



Plan de Acción 2016 – versión 2

"Incluye Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano"
Decreto 124 de 2016



Más información en:
@ColpensionesInf
www.colpensiones.gov.co

Ven por tu futuro

Centro de Atención Telefónica Nacional: 01 8000 41 09 09 - Centro de Atención Telefónica Nacional BEPS: 01 8000 41 07 77
Bogotá: 489 09 09 - Bogotá BEPS: 487 03 00 - Medellín 483 60 90
www.colpensiones.gov.co

TABLA DE CONTENIDO

1.	DIRECCIONAMIENTO EMPRESARIAL.....	7
1.1	CONTEXTO.....	7
1.2	MODELO DE ARTICULACIÓN DE LOS COMPONENTES DEL SISTEMA DE PLANEACIÓN INSTITUCIONAL.....	13
1.3	METODOLOGÍA DE PLANEACIÓN Y PROGRAMACIÓN PRESUPUESTAL.....	15
1.3.1	Seguimiento al Plan de Acción.....	17
1.3.2	Reformulación del Plan de Acción.....	17
2.	PLAN DE ACCIÓN 2016 (Versión 2)	18
2.1	OBJETIVOS	18
2.2	SUPUESTOS DEL PLAN DE ACCIÓN.....	18
2.3	RELACIÓN DE AJUSTES A LOS PROYECTOS E INICIATIVAS VIGENTES	19
2.4	RELACIÓN DE NUEVOS PROYECTOS E INICIATIVAS.....	26
2.5	PLAN DE ACCIÓN 2016 VERSIÓN 2.....	28
2.5.1	Gestión Misional y de Gobierno	28
2.5.1.1	Proyectos	28
2.5.1.2	Iniciativas	30
2.5.2	Transparencia, Participación y Servicio al ciudadano	32
2.5.2.1	Proyectos	32
2.5.2.2	Iniciativas	34
2.5.3	Gestión de Talento Humano.....	38
2.5.3.1	Proyectos	38
2.5.3.2	Iniciativas	40
2.5.4	Eficiencia Administrativa.....	43
2.5.4.1	Proyectos	43
2.5.4.2	Iniciativas	48
2.5.5	Gestión Financiera	54
2.5.5.1	Proyectos	54

2.5.5.2	Iniciativas	55
3.	ESTRATEGIA ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	56
3.1	CONTEXTO ESTRATÉGICO	56
3.1.1	Panorama sobre posibles hechos de corrupción	56
3.1.2	Diagnóstico de los trámites y servicios de la entidad	59
3.1.3	Diagnóstico de la estrategia de servicio al ciudadano	61
3.1.4	Diagnóstico del avance en la implementación de la Ley de Transparencia	78
3.2	POLÍTICA DE INTEGRIDAD Y GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN	92
3.2.1	Objetivos	92
3.2.2	Ámbito de aplicación	93
3.2.3	Principios	93
3.2.4	Responsables y roles	93
3.2.5	Beneficios para el ciudadano	94
3.2.6	Difusión y capacitación	94
3.2.7	Mapa de Riesgos de Infidelidad	95
3.2.8	Estrategias	98
3.3	POLÍTICA RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES COLPENSIONES	99
3.3.1	Objetivos	100
3.3.2	Ámbito de aplicación	100
3.3.3	Principios	101
3.3.4	Responsables y roles	101
3.3.5	Beneficios para el ciudadano	102
3.3.6	Difusión y capacitación	102
3.3.7	Gestión por procesos / Aplicación Herramienta BPM	102
3.3.8	Estrategias	103
3.4	RENDICIÓN DE CUENTAS	106
3.4.1	Objetivo	106
3.4.2	Ámbito de aplicación	106

3.4.3	Principios	107
3.4.4	Responsables y roles.....	109
3.4.5	Beneficios para el ciudadano.....	111
3.4.6	Difusión y capacitación	112
3.4.7	Estrategias.....	112
3.5	POLÍTICA MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	115
3.5.1	Objetivo	116
3.5.2	Ámbito de aplicación	117
3.5.3	Principios	117
3.5.4	Responsables y roles.....	117
3.5.5	Beneficios para el ciudadano.....	118
3.5.6	Difusión y capacitación	119
3.5.7	Derechos y deberes de los consumidores financieros	119
3.5.8	Principales deberes.....	120
3.5.9	Estrategias.....	121
3.6	POLITICA DE MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN	122
4.	PLAN IMPLEMENTACIÓN PROGRAMA GESTIÓN DOCUMENTAL	124
4.1	ANTECEDENTES	124
4.2	POLÍTICAS DEL PROGRAMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL	125
4.3	IMPLEMENTACIÓN PROGRAMA DE GESTION DOCUMENTAL.....	125
4.3.1	Seguimiento al Programa de Gestión Documental	125
4.3.2	Diseño del Plan Institucional de Archivos – PINAR	126
4.3.3	Diseño Del Sub-Programa de gestión de Documento Electrónico	126
4.3.4	Diseño Programa de Preservación y Conservación de Documentos	127
4.3.5	Actualización Tablas de Retención Documental - TRD	128

PRESENTACIÓN

El plan de acción es un instrumento gerencial de programación y control de la ejecución anual de los proyectos e iniciativas que deben llevar a cabo las Vicepresidencias y Oficinas Nacionales, para dar cumplimiento a los objetivos del plan estratégico de la empresa.

El presente documento contiene la versión 2 (dos) del plan de acción de la empresa para el año 2016, cuya formulación constituye el ejercicio de planeación más importantes del año, toda vez que permite concretar a través de proyectos e iniciativas el Plan Estratégico Institucional de Colpensiones, el Plan estratégico sectorial y el Plan Nacional de Desarrollo.

La empresa realiza un seguimiento periódico a la ejecución del plan de acción, de éstos seguimientos se ha evidenciado la necesidad de ajustar en algunos proyectos e iniciativas los elementos de formulación como objetivos, metas, cronogramas, entre otros de acuerdo con la dinámica organizacional y variables externas que impactan el desarrollo de los mismos.

El objetivo de este documento es actualizar, de acuerdo con los resultados del seguimiento al plan de acción, la formulación de los proyectos e iniciativas razón por la cual se presenta la justificación de los cambios realizados en cada uno de ellos. Adicionalmente, se incluyen los nuevos proyectos e iniciativas para la vigencia 2016 que en adelante harán parte del plan

Así mismo, presentar a la ciudadanía los proyectos e iniciativas que Colpensiones va a ejecutar en la vigencia para garantizar el cumplimiento de la misión y la prestación de los servicios a los afiliados, beneficiarios, aportantes, vinculados, empleadores, pensionados y ciudadanía en general.

La actualización del plan de acción se realizó con la participación activa de los servidores públicos de la empresa quienes formularon sus proyectos e iniciativas para el Régimen de Prima Media y para los Beneficios Económicos Periódicos BEPS (BEPS), teniendo en cuenta los lineamientos de la Presidencia, las estrategias que orientaron la construcción del Plan Estratégico de la empresa, la implementación del proceso de fortalecimiento institucional, la superación de atraso estructural del Régimen de Prima Media, la consolidación de los BEPS y las restricciones presupuestales.

Por ultimo, este documento contiene la actualización de la Estrategia Anticorrupción y de Atención al Ciudadano realizada el 30 de marzo de 2016 de acuerdo con el Decreto No. 124 del 26 de enero de 2016, así como los ajustes realizados a partir de esa fecha a la estrategia y el plan de implementación del Programa de Gestión Documental los cuales hacen parte integral del plan de acción 2016.

1. DIRECCIONAMIENTO EMPRESARIAL

1.1 CONTEXTO

El Direccionamiento Estratégico de Colpensiones, comprende la definición, revisión, ajuste y actualización de la planeación estratégica, la planeación táctica y la planeación funcional de la empresa, enmarcadas dentro de los componentes del Sistema de Planeación Institucional.

Adicionalmente, se realizan procesos de ejecución, seguimiento y evaluación de los resultados de la gestión, con el fin de retroalimentar periódicamente el nivel de cumplimiento de la planeación institucional y efectuar los ajustes requeridos de manera oportuna y eficaz.

A continuación se muestran los componentes del direccionamiento estratégico de Colpensiones.



Figura 1 Componentes del Direccionamiento Estratégico

En el primer nivel del Sistema de Planeación Institucional se establece la planeación estratégica de la organización a mediano plazo, mediante la definición del Plan Estratégico Institucional (PEI).

El Plan Estratégico Institucional (PEI) vigente corresponde al periodo 2015 – 2018, fue definido en el marco del Programa de Fortalecimiento Institucional que actualmente adelanta la empresa, con el fin de consolidar la capacidad logística, tecnológica y operativa que permita atender en forma oportuna y efectiva los requerimientos derivados de la demanda de servicios relacionados con su condición de administradora del Régimen de Prima Media RPM y del servicio social complementario de Beneficios Económicos Periódicos BEPS, logrando así ganar la confianza de los ciudadanos y empleadores colombianos.

Los componentes del PEI corresponden a: Misión, visión, valores, lineamientos y objetivos estratégicos y estrategias institucionales, articulados tal y como se presentan a continuación:



Figura 2 Componentes del Plan Estratégico Institucional

En el segundo nivel del Sistema de Planeación Institucional se define la planeación táctica mediante la cual se desagregan las decisiones y orientaciones estratégicas, en planes concretos a nivel de áreas, consolidados en el Plan de Acción Anual que constituye un instrumento de programación y control de la ejecución de los proyectos e iniciativas que deben llevar a cabo las Vicepresidencias y Oficinas Nacionales para dar cumplimiento a las estrategias y los objetivos definidos en el Plan Estratégico Institucional de la empresa.

Las iniciativas y proyectos definidos se clasifican en las cinco (5) Políticas de Desarrollo Administrativo establecidas en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, como se presenta a continuación:

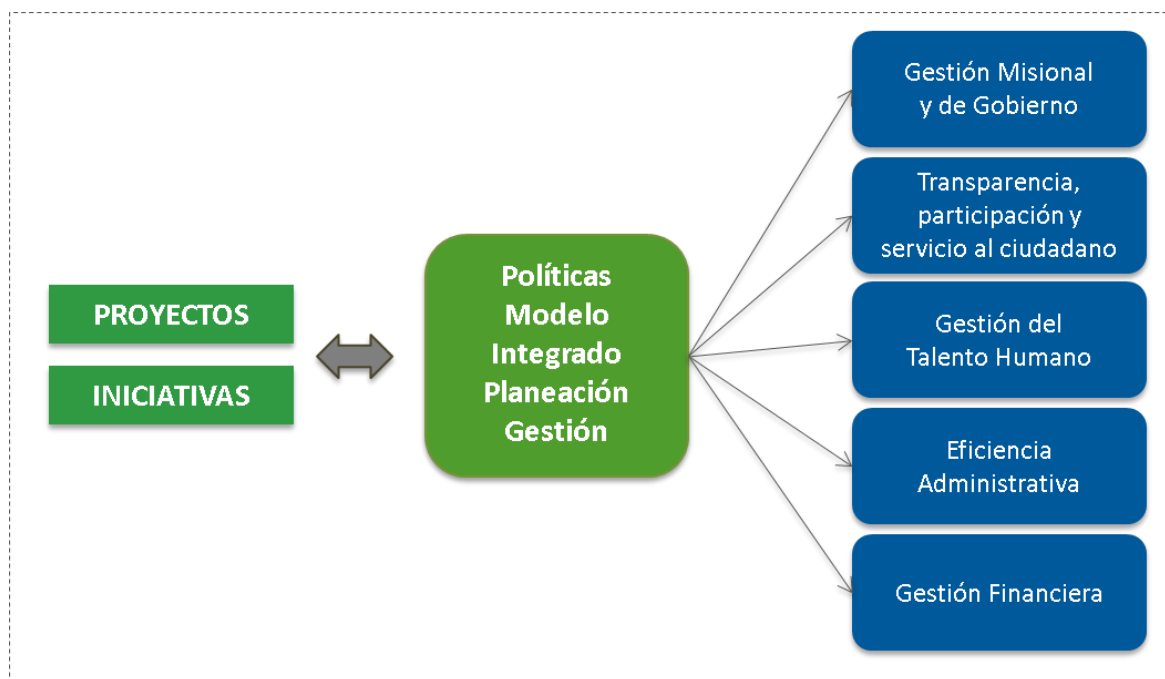


Figura3 Componentes del Plan de Acción Anual

Finalmente, en el tercer nivel del Sistema de Planeación Institucional se define la planeación funcional la cual permite la asignación de los recursos necesarios para lograr lo planeado, brinda la organización de las personas en pro de las metas definidas y proporciona los instrumentos de evaluación de la gestión, es decir, los indicadores con sus correspondientes metas.

A continuación se presentan de manera consolidada, los principales componentes del direccionamiento estratégico de la empresa:

COMPONENTES DEL DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

Quién es mi cliente

Los clientes de Colpensiones son los afiliados, beneficiarios, aportantes, terceros y pensionados del Régimen de Prima Media, los vinculados al servicio social complementario de Beneficios Económicos Periódicos, el público en general y los clientes potenciales.

Promesa de valor

La promesa de valor de Colpensiones se enmarca dentro de la política del Sistema Integrado de Gestión, la cual se presenta a continuación:

La Administradora Colombiana de Pensiones COLPENSIONES en el marco de su misión y visión, se compromete a establecer, implementar y mejorar continuamente el Sistema Integrado de Gestión, cumpliendo los requisitos legales aplicables y articulando las operaciones, procesos y servicios, hacia una gestión altamente efectiva que redunde en beneficios evidentes para los ciudadanos, basados en las mejores prácticas proporcionadas por los modelos de gestión aplicables.

Por lo tanto, COLPENSIONES se compromete a:

- Propiciar una cultura de control que contribuya al cumplimiento de las funciones de la empresa.
- Orientar y evaluar el desempeño institucional en términos de calidad y satisfacción social en la prestación de los servicios.
- Promover la disponibilidad, integridad y confidencialidad de la información manejada en los procesos y operaciones.
- Prevenir las lesiones, la accidentalidad y las enfermedades laborales de los empleados.
- Reducir y prevenir la contaminación y los impactos negativos sobre la naturaleza y las personas.

Plan Estratégico Institucional

Misión:

Somos la empresa estatal, que como parte del sistema de protección para la vejez, administra integralmente el régimen de prima media con prestación definida (RPM), y el servicio social complementario de ahorro de beneficios económicos periódicos (BEPS), generando valor agregado y servicios con innovación para contribuir a mejorar la

Visión:

A partir de la consolidación institucional prevista para 2015, Colpensiones contará en el 2018 con una cultura empresarial caracterizada por el trabajo en equipo, el crecimiento personal y profesional de su talento humano, logrando ser reconocidos por la transparencia, excelencia y calidad en la prestación de los servicios,

Ven por tu futuro

COMPONENTES DEL DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

calidad de vida de los colombianos.	generando confianza de los empleadores y los ciudadanos en la empresa.
-------------------------------------	--

Lineamientos estratégicos

- Poner en primer lugar los derechos de los ciudadanos, ciñéndose a la Constitución y la Ley.
- Resolver la totalidad de las solicitudes presentadas de forma integral, oportuna y con calidad.
- Optimizar las políticas de talento humano y convertir a COLPENSIONES en un lugar atractivo para trabajar
- Arraigar un rol más cercano al papel de un empresario.

Valores:

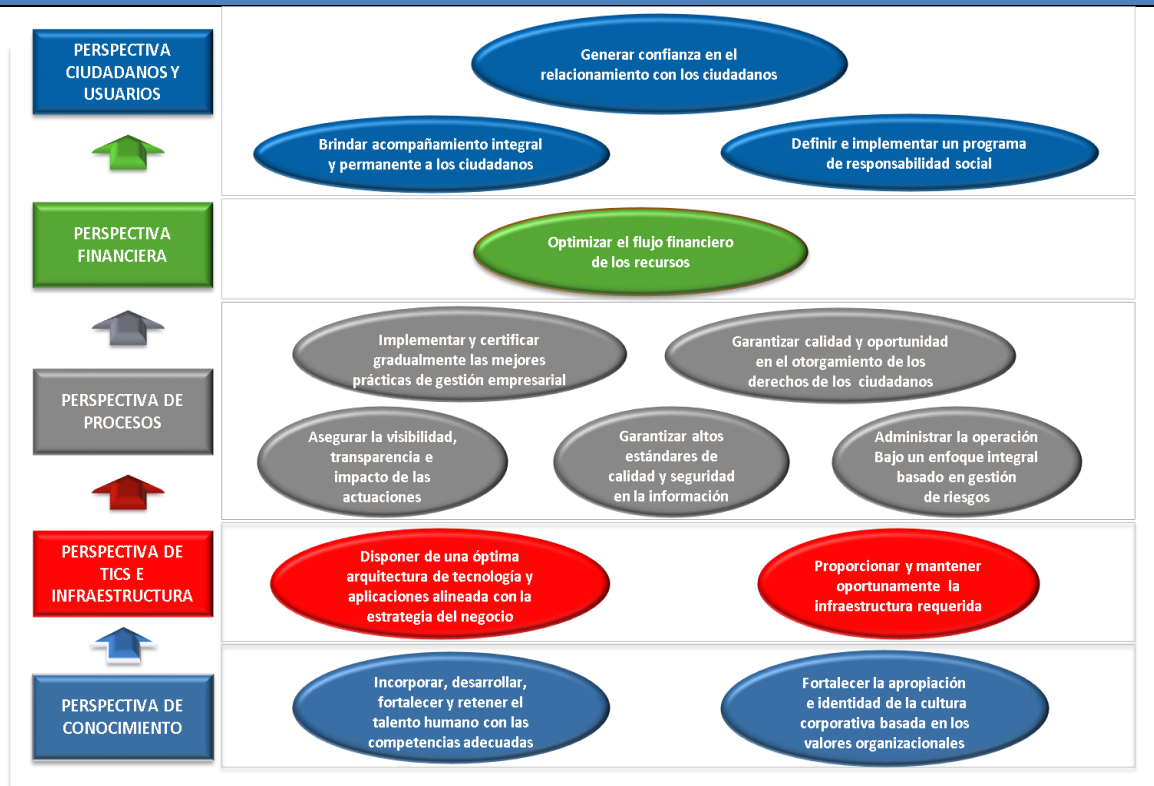
“Manifestados en una forma de ser: como personas y como empresa somos íntegros y nos debemos a nuestra palabra y compromisos”. Nuestros valores institucionales son:

- Respeto
- Solidaridad
- Confianza
- Integridad
- Excelencia

Objetivos estratégicos:

Constituyen el logro a alcanzar en el mediano plazo. Se clasifican en el Cuadro de Mando presentado a continuación:

COMPONENTES DEL DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO



Estrategias Institucionales

- Generación de registros confiables y actualizados en los procesos
- Fortalecimiento de la cultura de planeación institucional
- Gestión de procesos articulados, controlados y asegurados
- Gestión integral de riesgos
- Programa de Ética y Transparencia
- Estrategia integral de comunicaciones
- Cultura organizacional y políticas de desarrollo de talento humano
- Gestión de TI alineada con las necesidades estratégicas de la empresa
- Posicionamiento de la empresa como referente jurídico en temas pensionales
- Fortalecimiento de un rol de gestión con enfoque empresarial
- Gestión de actividades y/o procesos ejecutados por terceros
- Sostenibilidad financiera de la empresa como administradora de RPM y BEPS
- Fortalecimiento del modelo de servicio al ciudadano
- Educación en ahorro y pensión

COMPONENTES DEL DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

Portafolio

Producto

Prestaciones económicas
Administración de información
Servicio social complementario BEPS

Servicio asociado

Reconocimiento y pago de prestaciones económicas
Consulta y actualización de historia laboral
Beneficios económicos para la vejez

Servicios Transversales

Educación en ahorro y pensión
Información y orientación
Asesoría especializada a aportantes y empresas
Consultas

Tabla 1 Direccionamiento Estratégico de COLPENSIONES

1.2 MODELO DE ARTICULACIÓN DE LOS COMPONENTES DEL SISTEMA DE PLANEACIÓN INSTITUCIONAL

Con el fin de fortalecer la relación y correspondencia entre los componentes del Sistema de Planeación Institucional –SPI en sus diferentes niveles (Estratégico, táctico, funcional) de manera paralela a la actualización del Plan Estratégico Institucional se definió un modelo de articulación tendiente a verificar la correspondencia entre los componentes del SPI y a generar una estructura que facilite el seguimiento sobre el adecuado cumplimiento de la orientación estratégica establecida.

La representación gráfica del modelo de articulación del Sistema de Planeación Institucional –SPI- se presenta a continuación:



Figura 4 Modelo de articulación de los componentes del Sistema de Planeación Institucional

La metodología para la definición del modelo, incluyó principalmente las siguientes actividades:

- Definición de las fichas técnicas de las estrategias institucionales, incluyendo información relacionada con su objetivo y alcance, así como el listado de los proyectos e iniciativas requeridos para su implementación.
- Definición de un esquema de asociación entre la visión, los valores, los lineamientos y objetivos estratégicos y las estrategias ajustadas.
- Definición inicial de las hojas de vida de los proyectos y las fichas técnicas de las iniciativas requeridas para implementar las estrategias institucionales, estableciendo su periodo de ejecución, de tal forma que se garantice la continuidad de la planeación y el cumplimiento del Plan Estratégico Institucional definido.
- Definición de un esquema de correlación entre las estrategias institucionales y los proyectos e iniciativas definidos, incluyendo los se encontraban en ejecución como parte del plan de acción de la empresa.

Por otra parte con el fin de lograr conocimiento y apropiación del personal de la empresa tanto con el Plan Estratégico Institucional como con el modelo de articulación del Sistema de Planeación Institucional, se realizó una campaña de socialización y divulgación que incluyó el nivel central y las oficinas regionales de COLPENSIONES.

1.3 METODOLOGÍA DE PLANEACIÓN Y PROGRAMACIÓN PRESUPUESTAL

Para garantizar la integración de los componentes del sistema de planeación institucional con el sistema presupuestal y el sistema contractual de la empresa se elaboró una metodología denominada “Planeación y Programación Presupuestal” actualizada anualmente con base en las lecciones aprendidas de las vigencias anteriores.

La metodología para formular el plan de acción, el plan de compras y el presupuesto para el año 2016 de forma integral tiene como objetivo articular los instrumentos de planeación táctica de la empresa, garantizando la alineación de los proyectos e iniciativas de las diferentes áreas con las estrategias planteadas en el direccionamiento estratégico, la asignación racional del gasto y la programación efectiva del presupuesto.

Durante el mes de septiembre de cada vigencia se inicia el ciclo presupuestal, razón por la cual las dependencias formalizan los proyectos, iniciativas, gastos administrativos y gastos operativos que la empresa va ejecutar en la vigencia para lograr las metas para el Régimen de Prima media y los Beneficios Económicos Periódicos. Este conjunto de instrumentos establece las metas anuales de la empresa, los bienes y servicios que se deben adquirir y el valor de los mismos para estimar el presupuesto necesario, de tal manera que se tenga por parte de los servidores públicos una visión integral de los recursos con que cuenta al momento de planear, ejecutar y controlar cada unas de sus actividades.

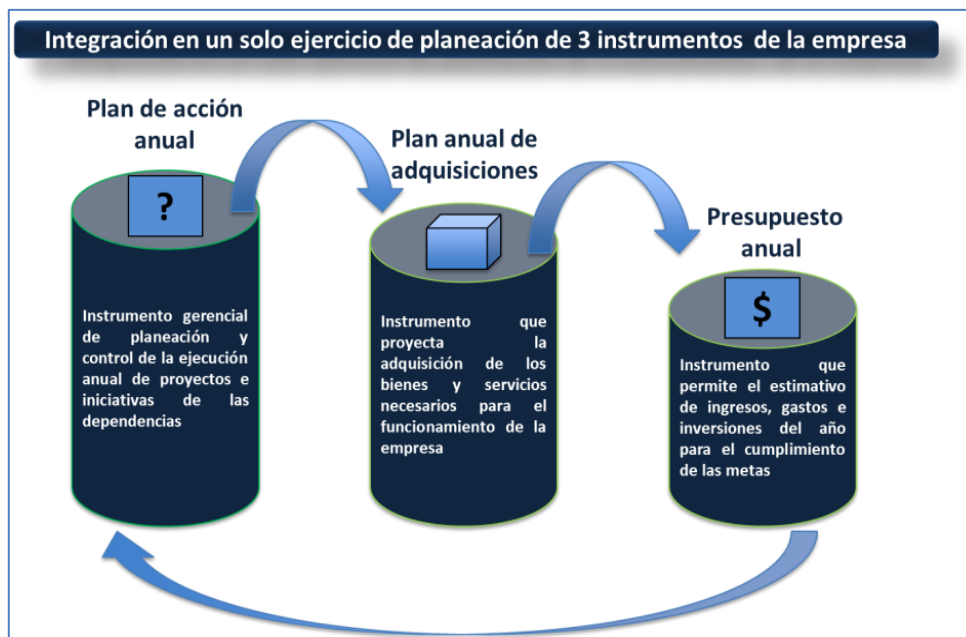


Figura 5 Metodología de planeación y programación presupuestal

Para la formulación el plan de acción las áreas tuvieron en cuenta los siguientes referentes:

- Modelo Integrado de Planeación y Gestión conforme a lo establecido en el Decreto 2482 de 2012 teniendo en cuenta cada una de las cinco políticas de desarrollo administrativo que corresponden a: a) Gestión Misional y de Gobierno, b) Transparencia, Participación y Servicio al ciudadano, c) Gestión del Talento Humano, d) Eficiencia Administrativa y e) Gestión financiera.
- El plan estratégico institucional y más específicamente las estrategias de la empresa que asocian la planeación estratégica y funcional.
- La Guía metodológica para gestión de proyectos de la empresa que aporta conceptos, instrumentos y procedimientos para la formulación, ejecución, monitoreo y cierre de los proyectos.
- La metodología para la formulación de iniciativas, las cuales constituyen la unidad de planeación más pequeña de la organización.

1.3.1 Seguimiento al Plan de Acción

Para garantizar el proceso de retroalimentación de la planeación, la empresa realiza seguimiento mensual al plan y publica en la página web institucional un informe de seguimiento trimestral del plan de acción con el que se presenta a los ciudadanos el avance de la gestión y al mismo tiempo, le permite a la organización verificar el cumplimiento de las actividades de los proyectos o iniciativas para llevar a cabo, de ser necesario, acciones correctivas o preventivas que le permitan cumplir con las metas planteadas por cada uno de los responsables.

1.3.2 Reformulación del Plan de Acción

Producto de los seguimientos mensuales al plan de acción que se ven reflejados en los informes trimestrales de la empresa, se ha evidenciado ajustes en la formulación de algunos proyectos o iniciativas como acciones correctivas que han permitido continuar con su ejecución. Adicionalmente, los Vicepresidentes de la empresa revisan el nivel de ejecución de los proyectos e iniciativas de sus áreas para definir su continuación o terminación de acuerdo con los recursos disponibles y las prioridades estratégicas de la empresa.

En este sentido, se presentará una relación de los cambios en los proyectos o iniciativas que tuvieron la necesidad de ajustarse o cerrarse y su correspondiente justificación, así como la justificación de la creación de nuevos proyectos e iniciativas.

De esta manera, la empresa tiene la formulación actualizada y acorde con las necesidades de la organización, insumo fundamental para continuar con el seguimiento al plan y así lograr las metas planeadas para la vigencia 2016.

2. PLAN DE ACCIÓN 2016 (Versión 2)

2.1 OBJETIVOS

- Implementar el programa de fortalecimiento institucional que permitirá consolidar el nuevo modelo de protección que tiene el Estado para la vejez de los colombianos en una empresa eficiente orientada a los usuarios.
- Implementar el proceso de estandarización, la asesoría y la pedagogía para mejorar la atención y servicio al ciudadano.
- Continuar con la implementación de los procesos automatizados de la empresa para mejorar tiempos de respuesta y control de la gestión.
- Consolidar la operación de los Beneficios Económicos Periódicos –BEPS–.
- Ejecutar proyectos e iniciativas para la implementación de la Política Integral de Proyección Humana para el trabajo en Colpensiones.
- Fortalecer el plan de comunicaciones y la gestión del cambio en la empresa.

2.2 SUPUESTOS DEL PLAN DE ACCIÓN

- El Plan de Acción está alineado al nuevo marco Estratégico de la empresa, es decir, en torno a la misión, visión, objetivos, valores y estrategias de la empresa.
- La empresa se centrará sus esfuerzos en la implementación del fortalecimiento institucional para consolidar la oportuna atención de los requerimientos y la relación de largo plazo con los afiliados, vinculados, pensionados y aportantes.
- La planeación anual está orientada por el Plan Estratégico Institucional 2015-2018, el Plan Estratégico del sector trabajo 2015-2018 y el Plan Nacional de Desarrollo “Todos por un Nuevo País”.
- El plan de acción está articulado con el plan de adquisiciones y el presupuesto anual de la empresa.

2.3 RELACIÓN DE AJUSTES A LOS PROYECTOS E INICIATIVAS VIGENTES

(P)/(I)	PROYECTO / INICIATIVA	Aspectos ajustados a la formulación inicial						Justificación del ajuste
		Nombre	Objetivo	Meta	Cronograma	Terminado	Fusionado	
p	Mejoramiento de la calidad de los datos almacenados en las Bases de Datos misionales				X			Debido a que por necesidades de la Entidad no se había priorizado la ejecución de los desarrollos requeridos y no se contaba con recurso humano suficiente para la ejecución del proyecto; así las cosas, se efectuó control de cambios para la inclusión de actividades relacionadas con la contratación de una fábrica de software exclusiva para la ejecución de los desarrollos y la reprogramación de fechas dado que se cuenta con un equipo de trabajo fortalecido. Se modifica la fecha fin para el 15 diciembre 2017.
p	Puntos de atención en Territorios Nacionales (Guavire, Vichada, Guainía, Vaupés)				X			Se modificó el cronograma teniendo en cuenta los tiempos no planeados para contar con autorización de la Superintendencia Financiera para compartir la ubicación física con el Fondo Nacional del Ahorro para la apertura del punto de atención en Mitú razón por la cual se reprogramó la fecha final del proyecto para el 30 de agosto 2016.
p	Apoyo Tecnológico BEPS				X			Se realizó una revisión al Proyecto en términos del alcance del contrato suscrito para su ejecución, el equipo de trabajo del proyecto y el cambio del líder razón por la cual se ajustó el cronograma, incluyendo los requerimientos tecnológicos, lo cual modifica la fecha fin para el 13 diciembre 2016; no obstante al cierre del 30 de junio se está efectuando una revisión al alcance y cronograma el proyecto.
p	Implementación de la herramienta ISOTOOLS en Colpensiones				X			Teniendo en cuenta que se ha tomado más tiempo de lo planeado ejecutar la etapa de entendimiento de la documentación con los líderes funcionales, se evidenció la necesidad de reprogramar algunas de las actividades del proyecto sin modificar la fecha final.
p	Fortalecimiento Institucional					X	X	Teniendo en cuenta que la actividad de la fecha de la firma de los decretos de la estructura organizacional y planta de personal por parte del Gobierno Nacional no se puede determinar, este proyecto se da por terminado y las actividades pendientes en relación con la implementación de los procesos se transfieren al Proyecto denominado Formulación del plan de implementación del Fortalecimiento Institucional.

