

PLAN DE ACCIÓN 2018

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



TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETIVO	4
2. DESARROLLO DEL INFORME.....	4
2.1 PRESENTACIÓN	4
2.2 DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO.....	5
2.2.1 CONTEXTO	5
2.2.2 MODELO DE ARTICULACIÓN DE LOS COMPONENTES DEL SISTEMA DE PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	8
2.2.3 METODOLOGÍA DE PLANEACIÓN Y PROGRAMACIÓN PRESUPUESTAL	10
2.2.3.1 SEGUIMIENTO AL PLAN DE ACCIÓN	12
3. PLAN DE ACCIÓN 2018.....	13
3.1 OBJETIVOS	13
3.2 SUPUESTOS	14
3.3 DETALLE PLAN DE ACCIÓN 2018.....	15
4. PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	34
4.1 CONTEXTO ESTRATÉGICO	34
4.1.1 PANORAMA SOBRE POSIBLES HECHOS DE CORRUPCIÓN	34
4.1.2 DIAGNÓSTICO DE LOS TRÁMITES Y SERVICIOS DE LA ENTIDAD	36
4.1.3 DIAGNÓSTICO DE LA ESTRATEGIA DE SERVICIO AL CIUDADANO	38
4.1.4 DIAGNÓSTICO DEL AVANCE EN LA IMPLEMENTACIÓN DE LA LEY DE TRANSPARENCIA	85
4.2 POLITICA DE INTEGRIDAD Y GESTIÓN DEL RIESGOS DE CORRUPCIÓN	85
4.2.1 OBJETIVOS.....	85
4.2.2 ÁMBITO DE APLICACIÓN	86
4.2.3 PRINCIPIOS.....	86
4.2.4 RESPONSABLES Y ROLES	87
4.2.5 BENEFICIOS PARA EL CIUDADANO	88
4.2.6 ESTRATEGIAS.....	88
4.3 POLITICA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	89
4.3.1 OBJETIVOS.....	89
4.3.2 ÁMBITO DE APLICACIÓN	90

4.3.3 PRINCIPIOS	90
4.3.4 RESPONSABLES Y ROLES	90
4.3.5 BENEFICIOS AL CIUDADANO	91
4.3.6 GESTIÓN POR PROCESOS / APLICACIÓN HERRAMIENTA BPM	92
4.3.7 ESTRATEGIAS.....	93
4.4 MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	94
4.4.1 OBJETIVO	95
4.4.2 ÁMBITO DE LA APLICACIÓN.....	96
4.4.3 PRINCIPIOS.....	96
4.4.4 RESPONSABLES Y ROLES	96
4.4.5 BENEFICIOS PARA EL CIUDADANO	97
4.4.6 DERECHOS Y DEBERES DE LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS	98
4.4.7 ESTRATEGIAS.....	99
4.5 POLÍTICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS.....	101
4.5.1 OBJETIVO	101
4.5.2 PRINCIPIOS	102
4.5.3 ETAPAS	103
4.5.4 RESPONSABLE Y ROLES	106
4.5.5 BENEFICIOS AL CIUDADANO	107
4.5.6 COMUNICACIÓN Y EDUCACIÓN	107
4.5.7 ESTRATEGIAS	108
4.6 POLITICA DE ACCESO DE LA INFORMACIÓN	109
4.6.1 ESTRATEGIAS	109
4.7 INICIATIVAS ADICIONALES.....	110

1. OBJETIVO

El objetivo de este documento es presentar la planeación táctica de Colpensiones para la vigencia 2018, incluye el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

2. DESARROLLO DEL INFORME

2.1 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, Gerencias y Direcciones de la empresa, para dar cumplimiento a los objetivos del plan estratégico.

El presente documento contiene el plan de acción de la empresa para el año 2018, cuya formulación constituye el ejercicio de planeación más importante 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 la 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 2018, 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), teniendo en cuenta la implementación del proceso de fortalecimiento institucional, el plan estratégico de tecnologías de la información y el programa de regionalización.

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 2018.

2.2 DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

2.2.1 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.

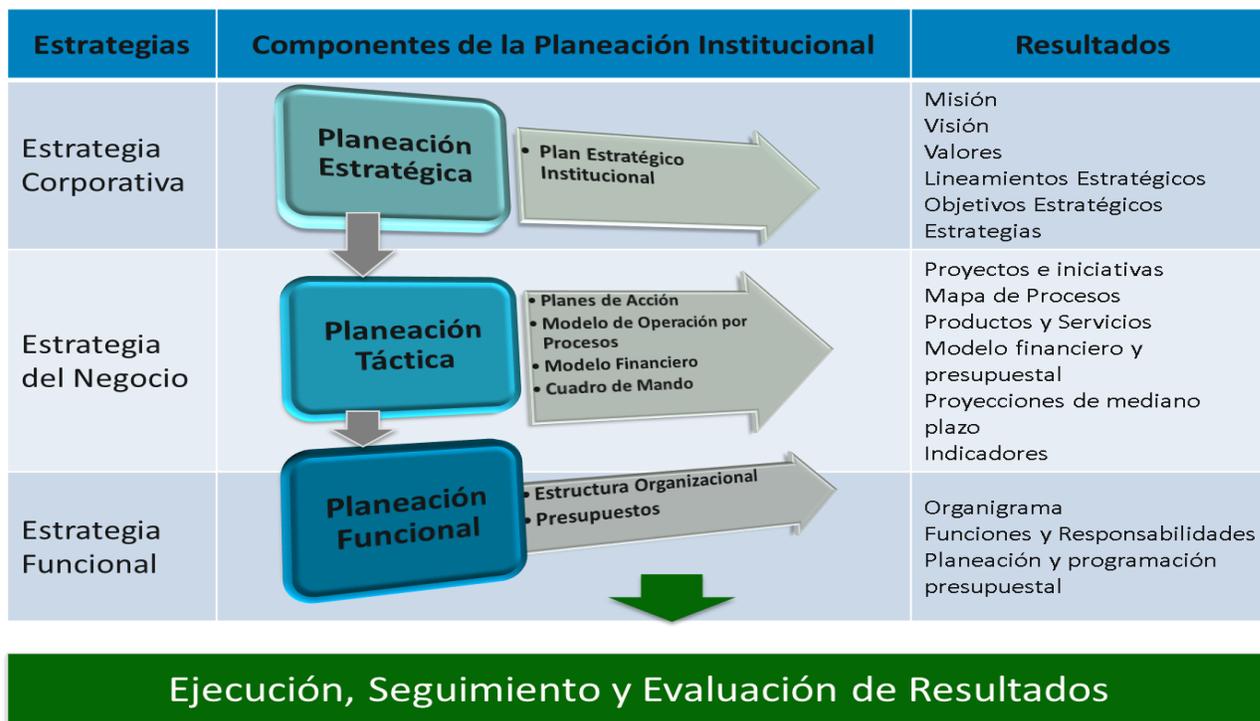


Ilustración 1 Componentes del Direccionamiento Estratégico. Fuente: Vicepresidencia de Planeación y Tecnologías de la Información

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 PEI vigente, que corresponde al periodo 2015 – 2018, fue definido en el marco del Programa de Fortalecimiento Institucional que recientemente culminó la empresa, con el fin de consolidar la capacidad logística, tecnológica y operativa que permitiera 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 Tecnologías de la Información

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, Gerencias y Direcciones 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 dieciséis (16) Políticas de Desarrollo Administrativo establecidas en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, como se presenta a continuación:

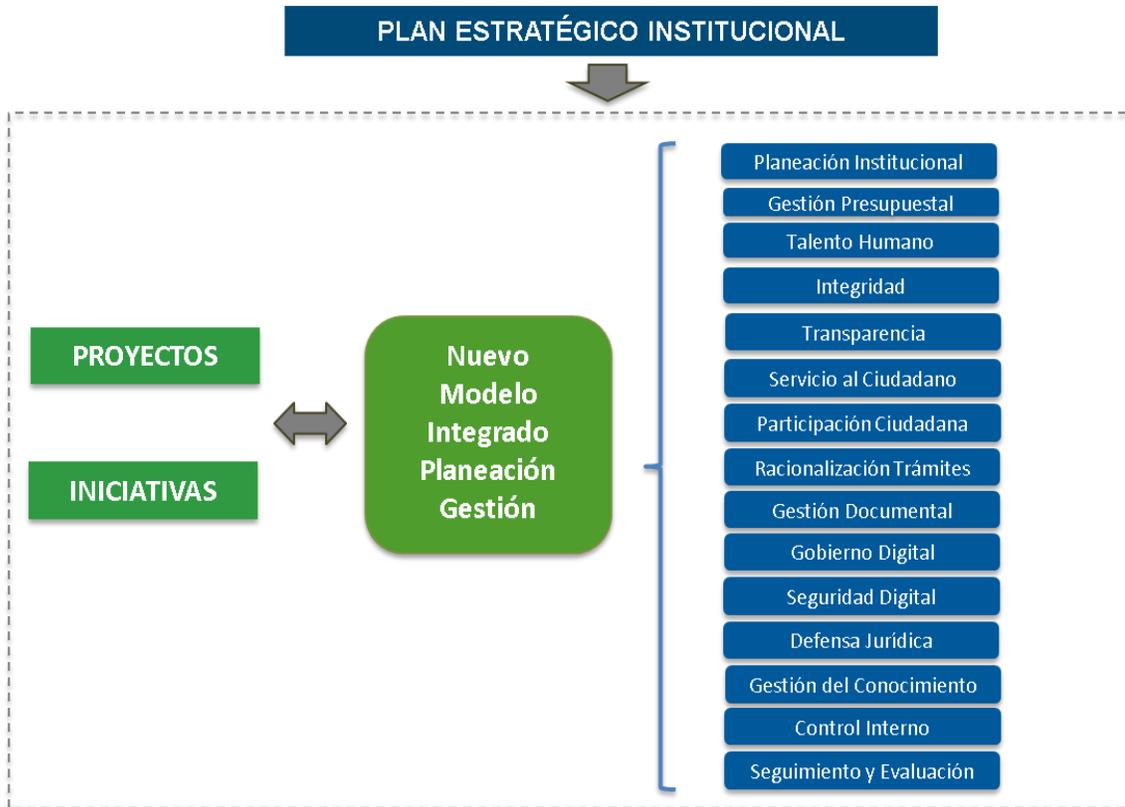


Ilustración 3 Componentes del Plan de Acción Anual. Fuente: Vicepresidencia de Planeación y Tecnologías de la Información

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, define la organización de las personas en función de las metas trazadas 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:

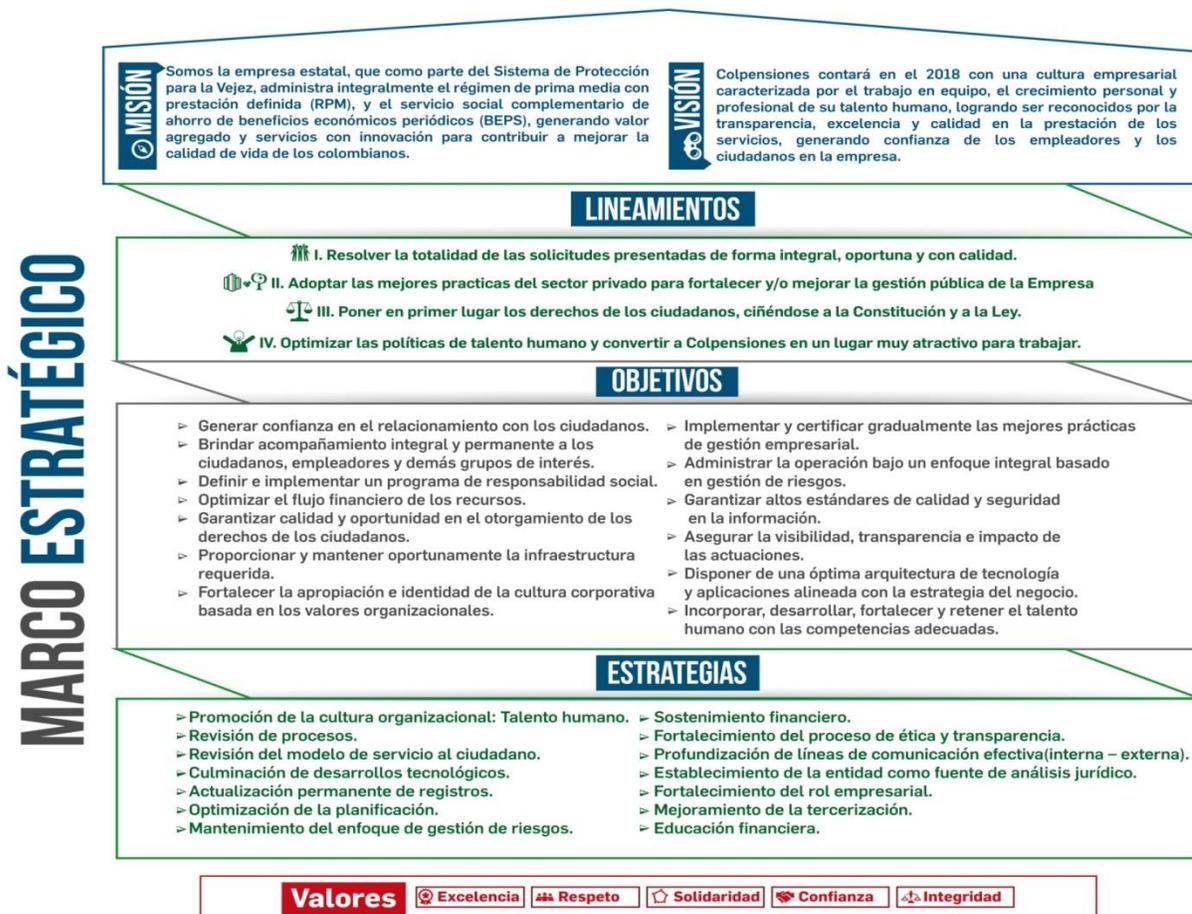


Ilustración 4 Componentes del Marco Estratégico. Fuente: Vicepresidencia de Planeación y Tecnologías de la Información

2.2.2 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 y 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:



Ilustración 5 Modelo de Articulación de los componentes del Sistema de Planeación Institucional. Fuente: Vicepresidencia de Planeación y Tecnologías de la Información

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 que 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.

