

# PLAN DE ACCIÓN 2017

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



## TABLA DE CONTENIDO

1.	DIRECCIONAMIENTO EMPRESARIAL .....	6
1.1	CONTEXTO .....	6
1.2	MODELO DE ARTICULACIÓN DE LOS COMPONENTES DEL SISTEMA DE PLANEACIÓN INSTITUCIONAL.....	10
1.3	METODOLOGÍA DE PLANEACIÓN Y PROGRAMACIÓN PRESUPUESTAL.....	12
1.3.1	Seguimiento al plan de acción.....	14
2.	PLAN DE ACCIÓN 2017 .....	15
2.1	OBJETIVOS .....	15
2.2	SUPUESTOS DEL PLAN DE ACCIÓN .....	16
2.3	PLAN DE ACCIÓN .....	17
2.3.1	Gestión Misional y de Gobierno .....	17
2.3.1.1	Proyectos.....	17
2.3.1.2	Iniciativas.....	19
2.3.2	Transparencia, Participación y Servicio al ciudadano .....	19
2.3.2.1	Proyectos.....	19
2.3.2.2	Iniciativas.....	20
2.3.3	Gestión de Talento Humano .....	24
2.3.3.1	Proyectos.....	24
2.3.3.2	Iniciativas.....	24
2.3.4	Eficiencia Administrativa .....	27
2.3.4.1	Proyectos.....	27
2.3.4.2	Iniciativas.....	31
2.3.5	Gestión Financiera.....	32
2.3.5.1	Proyecto .....	32
2.3.5.2	Iniciativas.....	34
3.	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO .....	35

3.1	CONTEXTO ESTRATÉGICO.....	35
3.1.1	Panorama sobre posibles hechos de corrupción .....	35
3.1.2	Diagnóstico de los trámites y servicios de la entidad .....	38
3.1.3	Diagnóstico de la estrategia de servicio al ciudadano .....	40
3.1.4	Diagnóstico del avance en la implementación de la Ley de Transparencia .....	56
3.2	POLITICA DE INTEGRIDAD Y GESTIÓN DEL RIESGOS DE CORRUPCIÓN .....	76
3.2.1	Objetivos .....	76
3.2.2	Ámbito de aplicación.....	76
3.2.3	Principios .....	77
3.2.4	Responsables y roles .....	77
3.2.5	Beneficios para el ciudadano .....	78
3.2.6	Mapa de Riesgos de Infidelidad .....	79
3.2.7	Estrategias .....	81
3.3	POLITICA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES.....	81
3.3.1	Objetivos .....	82
3.3.2	Ámbito de aplicación.....	82
3.3.3	Principios .....	83
3.3.4	Responsables y roles .....	83
3.3.5	Beneficios para el ciudadano .....	84
3.3.6	Gestión por procesos / Aplicación Herramienta BPM .....	84
3.3.7	Estrategias .....	85
3.4	MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO .....	86
3.4.1	Objetivo .....	87
3.4.2	Ámbito de aplicación.....	87
3.4.3	Principios .....	87
3.4.4	Responsables y roles .....	88
3.4.5	Beneficios para el ciudadano .....	88
3.4.6	Derechos y deberes de los consumidores financieros .....	89

3.4.7	Estrategias .....	91
3.5	POLITICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS.....	92
3.5.1	Objetivo .....	92
3.5.2	Ámbito de aplicación.....	93
3.5.3	Principios .....	93
3.5.4	Responsables y roles .....	96
3.5.5	Beneficios al ciudadano.....	97
3.5.6	Comunicación y educación.....	98
3.5.7	Estrategias .....	100
3.6	POLITICA DE ACCESO A LA INFORMACIÓN.....	100
3.7	INICIATIVAS ADICIONALES.....	101

## 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 el plan de acción de la empresa para el año 2017, 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.

El objetivo de este documento es 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, aportantes, vinculados, empleadores, pensionados y ciudadanía en general.

Para la elaboración de este plan se actualizó la metodología denominada “Planeación y Programación Presupuestal”, la cual tiene como objetivo formular de forma integral el plan de acción, el plan de compras o adquisiciones y el presupuesto para el año 2017, garantizando de esta forma la alineación de los proyectos o iniciativas de las diferentes áreas con el plan estratégico, la asignación racional del gasto, las políticas de desarrollo administrativo y la programación efectiva del presupuesto.

La elaboración 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 la implementación del nuevo modelo de protección para la vejez de los colombianos en el cual acompaña y asesora a los ciudadanos para construir su futuro pensional.

Por último, este documento contiene el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de acuerdo con el Decreto No. 124 del 26 de enero de 2016, el cual hace parte integral del plan de acción 2017.

## 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.



## Ejecución, Seguimiento y Evaluación de Resultados

**Ilustración 1 Componentes del Direccionamiento Estratégico. Fuente: Vicepresidencia de Planeación y Riesgos**

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:

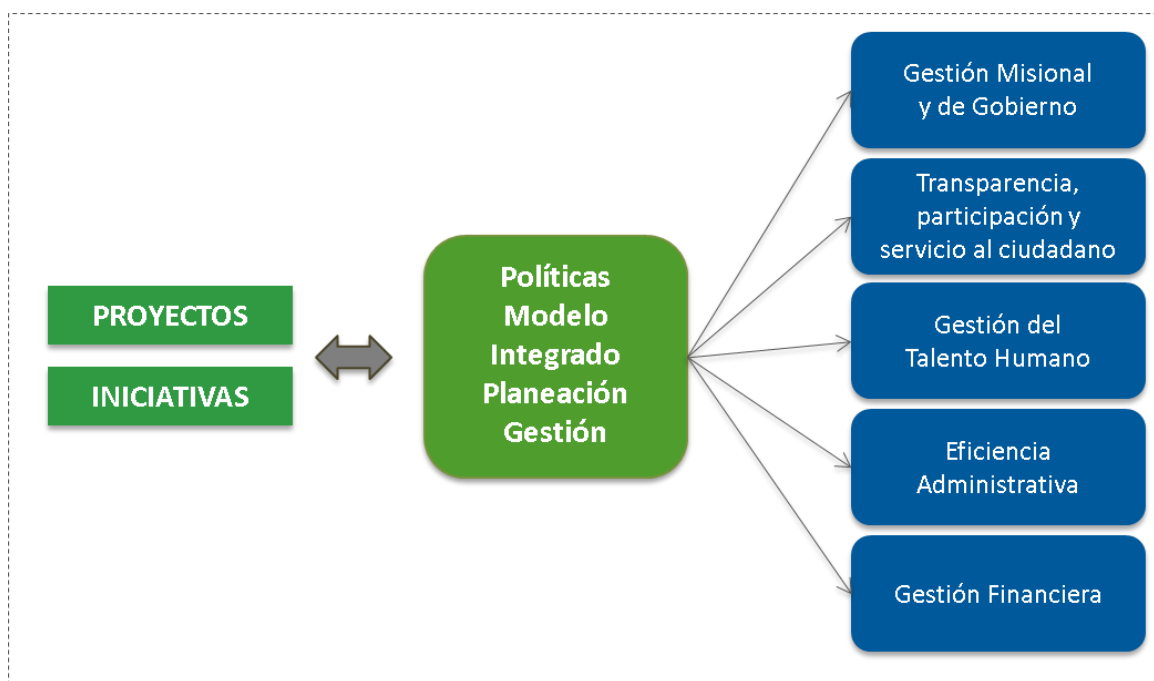


**Ilustración 2 Componentes del Plan Estratégico Institucional. Fuente: Vicepresidencia de Planeación y Riesgos**



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:



**Ilustración 3 Componentes del Plan de Acción Anual. Fuente: Vicepresidencia de Planeación y Riesgos**

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:



## 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, generando confianza de los empleadores y los ciudadanos en la empresa.

## Misión

Somos la empresa estatal, que como parte del Sistema General 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 calidad de vida de los colombianos.

## Lineamientos

 I. Resolver la totalidad de las solicitudes presentadas de forma integral, oportuna y con calidad.

 II. Adoptar las mejores prácticas del sector privado para fortalecer y/o mejorar la gestión pública de la Empresa

 III. Poner en primer lugar los derechos de los ciudadanos, ciñéndose a la Constitución y a la Ley.

 IV. Optimizar las políticas de talento humano y convertir a Colpensiones en un lugar muy atractivo para trabajar.

### estrategias

- Promoción de la cultura organizacional: Talento humano.
- Revisión de procesos.
- Revisión del modelo de servicio al ciudadano.
- Culminación de desarrollos tecnológicos.
- Actualización permanente de registros.
- Optimización de la planificación.
- Mantenimiento del enfoque de gestión de riesgos.
- Sostenimiento financiero.
- Fortalecimiento del proceso de ética y transparencia.
- Profundización de líneas de comunicación efectiva (interna – externa).
- Establecimiento de la entidad como fuente de análisis jurídico.
- Fortalecimiento del rol empresarial.
- Mejoramiento de la tercerización.
- Educación financiera.

## Valores

 **Excelencia**

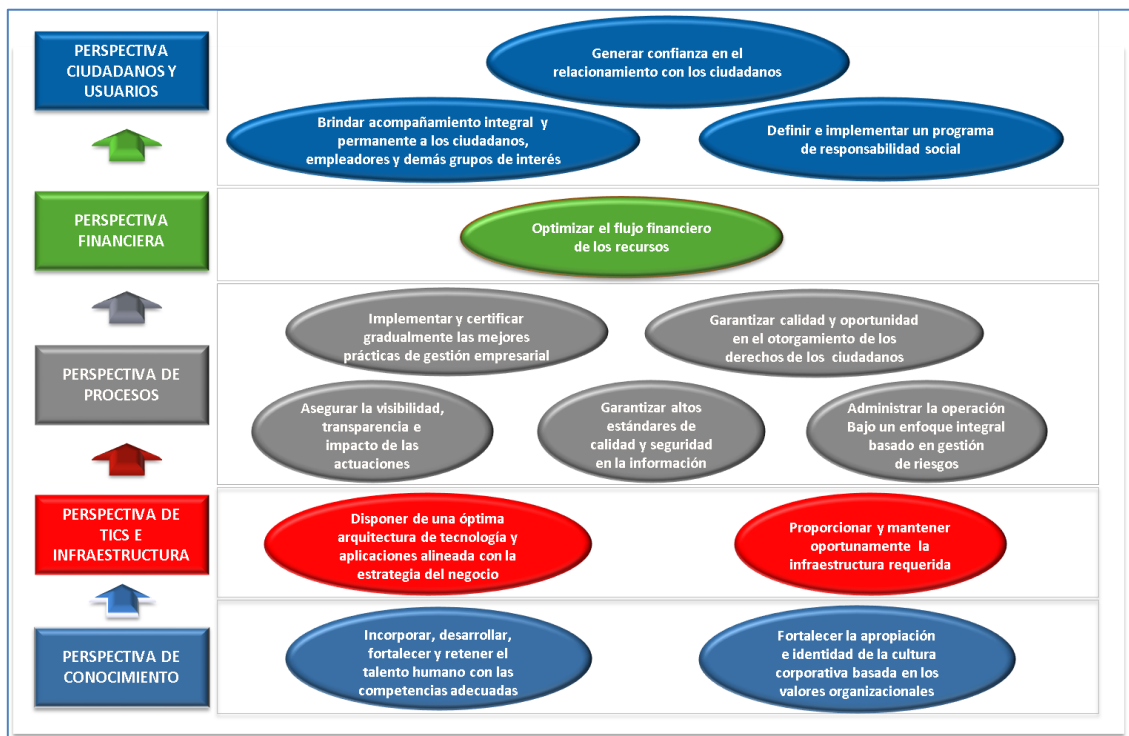
 **Respeto**

 **Solidaridad**

 **Confianza**

 **Integridad**

## Objetivos Estratégicos



**Ilustración 4 Resumen Direccionamiento Estratégico de Colpensiones. Fuente: Vicepresidencia de Planeación y Riesgos**

## 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:

Ven por tu futuro



**Ilustración 5 Modelo de Articulación de los componentes del Sistema de Planeación Institucional. Fuente: Vicepresidencia de Planeación y Riesgos**

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.

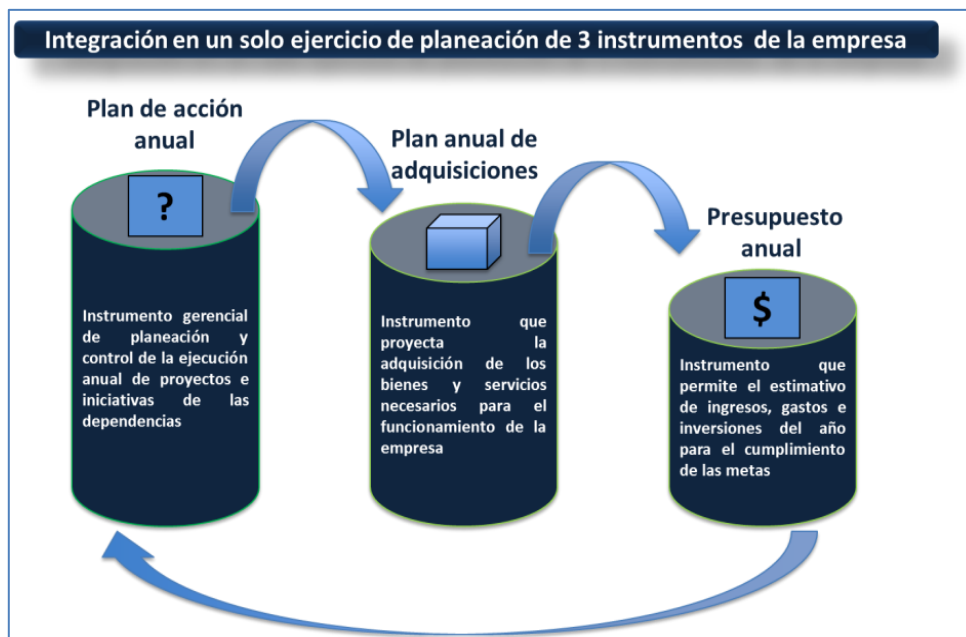
Por otra parte con el fin de lograr conocimiento y apropiación del personal de la empresa tanto con el Plan Estratégico Institucional como con el modelo de articulación del Sistema de Planeación Institucional, se realizó una campaña de socialización y divulgación que incluyó al nivel central y las oficinas 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 “Metodología de 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 2017 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 siguiente 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 una de sus actividades.



**Ilustración 6 Metodología de Planeación y Programación Presupuestal.** Fuente: Vicepresidencia de Planeación y Riesgos

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

- 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.
- El instructivo para la 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 a través del cual 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 que le permitan corregir las desviaciones y así cumplir con las metas planteadas por cada uno de los responsables.

## 2. PLAN DE ACCIÓN 2017

### 2.1 OBJETIVOS

- Implementar el programa de fortalecimiento institucional para consolidar el nuevo modelo de protección que tiene el Estado para la vejez de los colombianos en una empresa eficiente, transparente y orientada a los usuarios.
- Fortalecer el Régimen de Prima media:
  - Atender el 100% de las solicitudes de reconocimiento con término legal cumplido
  - Cumplir con la totalidad de las sentencias pendientes
  - Atender la totalidad de las tutelas pendientes
- Consolidar la operación de los Beneficios Económicos Periódicos –BEPS-
  - Vincular al programa BEPS 910.000 ciudadanos
  - Lograr que el 31% de los vinculados cuenten con ahorros en sus cuentas individuales
  - Lograr que el 50% de los ahorradores se beneficien del microseguro BEPS
  - Entregar 9.458 BEPS
  - Consolidar estrategias y alianzas con entidades territoriales y empresas del sector privado, para incrementar la obtención de recursos para el programa BEPS.
  - Consolidar una estrategia con el Gobierno Nacional para crear hábitos de ahorro en la población
- Continuar con la implementación de los procesos automatizados de la empresa para mejorar tiempos de respuesta y control de la gestión.
- Continuar con los proyectos orientados a garantizar la seguridad de la información que administra la empresa.
- Continuar con las acciones para evitar los actos de corrupción y fraude en la entidad.
- Ejecutar proyectos e iniciativas para la implementación de la Política Integral de Proyección Humana para el trabajo en Colpensiones.
- Garantizar la continuidad de la ejecución de los proyectos o iniciativas que vienen de la vigencia anterior.



