co](http://www.colpensiones.gov.co)



año anterior, es el primero que aparece en la mente de los consultados. Porvenir gana 4 puntos y se ubica en el segundo puesto con 28 por ciento. Protección cae a su punto más bajo de la medición con 7 por ciento. Por ciudades, Barranquilla y Cali empatan con 44 por ciento al recordar a Colpensiones, mientras que a Porvenir uno de cada tres caleños la tiene en su mente (33 por ciento). Por estratos, Colpensiones tiene su mayor top of mind en el 2 con 42 por ciento. Porvenir en los de ingresos altos alcanza una recordación de 30 por ciento, y Protección tiene su mejor registro en el 3 con 8 por ciento. Los consultados de entre 25 y 34 años recuerdan más a Colpensiones con 44 por ciento, y a Porvenir los de 18 a 24 años con 35 por ciento. En innovación, Colpensiones es la más innovadora con 35 por ciento, seguida por Porvenir con 23 por ciento. Y en confianza, aunque Colpensiones pierde 4 puntos, lidera con 43 por ciento. Porvenir gana 10 puntos en confianza y llega a 27 por ciento.”

### Recordación de Marca – Comparativo entre Fondos de Pensiones



Gráfica 62: Fuente: <https://www.semana.com/especiales-editoriales/articulo/ranking-top-of-mind-2023/202337/>

### Top of Mind

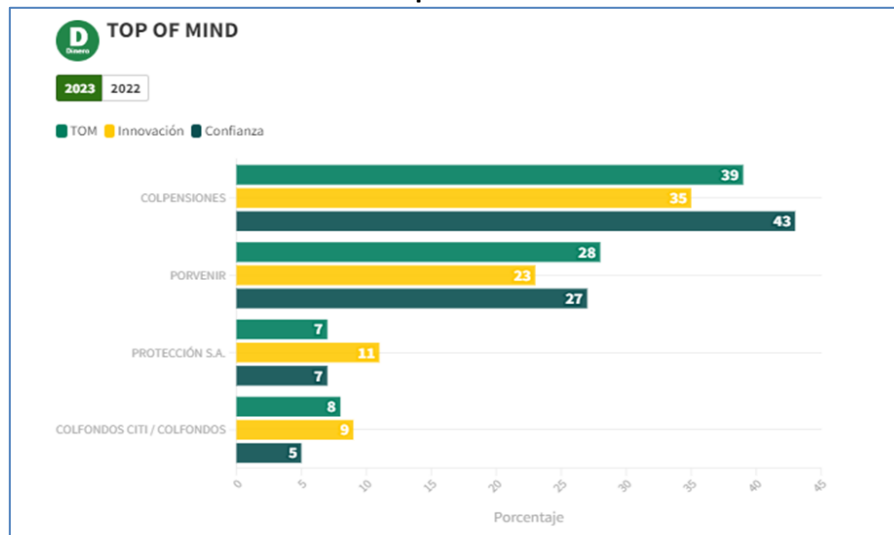


Ilustración 44: Fuente: <https://www.semana.com/especiales-editoriales/articulo/ranking-top-of-mind-2023/202337/>

MARCA	C	I	D
Colpensiones	2	2	1

#### Colpensiones

Dirección: Carrera 10 No.72 – 33 Torre B Piso 11, Bogotá D.C., Colombia  
Conmutador: (+57) 601 489 0909; Línea Gratuita: 01 8000 410909  
[www.colpensiones.gov.co](http://www.colpensiones.gov.co)

## B. Ejecución diseño campañas masivas y piezas de divulgación

En el transcurso de la vigencia 2023, se han desarrollado campañas estratégicas, tácticas y piezas operativas requeridas para la divulgación de los productos y servicios de la Entidad, y de todo lo relacionado con educación financiera y trámites, que tuvieron un gran impacto en las cifras de cumplimiento de la entidad:

Total de Piezas Trabajadas: 3.134.

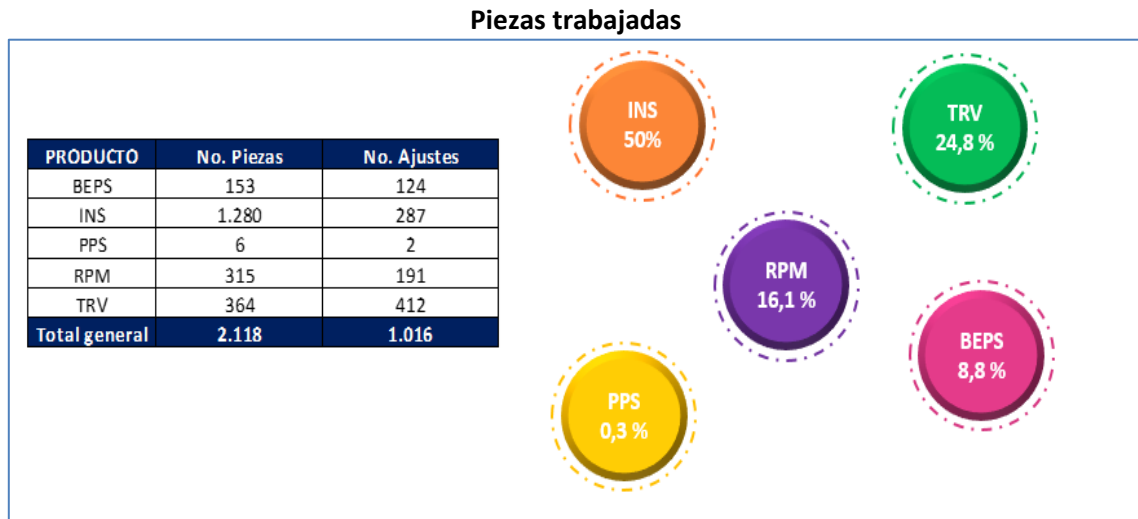


Ilustración 45: Fuente: Dirección de Mercadeo

Productos transversales se trabajaron un 50% del total de las piezas solicitadas, transversales un 24,8%, de RPM (Régimen de Prima Media) fue un 16,1%, BEPS (Beneficios Económicos Periódicos) 8,8% y PPS (Piso de Protección Social) un 0,3%.

Las campañas buscan apoyar o resolver necesidades con un objetivo claro y que obedecen a una estrategia integral del proceso solicitante y de la entidad. En estas, se involucra el posicionamiento de marca, un cambio de comportamiento, una acción específica en una población definida, entre otros. En la mayoría de los casos es necesario lanzar la campaña para darla a conocer, en medios masivos tradicionales tales como televisión, radio, impresos, o dirigidos como medios digitales; todo dependerá del objetivo planeado en la campaña.

A continuación, se relacionan las principales campañas y piezas trabajadas en el 2023:

### Campañas Estratégicas

Las campañas estratégicas involucran un concepto estratégico, creativo, gráfico, en su mayoría plan de medios y ejecución de manera transversal a todos los temas de la entidad.

MARCADO	C	I	D
	2	2	1

#### Colpensiones

Dirección: Carrera 10 No.72 – 33 Torre B Piso 11, Bogotá D.C., Colombia  
Conmutador: (+57) 601 489 0909; Línea Gratuita: 01 8000 410909  
www.colpensiones.gov.co

## Actualización Web / Manual de Marca

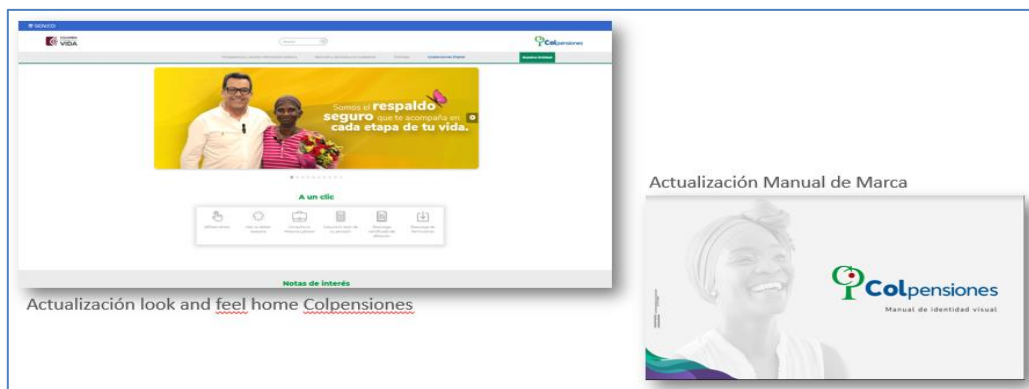


Ilustración 46: Fuente: Dirección de Mercadeo

## Público elige público / Voy a la fija / Es tu turno



Ilustración 47: Fuente: Dirección de Mercadeo

## Podcast Parche del Ahorro

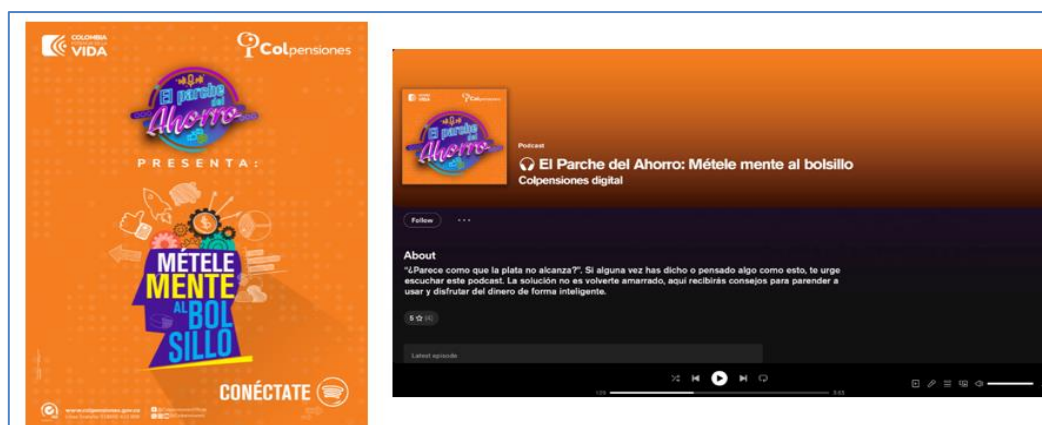


Ilustración 48: Fuente: Dirección de Mercadeo

MARCADO	C	I	D
	2	2	1

### Colpensiones

Dirección: Carrera 10 No.72 – 33 Torre B Piso 11, Bogotá D.C., Colombia  
Conmutador: (+57) 601 489 0909; Línea Gratuita: 01 8000 410909  
www.colpensiones.gov.co

## Mundo C



Ilustración 49: Fuente: Dirección de Mercadeo

## Mundo C



Ilustración 50: Fuente: Dirección de Mercadeo

## Campañas Tácticas

Las campañas tácticas involucran un concepto estratégico, creativo, gráfico y ejecución de manera puntual impactando un producto o servicio específico.

## Circular 024



Ilustración 51: Fuente: Dirección de Mercadeo

MARCA	C	I	D
	2	2	1

### Colpensiones

Dirección: Carrera 10 No.72 – 33 Torre B Piso 11, Bogotá D.C., Colombia  
Conmutador: (+57) 601 489 0909; Línea Gratuita: 01 8000 410909  
www.colpensiones.gov.co

## Webinar Parche del Ahorro



Ilustración 52: Fuente: Dirección de Mercadeo

## Boletín del Empleador

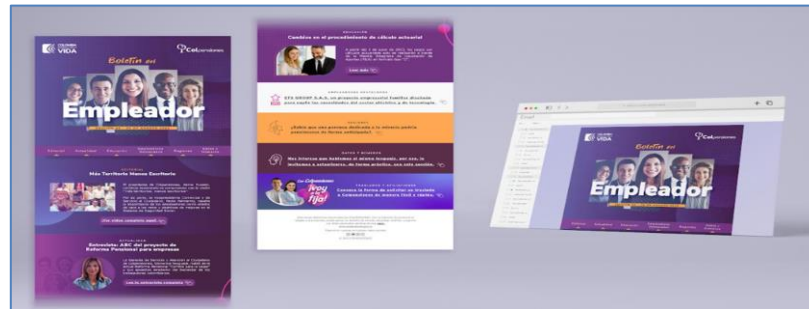


Ilustración 53: Fuente: Dirección de Mercadeo

## Piezas Operativas

Las piezas operativas o puntuales buscan solucionar una necesidad de comunicación específica a un grupo objetivo determinado, como ciudadanos, afiliados, vinculados, pensionados, potenciales ahorradores, beneficiarios del programa BEPS de Colpensiones y/o empleadores. Estas piezas pueden ser parte de una campaña previamente solicitada o ser un nuevo requerimiento.

## Soy Actuario / Horario Oficinas

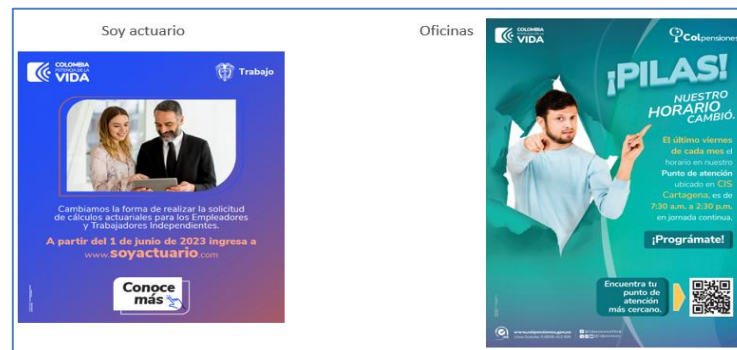


Ilustración 54: Fuente: Dirección de Mercadeo

MARCA	C	I	D
	2	2	1

## Colpensiones

Dirección: Carrera 10 No.72 – 33 Torre B Piso 11, Bogotá D.C., Colombia  
Conmutador: (+57) 601 489 0909; Línea Gratuita: 01 8000 410909  
www.colpensiones.gov.co



### C. Gestión de Jornadas

Dentro de este eje se encuentra la gestión de los subprocesos: Gestión de Medios no masivos que tiene como objeto gestionar con calidad y oportunidad el desarrollo de actividades presenciales y no presenciales, para el cumplimiento de los objetivos de la entidad correspondientes a Marca, Relacionamiento, Políticas Públicas, Educación, Bienestar, Responsabilidad social, Servicios Extendidos, Cubrimiento del RPM y Programa BEPS para la ciudadanía colombiana. Gestión de Material Educativo e Institucional que da trámite a la producción del material educativo impreso como (volantes, pendones, vallas, pasacalles, cartillas, entre otros) así como la gestión del material institucional de apoyo al posicionamiento de marca. En total, se realizaron 1.872 jornadas ejecutadas en el territorio nacional durante los meses de febrero y diciembre de 2023, un promedio de 170 jornadas mensuales por regional.

Así mismo, incluye la formulación y desarrollo de estrategias y acciones transversales de impacto como apoyo a la consecución de los objetivos de la Gerencia Comercial (GCO) y la Vicepresidencia Comercial y de Servicio al Ciudadano (VCS) que permitieron llegar a los diferentes segmentos de la entidad con énfasis en las estrategias orientadas a ruralidad y paz (Colpensiones al Campo) y a la divulgación pedagógica de la Reforma Pensional “Cambio por la Vejez” (Reforma sin Enredos) a nivel interno y externo.

Además, con el ánimo de generar sinergia entre las diferentes áreas se creó un enlace desde la Dirección de Mercadeo con la Dirección de Comercialización. Algunas de las jornadas llevadas a cabo fueron: *IPES* dirigida a población informal; *Universidad de América* a jóvenes egresados de pregrado, posgrado y comunidad educativa; foro *Mujer Rural* un espacio clave de relacionamiento con actores relevantes para el sector como asociaciones campesinas y empresas privadas; y la jornada con *Función Pública* y Colpensiones “*la unión perfecta*” (Público elige público) que permitió extender el mensaje del portafolio integral de Colpensiones a los servidores públicos del orden territorial y nacional.

#### Jornadas registradas, planeadas y ejecutadas

Regional	Cantidad de Jornadas	%
Occidente	353	19%
Santanderes	328	18%
Centro	289	15%
Bogotá	248	13%
Antioquia	198	11%
Caribe	193	10%
Eje Cafetero	126	7%
Sur	101	5%
Nivel Central	36	2%
<b>Total</b>	<b>1.872</b>	<b>100%</b>

Tabla 116: Fuente: Dirección de Mercadeo

#### Ciudadanos impactados en jornadas por Regional

Regional - Área	Cantidad de Ciudadanos	%
Bogotá	20.836	16%
Centro	16.277	13%
Nivel Central	16.118	13%
Occidente	14.871	12%
Santanderes	14.590	12%
Caribe	12.966	10%
Eje Cafetero	12.515	10%
Antioquia	12.117	10%
Sur	6.305	5%
<b>Total general</b>	<b>126.595</b>	<b>100%</b>

Tabla 117: Fuente: Dirección de Mercadeo

MARCA	C	I	D
	2	2	1

#### Colpensiones

Dirección: Carrera 10 No.72 – 33 Torre B Piso 11, Bogotá D.C., Colombia  
Conmutador: (+57) 601 489 0909; Línea Gratuita: 01 8000 410909  
www.colpensiones.gov.co

#### D. Gestión del Material Educativo e Institucional

Desde la Dirección de Mercadeo se adelantó un plan de trabajo para revisar las referencias de material educativo dispuestas actualmente en los diferentes Puntos de Atención de Colpensiones y hacer una propuesta de nuevos formatos de material educativo, atendiendo las recomendaciones de Presidencia, minimizando los costos de producción y cómo se puede implementar en los diferentes puntos de atención.

#### E. Estrategia Jóvenes

Desde la Dirección de Mercadeo y con el fin de conectar con el segmento se crearon nuevos formatos de jornadas los cuales tienen como objetivo la atracción y educación financiera en la población joven, así como también responder a la necesidad de contar con una dinámica que no necesite de recursos logísticos. Desde la ejecución regional se realizaron 228 jornadas en instituciones educativas.

**Jornadas para Jóvenes en Instituciones Educativas**

Regional - Área	Jornadas	%	Ciudadanos	%
Occidente	41	18%	4.397	22%
Caribe	7	3%	3.043	15%
Antioquia	36	16%	2.838	14%
Bogotá	33	14%	2.560	13%
Centro	27	12%	2.287	11%
Sur	32	14%	1.567	8%
Santanderes	28	12%	1.452	7%
Eje Cafetero	13	6%	1.384	7%
Nivel Central	11	5%	704	3%
<b>Total general</b>	<b>228</b>	<b>100%</b>	<b>20.232</b>	<b>100%</b>

Tabla 118: Fuente: Dirección de Mercadeo

#### F. Función Pública y Colpensiones la unión perfecta “Público elige Público”

Desde la gestión de mercadeo se aporta a la estrategia comercial con el objetivo de abrir espacios de participación a través de escenarios en donde se visibilice la campaña Público elige público y sus beneficios, además de la importancia de crear alianzas estratégicas a largo plazo entre entidades del sector público que tengan enfoque en el servidor público y los diferentes programas que maneja cada entidad. A través de la estrategia en articulación entre las dos direcciones de la Gerencia Comercial, se logró un impacto de 6.342 servidores públicos alcanzados mediante la alianza con Función Pública a través de la jornada híbrida y mediante la toma de regiones en 50 entidades.

#### G. Campaña Traslados a RPM

Con el objetivo de incrementar la cobertura de afiliación al Régimen de Prima Media, se promueve el traslado de ingreso de los ciudadanos mediante una estrategia de comunicación externa e interna para el cumplimiento de las metas la cual se desarrolla en articulación entre Mercadeo y Comercialización. A través de las acciones al 31 de octubre se logran 4.222 traslados y 4.568 interesados en hacer el traslado de Fondo Privado a Colpensiones.

#### H. Campaña Reforma sin Enredos

MARCA	C	I	D
	2	2	1

#### Colpensiones

Dirección: Carrera 10 No.72 – 33 Torre B Piso 11, Bogotá D.C., Colombia  
 Conmutador: (+57) 601 489 0909; Línea Gratuita: 01 8000 410909  
[www.colpensiones.gov.co](http://www.colpensiones.gov.co)



Una estrategia 360 sobre la Reforma Pensional “Cambio por la Vejez” orientada a 6 segmentos: jóvenes, trabajadores informales, trabajadores formales, trabajadores rurales, mujeres y empleadores, pues son estos, a quienes más beneficia e incide la Reforma.

### Tácticas de comunicación ejecutadas

#### Jornada Mundo C



Ilustración 55: Fuente: Dirección de Mercadeo

- **Activación Mundo C.** Durante el Festival Mundo C realizado el domingo 22 de octubre se repartieron cerca de 2.300 cubos didácticos a los asistentes como parte de la dinámica central del evento.
- **Panel Reforma sin Enredos en Mundo C.** En el desarrollo de la agenda académica del Festival Mundo C, tuvo lugar un espacio de socialización por parte de expertos en el tema, donde se entabló un diálogo alrededor de las principales apuestas de reforma, se resolvieron dudas y se abordaron los principales beneficios para la población.

#### Agenda Académica Mundo C



Ilustración 56: Fuente: Dirección de Mercadeo

- **Elaboración de material educativo didáctico.** Diseño de piezas didácticas con información relevante sobre la Reforma Pensional.

#### Pieza didáctica



Ilustración 57: Fuente: Dirección de Mercadeo

MARCA	C	I	D
	2	2	1

#### Colpensiones

Dirección: Carrera 10 No.72 – 33 Torre B Piso 11, Bogotá D.C., Colombia  
Conmutador: (+57) 601 489 0909; Línea Gratuita: 01 8000 410909  
[www.colpensiones.gov.co](http://www.colpensiones.gov.co)

- **Endomarketing.** En coordinación con el área de Talento Humano se implementó el segmento de comunicación interna para los colaboradores de la institución, mediante las pausas activas. Además, se hizo uso de la intranet, divulgación de material educativo didáctico, mailing, Breves Colpensiones, el noticiero Colpensiones, mensajería, y loops para las pantallas institucionales.

### Endomarketing



Ilustración 58: Fuente: Dirección de Mercadeo

- **Parrilla de contenidos en RRSS.** Construcción y ejecución de una parrilla con los contenidos priorizados conforme a los consumidores de cada red social, con mensajes claves para cada uno de los segmentos establecidos en la estrategia.