2.2.3 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 la “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 2018 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 a 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 los servidores públicos tengan una visión integral de los recursos con que cuentan al momento de planear, ejecutar y controlar cada una de sus actividades.

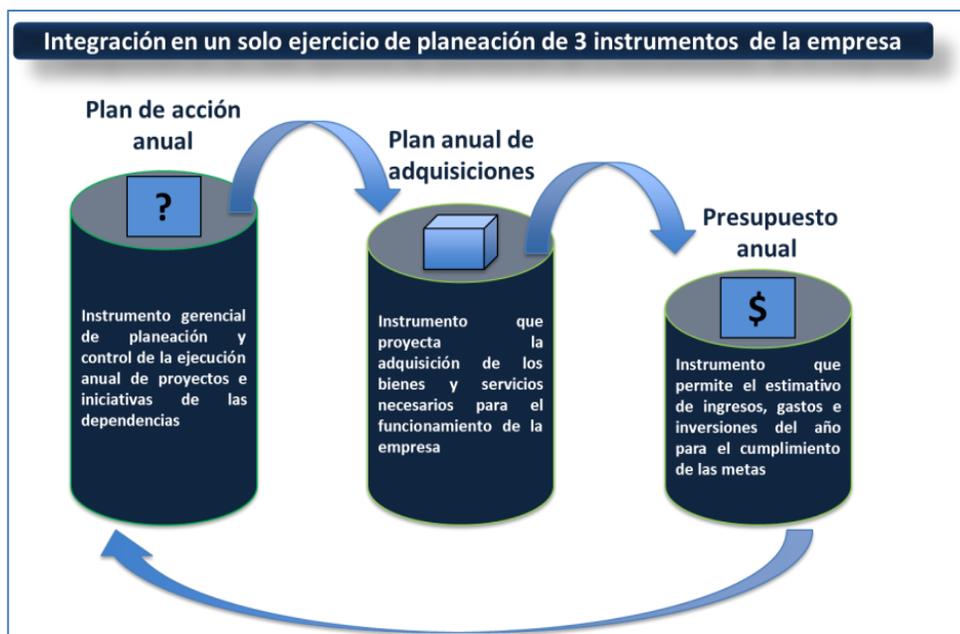


Ilustración 6 Metodología de Planeación y Programación Presupuestal. Fuente: Vicepresidencia de Planeación y Tecnologías de la Información

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

- a) Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) conforme a lo establecido con el Decreto 1499 de 2017.
- b) El plan estratégico institucional y más específicamente las estrategias de la empresa que asocian la planeación estratégica y funcional.
- c) 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.
- d) La metodología para la formulación de iniciativas, las cuales constituyen la unidad de planeación más pequeña de la organización.

2.2.3.1 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, los proyectos e iniciativas y, de ser necesario, adelantar acciones que le permitan corregir las desviaciones y así cumplir con las metas planteadas por cada uno de los responsables.

3. PLAN DE ACCIÓN 2018

3.1 OBJETIVOS

- 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-

Indicador	Meta 2015-2018	Avance acumulado a 2017	Meta 2018
Personas vinculadas al programa BEPS	1.271.000	937.458	360.000
Ahorradores	420.611	280.992	200.000
Anualidades vitalicias expedidas	8.809	4.832	4.000
Personas vinculadas a BEPS en zonas rurales*	NA	NA	65.000

Tabla 1 Metas programa BEPS. Fuente: Vicepresidencia de BEPS

*La meta de este indicador inicia en la vigencia 2018.

- Implementar el Programa de Regionalización el cual tiene como objetivo mejorar la articulación del nivel central de la empresa con el nivel regional que impacta el mejoramiento del servicio al ciudadano.¹
- Iniciar la implementación del Programa Estratégico de Tecnologías de la Información (PETI) el cual es una guía para las inversiones en TI a desarrollar en los próximos 5 años, con el fin de soportar el desarrollo tecnológico de Colpensiones, de manera organizada y planeada, alineado con las estrategias definidas por la Entidad.
- Continuar con la implementación de procesos automatizados para mejorar tiempos de respuesta y control de la gestión.

¹ La Dirección de Planeación y Proyectos se encuentra documentando el concepto de programa y los instrumentos para su operacionalización en la empresa.

- 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.
- Garantizar la continuidad de la ejecución de los proyectos o iniciativas que vienen de la vigencia anterior.

3.2 SUPUESTOS

- El Plan de Acción está alineado al marco Estratégico de la empresa, es decir, en torno a la misión, visión, objetivos, valores y estrategias de la empresa.
- La planeación anual está orientada a culminar 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.

3.3 DETALLE PLAN DE ACCIÓN 2018

A continuación presentamos el Plan de Acción de Colpensiones aprobado por la Presidencia para la vigencia del año 2018, el cual se organizó de acuerdo a las políticas del nuevo Modelo Integrado de Planeación y Gestión², así:

3.2.1 Planeación Institucional

Proyecto (P) o Iniciativa (I)	Dimensión del Modelo Integrado de Planeación	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
I	Direccionamiento estratégico y planeación	Fortalecimiento de la cultura de planeación institucional	Fortalecimiento de la Metodología de Planeación y Programación Presupuestal	Fortalecer la metodología de planeación y programación presupuestal	Metodología de planeación y programación ajustada y aprobada.	Actividades ejecutadas/ actividades planeadas	Juan Kennedy Sierra	Vicepresidencia de Planeación y TI	14/11/2017	31/05/2018
I	Direccionamiento estratégico y planeación	Fortalecimiento de la cultura de planeación institucional	Plan de Comité de Conciliación	Incorporar dentro del Plan Institucional Anual, el Plan de Acción del Comité de Conciliación y Defensa Judicial, para hacer el seguimiento al cumplimiento de las diversas tareas que tiene esta instancia administrativa.	Hacer seguimiento a las actividades de competencia del Comité de Conciliación. Evidenciar el resultado de las tareas efectuadas por parte de esta instancia administrativa.	Actividades ejecutadas/ actividades planeadas	Diego Alejandro Urrego	Oficina Asesora de Asuntos Legales	01/01/2018	31/12/2018

² Es necesario señalar, que un proyecto o una iniciativa pueden contribuir a más de una política del MIPG.

3.2.2 Gestión Presupuestal y Eficiencia del Gasto Público

Proyecto (P) o Iniciativa (I)	Dimensión del Modelo Integrado de Planeación	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
I	Direccionamiento estratégico y planeación	Fortalecimiento de la cultura de planeación institucional	Evaluación del Modelo Financiero de Colpensiones	Analizar el modelo financiero de Colpensiones y realizar los cambios necesarios para adecuarlo a las necesidades actuales	Análisis del modelo financiero y modelo financiero actualizado	Actividades ejecutadas/ actividades planeadas	Guillermo Suárez Moreno	Vicepresidencia de Planeación y TI	31/01/2018	30/06/2018

3.2.3 Talento Humano

Proyecto (P) o Iniciativa (I)	Dimensión del Modelo Integrado de Planeación	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
P	Talento Humano	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.	<ol style="list-style-type: none"> 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 Gestión Corporativa	17/01/2017	09/03/2018
I	Talento Humano	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 Gestión Corporativa	01/02/2017	28/02/2018

Proyecto (P) o Iniciativa (I)	Dimensión del Modelo Integrado de Planeación	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
I	Talento Humano	Renovar la cultura organizacional y profundizar las políticas de desarrollo del talento humano	Bienestar Laboral	Atender de manera eficiente y eficaz las necesidades de los servidores públicos de la Administradora Colombiana de Pensiones, COLPENSIONES acorde con sus expectativas y con los objetivos corporativos, contribuyendo al logro de su crecimiento en todas las áreas (ser, saber, hacer), haciéndolos partícipes junto a sus familias de una cultura servicio integral, de compromiso y sentido de pertenencia hacia la Empresa.	Cumplir al 100% con las actividades del plan de Bienestar Laboral.	No. Actividades Realizadas/No. Actividades Programadas	Ricardo Aguirre	Vicepresidencia de Gestión Corporativa	02/01/2018	31/12/2018
I	Talento Humano	Renovar la cultura organizacional y profundizar las políticas de desarrollo del talento humano	Gestión del Desempeño Y Calidad de Vida Laboral	Comprobar el nivel de desarrollo de las competencias laborales, el grado de cumplimiento de los objetivos propuestos y la calidad en el desarrollo de las funciones del cargo en los trabajadores, con el fin de optimizar y mejorar las competencias laborales de los servidores públicos de de COLPENSIONES para el logro de los objetivos institucionales y la consolidación del Fortalecimiento Institucional mediante el mantenimiento de la Gestión del Cambio y la intervención en el clima organizacional.	Evaluar al 98% de los servidores públicos de Colpensiones sujetos a procesos 90% de planes de desarrollo realizados (individuales y grupales).	Número de sevidores públicos Evaluados	Alejandro Enrique Espinosa Contreras	Vicepresidencia de Gestión Corporativa	01/01/2018	31/12/2018

Proyecto (P) o Iniciativa (I)	Dimensión del Modelo Integrado de Planeación	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
I	Talento Humano	Renovar la cultura organizacional y profundizar las políticas de desarrollo del talento humano	Gestión del Conocimiento	Desarrollar estrategias de Gestión del Conocimiento para fortalecer la capacidad empresarial de compartir la información, las experiencias y los conocimientos individuales y colectivos con el fin de afianzar las competencias adecuadas de los colaboradores en la prestación de los servicios de Colpensiones.	100% de cumplimiento de las actividades programadas de gestión del conocimiento y 80% en Participación de las actividades de Gestión del Conocimiento	No. Actividades Realizadas/No. Actividades Programadas	Angelica Cifuentes	Vicepresidencia de Gestión Corporativa	01/01/2018	31/12/2018

3.2.4 Integridad

Proyecto (P) o Iniciativa (I)	Dimensión del Modelo Integrado de Planeación	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
I	Talento Humano	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	Claudia Jacqueline Castañeda	Vicepresidencia de Seguridad y Riesgos Empresariales	01/02/2016	30/06/2018