Ven por tu futuro

(P)/(I)	PROYECTO / INICIATIVA	Aspectos ajustados a la formulación inicial						Justificación del ajuste
		Nombre	Objetivo	Meta	Cronograma	Terminado	Fusionado	
p	Diseño e implementación de un nuevo modelo para recepción y confirmación de tiempos públicos					X		Teniendo en cuenta que los tiempos públicos son parte fundamental de la Historia Laboral de los ciudadanos, se decide cerrar plan de acción en curso al corte de junio 30, y se trasladan las actividades pendientes del mismo al proyecto denominado "Formulación del Plan de Implementación del Fortalecimiento Institucional"
p	Implementación del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo, de acuerdo con la normatividad vigente				X			Se realizó modificación al cronograma del proyecto para aumentar los tiempos relacionados con la documentación del proces de seguridad y salud en el trabajo con el fin de dar cumplimiento al Decreto No. 1443 de 2014 que es de obligatorio cumplimiento.
p	Sistema de Gestión Integral de Riesgo					X	X	Este proyecto se decide cerrar con corte a marzo 31 debido a que las actividades pendientes del cronograma fueron incorporados en el proyecto denominado "Formulación del plan de implementación del fortalecimiento institucional".
p	Diseño e implementación del sistema de seguimiento y medición integral sobre los resultados de la gestión de COLPENSIONES, bajo un modelo de Cuadro de Mando Integral					X	X	Este proyecto se decide cerrar con corte a abril debido a que las actividades pendientes del cronograma fueron incorporados en el proyecto denominado "Formulación del plan de implementación del fortalecimiento institucional".
p	Sistema de Información de Ingresos y Egresos	X			X			Durante las etapas de definición funcional y el levantamiento de la información detallada del Proyecto se identificó que la dimensión del mismo era mayor a la concebida inicialmente, razón por la cual se replantea la ejecución, en dos (2) fases del proyecto con el fin de obtener resultados a corto plazo y lograr el objetivo principal, el cual corresponde a contar con un Sistema automatizado de recaudo y pagos en consecuencia en adelante este proyecto se denominará Sistema Integrado de Financiamiento SIF.
p	Proyecto Nuevo SISTEMA PETI				X			Se actualizó el cronograma del proyecto teniendo en cuenta la necesidad de detallar e incluir actividades que permitan ejercer seguimiento y control por cada dominio de información y de manera transversal a todo el proyecto PETI y Nuevo Sistema; no obstante al cierre del 30 de junio se está efectuando una revisión al alcance y cronograma el proyecto.

Ven por tu futuro

(P)/(I)	PROYECTO / INICIATIVA	Aspectos ajustados a la formulación inicial						Justificación del ajuste
		Nombre	Objetivo	Meta	Cronograma	Terminado	Fusionado	
p	Bodega de Datos Fase 3 y 4				X			El cronograma del proyecto fue ajustado debido a las siguientes razones: 1) Extensión del tiempo de ejecución de la fase de cargue inicial en el proceso de Historia Laboral el cual involucro más tiempo del estimado debido a la complejidad en el proceso, que no podía ser evidenciada en el inicio de la fase, 2) En los procesos de extracción y cargue de HL y BEPS, se hizo necesario realizar ajustes en los modelos de datos inicialmente establecidos dada la calidad de los datos y reglas de transformación inicialmente no contempladas; y 3) La concurrencia de requerimientos de operación prioritarios que afectaron los procesos de implementación. La nueva fecha final del proyecto es el 05/10/2016.
p	Apropiar las soluciones tecnológicas ofrecidas por SYC que soportan procesos funcionales de Colpensiones.				X			El cronograma del proyecto se modificó debido a las siguientes razones: 1) Inicialmente no se contemplaron actividades en la fase de planeación que impactaron la ejecución del cronograma establecido y 2) Atraso en actividades por falta de disponibilidad de tiempo del recurso humano con dedicación al Proyecto.
p	Educación Formal				X			Con el fin de asignar el presupuesto de este proyecto dentro de la vigencia 2016 y ampliar posibilidades a los servidores públicos para que tengan mayor tiempo de inscripción a la convocatoria de educación formal en modalidad abierta dentro del calendario académico del año 2016, se adelantó el lanzamiento de esta convocatoria y todas las actividades que se derivan de esta fase lo que ocasionó el ajuste al cronograma de trabajo.
p	Estrategia Educativa en ahorro y pensión				X			Ante los recientes cambios regulatorios emitidos por la Superintendencia Financiera de Colombia en relación al tema de la Asesoría para Traslados, reglamentado en la circular 016 de 2016, la cual obliga a las Administradoras de Pensiones en Colombia a desarrollar un modelo de asesorías personalizadas y enfocadas a que los ciudadanos realicen su traslado de régimen basados en un proceso pedagógico que les permita tomar decisiones informadas acerca de su pensión, se ha modificado el cronograma del proyecto debido a la necesidad de priorizar el cumplimiento de esta Circular que impacta directamente a la entidad.

Ven por tu futuro

(P)/(I)	PROYECTO / INICIATIVA	Aspectos ajustados a la formulación inicial						Justificación del ajuste
		Nombre	Objetivo	Meta	Cronograma	Terminado	Fusionado	
p	Adopción de buenas prácticas de gestión de TI basadas en ISO 20000 - ITIL v 3 y COBIT					X		Está proyecto se decide cerrar al 30 de junio de 2016 debido a que las actividades pendientes del cronograma fueron incorporadas en el proyecto denominado "Formulación del Plan de Implementación del Fortalecimiento Institucional".
P	Portal Unificado Colpensiones				X			Dado el atraso presentado en el proceso de contratación de la herramienta que permitira ejecutar el objeto del proyecto de portales unificados en Colpensiones, se hizo necesario replantear las fechas de algunas de las actividades y una vez conocida la herramienta adquirida y sus funcionalidades, se hizo necesario adicionar varias actividades de monitoreo con el fin de realizar un adecuado y detallado control y seguimiento a la implementación de los servicios.
p	Implementación del Sistema de Turnos electrónicos y Kioscos					X	X	Teniendo en cuenta que para poder llevar a término el proyecto, es necesario tener claro el modelo de servicio y las definiciones correspondientes, se decide cerrar al corte de junio 30, y se trasladan las actividades pendientes del mismo al proyecto denominado "Formulación del Plan de Implementación del Fortalecimiento Institucional"
p	Base Única de Clientes Fase 0				X			Se ajustó el cronograma del proyecto debido a:1.La cantidad de mantis (errores encontrados en el desarrollo que entregó la fabrica Softmanagement) presentados en la Etapa II, paquetes 1,2,3 y 4 en el ambiente de integración, se vieron afectados los tiempos de entrega, razón por la cual se plantea una nueva fecha de puesta en producción del proyecto.2. Durante el desarrollo de la planeación del proyecto de Estandarización, liderado también por la gerencia nacional de atención al afiliado, se evidenció la necesidad de implementar un servicio de Depuración en Línea dentro de una de las etapas de éste proceso, razón por la cual se transfieren estas actividades a dicho proyecto y así alinear las actividades y esfuerzos requeridos.

Ven por tu futuro

Centro de Atención Telefónica Nacional: 01 8000 41 09 09 - Centro de Atención Telefónica Nacional BEPS: 01 8000 41 07 77
Bogotá: 489 09 09 - Bogotá BEPS: 487 03 00 - Medellín 483 60 90
www.colpensiones.gov.co

(P)/(I)	PROYECTO / INICIATIVA	Aspectos ajustados a la formulación inicial						Justificación del ajuste
		Nombre	Objetivo	Meta	Cronograma	Terminado	Fusionado	
I	Recibo y ajuste al modelo de operación Colpensiones del sistema Kronos de Caprecom para el cobro de las cuotas partes pensionales				x			Se hizo necesario reorientar las actividades y los desarrollos definidos para la Fase 5 del contrato tecnológico que respalda la ejecución de la iniciativa con el fin de facilitar la integración y comunicación del Sistema KRONOS-Cuotas Partes con el Sistema de Financiamiento debido a: 1. Cada una de las fases del contrato requiere la disposición de ambientes independientes para la realización de las pruebas (Integración), certificación de pruebas y autorización de paso a producción (QA), requiriendo mayor tiempo para la realización de las pruebas; 2. La experiencia ha demostrado que el proceso de despliegue e instalación en cada uno de los ambientes para pruebas (Integración y QA), ha desbordado el tiempo estimado y 3. La política en COLPENSIONES, es mantener la misma versión en cada uno de los ambientes de integración y QA, mientras se desarrollan las pruebas, por lo que no es posible hacer pruebas simultáneamente entre una fase y otra. Lo anterior, tuvo como consecuencia la ampliación de la fecha final de la iniciativa.
I	Modelamiento del flujo de medicina laboral y su conectividad con otros aplicativos de apoyo					x	x	El objetivo de la iniciativa de desarrollar e implementar el flujo de medicina laboral en bizagi y su conexión con los aplicativos del proveedor de medicina laboral con el objeto de que Colpensiones tenga la gobernabilidad del proceso y de la información y su correspondiente plan de trabajo fue incorporado en el proyecto denominado "Formulación del plan de implementación del fortalecimiento institucional" razón por la cual esta iniciativa se dió por terminada de manera anticipada.
I	Diagnóstico aplicativo de Nómina de Pensionados					x	x	El objetivo de la iniciativa de diagnosticar la operación de liquidación de la nómina de pensionados con el software actual o se hace necesario adquirir uno nuevo y su correspondiente plan de trabajo fue incorporado en el proyecto denominado "Formulación del plan de implementación del fortalecimiento institucional" razón por la cual esta iniciativa se dió por terminada de manera anticipada.
I	Información oportuna y confiable de ciudadanos no sisbenizados que pueden ingresar al programa BEPS				x			Se traslada la fecha de inicio de la iniciativa del mes de mayo al mes de noviembre teniendo en cuenta que aun no se encuentran disponibles las horas de desarrollo tecnológicas requeridas para su ejecución. Los supervisores del contrato que proveyó las horas se encuentran tramitando el otro si con el proveedor. Por lo anterior, la Gerencia de Operaciones BEPS se compromete a reanudar todo el plan de la iniciativa una vez se encuentren definidas las horas destinadas para el diseño, desarrollo e implementación, lo cual se estima tener definido antes del mes de noviembre.

Ven por tu futuro

(P)/(I)	PROYECTO / INICIATIVA	Aspectos ajustados a la formulación inicial						Justificación del ajuste
		Nombre	Objetivo	Meta	Cronograma	Terminado	Fusionado	
I	Campaña de prevención de riesgo de fraude		X		X			Se modificó el objetivo y plan de trabajo de la iniciativa buscando enfatizar la función preventiva dirigida a la ciudadanía como mecanismo de protección.
I	Pacto de integridad y transparencia con los contratistas de COLPENSIONES			X	X			La iniciativa ajustó la meta y la estimación de tiempo, debido a que a la fecha la totalidad de los contratistas suscriben el Pacto de Integridad y Transparencia al momento de firmar el contrato, la nueva meta busca realizar un acto público de adhesión únicamente con los Representantes Legales de los contratistas que por su objeto contractual resultan más relevantes para la Entidad. De esta forma la fecha final de paso del 31/12/2016 al 31/05/2016.
I	Iniciativas Novedosas de Investigación, Desarrollo Tecnológico, Transferencia de Conocimiento, y Buenas Prácticas					X		Conforme al desarrollo de las estrategias de la Política Integral para la Proyección del talento humano en Colpensiones, que para el año 2016 y teniendo en cuenta la implementación del proyecto de Fortalecimiento Institucional que tiene como objetivo consolidar la organización mediante el rediseño, ajustes y cambios a nivel de estructura, procesos y arquitectura empresarial, se considera que no es viable desarrollar esta iniciativa, ya que la ejecución de la misma tiene como objetivo desarrollar ideas innovadoras frente a procesos, tecnología, método de trabajo, etc., para lo cual es necesario que previamente se haya estabilizado la organización en su nueva estructura para poder generar propuestas de innovación que impacten positivamente a la organización. Así las cosas, esta iniciativa se dió por terminada de manera anticipada.
I	Campaña de apropiación de la Gestión Integral de Riesgos "Una herramienta para un trabajo eficiente y con calidad"				X			Teniendo en cuenta que en febrero se encontraba en el aplicativo SAVIA (corresponden al aplicativo virtual a través del cual los servidores públicos realizan las capacitaciones) el curso virtual de Gestión Documental para el desarrollo de los colaboradores de Colpensiones, el lanzamiento del curso de SARLAFT se realizó en marzo y una vez evaluados los resultados del desarrollo de los cursos relacionados con la gestión del riesgo, se establecerá una estrategia para recordar a los colaboradores del desarrollo o terminación de los 4 cursos virtuales. Así las cosas, la nueva fecha final de esta iniciativa es el 30 de septiembre de 2016.
I	Evaluación de calidad de la actividad de auditoría interna realizada por la Oficina de Control Interno		X		X			Debido a la subestimación de tiempos y cargas de trabajo en la definición de actividades presentadas en la Ficha técnica Inicial de la iniciativa, así como la no aprobación de recursos presupuestales estimados inicialmente, se ajustó el objetivo y la fecha inicial, razón por la cual esta iniciativa comienza el 1 de mayo de 2016.

Ven por tu futuro

(P)/(I)	PROYECTO / INICIATIVA	Aspectos ajustados a la formulación inicial						Justificación del ajuste
		Nombre	Objetivo	Meta	Cronograma	Terminado	Fusionado	
I	Optimización de Cuentas Bancarias					X		Esta iniciativa se da por terminada ya que el objetivo principal de la iniciativa contempla la cancelación o apertura de cuentas bancarias, sin embargo la Gerencia Nacional de Tesorería no cuenta con completa autonomía para decidir la apertura o cancelación de las mismas ya que son las áreas fuente quienes solicitan dicha apertura o cancelación. Así mismo, dentro del proceso de Fortalecimiento Institucional de la empresa se contempla que un área en particular (Dirección de Inversiones) que fijará las políticas, previa autorización de la instancia correspondiente, y determinará la viabilidad de apertura y cierre de cuentas bancarias.
I	Optimizar la administración de portafolios de RPM (SFC) y los demás que estén a cargo de Colpensiones					X	X	El objetivo de la iniciativa de optimizar la administración del portafolio a cargo de Colpensiones cumpliendo ordenes de SFC y su correspondiente plan de trabajo fue incorporado en el proyecto denominado "Formulación del plan de implementación del fortalecimiento institucional" razón por la cual esta iniciativa se dió por terminada de manera anticipada.
I	Mecanismos para mejorar la atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias.				X			Es necesario ampliar la fecha final de la iniciativa al 31 de diciembre de 2016 debido a que la actividad denominada "Elaboración proyecto de Resolución que reglamenta el trámite de las PQRS", en virtud del artículo 20 de la Ley 1755 de 2015, debe incluir y establecer el trámite a través del cual se atenderá al peticionario que acredite el carácter prioritario de su solicitud. En consideración a la priorización del ingreso y trámite de estas peticiones se requiere un desarrollo en el Sistema de Gestión Bizagi toda vez que es necesario que operativamente, el ingreso y trámite de estas solicitudes esté en funcionamiento, para continuar con las actividades planeadas de la iniciativa.
I	Mejoras a la aplicación de nomina de pensionados				X			La fecha final de esta iniciativa se amplió al 31 de agosto de 2016, dado que en el despliegue del desarrollo que concierne el requerimiento de embargos se detectó una dependencia con el desarrollo del requerimiento cajas de compensación. El desarrollo de este último requerimiento ha sido ajustado para solucionar las dependencias entre ambos desarrollos y se ha entrado en la fase de pruebas de ambos desarrollos.

Ven por tu futuro

2.4 RELACIÓN DE NUEVOS PROYECTOS E INICIATIVAS

(P)/(I)	Proyecto / Iniciativa	Objetivo	Justificación de formulación
P	Implementar la operación que permita el traslado de los recursos del programa PSAP a BEPS	Ajustar los procesos operativos y tecnológicos actuales, que permitan brindar asesoría integral a las personas que voluntariamente soliciten el traslado del Programa PSAP a BEPS, y que garanticen el cumplimiento del Decreto que regulan el traslado de los recursos del programa PSAP a BEPS.	En el artículo 212 de la Ley 1753 de 2015, por la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2014-2018 "Todos por un Nuevo País", se dispuso que el Gobierno Nacional reglamentará las condiciones para el traslado entre el Sistema General de Pensiones y BEPS, y la forma como el Programa Subsidio Aporte a la Pensión se cerrará gradualmente, manteniendo una alternativa para quien quiera obtener pensión. Así las cosas, se requiere ajustar los procesos operativos y tecnológicos que garanticen el cumplimiento del Decreto (pendiente de firma por parte del Gobierno Nacional) que regulan el traslado de los recursos del programa PSAP a BEPS.
P	Diseñar e implementar el trámite de Doble Asesoría	Dar cumplimiento al inciso segundo del artículo 9º de la Ley 1328 de 2009, adicionado por el parágrafo 1º del artículo 2º de la Ley 1748 de 2014, y el art. 2.6.10.2.3. del Decreto 2555 de 2010, en cuanto a garantizar que los afiliados que deseen trasladarse entre regímenes pensionales, reciban asesoría de representantes de ambos regímenes, como condición previa para que proceda el traslado.	Actualmente, un número importante de ciudadanos, no tienen las herramientas suficientes para la toma consciente de traslado de un régimen a otro, o por lo menos no evidenciables tanto por las administradoras de pensiones como de la Superintendencia Financiera. Por lo cual el Gobierno reglamenta por medio del parágrafo 1º del artículo 2º Ley 1748 de 2014 con base en el inciso segundo del artículo 9º de la Ley 1328 de 2009, y el art. 2.6.10.2.3. del Decreto 2555 de 2010, en cuanto a garantizar que los afiliados que deseen trasladarse entre regímenes pensionales, reciban asesoría de representantes de ambos regímenes, como condición previa para que proceda el traslado. Adicionalmente, en la circular 016 de abril de 2016 de la Superintendencia Financiera se establecen las condiciones y parámetros para que las AFP tanto del RAIS, como del RPM, realicen las asesorías ya mencionadas a más tardar el 1o de Octubre de 2016, y el cambio del componente del traslado, teniendo en cuenta que actualmente debe solicitar el traslado en la AFP destino (AFP a la cual se quiere trasladar el ciudadano); sin embargo la circular establece que los traslados, a partir de la doble Asesoría, se puede solicitar en cualquiera de las dos administradoras (origen o destino).
I	Mecanismos para mejorar la atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias	Actualizar los lineamientos generales para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias e incorporar acciones de acceso a la información pública	De acuerdo con la actualización del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (Decreto 124 de 2016), esta iniciativa hace parte de la subpolítica de Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano y su formulación se realizó para responder al subcomponente 4 "Normatividad y procedimental" de dicho decreto en relación con los mecanismos de atención de las PQRS.
I	Gestión del Riesgo de Corrupción	Administrar el riesgo de corrupción de acuerdo con lo dispuesto en el Decreto 124 de 2016	De acuerdo con la actualización del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (Decreto 124 de 2016), esta iniciativa hace parte de la subpolítica de Transparencia y Gestión del Riesgo de Corrupción y su formulación se realizó para responder a los subcomponentes de esta subpolítica que corresponden a la construcción, monitoreo y control del mapa de riesgos de corrupción de la empresa.
I	Fortalecimiento para la transparencia y el derecho de acceso a la información pública	Implementar medidas que garanticen la Transparencia y el Acceso a la Información Pública, de acuerdo con las estrategias generales que integran los subcomponentes de Transparencia activa, Transparencia pasiva, Instrumentos de Gestión de la Información, Criterio diferencial de accesibilidad, Criterio diferencial de accesibilidad y Monitoreo	De acuerdo con la actualización del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (Decreto 124 de 2016), esta iniciativa hace parte de la subpolítica de Acceso a la información pública y su formulación se realizó para responder a los subcomponentes de esta subpolítica como transparencia activa y pasiva que permiten garantizar acciones contra el flajelo de la corrupción.

Ven por tu futuro

(P)/(I)	Proyecto / Iniciativa	Objetivo	Justificación de formulación
I	Instrumentos de confianza, integridad y transparencia	Continuar promoviendo el uso de los instrumentos de fomento de confianza, integridad y transparencia	De acuerdo con la actualización del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (Decreto 124 de 2016) , esta iniciativa se considera según el Decreto una iniciativa adicional y se formuló para proveer de los instrumentos necesarios a los ciudadanos para realizar las denuncias de los posibles riesgos de corrupción.
I	Actualizar los códigos de ética y buen gobierno de la Colpensiones	Realizar las adecuaciones y/o modificaciones que se requieran del (los) código (s) de ética y buen gobierno, con el fin de ajustar el marco normativo institucional	De acuerdo con la actualización del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (Decreto 124 de 2016) , esta iniciativa se considera según el Decreto una iniciativa adicional y se formuló para que los servidores públicos que laboran en la empresa tenga actualizados los lineamientos de ética y buen gobierno que deben ser utilizados en el ejercicio de sus funciones de manera permanente.
I	Actualización de los contratistas de Colpensiones en el SIGEP para garantizar la transparencia y el acceso a la información pública	Mantener actualizada la información de los contratistas por prestación de servicios en el SIGEP con corte a 31 de octubre de 2016	De acuerdo con el informe de revisión del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano enviado por el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) el cual contiene una observación respecto a la política de Mecanismos para mejorar la transparencia y el acceso a la información y que indica que "El índice de vinculación y gestión de contratos en el SIGEP encuentra en el 87%, razón por la cual es necesario que la entidad incluya dentro del Plan Anticorrupción acciones para publicar y Vincular las hojas de vida de sus empleados públicos en dicho Sistema y alcanzar un 100% de avance en dicho índice". En consecuencia la Gerencia Contractual formuló una iniciativa con el objetivo de actualizar al 100% el índice del Sistema de información y gestión de empleo público (SIGEP).

2.5 PLAN DE ACCIÓN 2016 VERSIÓN 2

A continuación presentamos el Plan de Acción Versión 2 de Colpensiones aprobado por la Presidencia para la vigencia del año 2016, el cual se organizó de acuerdo a las políticas del Modelo Integrado de Planeación y Gestión y a las estrategias trazadas por la empresa, así:

2.5.1 Gestión Misional y de Gobierno

2.5.1.1 Proyectos

Estrategia institucional	Nombre del proyecto o iniciativa	Objetivo General del proyecto o iniciativa	Metas del proyecto o iniciativa	Indicadores para medir el avance de la meta	Nombre del Líder del Proyecto o Iniciativa	Dependencia responsable	F.inicial	F. final
Fortalecer el modelo de servicio al ciudadano	Diseñar e implementar el trámite de Doble Asesoría	Dar cumplimiento al inciso segundo del artículo 9º de la Ley 1328 de 2009, adicionado por el parágrafo 1º del artículo 2º de la Ley 1748 de 2014, y el art. 2.6.10.2.3. del Decreto 2555 de 2010, en cuanto a garantizar que los afiliados que deseen trasladarse entre regímenes pensionales, reciban asesoría de representantes de ambos regímenes, como condición previa para que proceda el traslado.	1.Procurar que el ciudadano tenga las herramientas necesarias para tomar la decisión consciente del traslado de régimen. 2. Registrar las evidencias de las asesorías brindadas por Colpensiones a los ciudadanos. 3.Evidenciar las asesorías realizadas por el RAIS para contacto de ciudadanos por parte de Colpensiones y brindar la segunda asesoría	Actividades realizadas/Actividades Planeadas Entregables completados/Entregables Planeados Hitos completados/Hitos planeados	María Camila Calle Castillo	Vicepresidencia de Servicio al Ciudadano	30/03/2016	01/10/2016

Ven por tu futuro

Subpolítica de Desarrollo Administrativo	Estrategia institucional	Nombre del proyecto o iniciativa	Objetivo General del proyecto o iniciativa	Metas del proyecto o iniciativa	Indicadores para medir el avance de la meta	Nombre del Líder del Proyecto o Iniciativa	Dependencia responsable	F.inicial	F. final
Gestión Misional	Producir registros confiables y actualizados en todos los procesos misionales para los afiliados y demás usuarios de la empresa	Mejoramiento de la calidad de los datos almacenados en las Bases de Datos misionales	Desarrollar y poner en producción las herramientas necesarias para el diagnóstico, validación de integridad, depuración y cargue de información depurada de tipo, número de documento, nombre o razón social de afiliados y aportantes, en las bases de datos misionales de Colpensiones	Desarrollar y poner en producción las herramientas necesarias para el diagnóstico, validación de integridad, depuración y cargue de información depurada de tipo, número de documento, nombre o razón social de afiliados y aportantes, en las bases de datos misionales de Colpensiones	Actividades realizadas/Actividades programadas	Maria Teresa Ortega	Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología	15/01/2015	15/12/2017
Gestión Misional	Producir registros confiables y actualizados en todos los procesos misionales para los afiliados y demás usuarios de la empresa	Base Única de Clientes Fase 0	Diseñar e implementar un modelo único de información que permita mediante procesos de validación la inserción de datos debidamente depurados a las bases, manteniendo sincronizadas las bases de afiliados, vinculados, aportantes y terceros.	1. Sincronizar información de las bases de datos BEPS y RPM 2. Contar con información depurada y confiable para los procesos de la organización 3. Permitir la identificación de un afiliado, vinculado, aportante y terceros mediante un código único que controle la evolución o cambios en el documento de identidad	Actividades realizadas/Actividades Planeadas Entregables completados/Entregables Planeados	Edwin Cantillo	Vicepresidencia de Servicio al Ciudadano	30/06/2015	31/08/2016

Ven por tu futuro

Centro de Atención Telefónica Nacional: 01 8000 41 09 09 - Centro de Atención Telefónica Nacional BEPS: 01 8000 41 07 77
Bogotá: 489 09 09 - Bogotá BEPS: 487 03 00 - Medellín 483 60 90
www.colpensiones.gov.co

Subpolítica de Desarrollo Administrativo	Estrategia institucional	Nombre del proyecto o iniciativa	Objetivo General del proyecto o iniciativa	Metas del proyecto o iniciativa	Indicadores para medir el avance de la meta	Nombre del Líder del Proyecto o Iniciativa	Dependencia responsable	F.inicial	F. final
Gestión Misional	Gestionar la empresa con procesos articulados, controlados y asegurados, alineando la tecnología al servicio de los mismos	Implementar la operación que permita el traslado de los recursos del programa PSAP a BEPS	Ajustar los procesos operativos y tecnológicos actuales, que permitan brindar asesoría integral a las personas que voluntariamente soliciten el traslado del Programa PSAP a BEPS, y que garanticen el cumplimiento del Decreto que regulan el traslado de los recursos del programa PSAP a BEPS	1.Fortalecer el modelo de asesoría y atención al ciudadano 2. Ajustar los procesos y herramientas que garanticen la información oportuna y de calidad para segmentar la población objetivo 3.Diseñar e implementar la herramienta que permite suministrar los datos requeridos para asesorar al ciudadano. 4. Ajustar los procesos y herramientas que me permitan efectuar el traslado de los recursos del programa PSAP a BEPS 5. Ajustar los procesos y herramientas que me permita efectuar el otorgamiento del BEPS incluido los recursos del programa PSAP	Actividades realizadas/Actividades Planeadas Entregables completados/Entregables Planeados Hitos completados/Hitos planeados	Yohanna Esperanza Guerrero Quintero	Vicepresidencia de Beneficios Económicos Periódicos	19/03/2016	13/09/2016

2.5.1.2 Iniciativas

Subpolítica de Desarrollo Administrativo	Estrategia institucional	Nombre del proyecto o iniciativa	Objetivo General del proyecto o iniciativa	Metas del proyecto o iniciativa	Indicadores para medir el avance de la meta	Nombre del Líder del Proyecto o Iniciativa	Dependencia responsable	F.inicial	F. final
Gestión Misional	Fortalecer el modelo de gestión de las tecnologías de información que permita identificar adecuadamente las necesidades tecnológicas, priorizarlas e implementarlas en función de los lineamientos estratégicos	Mejoras a la aplicación de nómina de pensionados	Mejorar la aplicación de nómina de pensionados para responder a los cambios normativos actuales.	Incluir las siguientes funcionalidades a la aplicación de nómina de pensionados para cumplir con cambios normativos: -Manejo de la Pensión Familiar. -Ajustar las novedades Descuentos de Cajas de Compensación. -Optimizar el control de embargos.	Número de Ajustes (Cambios) desarrollados y Certificados antes de producción / Número de Ajustes (Cambios) programados x 100	Jaime Adelmo Garzón	Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones	01/04/2014	31/08/2016

Ven por tu futuro

Subpolítica de Desarrollo Administrativo	Estrategia institucional	Nombre del proyecto o iniciativa	Objetivo General del proyecto o iniciativa	Metas del proyecto o iniciativa	Indicadores para medir el avance de la meta	Nombre del Líder del Proyecto o Iniciativa	Dependencia responsable	F.inicial	F. final
Gestión Misional	Fortalecer e implementar los mecanismos tendientes a buscar la sostenibilidad financiera de Colpensiones como administradora de RPM y BEPS	Recibo y ajuste al modelo de operación de Colpensiones del sistema Kronos de Caprecom para el cobro de las cuotas partes pensionales	Viabilizar el uso del sistema Kronos, ajustado al modelo de operación de Colpensiones, que permita administrar los procesos y procedimientos asociados al cobro de las cuotas partes pensionales, que con ocasión del decreto 2013 de 2012 que le compete administrar a COLPENSIONES.	1) Revisar las funcionalidades del sistema Kronos, para viabilizar su uso al modelo de operación de Colpensiones en el cobro de las cuotas partes. 2) Viabilizar la cesión o permiso de uso del sistema Kronos por parte de Colpensiones, con base en el decreto 2011 de 2012. 3) Establecer y determinar las interfaces con los diferentes sistemas y bases de datos de COLPENSIONES que sirven como insumo para los procesos de cuotas partes por cobrar. 4) Poner en operación el sistema Kronos ajustado al modelo de operación de Colpensiones para el cobro de las cuotas partes pensionales.	No. De Entregables Completados/No. De Entregables Planeados Valor Pagado/Valor Presupuestado	Olga Lucia Sarmiento Mayorga	Vicepresidencia de Financiamiento e Inversiones	03/01/2014	31/07/2016
Gestión Misional	Gestión de Tecnologías de Información alineada con las necesidades estratégicas de la empresa	Mejoras y Desarrollos en el Liquidador de Pensiones	Optimizar los tiempos de respuesta con el uso de herramientas tecnológicas que se ajusten constantemente a las necesidades del proceso de reconocimiento de prestaciones y garanticen la seguridad de la información.	2 Informes sobre las mejoras y desarrollos generados en el software liquidador	Numero de productos realizados/Numero de productos planeados	Luis Fernando Ucros Velasquez	Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones	01/02/2016	31/12/2016
Gestión Misional	Gestión de Tecnologías de Información alineada con las necesidades estratégicas de la empresa	Información oportuna y confiable de ciudadanos no sisbenizados que pueden ingresar al programa BEPS	Facilitar el proceso de divulgación y vinculación al programa BEPS, de los ciudadanos que cumplen condiciones pero no están sisbenizados.	Diseñar, implementar e integrar información de ciudadanos prospectos a vincular al programa BEPS correspondientes a bases de datos diferentes al Sisben que actualmente se administra en el Sistema de Gestión.	Actividades realizadas/Actividades programadas	Johanna Guerrero Fabio Castillo	Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología	01/11/2016	23/05/2017