### Redes sociales



Ilustración 59: Fuente: Dirección de Mercadeo

- **Propuesta conjunta con el Ministerio del Trabajo.** Atendiendo al principio de centralización, se trabajó de manera articulada con el equipo del Ministerio a fin de poder construir un plan de trabajo entre las dos entidades.
- **Hitos:** Se realizó 2 mesas de trabajo con el Ministerio de Trabajo durante noviembre para socializar las estrategias formuladas por cada institución y llegar a acuerdos para la elaboración de un plan de trabajo que implique esfuerzos equilibrados de las partes.
- **Construcción del landing de Reforma sin Enredos.** Información estratégica dispuesta en el micrositio dirigida a los segmentos poblacionales priorizados que busca explicar los beneficios de la Reforma y posteriormente su estructura.

MARCA	C	I	D
	2	2	1

#### Colpensiones

Dirección: Carrera 10 No.72 – 33 Torre B Piso 11, Bogotá D.C., Colombia  
Conmutador: (+57) 601 489 0909; Línea Gratuita: 01 8000 410909  
www.colpensiones.gov.co

## Landing web



Ilustración 60: Fuente: Dirección de Mercadeo

- **Parche del Ahorro.** En la edición de noviembre del webinar desarrollada el 28 de noviembre, tuvo lugar un panel sobre Reforma sin Enredos que contó con la participación de la vicepresidenta Comercial y de Servicio al Ciudadano de Colpensiones, Paola Palmariny y el Director de Pensiones del Ministerio de Trabajo, Juan Carlos Hernández. Se alcanzaron 1.241 visualizaciones.

## Webinar Parche del Ahorro



Ilustración 61: Fuente: Dirección de Mercadeo

### I. Premio / Sello a las buenas prácticas en protección a la vejez

El Premio nace del interés de Colpensiones en promover las buenas prácticas en Protección a la vejez en las empresas y el bienestar de sus pensionados, así mismo en la importancia de reconocer al sector empresarial como canal para promover la educación financiera para la vejez de los ciudadanos en Colombia, resignificando, impulsando, visibilizando y valorando su aporte a las sociedades.

### J. Gestión de Educación Financiera

De acuerdo con el Plan de Educación propuesto para el 2023 y aprobado por los directivos en diciembre del 2022, se han implementado, diseñado, ejecutado y monitoreado acciones y herramientas educativas previamente establecidas que permiten apoyar las metas institucionales. Estas acciones se distribuyen por segmentos como son Niños, Jóvenes, Adultos, Prepensionados, Pensionados y Adulto Mayor y

MARCADO	C	I	D
	2	2	1

#### Colpensiones

Dirección: Carrera 10 No.72 – 33 Torre B Piso 11, Bogotá D.C., Colombia  
Conmutador: (+57) 601 489 0909; Línea Gratuita: 01 8000 410909  
[www.colpensiones.gov.co](http://www.colpensiones.gov.co)

Empleadores. Actualmente, para la entidad son prioridad los segmentos Jóvenes y Empleadores. De igual forma estas acciones contribuyen en el cumplimiento de lo requerido por la Superintendencia Financiera de Colombia en el Sistema de Atención al Consumidor – SAC.

#### Indicadores Impactos Educación

Segmento	Total 2023	%
Pre-Pensionados	4.863.772	71,64%
Empleadores	712.972	10,50%
Pensionados	636.644	9,38%
Jóvenes	538.445	7,93%
Redes Sociales	29.307	0,43%
Niños	3.750	0,06%
Acciones Beps	2.674	0,04%
Adultos	1.725	0,03%
<b>Total</b>	<b>6.789.289</b>	<b>100%</b>
<b>Meta</b>	<b>4.809.719</b>	
<b>Cumplimiento</b>	<b>141%</b>	

Tabla 119: Fuente: Dirección de Mercadeo

### Estrategia Segmento Jóvenes

#### Gestión Parche del ahorro 2023

Formato streaming a través de las redes sociales de la entidad con información general de Colpensiones, educación financiera y tendencias para los jóvenes de todo el país. El formato ha logrado un buen posicionamiento dentro de las acciones realizadas en Educación.

Para el 2023 se han ejecutado 5 jornadas con diferentes resultados.

#### Resultados Parche del Ahorro

Marzo	En vivo	Total vistas	Impresiones / Alcance
Red: YouTube	265	4.800	5.338
Red: Facebook	96	1.100	5.300
Mayo	En vivo	Total vistas	Impresiones / Alcance
Red: YouTube	162	605	1.627
Agosto	En vivo	Total vistas	Impresiones / Alcance
Red: YouTube	147	672	2.400
Red: Facebook	46	956	2.668
Septiembre	En vivo	Total vistas	Impresiones / Alcance
Red: YouTube	248	4.375	5.711
Red: Facebook	16	135	2.373
Octubre	En vivo	Total vistas	Impresiones / Alcance
Red: YouTube	158	272	851
Red: Facebook	19	209	3.396

Tabla 120: Fuente: Dirección de Mercadeo

### Podcast del Parche del Ahorro. Métele mente al bolsillo

Desde la gestión de Educación, se creó el podcast, un nuevo formato de divulgación sobre educación financiera. Esta herramienta desempeña un papel importante para Colpensiones al proporcionar contenido de alto valor que establece una conexión significativa con la audiencia joven del territorio. Su enfoque en ofrecer información actual, creativa y educativa no solo sigue las últimas tendencias, sino que también promueve diálogos constructivos. El podcast se erige como un elemento pedagógico e innovador,

MARCA	C	I	D
	2	2	1

#### Colpensiones

Dirección: Carrera 10 No.72 – 33 Torre B Piso 11, Bogotá D.C., Colombia  
 Conmutador: (+57) 601 489 0909; Línea Gratuita: 01 8000 410909  
[www.colpensiones.gov.co](http://www.colpensiones.gov.co)

que enriquece la experiencia educativa y consolida la posición de la empresa como líder comprometido con el desarrollo integral del segmento joven.

### Resultados del lanzamiento Podcast 30 noviembre

En el reciente lanzamiento de Podcast Métele mente al bolsillo con el Parche del Ahorro, se destaca la ejecución del Contact Center con 600.000 envíos que comprende 400.000 SMS y 200.000 mailings. Este enfoque estratégico se complementa con un despliegue efectivo en redes sociales y plataformas digitales tales como: Spotify, YouTube, página Web. Los resultados en redes aún no están consolidados.

#### Informe Mailing Podcast

Estado final	Cantidad	Porcentaje
Enviados	179.447	98,23%
Leídos	3.225	1,77%
Rebotados	0	0,00%
Enviados sin confirmación	0	0,00%
<b>Total</b>	<b>182.672</b>	<b>100%</b>

Tabla 121: Fuente: Dirección de Mercadeo

### Estrategia Segmento Prepensionados - Circular 024 Superfinanciera – 2023

Para el cumplimiento de la Circular 024, se presentó el plan de trabajo para el año en curso y teniendo en cuenta la relevancia y compromiso de la entidad, se ha cumplido a cabalidad todas las actividades según las fechas programadas. Algunas actividades no se realizan mes a mes por lo tanto en el cuadro informativo no tienen valores. De igual forma se incluyen adjuntos los registros procesados y los impactos que evidencian la gestión.

#### Impactos Actividades Circular 024

Actividades Circular 024	Total año impactos	Total año procesamiento
<b>Afiliados a falta de 2 años</b>		
Contacto de base de datos entregada por HL	225.345	227.070
Mailing	650.047	3.799.000
Boletín del pre-pensionado	895.574	2.678.291
Taller jueves de pre-pensionados	6.116	27.030
Mensajes de texto	1.707.207	1.718.177
<b>Afiliados a falta de 5 años</b>		
Mailing	247.423	1.386.977
Boletín pre-pensionado	435.763	1.203.455
Taller Jueves Pre-pensionado	3.697	16.143
Mensajes de texto	341.476	343.683
<b>Afiliados a falta de 12 años</b>		
Mailing	94.705	318.969
Mensajes de texto	254.412	290.772

Tabla 122: Fuente: Dirección de Mercadeo

Algunas de las piezas gráficas realizadas para el desarrollo de las actividades relacionadas con el segmento Prepensionados:

MARCADO	C	I	D
	2	2	1

#### Colpensiones

Dirección: Carrera 10 No.72 – 33 Torre B Piso 11, Bogotá D.C., Colombia  
 Conmutador: (+57) 601 489 0909; Línea Gratuita: 01 8000 410909  
[www.colpensiones.gov.co](http://www.colpensiones.gov.co)



## Carátulas Boletín del Pre pensionado



Ilustración 62: Fuente: Dirección de Mercadeo

## Estrategia Segmento Niños

Se llevaron a cabo dos sesiones durante el año una en abril y otra en octubre, centradas en proporcionar a los padres, herramientas para enseñar a sus hijos sobre educación financiera. La información compartida se centra no sólo en conceptos básicos del ahorro, sino también en estrategias para un uso eficiente del dinero. Estas iniciativas buscan fortalecer la educación financiera desde temprana edad, proporcionando a sus familias un producto necesario para cultivar habilidades financieras sólidas en las generaciones futuras.

## Piezas gráficas segmento niños



Ilustración 63: Fuente: Dirección de Mercadeo

## Estrategia Segmento Empleadores

Se incluyó a partir del segundo semestre el desarrollo de acciones específicas para trabajar con este segmento teniendo en cuenta la relevancia de mantener un alto relacionamiento con los empleadores del país.

Es así como se implementó la reactivación del Boletín del Empleador, medio que contempla secciones de interés para este grupo objetivo específico como Editorial de la entidad, Actualidad, Educación, Empleadores Destacados, Regiones y la sección Datos y Números.

MARCADO	C	I	D
	2	2	1

### Colpensiones

Dirección: Carrera 10 No.72 – 33 Torre B Piso 11, Bogotá D.C., Colombia  
Conmutador: (+57) 601 489 0909; Línea Gratuita: 01 8000 410909  
www.colpensiones.gov.co

## Pieza gráfica Boletín del Empleador



Ilustración 64: Fuente: Dirección de Mercadeo

### Impactos Boletín del Empleador

Canal	Cantidad de Impactos
SMS	437.982 mensajes abiertos
MAIL	37.997 leídos
WEB	33.515 visitas

Tabla 123: Fuente: Dirección de Mercadeo

## K. Proyecto Plataforma Gestión del Conocimiento PETI - E-Learning

En acompañamiento de las direcciones de Tecnología y Planeación, a la fecha se ha realizado la gestión de las definiciones técnicas y de formulación del proyecto; trabajando en la construcción de la hoja de vida del proyecto, en la viabilidad y factibilidad técnica, legal y operativa, en la identificación de la matriz de riesgos, en la construcción del cronograma, y en la ejecución del proceso de estudio de mercado (obtención de una propuesta comercial), obteniendo insumos relevantes para la propuestas y definiciones funcionales del proyecto y del proceso contractual de la herramienta e-learning.

Aspectos relevantes para considerar del proyecto:

- ✓ Da cumplimiento a los requerimientos del Sistema de Atención al Consumidor y de la Superfinanciera, con respecto a la educación financiera e información de trámites pensionales a los ciudadanos.
- ✓ Permite mantener el sello de educación financiera otorgado por la Superfinanciera y aspirar a nuevas categorías.
- ✓ Sirve como vehículo para educar a la ciudadanía en torno a la Reforma Pensional.
- ✓ Facilita que Colpensiones se posicione como una entidad comprometida con la educación financiera de los Colombianos.
- ✓ Permite divulgar la oferta integral de servicios de la entidad y apoyar el cumplimiento de metas comerciales, a través de la generación de leads, alimentando el modelo comercial de la entidad.
- ✓ Genera contenidos orientados al bienestar y calidad de vida de los segmentos de Colpensiones.

MERCADO	C	I	D
	2	2	1

### Colpensiones

Dirección: Carrera 10 No.72 – 33 Torre B Piso 11, Bogotá D.C., Colombia  
Conmutador: (+57) 601 489 0909; Línea Gratuita: 01 8000 410909  
www.colpensiones.gov.co



### Segmentos Gestión del Conocimiento

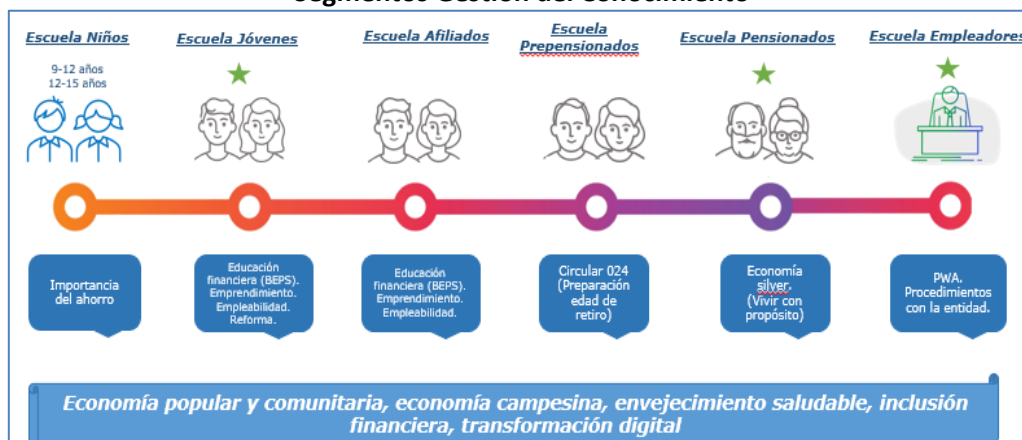


Ilustración 65: Fuente: Dirección de Mercadeo

## L. Gestión de Servicios Extendidos y Bienestar

### Participación en el IX Congreso COMLAT Medellín

La presidencia de la AIGG (Asociación Internacional de Gerontología y Geriatría), reconoció a Colpensiones como una de las entidades que durante los últimos años se ha convertido en referente de bienestar de personas mayores y economía plateada, por lo cual ofreció un espacio dentro del IX Congreso Latinoamericano y del Caribe – COMLAT del 17 al 20 de mayo en la ciudad de Medellín.

El congreso conto con 340 asistentes internacionales, 740 asistentes nacionales, 200 personas mayores. Se dio atención y asesoría a 122 ciudadanos, información a 55 personas extranjeras. Activación y atención itinerante a 150 estudiantes de la UPB.

### Participación en la Junta Plateada BID

### Segmentos Gestión del Conocimiento



Ilustración 66: Fuente: Dirección de Mercadeo

El reto del envejecimiento de América Latina y el Caribe traerá grandes desafíos para la región, y a su vez grandes oportunidades para el desarrollo económico derivadas de una longevidad más productiva. Con el fin de crear sinergias y una mayor integración entre los que trabajan en la Economía Plateada, el BID invitó a Colpensiones a sumarse a la segunda edición de la Junta Plateada, la cual tuvo lugar en la ciudad de Bogotá.

MARCA	C	I	D
	2	2	1

#### Colpensiones

Dirección: Carrera 10 No.72 – 33 Torre B Piso 11, Bogotá D.C., Colombia  
Conmutador: (+57) 601 489 0909; Línea Gratuita: 01 8000 410909  
www.colpensiones.gov.co

## Festival Mundo C

La realización del Festival mundo C en Bogotá llevó a la entidad a pensar en un nuevo formato de jornada institucional con la oportunidad de encontrar en un solo escenario la generación de jóvenes, adultos, pensionados, aliados comerciales y muchos más invitados, con el objetivo de posicionar este festival intergeneracional en donde todas las generaciones Comparten, crean y se divierten.

Colpensiones y Cafam se unieron para organizar el primer festival intergeneracional en Colombia en la Sede del Colegio Cafam de la Avenida 68 con más de 2. 300 visitantes. La jornada contó con la presencia del presidente de la entidad, Jaime Dussán Calderón y Fabio Alberto Cardona, subdirector Comercial de Cafam. Durante el festival, los visitantes disfrutaron de diferentes zonas organizadas para: actividades académicas, culturales, bienestar, entretenimiento y aliados.

### Momentos Mundo C



Ilustración 67: Fuente: Dirección de Mercadeo

## Cobertura Pacto de Cajas

En el mes de Octubre de 2021 bajo el liderazgo del Ministerio del Trabajo y como aliados Colpensiones, la Asociación Nacional de Cajas de Compensación Familiar - ASOCAJAS, la Federación Nacional de Cajas de Compensación Familiar - FEDECAJAS y la Asociación Colombiana de Administradoras de Fondos de Pensiones y de Cesantías – ASOFONDOS, se firmó el “Pacto para la atención a las personas mayores, a los pensionados y a los veteranos de la fuerza pública, en el sistema de subsidio familiar” con el objetivo de aumentar su afiliación al Sistema de Subsidio Familiar, fomentar la integralidad de los programas y servicios para las personas mayores.

Para el 2023, se realizaron 60 actividades con el apoyo de 19 Cajas de Compensación a nivel nacional impactando 11.518 personas mayores y pensionados con actividades como: celebración del día de la mujer, jornadas de bienestar e integración para personas mayores, talleres de educación digital, taller de danzas, emprendimiento y recreación.

MERCADO	C	I	D
	2	2	1

### Colpensiones

Dirección: Carrera 10 No.72 – 33 Torre B Piso 11, Bogotá D.C., Colombia  
Conmutador: (+57) 601 489 0909; Línea Gratuita: 01 8000 410909  
[www.colpensiones.gov.co](http://www.colpensiones.gov.co)

### Momentos actividades Pacto de Cajas



Ilustración 68: Fuente: Dirección de Mercadeo

### Política Nacional de Envejecimiento y Vejez

Desde el año 2022 se ha venido construyendo y ejecutando las actividades proyectadas en el plan de acción de la política. Con estas acciones la Dirección de Mercadeo y la Gerencia Comercial ha tenido diferentes mesas de revisión de este plan y ejecución del mismo, en donde a cargo de Mercadeo quedaron registradas 2 acciones en curso:

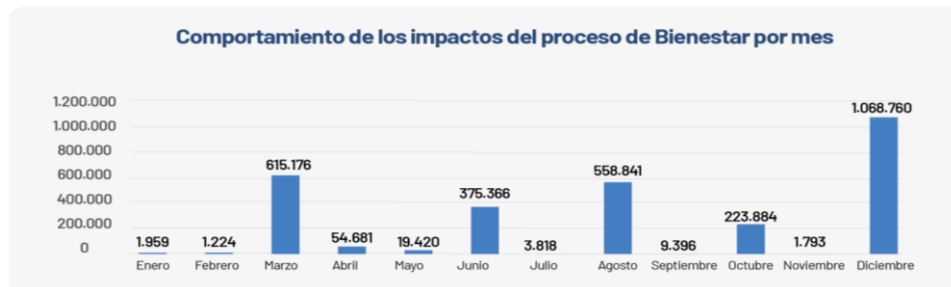
1. Acciones con enfoque en Mentoría.
2. Divulgación e información a las personas mayores sobre cada una de las acciones de bienestar de la entidad.

### Política Nacional de Cuidado

Acciones de acuerdo con lo establecido en el plan de acción radicado desde 2021 y que tienen que ver con la investigación de Silvereconomía, espacios y mesas de diálogo con aliados de Silver economía. Hay una que se encuentra en curso: En mesas con SENA se identifica gran oportunidad de Hub de innovación (Fondo Emprender SENA y SENA Emprende Rural).

### Voluntariado Intergeneracional

Se destaca la actividad de Navidad que se realizó con el Instituto de Bienestar Familiar – ICBF donde los protagonistas fueron más de 200 niños y 15 personas mayores (pensionados de la entidad) que hicieron parte del voluntariado intergeneracional. Para el desarrollo de esta actividad, se hizo una campaña interna de recolección de regalos para los niños y las niñas del ICBF.



Gráfica 63: Fuente: Dirección de Mercadeo

Para el 2023 se logró 2.934.318 impactos con las diferentes acciones como: envío de boletines del pensionado y beneficiario BEPS, asistentes al Festival Mundo C, actividades del Pacto de Cajas y con aliados, visitas al site de persona mayor en página web.

MARCADO	C	I	D
	2	2	1

#### Colpensiones

Dirección: Carrera 10 No.72 – 33 Torre B Piso 11, Bogotá D.C., Colombia  
Conmutador: (+57) 601 489 0909; Línea Gratuita: 01 8000 410909  
[www.colpensiones.gov.co](http://www.colpensiones.gov.co)



# Capítulo 4: Oficinas

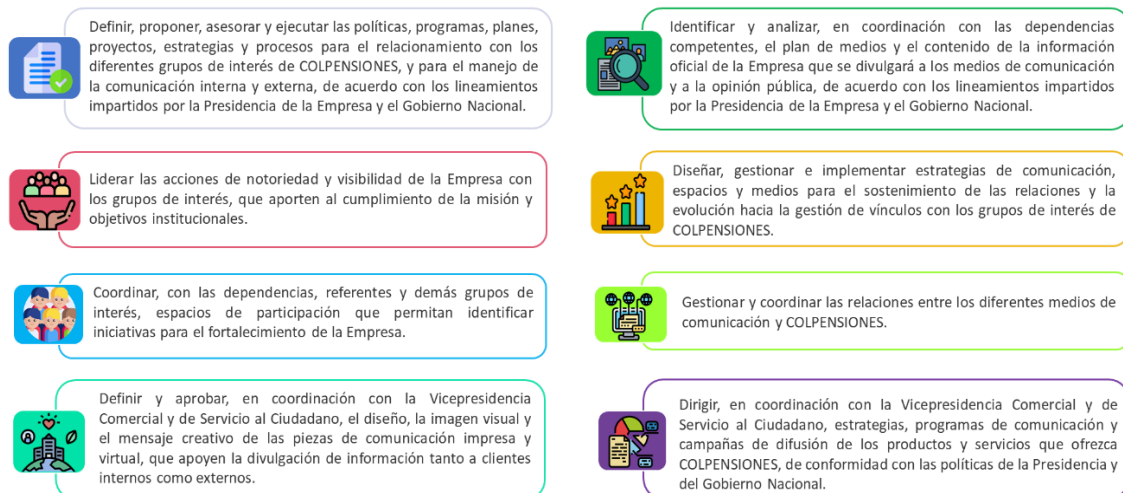
INFORME DE GESTIÓN 2023

## 4 Gestión Oficinas

### 4.1 OFICINA DE RELACIONAMIENTO Y COMUNICACIONES (ORC)

#### Generalidades

La Oficina de Relacionamiento y Comunicaciones (ORC) fue creada con el objetivo de mejorar la interacción externa y las comunicaciones internas y así, lograr un impacto positivo en la percepción de la ciudadanía hacia la empresa (Decreto 309 de 2017 - Por el cual se modifica la estructura de la Administradora Colombiana de Colpensiones).