Proyecto (P) o Iniciativa (I)	Dimensión del Modelo Integrado de Planeación	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
P	Talento Humano	Poner en marcha un programa de ética y transparencia para la organización y sus partes interesadas internas y externas	Proyecto de prevención y detección de fraude y corrupción	Implementar un esquema integral de tratamiento de prevención y detección de hechos de fraude y corrupción en Colpensiones.	Fortalecer un esquema operativo de tratamiento de prevención y detección de hechos de fraude y corrupción. Fortalecer las bases de datos (BD) de manera integral para su explotación en términos de detección de tipologías y prevención de hechos de fraude y/o corrupción. Consolidar un repositorio histórico de información relacionada con hechos de fraude y/o corrupción.	%Avance real de actividades /%Avance esperado de actividades. # Entregables completados/#Entregables Planeados # Hitos Planeados/#Hitos Completados.	Carlos Mendoza	Vicepresidencia de Seguridad y Riesgos Empresariales	01/02/2018	22/01/2019
I	Talento Humano	Poner en marcha un programa de ética y transparencia para la organización y sus partes interesadas internas y externas	Gestión del Riesgo de Corrupción	Administrar el riesgo de corrupción de acuerdo con lo dispuesto en el Decreto 124 de 2016	Establecer los mecanismos para la gestión integral de los riesgos de corrupción desde la etapa de definición de la política, construcción de mapa de riesgos, gestión de eventos y seguimiento	Actividades ejecutadas/ actividades planeadas	Antonio José Coral	Vicepresidencia de Seguridad y Riesgos Empresariales	01/01/2018	31/12/2018

Proyecto (P) o Iniciativa (I)	Dimensión del Modelo Integrado de Planeación	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
I	Talento Humano	Poner en marcha un programa de ética y transparencia para la organización y sus partes interesadas internas y externas	"Lee, juega y aprende el Código Disciplinario"	Fortalecer en los servidores públicos el conocimiento de la Ley 734 de 2002	Implementar la actividad didáctica con contenidos disciplinarios diseñada y aprobada en vigencia 2017 a nivel institucional con el fin de fortalecer el conocimiento de la Ley 734 de 2002.	Actividades ejecutadas/ actividades planeadas	Ángela Patricia Rojas Camargo	Vicepresidencia de Seguridad y Riesgos Empresariales	01/01/2018	31/12/2018

3.2.5 Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción

Proyecto (P) o Iniciativa (I)	Dimensión del Modelo Integrado de Planeación	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
I	Información y Comunicación	Poner en marcha un programa de ética y transparencia para la organización y sus partes interesadas internas y externas	Fortalecer el cumplimiento a los lineamientos establecidos en la Ley 1712 de 2014, Decreto 103 de 2015 y Resolución MinTIC 3564 de 2015	Fortalecer el cumplimiento a los lineamientos establecidos en la Ley 1712 de 2014, Decreto 103 de 2015 y Resolución MinTIC 3564 de 2015	Implementar mecanismos en Colpensiones que garanticen la Transparencia y el Acceso a la Información Pública de los ciudadanos.	Actividades ejecutadas/ actividades planeadas	Diana Mateus	Vicepresidencia de Planeación y TI	01/01/2018	31/12/2018

3.2.6 Fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos

Proyecto (P) o Iniciativa (I)	Dimensión del Modelo Integrado de Planeación	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
P	Gestión para el resultado con valores	Gestionar la empresa con procesos articulados, controlados y asegurados, alineando la tecnología al servicio de los mismos	Implementación de la operación para 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	<ol style="list-style-type: none"> Fortalecer el modelo de asesoría y atención al ciudadano Ajustar los procesos y herramientas que garanticen la información, oportunidad y de calidad para segmentar la población objetivo Diseñar e implementar la herramienta que permite suministrar los datos requeridos para asesorar al ciudadano. Ajustar los procesos y herramientas que permitan efectuar el traslado de los recursos del programa PSAP a BEPS 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	28/02/2018

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Proyecto (P) o Iniciativa (I)	Dimensión del Modelo Integrado de Planeación	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
P	Gestión para el resultado con valores	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.	<p>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.</p> <p>2- Desarrollar el plan de implementación formulado.</p> <p>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.</p>	%Avance real de actividades /%Avance esperado de actividades. # Entregables completados/#Entregables Planeados # Hitos Planeados/#Hitos Completados.	Alvaro Ramirez	Vicepresidencia de Planeación y TI	01/01/2017	31/08/2018
I	Gestión para el resultado con valores	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 TI	20/01/2017	15/03/2018

3.2.7 Servicio al ciudadano

Proyecto (P) o Iniciativa (I)	Dimensión del Modelo Integrado de Planeación	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
I	Gestión para el resultado con valores	Fortalecer el modelo de servicio al ciudadano	Fortalecimiento de atención a Empleadores PYMES	Fortalecer la atención a empleadores PYMES aumentando la cobertura de atención a segmentos de empleadores no asignados a la fuerza comercial de Colpensiones.	Implementar un modelo de atención tercerizado para 5.702 empresas PYMES.	Empleadores PYMES asignados	Andrea Durán Payan	Vicepresidencia Comercial y de Servicio al Ciudadano	01/02/2018	30/07/2018
I	Gestión para el resultado con valores	Fortalecer el modelo de servicio al ciudadano	Modelo de bienestar pensionados con descuentos por libranza	Fortalecer el esquema de libranzas para pensionados de Colpensiones mediante la implementación de modelo comercial y de relacionamiento con las entidades del sector solidario y financiero que permita con generar mayor bienestar para aquellos pensionados que acceden a créditos de libranza.	Diseñar e implementar un modelo comercial y de relacionamiento para desarrollar alianzas de bienestar para los pensionados de Colpensiones que acceden a créditos de libranza.	Actividades ejecutadas/ actividades planeadas	Andrea Durán Payan	Vicepresidencia Comercial y de Servicio al Ciudadano	01/02/2018	30/06/2019
I	Gestión para el resultado con valores	Fortalecer el modelo de servicio al ciudadano	Comercialización y operación tercerizada de conmutaciones pensionales	Fortalecer el proceso de conmutaciones pensionales disminuyendo los riesgos jurídicos y financieros para Colpensiones.	Diseñar e implementar un modelo de operación y comercialización tercerizado, para conmutaciones pensionales.	Actividades ejecutadas/ actividades planeadas	Andrea Durán Payan	Vicepresidencia Comercial y de Servicio al Ciudadano	01/02/2018	30/06/2019

3.2.8 Participación ciudadana en la gestión pública

Proyecto (P) o Iniciativa (I)	Dimensión del Modelo Integrado de Planeación	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
I	Gestión para el resultado con valores	Elaborar y desarrollar una estrategia integral de comunicaciones	Participación ciudadana y rendición de cuentas	Formular e implementar una estrategia que permita dar conocer la información institucional y fomentar espacios de diálogo con los grupos de valor internos y externos de la entidad para el desarrollo de una gestión íntegra, transparente y participativa.	1. Diagnóstico. 2. Construcción del Plan de Participación Ciudadana y Estrategia de Rendición de Cuentas. 3. Ejecución de Plan de Participación Ciudadana y Estrategia de Rendición de Cuentas	Actividades ejecutadas/ actividades planeadas	Neiro Jaime Rérez	Oficina de Relacionamiento y Comunicaciones	01/01/2018	31/12/2018

3.2.9 Gobierno Digital

Proyecto (P) o Iniciativa (I)	Dimensión del Modelo Integrado de Planeación	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
I	Gestión para el resultado con valores	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	Funcionalidad Aplicativo Material Educativo e Institucional SAP	Implementar la funcionalidad que cubra la Gestión de material educativo en SAP-ERP	Herramienta SAP en funcionamiento.	Actividades ejecutadas/ actividades planeadas	Tatiana Ramirez	Vicepresidencia Comercial y de Servicio al Ciudadano	22/01/2018	07/05/2018

3.2.10 Seguridad Digital

Proyecto (P) o Iniciativa (I)	Dimensión del Modelo Integrado de Planeación	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
I	Gestión para el resultado con valores	Fortalecimiento de la gestión integral de riesgos	Seguimiento a Terceros Críticos	Fortalecer el seguimiento a los terceros críticos de Colpensiones en materia de seguridad de la información y continuidad del negocio para evaluar su gestión	Diseñar e Implementar un instrumento de evaluación de la seguridad de la información y continuidad del negocio para aplicar a los terceros críticos de Colpensiones.	Actividades ejecutadas/ actividades planeadas	Alejandro Hermides Bermeo Almario	Vicepresidencia de Seguridad y Riesgos Empresariales	15/01/2018	31/12/2018

3.2.11 Defensa Jurídica

Proyecto (P) o Iniciativa (I)	Dimensión del Modelo Integrado de Planeación	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
I	Gestión para el resultado con valores	Fortalecimiento de la cultura de planeación institucional	Plan de Comité de Conciliación	Incorporar dentro del Plan Institucional Anual, el Plan de Acción del Comité de Conciliación y Defensa Judicial, para hacer el seguimiento al cumplimiento de las diversas tareas que tiene esta instancia administrativa.	Hacer seguimiento a las actividades de competencia del Comité de Conciliación. Evidenciar el resultado de las tareas efectuadas por parte de esta instancia administrativa.	Actividades ejecutadas/ actividades planeadas	Diego Alejandro Urrego	Oficina Asesora de Asuntos Legales	01/01/2018	31/12/2018

3.2.12 Gestión del Conocimiento

Proyecto (P) o Iniciativa (I)	Dimensión del Modelo Integrado de Planeación	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
I	Gestión del Conocimiento	Renovar la cultura organizacional y profundizar las políticas de desarrollo del talento humano	Gestión del Conocimiento	Desarrollar estrategias de Gestión del Conocimiento para fortalecer la capacidad empresarial de compartir la información, las experiencias y los conocimientos individuales y colectivos con el fin de afianzar las competencias adecuadas de los colaboradores en la prestación de los servicios de Colpensiones.	100% de cumplimiento de las actividades programadas de gestión del conocimiento y 80% en Participación de las actividades de Gestión del Conocimiento	No. Actividades Realizadas/No. Actividades Programadas	Angelica Cifuentes	Vicepresidencia de Gestión Corporativa	01/01/2018	31/12/2018

3.2.13 Seguimiento y evaluación del desempeño institucional

Proyecto (P) o Iniciativa (I)	Dimensión del Modelo Integrado de Planeación	Política 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
I	Evaluación de Resultados	Seguimiento y evaluación del desempeño institucional	Fortalecer el modelo de servicio al ciudadano	Esquema de monitoreo, seguimiento e implementación de las líneas de acción del PosAcuerdo Final	Asegurar la ejecución, monitoreo y seguimiento a la implementación de las líneas de acción de corto plazo (2018), así como garantizar la oportunidad y calidad de los indicadores definidos por Colpensiones para medir el avance del PosAcuerdo Final.	Fortalecer la red de vinculación a BEPS en zonas rurales y Diseñar e implementar un esquema de monitoreo, seguimiento y reporte a la implementación de las líneas de acción e indicadores del PosAcuerdo Final	Actividades ejecutadas/ actividades planeadas	Raul Vargas	Vicepresidencia Comercial y de Servicio al Ciudadano	01/02/2018	31/12/2018

3.2.14 Control interno

Proyecto (P) o Iniciativa (I)	Dimensión del Modelo Integrado de Planeación	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
I	Control Interno	Gestionar la empresa con procesos articulados, controlados y asegurados, alineando la tecnología al servicio de los mismos	Herramienta de monitoreo continuo para SAP	Implementar y apropiar las funcionalidades del PlugIn Direct Link para la ejecución de actividades de auditoría, acompañamiento y monitoreo continuo que desarrolla la Oficina de Control Interno.	<ul style="list-style-type: none"> - Puesta en producción del plug in DIRECT LINK - Apropiación de las funcionalidades mediante la realización de una actividad de monitoreo piloto 	Informes de Productos a Entregar	Judith Alejandra Vargas López	Oficina de Control Interno	01/01/2018	30/06/2018

4. PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC) es un instrumento preventivo para la lucha contra la corrupción, el cual define las acciones a seguir para gestionar los riesgos de corrupción, identificar las necesidades de racionalización de trámites, mejorar la atención del servicio al ciudadano, asegurar la rendición de cuentas de la empresa hacia la ciudadanía y permitir el acceso a la información pública de todos nuestros grupos de valor.

De acuerdo con lo anterior, en cumplimiento del Decreto 124 de 2016 “por el cual se sustituye el Título 4 de la parte 1 del libro 2 del Decreto 1081 de 2015”, a continuación se pone a disposición el proyecto de Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de Colpensiones para que sea consultado por la ciudadanía en general y así se pueda dar un ejercicio participativo en la formulación del mismo a través de la encuesta que se ha dispuesto para ello en el portal web de la empresa.