Centro de Atención Telefónica Nacional: 01 8000 41 09 09 - Centro de Atención Telefónica Nacional BEPS: 01 8000 41 07 77

Bogotá: 489 09 09 - Bogotá BEPS: 487 03 00 - Medellín 483 60 90

www.colpensiones.gov.co

Subpolítica de Desarrollo Administrativo	Estrategia institucional	Nombre del proyecto o iniciativa	Objetivo General del proyecto o iniciativa	Metas del proyecto o iniciativa	Indicadores para medir el avance de la meta	Nombre del Líder del Proyecto o Iniciativa	Dependencia responsable	F.inicial	F. final
Gestión Misional	Fortalecer el modelo de servicio al ciudadano	Focalización para el acceso de la población rural dispersa al programa complementario de Beneficios Económicos Periódicos BEPS	Aumentar, en un plazo de dos años, la participación de la población rural en la vinculación y ahorro dentro del mecanismo Beps, a un 35% de vinculados y un 17.5% de ahorradores	<ul style="list-style-type: none"> - Cobertura para atención y recaudo Beps en los municipios focalizados (Red ampliada) - Ciudadanos vinculados y ahorrando en Beps - Población amparada con pólizas de microseguro beps - Población beneficiaria de Beneficios Económicos Periódicos en su vejez 	Población rural vinculada / población total vinculada	Alexandra Hernández	Vicepresidencia de Beneficios Económicos Periódicos	02/02/2016	30/12/2017

2.5.2 Transparencia, Participación y Servicio al ciudadano

2.5.2.1 Proyectos

Subpolítica de Desarrollo Administrativo	Estrategia institucional	Nombre del proyecto o iniciativa	Objetivo General del proyecto o iniciativa	Metas del proyecto o iniciativa	Indicadores para medir el avance de la meta	Nombre del Líder del Proyecto o Iniciativa	Dependencia responsable	F.inicial	F. final
Servicio al Ciudadano- Plan anticorrupción y de Atención al Ciudadano	Fortalecer el modelo de servicio al ciudadano	Adecuación nuevas oficinas 2015	Realizar la adecuación y ampliación de puntos de atención existentes y apertura de nuevas sedes administrativas mediante consecución de locales e intervenciones físicas para garantizar espacios adecuados para los funcionarios y la prestación del servicio a los ciudadanos	<ul style="list-style-type: none"> * Realizar la adecuación física y la provisión de mobiliario de los espacios de atención de Cambulos Cali - Rionegro, Neiva, Villavicencio y Molinos Medellín. * Dotar a las dependencias de las áreas físicas debidamente adecuadas para la prestación de los servicios a cargo de la entidad *Satisfacer las necesidades de nuestros usuarios de contar con puntos de atención al ciudadano con las condiciones optimas y espacios requeridos para la atención de sus requerimientos. 	No. Oficinas Adecuadas/ No Oficinas proyectadas	Dumar Javier Cardenas	Vicepresidencia Administrativa	01/01/2015	04/03/2016

Ven por tu futuro

Centro de Atención Telefónica Nacional: 01 8000 41 09 09 - Centro de Atención Telefónica Nacional BEPS: 01 8000 41 07 77
Bogotá: 489 09 09 - Bogotá BEPS: 487 03 00 - Medellín 483 60 90
www.colpensiones.gov.co

Subpolítica de Desarrollo Administrativo	Estrategia institucional	Nombre del proyecto o iniciativa	Objetivo General del proyecto o iniciativa	Metas del proyecto o iniciativa	Indicadores para medir el avance de la meta	Nombre del Líder del Proyecto o Iniciativa	Dependencia responsable	F.inicial	F. final
Servicio al Ciudadano-Plan anticorrupción y de Atención al Ciudadano	Fortalecer el modelo de servicio al ciudadano	Adecuación, Remodelación y Ampliación de Puntos de Atención y Nuevas Sedes Colpensiones	Realizar la adecuación, remodelación y ampliación de puntos de atención existentes mediante consecución de locales e intervenciones físicas para garantizar espacios adecuados para los funcionarios y la prestación del servicio a los ciudadanos	<ul style="list-style-type: none"> * Realizar la adecuación física y la provisión de mobiliario de los espacios de atención de Medellín, Manizales, Tumaco * Satisfacer las necesidades de nuestros usuarios de contar con puntos de atención al ciudadano con las condiciones óptimas y espacios requeridos para la atención de sus requerimientos. * Realizar la remodelación física de las rotondas de radicación, mediante plataformas que garanticen un espacio adecuado para los funcionarios 	Actividades realizadas/Actividades Planeadas Entregables completados/Entregables Planeados Número de oficinas y sedes adecuadas/Número de oficinas proyectadas Número de oficinas remodeladas/ Número de oficinas a remodelar	Dumar Javier Cardenas	Vicepresidencia Administrativa	01/02/2016	29/12/2016
Servicio al Ciudadano-Plan anticorrupción y de Atención al Ciudadano	Fortalecer el modelo de servicio al ciudadano	Puntos de atención en Territorios Nacionales (Guaviare, Vichada, Guainía, Vaupés)	Ampliar la cobertura y la calidad del servicio a través de un Punto de Atención en cada uno de los territorios nacionales	1. Proveer a los ciudadanos de más puntos de atención cumpliendo así, con la nueva estrategia de ampliación de cobertura de la red de atención a nivel nacional. 2. Crear una unidad de trabajo fija, la cual con la logística y los recursos adecuados generarán atención y cobertura a los ciudadanos que por sus condiciones territoriales, económicas y físicas no puedan desplazarse hacia los PAC Colpensiones ubicados a nivel nacional. 3. Ampliar la cobertura de la red de oficinas Colpensiones en los departamentos de Guaviare, Vaupés, Guainía y Vichada, mediante la implementación de nuevos puntos de atención para cumplir la estrategia de tener presencia institucional en todo el territorio nacional y adaptar el modelo de atención y focalizarlo a ciertos grupos específicos de ciudadanos.	Número de puntos de atención abiertos/ Número de puntos de atención planeados Actividades realizadas/Actividades Planeadas Entregables completados/Entregables Planeados	Miriam Bustamante	Vicepresidencia de Servicio al Ciudadano	01/06/2015	30/08/2016

Ven por tu futuro

Centro de Atención Telefónica Nacional: 01 8000 41 09 09 - Centro de Atención Telefónica Nacional BEPS: 01 8000 41 07 77
 Bogotá: 489 09 09 - Bogotá BEPS: 487 03 00 - Medellín 483 60 90
www.colpensiones.gov.co

Subpolítica de Desarrollo Administrativo	Estrategia institucional	Nombre del proyecto o iniciativa	Objetivo General del proyecto o iniciativa	Metas del proyecto o iniciativa	Indicadores para medir el avance de la meta	Nombre del Líder del Proyecto o Iniciativa	Dependencia responsable	F.inicial	F. final
Servicio al Ciudadano-Plan anticorrupción y de Atención al Ciudadano	Educación en ahorro y pensión	Estrategia de educación en ahorro y pensión	Diseñar e implementar la estrategia educativa general y para los siguientes grupos poblacionales definidos por COLPENSIONES (Jóvenes, Adultos, Colombianos en el exterior, Próximos a pensión, Empleadores, Trabajadores internos, Jueces, Aliados, Población sisbén).	1. Definir los documentos base para la implementación de la estrategia educativa 2. Desarrollar herramientas educativas transversales y por segmento durante el período definido para el proyecto	Actividades realizadas/Actividades Planeadas Entregables completados/Entregables Planeados	Yolima Ramirez	Vicepresidencia Comercial	01/01/2016	01/05/2017

2.5.2.2 Iniciativas

Ven por tu futuro

Centro de Atención Telefónica Nacional: 01 8000 41 09 09 - Centro de Atención Telefónica Nacional BEPS: 01 8000 41 07 77
Bogotá: 489 09 09 - Bogotá BEPS: 487 03 00 - Medellín 483 60 90
www.colpensiones.gov.co

Subpolítica de Desarrollo Administrativo	Estrategia institucional	Nombre del proyecto o iniciativa	Objetivo General del proyecto o iniciativa	Metas del proyecto o iniciativa	Indicadores para medir el avance de la meta	Nombre del Líder del Proyecto o Iniciativa	Dependencia responsable	F.inicial	F. final
Plan anticorrupción y de Atención al Ciudadano - GEL	Fortalecimiento del modelo de servicio al ciudadano	Capacitación Sistema de Atención al Consumidor Financiero	Fortalecer al equipo de colaboradores en el conocimiento del Sistema de Atención al Consumidor Financiero SAC, sus elementos y características, bajo la premisa de fomentar y garantizar una debida atención a la ciudadanía. Así mismo, velar por el cumplimiento de normas vigentes asociadas a la Ley 1328 de 2009 y Circular 015 de 2010 de la Superintendencia Financiera de Colombia	Implementación de un módulo de capacitación virtual sobre el Sistema de Atención al Consumidor Financiero SAC (en Savia)	Número de colaboradores capacitados/ Total colaboradores susceptibles de capacitación	Rosa Mercedes Niño	Vicepresidencia de Servicio al Ciudadano	01/05/2016	30/11/2016
Plan anticorrupción y de Atención al Ciudadano - GEL	Elaborar y desarrollar una estrategia integral de comunicaciones	Participación Ciudadana y Rendición de cuentas	Utilizar la educación para el ahorro como medio para lograr acercamiento con los ciudadanos para conocer los roles y responsabilidades de la empresa, los afiliados y vinculados respecto de la protección en la vejez	Ejecutar las Actividades del plan de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas de Colpensiones.	Cumplimiento de actividades (No. de Actividades Realizadas / No. de actividades programadas)	Ana Maria Gonzalez	Vicepresidencia Comercial	01/01/2016	31/12/2016

Ven por tu futuro

Centro de Atención Telefónica Nacional: 01 8000 41 09 09 - Centro de Atención Telefónica Nacional BEPS: 01 8000 41 07 77
Bogotá: 489 09 09 - Bogotá BEPS: 487 03 00 - Medellín 483 60 90
www.colpensiones.gov.co

Subpolítica de Desarrollo Administrativo	Estrategia institucional	Nombre del proyecto o iniciativa	Objetivo General del proyecto o iniciativa	Metas del proyecto o iniciativa	Indicadores para medir el avance de la meta	Nombre del Líder del Proyecto o Iniciativa	Dependencia responsable	F.inicial	F. final
Plan anticorrupción y de Atención al Ciudadano	Poner en marcha un programa de ética y transparencia para la organización y sus partes interesadas internas y externas	Campaña de prevención de riesgo de fraude	Proporcionar la información a los ciudadanos sobre las posibles modalidades de fraude y corrupción identificadas, como mecanismo de protección ante maniobras mal intencionadas.	Diseñar y divulgar una campaña de prevención sobre las posibles modalidades de fraude y corrupción identificadas, para que los ciudadanos no incurran en ello, conozcan sus consecuencias y no se dejen usar.	actividades realizadas / actividades programadas	Yohanna Cañas González	Oficial de Cumplimiento	01/02/2016	31/12/2016
Plan anticorrupción y de Atención al Ciudadano	Poner en marcha un programa de ética y transparencia para la organización y sus partes interesadas internas y externas	Pacto de integridad y transparencia con los contratistas de COLPENSIONES	Crear una cultura preventiva al interior y exterior de la entidad para que los contratistas tengan conciencia frente al cumplimiento y desarrollo de sus obligaciones contractuales de manera transparente, e informen los hechos de corrupción de los cuales tengan conocimiento.	Concientizar y hacer la suscripción del Pacto de Integridad y Transparencia con el 70% de los contratistas de Colpensiones e Incentivarlos para que informen los hechos irregulares de los cuales tengan conocimiento.	Actividades realizadas/Actividades programadas	Yohanna Cañas González	Oficina de Control Disciplinario	01/04/2015	31/05/2016
Plan anticorrupción y de Atención al Ciudadano	Poner en marcha un programa de ética y transparencia para la organización y sus partes interesadas internas y externas	Explorador Disciplinario	Fomentar el conocimiento de la Ley 734 de 2002 con el fin de promover la cultura de prevención y así eviatar la incursión en faltas disciplinarias, en aras de sensibilizar a los trabajadores oficiales sobre la importancia del desarrollo de la labor encomendada en forma idonea, con el fin de garantizar la continuidad de los servicios prestados por el Estado.	Otorgar una herramienta de consulta a los trabajadores oficiales en conocimiento del régimen disciplinario vigente	Actividades realizadas/Actividades programadas	Angela Patricia Rojas Camargo	Oficina de Control Disciplinario	02/01/2016	31/12/2016

Centro de Atención Telefónica Nacional: 01 8000 41 09 09 - Centro de Atención Telefónica Nacional BEPS: 01 8000 41 07 77

Bogotá: 489 09 09 - Bogotá BEPS: 487 03 00 - Medellín 483 60 90

www.colpensiones.gov.co

Subpolítica de Desarrollo Administrativo	Estrategia institucional	Nombre del proyecto o iniciativa	Objetivo General del proyecto o iniciativa	Metas del proyecto o iniciativa	Indicadores para medir el avance de la meta	Nombre del Líder del Proyecto o Iniciativa	Dependencia responsable	F.inicial	F. final
Plan anticorrupción y de Atención al Ciudadano	Fortalecer el modelo de servicio al ciudadano	Mecanismos para mejorar la atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias	Actualizar los lineamientos generales para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias e incorporar acciones de acceso a la información pública	Actualización y divulgación de los procedimientos para la atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias	No. Actividades Realizadas/No. Actividades Programadas	Paola Rivera	Vicepresidencia de Servicio al Ciudadano	01/03/2016	31/12/2016
Plan anticorrupción y de Atención al Ciudadano	Fortalecer y apropiar en los colaboradores y terceros críticos la gestión integral de riesgos	Gestión del Riesgo de Corrupción	Administrar el riesgo de corrupción de acuerdo con lo dispuesto en el Decreto 124 de 2016	Ejecutar el 100% de las actividades programadas para cada uno de los subcomponentes	No. Actividades Realizadas/No. Actividades Programadas	Diana Patricia Valderrama	Vicepresidencia de Planeación y Riesgos	01/01/2016	30/12/2016
Plan anticorrupción y de Atención al Ciudadano	Poner en marcha un programa de ética y transparencia para la organización y sus partes interesadas internas y externas	Fortalecimiento para la transparencia y el derecho de acceso a la información pública	Implementar medidas que garanticen la Transparencia y el Acceso a la Información Pública, de acuerdo con las estrategias generales que integran los subcomponentes de Transparencia activa, Transparencia pasiva, Instrumentos de Gestión de la Información, Criterio diferencial de accesibilidad, Criterio diferencial de accesibilidad y Monitoreo	Publicar y realizar divulgación del "Manual Interno de políticas de Habeas Data", el "Esquema de publicación de información." y el "Manual o Guía para el acceso a la información pública" de Colpensiones	No. Actividades Realizadas/No. Actividades Programadas	Alejandro Alvarez	Vicepresidencia de Planeación y Riesgos	15/03/2016	31/12/2016
Plan anticorrupción y de Atención al Ciudadano	Poner en marcha un programa de ética y transparencia para la organización y sus partes interesadas internas y externas	Instrumentos de confianza, integridad y transparencia	Continuar promoviendo el uso de los instrumentos de fomento de confianza, integridad y transparencia.	Realizar una campaña de sostenimiento para continuar promoviendo el uso de los instrumentos de fomento de confianza, integridad y transparencia	No. Actividades Realizadas/No. Actividades Programadas	Yohanna Cañas González	Oficial de Cumplimiento	01/04/2016	30/11/2016

Subpolítica de Desarrollo Administrativo	Estrategia institucional	Nombre del proyecto o iniciativa	Objetivo General del proyecto o iniciativa	Metas del proyecto o iniciativa	Indicadores para medir el avance de la meta	Nombre del Líder del Proyecto o Iniciativa	Dependencia responsable	F.inicial	F. final
Plan anticorrupción y de Atención al Ciudadano	Poner en marcha un programa de ética y transparencia para la organización y sus partes interesadas internas y externas	Actualización de los códigos de ética y buen gobierno	Actualizar los códigos de ética y buen gobierno de la Colpensiones	Realizar las adecuaciones y/o modificaciones que se requieran del (los) código (s) de ética y buen gobierno, con el fin de ajustar el marco normativo institucional	No. Actividades Realizadas/No. Actividades Programadas	Yohanna Cañas González	Oficial de Cumplimiento	01/04/2016	31/08/2016
Plan anticorrupción y de Atención al Ciudadano	Poner en marcha un programa de ética y transparencia para la organización y sus partes interesadas internas y externas	Actualización de los contratistas de Colpensiones en el SIGEP para garantizar la transparencia y el acceso a la información pública	Mantener actualizada la información de los contratistas por prestación de servicios en el SIGEP con corte a 31 de octubre de 2016	100% de los contratistas de prestación de servicios de Colpensiones inscritos y validados en el SIGEP con corte al 31 de octubre de 2016	No.de hojas de vida validadas sigep/ No. de contratos en el sigep	Aida Jimenez	Vicepresidencia Administrativa	16/06/2016	31/10/2016

2.5.3 Gestión de Talento Humano

2.5.3.1 Proyectos

Ven por tu futuro

Centro de Atención Telefónica Nacional: 01 8000 41 09 09 - Centro de Atención Telefónica Nacional BEPS: 01 8000 41 07 77
Bogotá: 489 09 09 - Bogotá BEPS: 487 03 00 - Medellín 483 60 90
www.colpensiones.gov.co

Subpolítica de Desarrollo Administrativo	Estrategia institucional	Nombre del proyecto o iniciativa	Objetivo General del proyecto o iniciativa	Metas del proyecto o iniciativa	Indicadores para medir el avance de la meta	Nombre del Líder del Proyecto o Iniciativa	Dependencia responsable	F.inicial	F. final
Capacitación	Renovar la cultura organizacional y profundizar las políticas de desarrollo del talento humano	Educación Formal	Desarrollar programas de Educación Formal de Pregrado y Posgrado con el fin de contribuir a la retención del talento humano de Colpensiones y al desarrollo profesional de sus Servidores Públicos.	1. Generar programas de financiación en programas de Educación Formal de Pregrado y Posgrado en tema a elección del servidor público que respondan al objeto misional, objetivos estratégicos y al desarrollo organizacional de Colpensiones. 2. Generar programas de financiación en programas de Educación Formal de Pregrado y Posgrado en tema a elección de Colpensiones, que respondan al objeto misional, objetivos estratégicos y al desarrollo organizacional de Colpensiones.	Entregables completados/Entregables Planeados Actividades realizadas/Actividades Planeadas	Angelica Beatriz Cifuentes Cabarcas	Vicepresidencia de Talento Humano	18/01/2016	30/12/2016
Bienestar e Incentivos	Renovar la cultura organizacional y profundizar las políticas de desarrollo del talento humano	Implementación del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo, de acuerdo con la normatividad vigente	Implementar el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, acorde con la normatividad vigente.	1. Realizar un diagnóstico de la situación actual del proceso de Seguridad y Salud en el Trabajo. 2. Documentar el Proceso de Seguridad y Salud en el Trabajo. 3. Estructurar el Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo 4. Implementar el Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo.	Actividades realizadas/Actividades Planeadas Entregables completados/Entregables Planeados Número de hitos cumplidos en la ejecución del proyecto / Número de hitos planeados en la ejecución del proyecto * 100	Diego Felipe Otálora Barón	Vicepresidencia de Talento Humano	01/02/2016	31/12/2016

Ven por tu futuro


Centro de Atención Telefónica Nacional: 01 8000 41 09 09 - Centro de Atención Telefónica Nacional BEPS: 01 8000 41 07 77
Bogotá: 489 09 09 - Bogotá BEPS: 487 03 00 - Medellín 483 60 90
www.colpensiones.gov.co

Subpolítica de Desarrollo Administrativo	Estrategia institucional	Nombre del proyecto o iniciativa	Objetivo General del proyecto o iniciativa	Metas del proyecto o iniciativa	Indicadores para medir el avance de la meta	Nombre del Líder del Proyecto o Iniciativa	Dependencia responsable	F.inicial	F. final
Plan Estratégico de Recursos Humanos - GEL	Renovar la cultura organizacional y profundizar las políticas de desarrollo del talento humano	Piloto Teletrabajo	Implementar en Colpensiones el Proyecto piloto de Teletrabajo para los servidores públicos, de conformidad con la necesidad del trabajo, funciones que desempeña, responsabilidades y tipo de cargo, el cual es una modalidad de flexibilidad espacial que implica poder realizar el trabajo desde cualquier lugar, mediante el uso de las tecnologías de la información y la comunicación, con lo cual se fortalecerá la vocación de servicio y el sentirse orgulloso de trabajar en Colpensiones.	<ul style="list-style-type: none"> * Reglamentar el Piloto de Teletrabajo en Colpensiones (Resolución) * Autorizar por parte del Presidente de dar inicio * Coordinar con la Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología los recursos informáticos necesarios para teletrabajar. * Divulgar el proyecto a nivel institucional. * Contar con el compromiso de los Directivos en la implementación. * Recibir las solicitudes y analizarlas. * Aplicar las pruebas a quienes sean susceptibles de hacer parte del Proyecto Piloto, para verificar si tienen las condiciones para teletrabajar. * Establecer los compromisos laborales, los cuales deben ser medibles. * Practicar por parte de la ARL la visita domiciliaria para verificar que el lugar de teletrabajo cuente con las condiciones para trabajar. * Ajustar de acuerdo con las condiciones requeridas, los equipos personales de los servidores públicos que van a teletrabajar. * Suscribir la cláusula adicional a los contratos con los servidores públicos que van a teletrabajar. * Evaluar el proyecto, con el fin de determinar y decidir respecto de la implantación definitiva del Teletrabajo en Colpensiones. 	Actividades realizadas/Actividades Planeadas Entregables completados/Entregables Planeados Servidores Públicos Teletrabajo Piloto/ Total de Servidores Públicos de la Entidad	Maryluz Martínez Cruz	Vicepresidencia de Talento Humano	01/07/2016	28/02/2018

2.5.3.2 Iniciativas

Ven por tu futuro

Centro de Atención Telefónica Nacional: 01 8000 41 09 09 - Centro de Atención Telefónica Nacional BEPS: 01 8000 41 07 77
 Bogotá: 489 09 09 - Bogotá BEPS: 487 03 00 - Medellín 483 60 90
www.colpensiones.gov.co

Subpolítica de Desarrollo Administrativo	Estrategia institucional	Nombre del proyecto o iniciativa	Objetivo General del proyecto o iniciativa	Metas del proyecto o iniciativa	Indicadores para medir el avance de la meta	Nombre del Líder del Proyecto o Iniciativa	Dependencia responsable	F.inicial	F. final
Bienestar e Incentivos	Renovar la cultura organizacional y profundizar las políticas de desarrollo del talento humano	Desempeño y calidad de vida laboral	Mejorar y retener el capital organizacional adecuado a través de ambientes de trabajo armónicos y productivos	100% cumplimiento de las actividades programadas de Desempeño y Calidad de Vida Laboral	No. de actividades de desempeño y calidad de vida laboral realizadas/No. de actividades de desempeño y calidad de vida laboral programadas*100	Alejandro Espinosa Contreras	Vicepresidencia de Talento Humano	01/01/2016	31/12/2016
Bienestar e Incentivos	Renovar la cultura organizacional y profundizar las políticas de desarrollo del talento humano	Bienestar Laboral	Atender de manera eficiente y eficaz las necesidades de los servidores públicos de la Administradora Colombiana de Pensiones, COLPENSIONES acorde con sus expectativas y con los objetivos corporativos, contribuyendo al logro de su crecimiento en todas las áreas (ser, saber, hacer), haciéndolos partícipes junto a sus familias de una cultura servicio integral, de compromiso y sentido de pertenencia hacia la Empresa.	Cumplir al 100% con las actividades del plan de Bienestar Laboral.	No. De actividades realizadas / No. Actividades programadas	Ricardo Aguirre Cárdenas	Vicepresidencia de Talento Humano	01/02/2016	31/12/2016
Capacitación	Renovar la cultura organizacional y profundizar las políticas de desarrollo del talento humano	Gestión del Conocimiento	Fortalecer las competencias laborales de los servidores de Colpensiones a través de la identificación, diseño e implementación de programas de formación y capacitación	100% de cumplimiento de las actividades programadas de gestión del conocimiento	No. de actividades de gestión del conocimiento realizadas/No. de actividades de gestión del conocimiento programadas*100	Angelica Beatriz Cifuentes Cabarcas	Vicepresidencia de Talento Humano	01/01/2016	31/12/2016
Bienestar e Incentivos	Renovar la cultura organizacional y profundizar las políticas de desarrollo del talento humano	Seguridad y Salud en el trabajo	Garantizar 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 trabajadores.	Cumplir al 90% con las actividades del plan de Bienestar Laboral.	No. De actividades realizadas / No. Actividades programadas	Diego Felipe Otálora Barón	Vicepresidencia de Talento Humano	02/01/2016	31/12/2016
 <p>Ven por tu futuro</p>									

Centro de Atención Telefónica Nacional: 01 8000 41 09 09 - Centro de Atención Telefónica Nacional BEPS: 01 8000 41 07 77

Bogotá: 489 09 09 - Bogotá BEPS: 487 03 00 - Medellín 483 60 90

www.colpensiones.gov.co

Subpolítica de Desarrollo Administrativo	Estrategia institucional	Nombre del proyecto o iniciativa	Objetivo General del proyecto o iniciativa	Metas del proyecto o iniciativa	Indicadores para medir el avance de la meta	Nombre del Líder del Proyecto o Iniciativa	Dependencia responsable	F. inicial	F. final
Plan Estratégico de Recursos Humanos - GEL	Renovar la cultura organizacional y profundizar las políticas de desarrollo del talento humano	Campaña de sensibilización para fortalecer la cultura de seguridad y salud en el trabajo: Tu me cuidas, Yo te cuido (1 Fase. Nivel Regional)	Sensibilizar a los servidores públicos de las Regionales en todos los niveles acerca de la importancia de asumir comportamientos seguros, que permitan fortalecer la cultura de Seguridad y Salud en el Trabajo, liderados por el equipo "Tu me cuidas, Yo te cuido".	Capacitar a los Gerentes Regionales y los Jefes de Oficina en temas asociados al Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo.	No. de servidores del nivel directivo de las regionales capacitados/No. de servidores del nivel directivo de las regionales*100	Diego Felipe Otálora Barón	Vicepresidencia de Talento Humano	01/11/2015	31/12/2016
Plan Estratégico de Recursos Humanos - GEL	Renovación de la cultura organizacional y fortalecimiento de las políticas de desarrollo talento humano	Virtualización Manual de Funciones	Virtualizar el manual de funciones a través del aplicativo SAP	Disponer en el sistema SAP de las funciones de los servidores públicos de Colpensiones, para que el jefe de cada dependencia pueda asignar o modificar la asignación de funciones de cada uno de los servidores de su área.	Etapas Propuestas / Etapas Cumplidas	Maryluz Martínez Cruz	Vicepresidencia de Talento Humano	01/01/2016	30/06/2016
Plan Estratégico de Recursos Humanos - GEL	Renovación de la cultura organizacional y fortalecimiento de las políticas de desarrollo talento humano	Diseño de la Estrategia de Sucesión en Colpensiones	Diseñar el plan de sucesión en la Administradora Colombiana de Pensiones - Colpensiones, contribuyendo a generar continuidad en los cargos críticos para la entidad y el desarrollo de los candidatos potenciales.	1. Diseñar la reglamentación para el proceso de Secesión. 2. Realizar el estudio de cargos para Identificar y aprobar por el Presidente de Colpensiones los cargos a incluir en la estrategia de Sucesión. 3. Formular los planes de sucesión para los cargos aprobados.	Estudios de cargo realizados / Estudios de cargo programados Entregables Completados / Entregables Planeados Número de planes de Sucesión construidos / Número de cargos aprobados para Plan de Sucesión	Maryluz Martínez Cruz	Vicepresidencia de Talento Humano	01/04/2016	28/02/2017

Ven por tu futuro

Subpolítica de Desarrollo Administrativo	Estrategia institucional	Nombre del proyecto o iniciativa	Objetivo General del proyecto o iniciativa	Metas del proyecto o iniciativa	Indicadores para medir el avance de la meta	Nombre del Líder del Proyecto o Iniciativa	Dependencia responsable	F.inicial	F. final
Plan Estratégico de Recursos Humanos - GEL	Renovación de la cultura organizacional y fortalecimiento de las políticas de desarrollo talento humano	Flexibilidad dentro de la jornada laboral	Flexibilizar la jornada laboral de los servidores públicos de la entidad con horarios y turnos de trabajo que permitan conciliar las necesidades de la Empresa y de sus trabajadores, proporcionándoles mejores condiciones laborales y de bienestar.	Poner a disposición de los servidores públicos de Colpensiones, la posibilidad de tener una jornada laboral diferente a la actualmente establecida.	Entregables Cumplidos/ Entregables Planeados	Maryluz Martínez Cruz	Vicepresidencia de Talento Humano	01/04/2016	30/07/2016
Plan Estratégico de Recursos Humanos - GEL	Renovación de la cultura organizacional y fortalecimiento de las políticas de desarrollo talento humano	Excedencia para la formación	Diseñar e implementar la modalidad de excedencia laboral como parte de la Política Integral de Proyección Humana para el Trabajo en Colpensiones, a fin de que sus servidores públicos puedan adelantar estudios de educación formal en el exterior, para fortalecer sus competencias dirigidas a mejorar la prestación del servicio con calidad.	Poner a disposición la modalidad de excedencia laboral para los servidores públicos de Colpensiones	Entregables Cumplidos/ Entregables Planeados	Maryluz Martínez Cruz	Vicepresidencia de Talento Humano	01/04/2016	30/07/2016

2.5.4 Eficiencia Administrativa

2.5.4.1 Proyectos

Ven por tu futuro

Centro de Atención Telefónica Nacional: 01 8000 41 09 09 - Centro de Atención Telefónica Nacional BEPS: 01 8000 41 07 77
Bogotá: 489 09 09 - Bogotá BEPS: 487 03 00 - Medellín 483 60 90
www.colpensiones.gov.co