## 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 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 esta articulado con el plan de adquisiciones y el presupuesto anual de la empresa.

## 2.3 PLAN DE ACCIÓN

A continuación presentamos el Plan de Acción de Colpensiones aprobado por la Presidencia para la vigencia del año 2017, el cual se organizó de acuerdo a las políticas del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, así:

### 2.3.1 Gestión Misional y de Gobierno

#### 2.3.1.1 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 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 Planeadas Entregables completados/Entregables Planeados	Maria Teresa Ortega	Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología	15/01/2015	29/12/2017

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](http://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	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	15/12/2017
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 de fuentes de financiación al programa 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 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	Yohana Esperanza Guerrero Quintero	Vicepresidencia de Beneficios Económicos Periódicos	19/03/2016	05/01/2018

Ven por tu futuro

### 2.3.1.2 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 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"> <li>- Cobertura para atención y recaudo Beps en los municipios focalizados (Red ampliada)</li> <li>- Ciudadanos vinculados y ahorrando en Beps</li> <li>- Población amparada con pólizas de microseguro beps</li> <li>- Población beneficiaria de Beneficios Económicos Periódicos en su vejez</li> </ul>	Población rural vinculada / población total vinculada	Alexandra Hernández	Vicepresidencia de Beneficios Económicos Periódicos	02/02/2016	30/12/2017

## 2.3.2 Transparencia, Participación y Servicio al ciudadano

### 2.3.2.1 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
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"> <li>* Realizar la adecuación física y la provisión de mobiliario de los espacios de atención de Medellín, Manizales, Tumaco</li> <li>* 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.</li> <li>* Realizar la remodelación física de las rotondas de radicación, mediante plataformas que garanticen un espacio adecuado para los funcionarios</li> </ul>	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 Cárdenas	Vicepresidencia Administrativa	01/02/2016	15/05/2017
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	Mario Orozco	Vicepresidencia Comercial	01/01/2016	01/05/2017

### 2.3.2.2 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](http://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	31/07/2017
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	31/01/2017
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	31/03/2017

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](http://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	Plan piloto "Lee, juega y aprende el Código Disciplinario Único"	Fortalecer en los servidores públicos el conocimiento de la Ley 734 de 2002	Diseñar e implementar un plan piloto para desarrollar actividades didácticas con contenidos disciplinarios, con algunos funcionarios del nivel central, que permitan establecer un modelo que se pueda replicar en la empresa para el año 2018	No. Actividades Realizadas/No. Actividades Programadas	Angela patricia Rojas	Oficina Nacional de Control Interno Disciplinario	01/01/2017	31/12/2017
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	Sensibilización en ética, integridad y transparencia	Continuar sensibilizando a los colaboradores de Colpensiones con el fin de comprender la importancia de aplicar los principios de integridad y transparencia en sus actuaciones para desarrollar la actividad de Colpensiones en condiciones de legalidad	Realizar talleres vivenciales en el Nivel central y Regionales para sensibilizar en ética, integridad y transparencia a los colaboradores de Colpensiones.	No. Actividades Realizadas/No. Actividades Programadas	Yohanna Cañas González	Oficial de Cumplimiento	01/01/2017	31/12/2017
Plan anticorrupción y de Atención al Ciudadano	Fortalecer el modelo de servicio al ciudadano	Fortalecimiento de las herramientas para la atención de las Peticiones, Quejas y Reclamos, conforme lo dispone la normatividad vigente.	Diseñar e implementar herramientas encaminadas a fortalecer la atención de las PQRS de acuerdo con la normatividad vigente	1) Realizar actualizaciones a los formularios PQRS en el Portal Web, con el fin de ajustarlos a la normatividad vigente nacional y dar cumplimiento a los requerimientos de la PGN 2) Diseñar e implementar la recepción, radicación y constancia de recibido de las peticiones verbales	No. Actividades Realizadas/No. Actividades Programadas	Paola Andrea Rivera	Vicepresidencia de Servicio al Ciudadano	01/01/2017	31/12/2017

**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](http://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	Elaborar y desarrollar una estrategia integral de comunicaciones	Rendición de cuentas y Participación Ciudadana	Formular e implementar una estrategia que facilite el desarrollo acciones que permitan dar conocer la gestión de la empresa, fomentar espacios de diálogo y promover la participación de la ciudadanía en los grupos de internos y externos de la entidad.	Realización de una estrategia que contiene diferentes mecanismos para desarrollar actividades teniendo en cuenta los componentes del Manual Único de Rendición de Cuentas	No. Actividades Realizadas/No. Actividades Programadas	Ana María González Ibarra	Vicepresidencia Comercial	01/01/2017	30/12/2017

## 2.3.3 Gestión de Talento Humano

### 2.3.3.1 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
Capacitación	Renovar la cultura organizacional y profundizar las políticas de desarrollo del talento humano	Estrategia de Educación Formal 2017	Realizar convocatorias para participar en programas de Educación Formal de Pregrado y Posgrado con el fin de incentivar y fortalecer el desarrollo profesional de los servidores públicos y contribuir a la retención del talento humano.	1. Planear, organizar y divulgar las convocatorias de educación formal en pregrado y posgrado en modalidad abierta y cerrada. 2. Evaluar y seleccionar al personal que cumpla con los requisitos establecidos en las convocatorias. 3. Legalizar la documentación requerida dentro de la convocatoria y en concordancia hacer la gestión de pago del aporte establecido por la empresa..	%Avance real de actividades /%Avance esperado de actividades. # Entregables completados/#Entregables Planeados # Hitos Planeados/#Hitos Completados.	Angélica Cifuentes Cabarcas	Vicepresidencia de Talento Humano	17/01/2017	29/12/2017

### 2.3.3.2 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
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	24/01/2017

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	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 Sucesión. 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	31/08/2017
Plan Estratégico de Recursos Humanos - GEL	Renovación de la cultura organizacional y fortalecimiento de las políticas de desarrollo talento humano	Tu me cuidas, yo te cuido /Fase 2 nivel central y regionales)	Sensibilizar a los servidores públicos de las Regionales y el Nivel Central en todos los niveles acerca de la importancia de asumir comportamientos seguros, que permitan fortalecer la cultura de Seguridad y Salud en el Trabajo.	Meta 1. Cumplir con un 80% de Gerentes Nacionales, Coordinadores y servidores líderes de procesos capacitados en temas asociados al Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo. Meta 2. Desarrollar e implementar estrategias de fortalecimiento del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo en las regionales y PAC's	No. de servidores del nivel directivo del nivel central capacitados/No. de servidores del nivel directivo del nivel central*100	Diego Felipe Otálora	Vicepresidencia de Talento Humano	01/02/2017	31/12/2017
Capacitación	Renovación de la cultura organizacional y fortalecimiento de las políticas de desarrollo 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, capacitación y desarrollo profesional	100% de cumplimiento de las actividades programadas de gestión del conocimiento y 80% en Participación de las actividades de Gestión del Conocimiento	Número de asistentes a las actividades de gestión del conocimiento /Número de invitados a las actividades de gestión del conocimiento*100	Angélica Beatriz Cifuentes	Vicepresidencia de Talento Humano	02/01/2017	31/12/2017

**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](http://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	Renovación de la cultura organizacional y fortalecimiento de las políticas de desarrollo talento humano	Bienestar laboral y calidad de vida	Promover la calidad de vida laboral de los colaboradores de la Administradora Colombiana de Pensiones, COLPENSIONES, a través de programas diseñados con el fin de satisfacer sus necesidades en las dimensiones del ser y saber estar.	Cumplir al 100% con las actividades del plan de Bienestar Laboral	Número de encuestas de satisfacción con promedio total igual o superior a 3.0 / Número de encuestas realizadas	Julián Andrés Casallaz Cruz	Vicepresidencia de Talento Humano	02/01/2017	31/12/2017
Bienestar e incentivos	Renovación de la cultura organizacional y fortalecimiento de las políticas de desarrollo talento humano	Gestión del desempeño 2017	Desarrollar programas que apuntan a identificar las brechas de competencias y mejorar el Desempeño de los servidores públicos, para retener el talento humano adecuado a través de ambientes de trabajo armónicos y productivos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>* 85% de los servidores públicos que se vinculan como trabajadores oficiales a Colpensiones cuenten con la evaluación por parte del Jefe Inmediato del Período de Prueba</li> <li>* 98% de los servidores públicos sujetos a Evaluación del Desempeño, evaluados y con informe individual</li> <li>* Mejora de la validez y confiabilidad de los instrumentos de evaluación, adaptándose a la evolución de Colpensiones.</li> <li>* Desarrollar planes de mejoramiento individual y grupal para optimizar el desempeño y competencias laborales de los servidores públicos.</li> </ul>	Número de Servidores evaluados por el jefe inmediato/ Número de Servidores sujetos a evaluación	Alejandro Enrique Espinosa	Vicepresidencia de Talento Humano	01/01/2017	31/12/2017

**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](http://www.colpensiones.gov.co)

## 2.3.4 Eficiencia Administrativa

### 2.3.4.1 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 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"> <li>Definir la estrategia que le permita a Colpensiones aplicar el marco de referencia del decreto 2573 de 2014 de MINTIC.</li> <li>Establecer la arquitectura objetivo de los dominios de Información, Sistemas de Información, Servicios Tecnológicos, Estrategia de TI, Gobierno de TI, y Uso y Apropiación de Colpensiones.</li> <li>Elaborar el mapa de ruta para la implementación del portafolio de proyectos del PETI y el portafolio de proyectos del nuevo sistema misional.</li> <li>Estimar costos de la adquisición e implementación de los proyectos que conformaran el PETI y el Nuevo Sistema.</li> <li>Definir y priorizar los proyectos y las fases de implementación.</li> </ul>	Hitos Cumplidos/Hitos Planeados	Juan Carlos Mendoza	Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología	19/05/2015	28/02/2017
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	Implementar dos fases en la Bodega de Datos:  Fase 3: Información de Historia Laboral Fase 4: Levantamiento e Implementación según necesidad del negocio para Nómina o PQRS o Gestión Comercial	RFCs Exitosos /RFCs Presentados	Javier Funeme	Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología	15/01/2015	24/02/2017

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
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"> <li>1. Seleccionar e implementar una plataforma de portales dinámica, versátil, robusta y adecuada a las necesidades de Colpensiones y sus ciudadanos.</li> <li>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.</li> <li>3. Implementar en la nueva plataforma los servicios a ofrecer a los ciudadanos, colaboradores y proveedores.</li> <li>4. Alinear el proyecto con las estrategias web que esté adelantando la entidad en los frentes educativos, transaccionales e informativos.</li> <li>5. Dar cumplimiento a las directrices de la estrategia de gobierno en línea según el decreto 2693 del 21 de diciembre de 2012.</li> </ol>	Actividades realizadas/Actividades programadas	Felipe Eduardo Gallón Medina	Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología	16/02/2015	30/04/2017
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 que soportan procesos 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](http://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	21/04/2017
Gestión de Tecnologías de Información	Gestión de tecnologías de información alineadas con las necesidades estratégicas de la empresa	Reconfigurar en SAP estructura de Centros Gestores y Centros de Costos	Reconfigurar en SAP la estructura de Centros Gestores y Centros de Costo de acuerdo con la estructura orgánica de Colpensiones en el marco del Fortalecimiento, y la actualización de los programas de ingreso de información.	Reconfigurar la estructura de Centro de Costo y Centros Gestores buscando minimizar el impacto que este nuevo modelo organizativo pueda tener sobre los procesos y documentos que ya han empezado su ciclo en el sistema SAP. Desarrollar los ajustes necesarios en la plataforma técnica SAP para su correcto funcionamiento en la nueva estructura. Actualizar los programas de ingreso de información de SAP.	actividades realizadas / actividades planeadas, entregables completados / entregables planeados, hitos completados / Hitos Planeados	Mary Luz Fonseca Lombana	Vicepresidencia Administrativa	23/09/2016	28/02/2017

**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](http://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 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	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Definir y actualizar las metodologías a parametrizar en la herramienta para la gestión de planeación estratégica y el SIG en Colpensiones.</li> <li>2. Realizar el diagnóstico de la documentación relacionada con cada módulo a parametrizar en la herramienta ISOTOOLS.</li> <li>3. Parametrizar la herramienta ISOTOOLS, de acuerdo con las metodologías proporcionadas por los responsables de cada módulo.</li> <li>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.</li> <li>5. Transferir el conocimiento generado sobre la herramienta ISOTOOLS a los responsables y usuarios administradores de los módulos implantados.</li> <li>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.</li> </ol>	<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</p> <p>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	28/02/2017
Gestión de la calidad	Gestionar la empresa con procesos articulados, controlados y asegurados, alineando la tecnología al servicio de los mismos	Desarrollo del plan de implementación	Realizar la formulación de nuevos proyectos y hojas de ruta requeridas, con el fin de implementar el modelo de operación TO BE que fue definido por Colpensiones en el marco del fortalecimiento institucional.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1- Formular los proyectos nuevos y hojas de ruta que complementan el plan de implementación del fortalecimiento institucional, alineandolos y articulandolos con los proyectos existentes.</li> <li>2- Desarrollar el plan de implementación formulado.</li> <li>3- Revisar y actualizar la ruta crítica de los proyectos formulados en el fortalecimiento institucional de acuerdo con las prioridades establecidas por el comité CIDAD.</li> </ol>	<p>%Avance real de actividades /%Avance esperado de actividades.</p> <p># Entregables completados/#Entregables Planeados</p> <p># Hitos Planeados/#Hitos Completados.</p>	Emmgil Martinez.	Vicepresidencia de Planeación y Riesgos	01/01/2017	12/07/2018

Ven por tu futuro

### 2.3.4.2 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 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 Lucía Sarmiento	Vicepresidencia de Financiamiento e Inversiones	28/02/2016	28/02/2017
Gestión de la calidad	Gestionar la empresa con procesos articulados, controlados y asegurados, alineando la tecnología al servicio de los mismos	Preparación para la aplicación del Nuevo Marco Normativo de Convergencia a estándares internacionales de información financiera para Entidades de Gobierno	Desarrollar las actividades requeridas para la preparación de la información contable para la aplicación del nuevo marco normativo.	Contar con los saldos iniciales de los estados financieros de la Administradora y Fondos (IVM y BEPS) bajo el nuevo marco normativo.	Actividades realizadas/Actividades programadas	Diana Lucy Castro Tirado	Vicepresidencia Administrativa	02/01/2017	31/10/2017
Gestión de la calidad	Gestionar la empresa con procesos articulados, controlados y asegurados, alineando la tecnología al servicio de los mismos	Diseño e implementación del plan de comunicación interna del SIG	Proporcionar a todos los servidores de Colpensiones información completa y oportuna, para la implementación de buenas prácticas en la operación.	Diseñar e implementar el plan de comunicaciones del SIG.	Actividades realizadas/Actividades programadas	Adriana Lucía Sarmiento Toquica	Vicepresidencia de Planeación y Riesgos	20/01/2017	22/11/2017

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
Gestión documental	Gestionar la empresa con procesos articulados, controlados y asegurados, alineando la tecnología al servicio de los mismos	Diseño del Programa de Documentos Vitales	Diseñar el Subprograma de Documentos Vitales que permita su identificación, evaluación, selección, protección, preservación y recuperación de aquella información que en caso de emergencia sirve para la defensa y restitución de derechos y deberes de personas y entidades.	Diseñar y aprobar el Subprograma de Documentos Vitales del Programa de Gestión Documental de COLPENSIONES	Avance en diseño y aprobación del Subprograma de Documentos Vitales	Liliana Gutiérrez Garzón	Vicepresidencia Administrativa	01/02/2017	29/12/2017
Modelo Estándar de Control Interno	Gestionar la empresa con procesos articulados, controlados y asegurados, alineando la tecnología al servicio de los mismos	Fomento de la Cultura del Control	Mantener en los funcionarios 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 al interior de la empresa mediante envío de comunicaciones periódicas a los correos institucionales.	Actividades realizadas/Actividades programadas	Judith Alejandra Vargas López	Oficina de Control Interno	01/03/2017	30/10/2017

## 2.3.5 Gestión Financiera

### 2.3.5.1 Proyecto

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](http://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 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	12/01/2018

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

### 2.3.5.2 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	31/03/2017

### 3. PLAN 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 el proyecto de Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de Colpensiones para la lucha contra la corrupción para que sea consultado por la ciudadanía en general y participen en la formulación del mismo a través de la encuesta que se ha dispuesto para ello.