4.1 CONTEXTO ESTRATÉGICO

4.1.1 Panorama sobre posibles hechos de corrupción

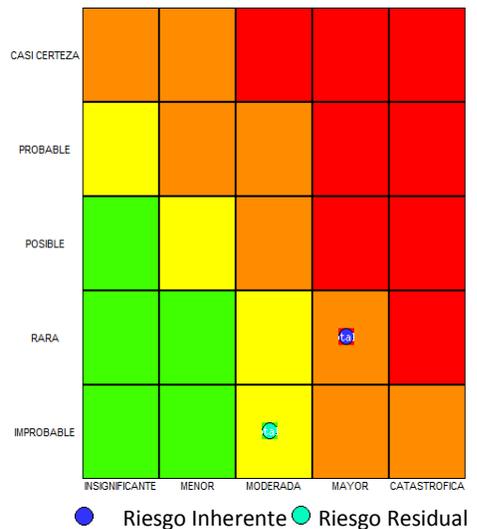
Para Colpensiones es de gran importancia la mitigación y el control de riesgos, por lo que en el desarrollo de sus operaciones, en el marco del direccionamiento estratégico y como entidad vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC), ha definido el marco de políticas que componen el Sistema Integral de Administración de Riesgos, el cual contempla los lineamientos que permiten el establecimiento del contexto, la identificación, análisis, evaluación, tratamiento y monitoreo de los diferentes riesgos asociados a los procesos, de tal forma que le permitan cumplir con los objetivos estratégicos establecidos, buscando un equilibrio entre riesgo y oportunidad, de acuerdo con la tolerancia de la entidad al riesgo.

En este sentido los líderes y sus equipos de trabajo realizan la identificación de los riesgos, partiendo de los objetivos estratégicos de la Entidad y su despliegue descendente a los objetivos de los macroprocesos y/o procesos; la valoración de los mismos y el establecimiento de los respectivos controles. El anterior análisis incluye la gestión de riesgos de fraude y corrupción.

De esta manera, se identificaron 67³ riesgos asociados a 36 procesos expuestos al riesgo de fraude y/o corrupción.

Al consolidar esta última información, y una vez analizado el mapa de riesgos de corrupción se concluye:

- El perfil de riesgos de corrupción y fraude de Colpensiones, una vez aplicados los controles se encuentra en nivel medio bajo. 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 es importante.



Con respecto a 2012 fecha en la que Colpensiones entró en operación, la Entidad fortaleció la documentación de los riesgos asociados a corrupción. 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.
- Concientización y cultura de la administración de riesgos.

Con el objetivo de continuar minimizando la materialización de eventos de fraude y/o corrupción, Colpensiones sigue desarrollando actividades de sensibilización y fomento de buenas practicas, como lo

³ El resultado corresponde al análisis de riesgos de los 42 procesos que hacen parte del nuevo mapa de procesos de la entidad; y que han sido presentados y aprobados en el Subcomité SIG y Comité de Riesgo y Seguridad de la Información.

son la refrendación del “Pacto de Integridad y Transparencia” por parte de los servidores públicos, contratistas y demás colaboradores de la Entidad.

La anterior actividad, como la implementación de las buenas prácticas de reportar a través de los instrumentos de Fomento de Confianza, Integridad y Transparencia, Línea de Integridad y Transparencia (portal web de Colpensiones – pestaña antifraude) y el Buzón de Integridad y Transparencia (línea telefónica 018000 518500) los presuntos hechos de fraude y/o corrupción de los cuales tengan conocimiento, tienen como fin generar conciencia frente al comportamiento ético y cumplimiento en el desarrollo de las funciones de manera transparente.

Así las cosas ya en marcha las medidas descritas y gracias a la participación activa de ciudadanos, servidores públicos, contratistas y demás colaboradores, se han podido prevenir posibles riesgos de fraude (interno - externo) logrando detener la comisión de dichas conductas irregulares.

De igual manera, la Entidad a través de la Gerencia de Prevención de Fraude ha revisado cada uno de los reportes efectuados, mediante las diferentes fuentes de información, adelantado así investigaciones administrativas especiales, en las cuales, luego de hacer las verificaciones correspondientes, se evidenciaron eventos de fraude y/o corrupción, en los que se ordenaron de oficio las revocatorias directas de los actos administrativos reconocidos, toda vez que en los mismos se logró determinar que los fundamentos para su reconocimiento se basaron en documentos falsos, alteración de información o suplantación de identidad.

Esta gestión se ejecutó en virtud de la Resolución No 555 del 30 de noviembre de 2015, la cual conforme a su procedimiento sancionatorio, le permite a Colpensiones revocar todo acto administrativo expedido con fundamento en documentos falsos, presiones indebidas, inducción a error a la administración o cualquier otra práctica corrupta.

4.1.2 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 29 trámites y el OPA corresponden al Régimen de Prima Media y los 2 trámites restantes 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
- 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
- **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

4.1.3 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 RPM y BEPS, Portal Web y Contact Center.

A continuación, se describe el funcionamiento del modelo de atención en cada uno de estos.

✓ PUNTOS DE ATENCIÓN RPM

Actualmente la entidad tiene sedes en 8 regionales 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 81 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	8
Santander	7
Sur	7
Eje Cafetero	4
Total	81

Tabla 2 Distribución de Puntos de Atención Colpensiones por Regional. Fuente: Vicepresidencia Comercial y de Servicio al Ciudadano

✓ **EQUIPO HUMANO EN PUNTOS DE ATENCIÓN COLPENSIONES**

El equipo de servicio dispuesto para garantizar el proceso de atención y cumplimiento al modelo de servicio al ciudadano en cada uno de los puntos de atención Colpensiones a nivel nacional, se encuentra conformado por cuatro roles claramente definidos, los cuales realizan acompañamiento frente a las solicitudes de los ciudadanos, identifican necesidades de asesoría, radican las solicitudes y entregan respuesta o compromiso frente a los trámites y servicios administrados por Colpensiones tanto para RPM como para BEPS.

De acuerdo a su alcance el equipo se encuentra conformado por:

Rol	Descripción
Facilitadores	Este Rol tiene a su cargo la recepción de los ciudadanos en los puntos de atención que por su volumen de operaciones necesitan de dicha figura, son responsables de la asignación de los turnos de atención, entrega de formularios e información general de los trámites y servicios; así mismo, incentivan el uso de canales alternos (Audio línea, oficina virtual, contact center). De 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	Son responsables de la recepción, radicación, validación, digitalización de los formularios y documentos requeridos para cada uno de los trámites, PQRS y correspondencia externa recibida. Asimismo son los responsables de las actividades asociadas a la organización y alistamiento de los soportes físicos relacionados a cada radicación realizada.
Agentes de Servicio	Cumplen un rol fundamental dentro del modelo de servicio, en puntos de atención son quienes asesoran a los ciudadanos frente a sus solicitudes, el detalle de 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 catalogadas como inmediatas 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. 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

Rol	Descripción
	novedades presentadas con la documentación, así como acompañar el proceso de cierre de los Puntos de Atención mediante la verificación del cierre de los casos y validación de los soportes físicos entregados en cada radicación.
Director de Punto de Atención / 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 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 Puntos de Atención, cada uno de estos alcances se encuentran establecidos en el protocolo definido por la entidad.

✓ **DESCRIPCIÓN MODELO DE SERVICIO – PUNTOS DE ATENCIÓN COLPENSIONES**

Una vez identificados cada uno de los roles que interactúan en los puntos de atención de Colpensiones, a continuación se detallan las actividades que permiten que la operación diaria en el canal presencial se ejecute, garantizando que las solicitudes y trámites de los ciudadanos se reciban, direccionen y respondan de manera completa, manteniendo como premisa la trazabilidad del proceso.

Es importante resaltar que de acuerdo 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(s) y/o formatos para su radicación, asociado al tipo de solicitud y documentos mínimos exigidos para iniciar la gestión frente al área responsable de la respuesta.
- **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 los Puntos de Atención, es importante especificar las etapas y áreas en las cuales se realizan los procesos que permiten dar respuesta al requerimiento de los ciudadanos que visitan el canal presencial.

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

✓ DESCRIPCIÓN MODELO DE SERVICIO – PUNTOS DE ATENCIÓN COLPENSIONES

Una vez identificados cada uno de los roles que interactúan en los puntos de atención de Colpensiones, a continuación se detallan las actividades que permiten que la operación diaria en el canal presencial se ejecute, garantizando que las solicitudes y trámites de los ciudadanos se reciban, direccionen y respondan de manera completa, manteniendo como premisa la trazabilidad del proceso.

Es importante resaltar que de acuerdo 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(s) y/o formatos para su radicación, asociado al tipo de solicitud y documentos mínimos exigidos para iniciar la gestión frente al área responsable de la respuesta.
- **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 los Puntos de Atención, es importante especificar las etapas y áreas en las cuales se realizan los procesos que permiten dar respuesta al requerimiento de los ciudadanos que visitan el canal presencial.

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

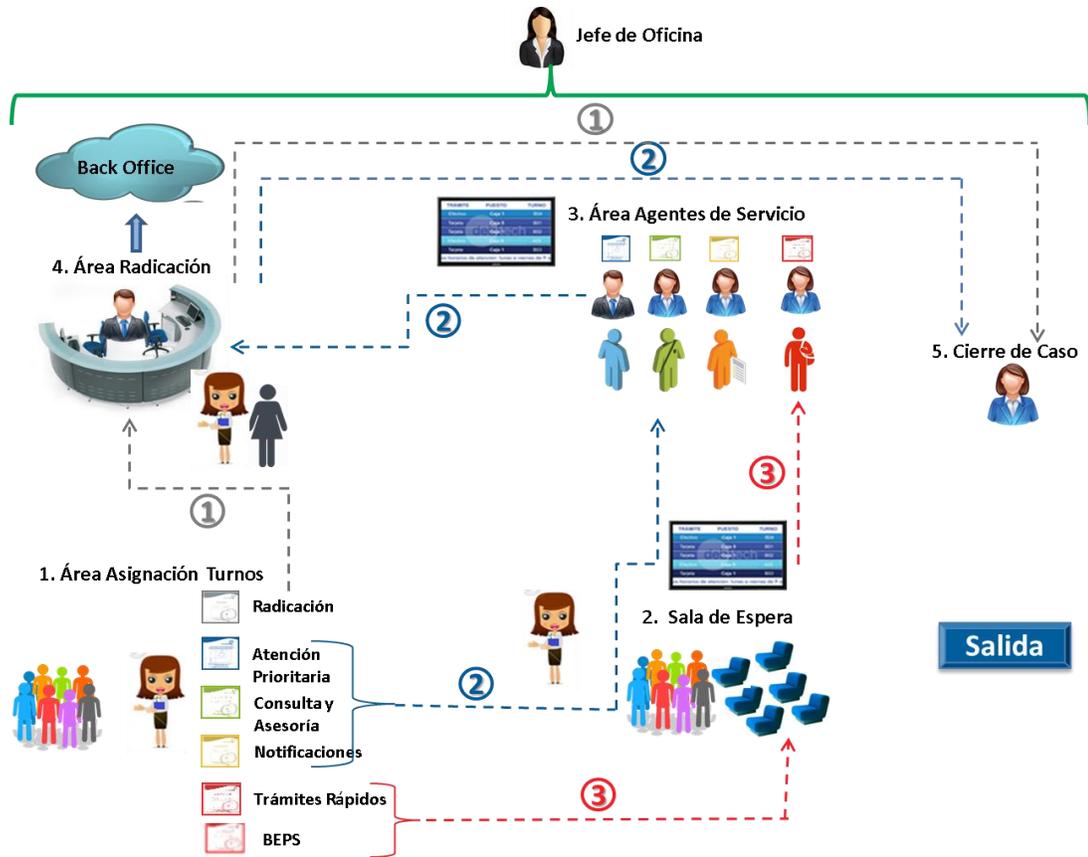


Ilustración 1. Modelo de Atención. Fuente: Vicepresidencia Comercial y de Servicio al Ciudadano

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, radicación y Beps). Si el turno asignado es para radicación, el ciudadano es remitido a rotonda; los demás trámites: atención prioritaria, consulta y asesoría, notificaciones, trámites rápidos y Beps, son dirigidos a la sala de espera

Área del modelo de servicio	Descripción
	<p>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.</p>
<p>Área de Radicación (Rotonda)</p>	<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 del Punto de Atención y el posterior envío al sitio de archivo del operador archivístico de COLPENSIONES.</p> <p>Una vez realizadas las validaciones, se genera un número de radicación el cual se imprime sobre los documentos recibidos y efectivamente radicados. Después de realizar la radicación de los documentos los agentes de rotonda realizan la digitalización de los mismos y sus anexos en el aplicativo de gestión documental de Colpensiones.</p> <p>Como paso final, organizan los documentos recibidos y radicados y cada operador dentro de su jornada laboral realiza un proceso de cuadro y conciliación de los documentos respecto a los trámites realizados, para entregar diariamente los paquetes de documentos aprobados al jefe del Punto de Atención o responsable del Punto de Atención.</p>
<p>Área Agentes Servicio</p>	<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. Si el ciudadano tiene los documentos obligatorios requeridos, se le deben informar los formularios requeridos y remitirlo al área de Rotonda.</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>

Área del modelo de servicio	Descripción
	En el caso del proceso de notificación, 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.
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>

✓ **PORTAL WEB COLPENSIONES**

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

Teniendo en cuenta las diferentes necesidades y perfiles de los ciudadanos que consultan el canal web de Colpensiones, el portal está dividido en 6 segmentos, cada uno identificado con un enlace que deriva del principal. Se establece un diseño uniforme que permite la integridad de un portal intuitivo, agradable y comprensible.