**Ilustración 69: Principales funciones de la ORC. Fuente: ORC.**



**Ilustración 70: Cadena de valor - Proceso Gestión de Comunicaciones. Fuente: ORC.**

#### Logros relevantes

- ✓ **Posición #1 en el Top of Mind:** gracias a las acciones ejecutadas desde la ORC, en unión con las demás áreas, en especial con la Presidencia y la Vicepresidencia Comercial y de Servicio al Ciudadano, Colpensiones ha logrado mantener la posición #1 en el Top of Mind como la marca de mayor recordación y afinidad dentro del sistema pensional de Colombia, por encima de los fondos con un 39 %.
- ✓ **Audiencia Pública de Rendición de Cuentas - Gestión 2022:** realizada en marzo 23 de 2023. Este ejercicio estuvo organizado y coordinado por esta Oficina y ejecutado a través de un plan de trabajo

MARCA	C	I	D
	2	2	1

#### Colpensiones

Dirección: Carrera 10 No.72 – 33 Torre B Piso 11, Bogotá D.C., Colombia  
Commutador: (+57) 601 489 0909; Línea Gratuita: 01 8000 410909  
[www.colpensiones.gov.co](http://www.colpensiones.gov.co)

que incluía tareas articuladas entre las siguientes áreas: Gerencia de Planeación Institucional (GPI), Dirección de Planeación y Proyectos (DPP), Dirección de Prospectiva y Estudios (DPE), Dirección de Atención y Servicio (DAS), Dirección de Mercadeo (DMD), Dirección de Infraestructura Tecnológica (DIT) y Oficina de Relacionamento y Comunicaciones (ORC). Los resultados del ejercicio fueron:

Cifras Audiencia Pública		
Invitación a: Contraloría General, Defensoría del Pueblo, Procuraduría General, Superintendencia Financiera, Ministerio del Trabajo, Junta Directiva y representantes de entidades públicas y privadas. Otros complementarios: IVR (Audio respuestas) y comunicación interna.		
Página web	Respuesta a encuesta de temas de interés	680
	Visitas durante el periodo	6.073
Redes sociales	Alcance general	82.288
	Impresiones	82.839
	Interacciones	788
Correo masivo	Porcentaje de apertura	28,2 %
Mensajes de texto enviados	Efectividad	96 %
Gestión de medios	Noticias publicadas en medios	17
	Ahorro free press en \$	\$105.356.391
	Audiencia en medios	3.138.206

Tabla 124: Acciones de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas – Gestión 2022. Fuente: ORC.

- ✓ **“El futuro es hoy” (en el perfil de Spotify “Colpensiones digital”):** nuevo medio de comunicación para llegar a la juventud. En este espacio, se generan podcast con temas de interés, tales como: emprendimiento, marketing, finanzas, tecnología, entre otros.
- ✓ **Actualización de los “Lineamientos para promover un lenguaje inclusivo y sin discriminación en las comunicaciones de Colpensiones”:** se renovó el documento con el fin de brindar pautas, criterios y ejemplos básicos y así promover la equidad, la igualdad y la diversidad y cumplir con la dimensión “Comunicación no sexista” del Sello Oro de Equipares.

## Acciones relevantes y cifras

### ¿QUÉ HACEMOS?

TRANSVERSALES PARA TODOS LOS FRENTE Y SOLICITUDES DE LOS PROCESOS



Ilustración 71: Acciones ejecutadas desde el proceso de Gestión de Comunicaciones. Fuente: ORC.

MARCADO	C	I	D
	2	2	1

## Colpensiones

Dirección: Carrera 10 No.72 – 33 Torre B Piso 11, Bogotá D.C., Colombia  
Conmutador: (+57) 601 489 0909; Línea Gratuita: 01 8000 410909  
www.colpensiones.gov.co

Acciones puntuales		Cantidad	Descripción
Contenidos	Elaborados y corregidos	2.225	Mensajes para piezas gráficas, notas para el boletín virtual Breves con ampliación en la intranet Mundo Colpensiones, libretos, minuto a minuto, ventanas emergentes, discursos, mensajes fuerza/guiones, instructivos, ABC, guiones portal web y contact center, audio respuestas, mensajes de texto y masivos de voz, informes, entre otros.
Piezas gráficas	Animadas y estáticas	1.498	Para redes sociales, medios de comunicación, mailing cuerpo correo electrónico, presentaciones (ppt), fondo de escritorio, smartkey (imagen ubicada en el home de inicio del correo electrónico), boletines y banner, entre otros.
Cubrimiento jornadas y producción audiovisual.	Grabaciones, edición y producción audiovisual	281	Tomas de apoyo, edición y producción de videos, audios y fotografías (testimoniales, personajes y registro de temas institucionales).
	Fotografías	477	Apoyo concepto estratégico, elaboración de documentos (perfiles, minuto a minuto, guiones, libreto, etc.) diseño de presentación (ayuda visual – ppt), cubrimiento (reportería, grabaciones, fotografías, etc.) y divulgación.
*Solicitudes	Recibidas	393	Las solicitudes son radicadas por los procesos mediante un SD radicado en el Portal de Atención de Servicios TI (Service Manager). El procedimiento para la radicación se divulga mensualmente y se asigna a la Oficina según el alcance requerido por la tarea.

Tabla 125: Acciones realizadas en 2023. Fuente: ORC.

*Solicitudes de comunicación en el Portal de Servicios TI				
SD	EXTERNO	INTERNO	MIXTO	TOTAL
Enero	6	15	1	22
Febrero	14	20	5	39
Marzo	12	25	3	40
Abril	13	20	2	35
Mayo	8	14	3	25
Junio	11	24	1	36
Julio	8	22	1	31
Agosto	10	23	4	37
Septiembre	12	25	5	42
Octubre	6	22	4	32
Noviembre	13	15	2	30
Diciembre	7	13	4	24
<b>TOTALES</b>	<b>120</b>	<b>238</b>	<b>35</b>	<b>393</b>

Tabla 126: Solicitudes de comunicación radicadas en el Portal de Servicios TI. Fuente: ORC.

Algunos de los temas divulgados a través del Proceso de Gestión de Comunicaciones y sus subprocesos, fueron:

Temas institucionales divulgados	
Régimen de Prima Media (RPM): Auxilio funerario, traslado, doble asesoría, afiliación, tipos de pensión, pago de pensión o devolución de saldos e incremento mesada pensional.	Beneficios Económicos Periódicos (BEPS): ABC, generalidades del programa, mínimo y máximo de ahorro en BEPS para 2023, entrega bono ganadores/as sorteo "Ahorrar es Ganar", tope de ahorro BEPS 2023, 8vo Aniversario, etc.
Disminución de procesos judiciales.	Sistema de Equivalencias BEPS.
Historia Laboral (como consultar las semanas cotizadas en Colpensiones).	Convocatoria proceso selección externa y promoción interna (incluye testimonios).
Radicación proyecto reforma pensional, Foro reforma pensional, Reforma Pensional y Laboral.	Seminarios de Actualización Jurídica para profesionales del derecho de Colpensiones.
Fallo Corte semanas pensión mujeres.	Trámites y servicios virtuales.
Colombianos en el exterior.	Cifras Colpensiones.
Audiencia de Rendición de Cuentas Gestión 2022.	Convenio Iberoamericano de Seguridad Social.
Comunicado a la opinión pública sobre denuncias en la contratación en Colpensiones.	Colombianos podrán cotizar para pensión en 14 países.
Firma Convención Colectiva Colpensiones.	Parche del Ahorro.
Jornada España, presidente Jaime Dussán visita OISS.	Sinergia Presidencia de la República y Ministerio del Trabajo.

Tabla 127: Algunos temas institucionales divulgados en 2023. Fuente: ORC.

MARCA	C	I	D
Colpensiones	2	2	1

#### Colpensiones

Dirección: Carrera 10 No.72 – 33 Torre B Piso 11, Bogotá D.C., Colombia  
 Conmutador: (+57) 601 489 0909; Línea Gratuita: 01 8000 410909  
 www.colpensiones.gov.co



- **Comunicación externa**

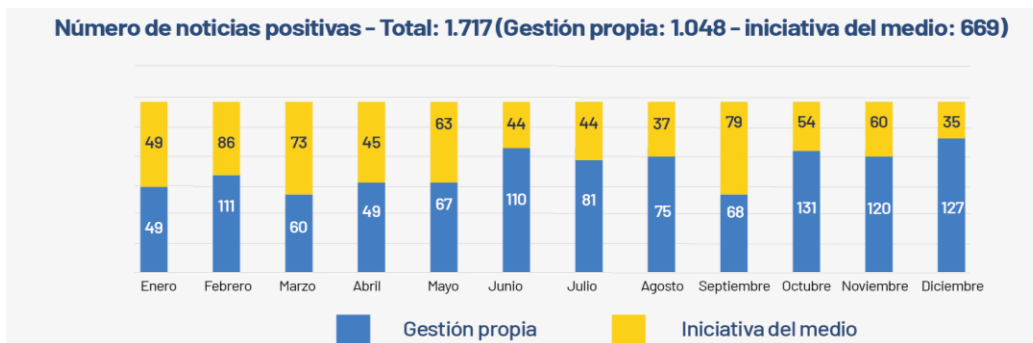
- ✓ **Relacionamiento con medios de comunicación (free press)**

El relacionamiento constante con los periodistas o representantes de los medios de comunicación, se define como *free press*. Su objetivo es obtener la presencia permanente y positiva de marca con noticias sin costo alguno y, que, por el contrario, genere un ahorro para la empresa.

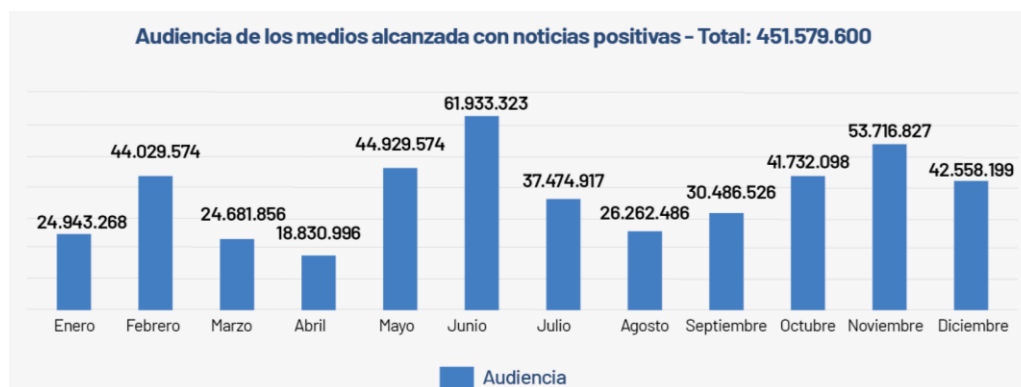
En este sentido, durante el 2023, el relacionamiento se mantuvo a través del envío de boletines de prensa (elaborados 45 y enviados 31) y comunicados a la opinión pública (elaborados 8 y publicados 4), llamadas telefónicas, mensajes por WhatsApp y entrega de la información solicitada, entre otros.).



Gráfica 64: Ahorro en millones de pesos mediante free press. Fuente: ORC - Siglo Data.



Gráfica 65: Noticias generadas mediante free press. Fuente: ORC - Siglo Data.



Gráfica 66: Audiencia personas mediante free press. Fuente: ORC - Siglo Data.

MARCADO	C	I	D
	2	2	1

**Colpensiones**

Dirección: Carrera 10 No.72 – 33 Torre B Piso 11, Bogotá D.C., Colombia  
 Conmutador: (+57) 601 489 0909; Línea Gratuita: 01 8000 410909  
[www.colpensiones.gov.co](http://www.colpensiones.gov.co)

A continuación, se presenta el compilado del año:

Relacionamiento con medios - Free press - 2023						
Mes	Noticias (internet, radio, prensa y tv)				Valor Free Press noticias positivas	Audiencia total de los medios y noticias
	Gestión propia	Iniciativa del medio				
	Positivas	Positivas	Negativas	Neutras		
Enero	49	49	82	657	912.047.132	234.132.465
Febrero	111	86	10	510	1.588.891.816	203.585.214
Marzo	60	73	1	1.885	1.055.809.229	575.333.247
Abril	49	45	2	649	907.607.653	211.498.839
Mayo	67	63	12	1.066	1.765.390.768	361.494.244
Junio	110	44	4	1.097	2.582.134.352	409.059.175
Julio	81	44	117	251	1.740.863.850	159.614.128
Agosto	75	37	12	245	1.246.505.960	99.475.030
Septiembre	68	79	82	315	1.231.087.318	124.634.980
Octubre	131	54	57	693	1.450.798.568	251.229.426
Noviembre	120	60	25	551	2.923.171.281	187.184.774
Diciembre	217	35	38	314	3.450.038.595	78.469.478
TOTAL	1.048	669	442	8.233	\$20.854.346.522	2.895.711.000

Tabla 128: Resumen del relacionamiento con medios mediante free press. Fuente: ORC - Siglo Data.

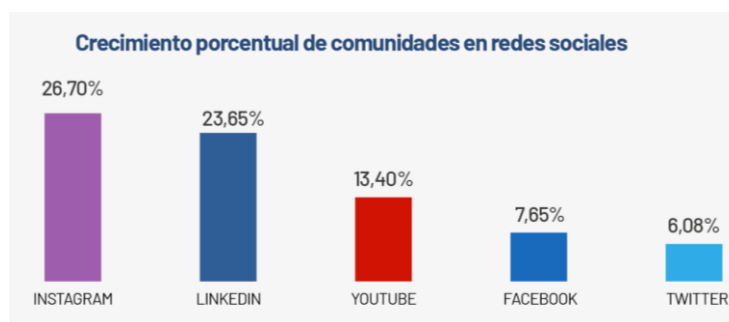
Desde la ORC se adelantan diferentes acciones con las noticias negativas, a fin de gestionar la reputación de la entidad y sus líderes.

#### • Redes sociales

Las redes sociales se han convertido en uno de los medios de comunicación más relevantes de Colpensiones debido a la aceptación, suministro de información y comunicación instantánea o inmediata. El crecimiento de las comunidades en dichos espacios y el aumento de las interacciones, ha permitido la adecuación de las narrativas que exigen los grupos de interés y de allí, surge la innovación para transmitir las líneas temáticas institucionales.

Comportamiento redes sociales				
Red	Total seguidores	Interacciones (Visitas, me gustan, Retweets, menciones y número de clics)	Publicaciones	Respuestas a mensajes
X (Twitter)	42.475	87.368	2.043	2.171
Facebook*	95.747 73.028 (Fans)	310.558	615	663
Instagram	32.096	48.822	1.144	1.335
Youtube	29.100 (Suscriptores)	6.154 122.885 (Vistas)	105 14 (En vivo)	403
LinkedIn	73.983	33.494	180	101

Tabla 129: Comportamiento redes sociales. Fuente: ORC.



Gráfica 67: Crecimiento de las redes sociales. Fuente: ORC.

MARCADO	C	I	D
	2	2	1

#### Colpensiones

Dirección: Carrera 10 No.72 – 33 Torre B Piso 11, Bogotá D.C., Colombia  
Conmutador: (+57) 601 489 0909; Línea Gratuita: 01 8000 410909  
www.colpensiones.gov.co

## • Relacionamento Institucional

Por solicitud de Presidencia y en unión con los otros dos subprocesos que hacen parte del proceso Gestión de Comunicaciones, se apoyaron 22 jornadas y actividades institucionales haciendo el cubrimiento para divulgación en los medios de comunicación, redacción de contenidos (perfiles, ficha técnica, minuto a minuto, presentaciones, guiones, boletines, entre otros.). Entre las más relevantes se encuentran:

Jornadas apoyadas	
Foro de pensiones: “La Reforma Pensional, una mirada desde el control fiscal” de la Contraloría General de la República.	Enero 17
Participación en Developments in pension system, outlook, and possible pension reform con el Fondo Monetario Internacional.	Febrero 3
Agenda (visita) del presidente de Colpensiones en la Regional Occidente.	Febrero 9
Visita a la Regional Santanderes - Bucaramanga - Piedecuesta/ Jornada entrega de bono ganadora sorteo “Ahorrar es ganar 2022”.	Febrero 16
Audiencia Pública de Rendición de Cuentas - Gestión 2022.	Marzo 22
Audiencia Pública con la Comisión Séptima del Senado en Medellín.	Abril 14
Encuentro Regional Caribe con los directores Regionales y jefes PAC.	Junio 16
Encuentro Regional Sur con los directores Regionales y jefes PAC.	Junio 28
Primer, segundo y tercer Seminario de Actualización Jurídica de Colpensiones.	Julio 14, 19 y sept 1
Webinar con AISS (Asociación Internacional de la Seguridad Social).	Agosto 16
ANDICOM, Congreso nacional de las TICs/II Foro Iberoamericano sobre retos de la formalización laboral enfocado en las “Experiencias de reformas previsionales y fortalecimiento de la seguridad social en Iberoamérica”.	Sept 5
Webinar entre Colpensiones y Fedemunicipios.	Sept 28
Foro Proyecto de Ley de Reforma al Sistema Pensional- Defensoría del Pueblo.	Nov 1
Público elige público - Función Pública.	Nov 1
Día Internacional de la Industria – ACOPI.	Nov 9
Visión 2024 tendencias para Colombia. Panel 4 ¿Economía popular, una solución a la igualdad?	Nov 27
Desafío de desarrollo social 2023.	Nov 12
Cierre de gestión 2023.	Dic 14

Tabla 130: Actividades y jornadas apoyadas desde Relacionamento Institucional y por solicitud de Presidencia. Fuente ORC.

## • Comunicación interna

En 2023, se suplieron 238 necesidades de comunicación interna y 35 mixtas, solicitadas por los diferentes procesos o áreas para divulgar los temas, gestión e información relevante para los grupos de interés internos. Los SD radicados por las áreas fueron suplidos a través de acciones de comunicación.

Vale la pena señalar que un SD puede contener varias necesidades de comunicación. Ejemplo: requerimientos a divulgar en el mes de Bienestar, Seguridad y Salud en el Trabajo, Transformación Cultural, SIG – El cambio es con Calidad, Gobierno TI, Gestión del Riesgo, Regionales, OCDI, entre otros.

### Acciones relevantes:

- ✓ Con corte a octubre de 2023, el cumplimiento del indicador de comunicación interna presenta datos significativos, el nivel de satisfacción de los procesos solicitantes se mantiene en un promedio de 4,8 sobre 5. Es decir, se han suplido las necesidades de comunicación, a través de campañas, planes de comunicación y tácticas o acciones puntuales con la generación de contenidos, cubrimiento de

MARCADO	C	I	D
	2	2	1

### Colpensiones

Dirección: Carrera 10 No.72 – 33 Torre B Piso 11, Bogotá D.C., Colombia  
Conmutador: (+57) 601 489 0909; Línea Gratuita: 01 8000 410909  
www.colpensiones.gov.co

jornadas, construcción de piezas gráficas y audiovisuales sobre los temas institucionales y su respectiva divulgación a los grupos de interés internos.

- ✓ Campaña para el retorno: “Somos el motor del cambio”. Esta estrategia contribuyó notablemente a la aceptación y readaptación nuevamente al trabajo desde las oficinas. Entre otros: se crearon y divulgaron piezas gráficas, carta del presidente, material institucional y activaciones presenciales.
- ✓ Participación en auditoría interna para la recertificación del Sello Oro Equipares. La ORC es el área responsable de la Dimensión de Comunicación no sexista y lenguaje incluyente, por consiguiente: en unión con la Dirección de Desarrollo del Talento Humano, se crearon documentos, mensajes, piezas gráficas y videos para promover la equidad, la igualdad y la diversidad. Igualmente, se actualizó y oficializó el documento “Lineamientos para promover un lenguaje inclusivo y sin discriminación en las comunicaciones de Colpensiones”.
- ✓ Realización de 50 boletines virtuales “Breves Colpensiones” donde se divulgaron 455 temas institucionales de los procesos solicitantes.

Los medios utilizados fueron: Boletín virtual Breves Colpensiones (todos los miércoles del año), intranet Mundo Colpensiones, correo electrónico (comunicacionescolpensiones@colpensiones.gov.co), noticiero “Así va el cambio”, fondo de escritorio, smartkey (anteriormente llamado cloudkey – imagen ubicada en el home del correo), ventanas emergentes y actividades virtuales y presenciales.

## 4.2 OFICINA ASESORA DE ASUNTOS LEGALES (OAL)

### Generalidades

Con el Decreto 309 de 2017 “Por el cual se modifica la estructura de la Administradora Colombiana de Colpensiones”, fue creada la Oficina Asesora de Asuntos Legales (OAL), con el objetivo de brindar apoyo jurídico en los asuntos residuales de la Entidad.