#### 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 para la empresa, Colpensiones implementó un Sistema de Administración de Riesgo Operativo – SARO, un Sistema de Administración de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo y la administración del Riesgo de Fraude y 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 y sus equipos de trabajo identifican periódicamente los riesgos de corrupción y fraude de cada uno de los procesos a su cargo así como las causas asociadas, permitiendo hacer la valoración de los mismos y establecer los respectivos controles.

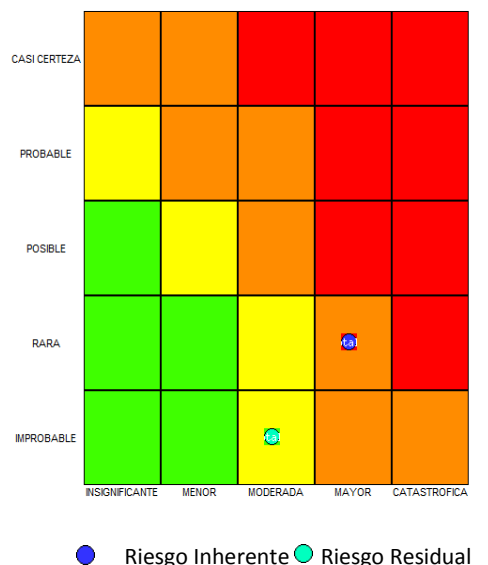
En atención al levantamiento de la matriz de riesgos de cada uno de los procesos de Colpensiones, se realizaron sesiones de sensibilización a los colaboradores de Colpensiones para comprender la necesidad de combatir la corrupción, haciendo énfasis en la importancia de denunciar a través de los Instrumentos de Fomento de Confianza, Integridad y Transparencia; así como también la identificación de los posibles eventos de riesgo de fraude y/o corrupción que se pueden presentar en el proceso al que pertenecen y la determinación de controles para mitigar estos riesgos identificados.

A diciembre de 2016, se identificaron posibles riesgos de corrupción y fraude en 51 procesos de Colpensiones. Al consolidar esta última información, y una vez analizado el mapa de riesgos de corrupción y fraude se concluye:

---

Ven por tu futuro

- El perfil de riesgos de corrupción y fraude 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 y corrupción, a los cuales se le asociaron 222 causas, entre las cuales se encuentran:
  - Uso y/o divulgación de información privilegiada - Fuga de información confidencial, restringida o interna para favorecer a terceros
  - Alteración de información
  - Presentación y/o radicación de documentación falsa
  - Suplantación personal
  - 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, pasando de 55 causas en 2012 a 222 en el 2016.

Lo anterior producto de:

- Mayor conocimiento de la operación del negocio por parte de los líderes de los procesos.
- Registro de eventos que afectan el cumplimiento de los objetivos de la entidad y de sus procesos.

Ven por tu futuro



- Concientización y cultura de la administración de riesgos.

Con el fin de minimizar los posibles eventos de corrupción y fraude, 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, 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 – pestaña antifraude)
- Buzón de Integridad y Transparencia (línea telefónica 018000 518500)

Los reportes asociados a eventos de riesgo de fraude y/o corrupción recibidos a través de los Instrumentos de Fomento de Confianza, Integridad y Transparencia, son objeto de verificación preliminar e investigación administrativa especial por parte del Área de Cumplimiento, para lo cual y con el fin de lograr inmediatez, oportunidad y calidad en este proceso, se contrató un tercero experto que apoye esta labor.

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, las siguientes causas:

- 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
- Estafa al ciudadano
- Acceso y uso abusivo de los sistemas informáticos
- Prevaricato en fallos judiciales

Adicional a lo anterior, Colpensiones en aras de proteger 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 31 trámites inscritos en SUIT y 1 OPA (Otro Procedimiento Administrativo), 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
- Devolución a terceros de aportes realizados al Régimen de Prima Media con Prestación Definida
- Incapacidad temporal en caso de enfermedad o accidente de origen común

---

Ven por tu futuro

- Calificación de pérdida de capacidad laboral
- 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
- Corrección de historia laboral
- **OPA:** Corrección de historia laboral

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

- **Administrativa:** Se ejecutó una mejora en el proceso de corrección de historia laboral para que los afiliados puedan acercarse a Colpensiones y radicar en cualquier momento los formularios de reporte de tiempos públicos antes de 1994, con la finalidad de completar la historia laboral con mayor tiempo de anticipación al cumplimiento de los requisitos para la solicitud del reconocimiento de una prestación de vejez

En el proceso de vinculación BEPS, se implementó una validación biométrica que permite que sólo con la cédula y la verificación de huella se realice la lectura de datos del ciudadano registrados en la cédula, los cuales son confrontados con la huella registrada por el ciudadano en el dispositivo de lectura.

Así mismo, el ciudadano antes de realizar el trámite de vinculación BEPS puede efectuar una consulta para verificar en la página web si cumple con los requisitos y es un candidato para el trámite.

---

**Ven por tu futuro**

De igual forma se automatizó el trámite de Incapacidad temporal en caso de enfermedad o accidente de origen común, el cual permitirá que los ciudadanos puedan radicar sus documentos directamente en los puntos de atención de Colpensiones disminuyendo tiempos de desplazamiento, contar con más validaciones para resolver la solicitud y permitiendo mayor acceso a la información del trámite.

- **Tecnológica:** Con la mejora implementada, los certificados de vinculación al programa BEPS y estados de cuenta se podrán generar desde la página web por parte de los ciudadanos.

Debido a la implementación de validación de huella biométrica para la vinculación y actualización de datos en el servicio social complementario de Beneficios Económicos Periódicos – BEPS, el formulario se generará directamente con firma y estampa cronológica que certifica que el documento es legalmente válido para la vinculación disminuyendo la impresión y firma del ciudadano.

### 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.

Dado lo anterior, COLPENSIONES tiene presencia en Bogotá y en los 32 Departamentos de Colombia así:

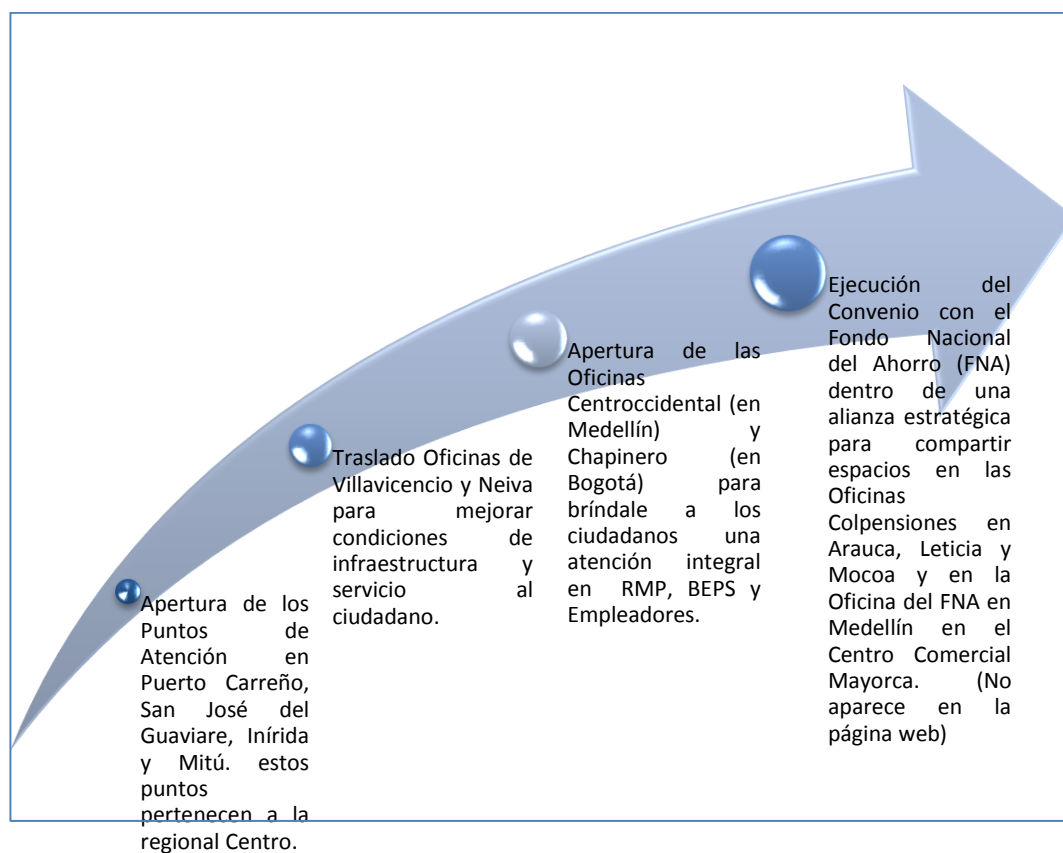
Regional	No. Puntos de Atención
Bogotá	12
Centro	17
Occidente	14
Caribe	12
Antioquia	7
Santander	7
Sur	7

Ven por tu futuro

Regional	No. Puntos de Atención
Eje Cafetero	4
<b>Total</b>	<b>80</b>

**Tabla 1 Distribución de Oficinas y Puntos de Atención Colpensiones por Regional. Fuente: Vicepresidencia de Servicio al Ciudadano**

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



**Tabla 2 Logros Puntos de Atención Colpensiones RPM. Gerencia Nacional Red 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

**Ven por tu futuro**

servicios administrados por Colpensiones. De acuerdo a su alcance el equipo se encuentra conformado por:

Rol	Descripción
Facilitadores	Tiene como foco de acción la recepción 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 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 rotonda 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	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, rotonda, 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

Rol	Descripción
	objetivo de garantizar el correcto funcionamiento del punto durante cada jornada laboral. 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.

#### ✓ 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 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.

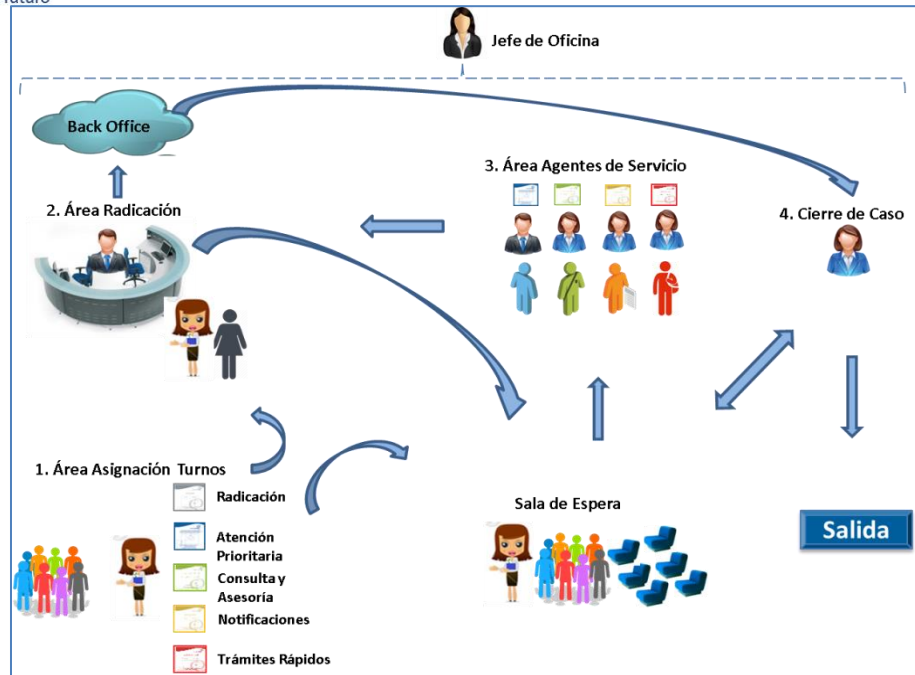
Así mismo se incluye la expedición de certificados de nómina y afiliación, entrega de historia laboral, estado de trámites radicados y toda información general y específica asociada a los trámites, canales de atención y solicitudes cuyo alcance deba ser resuelto por Colpensiones.

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 actual de atención en PAC que contiene una secuencia de actividades en cada una de las áreas que intervienen en el proceso:

Ven por tu futuro





**Ilustración 7 Modelo de Atención. Fuente: Vicepresidencia de Servicio al Ciudadano**

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 actual 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>

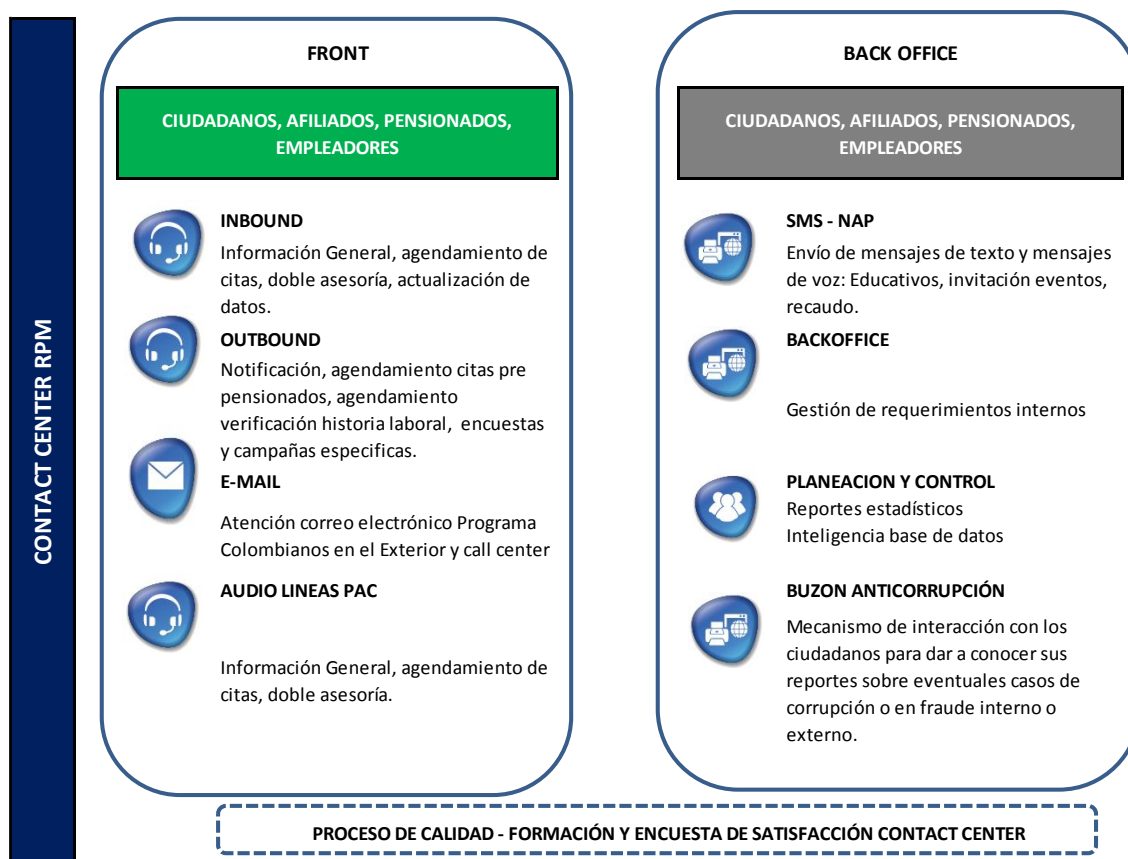


Área del modelo de servicio	Descripción
	<p>Como paso final, organizan los documentos recibidos y radicados y cada operador dentro de su jornada laboral realiza un proceso de cuadro y conciliación de los documentos respecto a los trámites realizados, para entregar diariamente los paquetes de documentos aprobados al jefe de oficina o responsable de la oficina o punto de atención.</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 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), es decir, salidas de llamadas para contactar a los ciudadanos, atención de audio líneas, atención del chat, correo electrónico del programa Colombianos en el Exterior, correo electrónico Contact Center, envío de mensajes de texto, envío de mensajes de voz 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 a través de los canales telefónico y virtual oportuno, cálido y amable. A continuación se muestra los servicios prestados a través de este canal de comunicación:



**Ilustración 8 Servicios prestados por 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, estado del trámite una vez el usuario supera la validación de seguridad, actualización de datos información del Programa Colombianos en el Exterior, atención a empleadores, asesoría uso portal empleador, doble asesoría 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 – 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.
- **Email [callcenter@colpensiones.gov.co](mailto:callcenter@colpensiones.gov.co):** Es un servicio que permite el intercambio de mensajes a través de sistemas de comunicación electrónicos. Por este canal los empleadores y los ciudadanos pueden enviar documentos requeridos por la entidad para completar las solicitudes de diferentes servicios (Trámite de requerimientos internos).
- **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 correos, chat, ingresando a la página web [www.colpensiones.gov.co](http://www.colpensiones.gov.co) sesión CANALES/CHAT COLOMBIANOS EN EL EXTERIOR.