- **Portal principal:** www.colpensiones.gov.co
Información relacionada a Colpensiones como Entidad, su normatividad, información financiera, contractual y de seguimiento y control.
- **Pensiones y afiliaciones:** www.colpensiones.gov.co/pensiones/
Contiene las características y la descripción de los trámites y servicios relacionados a la afiliación y los tipos de pensión existentes en el Régimen de Prima Media (RPM), administrada por Colpensiones.
- **BEPS:** www.colpensiones.gov.co/beps/

Características, descripción, canales de atención y novedades acerca del programa de Beneficios Económicos Periódicos (BEPs).

- **Ven por tu futuro:** www.colpensiones.gov.co/venportufuturo/
Herramientas interactivas, elementos multimedia y ayudas gráficas para explicar de manera didáctica las características del RPM y BEPS, así como fomentar la educación financiera entre los ciudadanos.
- **Empleador:** www.colpensiones.gov.co/empleador/
Contiene información acerca de los trámites y procesos que pueden realizar las empresas y empleadores con respecto a la afiliación y pensión de sus empleados.
- **Oficina Virtual:** www.colpensiones.gov.co/sede_electronica/
Segmento transaccional de Colpensiones en el que los ciudadanos mayores de edad podrán consultar certificados y realizar los trámites que disponga la entidad.

Zona informativa

El portal cuenta con una página de inicio amigable, donde se encuentra la información relevante para la ciudadanía, haciendo fácil la navegabilidad e interacción de la comunidad con el portal. Con la finalidad de contar con una buena distribución de la información, la página se divide en 8 elementos (ver siguiente imagen), los cuales son transversales a todos los segmentos informativos (ver siguiente ilustración):



Ilustración 2. Página de inicio del portal web principal de Colpensiones. Fuente: Vicepresidencia Comercial y de Servicio al Ciudadano





Ilustración 3. Páginas de inicio en los segmentos informativos. Fuente: Vicepresidencia Comercial y de Servicio al Ciudadano

A continuación se describen los elementos señalados en la imagen 3:

- **Cabecera (1):** Es la parte superior del portal, formado por una serie de elementos comunes:



Ilustración 4. Cabecera páginas de inicio. Fuente: Vicepresidencia Comercial y de Servicio al Ciudadano

- Lupa:** Ayuda al usuario a buscar contenidos dentro del portal.
- Oficina Virtual:** Lista desplegable en la parte superior de la página con el nombre de los trámites disponibles en la Oficina Virtual de Colpensiones.
- Idioma:** Opción para el cambio de idioma del portal. Los idiomas disponibles son: español, inglés y francés.
- Accesos a las redes Sociales de la Entidad:** Si un usuario quiere pertenecer a la comunidad web de Colpensiones, tendrá esta opción para realizar su registro.
- Agrandar Letra:** Opción para aumentar o disminuir el tamaño de la letra para su lectura.
- Logo:** Logotipo de la entidad, el cual estará acompañado por la identificación del segmento en el que se encuentre el usuario.
- Menú principal:** Lista desplegable de enlaces donde se encuentra la información relevante de cada segmento.

- **Banner (2):** Sección gráfica donde se destaca un tema específico, la cual podrá tener una imagen fija o varias que roten de manera automática.
- **Menú lateral (3):** Elemento flotante que acompaña al ciudadano durante su navegación en el portal, cualquiera que sea el segmento informativo en el que esté. Los enlaces definidos son:
 - Volver a la página de inicio
 - Puntos de atención
 - Atención al ciudadano
 - Estudios y publicaciones
 - Chat para el exterior
- **Segmentos (4):** Acceso rápido a todos los segmentos del portal para ayudar al usuario en la navegación.
- **Necesitas ayuda en (5):** Herramienta diseñada para acompañar a los usuarios con las secciones de consulta más frecuente del segmento en el que se encuentra, así como las que la Entidad desee destacar.
- **Área de interés (6):** Sección donde los ciudadanos podrán encontrar las últimas noticias de la Entidad, información compartida en redes sociales y nueva información destacada.
- **Redes sociales (7):** Enlaces a las cuentas oficiales de Facebook, Twitter y YouTube de Colpensiones, para que los ciudadanos puedan seguir a la Entidad a través de estos medios.
- **Pie de página (8):** Sección para destacar enlaces a secciones de contacto e información transversal y de relevancia.

Zona educativa

En el portal “Ven por tu futuro” se presentan de manera educativa contenidos alrededor del tema de ahorro y protección para el futuro. Además pone a disposición de los ciudadanos la oferta educativa de Colpensiones, la cual cuenta con cursos virtuales, boletines, cartillas, simuladores y videos explicativos, entre otros.

De acuerdo a lo planteado en el Modelo educativo de Colpensiones los canales de servicio deben ofrecer a los ciudadanos información clara y de manera pedagógica, ya que en la medida en que los ciudadanos obtienen conocimientos en temas de previsión para la vejez, se mejoran de manera significativa los procesos alrededor del tema pensional. Por tal motivo se busca incorporar, en estos canales, contenidos pedagógicos apoyados de materiales educativos que faciliten el proceso de acompañamiento al ciudadano.

Estos contenidos van dirigidos a los diferentes segmentos de Colpensiones y buscan generar conocimientos, sensibilizar, desarrollar habilidades y destrezas, afianzar valores y actitudes, para un mejor desempeño frente a decisiones o trámites relacionados con el ahorro para la vejez.



Ilustración 5. Páginas de inicio segmento educativo. Fuente: Vicepresidencia Comercial y de Servicio al Ciudadano

El segmento educativo ofrece los contenidos distribuidos en los siguientes temas:

- **Aprende sobre pensiones (1):** Presenta los conceptos básicos sobre el Sistema General de Pensiones, los tipos de pensiones, historia laboral y simulador de pensiones.
- **Prepárate para una nueva etapa (2):** Presenta contenidos y recursos educativos dirigidos a los ciudadanos que están próximos a la edad de pensión.
- **Alternativas de ahorro (3):** Presenta acceso a contenidos educativos del programa BEPS.
- **Contenidos destacados (4):** En este espacio se presentan los contenidos y recursos educativos más destacados por segmentos (Afiliados, Jóvenes, Ciudadanos BEPS y Empleadores).

Además en el portal los ciudadanos se pueden inscribir y acceder a los cursos virtuales de Preparación para la Pensión y Curso de Seguridad Social en Colombia.

Oficina virtual

Colpensiones implementó en su portal www.colpensiones.gov.co el acceso al segmento transaccional llamado Oficina Virtual, a la cual se ingresa por medio de una clave con previa validación y autenticación de identidad del ciudadano. En esta oficina el ciudadano puede acceder a diferentes servicios sin tener que desplazarse a un punto de atención, buscando acercar al ciudadano con la entidad de una manera oportuna y ágil, todo esto desde la comodidad de la casa u oficina del ciudadano.

✓ Modelo de atención de la oficina virtual

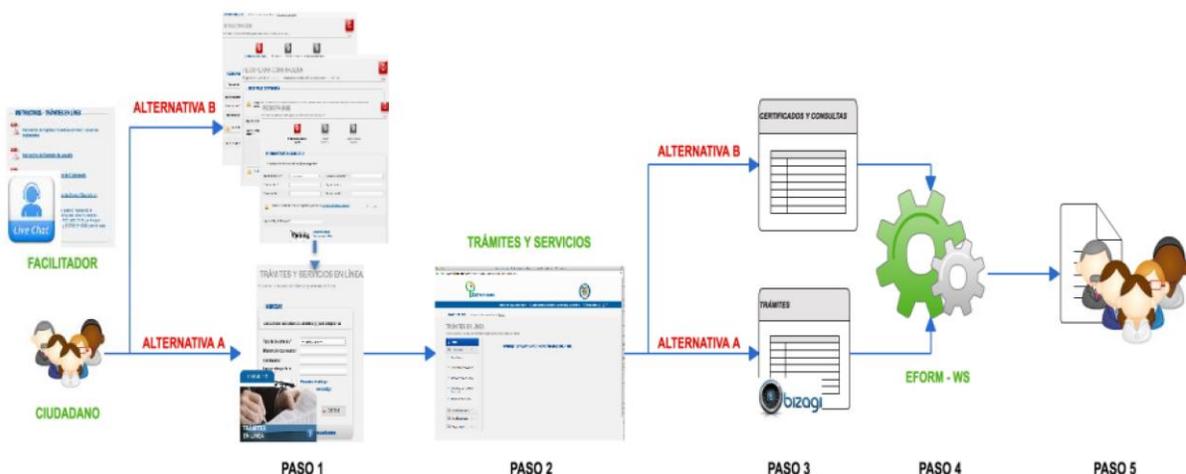


Ilustración 6. Modelo de Atención de la oficina virtual. Fuente: Vicepresidencia Comercial y de Servicio al Ciudadano

1. **Alternativa A:** El Ciudadano ya cuenta con Usuario y Contraseña e ingresa por la Oficina Virtual
Alternativa B: El ciudadano debe registrarse en la Oficina Virtual, realizar la validación de identidad y posterior ingreso.
2. Una vez ingrese el ciudadano a la Oficina Virtual podrá seleccionar entre los Certificados, Consulta y Trámites disponibles.

3. De acuerdo al tipo de solicitud o trámite seleccionado, se solicitará información para generarlo (rango de fechas, documentos) de esta manera para el sistema dará respuesta a su solicitud (certificado, consulta y/o radicado del trámite).
4. Se almacena la solicitud para generar trazabilidad del tipo de consulta.
5. Entrega de respuesta del certificado, consulta o caso Bizagi radicado.

✓ **Trámites, certificados y consultas disponibles en la oficina virtual**

Los trámites y servicios que pueden ser realizados a través de la Oficina Virtual, se han diseñado e implementado con el fin de ofrecer a la ciudadanía una mejor calidad en la atención obteniendo por parte de la entidad un compromiso o la respuesta inmediata a sus requerimientos. A continuación se encuentra una breve descripción de los mismos:

- a. **Actualización datos de ubicación del afiliado:** El afiliado podrá a través del formulario actualizar sus datos de contacto como: dirección de residencia, departamento, municipio, teléfono, celular y correo electrónico. También autorizar el uso de medios electrónicos.
- b. **Actualización datos de ubicación del pensionado:** El pensionado podrá a través del formulario actualizar sus datos de contacto como: dirección de residencia, departamento, municipio, teléfono, celular y correo electrónico. También autorizar el uso de medios electrónicos.
- c. **Certificado de afiliación:** Certifica que el ciudadano figura registrado en Colpensiones indicando el estado en el cual figura, fecha de Afiliación al Régimen de Prima Media con Prestación Definida administrado por Colpensiones, relación de traslados al Régimen de Ahorro Individual y al Régimen de Prima Media.
- d. **Certificado de EPS:** Indica la EPS y los descuentos realizados a una prestación por concepto de salud, puede corresponder a un mes específico o a un período de tiempo determinado.
- e. **Certificado de devengados y deducidos:** Detalla la información relacionada con los valores devengados y deducidos aplicados a un período superior a un mes (habitualmente se genera por un período anual).
- f. **Certificado de indemnización:** Certifica los valores girados como un único pago a favor del afiliado que no cumple con los requisitos para acceder a una pensión de vejez, invalidez o sobrevivientes.