Actualmente, la Oficina tiene a su cargo el proceso de direccionamiento legal, el cual brinda a través de los siguientes subprocesos:

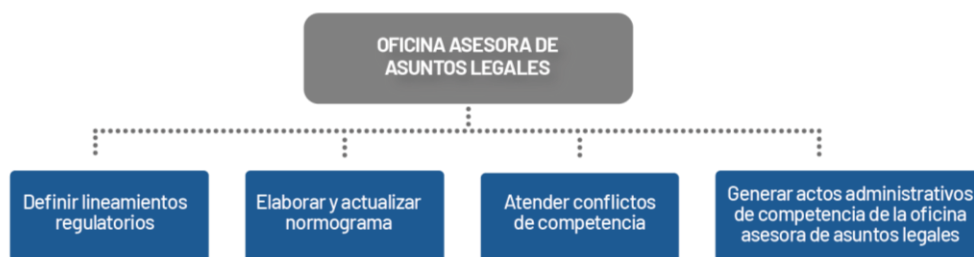


Ilustración 72: Fuente: Oficina Asesora de Asuntos Legales

### Logros de la Oficina de Asuntos Legales

MARCADO	C	I	D
	2	2	1

#### Colpensiones

Dirección: Carrera 10 No.72 – 33 Torre B Piso 11, Bogotá D.C., Colombia  
Conmutador: (+57) 601 489 0909; Línea Gratuita: 01 8000 410909  
www.colpensiones.gov.co

- Relanzamiento de la herramienta CONCEPTUAPP con una tecnología actualizada y con funcionalidades complementarias para el uso de los funcionarios de la Entidad y a través de la cual pueden consultar en todo momento los conceptos emitidos por la oficina, así como las novedades normativas y buscar insumos a través de un buscador configurado para arrojar los resultados relevantes del portal SUIN y de Función Pública.
- Tasa de éxito del 74% en los procesos ordinarios laborales promovidos por personas que han prestado servicios a Colpensiones en calidad de trabajadores en misión, que corresponde a cuarenta y cinco (45) fallos absolutorios de sesenta y un (61) procesos terminados. Y tasa de éxito del 92% en los procesos judiciales promovidos por ex trabajadores o ex contratistas del antiguo Instituto de Seguros Sociales -ISS en los que se vincula a Colpensiones, correspondiente a veinticinco (25) casos terminados con fallo a favor, de veintisiete (27) procesos terminados.
- En cuanto a las sentencias proferidas en los procesos que cursan ante la jurisdicción contenciosa administrativa, promovidos por ex contratistas y/o proveedores de Colpensiones, cuyas pretensiones se encausan bajo el medio de control de controversias contractuales, la tasa de éxito alcanza el 100%, que se traducen en la exención del pago de aproximadamente 7.500 millones de pesos por concepto de pretensiones.
- Se logró modificar gracias a una acción de tutela la postura jurisprudencial de la Sala Laboral de la Corte Suprema de Justicia, consiguiendo que el respectivo informe rendido por el representante legal de Colpensiones se pudiera rendir por escrito de conformidad con el inciso segundo del artículo 195 del C.G.P.
- La Secretaria Técnica logró una mejora significativa en el tiempo de elaboración de las actas de la Junta Directiva (aproximadamente una reducción del 30% en comparación con el año inmediatamente anterior), optimizando procesos y promoviendo una documentación detallada y precisa en un periodo más corto.
- En respuesta a las circunstancias cambiantes, la secretaría técnica gestionó con éxito el desarrollo de reuniones virtuales, garantizando la continuidad de la participación de los miembros de la Junta sin contratiempos.
- Se logró la transición hacia un archivo digital eficiente, facilitando el acceso rápido a documentos clave y contribuyendo a la reducción del uso de papel, en armonía con los lineamientos y derroteros que sobre la materia ha establecido la Dirección Documental de la entidad.

#### ➤ **Direccionamiento Legal:**

- **Emisión de conceptos jurídicos tendientes a brindar criterios unificados y orientadores:**

Durante el año 2023 la Oficina Asesora de Asuntos Legales recibió un total de 38 solicitudes de consulta, concepto o recomendación, de las cuales fueron atendidas veintitrés (23), quedando quince (15) por atender, las cuales se encuentran en términos y/o dentro de los tiempos de respuesta establecidos por la OAL. Del total de las solicitudes del 2023, el 61% (23) cuentan con un cierre definitivo, el 18% (07) se

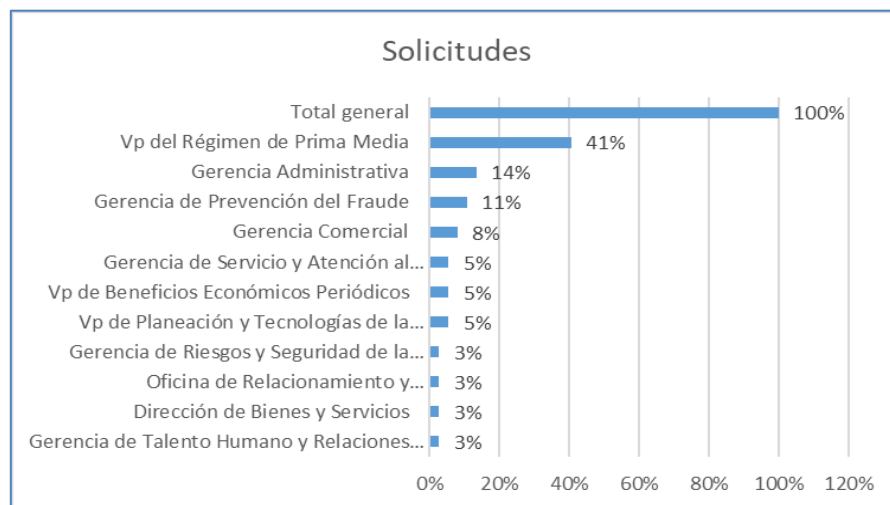
MARCADO	C	I	D
	2	2	1

#### **Colpensiones**

Dirección: Carrera 10 No.72 – 33 Torre B Piso 11, Bogotá D.C., Colombia  
 Conmutador: (+57) 601 489 0909; Línea Gratuita: 01 8000 410909  
[www.colpensiones.gov.co](http://www.colpensiones.gov.co)

encuentran en otras áreas y solo el 21% (8) está en revisión y/o elaboración por parte de la Oficina Asesora de Asuntos Legales.

Como resultado del balance de la atención y análisis de conceptos jurídicos del año 2023, se logró identificar que, debido a los impactos económicos y operativos para este período, las áreas que operativamente demandaron mayor trámite de emisión de concepto, consultas o recomendaciones corresponden a la Vicepresidencia del Régimen de Prima Media, Gerencia Administrativa seguida de la Gerencia de Prevención del Fraude.



Gráfica 68: Fuente: Oficina Asesora de Asuntos Legales

Debido a la importancia del proceso de emisión de conceptos jurídicos y su impacto a nivel operativo y financiero para el Régimen de Prima Media con Prestación Definida, la gestión ejercida por la OAL se enfoca especialmente en el fortalecimiento de los siguientes aspectos:

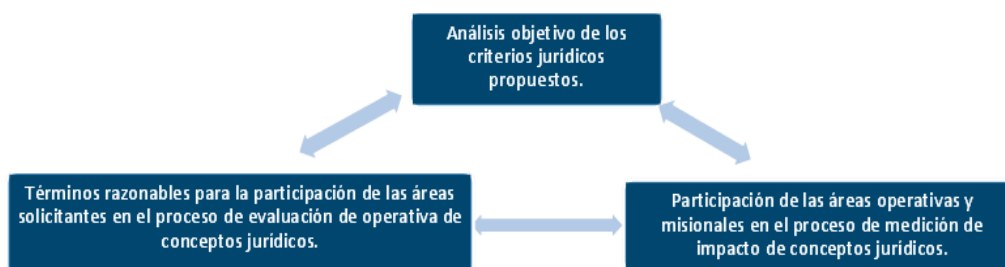


Ilustración 73: Fuente: Oficina Asesora de Asuntos Legales

### • Emisión de circulares internas

Durante el 2023 la Oficina Asesora de Asuntos Legales expidió 2 circulares internas, discriminadas así:

MARCADO	C	I	D
	2	2	1

#### Colpensiones

Dirección: Carrera 10 No.72 – 33 Torre B Piso 11, Bogotá D.C., Colombia  
Conmutador: (+57) 601 489 0909; Línea Gratuita: 01 8000 410909  
www.colpensiones.gov.co



Circular	Fecha	Asunto
OAL-001	23/02/2023	Modificación numeral 1.2.5 Circular 01 de 2012, en el sentido de incorporar un párrafo al final de la norma, así: "todo lo anterior se logra constatar en la sentencia SU-140 de 2019, en la cual, la Corte Constitucional concluyó que "salvo que se trate de derechos adquiridos antes de la expedición de la Ley 100 de 1993, el derecho a los incrementos pensionales que previó el artículo 21 del Decreto 758 de 1990 desapareció del ordenamiento jurídico por virtud de su derogatoria orgánica", generada por la entrada en vigencia de la Ley 100 de 1993".
OAL-002	31/03/2023	Por la cual se imparten directrices para el cómputo de tiempo de la pensión de vejez prevista en el Acuerdo 049 de 1990, aprobado mediante Decreto 758 del mismo año

**Tabla 131: Circulares internas 2023. Fuente: Oficina Asesora de Asuntos Legales**

- **Control de legalidad de actos administrativos**

Durante el 2023 la Oficina Asesora de Asuntos Legales expidió 5 resoluciones, discriminadas así:

Consecutivo	Fecha	Asunto
001	Feb/2023	Por la cual se resuelve una solicitud de revocatoria directa
002	Mar/2023	Por la cual se ordena una suspensión de términos administrativos del 3 al 5 de abril de 2023 en la Administradora Colombiana de Pensiones - Colpensiones
003	Jun/2023	"Por medio de la cual se adopta el Reglamento de Higiene y Seguridad Industrial de la Administradora Colombia de Pensiones – Colpensiones y se deroga la Resolución 012 de 2022"
004	Jun/2023	"Por la cual se actualiza el Programa de Gestión Documental - PGD vigencia 2021 – 2023 y el Plan Institucional de Archivos - PINAR vigencia 2021 - 2023 de la Administradora Colombiana de Pensiones - Colpensiones"
005	Sept/2023	"Por la cual se implementa la política de teletrabajo y se da inicio al Piloto de Teletrabajo en la Administradora Colombiana de Pensiones - Colpensiones "
006	11/Dic/2023	Por la cual se expiden disposiciones sobre las estadísticas oficiales de la Administradora Colombiana de Pensiones- Colpensiones.
007	14/Dic/2023	Por la cual se ordena la suspensión de términos administrativos del 26 al 29 de diciembre de 2023 en la Administradora Colombiana de Pensiones (Colpensiones)

**Tabla 132: Resoluciones 2023. Fuente: Oficina Asesora de Asuntos Legales**

➤ **Conciliaciones judiciales y extrajudiciales**

El Comité de Conciliación y Defensa Judicial de Colpensiones estudia las recomendaciones presentadas por los apoderados externos, respecto de las solicitudes de conciliación judicial y extrajudicial en las que es convocada la entidad, elaborando un análisis jurídico de las pretensiones del demandante o convocante que permita determinar la viabilidad o no de presentar fórmula conciliatoria.

Durante el 2023, ingresaron a la fecha un total de veintiséis mil cientos cincuenta y dos (**26.152**) fichas técnicas de conciliación para gestión, las cuales se discriminan de la siguiente manera: i) Veinticinco mil ochocientos un (25.801) solicitudes de conciliación de carácter judicial y, ii) Trescientos cincuenta y un (351) solicitudes de conciliación extrajudicial.

En lo corrido del año 2023, por parte del Comité de Conciliación fueron estudiadas un total veinte mil novecientos setenta y nueve (20.979) solicitudes.

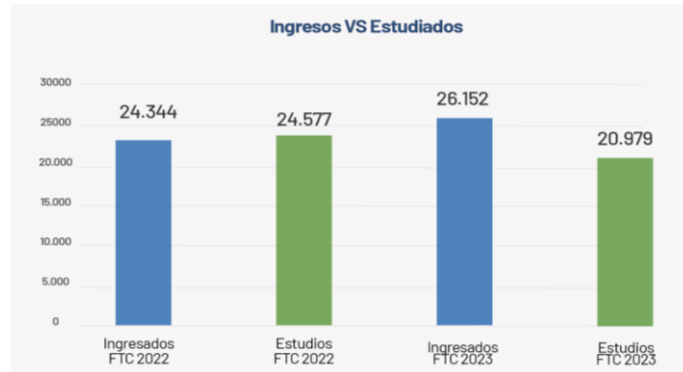
De las anteriores solicitudes, se propuso fórmula conciliatoria en mil cientos treinta y dos (1.132) casos; en los diecinueve ochocientos cuarenta y siete (19.847) casos restantes, no se presentó fórmula conciliatoria; la totalidad de las solicitudes de conciliación fueron puestas a consideración del Comité, a través de doscientos diecisiete (217) sesiones que quedaron consignadas en igual número de actas.

MARCADO	C	I	D
	2	2	1

**Colpensiones**

Dirección: Carrera 10 No.72 – 33 Torre B Piso 11, Bogotá D.C., Colombia  
Conmutador: (+57) 601 489 0909; Línea Gratuita: 01 8000 410909  
www.colpensiones.gov.co

De los veinte mil novecientos setenta y nueve (20.979) casos que fueron estudiados por el Comité durante el año 2023, un total de Diecinueve mil novecientos ochenta (19.980) casos corresponden a solicitudes de conciliación radicadas en año 2023 y novecientos noventa y nueve (999) casos que conciernen a años anteriores.



Gráfica 69: Total solicitudes ingresadas Vs estudiadas en 2022 y 2023. Fuente: OAL

A corte del 31 de diciembre de 2023 el Grupo de Conciliaciones contaba con un total de (3.133) solicitudes de conciliación hábiles para gestión conforme se muestra en el siguiente cuadro:

TIPO DE CONCILIACIÓN	PENDIENTE CON FECHA DE AUDIENCIA	TOTAL GENERAL
JUDICIAL	3115	3115
EXTRAJUDICIAL	18	18
Total general	3133	

Tabla 133: Fuente: Oficina Asesora de Asuntos Legales

### ➤ Gestiones de la Secretaría técnica de la Junta Directiva de Colpensiones

Por disposición del artículo 13° numeral 11 del Decreto 309 de 2017, los Estatutos Internos de la Administradora y el Reglamento Interno de la Junta Directiva, corresponde al Jefe de la Oficina Asesora de Asuntos Legales o quien haga sus veces, ejercer la secretaría técnica de la Junta Directiva.

Dentro de las principales funciones del secretario técnico previstas en el reglamento interno de la Junta Directiva, se encuentran las siguientes:

- Comunicar las convocatorias que se formulen para reuniones ordinarias y extraordinarias.
- Remitir a los miembros de la Junta Directiva la documentación necesaria para el correcto desarrollo de las sesiones.
- Verificar el quórum al comienzo de cada sesión y cuando así se requiera en su desarrollo.
- Levantar las actas de las sesiones y someterlas a aprobación de la Junta Directiva.
- Refrendar con su firma las actas y acuerdos aprobados por la Junta Directiva.
- Expedir las certificaciones sobre los asuntos aprobados.
- Expedir los extractos requeridos de temas vistos en las sesiones realizadas de Junta Directiva.

Al cierre de 2023, se celebraron veintitrés (23) sesiones:

MARCADO	C	I	D
	2	2	1

#### Colpensiones

Dirección: Carrera 10 No.72 – 33 Torre B Piso 11, Bogotá D.C., Colombia  
Conmutador: (+57) 601 489 0909; Línea Gratuita: 01 8000 410909  
www.colpensiones.gov.co

Producto de cada sesión se gestionaron las siguientes actas:

Concepto / Año	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
<b>Sesiones Ordinarias</b>	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
<b>Sesiones Extraordinarias</b>	1	1	1	-	1	1		1	2	-	1	2
<b>Total</b>	2	2	2	1	2	2	1	2	3	1	2	3

Tabla 134: Fuente: Oficina Asesora de Asuntos Legales

Se gestionó el siguiente número de Acuerdos:

Concepto / Año	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Total
Acuerdos	0	0	2	2	0	3	0	0	1	0	1	5	14

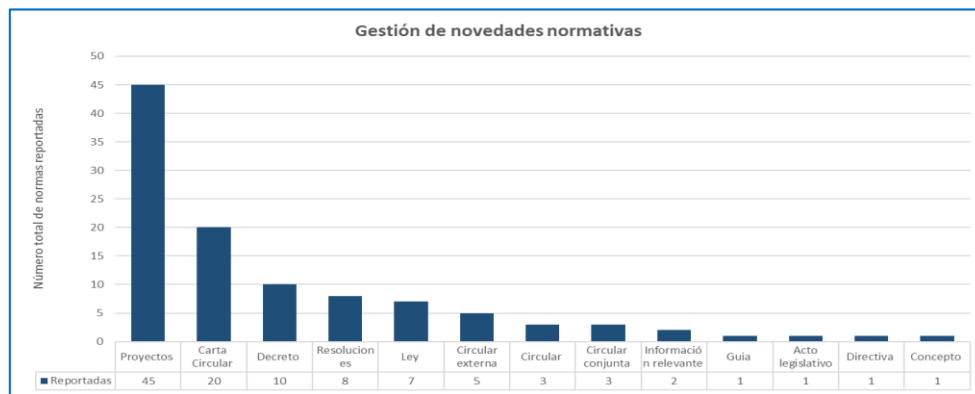
Tabla 135: Fuente: Oficina Asesora de Asuntos Legales

### ➤ Gestión Normativa

#### ● Novedades normativas:

En el marco de lo dispuesto en el numeral 3° del artículo 13 del Decreto 309 de 2017, la Oficina Asesora de Asuntos Legales tiene asignada la siguiente función: “3. *Dirigir y divulgar la compilación, estudio y actualización de las disposiciones constitucionales, legales, actos administrativos generales, jurisprudencia y doctrina relacionada con las competencias de Colpensiones*”.

De lo anterior, la OAL informa las novedades normativas que se originan en el transcurso de cada vigencia, de ello, en el curso de 2023 se comunicaron 107 novedades normativas, de la siguiente forma:



Gráfica 70: Fuente: Oficina Asesora de Asuntos Legales

#### ● Normograma:

El Normograma se entiende como un instrumento que le permite a las entidades delimitar su ámbito de responsabilidad, tener un panorama claro sobre la vigencia de las normas que regulan sus actuaciones, evidenciar las relaciones que tiene con otras entidades en el desarrollo de su gestión, identificar posible duplicidad de funciones o responsabilidades con otros entes públicos y soportar sus planes, programas, procesos, productos y servicios.

MARCADO	C	I	D
	2	2	1

#### Colpensiones

Dirección: Carrera 10 No.72 – 33 Torre B Piso 11, Bogotá D.C., Colombia  
Conmutador: (+57) 601 489 0909; Línea Gratuita: 01 8000 410909  
www.colpensiones.gov.co

Teniendo en cuenta lo anterior, Colpensiones ha definido su Normograma de acuerdo con cada uno de los procesos que la integran, y a su vez los procesos clasifican las normas de conformidad con sus competencias, funciones y/o responsabilidades previamente delimitadas en el Decreto 309 de 2017 y acuerdo 131 de 2018.

A la fecha existen 14 Macroprocesos y 45 procesos asociados.

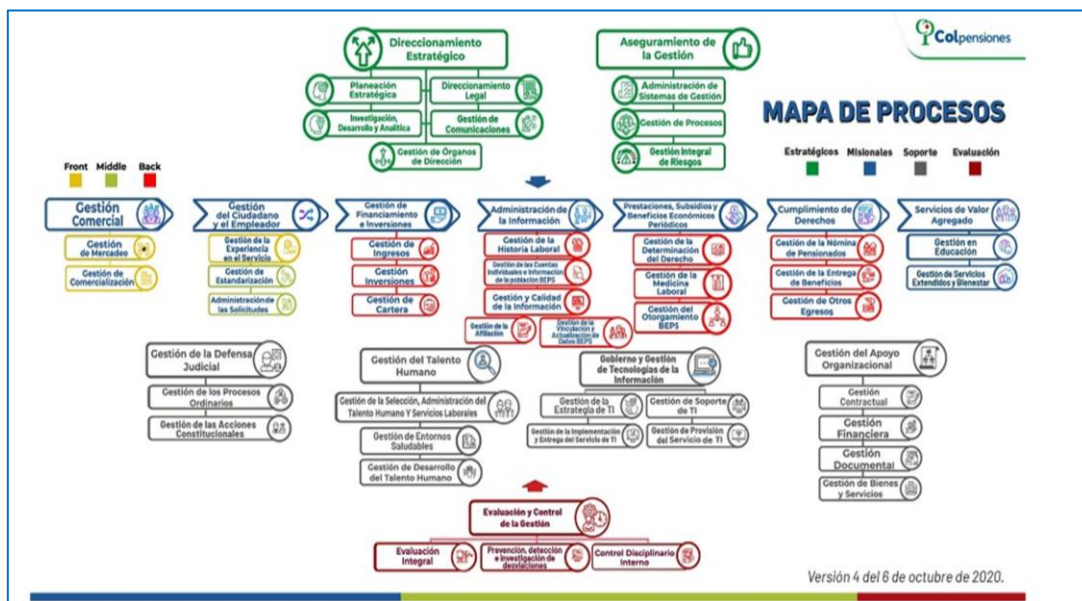


Ilustración 74: Fuente: Tomado de la herramienta de la Entidad Isotools.

A la fecha se tiene una relación total de 2.014 registros normativos como se muestra a continuación, esta labor de identificación y clasificación de las normas obedece a un trabajo previo que realizan los líderes de cada proceso, apoyados en articuladores normativos por ellos designados, quienes registran las normas en el aplicativo Isotools. A través de este último aplicativo para efectos del nomograma se pueden visualizar las normas que son de impacto para cada proceso.