### ✓ Servicios Back Office

---

Ven por tu futuro

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 - NAP
- 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](http://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](http://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 está conformada de la siguiente manera:



**Ilustración 9 Red Integral de Atención y Servicios. Fuente: Gerencia Nacional Red y Canales Alternos**

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

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

Regional	Municipio	Gestor Itinerante	Oficina BEPS	Gestores Punto	Puntos BEPS
ANTIOQUIA	ANDES	1			
	APARTADÓ			1	1
	BELLO			1	1
	CAUCASIA			1	1
	MEDELLÍN	5	4	2	2
	QUIBDÓ			1	1
	RÍONEGRO			1	1
	TURBO			1	1
	<b>Total ANTIOQUIA</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>8</b>	<b>8</b>
BOGOTÁ	BOGOTÁ	10	4	5	5
<b>Total BOGOTÁ</b>		<b>10</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>5</b>
CAFETERO	ARMENIA	1		1	1
	CARTAGO			1	1
	DOSQUEBRADAS	1			
	MANIZALES	1		1	1
	PEREIRA	2		1	1
	<b>Total CAFETERO</b>	<b>5</b>		<b>4</b>	<b>4</b>

**Ven por tu futuro**

Regional	Municipio	Gestor Itinerante	Oficina BEPS	Gestores	Punto	Puntos BEPS
CARIBE NORTE	BARRANQUILLA	4	4			
	CIÉNAGA			1		1
	EL BANCO			1		1
	MALAMBO	1				
	RIOHACHA			1		1
	SABANALARGA (ATL)	1				
	SANTA MARTA	1		1		1
	SOLEDAD	1		1		1
	VALLEDUPAR	2		1		1
<b>Total CARIBE NORTE</b>		<b>10</b>	<b>4</b>	<b>6</b>		<b>6</b>
CARIBE SUR	CARMEN DE BOLIVAR			1		1
	CARTAGENA	1		2		2
	CERETÉ	1				
	LORICA			1		1
	MAGANGUÉ			1		1
	MONTERÍA	2		1		1
	PLANETA RICA	1				
	SAHAGÚN	1				
	SINCELEJO	1		1		1
	TIERRALTA	1				
	TURBACO	1				
<b>Total CARIBE SUR</b>		<b>9</b>		<b>7</b>		<b>7</b>
SUR	ESPINAL	1				
	FLORENCIA			1		1
	GARZÓN	1				
	IBAGUÉ	3		1		1
	LA DORADA			1		1
	NEIVA	2		1		1
	PITALITO			1		1
<b>Total SUR</b>		<b>7</b>		<b>5</b>		<b>5</b>
CENTRO	ARAUCA			1		1
	CAJICÁ		1			
	CHIQUEQUIRÁ		1			
	DUITAMA			1		1
	FACATATIVÁ		1	1		1
	FUSAGASUGÁ			1		1
	GIRARDOT			1		1
	SOACHA		1	1		1
	SOGAMOSO			1		1
	TUNJA		1	1		1

Ven por tu futuro

Regional	Municipio	Gestor Itinerante	Oficina BEPS	Gestores	Punto	Puntos BEPS
	VILLAVICENCIO	1		1		1
	YOPAL			1		1
	ZIPAQUIRÁ			1		1
<b>Total CENTRO</b>		<b>6</b>		<b>11</b>		<b>11</b>
<b>OCCIDENTE</b>	BUENAVENTURA	1		1		1
	CALI	4	4	1		1
	GUADALAJARA DE BUGA			1		1
	IPIALES			1		1
	PALMIRA	1		1		1
	PASTO	2		1		1
	POPAYÁN	1		1		1
	SAN ANDRÉS DE TUMACO			1		1
	SANTANDER DE QUILICHAO			1		1
<b>Total OCCIDENTE</b>		<b>9</b>	<b>4</b>	<b>10</b>		<b>10</b>
<b>SANTANDERES</b>	AGUACHICA			1		1
	BARBOSA			1		1
	BARRANCABERMEJA	1		1		1
	BUCARAMANGA	2		1		1
	CÚCUTA	2		2		2
	FLORIDABLANCA			1		1
	GIRÓN			1		1
	OCAÑA			1		1
	PAMPLONA	1				
	PIEDRECUESTA			1		1
<b>Total SANTANDERES</b>		<b>7</b>		<b>10</b>		<b>10</b>
<b>Total general</b>		<b>69</b>	<b>16</b>	<b>66</b>		<b>66</b>

Tabla 3 Cobertura Red Integral de Atención y Servicios. Fuente: Gerencia Nacional Red y Canales Alternos

✓ **Resumen de trámites y solicitudes atendidas en las oficinas y Puntos BEPS**

CIUDADANO	COLPENSIONES - BEPS
Reúne Documentos, solicita los siguientes tramites:	Brinda atención y Verifica Requisitos
Vinculación	Ciudadanos colombianos, mayores de 18 años. Ciudadanos que pertenecen a los niveles I, II y III del SISBEN. Personas indígenas residentes en resguardos, deberán presentar el listado censal.
Actualización de Datos	Diligencia el Formato de actualización (Soporte en caso de ser necesario)
Destinación de Recursos	Diligenciar el Formulario de solicitud de destinación Adjuntar para la Devolución de Ahorros: Certificación de cuenta bancaria a nombre del vinculado o tercero radicando: Carta de Autorización al Tercero.
Desistimiento de la destinación de recursos	Diligenciar el Formato de desistimiento, solo en caso de haber realizado la solicitud de destinación de recursos, cambió de decisión y quiere seguir ahorrando para solicitar la destinación posteriormente.
Modificación de destinación de recursos	Solo en Caso de haber radicado la solicitud de destinación de recursos y desea un cambio de alternativa. Adjuntar los Soportes en caso de ser necesario.
Autorización de Traslado a BEPS	Diligenciar el Formato, estar Vinculado al programa y contar con recursos que corresponden a Indemnización Sustitutiva de Pensión de Vejez.
Indemnización Sustitutiva de Vejez por parte de Colpensiones	Diligenciar los formatos: Formato de Prestaciones Económicas, Formato de Solicitud de Indemnización Sustitutiva, Formato de Declaración de NO Pensión. Solo en caso de no haber realizado el trámite para solicitar



CIUDADANO	COLPENSIONES - BEPS
	indemnización sustitutiva de vejez en los PAC de Colpensiones.
Colombia Mayor	Estar Vinculado al Programa BEPS, haber solicitado la destinación de recursos con la opción "Anualidad Vitalicia", diligenciar el formato y cumplir con las condiciones requeridas por el consorcio Colombia Mayor.
PQRS	Revisa solicitud y brinda respuesta al ciudadano.

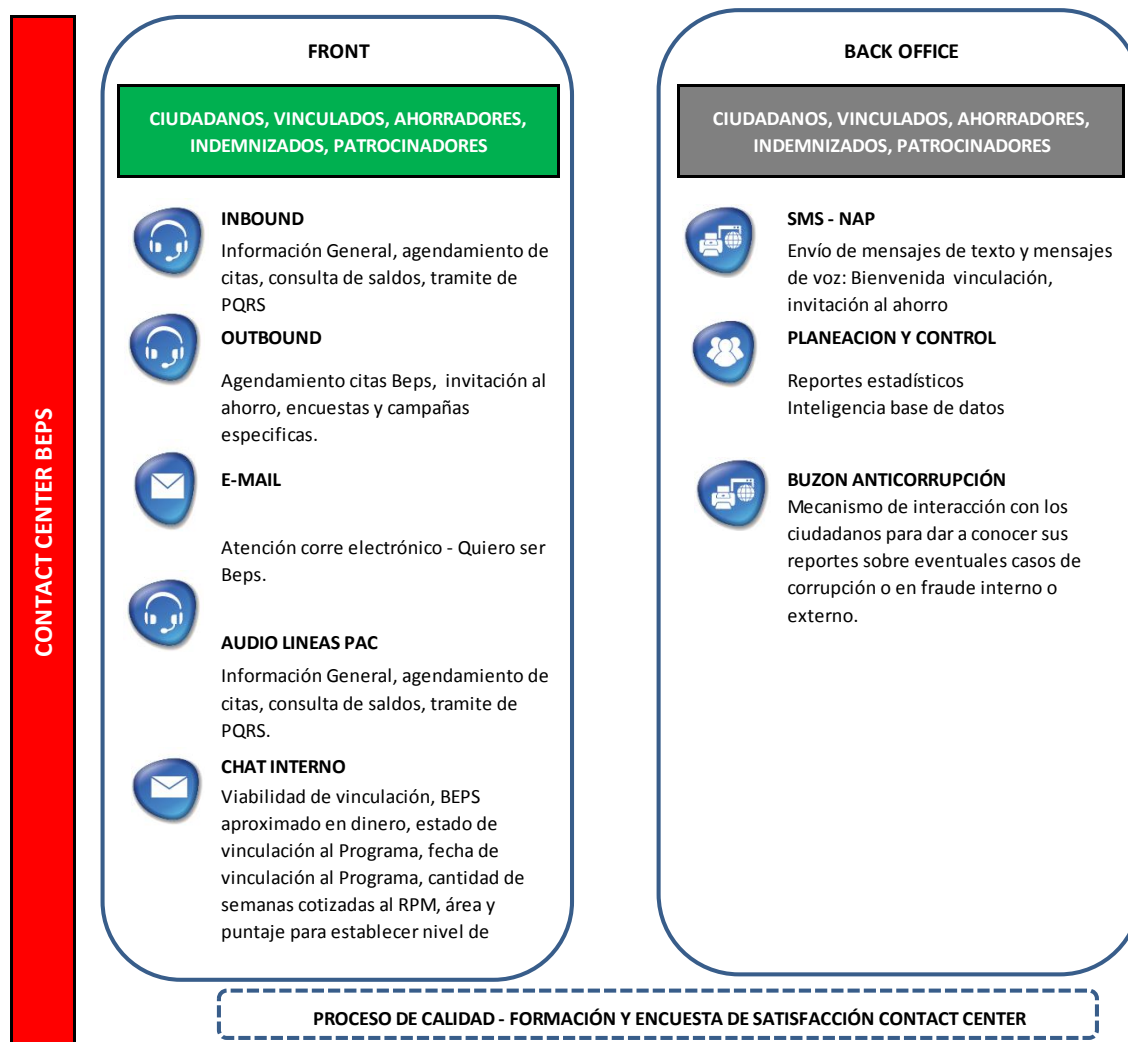
Ilustración 10 Vinculación, actualización de datos y trámites BEPS. Fuente: Vicepresidencia de BEPS

#### ✓ 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), es decir, salidas de llamadas para contactar a los ciudadanos, 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:



**Ilustración 11 Servicios prestados del Contact Center BEPS. Fuente: Gerencia Nacional Red y Canales Alternos**

✓ **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:

**Ven por tu futuro**

- **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.

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), es decir, salidas de llamadas para contactar a los ciudadanos como invitación al ahorro, Colombia Mayor, confirmación aceptación del Beps, entre otras.

### Portal Web BEPS

Ingresando a nuestro portal: [www.beps.gov.co](http://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:



Ilustración 12 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.
- **Ahorre en BEPS:** Información sobre el ahorro y cómo realizarlo.
- **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.
- **Atención al ciudadano:** Secciones de ayuda para el usuario, como preguntas frecuentes, glosario, líneas de atención, formulario para PQRS y Calendario de eventos.

Ven por tu futuro

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

Con el fin de realizar seguimiento a implementación de la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional, la Vicepresidencia de Planeación y Riesgos utilizó la matriz de autodiagnóstico propuesta por la Procuraduría General de la Nación-PGN, la cual se fundamenta en los siguientes artículos de la ley:

**Artículo 9°. Información mínima obligatoria respecto a la estructura del sujeto obligado.** Todo sujeto obligado deberá publicar la siguiente información mínima obligatoria de manera proactiva en los sistemas de información del Estado o herramientas que lo sustituyan:

**Artículo 10. Publicidad de la contratación.** En el caso de la información de contratos indicada en el artículo 9° literal e), tratándose de contrataciones sometidas al régimen de contratación estatal, cada entidad publicará en el medio electrónico institucional sus contrataciones en curso y un vínculo al sistema electrónico para la contratación pública o el que haga sus veces, a través del cual podrá accederse directamente a la información correspondiente al respectivo proceso contractual, en aquellos que se encuentren sometidas a dicho sistema, sin excepción.

**Artículo 11. Información mínima obligatoria respecto a servicios, procedimientos y funcionamiento del sujeto obligado.** Todo sujeto obligado deberá publicar la siguiente información mínima obligatoria de manera proactiva.