- g. **Certificado de pensión:** Contiene la información de un mes específico de los conceptos y valores devengados y deducidos aplicados a una mesada pensional.
- h. **Certificado de no pensión:** Certifica que el solicitante no se encuentra registrado como pensionado dentro de la base de datos de la nómina de Pensionados de la Administradora colombiana de pensiones-Colpensiones.
- i. **Certificado de Vinculación BEPS:** Certifica la vinculación del ciudadano al programa BEPS. Exclusivo para vinculados a BEPS.
- j. **Certificado de no Vinculación BEPS:** Certifica la no vinculación del ciudadano al programa BEPS. Disponible para los ciudadanos en general.
- k. **Consulta de historia laboral:** El afiliado, indemnizado o pensionado visualizará su reporte de semanas cotizadas el cual podrá imprimir en PDF o enviar a la dirección de correo electrónico registrada.
- l. **Consulta de Saldo BEPS:** El vinculado BEPS puede consultar con corte al día anterior el saldo total de ahorro que ha realizado al programa BEPS. Exclusivo para vinculados a BEPS.
- m. **Corrección de Historia Laboral:** El afiliado podrá solicitar la verificación de Historia Laboral si al revisarla encuentra alguna inconsistencia en la misma.
- n. **Notificación por aviso:** El afiliado visualizará la notificación por aviso que se le generó en virtud a la expedición de un Acto Administrativo, por medio del cual se resuelve su solicitud de prestación económica, que no pudo ser notificada de manera personal, según lo estipulado en el Artículo 69 del Código de Procedimiento Administrativo.
- o. **Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias:** El afiliado, pensionado o la ciudadanía en general podrá radicar una Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia y Felicitaciones.
- p. **Recuperación de Semanas:** La recuperación de semanas es un proceso mediante el cual el afiliado tiene la posibilidad de recuperar los tiempos de cotización requeridos por la ley debido al incumplimiento de las obligaciones de un empleador con el que laboró, y que por diversas circunstancias desapareció, fue liquidado o declarado insolvente y registra deuda por no pago de los aportes generados en la Historia Laboral del trabajador.

✓ **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:

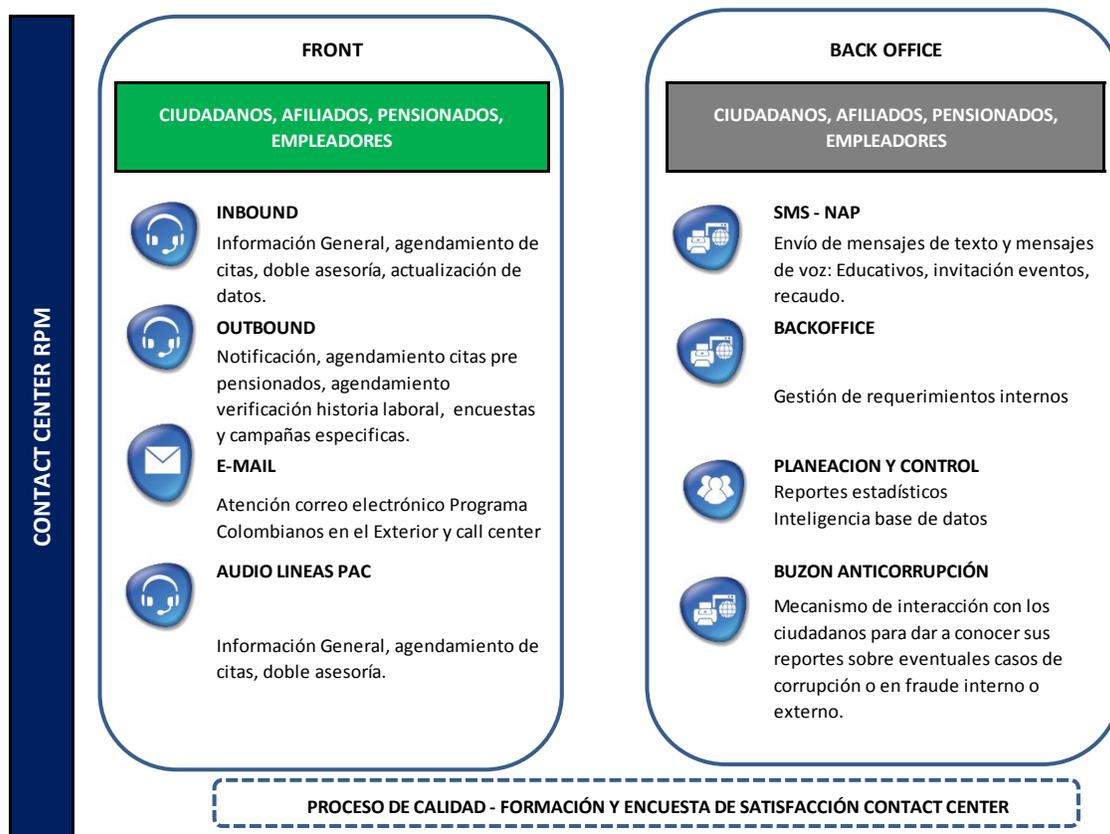


Ilustración 7. Servicios prestados por el Contact Center. Fuente: Vicepresidencia Comercial y de Servicio al Ciudadano.

✓ **Servicios Telefónicos:**

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

- **Llamada Inbound:** Es la atención de llamadas entrantes recibidas en el Contact Center, a través de las cuales se brinda información general estado del trámite, actualización de datos, información del Programa Colombianos en el Exterior, atención a empleadores, asesoría uso portal del empleador, doble asesoría, servicios oficina virtual, enrolamiento portal del aportante (PWA), información Cartera Riesgo Operativo, Información Cartera Contribuciones Personales, radicación de PQRS de respuesta no inmediata.
- **Llamadas Outbound:** Son campañas específicas solicitadas por las diferentes áreas de la entidad, para realizar llamadas salientes, desde el Contact Center, las cuales son: Web service, Notificaciones Prioritarias, Doble Asesoría, Llamadas Abandonadas, Cartera Riesgo Operativo, Cartera Contribuciones Personales, Agendamiento Pre pensionados, Pago a Herederos, enrolamiento portal de aportante (PWA).

✓ **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:** Es un servicio que permite el intercambio de mensajes a través de sistemas de comunicación electrónicos. Por este canal los empleadores y los ciudadanos pueden enviar documentos requeridos por la entidad para completar las solicitudes de diferentes servicios relacionados con el portal del aportante (Trámite de requerimientos internos).
- **Email recaudocartera@colpensiones.gov.co:** Es un servicio que permite por este canal a los empleadores y ciudadanos solicitar el envío de estados de cuenta de deuda, comprobantes de pago referenciados, solicitud de archivos 118.
- **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/ CHAT EN EL EXTERIOR.

✓ **Servicios Back Office**

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

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

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

✓ **RED DE PUNTOS DE ATENCIÓN BEPS**

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



Ilustración 7 Red Integral de Atención y Servicios. Fuente: Vicepresidencia Comercial y de Servicio al Ciudadano

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

de “Red Integral de Atención y Servicio” los canales de atención presencial brindan orientación y asesoría de manera personalizada e inmediata a todos los ciudadanos (vinculados o no vinculados) que así lo requieran, adicionalmente, deben promover la cultura de ahorro ejecutando estrategias para incrementar el porcentaje de ciudadanos ahorradores. La red integral de atención y servicios está compuesta por Puntos BEPS (Fijos y Mixtos) y gestores (itinerantes, operativos, de aseguramiento y logísticos). El gestor BEPS es la persona certificada y autorizada para divulgar y vincular los ciudadanos al Servicio Social Complementario BEPS y dar acompañamiento para alcanzar los objetivos de ahorro para la vejez.

En los Puntos BEPS se atiende a los ciudadanos interesados en el programa y a los que sean convocados a través de las diferentes campañas de divulgación que para el efecto lleve a cabo COLPENSIONES. En la siguiente tabla se muestra la distribución de los Puntos de Atención BEPS y gestores itinerantes por regionales:

Regional	Punto Beps	Punto Mixto	Gestor Itinerante	Total
ANTIOQUIA	2	5	6	14
BOGOTA	6		8	19
CAFETERO		1	1	3
CARIBE NORTE	4	2	8	18
CARIBE SUR	2	4	9	16
CENTRO	1	9	5	16
OCCIDENTE	6	6	9	25
SANTANDER	5	5	6	19
SUR	2	4	7	15
CAFETERO	3		2	6
Total general	31	36	61	151

Tabla 2. Cobertura Red Integral de Atención y Servicios. Fuente: Vicepresidencia Comercial y de Servicio al Ciudadano

✓ **Puntos BEPS**

El Punto BEPS es la unidad básica de atención en municipios de todo el país, son ubicados de acuerdo con las necesidades del servicio y, por tanto, pueden ser dinámicos en cuanto a su localización. Los puntos de servicios se operan desde un módulo de atención con gestor, ubicados en instituciones públicas o privadas definidas a través de convenios por Colpensiones y que adquiere Colpensiones directamente o a través de convenio de asociación. Los Puntos podrán alternar la prestación del servicio entre una prestación en Punto Fijo y algunos días a la semana en Itinerancia.

Punto fijo: aquel que atiende todos los días en la misma ubicación por un término definido o indefinido pero mayor a un (1) mes.

Punto mixto: aquel que combina la atención en su ubicación fija con algunos días de atención a ciudadanos en actividades por fuera del punto de atención (itinerancia, brigadas, eventos, entre otros).

Un punto mixto, en todo caso, tendrá un horario de días fijos de atención en punto, destinando los otros días para actividades programadas (en el mismo punto o por fuera de él).

Los puntos se encuentran identificados con la imagen corporativa suministrada por Colpensiones. Un punto es atendido por un gestor BEPS.

El horario de atención en los diferentes Puntos de Atención BEPS puede ser consultado a través de www.colpensiones.gov.co/Beps/PuntosdeVinculación.

✓ **Gestión itinerantes**

Brinda cobertura a las localidades geográficamente cercanas entre sí y que por las características sociodemográficas de los ciudadanos a atender, es necesario llegar hasta el sitio en donde están ubicados. En la labor de itinerancia el gestor proporciona información de manera integral y se asesora al ciudadano en todos los aspectos relacionados con el Programa BEPS y los trámites que de él se desprenden. Su labor de Itinerancia obedece a una agenda previamente establecida con por lo menos una semana de antelación.

✓ **Resumen de trámites y solicitudes atendidas en los Puntos de Atención BEPS**

CIUDADANO	COLPENSIONES - BEPS
Reúne Documentos, solicita los siguientes tramites:	Brinda atención y Verifica Requisitos
Vinculación	Ciudadanos colombianos, mayores de 18 años. Ciudadanos con ingresos inferiores a 1 salario mínimo Mensual legal vigente.
Actualización de Datos	Diligencia el Formato de actualización (Soporte en caso de ser necesario)

CIUDADANO	COLPENSIONES - BEPS
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 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 8 Vinculación, actualización de datos y trámites BEPS. Fuente: Dirección de Atención y Servicio

✓ **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:

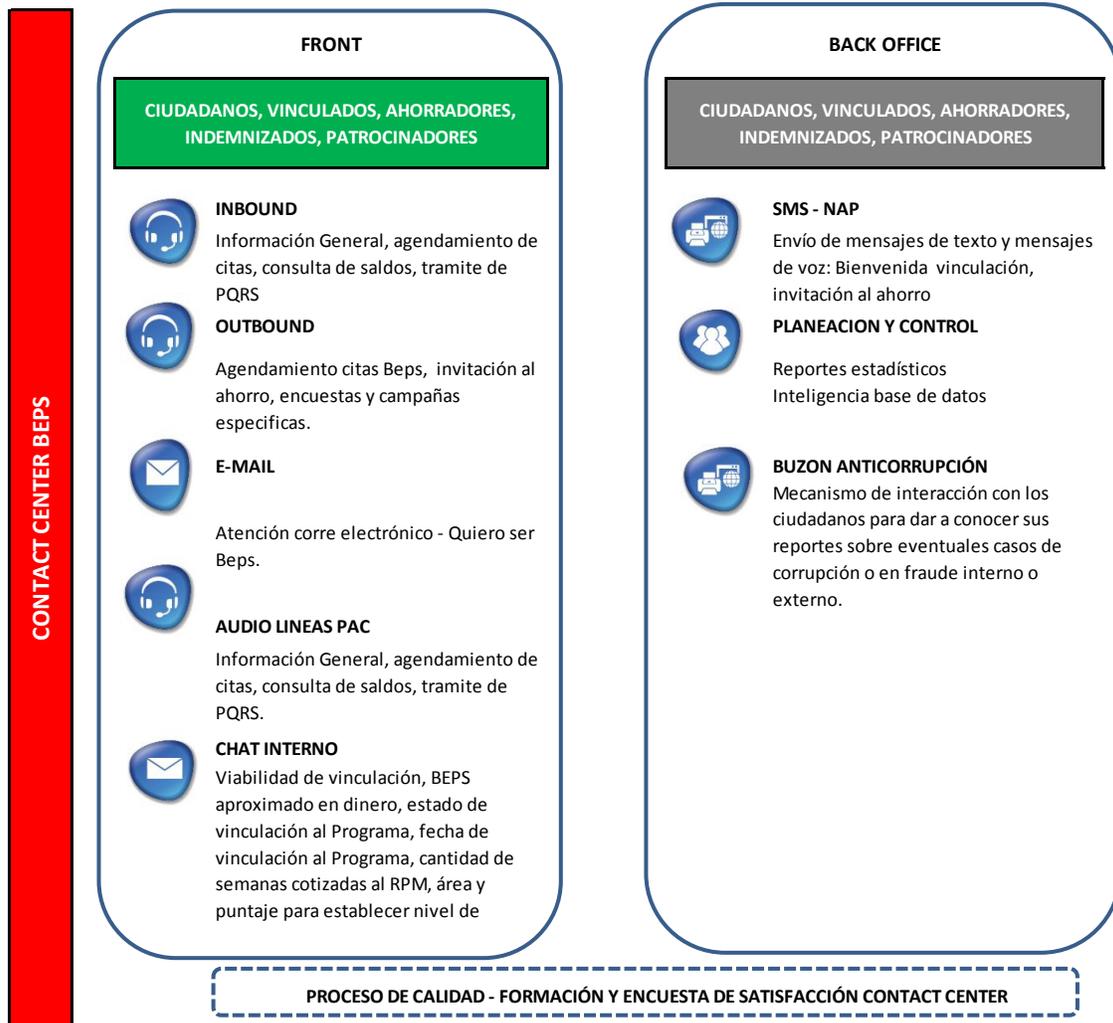


Ilustración 9 Servicios prestados del Contact Center BEPS. Fuente: Dirección de Atención y Servicio.