Subpolítica de Desarrollo Administrativo	Estrategia institucional	Nombre del proyecto o iniciativa	Objetivo General del proyecto o iniciativa	Metas del proyecto o iniciativa	Indicadores para medir el avance de la meta	Nombre del Líder del Proyecto o Iniciativa	Dependencia responsable	F.inicial	F. final
Gestión de Tecnologías de Información	Fortalecer el modelo de gestión de las tecnologías de información que permita identificar adecuadamente las necesidades tecnológicas, priorizarlas e implementarlas en función de los lineamientos estratégicos	Estructuración del Nuevo Sistema de Información Colpensiones	Elaborar el Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – PETI de la Administradora Colombiana de Pensiones – Colpensiones y la estructuración del programa de proyectos que conduzca la implementación del nuevo sistema misional, asegurando el cumplimiento del decreto 2573 del 2014 del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - MINTIC.	<ul style="list-style-type: none"> Definir la estrategia que le permita a Colpensiones aplicar el marco de referencia del decreto 2573 de 2014 de MINTIC. Establecer la arquitectura objetivo de los dominios de Información, Sistemas de Información, Servicios Tecnológicos, Estrategia de TI, Gobierno de TI, y Uso y Apropriación de Colpensiones. Elaborar el mapa de ruta para la implementación del portafolio de proyectos del PETI y el portafolio de proyectos del nuevo sistema misional. Estimar costos de la adquisición e implementación de los proyectos que conformaran el PETI y el Nuevo Sistema. Definir y priorizar los proyectos y las fases de implementación. 	Hitos Cumplidos/Hitos Planeados	Javier Funeme	Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología	19/05/2015	10/10/2016
Gestión de Tecnologías de Información	Producir registros confiables y actualizados en todos los procesos misionales para los afiliados y demás usuarios de la empresa	Bodega de Datos Fase III y IV	Realizar el levantamiento, diseño e implementación de información para la Bodega de Datos de Historial Laboral y Nómina o PQRS o de Gestión Comercial para poder analizar información necesaria para Colpensiones	<p>Implementar dos fases en la Bodega de Datos:</p> <p>Fase 3: Información de Historia Laboral</p> <p>Fase 4: Levantamiento e Implementación según necesidad del negocio para Nómina o PQRS o Gestión Comercial</p>	RFCs Exitosos /RFCs Presentados	Javier Funeme	Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología	15/01/2015	05/10/2016

Ven por tu futuro

Centro de Atención Telefónica Nacional: 01 8000 41 09 09 - Centro de Atención Telefónica Nacional BEPS: 01 8000 41 07 77
Bogotá: 489 09 09 - Bogotá BEPS: 487 03 00 - Medellín 483 60 90
www.colpensiones.gov.co

Subpolítica de Desarrollo Administrativo	Estrategia institucional	Nombre del proyecto o iniciativa	Objetivo General del proyecto o iniciativa	Metas del proyecto o iniciativa	Indicadores para medir el avance de la meta	Nombre del Líder del Proyecto o Iniciativa	Dependencia responsable	F.inicial	F. final
Gestión de Tecnologías de Información-GEL	Fortalecer el modelo de gestión de las tecnologías de información que permita identificar adecuadamente las necesidades tecnológicas, priorizarlas e implementarlas en función de los lineamientos estratégicos	Portal unificado Colpensiones	Implementar una plataforma tecnológica integrada y dinámica del Portal oficial de Colpensiones para ofrecer a los ciudadanos mejores servicios por este canal.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Seleccionar e implementar una plataforma de portales dinámica, versátil, robusta y adecuada a las necesidades de Colpensiones y sus ciudadanos. 2. Garantizar una arquitectura e infraestructura para portales sólida que garantice la adecuada integración de los componentes existentes y de los nuevos que se requieran para atender las necesidades. 3. Implementar en la nueva plataforma los servicios a ofrecer a los ciudadanos, colaboradores y proveedores. 4. Alinear el proyecto con las estrategias web que esté adelantando la entidad en los frentes educativos, transaccionales e informativos. 5. Dar cumplimiento a las directrices de la estrategia de gobierno en línea según el decreto 2693 del 21 de diciembre de 2012. 	Actividades realizadas/Actividades programadas	Juan Carlos Mendoza	Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología	16/02/2015	06/11/2016
Gestión de Tecnologías de Información-GEL	Fortalecer el modelo de gestión de las tecnologías de información que permita identificar adecuadamente las necesidades tecnológicas, priorizarlas e implementarlas en función de los lineamientos estratégicos	Apropiar las soluciones tecnológicas ofrecidas por SYC que soportan procesos funcionales de Colpensiones	Tomar control de los desarrollos de software hoy existentes en manos del proveedor SYC, toda vez que estos programas no son propiedad de Colpensiones. Por lo tanto, los desarrollos que se requieran diferente a la prestación del servicio deben ser desarrollados por Colpensiones para su actualización y mantenimiento.	Desarrollar los componentes de software que actualmente construyó SYC para Colpensiones y que no dependen del servicio que presta, cumpliendo la cadena de valor de desarrollo de software.	Actividades realizadas/Actividades Planeadas Entregables completados/Entregables Planeados	Juan Carlos Mendoza	Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología	11/12/2015	10/11/2017

Ven por tu futuro

Centro de Atención Telefónica Nacional: 01 8000 41 09 09 - Centro de Atención Telefónica Nacional BEPS: 01 8000 41 07 77
Bogotá: 489 09 09 - Bogotá BEPS: 487 03 00 - Medellín 483 60 90
www.colpensiones.gov.co

Subpolítica de Desarrollo Administrativo	Estrategia institucional	Nombre del proyecto o iniciativa	Objetivo General del proyecto o iniciativa	Metas del proyecto o iniciativa	Indicadores para medir el avance de la meta	Nombre del Líder del Proyecto o Iniciativa	Dependencia responsable	F.inicial	F. final
Gestión de Tecnologías de Información	Fortalecer el modelo de gestión de las tecnologías de información que permita identificar adecuadamente las necesidades tecnológicas, priorizarlas e implementarlas en función de los lineamientos estratégicos	Apoyo Tecnológico BEPS	Contar con el sistema de gestión de BEPS (sw) y los componentes de integración e interoperabilidad (hw y comunicaciones) entre los diferentes actores que componen el sistema (autorizador transaccional y redes de servicios). Soportar tecnológicamente las necesidades de los diferentes proyectos formulados para BEPs, en su etapa inicial de análisis, diseño y puesta en producción.	Contar con el sistema de gestión de BEPS (sw) y los componentes de integración e interoperabilidad (hw y comunicaciones) entre los diferentes actores que componen el sistema (autorizador transaccional y redes de servicios). Soportar tecnológicamente las necesidades de los diferentes proyectos formulados para BEPs, en su etapa inicial de análisis, diseño y puesta en producción.	Actividades realizadas/Actividades programadas	Juan Carlos Mendoza	Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología	08/01/2014	13/12/2016

Ven por tu futuro

Centro de Atención Telefónica Nacional: 01 8000 41 09 09 - Centro de Atención Telefónica Nacional BEPS: 01 8000 41 07 77
Bogotá: 489 09 09 - Bogotá BEPS: 487 03 00 - Medellín 483 60 90
www.colpensiones.gov.co

Subpolítica de Desarrollo Administrativo	Estrategia institucional	Nombre del proyecto o iniciativa	Objetivo General del proyecto o iniciativa	Metas del proyecto o iniciativa	Indicadores para medir el avance de la meta	Nombre del Líder del Proyecto o Iniciativa	Dependencia responsable	F.inicial	F. final
Gestión de Tecnologías de Información	Fortalecer el modelo de gestión de las tecnologías de información que permita identificar adecuadamente las necesidades tecnológicas, priorizarlas e implementarlas en función de los lineamientos estratégicos	Fortalecimiento de los mecanismos de control asociados a la seguridad informática	Incrementar el nivel de aseguramiento de la plataforma tecnológica, incorporando en la operación de soluciones orientadas al monitoreo de usuarios y el control de acceso a la red.	<p>* Analizar, evaluar e implementar una solución tecnológica que permita monitorear las acciones de los usuarios definidos en los escritorios virtuales y soporte la necesidades de control de la Oficina de Control Interno Disciplinario.</p> <p>* Analizar, evaluar e implementar una solución de control de acceso a red, que permita identificar el aseguramiento de los equipos que se conectan a la red de COLPENSIONES y definir políticas que permitan controlar el acceso y mitigar los riesgos de accesos no autorizados.</p>	<p>Actividades realizadas/Actividades Planeadas</p> <p>Entregables completados/Entregables Planeados</p>	Liliana Serrano Forero	Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología	09/06/2015	05/04/2016
Gestión de la calidad	Fortalecer los mecanismos y la cultura de la planeación en la organización	Implementación de la herramienta ISOTOOLS en Colpensiones	Parametrizar e implementar ISOTOOLS como herramienta tecnológica que permita gestionar la planeación estratégica, así como la administración y gestión del Sistema Integrado de Gestión, la Gestión de Riesgos de Colpensiones facilitando el acceso a todos los trabajadores de Colpensiones	<p>1. Definir y actualizar las metodologías a parametrizar en la herramienta para la gestión de planeación estratégica y el SIG en Colpensiones.</p> <p>2. Realizar el diagnóstico de la documentación relacionada con cada módulo a parametrizar en la herramienta ISOTOOLS.</p> <p>3. Parametrizar la herramienta ISOTOOLS, de acuerdo con las metodologías proporcionadas por los responsables de cada módulo.</p> <p>4. Migrar la información general de Colpensiones y aquella relacionada con la planeación estratégica y los modelos de gestión del SIG a la herramienta ISOTOOLS.</p> <p>5. Transferir el conocimiento generado sobre la herramienta ISOTOOLS a los responsables y usuarios administradores de los módulos implantados.</p> <p>6. Realizar la prueba piloto de la herramienta ISOTOOLS a fin de verificar la gestión de los módulos en producción en la operación de Colpensiones.</p>	<p>Actividades realizadas/Actividades Planeadas</p> <p>Entregables completados/Entregables Planeados</p> <p>Responsables de proceso que gestionan SIG y Planeación en la herramienta/Total de responsables de proceso Servidores que pueden acceder a la herramienta/Total de servidores habilitados en la herramienta</p>	Adriana Lucía Sarmiento Toquica	Vicepresidencia de Planeación y Riesgos	25/01/2016	31/12/2016

Ven por tu futuro

Centro de Atención Telefónica Nacional: 01 8000 41 09 09 - Centro de Atención Telefónica Nacional BEPS: 01 8000 41 07 77
Bogotá: 489 09 09 - Bogotá BEPS: 487 03 00 - Medellín 483 60 90
www.colpensiones.gov.co

Subpolítica de Desarrollo Administrativo	Estrategia institucional	Nombre del proyecto o iniciativa	Objetivo General del proyecto o iniciativa	Metas del proyecto o iniciativa	Indicadores para medir el avance de la meta	Nombre del Líder del Proyecto o Iniciativa	Dependencia responsable	F.inicial	F. final
Modernización institucional	Gestionar la empresa con procesos articulados, controlados y asegurados, alineando la tecnología al servicio de los mismos	Fortalecimiento Institucional	Implementar acciones orientadas al fortalecimiento institucional de Colpensiones, a partir del diagnóstico de la estructura organizacional, procesos, servicio al ciudadano, cultura, sistemas de información, que permitan apropiar metodologías orientadas al mejoramiento continuo de la gestión.	Implementar acciones orientadas al fortalecimiento institucional de Colpensiones, a partir del diagnóstico de la estructura organizacional, procesos, servicio al ciudadano, cultura, sistemas de información, que permitan apropiar metodologías orientadas al mejoramiento continuo de la gestión.	Actividades realizadas/Actividades programadas	Emmgil de las Mercedes Martínez Bermúdez	Presidencia	01/01/2015	30/05/2016
Modernización institucional	Gestionar la empresa con procesos articulados, controlados y asegurados, alineando la tecnología al servicio de los mismos	Formulación del plan de implementación del fortalecimiento institucional	Implementar la estructura organizacional, planta de personal, modelo de operación y mapa de procesos derivados del fortalecimiento institucional	Definición de roles y responsabilidades y consecución de los recursos Definición de metodología e hitos de seguimiento y ejecución del plan de capacitación inicial a los líderes de los proyectos Definición del plan de implementación incluyendo la relación de proyectos requeridos. Definición de los proyectos con la metodología establecida, incluyendo sus niveles de articulación.	Actividades realizadas/Actividades Planeadas Entregables completados/Entregables Planeados	Emmgil de las Mercedes Martínez Bermúdez	Vicepresidencia de Planeación y Riesgos	01/01/2016	31/12/2016

2.5.4.2 Iniciativas

Ven por tu futuro

Centro de Atención Telefónica Nacional: 01 8000 41 09 09 - Centro de Atención Telefónica Nacional BEPS: 01 8000 41 07 77
Bogotá: 489 09 09 - Bogotá BEPS: 487 03 00 - Medellín 483 60 90
www.colpensiones.gov.co

Subpolítica de Desarrollo Administrativo	Estrategia institucional	Nombre del proyecto o iniciativa	Objetivo General del proyecto o iniciativa	Metas del proyecto o iniciativa	Indicadores para medir el avance de la meta	Nombre del Líder del Proyecto o Iniciativa	Dependencia responsable	F.inicial	F. final
Racionalización de Trámites	Gestionar la empresa con procesos articulados, controlados y asegurados, alineando la tecnología al servicio de los mismos	Gestión de procesos a través de la herramienta BPM	Realizar la medición del grado de avance de la implementación de solicitudes recibidas por los líderes de proceso para nuevas automatizaciones, mejoras a procesos, cambio de versión de la herramienta BPS y ajustes a los procesos resultantes del proyecto de fortalecimiento institucional a través de la herramienta BPM y aportar para una adecuada gestión por procesos y a una mayor consolidación de la entidad.	Lograr la puesta en producción de las nuevas automatizaciones, mejoras a procesos, cambio de versión y ajustes a los procesos resultantes del proyecto de fortalecimiento institucional. Procesos nuevos: 20 Mejoras a procesos ya automatización: 100	Número de procesos nuevos puestas en producción/ Número de procesos proyectadas X 100 Número de mejoras puestas en producción/ Número de mejoras proyectadas X 100	Angela Cristina Tobar	Oficina de Ingeniería de Procesos	03/01/2016	31/12/2016
Gestión documental	Gestionar la empresa con procesos articulados, controlados y asegurados, alineando la tecnología al servicio de los mismos	Programa de gestión documental	Monitoreo y seguimiento de la ejecución del plan, los lineamientos y reglas para la gestión documental en COLPENSIONES	Lograr que la gestión documental en Colpensiones cumpla los lineamientos y reglas establecidos en el Programa de Gestión Documental.	Porcentaje de avance en la elaboración del diagnóstico integral de archivos	Juan Carlos Sanchez Mera	Vicepresidencia Administrativa	01/02/2016	31/12/2016
Gestión documental- Eficiencia administrativa y cero papel	Gestionar la empresa con procesos articulados, controlados y asegurados, alineando la tecnología al servicio de los mismos	Diseño del Plan Institucional de Archivos (PINAR)	Elaborar el Plan Institucional de Archivos	Plan Institucional de Archivos (PINAR) aprobado por el Comité Institucional de Desarrollo Administrativo PINAR	Porcentaje de avance en la elaboración y aprobación del PINAR	Juan Carlos Sanchez Mera	Vicepresidencia Administrativa	15/02/2016	31/12/2016

Ven por tu futuro

Centro de Atención Telefónica Nacional: 01 8000 41 09 09 - Centro de Atención Telefónica Nacional BEPS: 01 8000 41 07 77
Bogotá: 489 09 09 - Bogotá BEPS: 487 03 00 - Medellín 483 60 90
www.colpensiones.gov.co

Subpolítica de Desarrollo Administrativo	Estrategia institucional	Nombre del proyecto o iniciativa	Objetivo General del proyecto o iniciativa	Metas del proyecto o iniciativa	Indicadores para medir el avance de la meta	Nombre del Líder del Proyecto o Iniciativa	Dependencia responsable	F.inicial	F. final
Gestión documental- Eficiencia administrativa y cero papel	Gestionar la empresa con procesos articulados, controlados y asegurados, alineando la tecnología al servicio de los mismos	Diseño del sub-programa de gestión de documento electrónico	Presentar el marco de referencia y lineamientos generales para la creación, recepción, captura, almacenamiento, organización, búsqueda y preservación de documentos electrónicos que las dependencias de COLPENSIONES producen y/o reciben en cumplimiento de procesos.	Elaborar y aprobar el sub-programa de Gestión de Documento Electrónico como parte Integral del Programa de Gestión Documental de COLPENSIONES	Avance en el diseño del Sub-programa de Gestión de Documento Electrónico	Juan Carlos Sanchez Mera	Vicepresidencia Administrativa	01/02/2016	31/08/2016
Gestión documental	Gestionar la empresa con procesos articulados, controlados y asegurados, alineando la tecnología al servicio de los mismos	Diseño Programa de Preservación y Conservación de Documentos	Garantizar la preservación e integridad de los documentos y archivos de COLPENSIONES, mediante el Diseño del Programa de Preservación y Conservación de Documentos.	Elaborar y aprobar el Programa de Preservación y Conservación de Documentos de Documentos del Programa de Gestión Documental de COLPENSIONES	Avance en la elaboración del programa de Preservación y conservación de documentos de archivo	Juan Carlos Sanchez Mera	Vicepresidencia Administrativa	18/02/2016	31/12/2016
Gestión documental	Gestionar la empresa con procesos articulados, controlados y asegurados, alineando la tecnología al servicio de los mismos	Actualización Tablas de Retención Documental - TRD	Realizar la actualización de las Tablas de Retención Documental de la Administradora Colombiana de Pensiones – COLPENSIONES de acuerdo a la estructura orgánica establecida en el fortalecimiento institucional	Actualizar las TRD de COLPENSIONES	(Número de Dependencias que actualizaron las TRD/ Número Total de Dependencias de COLPENSIONES)*100%	Juan Carlos Sanchez Mera	Vicepresidencia Administrativa	18/01/2016	26/12/2016

Ven por tu futuro

Centro de Atención Telefónica Nacional: 01 8000 41 09 09 - Centro de Atención Telefónica Nacional BEPS: 01 8000 41 07 77
Bogotá: 489 09 09 - Bogotá BEPS: 487 03 00 - Medellín 483 60 90
www.colpensiones.gov.co

Subpolítica de Desarrollo Administrativo	Estrategia institucional	Nombre del proyecto o iniciativa	Objetivo General del proyecto o iniciativa	Metas del proyecto o iniciativa	Indicadores para medir el avance de la meta	Nombre del Líder del Proyecto o Iniciativa	Dependencia responsable	F.inicial	F. final
Gestión de la calidad	Fortalecer y apropiar en los colaboradores y terceros críticos la gestión integral de riesgos	Campaña de apropiación de la Gestión Integral de Riesgos "Una herramienta para un trabajo eficiente y con calidad"	Apropiar el concepto de gestión integral de riesgos por parte de los servidores públicos de Colpensiones y terceros críticos, de tal manera que cada uno de ellos administre el Riesgo Inherente en sus actividades del día a día.	Contar con el 80% de los Colaboradores y terceros críticos sensibilizados sobre la importancia de la Gestión Integral de Riesgos.	Número de colaboradores y terceros críticos participantes / Totalidad de colaboradores y terceros críticos identificados Número de respuestas satisfactorias / número total de respuestas de la Encuesta	Diana Patricia Valderrama	Vicepresidencia de Planeación y Riesgos	27/04/2015	30/09/2016
Gestión de la calidad	Fortalecer los mecanismos y la cultura de la planeación en la organización	Fortalecimiento del modelo de articulación de los componentes del sistema de planeación institucional	Fortalecer la articulación entre los componentes del Sistema de Planeación Institucional, orientada al cumplimiento del Plan Estratégico definido para la empresa	Definición, socialización y avance en la implementación del Plan Estratégico Institucional para el periodo 2015-2018	Número de productos entregados / Número de productos definidos	Carlos Orlando Vargas Estepa	Vicepresidencia de Planeación y Riesgos	01/08/2015	29/01/2016

Ven por tu futuro

Centro de Atención Telefónica Nacional: 01 8000 41 09 09 - Centro de Atención Telefónica Nacional BEPS: 01 8000 41 07 77
Bogotá: 489 09 09 - Bogotá BEPS: 487 03 00 - Medellín 483 60 90
www.colpensiones.gov.co

Subpolítica de Desarrollo Administrativo	Estrategia institucional	Nombre del proyecto o iniciativa	Objetivo General del proyecto o iniciativa	Metas del proyecto o iniciativa	Indicadores para medir el avance de la meta	Nombre del Líder del Proyecto o Iniciativa	Dependencia responsable	F.inicial	F. final
Gestión de la calidad	Fortalecer el modelo de gestión de las tecnologías de información que permita identificar adecuadamente las necesidades tecnológicas, priorizarlas e implementarlas en función de los lineamientos estratégicos	Encuesta de satisfacción del servicio ofrecido por la VOT 2016	Conocer la percepción del nivel de satisfacción de los usuarios de Colpensiones frente a los servicios prestados por la VOT y generar planes de mejoramiento con base en los resultados obtenidos de la medición	Determinar el cumplimiento respecto al aumento de los niveles de satisfacción de los usuarios de Colpensiones frente a los servicios prestados por la VOT, resultado de los planes de mejoras implementado y tomando como línea base el nivel de satisfacción resultado de la encuesta aplicada en el 2015. Realizar la encuesta de Satisfacción en la muestra establecida y con base en los resultados obtenidos, formular nuevos Planes de Mejoramiento.	Número de usuarios que contestaron la encuesta / número de usuarios definido en el muestreo	Milton Teodosio Ramírez Molinares	Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología	16/05/2016	04/11/2016
Gestión de la Calidad	Gestión de procesos articulados, controlados y asegurados	Fomento de la Cultura del Control	Fomentar al interior de la empresa la cultura del autocontrol y su aplicación práctica en la ejecución de los procesos con el fin de fortalecer el sistema de control interno de la empresa.	Realizar actividades de divulgación periódica al interior de la empresa mediante comunicaciones escritas, actividades lúdico-pedagógicas, y reuniones sobre los siguientes temas: implementación del Sistema de Control Interno, autocontrol, planes de mejoramiento, controles y atención de requerimientos de la Contraloría General de la República	Actividades Completadas/Actividades Planeadas	Judith Alejandra Vargas López	Oficina de Control Interno	01/03/2016	31/10/2016

Ven por tu futuro

Centro de Atención Telefónica Nacional: 01 8000 41 09 09 - Centro de Atención Telefónica Nacional BEPS: 01 8000 41 07 77
Bogotá: 489 09 09 - Bogotá BEPS: 487 03 00 - Medellín 483 60 90
www.colpensiones.gov.co

Subpolítica de Desarrollo Administrativo	Estrategia institucional	Nombre del proyecto o iniciativa	Objetivo General del proyecto o iniciativa	Metas del proyecto o iniciativa	Indicadores para medir el avance de la meta	Nombre del Líder del Proyecto o Iniciativa	Dependencia responsable	F. inicial	F. final
Gestión de la Calidad	Gestión de procesos articulados, controlados y asegurados	Implementar monitoreo continuo a los Procesos Misionales y de apoyo a través del software de análisis de Datos (ACL)	Fortalecer el proceso de auditoría interna a través de la implementación de TAACS (Técnicas de Auditoría Asistidas por Computador) mediante el uso eficiente de la herramienta ACL, suministrando información relevante para obtener conclusiones de auditoría.	Implementar TAACs en ambiente productivo para el análisis de datos en las diferentes Auditorías	(TAAC's Implementadas / TAAC's Planeadas) * 100	Judith Alejandra Vargas López	Oficina de Control Interno	04/01/2016	30/12/2016
Gestión de la Calidad	Gestión de procesos articulados, controlados y asegurados	Evaluación de calidad de la actividad de auditoría interna realizada por la Oficina de Control Interno	Evaluar la actividad de auditoría interna realizada por la Oficina de Control Interno, con el fin de mantener altos estándares de calidad en su ejecución dentro de la empresa, bajo las normas internacionales de auditoría	a) Mantener y mejorar la ejecución del programa de aseguramiento y mejora de la calidad definido, asegurando que cubra todos los aspectos de la actividad de auditoría interna. b) Comunicar a la alta dirección y al Comité de Auditoría de manera periódica los resultados del programa de aseguramiento y mejora de la calidad. c) Implementar acciones preventivas y/o correctivas resultantes de la implementación del programa de aseguramiento	Actividades Completadas/Actividades Planeadas	Judith Alejandra Vargas López	Oficina de Control Interno	01/05/2016	31/12/2016
Gestión de la Calidad	Gestión de procesos articulados, controlados y asegurados	Simulador Cálculo Actuarial en la página web de Colpensiones	Crear un servicio que permita simulador Cálculo Actuarial en la página web de Colpensiones	1) En marzo de 2016, se deberá tener el desarrollo del módulo de cálculos actuariales que permitirá hacer la publicación del servicio web del simulador. 2) En septiembre de 2016 se deberá contar con el simulador publicado en la página web de Colpensiones.	Entregables Completados/Entregables Planeados	Olga Lucia Sarmiento	Vicepresidencia de Financiamiento e Inversiones	28/02/2016	31/08/2016

ven por tu futuro

2.5.5 Gestión Financiera

2.5.5.1 Proyectos

Subpolítica de Desarrollo Administrativo	Estrategia institucional	Nombre del proyecto o iniciativa	Objetivo General del proyecto o iniciativa	Metas del proyecto o iniciativa	Indicadores para medir el avance de la meta	Nombre del Líder del Proyecto o Iniciativa	Dependencia responsable	F.inicial	F. final
Gestión Financiera	Fortalecer e implementar los mecanismos tendientes a buscar la sostenibilidad financiera de Colpensiones como administradora de RPM y BEPS	Sistema Integrado de Financiamiento SIF	Diseñar y desarrollar una herramienta informática integral que automatice los procesos de ingresos y egresos de la Gerencia de Ingresos y Egresos y la Gerencia de Aportes y Recaudo, con el fin de ejercer un mayor control sobre las operaciones que se realizan en los diferentes procedimientos y que a su vez, permita unificar la información financiera con el propósito de facilitar su manejo al usuario interno y prestar un mejor servicio al cliente externo.	1. Definir cronograma y plan de trabajo para levantamiento de requerimientos y casos de uso 2. Levantar los requerimientos funcionales de los procedimientos priorizados por la Vicepresidencia de Financiamiento e Inversiones. 3. Desarrollo de los módulos de integración y liquidación por parte de la fábrica de software. 4. Ejecución de pruebas funcionales de validación, integración y liquidación. 5. Puesta en producción del Sistema de Información de Ingresos y Egresos	Actividades realizadas/Actividades Planeadas Entregables completados/Entregables Planeados	Leonardo Chavarro y Olga Lucia Sarmiento	Vicepresidencia de Financiamiento e Inversiones	11/08/2015	07/06/2017

Ven por tu futuro

2.5.5.2 Iniciativas

Subpolítica de Desarrollo Administrativo	Estrategia institucional	Nombre del proyecto o iniciativa	Objetivo General del proyecto o iniciativa	Metas del proyecto o iniciativa	Indicadores para medir el avance de la meta	Nombre del Líder del Proyecto o Iniciativa	Dependencia responsable	F. inicial	F. final
Gestión Financiera	Fortalecer e implementar los mecanismos tendientes a buscar la sostenibilidad financiera de Colpensiones como administradora de RPM y BEPS	Rediseño del comité de inversiones	Habilitar el comité de inversiones modificando la estructura de manera tal que sea operativo.	Funcionamiento del comité al 100%	Comité de Inversiones en funcionamiento	Juan Mauricio Palacios Murillo	Vicepresidencia de Financiamiento e Inversiones	01/02/2016	31/12/2016

Ven por tu futuro

Centro de Atención Telefónica Nacional: 01 8000 41 09 09 - Centro de Atención Telefónica Nacional BEPS: 01 8000 41 07 77
Bogotá: 489 09 09 - Bogotá BEPS: 487 03 00 - Medellín 483 60 90
www.colpensiones.gov.co

3. ESTRATEGIA ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

En cumplimiento del Decreto 124 de 2016 “por el cual se sustituye el Título 4 de la parte 1 del libro 2 del Decreto 1081 de 2015”, a continuación se presenta la estrategia anticorrupción de Colpensiones para la lucha contra la corrupción que incluye los ajustes que se le han realizado a partir del mes de marzo, así:

3.1 CONTEXTO ESTRATÉGICO

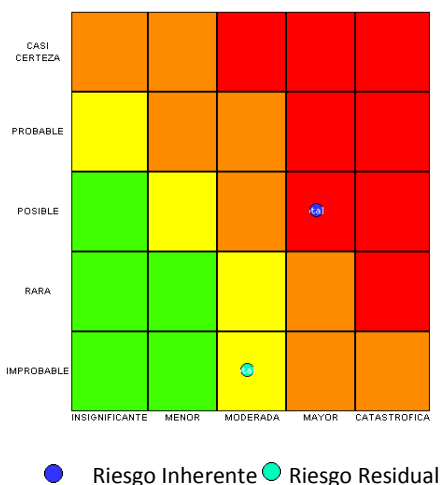
3.1.1 Panorama sobre posibles hechos de corrupción

Teniendo en cuenta que la administración del riesgo es un aspecto fundamental en la estructura del gobierno corporativo, que consiste en la aplicación sistemática de políticas, procedimientos y prácticas que permiten identificar, medir, controlar y monitorear los riesgos a los cuales está expuesta la entidad, Colpensiones implementó un Sistema de Administración de Riesgo Operativo – SARO, el cual incorpora entre otros el riesgo de corrupción, dentro del marco de actuación, políticas y procedimientos establecidos por la Junta Directiva y normatividad vigente aplicable a la entidad.

En este sentido, los líderes de los procesos y su equipo de trabajo identificaron los riesgos de corrupción de cada uno de sus procesos así como las causas asociadas, se valoraron los riesgos y se definieron los respectivos controles.

A junio de 2015, se identificaron posibles riesgos de corrupción en 50 procesos de Colpensiones. Al consolidar esta última información, y una vez analizado el mapa de riesgos de corrupción se concluye:

- El perfil de riesgos de corrupción de Colpensiones, una vez aplicados los controles se encuentra en nivel **moderado**. Lo anterior, teniendo en cuenta que la probabilidad de ocurrencia después de controles disminuye a un nivel improbable pero el impacto en caso de materializarse sigue siendo relevante.



- Se identificaron los riesgos de fraude interno, fraude externo y fuga de información, a los cuales se le asociaron 186 causas, entre las cuales se encuentran:
 - Uso y/o divulgación de información privilegiada
 - Alteración de información
 - Presentación y/o radicación de documentación falsa
 - Suplantación de identidad
 - Ataques informáticos
 - Tráfico de influencias

Con respecto al 2012 fecha en la que Colpensiones entró en operación, la Entidad fortaleció la documentación de los riesgos / causas asociados a corrupción, en el 2012 se identificaron 55 causas y en el 2015, 186. Lo anterior es producto de:

- Mayor conocimiento de la operación del negocio por parte de los líderes de los procesos.
- Registro de eventos que afecten el cumplimiento de los objetivos de la entidad y de sus procesos.
- Concientización y cultura de la administración de riesgos.

Con el fin de minimizar los posibles eventos de corrupción, Colpensiones desarrolló actividades como la suscripción del “Pacto de Integridad y Transparencia” por parte de los servidores públicos, contratistas y demás colaboradores de la Entidad. Lo anterior,

Ven por tu futuro

con el fin de generar conciencia frente al comportamiento ético y cumplimiento en el desarrollo de las funciones de manera transparente y así mismo, implementar la buena práctica de informar presuntos hechos de corrupción y/o fraude de los cuales tengan conocimiento.

Para tal fin y con el ánimo de facilitar la puesta en conocimiento de tales hechos, se implementaron las siguientes herramientas de reporte:

- Línea de Integridad y Transparencia (portal web de Colpensiones)
- Buzón de Integridad y Transparencia

Así las cosas una vez puestas en marcha las medidas ya descritas y gracias a la participación activa de ciudadanos, servidores públicos, contratistas y demás colaboradores, se han podido identificar además de los posibles riesgos de fraude (interno - externo) ya expuestos, los siguientes:

- Fraude en corrección de historia laboral
- Fraude en el reconocimiento de prestaciones económicas
- Cobro por adelantar trámites al interior de la Entidad
- Cobro por el suministro de información

Adicional a lo anterior, Colpensiones en aras de continuar protegiendo el patrimonio público y los recursos de los ciudadanos, expidió la Resolución No 555 del 30 de noviembre de 2015, en la cual se estableció un procedimiento denominado “Investigaciones Administrativas Especiales”, cuyo fin es hacer una validación a las prestaciones económicas reconocidas por la Entidad y sobre las cuales existen indicios de que las mismas han sido otorgadas con fundamento en documentos falsos, presiones indebidas, inducción a error a la administración o cualquier otra práctica corrupta.