Dicha matriz contiene las actividades que se deben abordar en el marco de la Resolución 3564 de 2015 del Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicaciones; de esta forma se identifica el avance de su implementación. El siguiente cuadro, contiene las actividades e información que Colpensiones debe poner a disposición de los ciudadanos en su sitio web:

Categoría de información					Cumplimiento			Observaciones de la Verificación de Cumplimiento y/o Justificación de N/A
Categoría		Subcategoría		Descripción	Si	No	N/A	
1	Mecanismos de contacto con el sujeto obligado :	1.1	Mecanismos para la atención al ciudadano	Espacios físicos destinados para el contacto con la entidad.	X			<a href="http://www.colpensiones.gov.co/Publicaciones/localizacion_de_puntos_de_atencion_colpensiones_pac">http://www.colpensiones.gov.co/Publicaciones/localizacion_de_puntos_de_atencion_colpensiones_pac</a>
				Teléfonos fijos y móviles, líneas gratuitas y fax, incluyendo el indicativo nacional e internacional, en el formato (57+Número del área respectiva).	X			<a href="http://www.colpensiones.gov.co/Publicaciones/contact_center">http://www.colpensiones.gov.co/Publicaciones/contact_center</a>
				Correo electrónico institucional.	X			<a href="http://www.colpensiones.gov.co/Publicaciones/nuestra_entidad/Colpensiones/notificaciones_judiciales">http://www.colpensiones.gov.co/Publicaciones/nuestra_entidad/Colpensiones/notificaciones judiciales</a>
				Correo físico o postal.	X			Se destinó que la sede de la carrera 9 N° 59-43/61 Locales 1-2-3 Edificio "Nueve 59 Urban Essence", Bogotá, para la recepción de correo físico.
				Link al formulario electrónico de solicitudes, peticiones, quejas, reclamos y denuncias.	X			<a href="http://www.colpensiones.gov.co/Publicaciones/nuestra_entidad/Colpensiones/atencion_al_ciudadano/peticiones_quejas_o_reclamos">http://www.colpensiones.gov.co/Publicaciones/nuestra_entidad/Colpensiones/atencion al ciudadano/peticiones quejas o reclamos</a>
		1.2	Localización física, sucursales o regionales, horarios y días de atención al público	Ubicación del sujeto obligado.	X			<a href="http://www.colpensiones.gov.co/Publicaciones/localizacion_de_puntos_de_atencion_colpensiones_pac">http://www.colpensiones.gov.co/Publicaciones/localizacion_de_puntos_de_atencion_colpensiones_pac</a>
				Ubicación física de sedes, áreas, regionales, etc.	X			
				Horarios y días de atención al público.	X			
				Enlace a los datos de contacto de las sucursales o regionales.	X			

Ven por tu futuro

Categoría de información				Cumplimiento			Observaciones de la Verificación de Cumplimiento y/o Justificación de N/A
Categoría	Subcategoría		Descripción	Si	No	N/A	
	1.3	Correo electrónico para notificaciones judiciales	Disponible en la sección particular de transparencia.	X			<a href="http://www.colpensiones.gov.co/Publicaciones/nuestra_entidad/Colpensiones/notificaciones_judiciales">http://www.colpensiones.gov.co/Publicaciones/nuestra_entidad/Colpensiones/notificaciones_judiciales</a>
			Disponible en el pie de página principal.	X			
			Disponible en la sección de atención a la ciudadanía.	X			
			Con acuse de recibido al remitente de forma automática.	X			
	1.4	Políticas de seguridad de la información del sitio web y protección de datos personales	Enlace que dirija a las políticas de seguridad de la información, además de las condiciones de uso de la información referente a la protección de datos personales publicada en el sitio web, según lo establecido en la ley 1581 de 2012.	X			<a href="http://www.colpensiones.gov.co/Publicaciones/nuestra_entidad/Colpensiones/proteccion_de_datos_personales">http://www.colpensiones.gov.co/Publicaciones/nuestra_entidad/Colpensiones/proteccion_de_datos_personales</a>
2	Información de interés	2.1 Datos abiertos	Publicar datos abiertos generados por el sujeto obligado en su sitio web.	X			<a href="http://www.colpensiones.gov.co/Publicaciones/nuestra_entidad/gestion_y_control/datos_abiertos">http://www.colpensiones.gov.co/Publicaciones/nuestra_entidad/gestion_y_control/datos_abiertos</a>
			Publicar datos abiertos en el portal <a href="http://www.datos.gov.co">www.datos.gov.co</a> .	X			
	2.2	Estudios, investigaciones y otras publicaciones.	Estudios, investigaciones y otro tipo de publicaciones de interés para ciudadanos, usuarios y grupos de interés, definiendo una periodicidad para estas publicaciones.	X			<a href="http://www.colpensiones.gov.co/Publicaciones/nuestra_entidad/gestion_y_control/transparencia_y_acceso_a_la_informacion_publica">http://www.colpensiones.gov.co/Publicaciones/nuestra_entidad/gestion_y_control/transparencia_y_acceso_a_la_informacion_publica</a>

Ven por tu futuro

Categoría de información				Cumplimiento			Observaciones de la Verificación de Cumplimiento y/o Justificación de N/A
Categoría	Subcategoría		Descripción	Si	No	N/A	
	2.3	Convocatorias	Convocatorias dirigidas a ciudadanos, usuarios y grupos de interés, especificando objetivos, requisitos y fechas de participación en dichos espacios.	X			<a href="http://www.colpensiones.gov.co/Publicaciones/nuestra_entidad/Colpensiones/trabaje_con_nosotros">http://www.colpensiones.gov.co/Publicaciones/nuestra_entidad/Colpensiones/trabaje_con_nosotros</a>  <a href="http://www.colpensiones.gov.co/Publicaciones/nuestra_entidad/gestion_y_control/participacion_ciudadana">http://www.colpensiones.gov.co/Publicaciones/nuestra_entidad/gestion_y_control/participacion_ciudadana</a>
	2.4	Preguntas y respuestas frecuentes	Lista de preguntas frecuentes con las respectivas respuestas, relacionadas con la entidad, su gestión y los servicios y trámites que presta.	X			<a href="http://www.colpensiones.gov.co/FAQ">http://www.colpensiones.gov.co/FAQ</a>
	2.5	Glosario	Glosario que contenga el conjunto de términos que usa la entidad o que tienen relación con su actividad.	X			<a href="http://www.colpensiones.gov.co/glosario.php">http://www.colpensiones.gov.co/glosario.php</a>
	2.6	Noticias	Sección que contenga las noticias más relevantes para sus usuarios, ciudadanos y grupos de interés y que estén relacionadas con su actividad.	X			<a href="http://www.colpensiones.gov.co/prensa.php">http://www.colpensiones.gov.co/prensa.php</a>
	2.7	Calendario de actividades	Calendario de eventos y fechas clave relacionadas con los procesos misionales de la entidad.	X			<a href="http://www.colpensiones.gov.co/calendario.php">http://www.colpensiones.gov.co/calendario.php</a>

Ven por tu futuro

Categoría de información					Cumplimiento			Observaciones de la Verificación de Cumplimiento y/o Justificación de N/A
Categoría		Subcategoría		Descripción	Si	No	N/A	
		2.8	Información para niñas, niños y adolescentes	El sujeto obligado diseña y publica información dirigida para los niños, niñas y adolescentes sobre la entidad, sus servicios o sus actividades, de manera didáctica.	X			<a href="http://www.colpensiones.gov.co/Publicaciones/zona_de_ninos">http://www.colpensiones.gov.co/Publicaciones/zona_de_ninos</a>
		2.9	Información adicional	Información general o adicional útil para los usuarios, ciudadanos o grupos de interés.	X			<a href="http://www.venportufuturo.gov.co/">http://www.venportufuturo.gov.co/</a>
3	Estructura orgánica y talento humano	3.1	Misión y visión	Misión y visión de acuerdo con la norma de creación o reestructuración o según lo definido en el sistema de gestión de calidad de la entidad.	X			<a href="http://www.colpensiones.gov.co/Publicaciones/nuestra_entidad/Colpensiones/marco_estrategico">http://www.colpensiones.gov.co/Publicaciones/nuestra_entidad/Colpensiones/marco_estrategico</a>
		3.2	Funciones y deberes	Funciones y deberes de acuerdo con su norma de creación o reestructuración. Si alguna norma le asigna funciones adicionales, éstas también se deben incluir en este punto.	X			<a href="http://www.colpensiones.gov.co/Publicaciones/nuestra_entidad/Colpensiones/quienes_somos">http://www.colpensiones.gov.co/Publicaciones/nuestra_entidad/Colpensiones/quienes_somos</a>
		3.3	Procesos y procedimientos	Procesos y procedimientos para la toma de decisiones en las diferentes áreas.	X			<a href="http://www.colpensiones.gov.co/Publicaciones/procesos_y_procedimientos">http://www.colpensiones.gov.co/Publicaciones/procesos_y_procedimientos</a>
		3.4	Organigrama	Estructura orgánica de la entidad.	X			<a href="http://www.colpensiones.gov.co/Publicaciones/nuestra_entidad/Colpensiones/organiqrgrama_y_equipo_humano">http://www.colpensiones.gov.co/Publicaciones/nuestra_entidad/Colpensiones/organiqrgrama_y_equipo_humano</a>
				Publicado de manera gráfica y legible, en un formato accesible y usable.	X			
				Descripción de la estructura orgánica, donde se dé información general de cada división o	X			

Ven por tu futuro



Categoría de información					Cumplimiento			Observaciones de la Verificación de Cumplimiento y/o Justificación de N/A
Categoría	Subcategoría		Descripción		Si	No	N/A	
				dependencia.				
		3.5	Directorio de información de servidores públicos y contratistas	Directorio de información de los servidores públicos y contratistas incluyendo aquellos que laboran en las sedes, áreas, divisiones, departamentos y/o regionales según corresponda,	X			<a href="http://www.colpensiones.gov.co/Publicaciones/nuestra_entidad/Colpensiones/organiograma_y_eq_uipo_humano">http://www.colpensiones.gov.co/Publicaciones/nuestra_entidad/Colpensiones/organiograma_y_eq_uipo_humano</a>  La Vicepresidencia Administrativa ejecutó una iniciativa con el objetivo de mantener actualizada la información de los contratistas por prestación de servicios en el SIGEP con corte a 31 de octubre de 2016, y para ello se realizaron las siguientes actividades: se validó la totalidad de hojas de vida de contratistas activos de la Entidad, se incluyó los contratos vigentes, se liquidaron en el sistema los contratos finalizados y se dio de baja del sistema a los contratistas que ya no se encuentran vinculados a la Entidad.
				Publicado en formato accesible y reutilizable, con la siguiente información:	X			
				Nombres y apellidos completos.	X			
				País, Departamento y Ciudad de nacimiento.	X			
				Formación académica.	X			
				Experiencia laboral y profesional.	X			
				Empleo, cargo o actividad que desempeña (En caso de contratistas el rol que desempeña con base en el objeto contractual).	X			
				Dependencia en la que presta sus servicios en la entidad o institución	X			
				Dirección de correo electrónico institucional.	X			
				Teléfono Institucional.	X			
				Escala salarial según las categorías para servidores públicos y/o empleados del sector privado.	X			

Ven por tu futuro

Categoría de información					Cumplimiento			Observaciones de la Verificación de Cumplimiento y/o Justificación de N/A
Categoría	Subcategoría		Descripción		Si	No	N/A	
				Objeto, valor total de los honorarios, fecha de inicio y de terminación, cuando se trate contratos de prestación de servicios.	X			
		3.6	Directorio de entidades	Listado de entidades que integran el sector/rama/organismo, con enlace al sitio Web de cada una de éstas, en el caso de existir.	X			<a href="http://www.colpensiones.gov.co/Publicaciones/localizacion_de_puntos_de_atencion_colpensiones_pac">http://www.colpensiones.gov.co/Publicaciones/localizacion_de_puntos_de_atencion_colpensiones_pac</a>
		3.7	Directorio de agremiaciones, asociaciones y otros grupos de interés.	Listado de las principales agremiaciones o asociaciones relacionadas con la actividad propia de la entidad, con enlace al sitio Web de cada una de éstas y los datos de contacto de los principales grupos de interés y/u organizaciones sociales o poblacionales.	X			<a href="http://www.colpensiones.gov.co/Publicaciones/nuestra_entidad/Colpensiones/directorio_de_agremiaciones_y_grupos_de_interes">http://www.colpensiones.gov.co/Publicaciones/nuestra_entidad/Colpensiones/directorio_de_agremiaciones_y_grupos_de_interes</a>
		3.8	Ofertas de empleo	Oferta de empleos que incluya la convocatoria para los cargos a proveer por prestación de servicios.	X			<a href="http://www.colpensiones.gov.co/Publicaciones/nuestra_entidad/Colpensiones/trabaje_con_nosotros">http://www.colpensiones.gov.co/Publicaciones/nuestra_entidad/Colpensiones/trabaje_con_nosotros</a>
4	Normatividad	4.1	Normatividad del orden nacional	Decreto único reglamentario sectorial, el cual debe aparecer como el documento principal.	X			<a href="http://www.colpensiones.gov.co/Publicaciones/nuestra_entidad/Colpensiones/Normativas/Normativa">http://www.colpensiones.gov.co/Publicaciones/nuestra_entidad/Colpensiones/Normativas/Normativa</a>
				Decretos descargables no compilados de:	X			
				Estructura.				
				Salarios.				
				Decretos que desarrollan leyes marco.				

Ven por tu futuro

Categoría de información			Cumplimiento			Observaciones de la Verificación de Cumplimiento y/o Justificación de N/A
Categoría	Subcategoría	Descripción	Si	No	N/A	
		Otros.				
		Decreto único reglamentario sectorial publicado en formato que facilite la búsqueda de texto dentro del documento y la búsqueda debe mostrar los párrafos en donde se encuentra él o los términos de la búsqueda.	X			
		Decreto único sectorial con referencias a leyes, decretos u otras normas del sector e hipervínculos que direccionen a estas normas específicas.	X			
		Hipervínculos a los actos que modifiquen, deroguen, reglamenten, sustituyan, adicionen o modifiquen cualquiera de los artículos del decreto único.	X			
		Decisiones judiciales que declaren la nulidad de apartes del decreto único.	X			
		En la medida en que el Sistema Único de Información Normativa – SUIN vaya habilitando las funcionalidades de consulta focalizada, la entidad deberán hacer referencia a la norma alojada en dicho sistema.	X			

Ven por tu futuro

Categoría de información					Cumplimiento			Observaciones de la Verificación de Cumplimiento y/o Justificación de N/A		
Categoría		Subcategoría		Descripción	Si	No	N/A			
				Si existen resoluciones, circulares u otro tipo de actos administrativos de carácter general, se debe publicar un listado descargable, ordenado por tipo de norma, temática y fecha de expedición, indicando:	X					
				Tipo de acto administrativo						
				Fecha de expedición						
				Descripción corta						
		4.2	Normatividad del orden territorial	Listado de la normatividad disponible.	X					
				Tipo de Norma						
				Fecha de expedición						
				Descripción corta						
				Información organizada por tipo de norma, temática y fecha de expedición de la más reciente a la más antigua o un buscador avanzado teniendo en cuenta filtros de palabra clave, tipo de norma y fecha de expedición.	X					
				Normas publicadas dentro de los siguientes 5 días de su expedición.	X					
				4.3	Otros sujetos obligados	Todas las normas generales y reglamentarias relacionadas con su operación.	X			
		5	Presupuesto	5.1	Presupuesto general asignado	Presupuesto general asignado para cada año fiscal.	X			

Ven por tu futuro

Categoría de información				Cumplimiento			Observaciones de la Verificación de Cumplimiento y/o Justificación de N/A
Categoría	Subcategoría		Descripción	Si	No	N/A	
6	Planeación	5.2	Ejecución presupuestal histórica anual	Información histórica detallada de la ejecución presupuestal aprobada y ejecutada de ingresos y gastos anuales.	X		<a href="http://www.colpensiones.gov.co/Documentos/informacion_financiera">http://www.colpensiones.gov.co/Documentos/informacion_financiera</a>
				Distribución presupuestal de proyectos de inversión junto a los indicadores de gestión.	X		
		5.3	Estados financieros	Estados financieros para los sujetos obligados que aplique.	X		<a href="http://www.colpensiones.gov.co/Documentos/informacion_financiera">http://www.colpensiones.gov.co/Documentos/informacion_financiera</a>
		6.1	Políticas, lineamientos y manuales	Políticas y lineamientos sectoriales e institucionales.	X		<a href="http://www.colpensiones.gov.co/descargar.php?idFile=6732">http://www.colpensiones.gov.co/descargar.php?idFile=6732</a>
				Manuales.			<a href="http://www.colpensiones.gov.co/descargar.php?idFile=6694">http://www.colpensiones.gov.co/descargar.php?idFile=6694</a>
				Planes estratégicos, sectoriales e institucionales.			<a href="http://www.colpensiones.gov.co/Publicaciones/nuestra_entidad/gestion_y_control/transparencia_y_acceso_a_la_informacion_publica">http://www.colpensiones.gov.co/Publicaciones/nuestra_entidad/gestion_y_control/transparencia_y_acceso_a_la_informacion_publica</a>
				Plan de Rendición de cuentas.			
				Plan de Servicio al ciudadano.			
				Plan Antitrámites.			
				Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de conformidad con el Art. 73 de Ley 1474 de 2011			

Ven por tu futuro

Categoría de información					Cumplimiento			Observaciones de la Verificación de Cumplimiento y/o Justificación de N/A
Categoría	Subcategoría		Descripción		Si	No	N/A	
			Contenido de toda decisión y/o política que haya adoptado y afecte al público, junto con sus fundamentos y toda interpretación autorizada de ellas.					
	6.2	Plan de gasto público	Plan de gasto público para cada año fiscal con:		X			<a href="http://www.colpensiones.gov.co/Documentos/programas_y_proyectos">http://www.colpensiones.gov.co/Documentos/programas_y_proyectos</a>
			Objetivos		X			
			Estrategias		X			
			Proyectos		X			
			Metas		X			
			Responsables		X			
			Planes generales de compras		X			
	6.3	Programas y proyectos en ejecución	Proyectos de inversión o programas que se ejecuten en cada vigencia. Los proyectos de inversión deben ordenarse según la fecha de inscripción en el Banco de Programas y Proyectos de Inversión nacional, departamental, municipal o distrital, según sea el caso, de acuerdo a lo establecido en el artículo 77 de la Ley 1474 de 2011.		X			<a href="http://www.colpensiones.gov.co/Documentos/programas_y_proyectos">http://www.colpensiones.gov.co/Documentos/programas_y_proyectos</a>