✓ **Telefónico**

- **Llamada Inbound:** Es la atención de llamadas entrantes recibidas en el Contact Center, a través de las cuales se brinda información general, agendamiento de atención en los puntos BEPS, información y radicación de PQRS de respuesta no inmediata, consulta de saldos.
- **Llamadas Outbound:** Son campañas específicas solicitadas por las diferentes áreas de la Vicepresidencia de BEPS, para realizar llamadas salientes desde el Contact Center, las cuales son:
 - **Agendamiento puntos Beps y/o eventos comerciales:** A los ciudadanos viables de ingresar al programa se contacta para acercarse a un punto de atención BEPS para recibir a profundidad la charla del programa, se realiza el agendamiento al punto de atención o al evento de acuerdo a la disponibilidad, hora y lugar. A los vinculados los invita a talleres de ahorro.
 - **Campañas específicas:** se contacta a los ciudadanos como invitación al ahorro, Colombia Mayor, Aceptación del BEPS, Destinación Mixta, Reactivación BEPS, Monotributo, Focus Group, Encuesta, Actualización de datos, Llamadas abandonadas, Abandonadas ahorrotón, Cobro BEP, Ahorrotón BEPS, Retención, Giro Ventanilla.

✓ **Servicios Back Office**

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

- Envío mensajes de texto - SMS
- Envío mensajes masivos de voz – NAP

4.1.4 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 Gerencia SIG 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. Es importante señalar que Colpensiones está realizando el autodiagnóstico del cumplimiento de la Ley 1712, de conformidad con los lineamientos establecidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP.

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			https://www.colpensiones.gov.co/Publicaciones/localizacion_de_puntos_de_atencion_colpensiones_pac
			Teléfonos fijos y móviles, líneas gratuitas y fax, incluyendo el indicativo nacional e internacional, en el formato (57+Número del área respectiva).	X			https://www.colpensiones.gov.co/Publicaciones/ayuda_al_ciudadano/atencion_al_ciudadano/lineas_de_atencion_telefonica
			Correo electrónico institucional.		X		
			Correo físico o postal.		X		
			Link al formulario electrónico de solicitudes, peticiones, quejas, reclamos y denuncias.	X			https://www.colpensiones.gov.co/sede_electronica/publicaciones.php?id=3177 https://www.colpensiones.gov.co/Publicaciones/ayuda_al_ciudadano/atencion_al_ciudadano/peticiones_quejas_o_reclamos_menores_de_edad_y_empleadores
	1.2 Localización física, sucursales o regionales,	Ubicación del sujeto obligado.	X			https://www.colpensiones.gov.co/loader.php?Servicio=Mapas	
	Ubicación física de sedes, áreas, regionales, etc.	X					

Categoría de información			Cumplimiento			Observaciones de la Verificación de Cumplimiento y/o Justificación de N/A		
Categoría	Subcategoría	Descripción	Si	No	N/A			
		horarios y días de atención al público	Horarios y días de atención al público.	X				
			Enlace a los datos de contacto de las sucursales o regionales.	X				
	1.3	Correo electrónico para notificaciones judiciales	Disponible en la sección particular de transparencia.	X			https://www.colpensiones.gov.co/ https://www.colpensiones.gov.co/Publicaciones/gestion_y_control/gestion_institucional/transparencia_y_acceso_a_la_informacion_publica	
			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				https://www.colpensiones.gov.co/Publicaciones/nuestra_entidad_colpensiones/proteccion_de_datos_personales/recomendaciones_de_seguridad
2	Información de interés	2.1	Datos abiertos	Publicar datos abiertos generados por el sujeto obligado en su sitio web.	X			www.datos.gov.co https://www.colpensiones.gov.co/Publicaciones

Categoría de información				Cumplimiento			Observaciones de la Verificación de Cumplimiento y/o Justificación de N/A
Categoría	Subcategoría	Descripción	Si	No	N/A		
		Publicar datos abiertos en el portal www.datos.gov.co .	X			nes/gestion_y_control/gestion_institucional/datos_abiertos	
	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		https://www.colpensiones.gov.co/Publicaciones/gestion_y_control/estudios_y_publicaciones/Talleres https://www.colpensiones.gov.co/Publicaciones/gestion_y_control/estudios_y_publicaciones/Foro	
	2.3	Convocatorias	Convocatorias dirigidas a ciudadanos, usuarios y grupos de interés, especificando objetivos, requisitos y fechas de participación en dichos espacios.		X	http://www.colpensiones.gov.co/Publicaciones/nuestra_entidad/Colpensiones/trabaja_con_nosotros http://www.colpensiones.gov.co/Publicaciones/nuestra_entidad/gestion_y_control/participacion_ciudadana	

Categoría de información			Cumplimiento			Observaciones de la Verificación de Cumplimiento y/o Justificación de N/A	
Categoría	Subcategoría	Descripción	Si	No	N/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			https://www.colpensiones.gov.co/FAQ https://www.colpensiones.gov.co/Publicaciones/gestion_y_control/gestion_institucional/transparencia_y_acceso_a_la_informacion_publica
	2.5	Glosario	Glosario que contenga el conjunto de términos que usa la entidad o que tienen relación con su actividad.	X			https://www.colpensiones.gov.co/glosario.php
	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			https://www.colpensiones.gov.co/Publicaciones/sala_de_prensa
	2.7	Calendario de actividades	Calendario de eventos y fechas clave relacionadas con los procesos misionales de la entidad.	X			https://www.colpensiones.gov.co/loader.php?Servicio=Calendario
	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			https://www.colpensiones.gov.co/publicaciones.php?id=175

Categoría de información				Cumplimiento			Observaciones de la Verificación de Cumplimiento y/o Justificación de N/A	
Categoría	Subcategoría	Descripción	Si	No	N/A			
	2.9	Información adicional	Información general o adicional útil para los usuarios, ciudadanos o grupos de interés.	X			https://www.colpensiones.gov.co/venportufuturo/ http://www.venportufuturo.gov.co/	
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			https://www.colpensiones.gov.co/Publicaciones/nuestra_entidad_colpensiones/marco_e_strategico
		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			https://www.colpensiones.gov.co/Publicaciones/nuestra_entidad_colpensiones/quienes_somos
		3.3	Procesos y procedimientos	Procesos y procedimientos para la toma de decisiones en las diferentes áreas.	X			https://www.colpensiones.gov.co/Publicaciones/gestion_y_control/gestion_institucional/transparencia_y_acceso_a_la_informacion_publica/procesos_y_procedimientos
		3.4	Organigrama	Estructura orgánica de la entidad.	X			https://www.colpensiones.gov.co/Publicaciones/nuestra_entidad_colpensiones/organigrama_y_equipo_humano
Publicado de manera gráfica y legible, en un formato accesible y usable.				X				

Categoría de información			Cumplimiento			Observaciones de la Verificación de Cumplimiento y/o Justificación de N/A
Categoría	Subcategoría	Descripción	Si	No	N/A	
		<i>Descripción de la estructura orgánica, donde se dé información general de cada división o dependencia.</i>		X		
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, Publicado en formato accesible y reutilizable, con la siguiente información: Nombres y apellidos completos. País, Departamento y Ciudad de nacimiento. Formación académica. Experiencia laboral y profesional. Empleo, cargo o actividad que desempeña (En caso de contratistas el rol que desempeña con base en el objeto contractual). Dependencia en la que presta sus servicios en la entidad o institución. Dirección de correo electrónico institucional. Teléfono Institucional.	X			https://www.colpensiones.gov.co/Publicaciones/nuestra_entidad_colpensiones/organiqr_ama_y_equipo_humano http://www.sigep.gov.co/directorio
				X		
			X			
			X			
			X			
				X		
				X		
			X			

Categoría de información			Cumplimiento			Observaciones de la Verificación de Cumplimiento y/o Justificación de N/A
Categoría	Subcategoría	Descripción	Si	No	N/A	
		<i>Escala salarial según las categorías para servidores públicos y/o empleados del sector privado.</i>	X			
		<i>Objeto, valor total de los honorarios, fecha de inicio y de terminación, cuando se trate contratos de prestación de servicios.</i>	X			
	3.6 Directorio de entidades	<i>Listado de entidades que integran el sector/rama/organismo, con enlace al sitio Web de cada una de éstas, en el caso de existir.</i>	X			https://www.colpensiones.gov.co/Publicaciones/gestion_y_control/gestion_institucional/participacion_ciudadana
	3.7 Directorio de agremiaciones, asociaciones y otros grupos de interés.	<i>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.</i>	X			https://www.colpensiones.gov.co/Publicaciones/nuestra_entidad_colpensiones/directorio_de_agremiaciones_y_grupos_de_interes
	3.8 Ofertas de empleo	<i>Oferta de empleos que incluya la convocatoria para los cargos a proveer por prestación de servicios.</i>	X			https://www.colpensiones.gov.co/Publicaciones/nuestra_entidad_colpensiones/trabajo_con_nosotros

Categoría de información				Cumplimiento			Observaciones de la Verificación de Cumplimiento y/o Justificación de N/A
Categoría	Subcategoría	Descripción	Si	No	N/A		
4	Normat ividad	4.1	Normatividad del orden nacional	Decreto único reglamentario sectorial, el cual debe aparecer como el documento principal.	X		https://www.colpensiones.gov.co/Publicaciones/nuestra_entidad_colpensiones/Normativas/Normativa
				Decretos descargables no compilados de:	X		https://www.colpensiones.gov.co/Publicaciones/nuestra_entidad_colpensiones/Normativas
				Estructura.			
				Salarios.			
				Decretos que desarrollan leyes marco.			
				Otros.	X		https://www.colpensiones.gov.co/Publicaciones/nuestra_entidad_colpensiones/Normativas/normativa_interna_colpensiones/normativa_interna_colpensiones_acuerdos
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.							
Decreto único sectorial con referencias a leyes, decretos u otras normas del sector e hipervínculos que direccionen a estas normas específicas.	X		https://www.colpensiones.gov.co/Publicaciones/nuestra_entidad_colpensiones/Normativas/Normativa				
Hipervínculos a los actos que modifiquen, deroguen, reglamenten, sustituyan, adicionen o modifiquen cualquiera de los artículos del decreto único.	X		https://www.colpensiones.gov.co/Publicaciones/nuestra_entidad_colpensiones/Normativas/Normativa				

Categoría de información				Cumplimiento			Observaciones de la Verificación de Cumplimiento y/o Justificación de N/A
Categoría	Subcategoría	Descripción	Si	No	N/A		
		Decisiones judiciales que declaren la nulidad de apartes del decreto único.	X			as/Normativa	
		En la medida en que el Sistema Único de Información Normativa – SUIN vaya habilitando las funcionalidades de consulta focalizada, la entidad deberá hacer referencia a la norma alojada en dicho sistema.	X			http://www.suin-juriscal.gov.co/	
		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			https://www.colpensiones.gov.co/pensiones/Publicaciones/Pensionados/actos administrativos	
		Tipo de acto administrativo					
		Fecha de expedición					
		Descripción corta				https://www.colpensiones.gov.co/Publicaciones/nuestra entidad colpensiones/Normativas/Normativa	
	4.2	Normatividad del orden territorial	Listado de la normatividad disponible.	X			
			Tipo de Norma				
			Fecha de expedición				
			Descripción corta				