MACROPROCESO	PROCESO ASOCIADO	NORMAS
Direccionamiento Estratégico	1. Planeación estratégica	27
Direccionamiento Estratégico	2. Investigación Desarrollo y analítica	34
Direccionamiento Estratégico	3. Gestión de Comunicaciones	10
Direccionamiento Estratégico	4. Direccionamiento Legal	16
Direccionamiento Estratégico	5. Gestión de órganos de dirección.	21
Aseguramiento de la gestión	6. Administración de sistemas de gestión	8
Aseguramiento de la gestión	7. Gestión de Procesos	9
Aseguramiento de la gestión	8. Gestión Integral de Riesgos	65
Gestión Comercial	9. Gestión de Mercadeo.	18
Gestión Comercial	10. Gestión de Comercialización	43
Gestión del ciudadano y del empleador	11. Gestión de la experiencia del servicio	60
Gestión del ciudadano y del empleador	12. Gestión de Estandarización	33
Gestión del ciudadano y del empleador	13. Administración de las solicitudes	39
Gestión de Financiamento e Inversiones	14. Gestión de Ingresos	102
Gestión de Financiamento e Inversiones	15. Gestión de Inversiones	6
Gestión de Financiamento e Inversiones	16. Gestión de Cartera	22
Administración de la Información	17. Gestión de la Historia Laboral	61
Administración de la Información	18. Gestión de las Cuentas Individuales e información de la	43

MARCADO	C	I	D
	2	2	1

#### Colpensiones

Dirección: Carrera 10 No.72 – 33 Torre B Piso 11, Bogotá D.C., Colombia  
Conmutador: (+57) 601 489 0909; Línea Gratuita: 01 8000 410909  
www.colpensiones.gov.co

MACROPROCESO	PROCESO ASOCIADO	NORMAS
	población BEPS	
Administración de la Información	19. Gestión y calidad de la información	5
Administración de la Información	20. Gestión de la afiliación	61
Administración de la Información	21. Gestión de la vinculación y actualización de Datos BEPS	39
Prestación Subsidios y BEPS	22. Gestión de Determinación del Derecho	227
Prestación Subsidios y BEPS	23. Gestión de la medicina laboral	41
Prestación Subsidios y BEPS	24. Gestión del otorgamiento BEPS	27
Cumplimiento de Derechos	25. Gestión de la nómina de pensionados.	64
Cumplimiento de Derechos	26. Gestión de la entrega de beneficios	28
Cumplimiento de Derechos	27. Gestión de Otros Egresos	71
Servicio de Valor Agregado	28. Gestión en educación	7
Servicio de Valor Agregado	29. Gestión de Servicios extendidos y Bienestar	10
Gestión de la Defensa Judicial	30. Gestión de los Procesos Ordinarios	23
Gestión de la Defensa Judicial	31. Gestión de las acciones constitucionales	20
Gestión de Talento Humano	32. Gestión de la selección, administración del Talento Humano y Servicios Laborales	106
Gestión de Talento Humano	33. Gestión de entornos saludables	125
Gestión de Talento Humano	34. Gestión de Desarrollo del Talento Humano.	5
Gestión de Servicios de Información	35. Gestión de Soporte TI	4
Gestión de Servicios de Información	36. Gestión de la Implementación y Entrega del Servicio TI	3
Gestión de Servicios de Información	37. Gestión de Provisión del Servicio TI	6
Gestión de Servicios de Información	38. Gestión de la estrategia TI	22
Gestión de apoyo organizacional	39. Gestión Contractual	33
Gestión de apoyo organizacional	40. Gestión Financiera	206
Gestión de apoyo organizacional	41. Gestión Documental	153
Gestión de apoyo organizacional	42. Gestión de Bienes y Servicios	31
Evaluación y control de la gestión	43. Evaluación Integral	66
Evaluación y control de la gestión	44. Prevención, detección e investigación de desviaciones	7
Evaluación y control de la gestión	45. Control Disciplinario Interno.	7
<b>Total</b>		<b>2014</b>

Tabla 136: Fuente: Oficina Asesora de Asuntos Legales

Una vez integrada la norma en cada proceso, el articulador debe realizar el monitoreo periódico analizando la vigencia y aplicación de estas, así como la incorporación de nuevas regulaciones, o la eliminación de las normas integradas cuando aplique al caso, manteniendo de esta manera actualizado el normograma.

### ➤ Gestión de Procesos Judiciales: Laborales, Contencioso administrativo y Civiles

#### ● Defensa judicial de procesos no misionales

Para la vigencia del año 2023, la Oficina Asesora de Asuntos Legales efectuó defensa técnica en los procesos judiciales no misionales a su cargo que se hallan distribuidos de la siguiente forma:

#### Procesos judiciales por activa

Comprende los procesos judiciales que promueve la Administradora Colombiana de Pensiones – Colpensiones. Este litigio, donde Colpensiones actúa como demandante en procesos no misionales, se origina a partir del reporte que efectúan las distintas dependencias de la entidad al advertir la existencia de actuaciones administrativas contrarias a derecho que afectan a la administradora.

A partir del análisis de los procesos judiciales no misionales que fueron promovidos por la Oficina Asesora de Asuntos Legales por intermedio de apoderados externos o internos, se logró determinar que el universo de procesos activos asciende a veintitrés (23) casos. Dentro de este universo se discriminan las siguientes causas generadoras del litigio en la entidad, así:

MARCADO	C	I	D
	2	2	1

#### Colpensiones

Dirección: Carrera 10 No.72 – 33 Torre B Piso 11, Bogotá D.C., Colombia  
 Conmutador: (+57) 601 489 0909; Línea Gratuita: 01 8000 410909  
[www.colpensiones.gov.co](http://www.colpensiones.gov.co)

- i) Cubrimiento siniestro póliza de seguro.
- ii) Controversias contractuales.
- ii) Acción de repetición.
- iv) Nulidad acta de asamblea de copropietarios.
- v) Responsabilidad Civil Extracontractual.
- vi) Costas procesales a favor.

La jurisdicción y el tipo de acción en la cual se encuentra el trámite de los procesos judiciales no misionales se detalla a continuación:

Procesos No Misionales _ Por Activa		
Jurisdicción	Tipo acción / Medio de control	Cantidad
Contenciosos	Controversias Contractuales	6
Administrativos	Repetición	1
Civiles	Declarativos	8
Laborales	Ejecutivos	8
<b>Total procesos</b>		<b>23</b>

Tabla 137: Fuente: Oficina Asesora de Asuntos Legales – Base de datos Procesos no misionales.

A la fecha de elaboración del presente informe la totalidad de los procesos judiciales por activa a cargo de la Oficina Asesora de Asuntos Legales, se encuentran en trámite de primera instancia o en curso de recursos ordinarios, razón por la cual, la medición de índice de condenas y tasa de éxito sólo podrá medirse a partir de que contemos con los correspondientes fallos ejecutoriados.

### Procesos judiciales por pasiva

Comprende los procesos judiciales promovidos en contra de la Administradora Colombiana de Pensiones – Colpensiones. Este litigio, donde Colpensiones actúa como demandado en procesos no misionales, se origina a partir de las acciones jurisdiccionales iniciadas por ex servidores públicos, ex trabajadores misionales, ex contratistas y otros; los cuales consideran vulnerados sus intereses por parte de la Administradora.

A partir del análisis de los procesos judiciales no misionales que fueron promovidos en contra de la Administradora, se logró determinar que el universo de procesos activos asciende a doscientos veintiséis (226) casos. Dentro de este universo se discriminan las siguientes causas generadoras del litigio en la entidad, así:

- i) Reconocimiento de garantías laborales dada su calidad de ex servidores públicos.
- ii) Reconocimiento de contrato realidad.
- iii) Controversias contractuales.
- iv) Nulidad y Nulidad y Restablecimiento del derecho de actos administrativos expedidos por la Administradora.

La jurisdicción y el tipo de acción en la cual se encuentra el trámite de los procesos judiciales no misionales se detalla a continuación:

MARCADO	C	I	D
	2	2	1

### **Colpensiones**

Dirección: Carrera 10 No.72 – 33 Torre B Piso 11, Bogotá D.C., Colombia  
 Conmutador: (+57) 601 489 0909; Línea Gratuita: 01 8000 410909  
[www.colpensiones.gov.co](http://www.colpensiones.gov.co)



Procesos No Misionales _ Por Activa		
Jurisdicción	Tipo acción / Medio de control	Cantidad
Laborales	Declarativos	197
	Ejecutivos	3
Contenciosos Administrativos	Controversias Contractuales	7
	Nulidad y Restablecimiento del Derecho	13
	Simple Nulidad	2
Civiles	Ejecutivos	1
Jurisdiccionales	Verbales Sumarios	3
Total procesos		226

Tabla 138: Fuente: Oficina Asesora de Asuntos Legales – Base de datos Procesos no misionales.

De los datos precedentes se observa que el mayor componente del litigio por pasiva deviene de situaciones de índole administrativo que se producen al interior de las áreas encargadas del desarrollo Gestión del Talento Humano, asociados con el reconocimiento de garantías laborales dada su calidad de ex servidores públicos y reconocimiento de contrato realidad de trabajadores misionales; así mismo la Gestión Contractual derivada de las controversias surgidas en el desarrollo de los contratos suscritos por la administradora.

Las tipologías que continúan en volumetría son las relacionadas con la nulidad y restablecimiento del derecho contra los actos administrativos que conforman los fallos disciplinarios en primera y segunda instancia, del acto que declaró insubsistente un servidor público, y los procesos judiciales promovidos por ex trabajadores en misión en los que se declaró la falta de jurisdicción y competencia por parte de los jueces laborales y se ordenó la remisión a los juzgados administrativos.

Así como la nulidad simple de la Resolución 345 de 2016 *"Por medio de la cual se crea el Comité de Asignación o Renovación de Código Interno de Descuento, se establece el procedimiento de asignación o renovación de código interno para su viabilización; se adopta el reglamento a través del cual se definen los criterios para realizar descuentos por concepto de Libranzas y Afiliación a los pensionados, servidores públicos y contratistas de prestación de servicios de la Administradora Colombiana de Pensiones – Colpensiones de acuerdo con lo dispuesto en la Ley 1527 del 2012, Leyes 71 y 79 de 1988 y se dictan otras disposiciones."*; y de la Resolución No. 016 de 2020 *"Por la cual se define el procedimiento administrativo para la revocatoria directa de actos administrativos que reconocen prestaciones económicas de manera irregular y se deroga la Resolución 555 de 2015"*.

A continuación, se expone la información recopilada y los antecedentes judiciales de los fallos a favor y en contra, de conformidad con la jurisdicción a la cual corresponde:

### Fallos en la Jurisdicción Ordinaria Laboral

En relación a fallos judiciales en los procesos ordinarios laborales promovidos por personas que han prestado servicios a Colpensiones en calidad de trabajadores en misión, quienes buscan el reconocimiento de: i) Relación laboral directa, ii) La aplicación del régimen propio de los trabajadores oficiales, iii) Nivelación salarial respecto de los trabajadores de planta y iv) Extensión de los beneficios del pacto colectivo de trabajo; podemos indicar que de los sesenta y un (61) procesos terminados, en cuarenta y cinco (45) logramos contar con fallo absolutorio y en dieciséis (16) con fallo en contra, obteniendo una tasa de éxito del 74%, como se detalla a continuación:

MARCADO	C	I	D
	2	2	1

#### Colpensiones

Dirección: Carrera 10 No.72 – 33 Torre B Piso 11, Bogotá D.C., Colombia  
Conmutador: (+57) 601 489 0909; Línea Gratuita: 01 8000 410909  
[www.colpensiones.gov.co](http://www.colpensiones.gov.co)

PROCESOS TERMINADOS EX TRABAJADORES EN MISIÓN	TOTAL
En contra	16
A favor	45
Total terminados	61
TASA DE ÉXITO*	74%

Tabla 139: Fuente: Oficina Asesora de Asuntos Legales – Fallos Procesos Ex trabajadores en Misión

Dentro de los principales argumentos expuestos por la defensa técnica de Colpensiones y los cuales han sido acogidos en su mayoría por los diferentes despachos judiciales se encuentra:

- Que siendo Colpensiones una empresa industrial y comercial del estado podía, en desarrollo del artículo 32 de la Ley 100 de 1993, celebrar contratos de servicio.
- Que de acuerdo con el artículo 122 constitucional, no hay función sin cargo, que los empleos en Colpensiones son definidos por la Junta Directiva y que al no haber estado creado el cargo, la persona demandante no puede ser trabajador oficial.
- Que está demostrado que la Corte Constitucional requirió a Colpensiones para que dé respuesta a todas las peticiones y solicitudes pendientes en el momento en que nace a la vida jurídica dicha entidad. En este sentido, analiza a profundidad los Autos 110, 320, y 276 de 2013 y a partir de la parte resolutive advierte que se le impartió la orden a Colpensiones para dar trámite a los pendientes del ISS.
- Que, a partir de las diferentes órdenes de la Corte, Colpensiones debe contratar con las temporales por lo que el plazo de seis meses prorrogables por otros seis meses más debe predicarse respecto de cada uno de los contratos suscritos con las temporales, individualmente considerados.
- Que ninguno de los contratos de servicios con las empresas de servicios temporales, ni los contratos de trabajo de los demandantes superaron el término de seis meses más la prórroga.
- Que las situaciones que regula el artículo 77 de la Ley 50 de 1990 son enunciativas y no taxativas, por lo que puede haber otras motivaciones para la contratación de personal en misión.

Por su parte, dentro de las principales consideraciones de los fallos en contra de la entidad encontramos que la mayoría de los fallos considera que Colpensiones vulneró el límite de temporalidad establecido en el artículo 77 de la Ley 50 de 1990.

Ahora, en cuanto a los procesos judiciales promovidos por ex trabajadores o ex contratistas del antiguo Instituto de Seguros Sociales -ISS, contamos con un total de veintinueve (29) procesos activos y veintiocho (28) terminados. De los cuales veinticinco (25) cuentan con fallo a favor de la Administradora y tres (3) con sentencia en contra, logrando con esto una tasa de éxito del 89%.

PROCESOS TERMINADOS EX TRABAJADORES ISS - COLPENSIONES VINCULADO	TOTAL
En contra	3
A favor	25
Total terminados	28
TASA DE ÉXITO*	89%

Tabla 140: Fuente: Oficina Asesora de Asuntos Legales – Fallos Procesos Ex trabajadores ISS - Colpensiones vinculado

Respecto a los procesos promovidos por ex servidores públicos de la Administradora se cuentan con cuatro (4) casos terminados, de los cuales tres (3) tienen sentencia a favor de Colpensiones y un (1) proceso con fallo en contra, alcanzando con ello una tasa de éxito del 75%.

MARCADO	C	I	D
	2	2	1

#### Colpensiones

Dirección: Carrera 10 No.72 – 33 Torre B Piso 11, Bogotá D.C., Colombia  
Conmutador: (+57) 601 489 0909; Línea Gratuita: 01 8000 410909  
www.colpensiones.gov.co

PROCESOS TERMINADOS EX SERVIDORES PÚBLICOS	TOTAL
En contra	1
A favor	3
Total terminados	4
TASA DE ÉXITO*	75%

Tabla 141: Fuente: Oficina Asesora de Asuntos Legales – Fallos Procesos Ex Servidores públicos Colpensiones

Finalmente, de los dieciocho (18) casos que continúan en trámite, se ha logrado el fallo a favor de los intereses de Colpensiones en primera instancia en ocho (8) procesos ordinarios laborales.

### Fallos en la Jurisdicción Contenciosa Administrativa

En cuanto a las sentencias proferidas en los procesos que cursan ante la jurisdicción contenciosa administrativa, impulsados por ex contratistas y/o proveedores de Colpensiones, cuyas pretensiones se encausan bajo el medio de control de controversias contractuales, contamos con un total de **dos (2) procesos terminados**, ambos han sido favorables a la Administradora, lo que representa una tasa de éxito del 100% y no tener que responder por el pago de aproximadamente 7.500 millones de pesos por concepto de pretensiones.

PROCESOS TERMINADOS JURISDICCIÓN CONTENCIOSA	TOTAL
En contra	0
A favor	2
Total terminados	2
TASA DE ÉXITO*	100%

Tabla 142: Fuente: Oficina Asesora de Asuntos Legales – Fallos Jurisdicción Contenciosa

Lo anterior, por cuanto se realizó un trabajo conjunto entre las áreas técnicas, asesores y asesoras externos y la OAL, que permitió estructurar una estrategia de defensa para cada una de las demandas promovidas en contra de la Administradora; logrando el desarrollo en término de las etapas procesales correspondientes encaminadas a garantizar los intereses de la Entidad.

### Jurisdicción Ordinaria Civil

En lo concerniente a los procesos que se adelantan ante la jurisdicción Civil, a la fecha de elaboración del presente informe, la totalidad de estos procesos se encuentran el trámite de primera instancia o en curso de recursos ordinarios, razón por la cual, la medición de índice de condenas y tasa de éxito sólo podrá medirse a partir de que contemos con los correspondientes fallos ejecutoriados.

- Gestión de Acciones Constitucionales**

En cuanto a las acciones constitucionales no misionales atendidas por la Oficina Asesora de Asuntos Legales durante la vigencia 2023, tenemos:

Acciones Constitucionales No Misionales – Resumen 2023	
Procesos	Cant
Acciones de Tutelas - En trámite	6
Acciones de Tutelas - Con fallo en contra	3
Acciones de Tutelas - Con fallo a favor	41
Acciones de Cumplimiento - En trámite	0
Acciones de Cumplimiento - Con fallo en contra	2

MARCADO	C	I	D
	2	2	1

#### Colpensiones

Dirección: Carrera 10 No.72 – 33 Torre B Piso 11, Bogotá D.C., Colombia  
Conmutador: (+57) 601 489 0909; Línea Gratuita: 01 8000 410909  
www.colpensiones.gov.co

Acciones Constitucionales No Misionales – Resumen 2023	
Procesos	Cant
Acciones de Cumplimiento - Con fallo a favor	0
<b>Total Acciones Constitucionales</b>	<b>52</b>
<b>TASA DE ÉXITO</b>	<b>79%</b>

Tabla 143: Fuente: Oficina Asesora de Asuntos Legales – Acciones constitucionales no misionales

Entre los resultados destacables de la Oficina Asesora de Asuntos Legales en la gestión de las acciones constitucionales no misionales, ha sido lograr mediante acción de tutela modificar la postura jurisprudencial de la Sala Laboral de la Corte Suprema de Justicia frente a la improcedencia de decretar el interrogatorio de parte del representante legal de Colpensiones, en cambio de ordenar que se rinda el respectivo informe por escrito de conformidad con el inciso segundo del artículo 195 del C.G.P.

#### ➤ Conflictos de competencia - Sala de Consulta y Servicio Civil del Consejo de Estado.

De conformidad con el artículo 39 de la Ley 1437 de 2011, modificado por la Ley 2080 de 2021, la Administradora Colombiana de Pensiones - Colpensiones, promueve de oficio o interviene dentro de los conflictos administrativos de competencia presentados por las entidades del sector público, los fondos de pensiones o los ciudadanos, con la intención de que se determine la entidad que debe resolver de fondo la solicitud allegada por el peticionario que generalmente está relacionada con el reconocimiento de una prestación pensional.

Dentro de este mismo procedimiento, se atienden “requerimientos” remitidos por el Consejo de Estado a través de autos para mejor proveer y desde las mismas áreas internas de la entidad (Colpensiones) con la finalidad de que se efectúen análisis de viabilidad, de promoción o inicio de conflictos negativos de competencias desde la Oficina Asesora de Asuntos Legales ante el Consejo de Estado.

En lo corrido de la vigencia 2023, Colpensiones intervino en la participación de un total de 17 conflictos negativos de competencia y 23 requerimientos, para un total de 40 solicitudes. De los 17 conflictos se logró identificar que la entidad con la que se suscita un mayor número corresponde a la UGPP, con un total de 10 conflictos, los restantes 7 se han generado así: 1 con la Universidad Nacional de Colombia, 1 con el Fondo de Previsión Social del Congreso de la República -Fonprecon, 1 con la Superintendencia Financiera de Colombia, 1 con Empresa de Obras Públicas Sanitarias del César -Empocesar. Ltda., 1 con el Departamento del Magdalena, 1 con el Departamento del Valle del Cauca y 1 con la Fiduciaria La Previsora S.A.- Fiduprevisora S.A.

### 4.3 OFICINA DE CONTROL INTERNO (OCI)

#### Generalidades

El objetivo de la Oficina de Control Interno, de acuerdo con el esquema de responsabilidades establecido en la Dimensión 7 del Modelo Integrado de Planeación y Gestión- MIPG conformado por una línea estratégica y tres líneas de defensa<sup>42</sup>, es evaluar de manera independiente y objetiva el Sistema de Control Interno a través de la evaluación de los controles de la 1ª línea y 2ª línea de defensa.

<sup>42</sup> Conformado por una línea estratégica y tres líneas de defensa, el cual se adapta a partir del Modelo de las Tres Líneas de Defensa, documento de posición del Instituto de Auditores -IIA Global en su versión 2013

MARCADO	C	I	D
	2	2	1

#### Colpensiones

Dirección: Carrera 10 No.72 – 33 Torre B Piso 11, Bogotá D.C., Colombia  
 Conmutador: (+57) 601 489 0909; Línea Gratuita: 01 8000 410909  
[www.colpensiones.gov.co](http://www.colpensiones.gov.co)

## ➤ Estructura Organizacional

Para ser realidad este propósito, se cuenta con la siguiente estructura interna:

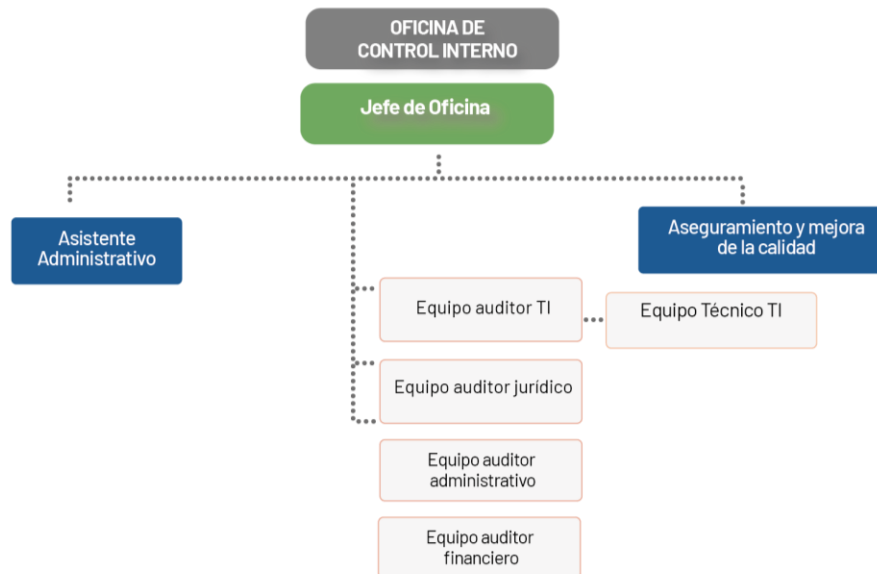


Ilustración 75: Organigrama de la OCI Fuente: OCI

## Logros relevantes de la vigencia 2023 de la Oficina

- Posicionamiento de la Oficina de Control Interno a través de afianzar la interacción directa con la nueva Junta Directiva y su Comité de Auditoría, este último conformado a partir del mes de febrero de 2023, en el marco de la dependencia funcional existente con el órgano de dirección.
- Fortalecimiento de las actividades de seguimiento a los temas requeridos tanto por la Junta Directiva como por el Comité de Auditoría, en especial a los requerimientos realizados por la Superintendencia Financiera de Colombia.
- Ejecución de actividades tendientes a la implementación de las instrucciones relativas al Sistema de Control Interno establecidas en la Circular Externa 008 de 2023, específicamente en lo relacionado con el Comité de Auditoría y la Oficina de Control Interno.
- Sistematización de las actividades de definición, monitoreo y seguimiento del Plan Anual de Auditoría.
- Nivel de ejecución del Plan Anual de Auditoría 2023 por encima de la meta esperada, a pesar que en la vigencia 2023 no se contó con el apoyo en la ejecución del Plan Anual, de un proveedor de servicios de auditoría, en razón a la declaración de fallido del proceso.
- Calificación de 92,5 puntos dentro de la evaluación independiente del Sistema de Control Interno, resultado de la medición del FURAG, de acuerdo con la metodología establecida por el Departamento Administrativo de la Función Pública.