De tal forma, la Entidad con la información allegada por las diferentes fuentes de información, adelantó investigaciones administrativas especiales, en las cuales y luego de hacer las validaciones correspondientes, evidenció eventos de fraude y/o corrupción, en los que se ordenó de oficio las revocatorias directas de los actos administrativos reconocidos, toda vez que los mismos han tenido como fundamento documentos falsos, alteración de información y suplantación de identidad.

3.1.2 Diagnóstico de los trámites y servicios de la entidad

Actualmente Colpensiones cuenta con 32 trámites inscritos en Sistema Único de Información de Trámites (SUIT), de los cuales 30 corresponden al Régimen de prima media y 2 a Beneficios Económicos Periódicos – BEPS, así:

Régimen de prima media

Generales:

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

Gestión de novedades de nómina

- Cancelación afiliación y/o Libranzas a Asociaciones y Cajas de Compensación
- Escolaridad y modificación condición
- Modificar datos básicos y de identificación
- Pago a beneficiarios (Valores girados después del fallecimiento)
- Pago a herederos (Mesadas no cobradas antes del fallecimiento)
- Pagos en el exterior
- Reactivación pensión y/o beneficiario incremento
- Reingreso pensión y/o beneficiario incremento
- Reintegros por mesadas no cobradas e indemnización sustitutiva
- Retiro pensión y/o beneficiario incremento
- Traslado de cuenta de pago pensión
- Traslado Entidad Promotora de Salud EPS y devolución de aportes en salud

Beneficios y prestaciones

- Convalidados no vinculados con aportes
- Corrección de historia laboral
- Devolución a terceros de aportes realizados al Régimen de Prima Media con Prestación Definida

Ven por tu futuro

- Incapacidad temporal en caso de enfermedad o accidente de origen común
- Calificación de pérdida de capacidad labora
- Indemnización sustitutiva de la pensión de vejez, invalidez o sobrevivientes en el Régimen de Prima Media
- Novedad de retiro retroactivo de trabajadores del Régimen de Prima Media con Prestación Definida
- Pensión de invalidez en el Régimen de Prima Media con Prestación Definida
- Pensión de sobrevivientes y sustitución pensional en el Régimen de Prima Media
- Pensión de vejez en el Régimen de Prima Media
- Pensiones especiales de vejez en el Régimen de Prima Media
- Reconocimiento de auxilio funerario en el Régimen de Prima Media
- Calificación de pérdida de capacidad laboral
- Convalidados no vinculados con aportes
- Corrección de historia laboral
- Devolución a terceros de aportes realizados al Régimen de Prima Media con Prestación Definida

Beneficios Económicos Periódicos BEPS

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

Racionalización de trámites

Se han implementado mejoras en algunos trámites a fin de disminuir tiempos, costos para el ciudadano y aumentar los canales canal de radicación de los trámites. A continuación se detallan las mejoras en cada modalidad de racionalización:

Normativa: En cumplimiento de la Ley 100 de 1993, el Acto Legislativo 01 de 2005, la Ley 1328 de 2009, el Decreto 604 de 2013, el Decreto 2983 de 2013 (que modifica el Decreto 604 de 2013), se crearon los trámites de destinación de recursos del servicio social complementario de Beneficios Económicos Periódicos (BEPS) y vinculación y actualización de datos en el servicio social complementario de Beneficios Económicos Periódicos BEPS, para su puesta en marcha a partir del 1 de abril de 2015.

Administrativa: Se han habilitado puntos de atención adicionales en mayor número para BEPS, pasando de 23 en abril de 2015 a 71 en diciembre de 2015 y 5 oficinas, para ampliar la cobertura en el territorio nacional.

Adicionalmente, se realizó una revisión de los requisitos documentales asociados a cada trámite en relación con las normas aplicables, lo cual permitió eliminar algunos documentos que se exigían al ciudadano al momento de radicar la solicitud, estos trámites son los relacionados con prestaciones económicas: pensión de vejez, invalidez, sustituciones pensionales entre otras.

Tecnológica: En 2015 finalizó la última etapa de implementación del Proyecto Estrategia Digital, a través del cual se logró la puesta en producción de 19 servicios en Línea. A Diciembre de 2015, 4 de estos servicios se encuentran habilitados a los ciudadanos: Actualización de datos de contacto del afiliado, Solicitud de corrección de historia laboral, PQRS y recuperación de semanas. Los 15 trámites restantes corresponden a trámites de Novedades de nómina, los cuales serán habilitados gradualmente durante 2016.

Con los Servicios en Línea COLPENSIONES busca que los ciudadanos además de estar satisfechos con los servicios que ofrece, ahorre tiempo y dinero, todo esto aprovechando las bondades de la tecnología. La implementación de esta solución en COLPENSIONES permite que los ciudadanos ahora puedan realizar de forma directa: actualizaciones y modificaciones a sus datos de contacto, descargas de certificaciones y radicaciones de trámites en línea a través de la página web desde la comodidad de su casa o sitio de trabajo proporcionándoles seguridad, rapidez y reducción de costos en transportes por cuanto ya no tienen que desplazarse a una oficina.

3.1.3 Diagnóstico de la estrategia de servicio al ciudadano

Teniendo en cuenta la importancia de brindar mecanismos que permitan el acceso de los ciudadanos y grupos de interés a información y diferentes servicios, Colpensiones cuenta con diferentes canales de atención, entre ellos, los Puntos de Atención, Contact Center y Portales Web. A continuación se describe el funcionamiento del modelo de atención en cada uno de estos.

Puntos de Atención RPM

Actualmente la entidad tiene sedes en las 8 regionales del país y cuenta con una sede principal en la ciudad de Bogotá, las cuales permiten atender de manera personalizada a los afiliados, pensionados, empleadores y ciudadanos en general, a través de sus 80 puntos de atención distribuidos en todo el país de acuerdo a la densidad poblacional y las necesidades de cada región. Actualmente COLPENSIONES tiene presencia en Bogotá y en 31 de los 32 Departamentos de Colombia. En la figura 1 se muestran los puntos existentes a nivel regional.

Regional	No. Puntos de Atención
Bogotá	12
Centro	16
Occidente	13
Caribe	12
Antioquia	9
Santander	7
Sur	7
Eje Cafetero	4
Total	80

Tabla No. 2 Distribución de PAC por regional. Fuente: Gerencia Nacional Red Colpensiones y Canales Alternos

Los logros en la implementación y mejoramiento de puntos de atención -RPM - en todo el territorio nacional, se muestran en la siguiente ilustración:



Figura 6. Logros en la implementación y mejoramiento de puntos de atención -RPM. Fuente: Gerencia Nacional Red Colpensiones y Canales Alternos

✓ *Equipo Humano en Puntos de Atención y Oficinas*

El equipo de servicio dispuesto para garantizar el proceso de atención y cumplimiento al modelo de servicio al ciudadano en cada uno de los puntos de atención y oficinas Colpensiones a nivel nacional, se encuentra conformado por cuatro roles claramente definidos, los cuales realizan acompañamiento, identifican necesidades, resuelven dudas y entregan respuesta o compromiso frente a los trámites y servicios administrados por Colpensiones. De acuerdo a su alcance el equipo se encuentra conformado por:

Rol	Descripción
Facilitadores	Tiene como foco de acción el recibimiento de los ciudadanos en los puntos de atención y oficinas que por su volumen de operaciones necesitan de dicha figura. Durante todo el horario de atención intervienen en la entrega de formularios e información general de los trámites y servicios; así mismo, incentivan el uso de canales alternos (Audio línea, afiches electrónicos, zona transaccional, contact center). Por otra parte, garantizan que los ciudadanos que se encuentren en salas de espera tengan su turno de atención y los documentos mínimos requeridos para el momento de la radicación. Por último, intervienen cuando los ciudadanos después de ser atendidos por agentes de servicio requieren información adicional.
Agentes de Rotonda	Se encuentra asociado al proceso de radicación y procesamiento de los trámites, el ciudadano interactúa con el agente de rotonda siempre y cuando la solicitud se encuentre asociada a trámites, PQRS, actualización de datos y entrega de

Ven por tu futuro

Rol	Descripción
	correspondencia. Las actividades asociadas a este rol en el modelo de servicio incluyen la recepción y procesamiento de los trámites junto con los documentos obligatorios u opcionales para cada tipo de trámite.
Agentes de Servicio	<p>Cumplen uno de los roles más importantes dentro del modelo de servicio en puntos de atención y oficinas, no solo porque son quienes asesoran a los ciudadanos frente a sus solicitudes, sino porque deben conocer al detalle los trámites y servicios que presta la entidad, incluidas las novedades o los temas coyunturales que pueden afectar la prestación del servicio. Frente a la interacción directa con los diferentes grupos de interés, tienen bajo su responsabilidad el acompañamiento al ciudadano, la atención clara y completa a los requerimientos de los mismos, la generación de respuestas oportunas a las solicitudes y peticiones y el aseguramiento de la completitud y calidad de los documentos aportados para la radicación de los trámites. Otro de sus focos de acción, corresponde a la orientación de los ciudadanos frente a los trámites y servicios a cargo de la entidad.</p> <p>Si bien el eje fundamental del agente de servicio está enfocado al proceso de servicio, es importante mencionar que teniendo en cuenta el modelo de servicio actual, existen actividades que ejecuta luego del proceso de atención llevado a cabo por parte de los agentes de rotunda y validación por parte del Back Office. Estas actividades están asociadas a la verificación, avance y cierre de los trámites radicados por los ciudadanos, tarea relacionada con la generación de la carta de respuesta o compromiso. Por otra parte, los agentes de servicio tienen como responsabilidad el estar atentos a las novedades presentadas con la documentación, así como acompañar el proceso de cierre de oficina mediante la verificación del cierre de los casos y validación de los soportes físicos entregados en cada radicación.</p>
Director de Oficina / Gestor	<p>Este rol se enfoca en ser líder del punto de atención y tiene bajo su responsabilidad la adecuada administración de los recursos humanos, físicos, tecnológicos y económicos asignados para la adecuada prestación del servicio. Es el encargado de dar soporte a los agentes de servicio, rotunda, facilitadores y personal de apoyo en los temas técnicos y operativos. Bajo su alcance se encuentra mediar y solucionar los inconvenientes o conflictos que se presenten con los ciudadanos e integrantes del equipo de servicio con el objetivo de garantizar el correcto funcionamiento del punto durante cada jornada laboral.</p> <p>Por otra parte, tienen a cargo la administración, apertura y cierre de cada uno de los puntos de atención, actúa como interlocutor entre las áreas, responden por los informes y labores administrativas, de planeación y control que hagan parte de la gestión propia del punto de atención. Frente a sus funciones puntuales con respecto al proceso de apertura, atención y cierre diario de oficinas, cada uno de estos alcances se encuentran establecidos en el Protocolo definido por la entidad.</p>

✓ Descripción Modelo de Servicio – Puntos de Atención y Oficinas Colpensiones

Una vez identificados cada uno de los roles que interactúan en los puntos de atención y oficinas en Colpensiones, a continuación se detallan las actividades que permiten que

Ven por tu futuro

la operación diaria en el canal presencial se ejecute, garantizando que las solicitudes y trámites de los ciudadanos se reciban, direccionen y respondan de manera completa, manteniendo como premisa la trazabilidad del proceso.

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

- **Trámites:** Son los procesos que se encuentran modelados en el aplicativo Bizagi (BPM de la entidad), los cuales cuentan con un formulario para su radicación, asociado al tipo de solicitud y documentos mínimos exigidos para iniciar la gestión frente al área responsable de la respuesta.
- **Correspondencia Externa:** Son todos los documentos emitidos por personas o entidades externas con destino a Colpensiones, que no tienen asociado un trámite definido como un proceso dentro del aplicativo Bizagi (BPM de la entidad).
- **Servicios:** Dentro de este grupo se encuentran las consultas y asesorías requeridas por los ciudadanos que asisten a los puntos de atención, frente a la normatividad vigente del Régimen de Prima Media con Prestación Definida y los trámites que administra la entidad.

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

Una vez identificado el tipo de solicitud que se recibe en las oficinas, es importante especificar las etapas y áreas en las cuales se realizan los procesos que permiten dar respuesta al requerimiento de los ciudadanos que visitan el canal presencial.

A continuación se realiza una descripción del modelo de atención en PAC que contiene una secuencia de actividades en cada una de las áreas que intervienen en el proceso:

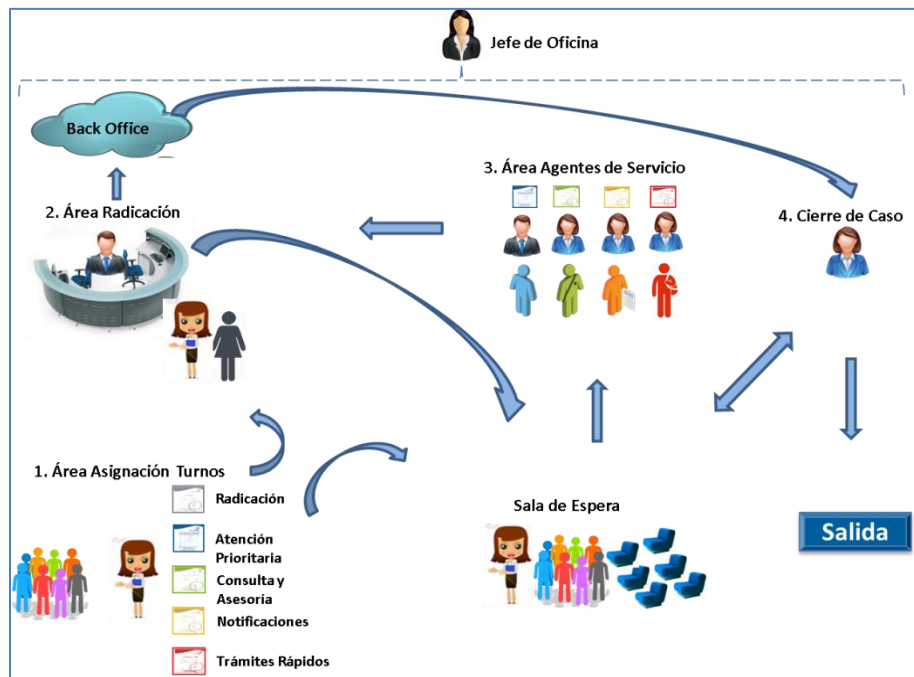


Figura 7. Modelo General de Atención. Fuente: Vicepresidencia de Servicio al Ciudadano

Área del modelo de servicio	Descripción
-----------------------------	-------------

Área del modelo de servicio	Descripción
Área Asignación de Turnos	El ciudadano ingresa al punto de atención Colpensiones y es atendido por un facilitador que se encarga de identificar el servicio o trámite requerido. Lo anterior, debe darse de forma ágil, logrando entregar al ciudadano el turno de acuerdo a la segmentación de trámites (consulta e información, trámites rápidos, notificaciones y radicación). Si el turno asignado es para radicación, el ciudadano es remitido a rotonda; los demás trámites: atención prioritaria, consulta y asesoría, notificaciones y trámites rápidos, son dirigidos a la sala de espera para ser atendidos en las ventanillas correspondientes. Es importante que desde el momento de asignar el turno, se identifiquen a los ciudadanos que pertenecen a la población prioritaria para poder dar aplicación al protocolo correspondiente.
Área de Radicación (Rotonda)	<p>Los agentes de rotonda se encargan del proceso de recepción, digitación de información básica, digitalización de documentos, envío de transacciones al back office de acuerdo a la descripción técnica operativa y logística del contrato. Además a lo mencionado, realizan el alistamiento de los documentos físicos para su entrega al jefe o responsable de la oficina y el posterior envío al sitio de archivo del operador archivístico de COLPENSIONES.</p> <p>Una vez realizadas las validaciones, se genera un número de radicación el cual se imprime sobre los documentos recibidos y efectivamente radicados. Después de realizar la radicación de los documentos los agentes de rotonda realizan la digitalización de los mismos y sus anexos en el aplicativo de gestión documental de Colpensiones.</p> <p>Como paso final, organizan los documentos recibidos y radicados y cada operador dentro de su jornada laboral realiza un proceso de cuadre y conciliación de los documentos respecto a los trámites realizados, para entregar diariamente los paquetes de documentos aprobados al jefe de oficina o responsable de la oficina o punto de atención. Es necesario señalar, que para los puntos ubicados en los antiguos llamados territorios nacionales se esta implementando un modelo de radicación virtual.</p>
Área Agentes Servicio	<p>Esta parte del proceso se encuentra asociada a la atención y/o asesoría que realiza el agente de servicio en ventanilla. Una vez identificado el requerimiento del ciudadano, se debe entregar la información de manera completa y clara.</p> <p>Es importante verificar en caso de ser necesario los aplicativos de consulta, generando los documentos que soportan la solicitud (certificados, historias laborales, etc.). Si la consulta obedece al estado de un trámite ya radicado, se debe validar en el BPM e informar el estado. Una vez se entregue el documento o finalice la asesoría se dará por terminada la atención.</p> <p>Por el contrario, si de la asesoría entregada se desprende la necesidad de radicar un trámite, se le debe informar al ciudadano que formularios y documentos debe anexar para poder realizar una radicación efectiva.</p> <p>En los casos que el ciudadano tenga a la mano todos los soportes necesarios para solicitar el trámite, se debe direccionar al área de radicación</p>

Área del modelo de servicio	Descripción
	<p>previa verificación de los mismos.</p> <p>Para los casos de atención prioritaria, el agente de servicio debe estar dispuesto a atender todas las solicitudes (trámites y servicios) que requieran los ciudadanos pertenecientes a esta población.</p> <p>Para las notificaciones, el agente de servicio procede a realizar las verificaciones tendientes a establecer si es posible notificar al ciudadano, de ser así imprime y entrega copia del acto administrativo explicando el contenido del mismo y diligenciando el acta correspondiente. Por último realiza las actividades de cierre del caso de notificación en el aplicativo de gestión Bizagi.</p>
Cierre de Casos	<p>Desde el Back Office y luego de realizadas las validaciones correspondientes, se envía la carta de respuesta o compromiso de respuesta al agente de servicio para que este la entregue al ciudadano y proceda a cerrar el caso en Bizagi. El ciudadano en sala de espera, luego de haber radicado, es llamado a turno para la entrega de la carta o compromiso de respuesta, inmediatamente, el agente de servicio cierra el caso y da por terminada la atención.</p> <p>Si el ciudadano una vez que radica, decide no esperar la atención en ventanilla, se generará el proceso de correspondencia para enviar la respuesta a su requerimiento a la dirección de contacto registrada (dirección o correo electrónico).</p>

Contact Center RPM

Es un centro de atención multicanal que permite implementar estrategias de comunicación e información dirigida a los afiliados, pensionados, empleadores y ciudadanos en general; atendiendo los requerimientos mediante la recepción de llamadas, desarrollo de campañas outbound, atención de audio líneas, atención del chat y correo electrónico del programa Colombianos en el Exterior, permitiendo así la ampliación de la cobertura no presencial.

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

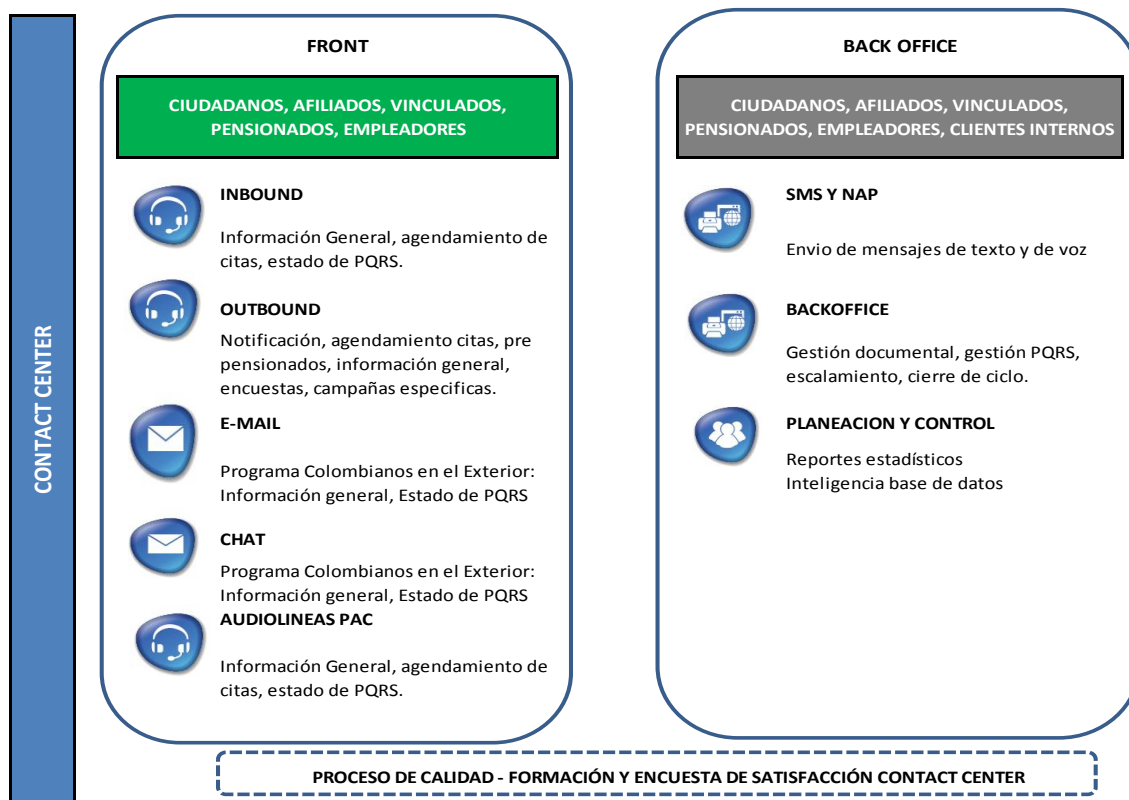


Figura 8. Servicios prestados en el Contact Center. Fuente: Vicepresidencia de Servicio al Ciudadano

✓ **Servicios Telefónicos:**

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

• **Llamada Inbound:** Es la atención de llamadas entrantes recibidas en el Contact Center, a través de las cuales se brinda información general, información del Programa Colombianos en el Exterior, atención a empleadores, asesoría uso portal empleador y la zona transaccional.

• **Llamadas Outbound:** Son campañas específicas solicitadas por las diferentes áreas de la entidad, para realizar llamadas salientes, envío de mensajes de texto- SMS o mensajes de voz – NAP desde el Contact Center, las cuales son:

✓ *Servicios Virtuales*

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

- **E-Mail colombianosenelexterior@colpensiones.gov.co:** Es un servicio que permite el intercambio de mensajes a través de sistemas de comunicación electrónicos. A través de este servicio los ciudadanos residentes en el exterior pueden obtener información de la entidad y de diferentes servicios.
- **Chat Programa Colombianos en el exterior:** Comunicación en tiempo real que se realiza entre varios usuarios cuyas computadoras están conectadas a una red, generalmente Internet; los usuarios escriben mensajes en su teclado, y el texto aparece automáticamente y al instante en el monitor de todos los participantes.

A través de este servicio, los ciudadanos residentes en el exterior pueden obtener información de la entidad y de los trámites a través del servicio de chat, ingresando a la página web www.colpensiones.gov.co sesión CANALES/CHAT COLOMBIANOS EN EL EXTERIOR.

✓ *Servicios Back Office*

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

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

- Envío mensajes de texto - SMS
- Envío mensajes masivos de voz
- Radicación casos Bizagi – Empleadores

Portal Web RPM

En la búsqueda de asegurar mecanismos que permitan brindar una adecuada atención a los ciudadanos, la Administradora Colombiana de Pensiones, Colpensiones, cuenta con una página de internet en donde los mismos pueden acceder desde cualquier lugar para consultar información sobre productos y utilización de servicios. El ingreso a este canal se da a través de la dirección www.colpensiones.gov.co.

El portal cuenta con una página de inicio amigable, donde se encuentra la información relevante para la ciudadanía, haciendo fácil la navegabilidad e interacción de la comunidad con el portal.

Tramites en Línea – Zona Transaccional

Colpensiones implementó en su portal www.colpensiones.gov.co el acceso a una zona de trámites en línea, a la cual se ingresa por medio de una clave con previa validación y autenticación de identidad de la persona. En esta zona se permite al ciudadano acceder a diferentes servicios sin tener que desplazarse a un punto de atención, acercando al ciudadano a nuestra entidad de una manera oportuna y ágil, todo esto desde la comodidad de la casa u oficina del ciudadano.

Los trámites y servicios que pueden ser realizados a través del portal RPM, se han diseñado e implementado con el fin de ofrecer a la ciudadanía una mejor calidad en la atención obteniendo por parte de la entidad un compromiso o la respuesta inmediata a sus requerimientos.

Red de oficinas BEPS

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



Figura 9. Red Integral de atención y Servicios. Fuente: Gerencia Nacional Red Colpensiones y Canales Alternos

Esta Red atiende los trámites de vinculación de ciudadanos, actualización y modificación de datos, solicitudes de destinación de recursos para recibir el Beneficio Económico Periódico y recepción, respuesta o escalamiento de PQRS. La atención de los ciudadanos para estos trámites se realiza en las oficinas y puntos.

En la siguiente tabla se muestra la distribución de las oficinas, puntos de atención BEPS y gestores itinerantes por regionales:

REGIONAL	CIUDAD	PUNTO	OFICINA	ITINERANTES
ANTIOQUIA	BELLO	1		
ANTIOQUIA	MEDELLÍN	2	1	5
ANTIOQUIA	APARTADÓ	1		
ANTIOQUIA	CAUCASIA	1		
ANTIOQUIA	QUIBDÓ	1		
ANTIOQUIA	RIONEGRO	1		
ANTIOQUIA	TURBO	1		
ANTIOQUIA	ANDES			1
BOGOTA	BOGOTÁ, D.C.	5	1	8
CARIBE	BARRANQUILLA		1	4
CARIBE	CARTAGENA DE INDIAS	2		1
CARIBE	EL BANCO	1		
CARIBE	MONTERÍA	1		2
CARIBE	RIOHACHA	1		
CARIBE	SANTA MARTA	2		
CARIBE	SINCELEJO	1		
CARIBE	SOLEDAD	1		1
CARIBE	VALLEDUPAR	2		1
CARIBE	AGUACHICA	1		
CARIBE	CIÉNAGA	1		
CARIBE	EL CARMEN DE BOLÍVAR	1		
CARIBE	LORICA	1		
CARIBE	MAGANGUÉ	1		
CARIBE	MAICAO			1
CARIBE	CERETÉ			1
CARIBE	MALAMBO			1
CARIBE	PLANETA RICA			1
CARIBE	SABANALARGA (ATL)			1
CARIBE	SAHAGÚN			1

REGIONAL	CIUDAD	PUNTO	OFICINA	ITINERANTES
CARIBE	TIERRALTA			1
CARIBE	TURBACO			1
CENTRO	FACATATIVA	1		1
CENTRO	SOACHA	1		1
CENTRO	TUNJA	1		1
CENTRO	VILLAVICENCIO	1		1
CENTRO	ARAUCA	1		
CENTRO	DUITAMA			1
CENTRO	FUSAGASUGÁ	1		
CENTRO	GIRARDOT	1		
CENTRO	SOGAMOSO	1		
CENTRO	YOPAL	1		
CENTRO	ZIPAQUIRÁ	1		
CENTRO	CAJICÁ			1
CENTRO	CHIQUEQUIRA			1
EJE CAFETERO	ARMENIA	1		1
EJE CAFETERO	MANIZALES	1		1
EJE CAFETERO	PEREIRA	1		2
EJE CAFETERO	DOSQUEBRADAS			1
OCCIDENTE	BUENAVENTURA	1		1
OCCIDENTE	CALI	1	1	4
OCCIDENTE	PALMIRA	1		1
OCCIDENTE	PASTO	1		2
OCCIDENTE	POPAYÁN	1		1
OCCIDENTE	CARTAGO	1		
OCCIDENTE	GUADALAJARA DE BUGA	1		
OCCIDENTE	IPIALES	1		
OCCIDENTE	SAN ANDRÉS DE TUMACO	1		
OCCIDENTE	SANTANDER DE QUILICHAO	1		
OCCIDENTE	TULUÁ	1		
SANTANDERES	BARRANCABERMEJA	1		
SANTANDERES	BUCARAMANGA	1		2
SANTANDERES	CÚCUTA	2		2
SANTANDERES	FLORIDABLANCA	1		
SANTANDERES	GIRÓN	1		
SANTANDERES	OCAÑA	1		

REGIONAL	CIUDAD	PUNTO	OFICINA	ITINERANTES
SANTANDERES	PIEDRECUESTA	1		
SANTANDERES	BARBOSA	1		
SANTANDERES	SAN GIL			1
SUR	IBAGUÉ	1		3
SUR	NEIVA	1		2
SUR	PITALITO	1		
SUR	ESPINAL			1
SUR	GARZÓN			1
TOTAL		65	4	64

Tabla 3. Cobertura Red Integral de Atención y Servicios. Fuente: Gerencia Nacional de Gestión de la Red BEPS

✓ **Resumen Funcionamiento en las oficinas BEPS**

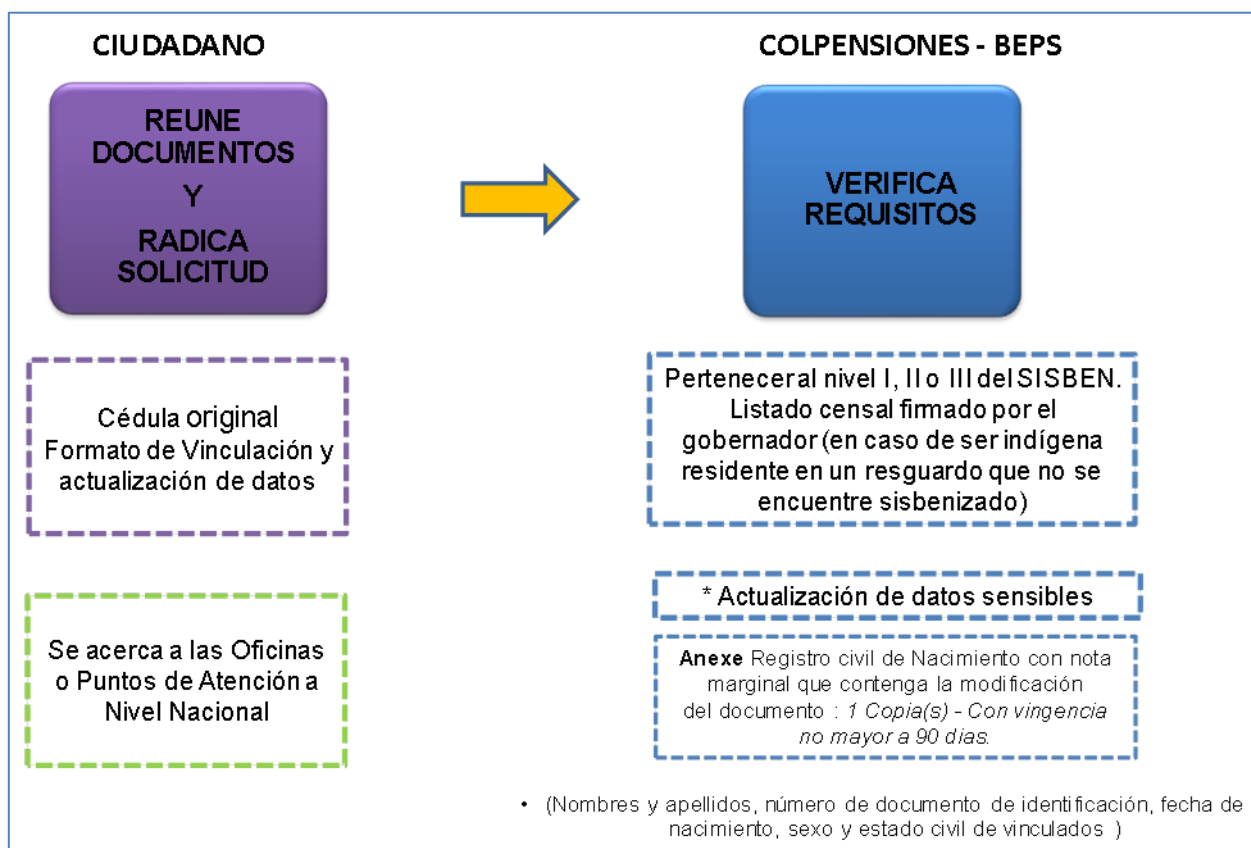


Figura 10. Vinculación y actualización de datos en el servicio social complementario de Beneficios Económicos Periódicos – BEPS. Fuente: Vicepresidencia de BEPS

Contact Center BEPS

Es un centro de atención multicanal que permite implementar estrategias de comunicación e información dirigida a los vinculados, ahorradores, indemnizados, patrocinadores y ciudadanía en general; atendiendo los requerimientos mediante la recepción de llamadas, desarrollo de campañas outbound, atención de audio líneas, atención del chat y correo electrónico, radicación de PQRS de respuesta NO INMEDIATA, permitiendo así la ampliación de la cobertura no presencial.