Ven por tu futuro

Categoría de información				Cumplimiento			Observaciones de la Verificación de Cumplimiento y/o Justificación de N/A
Categoría	Subcategoría	Descripción		Si	No	N/A	
	6.4	Metas, objetivos e indicadores de gestión y/o desempeño	Metas, objetivos e indicadores de gestión y/o desempeño, de conformidad con sus programas operativos y demás planes exigidos por la normatividad.	X			<a href="http://www.colpensiones.gov.co/Publicaciones/nuestra_entidad/Colpensiones/estrategia_de_seg_uimiento_indicadores">http://www.colpensiones.gov.co/Publicaciones/nuestra_entidad/Colpensiones/estrategia_de_seg_uimiento_indicadores</a>
	6.5	Participación en la formulación de políticas	Mecanismos o procedimientos que deben seguir los ciudadanos, usuarios o interesados para participar en la formulación de políticas, en el control o en la evaluación de la gestión institucional, indicando:	X			<a href="http://www.colpensiones.gov.co/Publicaciones/nuestra_entidad/gestion_y_control/participacion_ciudadana">http://www.colpensiones.gov.co/Publicaciones/nuestra_entidad/gestion_y_control/participacion_ciudadana</a>
			Sujetos que pueden participar.	X			
			Medios presenciales y electrónicos.	X			
			Áreas responsables de la orientación y vigilancia para su cumplimiento.	X			
	6.6	Informes de empalme	Informe de empalme del representante legal, cuando haya un cambio del mismo.	X			<a href="http://www.colpensiones.gov.co/descargar.php?idFile=6733">http://www.colpensiones.gov.co/descargar.php?idFile=6733</a>
7	Control	7.1	Informes de gestión, evaluación y auditoría incluyendo ejercicio presupuestal. Publicar como mínimo:	X			<a href="http://www.colpensiones.gov.co/Documentos/inf ormes_de_gestion">http://www.colpensiones.gov.co/Documentos/inf ormes_de_gestion</a>
			Informe enviado al Congreso/Asamblea/Concejo.	X			

Ven por tu futuro

Categoría de información				Cumplimiento			Observaciones de la Verificación de Cumplimiento y/o Justificación de N/A
Categoría	Subcategoría		Descripción	Si	No	N/A	
			Informe de rendición de la cuenta fiscal a la Contraloría General de la República o a los organismos de control territorial, según corresponda.	X			
			Informe de rendición de cuentas a los ciudadanos, incluyendo la respuesta a las solicitudes realizadas por los ciudadanos, antes y durante el ejercicio de rendición.	X			
			Informes a organismos de inspección, vigilancia y control.	X			
	7.2	Reportes de control interno	Informe pormenorizado del estado del control interno de acuerdo al artículo 9 de la Ley 1474 de 2011.	X			<a href="http://www.colpensiones.gov.co/Documentos/reportes_de_control_interno">http://www.colpensiones.gov.co/Documentos/reportes_de_control_interno</a>
	7.3	Planes de Mejoramiento	Planes de Mejoramiento vigentes exigidos por entes de control internos o externos. De acuerdo con los hallazgos realizados por el respectivo organismo de control.	X			<a href="http://www.colpensiones.gov.co/Publicaciones/plan_de_mejoramiento_controlaria_general_de_la_republica">http://www.colpensiones.gov.co/Publicaciones/plan_de_mejoramiento_controlaria_general_de_la_republica</a>
			Enlace al sitio web del organismo de control en donde se encuentren los informes que éste ha elaborado sobre la entidad.	X			
	7.4	Entes de control que vigilan a la entidad y	Relación de todas las entidades que vigilan al sujeto obligado.	X			<a href="http://www.colpensiones.gov.co/Publicaciones/nuestra_entidad/gestion_y_control/participacion">http://www.colpensiones.gov.co/Publicaciones/nuestra_entidad/gestion_y_control/participacion</a>

Ven por tu futuro



Categoría de información				Cumplimiento			Observaciones de la Verificación de Cumplimiento y/o Justificación de N/A
Categoría	Subcategoría		Descripción	Si	No	N/A	
		mecanismos de supervisión	Mecanismos internos y externos de supervisión, notificación y vigilancia pertinente del sujeto obligado.	X			<a href="#">ciudadana</a>
			Indicar, como mínimo, el tipo de control que se ejecuta al interior y exterior (fiscal, social, político, etc.).	X			
		7.5	Información para población vulnerable:	X			<a href="http://www.colpensiones.gov.co/Publicaciones/nuestra_entidad/gestion_y_control/transparencia_y_acceso_a_la_informacion_publica">http://www.colpensiones.gov.co/Publicaciones/nuestra_entidad/gestion_y_control/transparencia_y_acceso_a_la_informacion_publica</a>
		7.6	Defensa judicial	X			<a href="http://www.colpensiones.gov.co/Publicaciones/nuestra_entidad/Colpensiones/seguimiento_corte_constitucional">http://www.colpensiones.gov.co/Publicaciones/nuestra_entidad/Colpensiones/seguimiento_corte_constitucional</a>
			Informe sobre las demandas contra la entidad, incluyendo:	X			
			Número de demandas.	X			
			Estado en que se encuentra.	X			
			Pretensión o cuantía de la demanda.	X			
			Riesgo de pérdida.	X			
	8	Contratación	Información Contractual	X			<a href="http://www.colpensiones.gov.co/Documentos/informacion_contratacion">http://www.colpensiones.gov.co/Documentos/informacion_contratacion</a>
			8.1	Publicación de la información contractual	X		<a href="http://www.colpensiones.gov.co/Publicaciones/nuestra_entidad/gestion_y_control/transparencia_y_acceso_a_la_informacion_publica">http://www.colpensiones.gov.co/Publicaciones/nuestra_entidad/gestion_y_control/transparencia_y_acceso_a_la_informacion_publica</a>

Ven por tu futuro

Categoría de información				Cumplimiento			Observaciones de la Verificación de Cumplimiento y/o Justificación de N/A
Categoría	Subcategoría		Descripción	Si	No	N/A	
		8.2	Publicación de la ejecución de contratos	Aprobaciones, autorizaciones, requerimientos o informes del supervisor o del interventor, que prueben la ejecución de los contratos.	X		<a href="https://www.contratos.gov.co/consultas/resultadoListadoProcesos.jsp#">https://www.contratos.gov.co/consultas/resultadoListadoProcesos.jsp#</a>
		8.3	Publicación de procedimientos, lineamientos y políticas en materia de adquisición y compras	Manual de contratación, que contiene los procedimientos, lineamientos y políticas en materia de adquisición y compras.	X		<a href="https://www.contratos.gov.co/consultas/resultadoListadoProcesos.jsp#">https://www.contratos.gov.co/consultas/resultadoListadoProcesos.jsp#</a>
		8.4	Plan Anual de Adquisiciones	Plan Anual de Adquisiciones (PAA).	X		<a href="http://www.colpensiones.gov.co/Documentos/informacion_contratacion">http://www.colpensiones.gov.co/Documentos/informacion_contratacion</a>
				Enlace que direcciona al PAA publicado en el SECOP.	X		<a href="https://www.contratos.gov.co/consultas/resultadoListadoProcesos.jsp#">https://www.contratos.gov.co/consultas/resultadoListadoProcesos.jsp#</a>
9	Trámites y servicios	9.1	Trámites y servicios	Trámites que se adelanten ante las mismas, señalando:	X		<a href="http://www.colpensiones.gov.co/Publicaciones/nuestra_entidad/gestion_y_control/transparencia_y_acceso_a_la_informacion_publica">http://www.colpensiones.gov.co/Publicaciones/nuestra_entidad/gestion_y_control/transparencia_y_acceso_a_la_informacion_publica</a>
				La norma que los sustenta.	X		
				Los procedimientos o protocolos de atención.	X		
				Los costos.		X	<a href="http://www.suit.gov.co/VisorSUIT/index.jsf?FI=1">http://www.suit.gov.co/VisorSUIT/index.jsf?FI=1</a>

Ven por tu futuro

Categoría de información					Cumplimiento			Observaciones de la Verificación de Cumplimiento y/o Justificación de N/A
Categoría	Subcategoría		Descripción		Si	No	N/A	
				Los formatos y formularios requeridos, indicando y facilitando el acceso a aquellos que se encuentran disponibles en línea.	X			<a href="#">5</a>
10	Instrumentos de gestión de información pública	10.1	Información mínima	Información mínima de los artículos 9, 10 y 11 de la Ley 1712 de 2014	X			<a href="http://www.colpensiones.gov.co/Publicaciones/nuestra-entidad/gestion-y-control/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica">http://www.colpensiones.gov.co/Publicaciones/nuestra-entidad/gestion-y-control/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica</a>
		10.2	Registro de Activos de Información	Registro de Activos de Información (RAI), con las siguientes características:	X			El registro de activos de información fue presentado en el comité de desarrollo administrativo (21-10-2016), el cual lo aprobó, pero indicó a su vez que se tenía que volver a revisar por las vicepresidencias. El documento será publicado una vez las vicepresidencias terminen la revisión.
				En formato excel y disponible en datos abiertos.	X			
				Disponible en el portal <a href="http://www.datos.gov.co">www.datos.gov.co</a> .	X			
				Nombre o título de la categoría de información.	X			
				Descripción del contenido de la categoría de la información.	X			
				Idioma.	X			
				Medio de conservación (físico, análogo y/o digital).	X			
				Formato (hoja de cálculo, imagen, audio, video, documento de texto, etc).	X			
				Información publicada o disponible.	X			
		10.3	Índice de Información Clasificada y Reservada	Índice de información Clasificada y Reservada, con las siguientes características:	X			<a href="https://www.colpensiones.gov.co/descargar.php?idFile=7151">https://www.colpensiones.gov.co/descargar.php?idFile=7151</a>
				En formato excel y disponible en datos abiertos.	X			

Ven por tu futuro

Categoría de información			Cumplimiento			Observaciones de la Verificación de Cumplimiento y/o Justificación de N/A
Categoría	Subcategoría	Descripción	Si	No	N/A	
	Reservada	Disponible en el portal <a href="http://www.datos.gov.co">www.datos.gov.co</a> .	X			
		Nombre o título de la categoría de información.	X			
		Nombre o título de la información.	X			
		Idioma.	X			
		Medio de conservación (físico, análogo y/o digital).	X			
		Fecha de generación de la información.	X			
		Nombre del responsable de la información.	X			
		Objetivo legítimo de la excepción.	X			
		Fundamento constitucional o legal.	X			
		Fundamento jurídico de la excepción.	X			
		Excepción total o parcial.	X			
		Fecha de la calificación.	X			
		Plazo de clasificación o reserva.	X			
	10.4 Esquema de Publicación de Información	Esquema de Publicación de la Información, con las siguientes características:	X			<a href="https://www.colpensiones.gov.co/descargar.php?idFile=7150">https://www.colpensiones.gov.co/descargar.php?idFile=7150</a>
		Nombre o título de la información.	X			
		Idioma.	X			
		Medio de conservación (físico, análogo y/o digital).	X			
		Formato (hoja de cálculo, imagen, audio, video, documento de texto, etc).	X			
		Fecha de generación de la información.	X			

Ven por tu futuro

Categoría de información				Cumplimiento			Observaciones de la Verificación de Cumplimiento y/o Justificación de N/A
Categoría	Subcategoría		Descripción	Si	No	N/A	
			Frecuencia de actualización.	X			
			Lugar de consulta.	X			
			Nombre de responsable de la producción de la información.	X			
			Nombre de responsable de la información.	X			
			Cuadro de Clasificación Documental (CCD)	X			
			Procedimiento participativo para la adopción y actualización del Esquema de Publicación. De acuerdo con el régimen legal aplicable, los sujetos obligados implementarán mecanismos de consulta a ciudadanos, interesados y usuarios en los procesos de adopción y actualización del Esquema de Publicación.		X		
	10.5	Programa de Gestión Documental	Plan para facilitar la identificación, gestión, clasificación, organización, conservación y disposición de la información pública, elaborado según lineamientos del Decreto 2609 de 2012, o las normas que lo sustituyan o modifiquen.	X			<a href="http://www.colpensiones.gov.co/publicaciones/829/Programa%20de%20Gestion%20Documental.pdf">http://www.colpensiones.gov.co/publicaciones/829/Programa%20de%20Gestion%20Documental.pdf</a>

Ven por tu futuro

Categoría de información				Cumplimiento			Observaciones de la Verificación de Cumplimiento y/o Justificación de N/A
Categoría	Subcategoría	Descripción		Si	No	N/A	
	10.6	Tablas de Retención Documental	Listado de series, con sus correspondientes tipos documentales, a las cuales se asigna el tiempo de permanencia en cada etapa del ciclo vital de los documentos.	X			<a href="http://www.colpensiones.gov.co/Publicaciones/nuestra_entidad/gestion_y_control/gestion_documental">http://www.colpensiones.gov.co/Publicaciones/nuestra_entidad/gestion_y_control/gestion_documental</a>
	10.7	Registro de publicaciones	Registro de publicaciones que contenga los documentos publicados de conformidad con la Ley 1712 de 2014.		X		El registro de publicaciones depende de que se publique el esquema de publicación de información, el cual esta en revisión por las diferentes vicepresidencias, luego de la aprobación del comité de desarrollo administrativo.
			Automáticamente disponibles.		X		
	10.8	Costos de reproducción	Costos de reproducción de la información pública.		X		Se presento al comité de desarrollo administrativo (21-10-2016) la propuesta para oficializar los costos de reproducción de información pública. El comité solicito realizar un estudio de los costos asociados a los desarrollos tecnológicos requeridos al igual que los cambios en el modelo de atención. A partir de esa información se debe permitir establecer la relación costo beneficio a partir de los volúmenes de copia solicitados por los ciudadanos y el valor unitario a cobrar. Se presentara antes del 31 de Marzo de 2017 al comité de desarrollo administrativo.
			Acto administrativo o documento equivalente donde se motive de manera individual el costo unitario de los diferentes tipos de formato a través de los cuales se puede reproducir la información.		X		

Ven por tu futuro

Categoría de información				Cumplimiento			Observaciones de la Verificación de Cumplimiento y/o Justificación de N/A
Categoría	Subcategoría	Descripción		Si	No	N/A	
	10.9	Mecanismos para presentar quejas y reclamos en relación con omisiones o acciones del sujeto obligado	Información sobre los mecanismos para presentar quejas y reclamos en relación con omisiones o acciones del sujeto obligado, y la manera como un particular puede comunicar una irregularidad ante los entes que ejercen control.	X			<a href="http://www.colpensiones.gov.co/Publicaciones/nuestra_entidad/Colpensiones/atencion_al_ciudadano/peticiones_quejas_o_reclamos">http://www.colpensiones.gov.co/Publicaciones/nuestra_entidad/Colpensiones/atencion_al_ciudadano/peticiones_quejas_o_reclamos</a>
	10.10	Informe de PQRS	Informe de todas las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de acceso a la información recibida y los tiempos de respuesta, junto con un análisis resumido de este mismo tema.	X			<a href="http://www.colpensiones.gov.co/descargar.php?idFile=6947">http://www.colpensiones.gov.co/descargar.php?idFile=6947</a>
			Informe específico sobre solicitudes de información pública, discriminando mínimo la siguiente información:	X			<a href="#">Se publico el informe del ultimo trimestre dado que la funcionalidad salio en produccion al finalizar el primer semestre del 2016.</a>
			Número de solicitudes recibidas.	X			
			Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución.	X			
			Tiempo de respuesta a cada solicitud.	X			
			Número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.	X			

Ven por tu futuro

### 3.2 POLÍTICA DE INTEGRIDAD Y GESTIÓN DEL RIESGOS DE CORRUPCIÓN

La política está compuesta por un conjunto de acciones que pretenden promover la transparencia y la integridad; desarrollar la actividad de Colpensiones en condiciones de legalidad; construir confianza con el ciudadano y proteger el patrimonio público y los recursos de los afiliados, pensionados y empleadores frente a maniobras al margen de la ley.