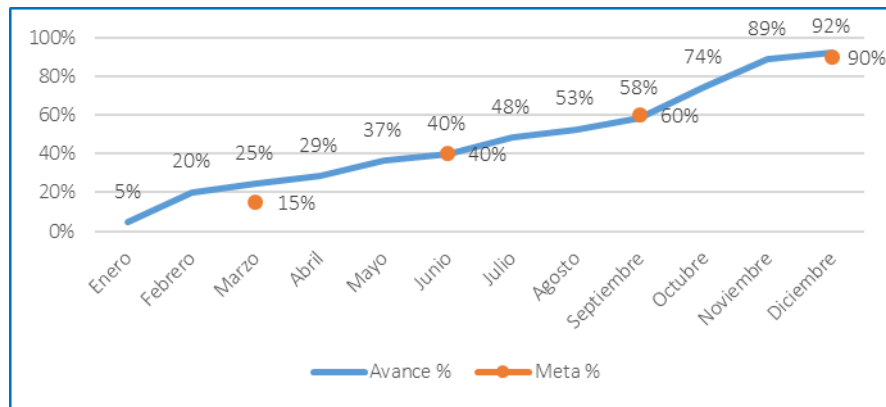
MARCADO	C	I	D
	2	2	1

## Colpensiones

Dirección: Carrera 10 No.72 – 33 Torre B Piso 11, Bogotá D.C., Colombia  
Conmutador: (+57) 601 489 0909; Línea Gratuita: 01 8000 410909  
[www.colpensiones.gov.co](http://www.colpensiones.gov.co)

## Gestión de la Oficina de Control Interno

### ✓ Evolución Datos Relevantes – Indicadores Operativos



Gráfica 71: Nivel de ejecución Plan Anual de Auditoría. Fuente: OCI

Con corte diciembre de 2023, se alcanzó un nivel de ejecución del Plan Anual de Auditoría del 92%, a través de la realización de los siguientes tipos de evaluación: informes regulatorios, actividades con alcance específico, acompañamientos y seguimientos a proyectos y planes de acción de la entidad, así como seguimientos a planes de mejoramiento producto de auditorías internas y de entes de control externo.

### DETALLE DE CUMPLIMIENTO DE LOS ROLES ASIGNADOS A LA OFICINA DE CONTROL INTERNO

A continuación, se resaltan las actividades por cada uno de los roles<sup>43</sup> establecidos en las normas vigentes:



Ilustración 76: Roles asignados a la Oficina de Control Interno. Fuente: OCI

### ✓ Evaluación de la gestión de riesgos

En desarrollo de este rol, la Oficina de Control Interno, realizó las siguientes actividades:

- Planeación basada en riesgos: revisión y aplicación de metodología para la determinación del Plan Anual de Auditoría 2024, la cual tiene como principal criterio de priorización la valoración de riesgos en los procesos de la cadena de valor, en la que se incluyeron aspectos del Departamento Administrativo

<sup>43</sup> Los roles se enmarcan en el Decreto 1083 de 2015 y Circular Básica Jurídica (C.E.029/14) de la Superintendencia Financiera de Colombia

MARCADO	C	I	D
	2	2	1



de la Función Pública y se establecieron criterios para la rotación de los procesos en el cuatrienio hasta el 2026.

- Evaluación de la efectividad de los controles: asociados a los riesgos identificados en el marco de las actividades ejecutadas.
- Evaluación de los sistemas de administración de riesgos: como tercera línea de defensa, se realizó evaluación a los Sistemas de Administración de Riesgo aplicables: Sistema de Administración de Riesgo Operativo- SARO, Sistema de Administración de Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo – SARLAFT, Sistema de Administración de Riesgo de Mercado –SARM.

### ✓ **Enfoque hacia la prevención**

En desarrollo de este rol, la Oficina de Control Interno, realizó las siguientes actividades:

- Participación en jornadas de sensibilización y capacitación a funcionarios de los niveles directivo, profesional, técnico y asistencial de la entidad en temas transversales como Sistema de Control Interno, Modelo Integrado de Planeación y Gestión, planes de mejoramiento, entre otros.
- Participación en los diferentes comités institucionales y reuniones con la alta dirección de la entidad, en los cuales actuó como invitado con voz, pero sin voto, con el fin de brindar opiniones o recomendaciones que permitieron prevenir y reflexionar para la toma de decisiones.
- Sensibilización a la alta dirección de la entidad sobre la importancia de la incorporación dentro de los lineamientos para el análisis de riesgo fiscal dentro del Sistema Integral de Administración de Riesgos.

### ✓ **Liderazgo estratégico**

En desarrollo de este rol, la Oficina de Control Interno, realizó las siguientes actividades:

- Atención de las funciones de la Secretaría Técnica del Comité de Auditoría<sup>44</sup> de la Junta Directiva, en las 12 sesiones realizadas del Comité de Auditoría, y en las 4 sesiones realizadas del Comité Institucional de Coordinación de Control Interno<sup>45</sup>.
- Participación de la Oficina de Control Interno en sesiones del Comité de Auditoría del Sector Trabajo.<sup>46</sup>
- Presentación de resultados de las auditorías realizadas por la Oficina de Control Interno a los líderes de proceso, Presidente de la entidad, Comité de Auditoría y Junta Directiva.

### ✓ **Relación con entes externos de control**

<sup>44</sup> El Comité de Auditoría es un comité de Junta Directiva, conformado en atención a lo establecido en la Circular Externa 008 de 2023 expedida por la Superfinanciera, con el objeto de brindar apoyo a la gestión que realiza este órgano respecto de la supervisión, evaluación y mejoramiento continuo del Sistema de Control Interno de Colpensiones.

<sup>45</sup> El Comité Institucional de Coordinación de Control Interno, es un comité interno conformado en atención a lo establecido en el artículo 13 de la Ley 87 de 1993, con el objeto de ser órgano asesor e instancia decisoria en los asuntos del control interno.

<sup>46</sup> El Comité de Auditoría del Sector Trabajo es un comité conformado en atención a lo establecido en el Decreto 1083 de 2015 con el objeto de impulsar las directrices brindadas por los reguladores (funcionarios competentes para impartir políticas y directrices a que deben sujetarse los entes públicos en materia de Control Interno) para el fortalecimiento del Sistema de Control Interno a nivel del sector trabajo

MARCADO	C	I	D
	2	2	1

#### **Colpensiones**

Dirección: Carrera 10 No.72 – 33 Torre B Piso 11, Bogotá D.C., Colombia  
 Conmutador: (+57) 601 489 0909; Línea Gratuita: 01 8000 410909  
[www.colpensiones.gov.co](http://www.colpensiones.gov.co)

En desarrollo de este rol, la Oficina de Control Interno, realizó las siguientes actividades:

- Acompañamiento a los líderes de los procesos de la entidad, para la formulación, consolidación y transmisión de los planes mejoramiento producto de informes de auditoría de la Contraloría General de la República.
- Presentación de informes regulatorios a distintos entes externos y de control.
- Preparación y envío oportuno de 45 Informes establecidos por mandato normativo; es así como se presentaron entre otros informes, transmisión de informes periódicos a la Contraloría General de la República en temas relacionados con la Cuenta Fiscal Anual, Informes recursos de Postconflicto, Obras civiles inconclusas, Informe procesos penales por delitos contra la administración pública, Informe Acción de Repetición, informes de avance de plan de mejoramiento y realización de pruebas en virtud de lo establecido en la Circular 015 de 2020.

#### ✓ Evaluación y seguimiento

La Oficina realizó actividades de aseguramiento a la gestión institucional en cumplimiento del Plan Anual de Auditoría de la vigencia 2023 aprobado por el Comité de Auditoría, enmarcadas en distintas tipologías: Informes Regulatorios, Actividades de alcance específico, y Seguidimientos.

Con respecto a este rol se destaca:

- Presentación y reporte oportuno de los informes a los diferentes entes de control, en ejecución de las actividades correspondientes a Informes Regulatorios.
- Seguimiento a la ejecución del Plan de Acción de la entidad a través de la revisión de avances de proyectos y planes de trabajo que permitió identificar barreras en su ejecución.
- Realización de evaluaciones de temas particulares originados en situaciones relevantes claves de la dinámica de la entidad y en aspectos específicos identificados en las evaluaciones de los entes de control.
- Realización de actividades de Seguimiento, a planes de trabajo formulados en respuesta a informes de inspección o requerimientos realizados por la Superintendencia Financiera de Colombia, así como seguidimientos a planes de mejoramiento formulados en respuesta a informes de la Contraloría General de la República y auditorías de la Oficina de Control Interno.

#### - Otras Actividades de Aseguramiento:

En cumplimiento de otras actividades de aseguramiento, la Oficina de Control Interno realizó:

- Recomendaciones a la Gerencia SIG para el ajuste e implementación del lineamiento de formulación de planes de mejoramiento.

MARCADO	C	I	D
	2	2	1

#### Colpensiones

Dirección: Carrera 10 No.72 – 33 Torre B Piso 11, Bogotá D.C., Colombia  
 Conmutador: (+57) 601 489 0909; Línea Gratuita: 01 8000 410909  
[www.colpensiones.gov.co](http://www.colpensiones.gov.co)

- Definición de actividades previas para la implementación del Mapa de Aseguramiento en la vigencia 2024.

#### 4.4 OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO (OCD)

##### Generalidades

El modelo de operación de la Administradora Colombiana de Pensiones – Colpensiones se encuentra dividido en cuatro procesos: estratégicos, misionales, soporte y evaluación, en este último se encuentra el proceso de Control Disciplinario Interno que tiene por objeto conocer e investigar las conductas de los servidores y ex servidores públicos de la entidad que puedan transgredir la normatividad interna y/o externa, y fallar los procesos disciplinarios con el fin de garantizar el correcto ejercicio de la función pública.

Es importante precisar, que con el fin de implementar las disposiciones del nuevo Código General Disciplinario- Ley 1952 de 2019, modificado por la Ley 2094 de 2021, Colpensiones expidió la Resolución No. 003 del 29 de marzo de 2022 mediante la cual se le asignó transitoriamente la función de juzgamiento en primera instancia al Jefe de la Oficina Asesora de Asuntos Legales, quedando la función de instrucción en la Oficina de Control Disciplinario; respecto a la segunda instancia se mantuvo en cabeza de la presidencia de la Entidad. No obstante, se aclara que, a pesar de la división de roles, el proceso de control disciplinario es uno solo el cual es transversal para toda la Entidad.

El proceso de Control Disciplinario Interno se encuentra organizado de la siguiente forma:



Ilustración 77: Organigrama Oficina OCD

**La etapa de instrucción** (Oficina de Control Disciplinario Interno) inicia con un informe, queja o de oficio y tiene como objetivo identificar al presunto autor de la conducta, determinar la existencia de una falta disciplinaria y verificar si el investigado actuó bajo el amparo de una causal de exclusión de responsabilidad. Concluye con el Auto de archivo del proceso o de pliego de cargos, el cual debe ser notificado a los sujetos procesales.

**La etapa de juzgamiento** inicia con el traslado del expediente por parte del funcionario instructor al de juzgamiento (Oficina Asesora de Asuntos Legales) y tiene como objetivo establecer la existencia de la conducta a reprochar por parte del trabajador o extrabajador, determinar los eximentes de responsabilidad y proferir fallo en primera instancia ya sea absolutorio o sancionatorio, contra el cual procede el recurso de apelación.

MARCADO	C	I	D
	2	2	1

##### Colpensiones

Dirección: Carrera 10 No.72 – 33 Torre B Piso 11, Bogotá D.C., Colombia  
Conmutador: (+57) 601 489 0909; Línea Gratuita: 01 8000 410909  
www.colpensiones.gov.co

En caso que el investigado presente recurso de apelación contra el fallo de primera instancia, el funcionario de juzgamiento remitirá el expediente a **la segunda instancia** (Presidencia Colpensiones) con el objeto de revisar los aspectos impugnados y proferir fallo.

A continuación, se presentarán los logros relevantes que alcanzó la Oficina durante la vigencia 2023, así como la evolución de los datos referentes a los procesos disciplinarios gestionados.

### Logros relevantes

**REVISTA VIRTUAL LA LUPA:** Medio a través de la cual se divulgan experiencias disciplinarias y temáticas de interés general que les permite a los colaboradores de Colpensiones interiorizar y comprender la importancia del cumplimiento de los deberes, derechos y prohibiciones contemplados en la Ley Disciplinaria, así como la apropiación de valores éticos.

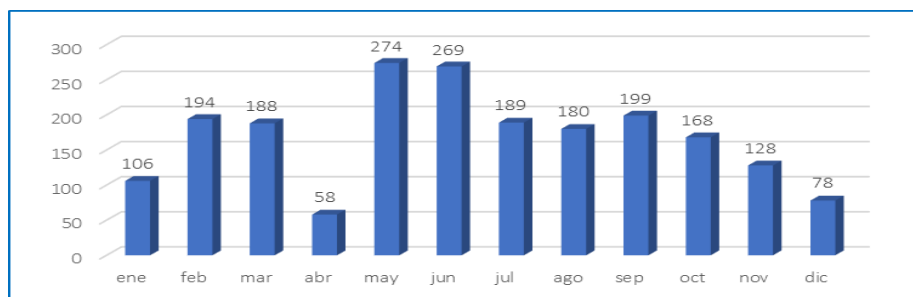
La edición No. 24 en el mes de febrero de 2023, a través de la cual se contextualizó a los trabajadores de Colpensiones sobre los cambios implementados en el Nuevo Código General Disciplinario, se ilustró sobre un caso disciplinario relacionado con el uso adecuado de las herramientas tecnológicas suministradas por la Entidad y se dieron algunos tips asociados a la seguridad de la información y ciberseguridad, entre otros.

Igualmente, es de resaltar que, en el mes de diciembre de la anualidad se llevó a cabo la premiación de cinco colaboradores que fueron los primeros en resolver la sopa de letras relacionada con la edición No. 24 en la cual debían identificar 10 palabras contenidas en las temáticas vistas.

**OCD, TU GUÍA EN EL SERVICIO PÚBLICO:** A partir del 8 de marzo de 2023 a través del boletín semanal “BREVES Colpensiones” el cual se envía al correo electrónico de todos los colaboradores de la Entidad, la Oficina de Control Disciplinario remitió 26 publicaciones, a través de las cuales se divulgaron temas de interés con el fin de hacer más cercano y fácil de comprender todos los temas relacionados con el cumplimiento de los deberes, derechos y prohibiciones contemplados en la Ley Disciplinaria, así como la apropiación de los valores éticos y casos de interés.

### EVOLUCIÓN DE DATOS RELEVANTES

En el año 2023, se recibieron un total de 2.031 quejas presentadas por los ciudadanos y/o informes de servidores públicos los cuales fueron tramitados oportunamente, logrando un nivel de cumplimiento satisfactorio para la oficina y por ende para la entidad. A continuación, se muestra el comportamiento mensual de las quejas y/o informes presentados ante la OCD.



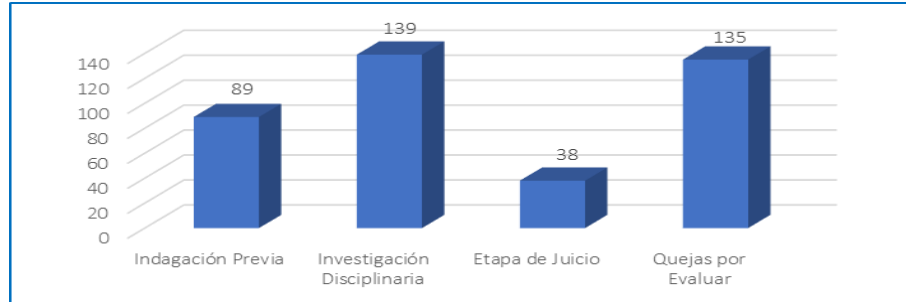
**Gráfica 72: Comportamiento mensual de quejas e informes recibidos en la Oficina de Control Disciplinario Interno**  
Fuente: Oficina de Control Disciplinario Interno

MARCADO	C	I	D
	2	2	1

#### Colpensiones

Dirección: Carrera 10 No.72 – 33 Torre B Piso 11, Bogotá D.C., Colombia  
Conmutador: (+57) 601 489 0909; Línea Gratuita: 01 8000 410909  
[www.colpensiones.gov.co](http://www.colpensiones.gov.co)

A 31 de diciembre de 2023, se encontraban un total de 401 asuntos en trámite de los cuales 89 se encuentran en etapa de indagación previa, 139 en investigación disciplinaria, 38 que fueron remitidos a la Oficina Asesora de Asuntos Legales para la etapa de juzgamiento y 135 quejas y/o informes pendientes por evaluar, tal como se muestra en la siguiente gráfica:



**Gráfica 73: Etapas de los asuntos en trámite por parte de la Oficina de Control Disciplinario Interno - Fuente: Oficina de Control Disciplinario Interno**

Por otro lado, en ejercicio de las funciones asignadas y con el fin de dar cumplimiento a lo establecido en la Ley 1952 de 2019, la OCD expidió un total de 3216 providencias, de las cuales se destacan las siguientes 573 actuaciones principales, en estas se incluye la gestión realizada por la OAL (Oficina Asesora de Asuntos Legales) con relación a los fallos en primera instancia, así como, la gestión por parte del Despacho del Presidente en segunda instancia:

Actuación Expedida	Total por Actuación
Apertura Indagación Previa	163
Archivo Definitivo del Proceso	324
Apertura Investigación Disciplinaria	125
Pliego de Cargos	42
Fallos Primera Instancia	26
Fallos Segunda Instancia	4
<b>Total General</b>	<b>684</b>

**Tabla 144: Actuación Expedida Fuente Oficina de Control Disciplinario Interno**

Las cinco (5) tipologías que más se presentaron en lo corrido del año 2023 (corte 30 de diciembre de 2023) fueron:

ÍTEM	TIPOLOGÍA	TOTAL
1	Incumplir o no atender oportunamente las decisiones judiciales.	1797
2	Incumplir la normativa y lineamientos establecidos para la expedición de los actos administrativos de reconocimiento de prestaciones económicas a cargo de Colpensiones.	32
3	Incumplir las políticas y directrices referidas al manejo y la seguridad de la información a la cual tenga acceso con ocasión del cargo y/o función	25
4	No brindar debida y oportuna respuesta a las peticiones de los ciudadanos y solicitudes de las autoridades	20
5	Omitir los manuales y políticas de atención al ciudadano	18

**Tabla 145: Tipologías más recurrentes en los procesos disciplinarios – Fuente: Oficina de Control Disciplinario Interno**

MARCADO	C	I	D
	2	2	1

**Colpensiones**

Dirección: Carrera 10 No.72 – 33 Torre B Piso 11, Bogotá D.C., Colombia  
Conmutador: (+57) 601 489 0909; Línea Gratuita: 01 8000 410909  
www.colpensiones.gov.co



# Capítulo 5: Gestión Presupuestal y Financiera

INFORME DE GESTIÓN 2023



## 5 Gestión Presupuestal y Financiera

### 5.1 Resultados de gestión presupuestal acumulada a diciembre 31 de 2023

#### 5.1.1 Administradora RPM

El presupuesto de ingresos y gastos de la vigencia 2023 para la Administradora Colombiana de Pensiones en RPM fue aprobado por la Junta Directiva de Colpensiones mediante Acuerdo 014 de 2022 por un valor de \$2.106.071 millones en ingresos y \$1.428.231 millones en gastos e inversiones.

**Ingresos:** El recaudo acumulado de la vigencia 2023 fue de \$2.278.128 millones que corresponde al 108% del aforo vigente, incluido el saldo inicial.