✓ Servicios

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

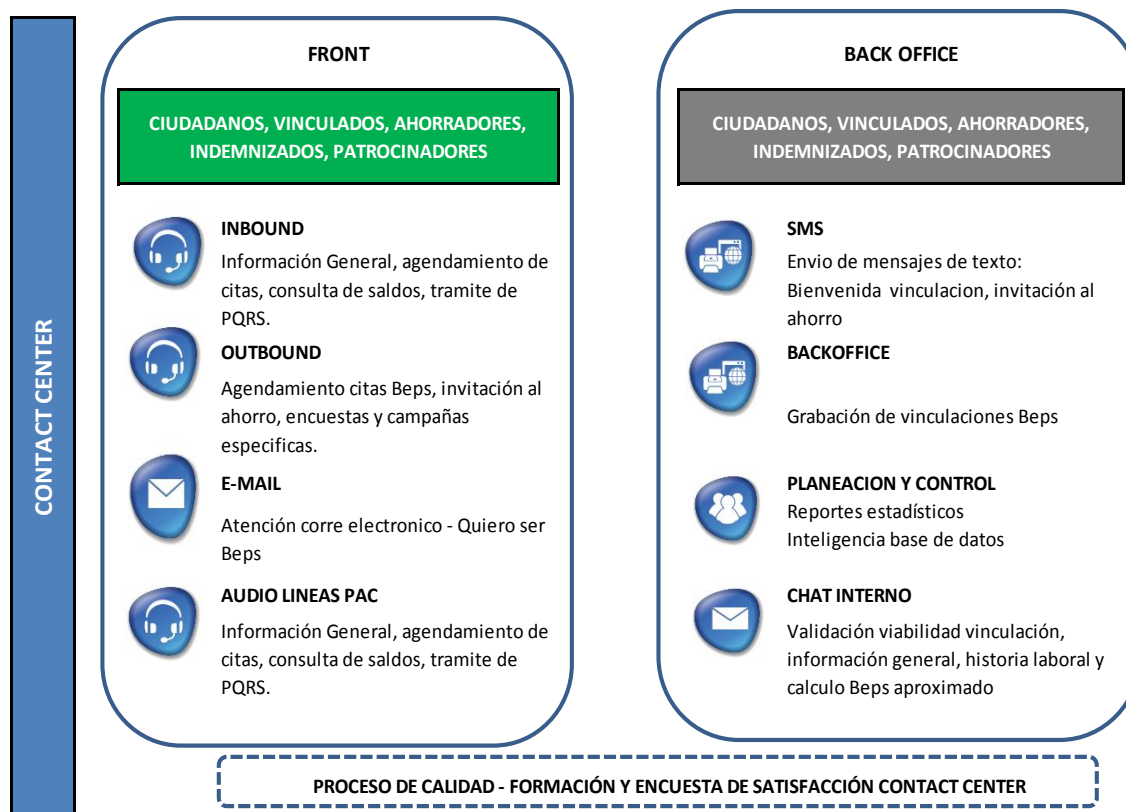


Figura 12. Servicios prestados del Contact Center

✓ Telefónico

• **Llamada Inbound:** Es la atención de llamadas entrantes recibidas en el Contact Center, a través de las cuales se brinda información general, agendamiento de atención en los puntos Beps, información y radicación de PQRS de respuesta no inmediata, consulta de saldos.

• **Llamadas Outbound:** Son campañas específicas solicitadas por las diferentes áreas de la Vicepresidencia de Beps, para realizar llamadas salientes desde el Contact Center, las cuales son:

- **Agendamiento citas Beps y/o eventos:** La Gerencia Nacional de Gestión de la Red solicita el agendamiento de los puntos de atención Beps a nivel nacional y la Gerencia Nacional Comercial el agendamiento de eventos.

Ven por tu futuro

El Contact center se comunica con el ciudadano, realiza la divulgación y promoción del programa y lo invita a acercarse a un punto de atención Beps para recibir a profundidad la charla del programa y realiza el agendando de la cita de acuerdo a la disponibilidad, hora y lugar y/o realiza el agendamiento al evento.

- **Campañas específicas:** Las diferentes áreas solicitan la realización de campañas outbound, como invitación al ahorro, Colombia Mayor, confirmación aceptación del Beps, entre otras.

Portal Web BEPS

Ingresando a nuestro portal: www.beps.gov.co, se puede acceder a toda la información acerca del programa y, los trámites y servicios que ofrece de manera fácil y desde cualquier lugar donde exista conexión a internet.

El portal cuenta con una página de inicio amigable donde se encuentra la información relevante para la ciudadanía, haciendo fácil la navegabilidad e interacción de la comunidad con el portal. Para llegar a una buena distribución de información, la página se divide en 4 elementos importantes:



Figura 13. Menú principal portal web BEPS. Fuente: Vicepresidencia de Servicio al Ciudadano

En general cada ventana contiene la siguiente información:

- **Programa BEPS:** Donde se encuentra la información básica sobre la definición del programa, cuáles son las condiciones para pertenecer a él y cómo vincularse. Se destaca dentro de este menú:

- **Ahorre en BEPS:** Información sobre el aporte y cómo realizarlo. Se destaca dentro de este menú:

- **Incentivos y Beneficios:** Información sobre los incentivos puntuales y los incentivos periódicos, así como las formas en que se pueden destinar los recursos ahorrados en el programa.

Ven por tu futuro

- **Atención al ciudadano:** Secciones de ayuda para el usuario, como preguntas frecuentes, glosario, líneas de atención, formulario para PQRS y Calendario de

3.1.4 Diagnóstico del avance en la implementación de la Ley de Transparencia

Las disposiciones de la Ley 1712 de 2014, se han venido cumpliendo conforme a la ley, acorde con el seguimiento e implementación realizada por Colpensiones. A través de su sitio web oficial www.colpensiones.gov.co, y de la sección de Transparencia y Acceso a la información pública, se ha realizado la publicación de todos los elementos de información de Colpensiones, con el objetivo de brindar al ciudadano un acceso rápido y directo a la información que proactivamente Colpensiones hace publica.

A continuación se detalla el cumplimiento de los artículos, acorde con la norma de referencia. Para tal efecto, se hizo uso del mecanismo de autodiagnóstico ofrecido por el Grupo de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública.

Actividad	Artículo o literal	Descripción	Indicador de Cumplimiento				Ubicación Sitio Web	Responsable
			Sí	No	Parcial	N/A		
Estructura Organizacional	Art.9,a)	La descripción de la estructura orgánica	x				http://www.colpensiones.gov.co:8080/publicaciones/es-CO/116/Nuestro_Equipo	VICEPRESIDENCIA DE TALENTO HUMANO /GERENCIA NAL DE TALENTO HUMANO
		Las funciones y deberes	x				http://www.colpensiones.gov.co:8080/publicaciones/es-CO/116/Nuestro_Equipo	VICEPRESIDENCIA DE TALENTO HUMANO /GERENCIA NAL DE TALENTO HUMANO
		La ubicación de sus sedes y áreas	x				http://www.colpensiones.gov.co/publicaciones/es-CO/763/Localizacion_de_Puntos_de_Atencion_COLPENSIONES_-_PAC	VICEPRESIDENCIA DE SERVICIO AL CIUDADANO/GERENCIA NAL. DE RED DE OFICINAS Y CANALES ALTERNOS
		La descripción de divisiones o departamentos	x				http://www.colpensiones.gov.co:8080/publicaciones/es-CO/116/Nuestro_Equipo	VICEPRESIDENCIA DE TALENTO HUMANO /GERENCIA NAL DE TALENTO HUMANO
		El horario de atención al público	x				http://www.colpensiones.gov.co/publicaciones/763/Listado%20Oficinas%20Portal%20Web.pdf	VICEPRESIDENCIA DE SERVICIO AL CIUDADANO/GERENCIA NAL. DE RED DE OFICINAS Y CANALES ALTERNOS

Actividad	Artículo/ literal	Descripción	Indicador de Cumplimiento				Ubicación Sitio Web	Responsable
			Sí	No	Parcial	N/A		
Presupuesto	Art.9,b)	El presupuesto general asignado	x				http://www.colpensiones.gov.co/informacion_financiera.aspx	VICEPRESIDENCIA DE PLANEACIÓN Y RIESGOS
		La ejecución presupuestal histórica anual	x				http://www.colpensiones.gov.co/informacion_financiera.aspx	VICEPRESIDENCIA DE PLANEACIÓN Y RIESGOS
		Los planes de gasto público para cada año fiscal, de acuerdo con lo establecido en el Art. 74 de la Ley 1474 de 2011 (Plan de Acción), desagregado de la siguiente manera :					http://www.colpensiones.gov.co/gestion-y-control/es-CO/4/Programas-y-proyectos-en-ejecucion	VICEPRESIDENCIA DE PLANEACIÓN Y RIESGOS
		- Objetivos	x					
		- Estrategias	x					
		- Proyectos	x					
		- Metas	x					
		- Responsables	x					
		- Distribución presupuestal de proyectos de inversión	x				http://www.colpensiones.gov.co/gestion-y-control/es-CO/4/Programas-y-proyectos-en-ejecucion	VICEPRESIDENCIA DE PLANEACIÓN Y RIESGOS
		- Informe de gestión del año inmediatamente anterior	x				http://www.colpensiones.gov.co/gestion-y-control/es-CO/5/Informes-de-gestion	VICEPRESIDENCIA DE PLANEACIÓN Y RIESGOS
		- Presupuesto desagregado con modificaciones	x				http://www.colpensiones.gov.co/gestion-y-control/es-CO/4/Programas-y-proyectos-en-ejecucion	VICEPRESIDENCIA DE PLANEACIÓN Y RIESGOS

Actividad	Artículo/ literal	Descripción	Indicador de Cumplimiento				Ubicación Sitio Web	Responsable
			Sí	No	Parcial	N/A		
							ejecucion	
Talento humano	Art.9,c)	El directorio de los servidores públicos con la siguiente información:					http://www.colpensiones.gov.co/publicaciones/es-CO/116/Nuestro_Equipo	VICEPRESIDENCIA DE TALENTO HUMANO /GERENCIA NAL DE TALENTO HUMANO VICEPRESIDENCIA DE OPERACIONES Y TECNOLOGIA
		- Nombres y apellidos completos	x					
		- Ciudad de nacimiento	x					
		- Formación académica	x					
		- Experiencia laboral y profesional	x					
		- Cargo	x					
		- Correo electrónico	x					
		- Teléfono	x					
		- Escalas salariales por categorías de todos los servidores	x					
	Art.9,c)	El directorio de personas naturales con contratos de prestación de servicios con la siguiente información:					http://www.colpensiones.gov.co/contratos.aspx	VICEPRESIDENCIA ADMINISTRATIVA/GERENCIA DE GESTION CONTRACTUAL
		- Nombres y apellidos completos	x					
		- Ciudad de		x				

Actividad	Artículo o literal	Descripción	Indicador de Cumplimiento				Ubicación Sitio Web	Responsable
			Sí	No	Parcial	N/A		
		nacimiento						
		- Formación académica		x				
		- Experiencia laboral y profesional		x				
		- Objeto del contrato	x					
		- Correo electrónico		x				
		- Teléfono		x				
		- Monto de los honorarios	x					
Actividad	Artículo o Literal	Descripción	Indicador de Cumplimiento				Ubicación Sitio Web	Responsable
			Sí	No	Parcial	N/A		
Planeación	Art.9,d)	Las metas y objetivos de las unidades administrativas de conformidad con sus programas operativos	x				http://www.colpensiones.gov.co/publicaciones/es-CO/115/Marco Estrategico http://www.colpensiones.gov.co/gestion-y-control/es-CO/4/Programas-y-proyectos-en-ejecucion	VICEPRESIDENCIA DE PLANEACIÓN Y RIESGOS
		Los indicadores de desempeño	x				http://www.colpensiones.gov.co/publicaciones/es-CO/786/Estrategia de seguimiento (indicadores)	VICEPRESIDENCIA DE PLANEACIÓN Y RIESGOS
		El mecanismo o procedimiento para la participación ciudadana en la formulación de la política o el ejercicio de las facultades del	x				http://www.colpensiones.gov.co/publicaciones/es-CO/506/Participacion Ciudadana	VICEPRESIDENCIA DE PLANEACIÓN Y RIESGOS

Actividad	Artículo o literal	Descripción	Indicador de Cumplimiento				Ubicación Sitio Web	Responsable
			Sí	No	Parcial	N/A		
		sujeto obligado						
		Las normas generales y reglamentarias del sujeto obligado	x				http://www.colpensiones.gov.co/publicaciones/es-CO/522/Normativa	
		Las políticas, lineamientos o manuales	X				http://www.colpensiones.gov.co/publicaciones/es-CO/522/Normativa	VICEPRESIDENCIA DE PLANEACIÓN Y RIESGOS
	Art. 11,i)	El mecanismo o procedimiento para la participación ciudadana en la formulación de la política o el ejercicio de las facultades del sujeto obligado	X				http://www.colpensiones.gov.co/publicaciones/es-CO/506/Participacion_Ciudadana	VICEPRESIDENCIA DE PLANEACIÓN Y RIESGOS
Contratación	Art.9,e)	El Plan Anual de Adquisiciones	x				http://www.colpensiones.gov.co/contratos.aspx	VICEPRESIDENCIA ADMINISTRATIVA/ GERENCIA DE GESTION CONTRACTUAL
		Las contrataciones adjudicadas para la correspondiente vigencia en:						
		- Funcionamiento e inversión	x					
		- Obras públicas				x		
		- Bienes adquiridos y arrendados	x					
		- Servicios de estudios o investigaciones, señalando el tema específico (Ley 1474				x		

Actividad	Artículo/ literal	Descripción	Indicador de Cumplimiento				Ubicación Sitio Web	Responsable
			Sí	No	Parcial	N/A		
		de 2011, Art. 74)						
		- Contratos de prestación de servicios	x				http://www.colpensiones.gov.co/contratos.aspx	
	Art.9,f)	Los plazos de cumplimiento de los contratos	x				http://www.colpensiones.gov.co/contratos.aspx	VICEPRESIDENCIA ADMINISTRATIVA/ GERENCIA DE GESTION CONTRACTUAL
	Art.9,g)	El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	x				http://www.colpensiones.gov.co/download.aspx?f=docs_informacion/G_Plan_Anticorrupcion_y_de_Atencion_al_Ciudadano_V2904-13f.pdf	VICEPRESIDENCIA DE PLANEACIÓN Y RIESGOS
	Art.11,g)	Los procedimientos, lineamientos y políticas en materia de adquisiciones y compras	x				http://www.colpensiones.gov.co/download.aspx?f=contratos/2014889206_Acuerdo_073_de_2014_M anual_de_Contratacion_-_COLPENSIONES.pdf	VICEPRESIDENCIA ADMINISTRATIVA/ GERENCIA DE GESTION CONTRACTUAL
	Art. 11,g)	Los datos de adjudicación y ejecución de contratos, incluidos concursos, licitaciones y demás modalidades de contratación pública	x				http://www.colpensiones.gov.co/contratos.aspx	VICEPRESIDENCIA ADMINISTRATIVA/ GERENCIA DE GESTION CONTRACTUAL
	Art.10	Existe un vínculo directo a las contrataciones en curso en el sistema de contratación pública	x				http://www.colpensiones.gov.co/Default.aspx	VICEPRESIDENCIA ADMINISTRATIVA/ GERENCIA DE GESTION CONTRACTUAL

Actividad	Artículo/ literal	Descripción	Indicador de Cumplimiento				Ubicación Sitio Web	Responsable
			Sí	No	Parcial	N/A		
Trámites y servicios	Art.11, a)	Los detalles de los servicios brindados directamente al público	x				http://www.colpensiones.gov.co/publicaciones/es-CO/712/Atencion_al_ciudadano - http://www.colpensiones.gov.co/publicaciones/es-CO/680/Como_realizar_tramites_de_afiliados	VICEPRESIDENCIA DE SERVICIO AL CIUDADANO
		La normatividad sobre los servicios brindados al público	x				http://www.colpensiones.gov.co/publicaciones/es-CO/522/Normativa	VICEPRESIDENCIA DE SERVICIO AL CIUDADANO
		Los formularios y protocolos de atención al público	x				http://www.colpensiones.gov.co/descarga_formularios.aspx	VICEPRESIDENCIA DE SERVICIO AL CIUDADANO
	Art.11, b)	La información sobre los trámites que se pueden adelantar ante la entidad	x				http://www.colpensiones.gov.co/publicaciones/es-CO/680/Como_realizar_tramites_de_afiliados	VICEPRESIDENCIA DE SERVICIO AL CIUDADANO
		La normatividad sobre trámites	x				http://www.colpensiones.gov.co/publicaciones/es-CO/522/Normativa	VICEPRESIDENCIA DE SERVICIO AL CIUDADANO
		Los procesos de los trámites	x				http://www.colpensiones.gov.co/publicaciones/es-CO/680/Como_realizar_tramites_de_afiliados	VICEPRESIDENCIA DE SERVICIO AL CIUDADANO
		Los costos asociados a los trámites	x				http://www.colpensiones.gov.co:8080/publicaciones/es-CO/663/Recomendaciones_de_seguridad	VICEPRESIDENCIA DE SERVICIO AL CIUDADANO
		Los formatos o formularios requeridos para los trámites	x				http://www.colpensiones.gov.co/descarga_formularios.aspx	VICEPRESIDENCIA DE SERVICIO AL CIUDADANO
	Art.11, c)	La descripción de los procedimientos para la toma de las decisiones en las	x				http://www.colpensiones.gov.co/publicaciones/es-CO/522/Normativa	VICEPRESIDENCIA DE PLANEACIÓN Y RIESGOS

Actividad	Artículo o literal	Descripción	Indicador de Cumplimiento				Ubicación Sitio Web	Responsable
			Sí	No	Parcial	N/A		
		diferentes áreas						
	Art.11, d)	El contenido de las decisiones y/o políticas adoptadas que afecten al público, con fundamentos e interpretación autorizada	x				http://www.colpensiones.gov.co/gestion-y-control/es-CO/4/Programas-y-proyectos-en-ejecucion	VICEPRESIDENCIA DE PLANEACIÓN Y RIESGOS
Actividad	Artículo	Descripción	Indicador de Cumplimiento				Ubicación Sitio Web	Responsable
			Sí	No	Parcial	N/A		
Control	Art.9,d)	Los resultados de las auditorías al ejercicio presupuestal		x			http://www.colpensiones.gov.co/gestion-y-control/es-CO/6/Reportes-de-control-interno	OFICINA DE CONTROL INTERNO
	Art.11, e)	Los informes de gestión, evaluación y auditoría	x				http://www.colpensiones.gov.co/gestion-y-control/es-CO/6/Reportes-de-control-interno	OFICINA DE CONTROL INTERNO/VICEPRESIDENCIA DE PLANEACION
	Art.11,f)	El mecanismo interno y externo de supervisión, notificación y vigilancia	x				http://www.colpensiones.gov.co/publicaciones/es-CO/434/Control_y_rendicion_de_cuentas	OFICINA DE CONTROL INTERNO
PQR	Art.11, h)	Mecanismo de presentación directa de solicitudes, quejas y reclamos a disposición del público en relación con acciones u omisiones del sujeto obligado	x				http://www.colpensiones.gov.co/publicaciones/es-CO/247/PETICIONES,-QUEJAS,-RECLAMOS-O-SUGERENCIA-(P.Q.R.S.)	VICEPRESIDENCIA DE SERVICIO AL CIUDADANO

Actividad	Artículo/ literal	Descripción	Indicador de Cumplimiento				Ubicación Sitio Web	Responsable
			Sí	No	Parcial	N/A		
		El informe de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta del sujeto obligado	x				http://www.colpensiones.gov.co/publicaciones/es-CO/247/PETICIONES,-QUEJAS,-RECLAMOS-O-SUGERENCIA-(P.Q.R.S.)	VICEPRESIDENCIA DE SERVICIO AL CIUDADANO
	Art. 14	Publica de manera proactiva las respuestas a las solicitudes en el sitio web, y en su defecto a través de los dispositivos existentes en su entidad (boletines, gacetas y carteleros).	X				http://www.colpensiones.gov.co/publicaciones/es-CO/247/PETICIONES,-QUEJAS,-RECLAMOS-O-SUGERENCIA-(P.Q.R.S.)	VICEPRESIDENCIA DE SERVICIO AL CIUDADANO
	Art.26	Como sujeto obligado responde a las solicitudes de acceso a la información pública de buena fe, de manera adecuada, veraz y oportuna, preferiblemente por vía electrónica, con el consentimiento del solicitante.	x					VICEPRESIDENCIA DE SERVICIO AL CIUDADANO
Datos abiertos	Art.11, k)	Publicación de Datos abiertos (www.datosabiertos.gov.co).	x				http://www.colpensiones.gov.co/publicaciones/es-CO/247/PETICIONES,-QUEJAS,-RECLAMOS-O-SUGERENCIA-(P.Q.R.S.)	VICEPRESIDENCIA DE PLANEACIÓN Y RIESGOS
Criterio Diferencial de Accesibilidad	Art. 8	La información pública es divulgada en diversos idiomas y lenguas a solicitud de las autoridades de las comunidades particulares que son afectas por el sujeto obligado.	x				http://www.colpensiones.gov.co/Default.aspx	VICEPRESIDENCIA DE SERVICIO AL CIUDADANO/GERENCIA NAL. DE RED DE OFICINAS Y CANALES ALTERNOS

Actividad	Artículo/ literal	Descripción	Indicador de Cumplimiento				Ubicación Sitio Web	Responsable
			Sí	No	Parcial	N/A		
		Los formatos alternativos son comprensibles para los grupos que particularmente son afectados por el sujeto obligado.	x				http://www.colpensiones.gov.co/Default.aspx	VICEPRESIDENCIA DE SERVICIO AL CIUDADANO/GERENCIA NAL. DE RED DE OFICINAS Y CANALES ALTERNOS
		Los medios de comunicación utilizados por la entidad facilitan el acceso a las personas que se encuentran en situación de discapacidad.	x				http://www.colpensiones.gov.co/Default.aspx	VICEPRESIDENCIA DE SERVICIO AL CIUDADANO/GERENCIA NAL. DE RED DE OFICINAS Y CANALES ALTERNOS
Sistemas de Información	Art.17	La entidad asegura la efectividad de los Sistemas de Información electrónica como herramienta para promover el acceso a la información por medio de:	x					VICEPRESIDENCIA DE OPERACIONES Y TECNOLOGIA
		La estructuración de los procedimientos y articulados con los lineamientos establecidos en el Programa de Gestión Documental de la entidad.	x				http://www.colpensiones.gov.co/publicaciones/es-CO/829/Gestion_Documental	VICEPRESIDENCIA ADMINISTRATIVA/GERENCIA DE GESTIÓN DOCUMENTAL
		La gestión administrativa se encuentra alineada con los sistemas de información.			x			VICEPRESIDENCIA DE OPERACIONES Y TECNOLOGIA

Actividad	Artículo/ literal	Descripción	Indicador de Cumplimiento				Ubicación Sitio Web	Responsable
			Sí	No	Parcial	N/A		
		Se ha implementado una ventanilla en la cual se pueda acceder a la información de interés público en formatos y lenguajes comprensibles	x				http://www.colpensiones.gov.co/publicaciones/es-CO/247/PETICIONES,-QUEJAS,-RECLAMOS-O-SUGERENCIA-(P.Q.R.S.)	VICEPRESIDENCIA DE SERVICIO AL CIUDADANO
		Se ha alineado el sistema de información con la estrategia de Gobierno en Línea	x					VICEPRESIDENCIA DE OPERACIONES Y TECNOLOGIA
Actividad	Artículo	Descripción	Indicador de Cumplimiento				Ubicación Sitio Web	
			Sí	No	Parcial	N/A		
Comunicación	Art.12	El Esquema de Publicación adoptado es publicado a través de sitio web, y en su defecto a través de boletines, gacetas y carteleros	x				http://www.colpensiones.gov.co/Default.aspx	VICEPRESIDENCIA DE SERVICIO AL CIUDADANO/GERENCIA NAL. DE RED DE OFICINAS Y CANALES ALTERNOS
	Art.14	El sujeto obligado garantiza y facilita a los solicitantes el acceso a toda la información previamente divulgada en los términos establecidos	x				https://www.colpensiones.gov.co/publicaciones/es-CO/868/Transparencia_y_acceso_a_informacion_publica	VICEPRESIDENCIA DE SERVICIO AL CIUDADANO/GERENCIA NAL. DE RED DE OFICINAS Y CANALES ALTERNOS
Gestión documental	Art.11,j)	El registro de los documentos publicados de conformidad con la presente ley y automáticamente	x				http://www.colpensiones.gov.co:8080/publicaciones/es-CO/829/Gestion_Documental	VICEPRESIDENCIA ADMINISTRATIVA/GERENCIA DE GESTIÓN DOCUMENTAL

Actividad	Artículo/ literal	Descripción	Indicador de Cumplimiento				Ubicación Sitio Web	Responsable
			Sí	No	Parcial	N/A		
		disponibles						
		El Registro de Activos de Información	x				http://www.colpensiones.gov.co/publicaciones/829/Cuadro%20de%20Clasificacion%20Documental.pdf	VICEPRESIDENCIA ADMINISTRATIVA/GERENCIA DE GESTIÓN DOCUMENTAL
	Art.12	El sujeto obligado cuenta con un Esquema de Publicación (plazo de cumplimiento: 6 meses siguientes a la entrada en vigencia de la presente Ley para entidades del orden nacional, y 12 meses siguientes para entidades del orden territorial)	x					
	Art.13	Creación y actualización mensual del Registro de Activos de Información con estándares del Ministerio Público y Archivo General de la Nación (tablas de retención documental – TRD y los inventarios documentales)	x				http://www.colpensiones.gov.co/publicaciones/829/Cuadro%20de%20Clasificacion%20Documental.pdf	VICEPRESIDENCIA ADMINISTRATIVA/GERENCIA DE GESTIÓN DOCUMENTAL

Actividad	Artículo/ literal	Descripción	Indicador de Cumplimiento				Ubicación Sitio Web	Responsable
			Sí	No	Parcial	N/A		
	Art.15	- Se ha adoptado un Programa de Gestión Documental (plazo de cumplimiento: 6 meses siguientes a la entrada en vigencia de la presente Ley para entidades del orden nacional, y 12 meses siguientes para entidades del orden territorial).	x				http://www.colpensiones.gov.co/publicaciones/829/Cuadro%20de%20Clasificacion%20Documental.pdf	VICEPRESIDENCIA ADMINISTRATIVA/GERENCIA DE GESTIÓN DOCUMENTAL
		- Estableciendo los procedimientos y lineamientos necesarios para la creación, producción, distribución, organización, consulta y conservación de los documentos públicos	x				http://www.colpensiones.gov.co/publicaciones/829/Cuadro%20de%20Clasificacion%20Documental.pdf	VICEPRESIDENCIA ADMINISTRATIVA/GERENCIA DE GESTIÓN DOCUMENTAL
		- Integrando el Programa de Gestión Documental con las funciones administrativas	x				http://www.colpensiones.gov.co/publicaciones/829/Programa%20de%20Gestion%20Documental.pdf	VICEPRESIDENCIA ADMINISTRATIVA/GERENCIA DE GESTIÓN DOCUMENTAL
		- Observando los lineamientos de Archivo General de la Nación y demás entidades competentes	x					VICEPRESIDENCIA ADMINISTRATIVA/GERENCIA DE GESTIÓN DOCUMENTAL
	Art.16	El sujeto obligado ha establecido los procedimientos y lineamientos para la creación, producción, distribución, organización,	x				http://www.colpensiones.gov.co/publicaciones/829/Programa%20de%20Gestion%20Documental.pdf	VICEPRESIDENCIA ADMINISTRATIVA/GERENCIA DE GESTIÓN DOCUMENTAL

Actividad	Artículo/ literal	Descripción	Indicador de Cumplimiento				Ubicación Sitio Web	Responsable
			Sí	No	Parcial	N/A		
		consulta y conservación de los archivos						
	Art.20	Los sujetos obligados deben mantener un Índice de Información Clasificada y Reservada que incluya:	X				http://www.colpensiones.gov.co/publicaciones/829/Cuadro%20de%20Clasificacion%20Documental.pdf	VICEPRESIDENCIA ADMINISTRATIVA/GERENCIA DE GESTIÓN DOCUMENTAL
		- Sus denominaciones (clasificada o reservada)	X				http://www.colpensiones.gov.co/publicaciones/829/Cuadro%20de%20Clasificacion%20Documental.pdf	VICEPRESIDENCIA ADMINISTRATIVA/GERENCIA DE GESTIÓN DOCUMENTAL
		- La motivación de la clasificación de la información	X				http://www.colpensiones.gov.co/publicaciones/829/Cuadro%20de%20Clasificacion%20Documental.pdf	VICEPRESIDENCIA ADMINISTRATIVA/GERENCIA DE GESTIÓN DOCUMENTAL
		- La individualización del acto en que conste tal calificación	X				http://www.colpensiones.gov.co/publicaciones/829/Cuadro%20de%20Clasificacion%20Documental.pdf	VICEPRESIDENCIA ADMINISTRATIVA/GERENCIA DE GESTIÓN DOCUMENTAL

3.2 POLÍTICA DE INTEGRIDAD Y GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN

La política se fundamenta en la noción de transparencia como un valor central que debe guiar la actuación y relacionamiento de los servidores públicos, trabajadores en misión, contratistas y demás colaboradores de Colpensiones entre ellos y con los ciudadanos.