Así mismo, la política se fundamenta en la Infraestructura Ética, referida a los elementos objetivos y normativos que regulan la conducta oficial de los servidores y colaboradores de Colpensiones, así como de los ciudadanos, usuarios, ahorradores, afiliados y pensionados:

- Valores institucionales: Integridad y Transparencia
- Elementos Formales: Código de Ética, Código de Buen Gobierno Corporativo, ley disciplinaria, matriz de riesgos y la estructura de responsabilidad en la que se establece quién y cómo se encarga de realizar acciones y monitorearlas.

#### 3.2.1 Objetivos

- Continuar con la generación de una cultura de previsión de riesgos para generar en los servidores públicos, trabajadores en misión, contratistas y demás colaboradores, conciencia frente al comportamiento ético y de cumplimiento en el desarrollo de sus funciones, para que las mismas se ejecuten de manera transparente y la gestión de Colpensiones se realice en condiciones de legalidad, construyendo confianza con el ciudadano y protegiendo el patrimonio público y los recursos de los ciudadanos.
- 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 servidores públicos de Colpensiones, tengan conciencia de 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.

#### 3.2.2 Ámbito de aplicación

---

Ven por tu futuro



La política se aplicará a todos los trabajadores oficiales, trabajadores en misión, personal de apoyo de las oficinas a nivel nacional y personas jurídicas y naturales que tienen un vínculo contractual con la entidad.

### 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

- Presidente, Vicepresidentes, Directores Nacionales de Oficina y Gerentes Nacionales: Teniendo en cuenta que el pilar fundamental de la política es contar con la decisión y apoyo de la administración de la entidad, permitiendo que la apropiación de los temas asociados a la prevención del riesgo de fraude y corrupción, no estén en cabeza únicamente de órganos de control internos. Debe trabajarse la lucha contra este flagelo, como un tema estratégico de sostenibilidad, legalidad y servicio al ciudadano, para lo cual le corresponde a la alta dirección demostrar su compromiso con la política, crear y fomentar una cultura ética y de cumplimiento, y asegurar la implementación de controles que mitiguen los riesgos de corrupción y fraude.

- Colaboradores de COLPENSIONES: Conocer y aplicar la política de transparencia e integridad; 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 preliminar de los reportes de fraude y/o corrupción recibidos a través de los Instrumentos de Fomento de confianza, integridad y Transparencia; así como las investigaciones administrativas especiales donde se evidencia la expedición de actos administrativos de reconocimiento de prestaciones económicas de manera irregular, con miras a lograr la revocatoria de los mismos, así como promover las acciones legales que de estos hechos se deriven.
  - Desarrollar políticas de prevención del fraude y/o corrupción, orientadas a reducir la probabilidad de ocurrencia de los mismos; criterios de priorización y metodología para el monitoreo y control de la operación y ejecutar el plan anual de monitoreo y control de la operación que permita identificar desviaciones respecto de la política, objetivos y procedimientos definidos para los procesos así como contribuir a la mejora continua de los mismos.
  - Adelantar la representación judicial y extrajudicial de Colpensiones en los procesos penales con el fin de propender por la protección de los intereses de la Entidad en la materia, a través de la definición de necesidad de interponer denuncia, determinación de los mecanismos de defensa, constitución como víctima y demás etapas propias del proceso, así como la atención de requerimientos de la Fiscalía General de la Nación y juzgados penales.

### 3.2.5 Beneficios para el ciudadano

La política de transparencia e integridad busca que la entidad desarrolle su actividad en condiciones de legalidad, transparencia y seguridad que permita una construcción de confianza con el ciudadano y proteger el patrimonio público y el de los ciudadanos.

---

Ven por tu futuro

### 3.2.6 Mapa de Riesgos de Infidelidad

Teniendo en cuenta que la administración del riesgo es un aspecto fundamental para la empresa, los líderes y su equipo de trabajo identifican periódicamente los riesgos de corrupción y fraude de cada uno de los procesos a su cargo así como las causas asociadas, permitiendo hacer la valoración de los mismos y establecer los respectivos controles; para lo anterior, 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

---

Ven por tu futuro

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 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 2017, la gestión de riesgos de fraude y corrupción se focalizará en los siguientes aspectos:

- Análisis y monitoreo de los principales riesgos de fraude y corrupción.
- Fortalecimiento de la estructura para administrar y monitorear los riesgos.
- Evaluación permanente de nuevos eventos o patrones de fraude que se puedan estar generando.
- Refuerzo y sensibilización a las partes interesadas.
- Actualización y divulgación del código de ética y buen gobierno.

---

Ven por tu futuro

### 3.2.7 Estrategias

Para ejecutar esta política se desarrollará la siguiente iniciativa:

- Gestión del riesgo de corrupción: con el objetivo de administrar el riesgo de corrupción de acuerdo con lo dispuesto en el Decreto 214 de 2016.

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
<b>Subcomponente /proceso 1</b> Política de Administración de Riesgos de Corrupción	Gestión del Riesgo de Corrupción	Plan de trabajo	Administrar el riesgo de corrupción de acuerdo con los dispuesto en el Decreto 214 de 2016.	No. de actividades realizadas /No. de actividades programadas	Diana Patricia Valderrama	30/12/2017
<b>Subcomponente/proceso 2</b> Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción						
<b>Subcomponente /proceso 3</b> Consulta y divulgación						
<b>Subcomponente /proceso 4</b> Monitoreo o revisión						
<b>Subcomponente/proceso 5</b> Seguimiento						

### 3.3 POLÍTICA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

Conforme lo establecido en la normatividad legal vigente para la gestión de planes anticorrupción y los lineamientos del Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), se determina que para la adecuada racionalización de trámites se debe tener en cuenta el desarrollo de la política anti-trámites con la que se pretende lograr un acercamiento y mayor 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, a tal punto que dentro del gran proyecto de Fortalecimiento que inició la entidad, uno de los ejes fundamentales es el mejoramiento y reclasificación de los procesos de tal forma que se armonicen e integren para que tengan un mayor impacto en el servicio prestado a los ciudadanos y empleadores.

Al interior de Colpensiones, el desarrollo de la política anti-trámites es guiado por los lineamientos y elementos establecidos para la racionalización de trámites los cuales se traducen en la aplicación de mejoras en los procedimientos ya sea de manera manual y/o automatizada, que permitan 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.

Esta política inicia su ejecución con los análisis a las necesidades de los ciudadanos en áreas misionales como Vicepresidencia de Servicio al Ciudadano, Vicepresidencia Comercial, Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones y Vicepresidencia de Financiamiento e Inversiones; pero de igual forma, se visualiza que ésta puede ser de aplicabilidad en diferentes niveles, por el impacto que pueden percibir los ciudadanos al momento de utilizar un servicio para gestionar 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. Como ejemplo de estas acciones, durante la vigencia 2017 se realizará la implementación de nuevas formas de ejecución en algunos trámites mediante la aplicación de elementos de Orientación y Asesoría al ciudadano antes de una radicación final, disminuyendo reprocesos en etapas más avanzadas de las solicitudes.

### 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 los lineamientos establecidos desde el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) para la racionalización de trámites, el alcance de la política es aplicado al interior de Colpensiones en primera instancia en los procesos misionales que están ligados directamente a los

---

Ven por tu futuro

trámites requeridos por los ciudadanos; y en segundo instancia se realizan permanentemente análisis detallados de procedimientos internos que permitan beneficio directo a los ciudadanos.

### 3.3.3 Principios

- Tener claramente identificado y delimitado el alcance y reglas de negocio de cada proceso misional.
- Contar con la identificación y 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 definida.
- Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología: Disponer de la tecnología necesaria que permita ejecutar los trámites definidos de la forma más adecuada.
- Vicepresidencia de Servicio al Ciudadano: Análisis 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 en los trámites solicitados.
- Generar una percepción más asertiva de lo que el ciudadano espera en cada trámite solicitado.
- Optimización en los requisitos exigidos, solicitando los documentos que aportan a tomar una decisión de fondo en cada trámite requerido.

### 3.3.6 Gestión por procesos / Aplicación Herramienta BPM

Al interior de Colpensiones se revisan y aplican elementos que permitan gestionar integralmente los procesos a través de líderes de proceso, con la finalidad de generar mejoras permanentes para una mayor consolidación y estabilización de la entidad.

Todos sus procesos contienen una clasificación 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 está dada a través de herramientas BPM permitiendo procesos más efectivos y controlados, aportando constantemente a un desarrollo adecuado la política anti-trámites por la aplicación de automatizaciones y mejoras de una forma continua.

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 básicos entre otros), Reconocimiento, Gestión de Nómina, Gestión de ingreso de vinculados BEPS, Gestión de Ingresos y Egresos RPM y Gestión de Defensa Judicial, cada uno con 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 para un adecuado desempeño.

La aplicación de automatizaciones y mejoras a los procesos dentro de la herramienta BPM contienen metodologías que permiten llevar a cabo las solicitudes generadas en las áreas por los líderes de proceso, desarrollando etapas de análisis, alineación con los objetivos de la entidad, priorización, ejecución, puesta en producción y medición del desempeño a la gestión.



### 3.3.7 Estrategias

Para operativizar esta política se racionalizarán los siguientes trámites:

PLANEACIÓN DE LA ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN									
N°	NOMBRE DEL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	TIPO DE ACCIÓN	TIPO 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	Actualización de Datos del Afiliado	Administrativas	Optimización de los procesos o procedimientos internos	La actualización de los datos de contacto del ciudadano como (Dirección, Correo electrónico, Teléfono fijo, Teléfono móvil, entre otros) se debe solicitar a través del formato de actualización de datos independientemente de que se vaya a realizar algún trámite de Nómina de Pensionados, lo que implica diligenciar otro formato adicional a la solicitud principal.	Realizar la actualización de datos básicos de contacto del ciudadano como (Dirección, Correo electrónico, Teléfono fijo, Teléfono móvil, entre otros) en el momento en que el ciudadano se acerque a la oficina a realizar alguna solicitud relacionada con los trámites de Nómina de Pensionados.	El ciudadano no tendrá que realizar el diligenciamiento del formato "Actualización de datos" si va a actualizar sus datos de contacto como (Dirección, Correo electrónico, Teléfono fijo, Teléfono móvil, entre otros) disminuyendo el uso de este formato para estas solicitudes.	Oficina Nacional de Ingeniería de Procesos	01/01/2017	30/06/2017
2	Actualización de Datos del Afiliado	Administrativas	Reducción de tiempo de duración del trámite/OPA	La actualización de los datos de contacto del ciudadano como (Dirección, Correo electrónico, Teléfono fijo, Teléfono móvil, entre otros) se debe solicitar a través del formato de actualización de datos y en ese instante se genera un nuevo sub-proceso correspondiente a "actualización de datos" en donde la solicitud del ciudadano debe llegar al área de nómina para la aplicación de la solicitud.	Actualizar los datos básicos de contacto del ciudadano, en el momento en que se este generando la orientación y asesoría para la radicación de un trámite de nómina, disminuyendo los tiempos de espera para la actualización de este tipo de información.	El ciudadano obtendrá la actualización de sus datos de contacto en el momento de la orientación y asesoría para un trámite, dejando las correspondientes constancias de su autorización	Oficina Nacional de Ingeniería de Procesos	01/01/2017	30/06/2017
3	Reconocimiento Auxilio Funerario en el Régimen de Prima Media	Administrativas	Reducción de tiempo de duración del trámite/OPA	En la actualidad el trámite de reconocimiento de auxilio funerario es radicado y en el área correspondiente se realizan las validaciones pertinentes para identificar si la persona solicitante tiene derecho al reconocimiento del auxilio funerario	Realizar mejoras internas al trámite de tal forma que se permita la aplicación de validaciones desde la orientación y asesoría y así determinar si el trámite es viable	El ciudadano que presenta la solicitud de reconocimiento de auxilio funerario obtendrá una respuesta más ágil en la viabilidad del reconocimiento de la prestación solicitada.	Gerencia de Reconocimiento / Oficina Nacional Ingeniería de Procesos	01/01/2017	30/06/2017

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

### 3.4 MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Las políticas generales para la adecuada atención y protección del consumidor financiero están enmarcadas en el desarrollo del Sistema de Atención al Consumidor SAC. Dichas políticas se enfocan en la generación de lineamientos y directrices que buscan fomentar la debida atención 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.

### 3.4.1 Objetivo

- Fortalecer la relación de Colpensiones con los ciudadanos y grupos de interés, todo en el marco de una cultura de servicio enfocada en el respeto y protección de los consumidores financieros.
- Dar claridad en los aspectos clave en el que se deben focalizar los esfuerzos de Colpensiones para asegurar una atención adecuada a los consumidores financieros.
- Definir un esquema de servicio y atención al consumidor financiero, con el fin de garantizar la continuidad, la disponibilidad y la capacidad de proporcionar un servicio integral a través de los diferentes canales.

### 3.4.2 Ámbito de aplicación

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

### 3.4.3 Principios

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

---

Ven por tu futuro

- **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.

#### 3.4.4 Responsables y roles

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

#### 3.4.5 Beneficios para el ciudadano

---

Ven por tu futuro

- El ciudadano puede obtener a través de diferentes canales, información amplia, clara y oportuna relacionada con los productos y servicios ofrecidos antes de su afiliación, durante su permanencia en Colpensiones y cuando obtenga sus beneficios económicos.
- Recibir una adecuada educación respecto de los diferentes productos y servicios ofrecidos, los costos que se generan sobre los mismos, sus derechos y obligaciones.
- Tener acceso a un proceso de acompañamiento, orientación y asesoría frente a las decisiones que tome respecto de los servicios y productos que ofrece la entidad.
- Contar con diferentes mecanismos establecidos para la defensa de sus derechos, como es el caso de las peticiones, solicitudes, quejas o reclamos ante Colpensiones, el Defensor del Consumidor Financiero y/o la Superintendencia Financiera de Colombia.

### 3.4.6 Derechos y deberes de los consumidores financieros

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

#### Principales Derechos:

- Ser informados de manera cierta, suficiente, clara y oportuna de las condiciones del Sistema General de Pensiones, de las diferentes modalidades de pensión.
- 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.

---

Ven por tu futuro

- 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.

#### 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 y 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 o velar porque su patrón haga los aportes del Sistema de Seguridad Social Integral.

---

Ven por tu futuro

- 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.

### 3.4.7 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 3: Servicio al Ciudadano						
Subcomponente	Proyectos/Iniciativas	Actividades	Meta o producto	Indicadores	Responsable	Fecha programada
Subcomponente Fortalecimiento de los canales de atención	Adecuación, Remodelación y Ampliación de Puntos de Atención y Nuevas Sedes Colpensiones	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 Cárdenas	15/05/2017
Subcomponente Normativo y procedimental	Fortalecimiento de las herramientas para la atención de las Peticiones, Quejas y Reclamos, conforme lo dispone la normatividad vigente.	Plan de trabajo	1) Realizar actualizaciones a los formularios PQRS en el Portal Web, con el fin de ajustarlos a la normatividad vigente nacional y dar cumplimiento a los requerimientos de la PGN 2) Diseñar e implementar la recepción, radicación y constancia de recibido de las peticiones verbales	Actividades realizadas/Actividades Planeadas	Paola Andrea Rivera	31/12/2017
Subcomponente Relacionamiento con el ciudadano	Estrategia de educación en ahorro y pensión	Cronograma(Project)	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 SISBEN).	Actividades realizadas/Actividades Planeadas	Mario Orozco	01/05/2017

Es importante señalar que dentro del proyecto de Implementación del Fortalecimiento Institucional se encuentran los siguientes subproyectos que impactan los mecanismos de atención al ciudadano:

- Implementación del Proceso de Estandarización: que tiene por objetivo implementar un modelo estándar para la radicación y validación de requisitos previos de eficiencia y calidad, que se vea reflejado tanto en la respuesta de las solicitudes de ciudadanos y aportantes como en la satisfacción del cliente, a través de la completitud y pertinencia de la información, tanto en el RPM como en BEPS.
- Implementación del Proceso de Administración de Solicitudes: que tiene por objetivo implementar el proceso de administración de solicitudes que consiste en controlar y hacer seguimiento a las solicitudes presentadas ante la Entidad desde su recepción, atención y radicación por los diferentes canales, hasta la comunicación o notificación de la respuesta.