Ingresos	Presupuesto	Ejecución Diciembre 2023	%
Saldo inicial	783.339	877.332	112%
Comisión de Administración	1.174.062	1.193.126	102%
Comisión Prestación Servicios	59.018	66.683	113%
Rendimientos Financieros	83.309	135.173	162%
Otros Ingresos	6.343	5.814	92%
<b>Total Ingresos diciembre 2023</b>	<b>2.106.071</b>	<b>2.278.128</b>	<b>108%</b>
<b>Ingresos diciembre 2022</b>	<b>1.815.404</b>	<b>1.930.692</b>	<b>106%</b>

Tabla 146: Ejecución presupuestal de ingresos Administradora – Segmento RPM. Fuente: Dirección Financiera. Cifras en millones de \$

El recaudo de ingresos y la ejecución de gastos de la Administradora RPM a diciembre de 2023 fue el siguiente:

- **Saldo Inicial:** El recaudo acumulado por saldo inicial en 2023 fue de \$877.332 millones, corresponde a recursos disponibles de la Administradora RPM con corte 31 de diciembre de 2022.
- **Ingresos Operacionales:** El recaudo de ingresos operacionales a diciembre de 2023 corresponde al recaudo de los siguientes conceptos:
  - Comisión de administración del RPM: por \$1.193.126 millones, recaudo superior en \$19.064 millones al ingreso presupuestado para la vigencia 2023, principalmente por el incremento de las cotizaciones asociadas al SMLMV, y considerando que la proyección de ingresos se realizó con un promedio de afiliados activos de 2.619.209 y en 2023 se registraron en promedio afiliados activos de 2.740.009.
  - Comisión por prestación de servicios: registra ingresos de \$66.683 millones, que corresponden al recaudo por concepto de libranzas pensionados, pago conmutación pensional IFI, Frontino, Bancafé y comisión por el pago de las nóminas de las Empresas de Obras Sanitarias liquidadas – EMPOS y del Fondo de Pensiones de las Empresas Productoras de Metales Preciosos del Chocó.
- **Ingresos No Operacionales:** El recaudo de la vigencia 2023 para este grupo de ingresos por \$140.987 millones corresponde al ingreso de \$135.173 millones por rendimientos financieros y \$5.814 millones por otros ingresos no operacionales. Registran un mayor recaudo al presupuestado en \$51.335

MARCADO	C	I	D
	2	2	1

#### Colpensiones

Dirección: Carrera 10 No.72 – 33 Torre B Piso 11, Bogotá D.C., Colombia  
 Conmutador: (+57) 601 489 0909; Línea Gratuita: 01 8000 410909  
[www.colpensiones.gov.co](http://www.colpensiones.gov.co)



millones, que corresponden principalmente al mayor recaudo por rendimientos financieros por el comportamiento en las tasas de interés.

**Gastos:** Al cierre de la vigencia 2023, se ejecutaron compromisos con el fin de amparar procesos de contratación, gastos de nómina y otros por \$1.316.780 millones que corresponden al 92% del presupuesto vigente.

Gastos	Presupuesto	Ejecución diciembre	%
Personal	316.977	304.680	96%
Administrativos	60.097	52.130	87%
Operativos	616.370	553.561	90%
Terceros (costas)	48.766	44.537	91%
No Operacionales (Excedentes)	342.027	342.027	100%
Inversión	43.994	19.845	45%
<b>Total Gastos diciembre 2023</b>	<b>1.428.231</b>	<b>1.316.780</b>	<b>92%</b>
<b>Gastos diciembre 2022</b>	<b>1.128.934</b>	<b>1.091.250</b>	<b>97%</b>

Tabla 147: Ejecución presupuestal de gastos Administradora – Segmento RPM. Fuente: Dirección Financiera. Cifras en millones de \$

**Gastos Operacionales:** En 2023 la ejecución de gastos operacionales corresponde a la ejecución de los siguientes conceptos:

- Gastos de personal de nómina por \$304.680 millones, con una ejecución del 96,1%, principalmente porque el presupuesto se proyectó con meta de poblamiento al 100%, mientras que la planta estuvo contratada al 93%.
- Gastos administrativos por \$52.130 millones, registra una ejecución del 86,7%, asociado principalmente a la ejecución de gasto por los conceptos de arrendamiento sedes administrativas, Póliza IRF, aseo y cafetería, seguridad y vigilancia, póliza de seguros generales, servicios públicos, mantenimiento, seleccionador externo, mantenimiento, revisoría fiscal, bienestar social, aprendices SENA, capacitación, entre otros.
- Gastos operativos por \$553.561 millones, registra una ejecución del 89,8%, asociado principalmente a la menor ejecución de gasto por los conceptos de servicios de operación contratados con terceros, mantenimiento de bienes inmuebles, servicios y gastos financieros, imagen corporativa y gestión de mercadeo, servicios de asesoría especializada, entre otros.
- Gastos a Terceros por \$44.537 millones, registra una ejecución del 91,3%, asociado principalmente a la menor ejecución de gasto por los conceptos de costas y devolución de aportes.

**Gastos no operacionales:** con una ejecución por \$342.027 corresponde al traslado de los excedentes financieros de la Administradora RPM al Fondo de Vejez, de acuerdo con lo establecido en el Decreto 4121 de 2011, y al Documento CONPES 4115, de acuerdo con el presupuesto aprobado para la vigencia.

**Gastos de Inversión:** registra ejecución por \$19.845 millones equivalentes al 45,1% asociado principalmente a la ejecución de gastos por los conceptos de implementación y mejoramiento de tecnologías, posicionamiento institucional y Política Integral de Proyección Humana (Programa de educación Formal), entre otros.

### 5.1.2 Administradora BEPS

El presupuesto de ingresos y gastos de la vigencia 2023 para los Beneficios Económicos Periódicos – BEPS fue aprobado por la Junta Directiva de Colpensiones mediante Acuerdo 014 de 2022 por un valor de

MARCADO	C	I	D
	2	2	1

#### Colpensiones

Dirección: Carrera 10 No.72 – 33 Torre B Piso 11, Bogotá D.C., Colombia  
 Conmutador: (+57) 601 489 0909; Línea Gratuita: 01 8000 410909  
[www.colpensiones.gov.co](http://www.colpensiones.gov.co)

\$167.223 millones en ingresos y \$136.831 millones en gastos e inversiones. Mediante Acuerdo 010 de 2023 se adicionó el presupuesto de los Beneficios Económicos Periódicos para un total de \$176.866 millones en ingresos y \$146.474 en gastos.

**Ingresos:** El recaudo fue de \$167.286 millones incluido el saldo inicial, lo que corresponde al 95% del aforo vigente:

Ingresos	Presupuesto	Ejecución diciembre	%
Saldo inicial	30.392	31.108	102%
Servicio Administración BEPS	138.157	126.617	92%
Rendimientos Financieros	2.574	5.808	226%
Aporte Fondo de Riesgos Laborales	5.404	3.544	66%
Otros Ingresos (seguro Inclusivo)	339	209	62%
<b>Total Ingresos diciembre 2023</b>	<b>176.866</b>	<b>167.286</b>	<b>95%</b>
<b>Ingresos diciembre 2022</b>	<b>158.876</b>	<b>134.128</b>	<b>84%</b>

Tabla 148: Ejecución presupuestal de ingresos Administradora – Segmento BEPS. Fuente: Dirección Financiera. Cifras en millones de \$

- **Saldo Inicial:** El recaudo acumulado para 2023 por saldo inicial de \$31.108 millones, corresponde a los recursos disponibles con corte 31 de diciembre de 2022.
- **Ingresos Operacionales:** El recaudo de ingresos operacionales por valor de \$126.617 millones equivale al 92% del aforo vigente, corresponde a recursos para la financiación de los gastos de funcionamiento BEPS del periodo reportado, solicitudes que se gestionan ante el Ministerio del Trabajo conforme con los pagos proyectados por las áreas.
- **Ingresos No Operacionales:** Este grupo de ingresos corresponde a rendimientos financieros, aporte Fondo de Riesgos Laborales y seguro inclusivo. El recaudo por \$9.561 millones equivale al 115% del aforo para la vigencia.

**Gastos:** En la vigencia 2023, se realizaron compromisos acumulados con el fin de amparar procesos de contratación y gastos de nómina por \$134.059 millones que corresponden al 92 % del presupuesto vigente:

Gastos	Presupuesto	Ejecución diciembre	%
Personal	17.033	16.304	96%
Administrativos	3.066	2.536	83%
Operativos	112.350	103.947	93%
Terceros (incentivos)	5.383	3.606	67%
No Operacionales (títulos BEPS y excedentes)	6.123	6.090	99%
Inversión	2.519	1.576	63%
<b>Total Gastos diciembre 2023</b>	<b>146.474</b>	<b>134.059</b>	<b>92%</b>
<b>Gastos diciembre 2022</b>	<b>125.872</b>	<b>107.351</b>	<b>85%</b>

Tabla 149: Ejecución presupuestal de gastos Administradora – Segmento RPM. Fuente: Dirección Financiera. Cifras en millones de \$

- **Gastos Operacionales:** en la vigencia 2023 la ejecución de gastos operacionales corresponde a la ejecución de los siguientes conceptos:
  - Gastos de personal de nómina por \$16.304 millones, con una ejecución del 96% del presupuesto de la vigencia. El comportamiento de este grupo de gasto está asociado al poblamiento de la planta de personal, la cual estuvo contratada al 92%.

MARCADO	C	I	D
	2	2	1

#### Colpensiones

Dirección: Carrera 10 No.72 – 33 Torre B Piso 11, Bogotá D.C., Colombia  
 Conmutador: (+57) 601 489 0909; Línea Gratuita: 01 8000 410909  
[www.colpensiones.gov.co](http://www.colpensiones.gov.co)

- Gastos administrativos por \$2.536 millones, registra una ejecución del 83%, asociado principalmente a la ejecución de gasto por los conceptos de arrendamiento sede administrativa, servicios públicos, póliza de infidelidad y riesgos financieros, revisoría fiscal, seguridad y vigilancia, aseo y cafetería, viáticos, seleccionador externo, póliza de seguros generales, agencia de viajes, transporte de directivos, aprendices Sena, apoyo caja de compensación programa de bienestar, mantenimiento, asesoría optimización organizacional, entre otros.
- Gastos operativos por \$103.947 millones, registra una ejecución del 93%, asociado principalmente a la ejecución de gasto por los conceptos de servicios de operación contratados con terceros (Anualidades Vitalicias, Atención multicanal, Conectividad, Terminales de Acceso, Trabajadores en misión, Red integral de servicios, Redes de recaudo, Sistema transaccional, Administración Archivo, Sistema Plenitud, Back Office documental, Desarrollo de Software, Centro de Datos, Soporte Bizagi, Correo corporativo, entre otros); seguros operativos (seguro de vida micro-seguros y seguro inclusivo Piso Protección Social - PPS)
- Gastos a Terceros por \$3.606 millones, registra una ejecución del 67%, asociado principalmente a la ejecución de incentivos periódicos, garantía de poder adquisitivo y contribución a la Superintendencia Financiera de Colombia.
- **Gastos no operacionales:** para la vigencia 2023 la ejecución fue de \$6.090 millones equivalente al 99%. La ejecución de este grupo de gastos se encuentra asociada a las fechas de vencimiento de los títulos BEPS, incluye la amortización y los intereses.
- **Gastos de Inversión:** en 2023 presenta una ejecución por \$1.576 millones equivalentes al 63% del presupuesto vigente, corresponde a la ejecución de implementación y mejoramiento de tecnologías por concepto de fábrica de software, Plenitud, sede electrónica, BUS Tibco, trabajadores en misión proyecto estratégico de tecnologías de la información, principalmente.

### 5.1.3 Fondos

El presupuesto de ingresos y gastos de la vigencia 2023, para los fondos de Invalidez, Vejez, Sobrevivientes (IVM), Régimen Subsidiado, EMPOS y Metales Preciosos, fue aprobado inicialmente por la Junta Directiva de Colpensiones mediante Acuerdo No. 14 de 2022, por \$48,2 billones en ingresos y \$48,1 billones en gastos.

Mediante Acuerdo No. 001 de marzo 24 de 2023, se adicionó al presupuesto de gastos de los Fondos Administrados por Colpensiones por un valor de \$1.266 millones en ingresos y \$1.254 millones en gastos, para un total de ingresos por \$49,5 billones y gastos por \$49,4 billones.

**Ingresos:** El recaudo de ingresos para la vigencia 2023 incluyendo el saldo inicial asciende a \$49.1 billones, que corresponden al 99% del aforo vigente:

Ingresos	Presupuesto	Ejecución diciembre	%
Saldo inicial	1.041.297	1.040.797	100%
Aportes Régimen de Prima Media	16.223.646	16.136.795	99%
Aportes de la Nación	18.436.811	16.462.681	89%
Devolución Aportes	11.390.397	12.863.866	113%
Bonos Pensionales	1.039.731	849.166	82%
Rendimientos Financieros	200.208	449.374	224%

MARCADO	C	I	D
	2	2	1

#### Colpensiones

Dirección: Carrera 10 No.72 – 33 Torre B Piso 11, Bogotá D.C., Colombia  
 Conmutador: (+57) 601 489 0909; Línea Gratuita: 01 8000 410909  
[www.colpensiones.gov.co](http://www.colpensiones.gov.co)

Ingresos	Presupuesto	Ejecución diciembre	%
Ingreso Excedente Financiero RPM	341.100	342.027	100%
Aportes Régimen Subsidiado	247.210	224.845	91%
Otros Ingresos	229.569	203.963	89%
Convalidación Pensional	120.092	195.317	163%
Cuotas Partes	99.057	118.546	120%
Reintegro Prestaciones Económicas	90.762	87.101	96%
Pago Nómina EMPOS y Metales	53.923	52.363	97%
Redención Reservas Reg. Subsidiado	26.865	119.620	445%
<b>Total Ingresos</b>	<b>49.540.668</b>	<b>49.146.461</b>	<b>99%</b>
<b>Ingresos diciembre 2022</b>	<b>40.694.590</b>	<b>41.694.669</b>	<b>102%</b>

Tabla 150: Ejecución presupuestal de ingresos Fondos. Fuente: Dirección Financiera. Cifras en millones de \$

- **Saldo Inicial:** El recaudo acumulado de 2023 por saldo inicial de \$1,0 billón, corresponde al registro del saldo de las cuentas bancarias de liquidez para financiar gastos de la vigencia 2023.
- **Ingresos Operacionales:** El recaudo de 2023 por este grupo corresponde a los siguientes conceptos:
  - Aportes de Régimen de Prima Media por \$16,1 billones: Recaudo por concepto de cotizaciones de los empleadores y de los trabajadores dependientes e independientes afiliados a RPM.
  - Devolución aportes por \$12,8 billones: Recaudo por traslado de afiliados de RAIS a RPM.
  - Bonos pensionales por \$849.166 millones: comportamiento asociado a los planes de trabajo para liquidación y cobro de bonos pensionales por represa de casos a liquidar.
  - Aportes régimen subsidiado \$224.845 millones: pago de los subsidios provenientes del PSAP.
  - Convalidación pensional por \$195.317 millones: recaudo por cálculos actuariales privados y títulos pensionales.
  - Cuotas partes pensionales por \$118.546 millones: ingresos superiores a los proyectados por las por acercamiento con entidades a través de mesas de trabajo.
  - Reintegro prestaciones económicas \$87.101 millones: corresponde principalmente al reintegro de mesadas pensionales no cobradas por los pensionados, devueltas por las entidades pagadoras.
  - Nómina Empos y Metales Preciosos por \$52.363 millones: Recaudo para el pago de nómina de pensionados de Empos y Metales, comportamiento sujeto al número de pensionados.
- **Ingresos No Operacionales:** El recaudo de 2023 por este grupo de gasto corresponde a los siguientes conceptos:
  - Aportes de la Nación por \$16,4 billones: por garantía estatal para cubrir el faltante de los recursos para el pago de prestaciones económicas, con lo cual se registra un ahorro para la Nación de \$1,9 billones.
  - Rendimientos financieros por \$449.374 millones: Rendimientos financieros de los recursos en liquidez de los Fondos y los cupones de los títulos TES.
  - Ingreso Excedente Financiero RPM por \$342.027 millones: correspondiente al traslado de los excedentes financieros del 2022 de la Administradora al Fondo de Vejez, de acuerdo con lo establecido en el Decreto 4121 de 2011 y el presupuesto aprobado.
  - Otros ingresos con una ejecución de \$203.963 millones: Ingresos por traslado de recursos riesgo operativo y prescripción cuotas partes, reciprocidad, recaudo por sentencias.

MARCA	C	I	D
	2	2	1

#### Colpensiones

Dirección: Carrera 10 No.72 – 33 Torre B Piso 11, Bogotá D.C., Colombia  
 Conmutador: (+57) 601 489 0909; Línea Gratuita: 01 8000 410909  
[www.colpensiones.gov.co](http://www.colpensiones.gov.co)

- Redención Reservas Régimen Subsidiado por \$119.620 millones: para financiar traslado de recursos al Fondo Vejez, de acuerdo con el cálculo actuarial de los nuevos pensionados que pasan del Régimen Subsidiado al Fondo de Vejez.

**Gastos:** Los compromisos de los Fondos administrados por Colpensiones para la vigencia 2023 por \$48,9 billones corresponden al 99 % del presupuesto vigente, y cuya ejecución corresponde principalmente al pago de prestaciones económicas, como son: mesadas pensionales, auxilios funerarios, indemnizaciones pensionales, cuotas partes y devoluciones de aportes, traslados del PSAP a BEPS e incapacidades mayores a 180 días:

Gastos	Presupuesto	Ejecución diciembre	%
Pensiones y Jubilaciones	47.412.522	47.197.765	100%
Indemnizaciones Pensionales	977.909	829.019	85%
Cuotas Partes, Devolución Aportes, Bonos	512.812	400.483	78%
Traslados al Fondo de Vejez	264.145	262.615	99%
Auxilios Funerarios	156.636	116.618	74%
Incapacidades mayores a 180 Días	38.460	38.204	99%
Traslado de Subsidios del PSAP a BEPS	11.150	11.054	99%
Devolución Subsidios Asignados (Fiduagraria)	17.030	17.022	100%
<b>Total Gastos</b>	<b>49.390.664</b>	<b>48.872.780</b>	<b>99%</b>
<b>Gastos diciembre 2022</b>	<b>40.572.629</b>	<b>40.361.280</b>	<b>99%</b>

Tabla 151: Ejecución presupuestal de gastos Fondos. Fuente: Dirección Financiera. Cifras en millones de \$

## 5.2 Estados Financieros a diciembre 31 de 2023

En desarrollo del proceso de modernización de la regulación contable, la Contaduría General de la Nación – CGN, dentro del marco de convergencia hacia estándares internacionales de información financiera, expidió la Resolución 533 de 2015 y sus modificatorias, con el fin que las entidades de gobierno adopten indirectamente las Normas Internacionales de Contabilidad del Sector Público (NICSP), con el propósito de avanzar en materia de rendición de cuentas, transparencia y comparabilidad, fijando criterios comunes y uniformes a nivel nacional.

En este sentido, la Administradora Colombiana de Pensiones – Colpensiones prepara a partir del 1° de enero de 2018 su información financiera dando aplicación al nuevo Marco Normativo para Entidades de Gobierno de la Contaduría General de la Nación, siendo la vigencia 2018 el primer periodo de aplicación de las Normas Internacionales de Contabilidad del Sector Público (NICSP), y el ejercicio 2019 el primer periodo contable con saldos comparativos.

De otra parte, y conforme con la instrucción impartida por la Superintendencia Financiera de Colombia en comunicación 2017106013-007-000, la Administradora Colombiana de Pensiones y fondos a cargo utilizan a nivel de registro el Catálogo General de Cuentas expedido por la Contaduría General de la Nación, y para efectos de la transmisión a la Superintendencia Financiera de Colombia homóloga a nivel del catálogo único de información financiera – CUIF con fines de supervisión.

### 5.2.1 Administradora Colombiana de Pensiones Colpensiones

En concordancia con lo establecido en el artículo 155 de la Ley 1151 de 2007, la información reportada en

MARCADO	C	I	D
	2	2	1

#### Colpensiones

Dirección: Carrera 10 No.72 – 33 Torre B Piso 11, Bogotá D.C., Colombia  
 Conmutador: (+57) 601 489 0909; Línea Gratuita: 01 8000 410909  
[www.colpensiones.gov.co](http://www.colpensiones.gov.co)

los estados financieros de la Administradora Colombiana de Pensiones – Colpensiones corresponde la administración estatal del régimen de prima media con prestación definida – RPM incluyendo la administración de los beneficios económicos periódicos – BEPS de que trata el Acto Legislativo 01 de 2005

## Estado de Situación Financiera

**Activo:** El activo de la Administradora Colombiana de Pensiones - Colpensiones al 31 de diciembre de 2023 asciende a \$1.142.883 millones, registrando un incremento de \$195.555 millones equivalente al 21%, principalmente por el comportamiento de los siguientes conceptos:

Clase	dic-22	dic-23	Variación	
			%	\$
<b>ACTIVO</b>	<b>947.328</b>	<b>1.142.883</b>	<b>21%</b>	<b>195.555</b>
Efectivo y disponible en bancos	50.291	78.015	55%	27.724
Cuentas por cobrar	2.087	3.399	63%	1.312
Propiedades, planta y equipo	3.296	2.701	-18%	-595
Otros activos - seguros, inversiones en fiducia, anticipos, intangibles	891.654	1.058.768	19%	167.114

Tabla 152: Activo Administradora. Fuente: Dirección Financiera. Cifras en millones de \$

**Pasivo:** Las obligaciones de la Administradora al 31 de diciembre del 2023 ascienden a \$411.166 millones, frente a los \$479.587 millones registrados a diciembre de 2022, el comportamiento del pasivo registra una disminución del 14% equivalente a \$68.421 millones. Esta variación corresponde principalmente a registro de los siguientes conceptos:

Clase	dic-22	dic-23	Variación	
			%	\$
<b>PASIVO</b>	<b>479.587</b>	<b>411.166</b>	<b>-14%</b>	<b>(68.421)</b>
Cuentas por pagar - bienes y servicios, descuentos nómina, y seguridad social, impuestos	4.911	5.940	21%	1.029
Beneficios a los empleados - nómina, cesantías, vacaciones, primas	22.660	32.095	42%	9.435
Provisiones – costas procesales, bienes y servicios, saro	435.868	354.268	-19%	(81.600)
Otros pasivos – conmutación pensional, ingreso recibido por anticipado BEPS	16.148	18.863	17%	2.715

Tabla 153: Pasivo Administradora. Fuente: Dirección Financiera. Cifras en millones de \$

**Patrimonio:** Está compuesto por los bienes y derechos de la entidad menos las obligaciones a su cargo, el saldo del patrimonio está directamente impactado por los resultados acumulados de vigencias anteriores y el resultado de la vigencia actual. El patrimonio al 31 de diciembre de 2023 asciende a \$731.717 millones aumentando en \$263.976 millones con relación a los \$467.741 millones registrados a 31 de diciembre de 2022.