Colpensiones promueve una cultura de previsión de riesgos para generar en los servidores públicos, trabajadores en misión, contratistas y demás colaboradores, conciencia frente al comportamiento ético y de cumplimiento en el desarrollo de sus funciones, para que las mismas se ejecuten de manera transparente. Así mismo se viene, implementando prácticas y canales para informar sobre fallas y presuntos hechos de corrupción por parte de los ciudadanos, fomentando de este modo la confianza en la entidad.

3.2.1 Objetivos

- Continuar con la generación de una cultura preventiva al interior de la entidad para que los servidores públicos de Colpensiones, tengan conciencia frente a la importancia de las buenas prácticas empresariales desde lo ético y el cumplimiento en el desarrollo de sus funciones de manera transparente, dándoles a conocer el contenido de la Ley 734 de 2002, a fin de sensibilizarlos respecto a la importancia en el ejercicio de la función pública y así prevenir la comisión de conductas con incidencia disciplinaria.
- Divulgar los instrumentos de fomento de confianza (Línea y Buzón de Integridad y Transparencia) a los ciudadanos, trabajadores oficiales, trabajadores en misión, contratistas y demás colaboradores de Colpensiones, para que informen los hechos irregulares de los cuales tengan conocimiento.
- Continuar con la generación de una cultura preventiva al interior de la entidad para que los trabajadores oficiales, trabajadores en misión, contratistas y demás colaboradores de Colpensiones, tengan conciencia frente a la importancia de las buenas prácticas empresariales que surgen del Buen Gobierno Corporativo, previniendo el riesgo de fraude o corrupción.

3.2.2 Ámbito de aplicación

La política se aplicará a todos los servidores públicos, trabajadores en misión, contratistas y demás colaboradores de Colpensiones.

3.2.3 Principios

- Dirigir los esfuerzos para lograr el cumplimiento de la misión de Colpensiones, teniendo en cuenta que el servicio que se presta como Administradora del Régimen de Prima Media con Prestación Definida y de los beneficios económicos periódicos (BEPS), es el reconocimiento de derechos de los ciudadanos y no la mera liberalidad del Estado.
- Respetar con estricto apego la normatividad vigente, así como las políticas y las buenas prácticas establecidas por la entidad.
- Abstenerse de incurrir en conductas indebidas que contraríen las leyes, los Códigos de Ética y Buen Gobierno y los principios de la entidad.
- No anteponer los intereses propios sobre los intereses generales.
- Informar oportunamente todo aquello de lo que tenga conocimiento y que pueda constituirse en un hecho de corrupción.
- No solicitar ni aceptar ninguna clase de soborno, dádiva, regalos, favores o cualquier otra clase de beneficio de manera directa o a través de terceros, para obtener un beneficio particular.
- Realizar todas las acciones necesarias para proteger el patrimonio público y las que permitan la recuperación del mismo en caso de que se haya afectado.

3.2.4 Responsables y roles

- Vicepresidentes, Directores Nacionales de Oficina y Gerentes Nacionales: les corresponde demostrar su compromiso con la política, crear y fomentar una cultura ética y de cumplimiento, y asegurar la implementación de controles que mitiguen los riesgos de corrupción.

Ven por tu futuro

- Servidores y funcionarios de COLPENSIONES: conocer y aplicar la política de transparencia; ejecutar los controles de riesgo identificados en los procesos a su cargo y dejar evidencia de su cumplimiento, reportar acciones o incidentes relacionados con prácticas o actividades que vayan en contravía de la transparencia.
- Oficina de Control Interno Disciplinario: Adelantar las labores de prevención de faltas disciplinarias y realizar las investigaciones correspondientes de conformidad con la Ley 734 de 2002.
- Oficina Nacional de Control Interno: incluir en su plan de auditoría la evaluación del cumplimiento de la política de transparencia y el monitoreo de los controles identificados.
- Oficial de Cumplimiento: adelantar las acciones de verificación de hechos constitutivos de fraude que hayan permitido la expedición de actos administrativos de reconocimiento de prestaciones económicas, con miras a lograr la revocatoria de los mismos, así como promover las acciones legales que de estos hechos se deriven.

3.2.5 Beneficios para el ciudadano

La política de transparencia busca que la entidad desarrolle su actividad en condiciones de legalidad, transparencia y seguridad que permita una construcción de confianza con el ciudadano y proteger el patrimonio público, especialmente de los fondos administrados por Colpensiones.

3.2.6 Difusión y capacitación

Se realizan acciones de difusión de la política en todos los niveles de COLPENSIONES. Así mismo, se realizan acciones de sensibilización y capacitación, las cuales comprenden:

- Gerentes de áreas priorizadas: instrumentos para identificar riesgos de corrupción en los procesos asignados a su cargo e instrumentos de monitoreo y control de procesos.

Ven por tu futuro

- Inducción a nuevos servidores: inclusión de capacitaciones en temas de ética y cumplimiento.
- Trabajadores Oficiales y Trabajadores en Misión: Firma del Pacto de Integridad y Transparencia.
- Contratistas: Firma del Pacto de Integridad y Transparencia.
- Sensibilización a Trabajadores Oficiales, respecto al contenido de la Ley 734 de 2002.
- Divulgación de Instrumentos de Fomento de Confianza, Integridad y Transparencia, para ciudadanos, trabajadores oficiales, trabajadores en misión, contratistas, y demás colaboradores.

3.2.7 Mapa de Riesgos de Infidelidad

Para garantizar el seguimiento trimestral al mapa de riesgos de Infidelidad de la estrategia anticorrupción y socializar a los ciudadanos el seguimiento al perfil de riesgo de infidelidad de la empresa, lo cual permitirá compartir con los ciudadanos las medidas que se han tomado para controlar y mitigar los riesgos a los que está expuesta la empresa, se tienen en cuenta las siguientes variables:

Contexto: El 28 de Febrero de 2012, en el Acta No. 34 la Junta Directiva de Colpensiones aprobó el Manual de Administración de Riesgo Operativo, mediante el cual se establecieron los lineamientos, metodologías y políticas para la implementación del sistema.

La Circular Externa 041 de 2007 expedida por la Superintendencia Financiera de Colombia, que modifica el Capítulo XXIII, establece las reglas relativas a la Administración del Riesgo Operativo para que las entidades sometidas a su vigilancia y control adopten, establezcan, implementen y administren adecuadamente un sistema de administración de riesgo operativo “SARO”.

La Metodología: Es un aspecto fundamental en la estructura del gobierno corporativo, que consiste en la aplicación sistemática de políticas, procedimientos y prácticas que permitan medir, analizar, monitorear, controlar y administrar el riesgo; y tomando como referencia la ISO 31000 de 2009 sobre los Principios Generales para la Gestión de Riesgos, Colpensiones ha establecido un modelo de administración de riesgo operativo el cual contempla las siguientes etapas:

- **Determinación del contexto:** La Administración del riesgo operativo se desarrolla dentro de un marco de un contexto estratégico, organizacional y de gestión del riesgo; el cual requiere establecerse para definir los criterios básicos dentro de los cuales se debe administrar el riesgo.
- **Determinación del contexto estratégico:** Establece la relación entre la empresa y su entorno, lo cual implica la identificación de las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas. En este sentido, se incluyen aspectos como los financieros, operacionales, competitivos, políticos, sociales, del cliente, culturales y legales. En esta etapa, se deben establecer los elementos críticos que puedan apoyar o afectar la capacidad de la Empresa para manejar los riesgos a que se ve expuesta; así como garantizar la articulación de la misión y objetivos estratégicos con las políticas de administración de los riesgos.
- **Determinación del contexto organizacional:** Busca comprender la empresa y sus capacidades, así como las metas, objetivos, estrategias e iniciativas. De esta manera, se asegura que desde el principio se establezca la administración del riesgo como una política clara en la consecución de los objetivos de la empresa.
- **Identificación de los riesgos:** Consiste en generar una lista global de eventos que podrían afectar los objetivos de cada uno de los procesos. Debe considerar tanto los que están bajo control como los que no, y debe responder a preguntas tales como: sobre qué puede suceder, dónde, cuándo, cómo y por qué. Para la identificación de los riesgos operativos, se tendrá en cuenta la contribución de los responsables de procesos, los cuales deben apoyarse en información confiable y tener un buen conocimiento de los procesos y de la Empresa. Adicionalmente al conocimiento y a la experiencia, es necesario el soporte documental que proporcionan los informes de gestión, de auditoría, de las entidades de vigilancia y control, encuestas, normatividad, estadísticas, entre otros.
- **Análisis de los riesgos:** Busca identificar la probabilidad de ocurrencia de los riesgos y su impacto en caso de materializarse. El análisis puede ser de tipo cualitativo y cuantitativo; cuando no se cuente con estadísticas, de las cuales se puedan establecer probabilidades, el análisis cualitativo es apropiado para adelantar esta etapa.

La probabilidad se define como la posibilidad de ocurrencia del riesgo, la cual puede ser medida con criterios de frecuencia, si se ha materializado o de factibilidad, cuando se tiene en cuenta la presencia de factores internos y externos que pueden propiciar el riesgo, aunque este no se haya materializado. Por impacto se entiende las consecuencias que puede ocasionar la materialización del riesgo.

En este sentido, para la medición y evaluación se utilizarán las siguientes equivalencias para la probabilidad y el impacto con las cuales puede determinarse el nivel de riesgo

- **Valoración del riesgo:** Consiste en tomar las medidas para controlar los riesgos inherentes a que se ven expuestos los procesos con el fin de disminuir la probabilidad de ocurrencia y/o el impacto en caso de que se materialicen.
- **Monitoreo del riesgo:** En esta etapa se busca desarrollar un proceso que permita la oportuna detección y corrección de las deficiencias presentadas; asegurar que los controles funcionen en forma oportuna, efectiva y eficiente, y que los riesgos residuales se encuentren en los niveles establecidos por Colpensiones. El monitoreo permanente de los procedimientos y planes de acción relacionados con el sistema de administración de riesgo operativo permitirá proponer correspondientes actualizaciones y modificaciones.

En el Capítulo 8 del Manual se establece el procedimiento para registrar los eventos de riesgo, que permite establecer medidas correctivas y preventivas en cada uno de los procesos, así como identificar oportunidades de mejora, teniendo en cuenta la Circular Externa 048 de 2006 y la Circular Externa 037 de 2007.

Para la vigencia 2016, la gestión de riesgos de Infidelidad se focalizará en los siguientes aspectos:

- Análisis y monitoreo de los principales riesgos de fraude.
- Fortalecimiento de la estructura para administrar y monitorear los riesgos de fraude (interno, externo y fuga de información).
- Segregación de funciones (roles y privilegios).
- Evaluación permanente de nuevos eventos o patrones de fraude que se puedan estar generando.
- Implementación de nuevas alertas como resultado de la consultoría de PWC
- Refuerzo y sensibilización orientados a prevenir la materialización de eventos de riesgo de fraude y corrupción dirigido a los colaboradores y contratistas de Colpensiones entre los cuales se encuentra la suscripción del Pacto de Integridad y Transparencia para fortalecer la cultura de probidad en la organización.
- Actualizar y divulgar el código de ética y buen gobierno.
- Lanzamiento y seguimiento de los instrumentos de confianza (línea ética y buzón).

Ven por tu futuro

- Socialización de modalidades de fraude hacia el exterior.

3.2.8 Estrategias

Para operativizar esta política se desarrollarán las siguientes iniciativas adicionales:

- Formación en Temas Disciplinarios: con el objetivo de continuar con la generación de una cultura preventiva al interior de la entidad para que los trabajadores oficiales de Colpensiones, tengan conciencia frente a la importancia de las buenas prácticas empresariales desde lo ético y el cumplimiento en el desarrollo de sus funciones de manera transparente, dándoles a conocer el contenido de la Ley 734 de 2002, a fin de sensibilizarlos respecto a la importancia en el ejercicio de la función pública y así prevenir la comisión de conductas con incidencia disciplinaria.
- Actualización de los códigos de ética y buen gobierno: con el objetivo de realizar las adecuaciones y/o modificaciones que se requieran del (los) código (s) de ética y buen gobierno, con el fin de ajustar el marco normativo institucional y fortalecer la función preventiva de la Oficina.
- Pacto de integridad y transparencia con los contratistas de COLPENSIONES: con el objetivo de crear una cultura preventiva al interior y exterior de la entidad para que los contratistas tengan conciencia frente al cumplimiento y desarrollo de sus obligaciones contractuales de manera transparente, e informen los hechos de corrupción de los cuales tengan conocimiento.
- Campaña de prevención de riesgo de fraude: con el objetivo de proporcionar la información a los ciudadanos sobre las posibles modalidades de fraude y corrupción identificadas, como mecanismo de protección ante maniobras mal intencionadas.
- Instrumentos de confianza, integridad y transparencia: con el objetivo de Continuar promoviendo el uso de los instrumentos de fomento de confianza, integridad y transparencia.

Para operativizar la política de gestión de riesgo se desarrollará la siguiente iniciativa:

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano						
Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción -Mapa de Riesgos de Corrupción						
Subcomponente	Proyecto/Iniciativa	Actividades	Meta o producto	Indicadores	Responsable	Fecha programada
Subcomponente /proceso 1 Política de Administración de Riesgos de Corrupción	Gestión del Riesgo de Corrupción	Plan de trabajo	Ejecutar el 100% de las actividades programadas para cada uno de los subcomponentes	No. de actividades realizadas /No. de actividades programadas	Diana Patricia Valderrama	30/12/2016
Subcomponente/proceso 2 Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción						
Subcomponente /proceso 3 Consulta y divulgación						
Subcomponente /proceso 4 Monitoreo o revisión						
Subcomponente/proceso 5 Seguimiento						

3.3 POLÍTICA RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES COLPENSIONES

Conforme con lo establecido en la normatividad legal vigente para la gestión de planes anticorrupción y los lineamientos establecidos desde el Departamento Administrativo de la Función Pública para el manejo de racionalización de trámites, se determina que la política anti-trámites persigue lograr un acercamiento y aumentar el nivel de credibilidad de los ciudadanos frente a los trámites realizados con la entidad.

Desde esa perspectiva, dentro de Colpensiones se aplican acciones para tener un mejoramiento constante de sus procesos y una de estas acciones esta dada a través de la gestión de sus procesos misionales dentro de herramientas BPM a las cuales se les aplican nuevas mejoras y automatizaciones que permiten tener procesos más eficientes.

Como parte de la gestión de la política anti-trámites se tienen en cuenta los lineamientos y elementos establecidos para la racionalización de trámites lo que es traducido en la aplicación de mejoras y/o automatizaciones que aportan a la simplificación y optimización de procesos ya sea por reducción en tiempos de respuesta, reducción en número de actividades, revisión de documentación exigida, estandarización o enlace con otros procesos, entre otros.

Aunque esta política inicia su ejecución con los análisis a las necesidades de los ciudadanos en áreas misionales como Vicepresidencia de Servicio al Ciudadano,

Ven por tu futuro

Vicepresidencia Comercial, Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones y Vicepresidencia de Financiamiento e Inversiones es aplicable a todos los niveles de la entidad, por el impacto que perciben los ciudadanos al momento de utilizar un trámite.

Para ejecutar adecuadamente esta política es necesario contar con elementos de gran relevancia como: análisis preliminar de las necesidades de los ciudadanos, análisis del impacto en términos del beneficio obtenido al ciudadano ya sea en reducción de tiempos, reducción de reprocesos, generación de nuevas formas para la radicación o gestión de los trámites, entre otros. Todos estos elementos hacen parte de la racionalización de trámites y por lo tanto las implementaciones realizadas deben identificar el resultado esperado en términos de reducción de tiempos, documentos, actividades, utilización de otros medios de comunicación para las solicitudes, aumentar la seguridad de los trámites, entre otros que impactan al ciudadano de forma positiva y que aporten a tener procesos y procedimientos más efectivos.

3.3.1 Objetivos

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

3.3.2 Ámbito de aplicación

Teniendo en cuenta todos los lineamientos establecidos desde la función pública para la racionalización de trámites el alcance inicial de la política esta dado para los procesos misionales de la entidad; sin embargo, llevándolo a un análisis más concreto es posible determinar que dicha política es aplicable a todas las áreas de la entidad por el impacto que genera al ciudadano al final de la respuesta de un trámite.

3.3.3 Principios

- Tener claramente identificado y delimitado el alcance y reglas de negocio de cada proceso misional.
- Contar con la identificación de la clasificación de trámites, sus componentes e impacto que genera al ciudadano.
- Tener conocimiento de la política, sus elementos y acciones en todos los niveles de la entidad.
- Disponibilidad de herramientas tecnológicas que permitan una adecuada gestión a los trámites identificados.
- Generar lineamientos claros y precisos para la aplicación de acciones que permitan una adecuada racionalización de trámites.
- Contar con información clara y precisa sobre las formas de ejecución de los diferentes trámites disminuyendo el nivel de procesos por errores humanos.

3.3.4 Responsables y roles

- Líderes de proceso: a través del análisis constante a las necesidades internas y externas para la automatización y/o mejora a los trámites definidos identificando el resultado esperado en términos de racionalización, así como en el seguimiento constante a su ejecución para la medición del nivel de cumplimiento frente a lo esperado.
- Oficina Nacional de Ingeniería de Procesos: con la recepción, análisis, diseño, desarrollo e implementación de acciones que aporten a una adecuada racionalización de trámites con los elementos definidos y a través de la herramienta BPM.
- Vicepresidencia Tecnología: disponer de la tecnología necesaria que permita ejecutar los trámites definidos de la forma más adecuada.

- Vicepresidencia de Servicio al Ciudadano: análisis que pueda generar frente a los niveles de satisfacción de los ciudadanos y la identificación de nuevas necesidades que aporten a la racionalización de trámites.

3.3.5 Beneficios para el ciudadano

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

3.3.6 Difusión y capacitación

Se realizará una campaña de promoción y divulgación del plan anticorrupción en toda la entidad liderada por el Grupo de Comunicaciones de manera integral y transversal.

3.3.7 Gestión por procesos / Aplicación Herramienta BPM

Al interior de Colpensiones se aplican metodologías para la automatización y mejoras permanentes a los procesos con la finalidad de generar una mayor consolidación y estabilización de la empresa; permitiendo así, a los líderes de proceso contar con herramientas de gestión.

Todos los procesos están integrados dentro del mapa de procesos que permite evidenciar si corresponde a procesos estratégicos, misionales o de apoyo; para los procesos misionales y algunos de apoyo su gestión esta dada a través de herramientas BPM logrando, procesos medibles, controlados, alineados con la política anti-trámites y más eficientes en su operación diaria debido a las diferentes mejoras implementadas.

Los procesos que se encuentran automatizados a través de la herramienta de BPM corresponden a procesos de Afiliación, Actualizaciones (Corrección de Historia Laboral, actualización de datos básico), Reconocimiento, Gestión de Nómina, Gestión de ingreso de vinculados BEPS, Gestión de Defensa Judicial, Cumplimiento de

Sentencias, Gestión de Peticiones, Quejas y Reclamos, entre otros; cada uno con sus reglas de negocio definidas para un mejor desempeño y siempre contando con el apoyo de un equipo de trabajo tanto funcional como técnico que soporta la gestión de los mismos.

3.3.8 Estrategias

Para la vigencia 2016 se estableció como estrategia racionalizar dos trámites que permitirán brindar mayores herramientas a los ciudadanos para atender y gestionar sus solicitudes de una forma más ágil. Estos dos trámites corresponden a:

1. Incapacidad temporal en caso de enfermedad o accidente de origen común, dentro del que se contemplo mejorar el diseño del proceso a través de integraciones con los sistemas de los proveedores y ampliación de los puntos de atención al incluir la red de Colpensiones para la radicación de los documentos.
2. Vinculación y actualización de datos en el servicio social complementario de Beneficios Económicos Periódicos –BEPS, dentro del que se contemplo revisar y mejorar la forma de expedición de los certificados de vinculación y estados de cuenta.

Sin embargo, durante la ejecución de la estrategia, se evidenció la necesidad de realizar los siguientes ajustes a la formulación inicial:

1. En el trámite de incapacidad temporal en caso de enfermedad o accidente de origen común la fecha final fue prolongada a 31 de diciembre de 2016; teniendo en cuenta que el alcance inicial fue ampliado para lograr la conexión con otros sistemas de información adicionales a los inicialmente planteados con la finalidad de obtener un mejor y mayor rendimiento del mismo.
2. En el trámite de vinculación y actualización de datos en el servicio social complementario de Beneficios Económicos Periódicos –BEPS- se ajustó el alcance, dado que en la formulación inicial se tenía previsto racionalizar los certificados de vinculación y los estados de cuenta; pero, durante su ejecución se evidenció que los estados de cuenta corresponden a un servicio y no a un trámite; razón por la cual la racionalización contemplará únicamente los tres certificados de vinculación los cuales ya fueron racionalizados y se encuentran disponibles en la página web; en cuanto a los

estados de cuenta, será validados a través de los requerimientos de mejoras internas a los procesos de la empresa.

De acuerdo con lo anterior, se ejecutaron los cambios correspondientes en el Sistema único de Información de Trámites (SUIT) bajo la asesoría del Departamento Administrativo de la Función Pública(DAFP), así las cosas para operativizar esta política se desarrollarán las siguientes acciones

N°	NOMBRE DEL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	TIPO DE RACIONALIZACIÓN	ACCIÓN ESPECÍFICA DE RACIONALIZACIÓN	SITUACIÓN ACTUAL	DESCRIPCIÓN DE LA MEJORA A REALIZAR AL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	BENEFICIO AL CIUDADANO Y/O ENTIDAD	DEPENDENCIA RESPONSABLE	FECHA REALIZACIÓN	
								INICIO dd/mm/aa	FIN dd/mm/aa
1	Incapacidad temporal en caso de enfermedad o accidente de origen común	Administrativas	Reducción de pasos para el ciudadano	El ciudadano debe solicitar en los puntos de atención de Colpensiones la carta de autorización del trámite y luego desplazarse a los puntos de atención del proveedor correspondiente para radicar toda la documentación requerida para determinar el pago de su incapacidad de origen común	Se realizará una unificación para la recepción y radicación de los documentos en una sola entidad	El ciudadano podrá llevar todos los documentos a una sola entidad en donde se los recepcionarán y radicarán inmediatamente disminuyendo los tiempos de desplazamientos y costos por traslados	Gerencia Nacional de Reconocimiento / Oficina Nacional de Procesos	05/01/2016	31/12/2016
2	Incapacidad temporal en caso de enfermedad o accidente de origen común	Administrativas	Ampliación de puntos de atención	Los puntos de atención del proveedor para la radicación de documentos son limitados, por lo tanto el ciudadano requiere mayores desplazamientos para generar una radicación inicial	Teniendo en cuenta que las Oficinas de Colpensiones tienen mayor presencia a nivel nacional que el proveedor, se ajustarán los procedimientos para que desde allí se puedan recepcionar y radicar los documentos para el trámite	El ciudadano contará con mayor cobertura en puntos de atención para la radicación de su trámite, ya que será directamente en cualquier punto de atención de Colpensiones a nivel nacional.	Gerencia Nacional de Reconocimiento / Oficina Nacional de Procesos	05/01/2016	31/12/2016
3	Incapacidad temporal en caso de enfermedad o accidente de origen común	Administrativas	Optimización de los procesos o procedimientos internos	Los acuerdos de servicio establecidos con el proveedor de auditoría y valoración de incapacidades se encuentran abiertos ocasionando desconocimiento en algunas formas de actuación	Generar y documentar acuerdos de servicio con el proveedor permitiendo actuaciones claras en cada etapa del trámite.	Mayor claridad en los documentos a radicar y tiempos para la respuesta al trámite solicitado	Gerencia Nacional de Reconocimiento / Oficina Nacional de Procesos	05/01/2016	31/12/2016
4	Vinculación y actualización de datos en el servicio social complementario de Beneficios Económicos Periódicos - BEPS	Administrativas	Optimización de los procesos o procedimientos internos	Para ejecutar una vinculación se realizan validaciones entre los diferentes sistemas de información; cuando se cumplen los requisitos se solicitan los documentos como cédula, certificado sisben, entre otros dependiendo del tipo de solicitante y luego se genera el formulario se imprime, se firma por el ciudadano y se adjunta al caso; si existe novedad con la calidad de la información como fechas de nacimiento se activa una actividad para modificación de datos	Implementar una validación biométrica del ciudadano en donde con solo la cédula y la verificación de huella se realice la lectura de datos del ciudadano registrado en la cédula los cuales son confrontados con la huella registrada por el ciudadano en el dispositivo de lectura; con esta validación el formato de vinculación no se tendrá que imprimir ni firmar dado que va con la firma y estampa cronológica que certifica el documento como legalmente válido,	El ciudadano no tendrá que suministrar la copia de la cédula de ciudadanía ni firmar formularios, generando agilidad en la atención del trámite y la calidad de la información será de mayor exactitud	Gerencia Nacional de Gestión de la Red BEPS	01/11/2015	30/06/2016
5	Vinculación y actualización de datos en el servicio social complementario de Beneficios Económicos	Tecnologías	Formularios diligenciados en línea	El formulario se genera desde el sistema de información, se imprime y se hace firmar por el ciudadano para que tenga validez jurídica	El formulario se generará con firma y estampa cronológica que certifica que el documento es válido para la vinculación eliminando la impresión y firma del ciudadano	Mejora en el tiempo de servicio	Gerencia Nacional de Gestión de la Red BEPS	01/11/2015	30/06/2016
6	Vinculación y actualización de datos en el servicio social complementario de Beneficios Económicos Periódicos - BEPS	Tecnologías	Envío de documentos electrónicos	Los certificados de vinculación al programa BEPS solo se pueden generar con la radicación de la solicitud en los puntos de atención de Colpensiones	Los certificados de vinculación al programa BEPS los puede generar directamente el ciudadano a través de la página web de la entidad	Reducción en tiempos de desplazamiento y ejecución en línea de la solicitud, así como la obtención de una respuesta mas inmediata en la obtención de los certificados	Gerencia Nacional de Gestión de la Red BEPS / Vicepresidencia de Operaciones	01/11/2015	30/06/2016

Ven por tu futuro

Centro de Atención Telefónica Nacional: 01 8000 41 09 09 - Centro de Atención Telefónica Nacional BEPS: 01 8000 41 07 77
Bogotá: 489 09 09 - Bogotá BEPS: 487 03 00 - Medellín 483 60 90
www.colpensiones.gov.co

3.4 RENDICIÓN DE CUENTAS

Colpensiones, ha avanzado en la creación y puesta en marcha de una política de rendición de cuentas y participación ciudadana con mecanismos que garanticen el intercambio de información permanente y la promoción de espacios de diálogo con los ciudadanos razón por la cual a los esquemas tradicionales de atención y servicio se han articulado nuevas herramientas para promover y fortalecer la interacción en doble vía con los grupos de interés de la entidad, alineados con la Estrategia de Comunicación.

Dicha estrategia de Colpensiones busca aportar a la generación de una cultura del ahorro en los colombianos para lo que se considera pertinente informar, educar y comunicar a la ciudadanía. En este contexto la Política de Rendición de Cuentas y Participación Ciudadana que se formula en este documento, refleja la convergencia de responsabilidades y roles de los actores internos y externos que deben sumarse para que se cumplan los objetivos propuestos.

Colpensiones reconoce en la participación ciudadana es la mejor estrategia para garantizar el control social, fomentar el cumplimiento del Código del Buen Gobierno Corporativo, la transparencia en la gestión y la distribución interna de responsabilidades, soportadas además en el Código de Ética y en las políticas que gobiernan la operación.

3.4.1 Objetivo

Desarrollar y fortalecer el conjunto de actividades y acciones encaminadas a promover y posicionar espacios de diálogo e interacción con los ciudadanos, en el marco de una iniciativa de información, interacción e incentivos que incluya la generación de información, la activación de herramientas para la retroalimentación y el diálogo y la puesta en marcha de estrategias para la promoción del control social con los actores y grupos de interés de Colpensiones.

3.4.2 Ámbito de aplicación

Esta política aplica a los grupos de interés de la entidad:

Propias	Privados
<ul style="list-style-type: none"> Ciudadanía en general Estudiante (Jóvenes, niños) Afiliados - Pre pensionados (Núcleo familiar) Vinculados Pensionados Colaboradores (Trabajadores oficiales, trabajadores en misión, contratistas y aprendices SENA) 	<ul style="list-style-type: none"> Gremios Cámara de comercio Empleadores Academia Proveedores

Medios	Estado y Gobierno
<ul style="list-style-type: none"> Redes sociales Medios institucionales Medios comunitarios Medios de comunicación Líderes de opinión Medios regionales 	<ul style="list-style-type: none"> Gobierno Min Hacienda - Min Trabajo Gobierno Nacional, Regional y local Ministerios Congreso Entes de control, Procuraduría, Contraloría, etc. Rama judicial

Organizaciones sociales y políticas
<ul style="list-style-type: none"> ONG's Sindicatos Partidos DDHH

3.4.3 Principios

Con el objetivo de avanzar en la consolidación de Colpensiones como una Entidad moderna, transparente, confiable y eficiente, la política se basará en un modelo de participación soportado por tres principios fundamentales:

- **Información:** se refiere a la generación de datos y contenidos sobre la gestión, el resultado de la misma y el cumplimiento de sus metas misionales y las asociadas con el plan de desarrollo nacional, departamental o municipal, así como a la disponibilidad, exposición y difusión de datos, estadísticas o documentos por parte de las entidades públicas, a través de un lenguaje comprensible al ciudadano.



- **Diálogo/Interacción:** se refiere a la sustentación, explicaciones y justificaciones o respuestas de la administración ante las inquietudes de los ciudadanos relacionadas con los resultados y decisiones. Estos diálogos pueden realizarse a través de espacios (bien sea presenciales - generales, por segmentos o focalizados, virtuales por medio de nuevas tecnologías) donde se mantiene un contacto directo con la población.



- **Incentivos:** mecanismo de fomento a la participación de los ciudadanos en el proceso de control de la gestión de la empresa. Se refiere a premios y controles orientados a reforzar el comportamiento de servidores públicos y ciudadanos hacia el proceso de rendición de cuentas. Se trata entonces de planear acciones que contribuyan a la interiorización de la cultura de rendición de cuentas mediante la capacitación, el acompañamiento y el reconocimiento de experiencias.



3.4.4 Responsables y roles

Siendo la rendición de cuentas un conjunto de acciones permanentes a través de las cuales se construyen, promueven y fortalecen espacios de concertación entre los grupos de interés y se crean ambientes de confianza que permitan el cumplimiento de la misión institucional y el logro de objetivos de beneficio colectivo, durante la vigencia 2016 Colpensiones fortalecerá las acciones de información, diálogo e incentivos que aseguren un ejercicio eficiente en la materia.

El siguiente cuadro relaciona en forma integral los detalles de la estrategia que en materia de Rendición de Cuentas y Participación Ciudadana se llevará a cabo en el marco del Plan de Acción del presente año, con la descripción de los actores y roles que convergen en su desarrollo.