Ven por tu futuro

- Fortalecimiento del proceso del Modelo de atención y del proceso de Orientación y Asesoría: que tiene por objetivo consolidar un modelo de atención enfocado en un proceso de orientación y asesoría que permita brindar acompañamiento al ciudadano y a los grupos de interés, a través de los canales dispuestos por la entidad para que adopten decisiones informadas acerca de los productos y servicios ofrecidos.
- Esquema de Regionalización: que tiene por objetivo proponer un esquema de prestación del servicio que permita establecer una estructura regional para atender las necesidades tanto a nivel nacional como internacional y que así mismo permita asegurar la adecuada atención a afiliados, pensionados, empleadores, vinculados, otorgados y demás grupos de interés de la entidad.
- Mejoramiento al proceso de mercadeo y revisión, diseño e implementación de los procesos de servicios extendidos y servicios de bienestar: que tiene por objetivo revisar, ajustar e implementar los procesos de mercadeo, servicios extendidos y servicios de bienestar.

### 3.5 POLÍTICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS

La política de rendición de cuentas y participación ciudadana de Colpensiones desarrolla una estrategia y mecanismos permanentes, que tienen como fin suministrar información sobre la gestión institucional y promover espacios de diálogo para mantener una interacción de la empresa con los ciudadanos y demás grupos de interés de la entidad.

En este contexto la Política de Rendición de Cuentas y Participación Ciudadana que se formula en este documento, expone el diseño e implementación de actividades que generan la apertura de la información, espacios de participación que contribuyen al desarrollo de una gestión íntegra y transparente que reflejan la convergencia de responsabilidades y roles de los grupos de interés internos y externos quienes ocupan un lugar relevante para el cumplimiento de los objetivos institucionales.

Colpensiones reconoce que la participación ciudadana es la mejor estrategia para garantizar el control social, fomentar el cumplimiento del Código del Buen Gobierno, 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.

#### 3.5.1 Objetivo

Formular e implementar una estrategia que facilite el desarrollo acciones que permitan dar conocer la gestión de la empresa, fomentar espacios de diálogo y promover la participación de la ciudadanía en los grupos de internos y externos de la entidad.

---

Ven por tu futuro



### 3.5.2 Ámbito de aplicación

Es política aplica a los grupos de interés internos y externos de la entidad:

Propias	Organizaciones sociales y políticas
<ul style="list-style-type: none"> <li>Ciudadanía en general</li> <li>Estudiante (Jóvenes y niños)</li> <li>Afiliados - Pre pensionados (Núcleo familiar)</li> <li>Vinculados</li> <li>Pensionados</li> <li>Colaboradores (Trabajadores oficiales, trabajadores en misión, contratistas y aprendices SENA)</li> <li>Empleadores</li> <li>Aliados</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ONG's</li> <li>Sindicatos</li> <li>Partidos</li> <li>DDHH</li> </ul>
	Medios
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Redes sociales</li> <li>Medios institucionales</li> <li>Medios comunitarios</li> <li>Medios de comunicación</li> <li>Líderes de opinión</li> <li>Medios regionales</li> </ul>
Estado y Gobierno	Privados
<ul style="list-style-type: none"> <li>Gobierno Nacional, regional y local</li> <li>Ministerios</li> <li>Congreso</li> <li>Entes de control: Procuraduría, Contraloría, entre otros.</li> <li>Rama judicial</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gremios</li> <li>Cámara de comercio</li> <li>Empleadores</li> <li>Academia</li> <li>Proveedores</li> </ul>

Ilustración 13 Grupos de interés de Colpensiones. Fuente: Grupo de comunicaciones

### 3.5.3 Principios


Con el objetivo de mantener el posicionamiento, legitimidad y sostenibilidad de Colpensiones como una Entidad moderna, transparente, confiable y eficiente que acompaña y asesora a los colombianos para que tomen la mejor decisión en sus vidas y obtengan protección para la vejez.

La política se basará en un modelo de participación soportado por tres elementos fundamentales:



Ilustración 14 Elementos de la política de Rendición de Cuentas. Fuente: Grupo de Comunicaciones

De acuerdo con la dinámica organizacional, se ejecutarán mensualmente algunas de las siguientes acciones:

 <b>ACCIONES PARA LA GENERACIÓN DE DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN</b>	
•	<b>Portal Web actualizado</b> – multicanal integrado y multiplataforma Página principal y micro sitios: BEPS- ETICO – VEN POR TU FUTURO
•	<b>Informes de Gestión publicados en el portal web</b>
•	<b>Elaboración y ajustes de contenidos</b>
	<b>Elaboración de publicaciones</b> Permiten publicar noticias y resultados de trabajos e investigaciones específicas: Comunicados de prensa, entre otros.
•	<b>Diseño de publicidad</b> Para dar a conocer la entidad en la comunidad e intentar fomentar el uso de bienes y servicios que presta. Medios masivos, puntos de atención o en la Web (Vallas, volantes, afiches, comerciales y perifoneo).
•	<b>Utilización de espacios en medios de comunicación masiva.</b> Para mantener una socialización permanente (Revistas, periódicos, radio, internet y televisión (comunitarios, locales, regionales o nacionales).
•	<b>Desarrollo de canales multimedia.</b> Para comunicar contenidos. (Videos)

Ven por tu futuro



### ACCIONES PARA PROMOVER EL DIÁLOGO

- **Ferias de la gestión, feria de la transparencia o expo gestión.**
  - Eventos convenciones, congresos, jornadas educativas, etc.
- **Foro**  
Reunión pública en la cual diversas organizaciones de la sociedad civil y entidades públicas deliberan e intercambian ideas y opiniones para evaluar la gestión de alguna entidad o sector.
- **Audiencia pública participativa**  
Evento público entre ciudadanos, organizaciones y servidores públicos en donde se evalúa la gestión para garantizar los derechos de los ciudadanos.
- **Espacios de diálogo a través nuevas tecnologías de información**  
Foros, blog, streaming y redes sociales para establecer una comunicación y retroalimentación en tiempo real.
- **Grupo focal – taller de discusión**  
Agrupación de personas con diferente formación académica y profesional pero que comparten algún tema en común frente al que se presentan diferentes percepciones.
- **Mesa de trabajo temática – taller colaborativo**  
A diferencia del foro, donde hay deliberación a partir de una temática y obtención de un producto que será tenido en cuenta por la entidad para su gestión.



### ACCIONES PARA INCENTIVOS

- **Capacitaciones a servidores públicos y a ciudadanos**  
Espacio académico, de educación continua y permanente por medio del cual la entidad refuerza su capacidad de gestión y conduce la formación de un público idóneo en temas naturales de su misión –Reforzar patrones de conducta al interior – cultura de RC.
- **Encuestas y difusión de resultados**  
El fin es conocer la percepción de las personas respecto a diferentes temáticas.
- **Participación y colaboración abierta**  
Convocar a los ciudadanos a proponer ideas y soluciones a temas.

**Ilustración 15 Acciones de la Política de Rendición de Cuentas. Fuente: Grupo de Comunicaciones**

### 3.5.4 Responsables y roles

Siendo la rendición de cuentas la ejecución 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 2017 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 de 2017, 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 gráficas y audiovisuales, contenidos informativos y educativos para medios de comunicación tradicionales y virtuales	Afiliados, Pensionados, pre-pensionados, empleadores, ciudadanía en general	<a href="http://www.Colpensiones.gov.co">www.Colpensiones.gov.co</a>	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
Redes Sociales de Colpensiones	Afiliados, Pensionados, pre-pensionados, empleadores, ciudadanía en general.	Twitter: @ColpensionesInf Facebook: Colpensiones Oficial y YouTube: Colpensionescomunicaciones	Permanente	Comunicaciones y Gerencia Nacional de PQRS
Contact 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 Web Institucional	Afiliados, Pensionados, pre-pensionados, empleadores, usuarios en general.	<a href="http://www.Colpensiones.gov.co">www.Colpensiones.gov.co</a>	Permanente	Vicepresidencia de Servicio al Ciudadano (Gerencia Nacional de Red y Canales RPM)
Chat Colombianos en el Exterior	Ciudadanos colombianos fuera del país	<a href="http://www.Colpensiones.gov.co:8080/chatCO.htm">http://www.Colpensiones.gov.co:8080/chatCO.htm</a>	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.	<a href="http://www.Colpensiones.gov.co:8080/encuesta.aspx">http://www.Colpensiones.gov.co:8080/encuesta.aspx</a>	Permanente	Gerencia de Investigación y Desarrollo

Acciones	Grupos de interés	Cómo acceder	Disponibilidad	Responsables
<b>Rendición de Cuentas</b>	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	<a href="#">Comunicaciones, Vicepresidencia de Planeación y Riesgos,</a> Vicepresidencia Comercial, y <a href="#">Vicepresidencia de Planeación y Riesgos, Comunicaciones</a>
<b>Estrategia de Relacionamento</b>	Gremios, asociaciones, líderes sectoriales, autoridades, fuerzas vivas y medios de comunicación.	Invitación a reuniones, mesas de trabajo	Según Plan de Relacionamento	Presidencia – Comunicaciones/ Vicepresidencia Comercial y Vicepresidencia de BEPS
<b>Diálogo y educación</b>	Empleadores y ciudadanía en general	Campañas de educación y comunicación al ciudadano	Según programación	Vicepresidencia Comercial

**Ilustración 16 Estrategia de Rendición de Cuentas Colpensiones. Fuente: Grupo Comunicaciones**

### 3.5.5 Beneficios al 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 institucionales 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
Piezas gráficas y audiovisuales 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

**Ven por tu futuro**

INFORMACIÓN GENERADA	Pertinencia/ Funcionalidad	Disponibilidad/ Confiabilidad	Utilidad/ Relevancia	Credibilidad /Accesibilidad	Oportunidad/ Coherencia
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
Reuniones y estrategias de relacionamiento	X	X	X	X	X

Ilustración 17 Tipos de información de acuerdo al Manual único de Rendición de Cuentas. Fuente: Grupo de Comunicaciones

### 3.5.6 Comunicación y educación

Gracias al trabajo conjunto y articulado de la Presidencia con las Vicepresidencias y Direcciones Nacionales, se busca generar contenidos comprensibles, actualizados, oportunos y completos, no sólo a nivel externo sino interno, esto implica que se desarrollen acciones y se utilicen los medios propios de la Entidad para dar a conocer a nivel nacional, la importancia de la protección para la vejez de los colombianos.

Para ello están disponibles las siguientes herramientas comunicativas:

EXTERNOS	
Portal Web <a href="http://www.colpensiones.gov.co">www.colpensiones.gov.co</a>	Site BEPS <a href="https://www.colpensiones.gov.co/beps/">https://www.colpensiones.gov.co/beps/</a>
Ven por tu futuro <a href="http://www.venportufuturo.gov.co">http://www.venportufuturo.gov.co</a>	ETICO Site: <a href="https://etico.colpensiones.gov.co/">https://etico.colpensiones.gov.co/</a>
Redes Sociales	Puntos de Atención Colpensiones –PAC Puntos BEPS

**Ven por tu futuro**

EXTERNOS	
Jornadas y participación en eventos (Congresos, ferias, etc.)	Medios de comunicación tradicionales y virtuales
Impresos (Plegables, volantes, etc.)	
SAVIA (Módulo extendido para capacitación a grupos de interés externos).	Boletín Pre-pensionado
<p> <b>Contact center y PBX</b>            Contact Center: Bogotá 57(1) 489 09 09            Medellín +57(4)- 283 60 90            Resto del País: 018000 41 0909            Sede Principal: Carrera 10 No. 72 - 33 Torre B Piso 11-PBX [057] +1 217 0100-            Bogotá D.C. – Colombia         </p>	

**Ilustración 18 Herramientas comunicativas externas de Colpensiones. Fuente: Grupo de Comunicaciones**

Adicionalmente, al interior de la entidad se utilizan:

INTERNOS		
CANALES	HERRAMIENTAS	
<b>Correo electrónico</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mailing (tarjetas)</li> <li>• Collage</li> <li>• Mensajes/cartas</li> <li>• Comunicados</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Encabezados configurados</li> <li>• Enlaces Youtube a videos y site</li> <li>• Animaciones e infografías</li> <li>• Reel fotografías</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Buzón</b></li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Noticiero Colpensiones Hoy</b></li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Noticiero Colpensiones Hoy. com</b></li> </ul>	

<b>Presenciales</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Visitas sedes</li> <li>• Concentración masiva de grupos (Encuentro, charla magistral, etc.)</li> <li>• Capacitaciones</li> <li>• Sketch escénicos actividades educativas y lúdicas, entre otros</li> </ul>
<b>Fondo de escritorio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Postales – mensajes masivos cortos</li> </ul>
<b>Ventana emergente</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mensajes corto de tres frases</li> </ul>

**Ven por tu futuro**

<b>Equipos tecnológicos de Telepresencia</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Video conferencias</li> </ul>
<b>Cartelera física A nivel nacional</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Afiches</li> <li>• Memorandos - Comunicados</li> </ul>
<b>Pantallas Compensar</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Anuncios actividades de Bienestar Laboral</li> </ul>

Ilustración 19 Herramientas comunicativas internas de Colpensiones. Fuente: Grupo de Comunicaciones

### 3.5.7 Estrategias

Para operativizar esta política se desarrollará la siguiente iniciativa:

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano						
Componente 4: Rendición de cuentas						
Subcomponente	Proyecto / Iniciativa	Actividades	Meta o producto	Indicadores	Responsable	Fecha programada
<b>Subcomponente 1</b> Información de calidad y en lenguaje comprensible	Rendición de cuentas	Plan de trabajo	Realización de una estrategia que contiene los siguientes componentes: Información de calidad y en lenguaje comprensible, Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones e Incentivos para motivar la cultura de rendición de cuentas	No. de Actividades Realizadas / No. de actividades programadas)	Ana Maria Gonzalez	31/12/2017
<b>Subcomponente 2</b> Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones						
<b>Subcomponente 3</b> Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas						
<b>Subcomponente 4</b> Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional						

### 3.6 POLÍTICA DE ACCESO A LA INFORMACIÓN

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

Ven por tu futuro



para la implementación de esta ley teniendo como referente la matriz de autodiagnóstico propuesta por la Procuraduría General de la Nación-PGN de acceso a la información pública.

### 3.7 INICIATIVAS ADICIONALES

En concordancia con el Decreto 124 de 2016 existe un sexto componente denominado iniciativas adicionales que buscan fomentar la integridad y brindar transparencia y eficiencia en el uso de los recursos, para ello se ejecutarán las siguientes iniciativas:

- Plan piloto "Lee, juega y aprende el Código Disciplinario Único": con el objetivo de Fortalecer en los servidores públicos el conocimiento de la Ley 734 de 2002.
- Actualización de los códigos de ética y buen gobierno: con el objetivo de actualizar los códigos de ética y buen gobierno, para que se ajuste el marco normativo institucional respecto a la conducta que debe caracterizar el comportamiento de los colaboradores.
- 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.
- Sensibilización en ética, integridad y transparencia: con el objetivo de continuar sensibilizando a los colaboradores de Colpensiones con el fin de comprender la importancia de aplicar los principios de integridad y transparencia en sus actuaciones para desarrollar la actividad de Colpensiones en condiciones de legalidad; construir confianza con el ciudadano y proteger el patrimonio público y los recursos de los trabajadores, pensionados y empleadores frente a maniobras al margen de la ley.
- Dentro del proyecto de Implementación del Fortalecimiento Institucional se encuentra un subproyecto denominado "Monitoreo y Control de la operación" que tiene como objetivo implementar el monitoreo y control de la operación de la entidad y que permitirá fortalecer el control de riesgo de fraude y corrupción.