## Estado de Resultados

**Ingresos:** Los ingresos de la Administradora Colombiana de Pensiones a 31 de diciembre de 2023 fueron de \$1.696.781 millones. La variación de los ingresos frente a la vigencia anterior, corresponde a un incremento del 14% equivalente a \$210.081 millones, la cual está asociada al comportamiento de los siguientes conceptos:

Clase	dic-22	dic-23	Variación	
			%	\$
<b>INGRESOS</b>	<b>1.486.700</b>	<b>1.696.781</b>	<b>14%</b>	<b>210.081</b>
Transferencias Mintrabajo - Funcionamiento BEPS	87.956	120.280	37%	32.324

MARCADO	C	I	D
	2	2	1

### Colpensiones

Dirección: Carrera 10 No.72 – 33 Torre B Piso 11, Bogotá D.C., Colombia  
 Conmutador: (+57) 601 489 0909; Línea Gratuita: 01 8000 410909  
 www.colpensiones.gov.co



Clase	dic-22	dic-23	Variación	
			%	\$
Operacionales – comisión administración RPM, conmutaciones, nóminas, libranzas, rendimientos	1.295.207	1.513.186	17%	217.979
Reversión de provisiones y deterioro (bienes y servicios, costas, procesos, saro).	103.537	63.315	-39%	(40.222)

Tabla 154: Ingresos Administradora. Fuente: Dirección Financiera. Cifras en millones de \$

**Gastos:** Los gastos de la Administradora Colombiana de Pensiones al 31 de diciembre del 2023 ascendieron a \$1.090.883 millones, registrando una disminución de \$54.717 millones equivalente al 5%, frente a los \$1.145.600 millones registrados en diciembre 2022:

Clase	dic-22	dic-23	Variación	
			%	\$
<b>GASTOS</b>	<b>1.145.600</b>	<b>1.090.883</b>	<b>-5%</b>	<b>(54.717)</b>
De administración y operación – personal planta y misión, arrendamientos, procesamiento de información, servicios	710.605	838.737	18%	128.132
Depreciaciones, provisiones, deterioro	261.437	90.917	-65%	(170.520)
Transferencias – reintegro funcionamiento BEPS	2.057	-	-100%	(2.057)
Otros gastos – operador financiero, reciprocidad, comisión pago nómina pensionados, gastos financieros	171.501	161.229	-6%	(10.272)
<b>RESULTADO DEL EJERCICIO</b>	<b>341.100</b>	<b>605.898</b>	<b>78%</b>	<b>264.798</b>

Tabla 155: Gastos Administradora. Fuente: Dirección Financiera. Cifras en millones de \$

**Cierre de ingresos, gastos y costos:** el resultado de las operaciones realizadas por Colpensiones como Administradora del Régimen de Prima Media con Prestación Definida incluidos los Beneficios Económicos Periódicos, por el periodo 1º de enero al 31 de diciembre de 2023, refleja una utilidad de \$605.898 millones, el cual es el resultado más alto registrado en la historia de la entidad y que supera en \$264.798 millones el resultado del ejercicio anterior.

## 5.2.2 Fondo de Reservas Pensionales de Vejez

El Fondo de Reservas Pensionales de Vejez administrado por Colpensiones, refleja las operaciones del fondo común de naturaleza pública del Régimen Solidario de Prima Media con Prestación Definida, relativas con la administración de recursos de los aportes de los afiliados y los rendimientos que generen las inversiones, así como el reconocimiento y pago de las prestaciones económicas.

### Estado de Situación Financiera

**Activo:** El valor del activo del Fondo de Reserva Pensional de Vejez a 31 de diciembre de 2023 ascendía a \$11.751.906 millones, y se encontraba constituido por los siguientes conceptos:

Clase	dic-22	dic-23	Variación	
			%	\$
<b>ACTIVO</b>	<b>11.010.971</b>	<b>11.751.906</b>	<b>7%</b>	<b>740.935</b>
Efectivo y disponible en bancos	2.739.482	2.408.006	-12%	(331.476)
Cuentas por cobrar – cuotas partes, bonos y títulos pensionales, saro	5.573.756	6.598.073	18%	1.024.317
Inventarios – daciones en pago	17.896	18.322	2%	426
Otros activos – inversiones en fiducia, embargos judiciales	2.679.837	2.727.505	2%	47.668

Tabla 156: Activo Fondo Vejez. Fuente: Dirección Financiera. Cifras en millones de \$

MARCADO	C	I	D
	2	2	1

#### Colpensiones

Dirección: Carrera 10 No.72 – 33 Torre B Piso 11, Bogotá D.C., Colombia  
 Conmutador: (+57) 601 489 0909; Línea Gratuita: 01 8000 410909  
 www.colpensiones.gov.co



**Pasivo:** El saldo del pasivo del Fondo de Pensiones de Vejez a 31 de diciembre de 2023 fue de \$1.571.948 millones, y está representado en obligaciones de los fondos de reservas de pensiones (nómina por pagar, reintegros, auxilios funerarios), así como por los valores estimados de las obligaciones originadas por litigios y demandas probables en contra del Fondo:

Clase	dic-22	dic-23	Variación	
			%	\$
<b>PASIVO</b>	<b>1.525.508</b>	<b>1.571.948</b>	<b>3%</b>	<b>46.440</b>
Cuentas por pagar – nómina por pagar, comisión administradora, reintegros	496.522	553.852	12%	57.330
Provisiones – demandas	1.028.713	1.018.073	-1%	(10.640)
Otros pasivos	273	23	-92%	(250)

Tabla 157: Pasivo Fondo Vejez. Fuente: Dirección Financiera. Cifras en millones de \$

**Patrimonio:** El saldo del patrimonio a 31 de diciembre de 2023 es de \$10.179.958 millones, y se encuentra constituido por el capital fiscal, el capital de los fondos de reserva pensional y el resultado del ejercicio.

## Estado de Resultados

**Ingresos:** Los ingresos del Fondo de Vejez presentan un incremento del 11% frente al mismo periodo del año anterior, principalmente por la valoración en los títulos de deuda, la recuperación en del deterioro de cuentas por cobrar y los rendimientos bancarios de las cuentas del fondo:

Clase	dic-22	dic-23	Variación	
			%	\$
<b>INGRESOS</b>	<b>998.195</b>	<b>1.104.017</b>	<b>11%</b>	<b>105.822</b>
Otros ingresos – rendimientos financieros, costo financiero recaudo y nómina de pensionados, valoración inversiones, recuperación deterioro	998.195	1.104.017	11%	105.822

Tabla 158: Ingresos Fondo Vejez. Fuente: Dirección Financiera. Cifras en millones de \$

**Gastos:** A 31 de diciembre de 2023 el Fondo de Vejez registra gastos por \$556.224 millones, presentan una disminución de \$730.645 millones respecto al mismo periodo del año anterior, principalmente en la pérdida por valoración de las inversiones y el deterioro de cuentas por cobrar:

Clase	dic-22	dic-23	Variación	
			%	\$
<b>GASTOS</b>	<b>1.286.869</b>	<b>556.224</b>	<b>-57%</b>	<b>(730.645)</b>
Deterioro, depreciaciones, amortización, provisiones	631.458	237.711	-62%	(393.747)
Otros gastos – pérdida valoración inversiones, rendimientos devolución Aportes AFP	655.411	318.513	-51%	(336.898)
<b>RESULTADO DEL EJERCICIO</b>	<b>(288.674)</b>	<b>547.793</b>	<b>290%</b>	<b>836.467</b>

Tabla 159: Gastos Fondo Vejez. Fuente: Dirección Financiera. Cifras en millones de \$

**Cierre de ingresos, gastos y costos:** el resultado de las operaciones realizadas por el Fondo de Reserva Pensional de Vejez del 1º de enero al 31 de diciembre de 2023, refleja una utilidad de \$547.793 millones, derivado principalmente por registro de los ingresos del Fondo.

### 5.2.3 Fondo de Reservas Pensionales de Invalidez

El Fondo de Reservas Pensionales de Invalidez administrado por Colpensiones, refleja las operaciones del fondo común de naturaleza pública del Régimen Solidario de Prima Media con Prestación Definida,

MERCADO	C	I	D
	2	2	1

#### Colpensiones

Dirección: Carrera 10 No.72 – 33 Torre B Piso 11, Bogotá D.C., Colombia  
 Conmutador: (+57) 601 489 0909; Línea Gratuita: 01 8000 410909  
 www.colpensiones.gov.co

relativas con la administración de recursos de los aportes de los afiliados y los rendimientos que genere el efectivo, así como el reconocimiento y pago de las prestaciones económicas.

### Estado de Situación Financiera

**Activo:** El valor del activo del Fondo de Reserva Pensional de Invalidez a 31 de diciembre de 2023 ascendía a \$98.937 millones, y estaba conformado por:

Clase	dic-22	dic-23	Variación	
			%	\$
<b>ACTIVO</b>	<b>100.540</b>	<b>98.937</b>	<b>-2%</b>	<b>(1.603)</b>
Efectivo y disponible en bancos	24.995	14.529	-42%	(10.466)
Cuentas por cobrar – cuotas partes, cuotas partes bonos	50.429	61.331	22%	10.902
Otros activos – embargos judiciales	25.116	23.077	-8%	(2.039)

Tabla 160: Activo Fondo Invalidez. Fuente: Dirección Financiera. Cifras en millones de \$

**Pasivo:** El saldo del pasivo del Fondo de Pensiones de Invalidez a 31 de diciembre de 2023 fue de \$53.841 millones, y está representado en obligaciones de los fondos de reservas de pensiones (nómina por pagar, reintegros, auxilios funerarios), así como por los valores estimados de las obligaciones originadas por litigios y demandas probables en contra del Fondo:

Clase	dic-22	dic-23	Variación	
			%	\$
<b>PASIVO</b>	<b>53.020</b>	<b>53.841</b>	<b>2%</b>	<b>821</b>
Cuentas por pagar - nómina por pagar, reintegros, embargos	2.299	1.677	-27%	(622)
Provisiones – demandas	50.721	52.164	3%	1.443

Tabla 161: Pasivo Fondo Invalidez. Fuente: Dirección Financiera. Cifras en millones de \$

**Patrimonio:** El saldo del patrimonio a 31 de diciembre de 2023 es de \$45.096 millones, y se encuentra constituido por el capital fiscal, el capital de los fondos de reserva pensional y el resultado del ejercicio.

### Estado de Resultados

**Ingresos:** A 31 de diciembre de 2023 el Fondo de Pensiones de Invalidez registra ingresos por \$8.926 millones, se encuentran constituidos por los rendimientos generados en las cuentas bancarias, costo financiero de la nómina de pensionados y del recaudo, recuperación deterioro cuentas por cobrar, intereses procesos de cobro, entre otros:

Clase	dic-22	dic-23	Variación	
			%	\$
<b>INGRESOS</b>	<b>4.610</b>	<b>8.926</b>	<b>94%</b>	<b>4.316</b>
Otros ingresos - rendimientos financieros, costo financiero nómina de pensionados	4.610	8.926	94%	4.316

Tabla 162: Ingresos Fondo Invalidez. Fuente: Dirección Financiera. Cifras en millones de \$

**Gastos:** A 31 de diciembre de 2023 el Fondo de Invalidez registra gastos por \$1.982 millones, siendo menor en \$4.202 millones al saldo registrado al 31 de diciembre de 2022, por un menor valor registrado en el deterioro de cuentas por cobrar.

Clase	dic-22	dic-23	Variación	
			%	\$
<b>GASTOS</b>	<b>6.184</b>	<b>1.982</b>	<b>-68%</b>	<b>(4.202)</b>
Deterioro, depreciaciones, amortización, provisiones	6.031	1.922	-68%	(4.109)

MARCA	C	I	D
	2	2	1

### Colpensiones

Dirección: Carrera 10 No.72 – 33 Torre B Piso 11, Bogotá D.C., Colombia  
 Conmutador: (+57) 601 489 0909; Línea Gratuita: 01 8000 410909  
[www.colpensiones.gov.co](http://www.colpensiones.gov.co)

Clase	dic-22	dic-23	Variación	
			%	\$
Otros gastos – pérdida en baja de cuentas por cobrar, rendimientos devolución Aportes AFP, diversos	153	60	-61%	(93)
<b>RESULTADO DEL EJERCICIO</b>	<b>(1.574)</b>	<b>6.944</b>	<b>-541%</b>	<b>8.518</b>

Tabla 163: Gastos Fondo Invalidez. Fuente: Dirección Financiera. Cifras en millones de \$

**Cierre de ingresos, gastos y costos:** el resultado de las operaciones realizadas por el Fondo de Reserva Pensional de Invalidez del 1º de enero al 31 de diciembre de 2023, refleja una utilidad de \$6.944 millones, derivado principalmente por registro de los ingresos del Fondo.

#### 5.2.4 Fondo de Reservas Pensionales de Sobrevivientes

El Fondo de Reservas Pensionales de Sobrevivientes administrado por Colpensiones, refleja las operaciones del fondo común de naturaleza pública del Régimen Solidario de Prima Media con Prestación Definida, relativas con la administración de recursos de los aportes de los afiliados y los rendimientos que generen las inversiones, así como el reconocimiento y pago de las prestaciones económicas.

#### Estado de Situación Financiera

**Activo:** El valor del activo por \$263.351 millones del Fondo de Pensiones de Sobrevivientes a 31 de diciembre de 2023 estaba conformado por los siguientes conceptos:

Clase	dic-22	dic-23	Variación	
			%	\$
<b>ACTIVO</b>	<b>259.435</b>	<b>263.351</b>	<b>2%</b>	<b>3.916</b>
Efectivo y disponible en bancos	33.708	23.195	-31%	(10.513)
Cuentas por cobrar – cuotas partes, cuotas partes bonos	136.240	158.112	16%	21.872
Otros activos – embargos judiciales	89.487	82.044	-8%	(7.443)

Tabla 164: Activo Fondo Sobrevivientes. Fuente: Dirección Financiera. Cifras en millones de \$

**Pasivo:** El saldo del pasivo del Fondo de Pensiones de Sobrevivientes a 31 de diciembre de 2023 fue de \$214.167 millones, y está representado en obligaciones de los fondos de reservas de pensiones (nómina por pagar, reintegros, auxilios funerarios), así como por los valores estimados de las obligaciones originadas por litigios y demandas probables en contra del Fondo.

Clase	dic-22	dic-23	Variación	
			%	\$
<b>PASIVO</b>	<b>228.736</b>	<b>214.167</b>	<b>-6%</b>	<b>(14.569)</b>
Cuentas por pagar - nómina por pagar, reintegros, bonos por pagar, otras	14.980	13.158	-12%	(1.822)
Provisiones – demandas	213.756	201.009	-6%	(12.747)

Tabla 165: Pasivo Fondo Sobrevivientes. Fuente: Dirección Financiera. Cifras en millones de \$

El pasivo se disminuyó en un 6% con relación al mismo periodo del año inmediatamente anterior principalmente en el saldo de las provisiones de litigios y demandas en contra del Fondo.

**Patrimonio:** El Fondo de Reservas Pensionales de Sobrevivientes al 31 de diciembre de 2023 presenta un patrimonio de \$49.184 millones, se encuentra constituido en su totalidad por el patrimonio de las entidades de gobierno correspondiente a los conceptos: capital fiscal, capital de los fondos de reserva pensional y el resultado del ejercicio.

MARCADO	C	I	D
	2	2	1

#### Colpensiones

Dirección: Carrera 10 No.72 – 33 Torre B Piso 11, Bogotá D.C., Colombia  
 Conmutador: (+57) 601 489 0909; Línea Gratuita: 01 8000 410909  
 www.colpensiones.gov.co

## Estado de Resultados

**Ingresos:** A 31 de diciembre de 2023 el Fondo de Pensiones de Sobrevivientes registra ingresos por \$18.881 millones, constituidos por ingresos provenientes principalmente por rendimientos sobre depósitos en instituciones financieras por \$5.964 millones, costo financiero de la nómina de pensionados y del recaudo por \$4.245 millones y la recuperación por el deterioro de cuentas por cobrar \$8.672.

Clase	dic-22	dic-23	Variación	
			%	\$
<b>INGRESOS</b>	<b>6.737</b>	<b>18.881</b>	<b>180%</b>	<b>12.144</b>
Otros ingresos - rendimientos financieros, recuperación provisiones	6.737	18.881	180%	12.144

Tabla 166: Ingresos Fondo Sobrevivientes. Fuente: Dirección Financiera. Cifras en millones de \$

**Gastos:** A 31 de diciembre de 2023 el Fondo de Pensiones de Sobrevivientes registra gastos por \$4.193 millones, siendo menor en \$16.832 millones al saldo registrado al 31 de diciembre de 2022, por un menor valor registrado en del deterioro de cuentas por cobrar.

Clase	dic-22	dic-23	Variación	
			%	\$
<b>GASTOS</b>	<b>21.025</b>	<b>4.193</b>	<b>-80%</b>	<b>(16.832)</b>
Deterioro, depreciaciones, amortización, provisiones	20.548	4.120	-80%	(16.428)
Otros gastos – pérdida en baja de cuentas por cobrar, rendimientos devolución Aportes AFP, diversos	477	73	-85%	(404)
<b>RESULTADO DEL EJERCICIO</b>	<b>(14.288)</b>	<b>14.688</b>	<b>203%</b>	<b>28.976</b>

Tabla 167: Gastos Fondo Sobrevivientes. Fuente: Dirección Financiera. Cifras en millones de \$

**Cierre de ingresos, gastos y costos:** el resultado de las operaciones realizadas por el Fondo de Reserva Pensional de Sobrevivientes del 1º de enero al 31 de diciembre de 2023, refleja una utilidad de \$14.688 millones, derivado principalmente por registro de los ingresos del Fondo.

### 5.2.5 Fondo de Beneficios Económicos Periódicos

El Decreto 604 de 2013 reglamentó el acceso y operación del Servicio Social Complementario de Beneficios Económicos Periódicos – BEPS, beneficios que se constituyen en un mecanismo individual, independiente, autónomo y voluntario de protección para la vejez que se ofrece como parte de los Servicios Sociales Complementarios y que se integra al Sistema de Protección a la Vejez, con el fin que las personas de escasos recursos que participen en este mecanismo, obtengan hasta su muerte un ingreso periódico, personal e individual, modificado y adicionado por el Decreto 2983 del 20 de diciembre de 2013 para garantizar su operatividad y su adecuado funcionamiento.

## Estado de Situación Financiera

**Activo:** El valor del activo al 31 de diciembre de 2023 por \$497.833 millones presenta un incremento del 28% al compararlo con el mismo periodo del año 2022, por las variaciones registradas en las siguientes cuentas:

Clase	dic-22	dic-23	Variación	
			%	\$
<b>ACTIVO</b>	<b>388.420</b>	<b>497.833</b>	<b>28%</b>	<b>109.413</b>
Efectivo y disponible en bancos	126.064	94.337	-25%	(31.727)

MARCA DO	C	I	D
	2	2	1

### Colpensiones

Dirección: Carrera 10 No.72 – 33 Torre B Piso 11, Bogotá D.C., Colombia  
 Conmutador: (+57) 601 489 0909; Línea Gratuita: 01 8000 410909  
[www.colpensiones.gov.co](http://www.colpensiones.gov.co)

Clase	dic-22	dic-23	Variación	
			%	\$
Inversiones e instrumentos derivados	255.284	375.257	47%	119.973
Otros activos	7.072	28.239	299%	21.167

Tabla 168: Activo Fondo BEPS. Fuente: Dirección Financiera. Cifras en millones de \$

**Pasivo:** Las acreencias del Fondo corresponden en su totalidad al valor de los ahorros identificados en cuentas individuales de los vinculados al sistema BEPS, teniendo en cuenta que al ser recursos de terceros se reconocen contablemente como recursos recibidos en administración. El incremento del saldo obedece a un mayor número de vinculados ahorradores del programa BEPS, así como la valoración del portafolio de inversión que está constituido por títulos de renta fija y cuentas de ahorro.

**Patrimonio:** De acuerdo con lo establecido en el Decreto Ley 4121 de 2011, los aportes del sistema de ahorro de Beneficios Económicos Periódicos no hacen parte del patrimonio de Colpensiones, recursos que se contabilizan como una obligación como recursos recibidos en administración.

## Estado de Resultados

**Ingresos:** En cumplimiento a lo establecido en el Decreto Ley 4121 de 2011, los aportes del sistema de ahorro de Beneficios Económicos Periódicos no hacen parte del patrimonio de Colpensiones y se contabilizan en forma independiente en el Fondo BEPS como una obligación, identificando los aportes de los vinculados en cuentas individuales como recursos recibidos en administración, y los rendimientos generados en la administración de estos recursos, se abonan en cada una de las cuentas individuales de los vinculados.

**Gastos:** Con relación a los gastos de administración del Fondo de Beneficios Económicos – BEPS, en concordancia con lo establecido en el Decreto 0604 de 2013 en su artículo 20 modificado por el artículo 6 del Decreto 2983 de 2013 el cual establece: *“Para garantizar la sostenibilidad del mecanismo BEPS, Colpensiones establecerá un régimen de administración del Servicio Social Complementario de Beneficios Económicos Periódicos (BEPS) cuyos costos serán cubiertos por el Presupuesto General de la Nación, previo concepto de la Comisión Intersectorial de Pensiones y Beneficios Económicos. Dichos costos deberán incluir los asociados a la administración de la anualidad vitalicia, en ningún caso estos costos serán asumidos por los beneficiarios del mecanismo”*, razón por la cual no se contabilizan gastos en el Fondo BEPS.

Elaboró: César Augusto Conde/Arelis Ibañez  
Revisó: Miguel Ángel Modesto  
Aprobó: Julio César Jiménez

MARCADO	C	I	D
	2	2	1

## Colpensiones

Dirección: Carrera 10 No.72 – 33 Torre B Piso 11, Bogotá D.C., Colombia  
Conmutador: (+57) 601 489 0909; Línea Gratuita: 01 8000 410909  
[www.colpensiones.gov.co](http://www.colpensiones.gov.co)