Acciones	Grupos de interés	Cómo acceder	Disponibilidad	Responsables
Comunicados de prensa, piezas y contenidos informativos y educativos para medios de comunicación tradicionales y virtuales	Afiliados, Pensionados, pre-pensionados, empleadores, ciudadanía en general	www.Colpensiones.gov.co	Permanente	Comunicaciones
Desarrollo e implementación de Ven por tu futuro (Estrategia educativa)	Afiliados, Pensionados, pre-pensionados, empleadores, ciudadanía en general	Canales presenciales y virtuales de Colpensiones	Permanente	Vicepresidencia Comercial/ Comunicaciones
Blogs	Afiliados, Pensionados, pre-pensionados, empleadores, ciudadanía en general.	http://www.Colpensiones.gov.co:8080/blogs.aspx	Permanente	Comunicaciones
Redes Sociales de Colpensiones	Afiliados, Pensionados, pre-pensionados, empleadores, ciudadanía en general.	Twitter: @ColpensionesInf Fan page Facebook: Ven por tu futuro y YouTube: Colpensionescomunicaciones	Permanente	Comunicaciones y Gerencia Nacional de PQRS
Contac Center	Afiliados, Pensionados, pre-pensionados, empleadores, ciudadanía en general.	Línea Gratuita Nacional 018000410909 Bogotá 4890909 Medellín 2836090	Lunes a viernes de 6: 00 a.m. a 8:00 p.m. y Sábados de 8:00 a.m. a 1:00 p.m.	Vicepresidencia de Servicio al Ciudadano
Actualización del Portal Institucional	Afiliados, Pensionados, pre-pensionados, empleadores, usuarios en general.	www.Colpensiones.gov.co	Permanente	Vicepresidencia de Servicio al Ciudadano (Gerencia Nacional de Canales)
Chat Colombianos en el Exterior	Ciudadanos colombianos fuera del país	http://www.Colpensiones.gov.co:8080/chatCO.htm	Lunes a viernes de 6: 00 a.m. a 8:00 p.m. y Sábados de 8:00 a.m. a 1:00 p.m.	Vicepresidencia Comercial
Encuestas	Ciudadanía en general.	http://www.Colpensiones.gov.co:8080/encuesta.aspx	Permanente	Vicepresidencia Comercial
Rendición de Cuentas	Afiliados, Pensionados, pre-pensionados, empleadores, usuarios en general	Calanes de información, atención y Servicio y Convocatoria (Para el caso de audiencias y demás espacios presenciales)	Permanente	Vicepresidencia de Planeación y Riesgos, Vicepresidencia Comercial y Comunicaciones
Estrategia de Relacionamento	Gremios, asociaciones, líderes sectoriales, autoridades, fuerzas vivas y medios de comunicación.	Invitación a reuniones, mesas de trabajo	Según programación	Vicepresidencia Comercial y Vicepresidencia de BEPS/Comunicaciones
Encuentros para el diálogo y la capacitación.	Empleadores y ciudadanía en general	Campañas de educación y comunicación al ciudadano	Según programación	Vicepresidencia Comercial

3.4.5 Beneficios para el ciudadano

Colpensiones le brinda a la ciudadanía medios de comunicación, información, interacción, educación y difusión que le permite a cada colombiano conocer sobre los programas, mecanismos y servicios que desarrolla la Entidad. Con esto se busca aportar a los propósitos de la Entidad de generar en los trabajadores colombianos una cultura del ahorro que les permita contar con protección a lo largo de su vida laboral y tener una vejez con bienestar y tranquilidad.

A continuación se describen los tipos de información que genera Colpensiones teniendo en cuenta las necesidades de los ciudadanos y su clasificación de acuerdo con el Manual Único de Rendición de Cuentas.

INFORMACIÓN GENERADA	Pertinencia/ Funcionalidad	Disponibilidad/ Confiabilidad	Utilidad/ Relevancia	Credibilidad /Accesibilidad	Oportunidad/ Coherencia
Comunicados de Prensa	X	X	X	X	X
Blogs Informativos	X	X	X	X	X
Piezas y contenidos pedagógicos para redes sociales y herramientas virtuales (portal)	X	X	X	X	X
Marcos normativos y legales	X	X	X	X	X
Canales presenciales y virtuales	X	X	X	X	X
Trámites y servicios	X	X	X	X	X
Datos abiertos	X	X	X	X	X
Informes financieros	X	X	X	X	X
Informes de gestión y avances de resultados	X	X	X	X	X
Contratación	X	X	X	X	X
Herramientas de Participación y atención al ciudadano	X	X	X	X	X
Lineamientos GEL	X	X	X	X	X
Encuestas	X	X	X	X	X
Eventos y estrategia de relacionamiento	X	X	X	X	X

3.4.6 Difusión y capacitación

Gracias al trabajo conjunto y articulado con las Vicepresidencias y Direcciones Nacionales, se busca generar contenidos atractivos, asertivos y de fácil comprensión no sólo a nivel externo sino interno, esto implica que se desarrollen campañas y se utilicen los medios propios de la Entidad para dar a conocer a nivel nacional, la importancia del ahorro y la pensión y la relevancia en la vida de los colombianos y dentro de esta marco divulgar el plan anticorrupción y de atención al ciudadano. Lo que permite resaltar la labor de los colaboradores para que interioricen que el gran esfuerzo que realizan día a día aporta a la construcción de un país más equitativo.

Para ello están disponibles las herramientas comunicativas:

- Página web institucional www.colpensiones.gov.co
- Portal <http://www.beps.gov.co>
- Portal educativo <http://www.venportufuturo.gov.co>
- Plataforma virtual SAVIA (Módulo extendido)
- Jornadas educativas

Adicionalmente, al interior de la entidad se utilizan:

- Plataforma virtual interna SAVIA (Módulo extendido)
- Piezas gráficas y audiovisuales
- Encuentros presenciales
- Fondos de escritorios
- Impresos

3.4.7 Estrategias

Para desarrollar esta política se desarrolla la siguiente iniciativa:

Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas: Utilizar la información y la educación como pilares fundamentales para la interacción con los ciudadanos y demás grupos de interés para darles a conocer la gestión de Colpensiones y generar su participación en la administración íntegra y transparente de los mecanismos de protección del futuro de los trabajadores colombianos.

Es necesario señalar, que en esta versión del plan se detallan las actividades de cada subcomponente de la política atendiendo la sugerencia realizada por el DAFP con respecto a esta política: “La entidad debe incluir, en el Plan Anticorrupción acciones para evaluar la estrategia de rendición de cuentas en relación con la calidad de la información suministrada a los ciudadanos, el nivel de participación ciudadana en los espacios habilitados para rendir cuentas, la calidad del diálogo y la retroalimentación de la gestión. Se recomienda que la entidad precise la información del componente de rendición de cuentas en el Plan Anticorrupción indicando claramente las acciones a desarrollar, la meta o producto esperado del desarrollo de estas acciones, así como las fechas de realización y los responsables.”¹, así las cosas, a continuación se presenta la iniciativa para operativizar esta política:

¹ Comunicación enviada por el DAFP al Presidente de Colpensiones con la referencia: Informe de revisión del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano el 5 de mayo de 2016.

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano						
Componente 3: Rendición de cuentas						
Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Indicadores	Responsable de la iniciativa	Fecha programada
Subcomponente 1 Información de calidad y en lenguaje comprensible	1.1	Publicar en el portal web (Informes de gestión, plan de acción, rendición de cuentas, entre otros).	Generar contenidos sobre la gestión de Colpensiones y colocarlos a disponibilidad de la ciudadanía.	No. de Actividades Realizadas / No. de actividades programadas)	Ana María González	31/12/2016
	1.2	Elaborar comunicados, videos, piezas gráficas, etc.				
	1.3	Revisar contenidos (elaborar, editar y corregir documentos).				
	1.4	Divulgar en medios de comunicación.				
	1.5	Realizar Rendición de Cuentas.				
Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1	Interactuar por redes sociales.	Lograr la interacción con los grupos de interés institucional.			
	2.2	Establecer relacionamiento con medios de comunicación: free press y líderes de opinión (Realizar agenda de medios y ruedas de prensa).				
	2.3	Efectuar jornadas educativas y actividades con los grupos de interés.				
	2.4	Establecer relacionamiento con empresas privadas y estatales.				
Subcomponente 3 Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	3.1	Aplicar encuesta de percepción de los ciudadanos (sobre la calidad en el servicio y participación con aportes en los planes de la entidad,etc).	Fomentar la participación de los ciudadanos en el control de la gestión institucional.			
	3.2	Realizar especial web para promover el Plan Anticorrupción y Servicio al Ciudadano y su política de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas.				
Subcomponente 4 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4.1	Elaborar y publicar informe trimestral de seguimiento plan de acción institucional y su capítulo sobre el Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano.	Evaluar la gestión institucional así como realizar el seguimiento a los medios de comunicación para realizar acciones de mejora.			
	4.2	Elaborar y publicar el Informe Anual de Gestión .				
	4.3	Realizar seguimiento al monitoreo de noticias e impactos positivos (RPM y BEPS) en medios de comunicación.				
	4.4	Realizar seguimiento mensual a las visitas y números de seguidores de las cuentas en Twitter y Facebook, así como al número de visitas al Noticiero Colpensiones HOY (Youtube).				

3.5 POLÍTICA MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

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

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

- Emplear la debida diligencia en el suministro de la información, en el ofrecimiento de los productos y en la prestación de los servicios a los ciudadanos, a fin de que éstos reciban la información y atención oportuna y respetuosa en el desarrollo de todas las relaciones que se establezcan con COLPENSIONES. En desarrollo de esta política, se ha establecido que todos los ciudadanos que requieran información de COLPENSIONES, la prestación de un servicio o el diligenciamiento de un trámite obtendrán oportunamente una respuesta definitiva por parte de la Entidad o un compromiso de respuesta.
- Informar de manera clara, oportuna, suficiente y cierta las condiciones de las operaciones y de los servicios ofrecidos por la Entidad, de tal forma que sea posible que los ciudadanos conozcan en su integridad los productos y servicios, así como las obligaciones recíprocas que se generan.
- Velar por la satisfacción de los ciudadanos, con excelencia en los servicios prestados por la entidad, contribuir a la calidad de vida de éstos y sus familias con servicios oportunos que correspondan a los derechos que los mismos tienen, y construir relaciones de confianza y transparencia.
- Contar con una herramienta que contribuya a la optimización, automatización y gestión de los procesos del Régimen de Prima Media con prestación definida y con la tecnología necesaria para soportar la operación de procesos y brindar un servicio eficiente y oportuno.
- Atender de manera eficiente y dentro de los plazos establecidos las solicitudes, quejas o reclamos interpuestos por los ciudadanos y, tras la identificación de las

causas generadores de las mismas, diseñar e implementar las acciones de mejoras necesarias, oportunas y continuas.

- Propiciar un ambiente de atención y respeto por los ciudadanos, mediante la aplicación de los Códigos de Ética y de Buen Gobierno y la implementación del protocolo de servicio al ciudadano, procurando que la atención se brinde con amabilidad y respeto por parte de nuestro equipo humano.
- Realizar campañas de educación financiera que permitan a los ciudadanos adoptar decisiones informadas, comprender las características de los diferentes productos y servicios ofrecidos, las obligaciones y derechos de los ciudadanos, y los mecanismos establecidos por la normatividad vigente para la protección de sus derechos.
- Realizar actividades pedagógicas y de capacitación que impulsen la cultura de protección al ciudadano en los servidores de la Entidad y en especial en las personas encargadas de brindar atención a los ciudadanos, a efectos de contar con un capital humano competente para el cumplimiento de los objetivos de la Entidad y satisfacer las necesidades de los ciudadanos.
- Administrar los conflictos que surjan en desarrollo de su actividad entre sus propios intereses y los de los ciudadanos, así como los conflictos que surjan entre los intereses de dos o más ciudadanos, de una manera eficiente e imparcial, velando porque siempre prevalezca el interés de los ciudadanos, sin perjuicio de otras disposiciones aplicables al respecto.
- La Junta Directiva a través del representante legal vigilará el cumplimiento estricto de las normas relacionadas con la protección al Consumidor Financiero.

3.5.1 Objetivo

- El objetivo de las políticas generales para la adecuada atención y protección del consumidor financiero es fortalecer la relación de Colpensiones con los ciudadanos y grupos de interés, todo en el marco de una cultura de servicio enfocada en el respeto y protección de los consumidores financieros.
- Dar claridad en los aspectos clave en el que se deben focalizar los esfuerzos de Colpensiones para asegurar una atención adecuada a los consumidores financieros.

Ven por tu futuro

- Definir un esquema de servicio y atención al consumidor financiero, con el fin de garantizar la continuidad, la disponibilidad y la capacidad de proporcionar un servicio integral a través de los diferentes canales.

3.5.2 Ámbito de aplicación

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

3.5.3 Principios

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

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

3.5.4 Responsables y roles

Todos los servidores y trabajadores deben velar por el cumplimiento de las políticas establecidas con el fin de consolidar al interior de la organización, una cultura de atención, respeto y servicio al consumidor Financiero. De las obligaciones mencionadas en el Manual del Sistema de Atención al Consumidor Financiero SAC, Acuerdo 026 de 2012, cabe resaltar las siguientes:

- Vicepresidencia de Servicio al Ciudadano, Gerentes Nacionales, Gerentes Regionales, Directores de Oficina: Les corresponde velar por el cumplimiento de las políticas generales para la adecuada atención y protección del consumidor financiero.
- Servidores públicos, trabajadores oficiales y colaboradores que en el marco de acción de su cargo interactúen con los consumidores financieros o soporten a través de sus actividades a procesos misionales que impacten la debida atención de los ciudadanos y grupos de interés.
- Vicepresidencia Comercial: encargada de definir los lineamientos de las campañas de divulgación y capacitación de Educación Financiera permitiendo a los consumidores financieros adoptar decisiones, comprender las características de los productos y servicios, así como las obligaciones y derechos.
- Vicepresidencia Jurídica y Doctrinal: lo relacionado a diseñar e implementar mecanismos dirigidos a unificar, estudiar y actualizar criterios, fundamentos, disposiciones jurídicas constitucionales, normas con fuerza de ley, actos administrativos, jurisprudencia y doctrina relacionada con el objeto social de la Empresa.
- Vicepresidencia de Talento Humano: le corresponde apoyar y dar acompañamiento a la Vicepresidencia de Servicio al Ciudadano para impulsar una cultura de protección al Consumidor Financiero con el propósito de contar con un capital humano competente para el cumplimiento de los objetivos de la entidad y satisfacción de las necesidades de los consumidores.

3.5.5 Beneficios para el ciudadano

- El ciudadano puede obtener a través de diferentes canales, información amplia, clara y oportuna relacionada con los productos y servicios ofrecidos antes de su afiliación, durante su permanencia en Colpensiones y cuando obtenga sus beneficios económicos.
- Recibir una adecuada educación respecto de los diferentes productos y servicios ofrecidos, los costos que se generan sobre los mismos, sus derechos y obligaciones.
- Contar con diferentes mecanismos establecidos para la defensa de sus derechos, como es el caso de las peticiones, solicitudes, quejas o reclamos ante

Colpensiones, el Defensor del Consumidor Financiero y/o la Superintendencia Financiera de Colombia.

3.5.6 Difusión y capacitación

Se realizará una campaña de promoción y divulgación del plan anticorrupción en toda la entidad liderada por el Grupo de Comunicaciones de manera integral y transversal.

3.5.7 Derechos y deberes de los consumidores financieros

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

Principales Derechos:

- Ser informados de manera cierta, suficiente, clara y oportuna de las condiciones del Sistema General de Pensiones, de las diferentes modalidades de pensión.
- Seleccionar el régimen y trasladarse voluntariamente tanto de régimen como de administradora, de acuerdo con las normas aplicables en la materia.
- Acceder a las herramientas financieras que Colpensiones decida ofrecer, con el objeto de permitir al consumidor financiero conocer cálculos preliminares sobre el posible monto de su pensión, de acuerdo con las instrucciones que sobre el particular imparta la Superintendencia Financiera de Colombia.
- Recibir una adecuada educación respecto de los diferentes productos y servicios ofrecidos, los costos que se generan sobre los mismos, sus derechos y obligaciones así como sobre los diversos mecanismos de protección establecidos para la defensa de sus derechos.
- Exigir la debida diligencia, asesoría e información en la prestación del servicio por parte de Colpensiones.
- Presentar de manera respetuosa consultas, peticiones, solicitudes, quejas o reclamos ante Colpensiones, el Defensor del Consumidor Financiero y/o la Superintendencia Financiera de Colombia.

- Obtener una respuesta oportuna a cada solicitud de producto o servicio y ser notificado en debida forma y tiempo oportuno, bajo los parámetros legales de las decisiones que así lo requieran.
- Tener oportunidad de controvertir las decisiones de la Administradora a través de los recursos de Ley.
- Solicitar justificadamente la revisión o reliquidación de las prestaciones cuando haya lugar, allegando los soportes pertinentes.
- Los demás derechos que se establezcan en la Constitución y la Ley.

3.5.8 Principales deberes

- Informarse adecuadamente de las condiciones del Sistema General de Pensiones y de las diferentes modalidades de pensión.
- Aprovechar los mecanismos de divulgación de información y de capacitación para conocer el funcionamiento del Sistema General de Pensiones así como los derechos y obligaciones que les corresponden.
- Emplear la adecuada atención y cuidado al momento de tomar decisiones, como son entre otras, la afiliación, el traslado de régimen.
- Leer y revisar los términos y condiciones del formato de afiliación, así como diligenciar y firmar el mismo y cualquier otro documento que se requiera dentro del Sistema General de Pensiones.
- Mantener actualizada la información que requiera Colpensiones de conformidad con la normatividad aplicable y aportar la documentación en debida forma.
- Informarse sobre los órganos y medios que Colpensiones ha puesto a su disposición para la presentación de peticiones, solicitudes, quejas o reclamos.
- Propender por el uso de los mecanismos que Colpensiones ponga a disposición de los ciudadanos para la educación financiera y previsional, así como para el suministro de información.

- Pagar oportunamente los aportes del Sistema de Seguridad Social Integral.
- Cumplir las normas, reglamentos e instrucciones fijados por Colpensiones como administradora del Régimen de Prima Media con prestación definida.
- Suministrar información veraz, clara, completa y oportuna a COLPENSIONES para el trámite de las diferentes prestaciones y en los eventos en que la Entidad se lo solicite para el debido cumplimiento de sus deberes. Así mismo, actualizar los datos que así lo requieran.

3.5.9 Estrategias

Para operativizar esta política se desarrollarán los siguientes proyectos e iniciativas por subcomponente de la política:

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano						
Componente 4: Servicio al Ciudadano						
Subcomponente	Proyectos/Iniciativas	Actividades	Meta o producto	Indicadores	Responsable	Fecha programada
Subcomponente Fortalecimiento de los canales de atención	Adecuación nuevas oficinas 2015	Cronograma(Project)	Realizar la adecuación física y la provisión de mobiliario de los espacios de atención de Cambulos Cali - Rionegro, Neiva, Villavicencio y Molinos Medellín.	Actividades realizadas/Actividades Planeadas	Dumar Javier Cardenas	04/03/2016
	Adecuación, Remodelación y Ampliación de Puntos de Atención y Nuevas Sedes	Cronograma(Project)	Realizar la adecuación física y la provisión de mobiliario de los espacios de atención de Medellín, Manizales, Tumaco	Actividades realizadas/Actividades Planeadas	Dumar Javier Cardenas	29/12/2016
	Puntos de atención en Territorios Nacionales	Cronograma(Project)	Proveer a los ciudadanos de más puntos de atención cumpliendo así, con la nueva estrategia de ampliación de cobertura de la red de atención a nivel nacional.	Actividades realizadas/Actividades Planeadas	Miriam Bustamante	30/08/2016

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano						
Componente 4: Servicio al Ciudadano						
Subcomponente	Proyectos/Iniciativas	Actividades	Meta o producto	Indicadores	Responsable	Fecha programada
Subcomponente Talento humano	Capacitación Sistema de Atención al Consumidor Financiero	Plan de trabajo	Implementación de un módulo de capacitación virtual sobre el Sistema de Atención al Consumidor Financiero SAC (en Savia)	Actividades realizadas/Actividades Planeadas	Rosa Mercedes Niño	30/11/2016
Subcomponente Normativo y procedimental	Mecanismos para mejorar la atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias	Plan de trabajo	Actualización y divulgación de los procedimientos para la atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias	Actividades realizadas/Actividades Planeadas	Paola Andrea Rivera	31/12/2016
Subcomponente Relacionamiento con el ciudadano	Estrategia de educación en ahorro y pensión	Cronograma(Project)	Desarrollar herramientas educativas transversales y por segmento durante el período definido para el proyecto	Actividades realizadas/Actividades Planeadas	Yolima Ramirez	01/05/2017

Es necesario señalar, que a través del proyecto denominado “Formulación del plan de implementación del fortalecimiento institucional” que tiene como objetivo implementar la estructura organizacional, planta de personal, modelo de operación y mapa de procesos derivados del fortalecimiento institucional se fortalecerá el modelo de servicio de la empresa y con ello el proceso de asesoría a los ciudadanos y la capacitación del personal que atiende al público.

3.6 POLITICA DE MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

De acuerdo con la Ley 1712 de 2014 por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y que tiene como objetivo regular el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía de derecho y las excepciones a la publicidad de la información.

Es necesario señalar, que se formuló una nueva iniciativa para esta política, denominada Actualización de los contratistas de Colpensiones en el SIGEP para garantizar la transparencia y el acceso a la información pública, atendiendo la sugerencia realizada por el DAFP con respecto a esta política: “El índice de vinculación y gestión de contratos en el SIGEP se encuentra en el 87%, razón por la cual es necesario que la entidad incluya dentro del Plan Anticorrupción acciones para publicar y Vincular las hojas de vida de sus servidores públicos en dicho Sistema y alcanzar un

100% de avance en dicho índice”², así las cosas, a continuación se presentan las iniciativas para operativizar esta política:

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano						
Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información						
Subcomponente	Proyecto/Iniciativa	Actividades	Meta o producto	Indicadores	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa	Actualización de los contratistas de Colpensiones en el SIGEP para garantizar la transparencia y el acceso a la información pública	Plan de Trabajo	100% de los contratistas de prestación de servicios de Colpensiones inscritos y validados en el SIGEP con corte al 31 de octubre de 2016	Número hojas de vida validadas sigep/ Número de contratos en el sigep	Aida Jimenez	31/10/2016
Subcomponente 2 Lineamientos de Transparencia Pasiva	Fortalecimiento para la transparencia y el derecho de acceso a la información pública	Plan de Trabajo	Publicar y realizar divulgación del "Manual Interno de políticas de Habeas Data", el "Esquema de publicación de información." y el "Manual o Guía para el acceso a la información pública" de Colpensiones	Actividades realizadas / Actividades programadas	Alejandro Alvarez Alonso	31/12/2016
Subcomponente 3 Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información						
Subcomponente 5 Monitoreo del Acceso a la Información Pública						

² Comunicación enviada por el DAFP al Presidente de Colpensiones con la referencia: Informe de revisión del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano el 5 de mayo de 2016.

4. PLAN IMPLEMENTACIÓN PROGRAMA GESTIÓN DOCUMENTAL

4.1 ANTECEDENTES

La Ley 594 de 2000 (Ley General de Archivos) reguló la administración de los archivos en Colombia, abarcando el ciclo vital de los documentos, es decir, desde su producción, su trámite natural y su disposición final, ya sea para su conservación o eliminación, garantizando la salvaguarda y difusión del patrimonio documental colombiano de la mano con las iniciativas de gobierno electrónico y la adopción de tecnologías de la información y la comunicación (TIC) en la administración pública.

Teniendo como base las anteriores premisas, la Administradora Colombiana de Pensiones – COLPENSIONES, dando cumplimiento al Decreto 2609 de 2012 y al artículo 21 de la Ley 594 de 2000, y considerando la obligatoriedad de elaborar e Implementar el Programa de Gestión Documental – PGD, ha desarrollado su primera versión, constituyéndose en la base para el desarrollo de la Política de Gestión Documental de la Administradora.

Teniendo en cuenta las funciones que adelanta COLPENSIONES, la gestión documental se constituye en un proceso transversal y de alto impacto dado la forma de interacción con los ciudadanos, afiliados y beneficiarios, así como la aplicación de tecnología a su servicio. Por tanto, ha sido necesario hacer visible y empoderar la gestión, ajustando los procesos y emitiendo políticas claras para la Entidad, lo que implica una gestión documental fortalecida, una mejor administración documental al interior de COLPENSIONES, mejor radicación y traslado de documentos y la aplicación adecuada de las tablas de retención documental entre otras. Adicionalmente, supone un mayor control de los documentos y por tanto calidad tanto para el ingreso como la salida de los mismos.

En la actualidad COLPENSIONES, cuenta con una Gerencia Nacional de Gestión Documental y con el Subcomité de procesos del SIG, el cual en la actualidad tiene a su cargo la revisión y aprobación de los cambios en los procesos de la cadena de valor y las funciones relacionadas con la Gestión Documental.

La Gerencia Nacional de Gestión Documental al elaborar el Programa de Gestión Documental ha observado los principios y procesos archivísticos, y busca orientar a la entidad en su implementación, configurando sus centros de información institucionales

y estratégicos en organismos activos, que permitan el correcto desarrollo de las funciones orientadas a la administración del Régimen de Prima Media y los Beneficios Económicos Periódicos.

De acuerdo con los lineamientos establecidos por el Archivo General de la Nación en el Decreto 2609 de 2012, se ha definido el PGD para COLPENSIONES considerado los aspectos archivísticos, administrativos y económicos que obedecen a su plan de acción, planes de mejoramiento y proyectando su implementación y seguimiento a corto, mediano y largo plazo.

Bajo este marco, el Programa de Gestión Documental fue aprobado por parte del Comité Institucional de Desarrollo Administrativo, en sesión virtual efectuada entre los días 22 al 24 de Diciembre de 2014

4.2 POLÍTICAS DEL PROGRAMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL

El Programa de Gestión Documental se encuentra definido a partir de conceptos, de carácter administrativo, tecnológico, corporativo, económico, que surgen de la definición de Macro-procesos Institucionales, que ubica al proceso de gestión documental como un proceso transversal orientado a la Gestión Integral de Datos e Información.

4.3 IMPLEMENTACIÓN PROGRAMA DE GESTION DOCUMENTAL

Para el cumplimiento de los objetivos propuestos se han considerado el desarrollo de 5 iniciativas enfocadas al cumplimiento de las metas a mediano plazo definidas en el programa de gestión documental de COLPENSIONES teniendo en cuenta, aspectos de conservación y preservación de los documentos, gestión electrónica, así como la elaboración del Plan Institucional de Archivos.

Las iniciativas se desarrollan de la siguiente manera:

4.3.1 Seguimiento al Programa de Gestión Documental

La Gerencia Nacional de Gestión Documental de Administradora Colombiana de Pensiones – COLPENSIONES, dando cumplimiento al Decreto 2609 de 2012 y al artículo 21 de la Ley 594 de 2000, Ley General de Archivos para Colombia, y considerando la necesidad de implementar el Programa de Gestión Documental – PGD,

que contiene el marco general de los aspectos archivísticos, administrativos y económicos de la gestión documental y que son la base para la formulación del plan de acción, planes de mejoramiento y proyectando de corto, mediano y largo plazo.

- Objetivo general

Monitoreo y seguimiento de la ejecución del plan, los lineamientos y reglas para la gestión documental en COLPENSIONES.

- Meta de la Iniciativa:

Lograr que la gestión documental en Colpensiones cumpla los lineamientos y reglas establecidos en el Programa de Gestión Documental.

4.3.2 Diseño del Plan Institucional de Archivos – PINAR

El Decreto 2609 de 2012, establece en el artículo 8 “Instrumentos Archivísticos” el Plan Institucional de Archivos – PINAR, el cual es un instrumento que permitirá planear, hacer seguimiento y articular con los planes estratégicos, la función archivística de acuerdo con las necesidades, debilidades riesgos y oportunidades identificados dentro del proceso de gestión Documental, en ese sentido se pretende durante la vigencia 2016 realizar el PINAR teniendo en cuenta los siguientes aspectos:

- Objetivo general

Elaborar el Plan Institucional de Archivos.

- Meta de la Iniciativa:

Plan Institucional de Archivos (PINAR) aprobado por el Comité Institucional de Desarrollo Administrativo PINAR.

4.3.3 Diseño Del Sub-Programa de gestión de Documento Electrónico

La Gerencia Nacional de Gestión Documental considera la necesidad de diseñar el sub-programa de Gestión de Documento Electrónico, como parte integral del Programa de Gestión Documental – PGD, teniendo en cuenta los siguientes aspectos:

- Objetivo general

Presentar el marco de referencia y lineamientos generales para la creación, recepción, captura, almacenamiento, organización, búsqueda y preservación de documentos electrónicos que las dependencias de COLPENSIONES producen y/o reciben en cumplimiento de procesos.

- Meta de la Iniciativa:

Elaborar y aprobar el sub-programa de Gestión de Documento Electrónico como parte Integral del Programa de Gestión Documental de COLPENSIONES.

4.3.4 Diseño Programa de Preservación y Conservación de Documentos

El Sistema Integrado de Conservación que se pretende implementar en COLPENSIONES, implica implementar procedimientos de conservación que beneficien la integridad física y funcional de los documentos y mejoren las condiciones de los espacios de archivo, en concordancia con las políticas emitidas por parte del Archivo General de la Nación, en especial las consignadas en la Ley 594 de 2000 o Ley General de Archivos, que establece lineamientos para evaluar las condiciones de conservación en los espacios de archivo, a fin de garantizar el correcto desarrollo de la gestión de los documentos, garantizar la conservación de la memoria institucional durante el ciclo vital de los documentos, así como propiciar un ambiente adecuado para la salud de los funcionarios asignados a los procesos de Gestión Documental. El proyecto se desarrolla teniendo en cuenta los siguientes aspectos:

- Objetivo general

Garantizar la preservación e integridad de los documentos y archivos de COLPENSIONES, mediante el Diseño del Programa de Preservación y Conservación de Documentos.

- Meta de la Iniciativa:

Elaborar y aprobar el Programa de Preservación y Conservación de Documentos de Documentos del Programa de Gestión Documental de COLPENSIONES.

4.3.5 Actualización Tablas de Retención Documental - TRD

Las Tablas de Retención Documental de la Administradora Colombiana de Pensiones – COLPENSIONES, adoptadas mediante resolución 274 del 27 de junio de 2014, constituyen una de las herramientas archivísticas fundamentales para la gestión de los documentos producidos y recibidos por la entidad, a través de cuya aplicación se garantiza la protección de la información institucional, así como el manejo eficiente y racional de los documentos de archivo mediante su administración controlada, tanto en formato físico como electrónico.

No obstante, las Tablas de Retención Documental requieren revisión y actualización periódica teniendo en cuenta que la entidad es dinámica y en el proceso de consolidación y fortalecimiento se ha detectado la producción de documentos que no estaban contemplados inicialmente en las TRD.

- Objetivo general

Realizar la actualización de las Tablas de Retención Documental de la Administradora Colombiana de Pensiones – COLPENSIONES de acuerdo a la estructura orgánica establecida en el fortalecimiento institucional.

- Meta de la Iniciativa:

Actualizar las TRD de COLPENSIONES.