Categoría de información				Cumplimiento			Observaciones de la Verificación de Cumplimiento y/o Justificación de N/A
Categoría	Subcategoría	Descripción	Si	No	N/A		
		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			https://www.colpensiones.gov.co/Publicaciones/nuestra_entidad_colpensiones/Normativas/Normativa	
		Normas publicadas dentro de los siguientes 5 días de su expedición.	X			https://www.colpensiones.gov.co/Publicaciones/nuestra_entidad_colpensiones/Normativas/Normativa	
	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		https://www.colpensiones.gov.co/Documentos/informacion_financiera
		5.2	Ejecución presupuestal histórica anual	Información histórica detallada de la ejecución presupuestal aprobada y ejecutada de ingresos y gastos anuales.	X		https://www.colpensiones.gov.co/Documentos/informacion_financiera
				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		https://www.colpensiones.gov.co/Documentos/informacion_financiera
6	Planeación	6.1	Políticas, lineamientos y	Políticas y lineamientos sectoriales e institucionales.	X		

Categoría de información			Cumplimiento			Observaciones de la Verificación de Cumplimiento y/o Justificación de N/A
Categoría	Subcategoría	Descripción	Si	No	N/A	
	manuales	Manuales.				https://www.colpensiones.gov.co/Publicaciones/gestion_y_control/gestion_institucional/transparencia_y_acceso_a_la_informacion_publica
		Planes estratégicos, sectoriales e institucionales.				https://www.colpensiones.gov.co/Publicaciones/nuestra_entidad_colpensiones/marco_e_strategico
		Plan de Rendición de cuentas.				https://www.colpensiones.gov.co/Documentos/programas_y_proyectos_en_ejecucion
		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				

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.				https://www.colpensiones.gov.co/Publicaciones/nuestra_entidad_colpensiones/seguiemto_de_la_corte_constitucional
	6.2	Plan de gasto público	Plan de gasto público para cada año fiscal con:	X		https://www.colpensiones.gov.co/Documentos/informacion_financiera
		Objetivos		X		
		Estrategias		X		https://www.colpensiones.gov.co/Documentos/programas_y_proyectos_en_ejecucion
		Proyectos		X		
		Metas		X		
		Responsables		X		
		Planes generales de compras		X		

Categoría de información			Cumplimiento			Observaciones de la Verificación de Cumplimiento y/o Justificación de N/A	
Categoría	Subcategoría	Descripción	Si	No	N/A		
	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			https://www.colpensiones.gov.co/Documentos/programas_y_proyectos_en_ejecucion
	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			https://www.colpensiones.gov.co/Publicaciones/nuestra_entidad_colpensiones/estrategia_de_seguimiento_indicadores
	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		
Sujetos que pueden participar.				X			
Medios presenciales y electrónicos.				X			
Áreas responsables de la orientación y vigilancia para su cumplimiento.				X			

Categoría de información				Cumplimiento			Observaciones de la Verificación de Cumplimiento y/o Justificación de N/A	
Categoría	Subcategoría	Descripción		Si	No	N/A		
		6.6	Informes de empalme	Informe de empalme del representante legal, cuando haya un cambio del mismo.	X			https://www.colpensiones.gov.co/Publicaciones/gestion_y_control/gestion_institucional/transparencia_y_acceso_a_la_informacion_publica
7	Control	7.1	Informes de gestión, evaluación y auditoría	Informes de gestión, evaluación y auditoría incluyendo ejercicio presupuestal. Publicar como mínimo:	X			https://www.colpensiones.gov.co/Documentos/informes_de_gestion
				Informe enviado al Congreso/Asamblea/Concejo.	X			
				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			

Categoría de información				Cumplimiento			Observaciones de la Verificación de Cumplimiento y/o Justificación de N/A
Categoría	Subcategoría	Descripción	Si	No	N/A		
		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		https://www.colpensiones.gov.co/Documentos/reportes_de_control_interno	
	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		https://www.colpensiones.gov.co/Publicaciones/gestion_y_control/gestion_institucional/transparencia_y_acceso_a_la_informacion_publica/plan_de_mejoramiento_controlaria_general_de_la_republica	
			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 mecanismos de supervisión	Relación de todas las entidades que vigilan al sujeto obligado.	X		https://www.colpensiones.gov.co/Publicaciones/gestion_y_control/gestion_institucional/control_y_rendicion_de_cuentas	
			Mecanismos internos y externos de supervisión, notificación y vigilancia pertinente del sujeto obligado.		X		
			Indicar, como mínimo, el tipo de control que se ejecuta al interior y exterior (fiscal, social, político, etc.).		X		

Categoría de información			Cumplimiento			Observaciones de la Verificación de Cumplimiento y/o Justificación de N/A	
Categoría	Subcategoría	Descripción	Si	No	N/A		
	7.5	Información para población vulnerable:	Normas, políticas, programas y proyectos dirigidos a población vulnerable de acuerdo con su misión y la normatividad aplicable.	X			https://www.colpensiones.gov.co/Publicaciones/gestion_y_control/gestion_institucional/transparencia_y_acceso_a_la_informacion_publica
	7.6	Defensa judicial	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	Información contractual publicada y agrupada en una misma sección del sitio web del sujeto obligado, con vínculo al SECOP.			X	<u>Colpensiones es una Empresa Industrial del Estado, organizada como entidad financiera de carácter especial, y de conformidad con el artículo 15 de la Ley 1150 de 2017, los contratos que celebren las entidades financieras de carácter estatal, no estarán sujetos a las disposiciones del Estatuto General de Contratación Administrativa</u>

Categoría de información			Cumplimiento			Observaciones de la Verificación de Cumplimiento y/o Justificación de N/A	
Categoría	Subcategoría	Descripción	Si	No	N/A		
	8.1	Publicación de la información contractual	Información de su gestión contractual con cargo a recursos públicos en el SECOP.	X			https://www.colpensiones.gov.co/Documentos/informacion de contratacion
	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			https://www.contratos.gov.co/consultas/resultadoListadoProcesos.jsp#
	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			https://www.colpensiones.gov.co/Documentos/informacion de contratacion
	8.4	Plan Anual de Adquisiciones	Plan Anual de Adquisiciones (PAA).	X			https://www.colpensiones.gov.co/Documentos/informacion de contratacion

Categoría de información				Cumplimiento			Observaciones de la Verificación de Cumplimiento y/o Justificación de N/A		
Categoría	Subcategoría	Descripción		Si	No	N/A			
				Enlace que dirija al PAA publicado en el SECOP.			X		
9	Trámites y servicios	9.1	Trámites y servicios	Trámites que se adelanten ante las mismas, señalando:		X			https://www.colpensiones.gov.co/sede_electronica/Publicaciones/tramites_y_servicios_en_linea https://www.colpensiones.gov.co/Publicaciones/gestion_y_control/gestion_institucional/transparencia_y_acceso_a_la_informacion_publica http://www.suit.gov.co/VisorSUIT/index.jsf?FI=15
				La norma que los sustenta.		X			
				Los procedimientos o protocolos de atención.		X			
				Los costos.				X	
				Los formatos y formularios requeridos, indicando y facilitando el acceso a aquellos que se encuentran disponibles en línea.		X			
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			https://www.colpensiones.gov.co/Publicaciones/gestion_y_control/gestion_institucional/transparencia_y_acceso_a_la_informacion_publica
				10.2	Registro de Activos de Información	Registro de Activos de Información (RAI), con las siguientes características:		X	
		En formato excel y disponible en datos abiertos.				X			
		Disponible en el portal www.datos.gov.co .		X					

Categoría de información			Cumplimiento			Observaciones de la Verificación de Cumplimiento y/o Justificación de N/A
Categoría	Subcategoría	Descripción	Si	No	N/A	
		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 Reservada	de Índice de información Clasificada y Reservada, con las siguientes características:	X			https://www.colpensiones.gov.co/Publicaciones/gestion_y_control/gestion_institucional/transparencia_y_acceso_a_la_informacion_publica
		y En formato excel y disponible en datos abiertos.	X			
		Disponible en el portal www.datos.gov.co .	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			

Categoría de información			Cumplimiento			Observaciones de la Verificación de Cumplimiento y/o Justificación de N/A
Categoría	Subcategoría	Descripción	Si	No	N/A	
		<i>Fecha de generación de la información.</i> <i>Nombre del responsable de la información.</i> <i>Objetivo legítimo de la excepción.</i> <i>Fundamento constitucional o legal.</i> <i>Fundamento jurídico de la excepción.</i> <i>Excepción total o parcial.</i> <i>Fecha de la calificación.</i> <i>Plazo de clasificación o reserva.</i>	X			
10.4	Esquema de Publicación de Información	<i>Esquema de Publicación de la Información, con las siguientes características:</i> <i>Nombre o título de la información.</i> <i>Idioma.</i> <i>Medio de conservación (físico, análogo y/o digital).</i> <i>Formato (hoja de cálculo, imagen, audio, video, documento de texto, etc).</i> <i>Fecha de generación de la información.</i> <i>Frecuencia de actualización.</i> <i>Lugar de consulta.</i>		X		

Categoría de información			Cumplimiento			Observaciones de la Verificación de Cumplimiento y/o Justificación de N/A
Categoría	Subcategoría	Descripción	Si	No	N/A	
		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		http://www.colpensiones.gov.co/publicaciones/829/Programa%20de%20Gestion%20Documental.pdf

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			http://www.colpensiones.gov.co/Publicaciones/nuestra_entidad/gestion_y_control/gestion_documental
	10.7	Registro de publicaciones	Registro de publicaciones que contenga los documentos publicados de conformidad con la Ley 1712 de 2014.		X		.
			Automáticamente disponibles.		X		
	10.8	Costos de reproducción	Costos de reproducción de la información pública.		X		
			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		

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			https://www.colpensiones.gov.co/Publicaciones/ayuda_al_ciudadano/atencion_al_ciudadano
	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			https://www.colpensiones.gov.co/Documentos/informe_de_peticiones_quejas_reclamos_denuncias_y_solicitudes_de_acceso_a_la_informacion
			Informe específico sobre solicitudes de información pública, discriminando mínimo la siguiente información:	X			
			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			https://www.colpensiones.gov.co/Documentos/informe_de_peticiones_quejas_reclamos_denuncias_y_solicitudes_de_acceso_a_la_informacion

4.2 POLITICA DE INTEGRIDAD Y GESTIÓN DEL RIESGOS DE CORRUPCIÓN

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

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

- Valores institucionales: Respeto, Solidaridad, Confianza, Integridad y Excelencia.
- Elementos Formales: Código de conducta, ética y buen gobierno, ley disciplinaria, matriz de riesgos y la estructura de responsabilidad.

4.2.1 Objetivos

- Continuar con la generación de una cultura de previsión de riesgos para generar en los servidores públicos, trabajadores en misión, contratistas y demás colaboradores, conciencia frente al comportamiento ético y de cumplimiento en el desarrollo de sus funciones, para que las mismas se ejecuten de manera transparente y la gestión de Colpensiones se realice en condiciones de legalidad, construyendo confianza con el ciudadano , protegiendo el patrimonio público y los recursos de los ciudadanos, logrando sensibilizar a todos con una cultura de cero tolerancia al fraude.
- Divulgar los instrumentos de fomento de confianza (Línea 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.
- Fomentar las buenas practicas al interior de la entidad, para que los servidores públicos de Colpensiones, tengan conciencia de la necesidad de desarrollar sus funciones de manera transparente, dándoles a conocer el contenido de la Ley 734 de 2002, a fin de sensibilizarlos respecto a la importancia en el ejercicio de la función pública y así prevenir la comisión de conductas con incidencia disciplinaria.

4.2.2 Ámbito de aplicación

La política se aplicará a todos los trabajadores oficiales, trabajadores en misión, personal de apoyo de las oficinas a nivel nacional, personas jurídicas y naturales que tienen un vínculo contractual en materia comercial y/o civil.

4.2.3 Principios

- Dirigir los esfuerzos para lograr el cumplimiento de la misión y objetivos estratégicos de COLPENSIONES, teniendo en cuenta que el servicio que se presta es el reconocimiento de un derecho y no la liberalidad del Estado.
- Cumplir los deberes y funciones que legalmente les correspondan y que les sean asignadas en el código de conducta ética y buen gobierno, el Manual de Funciones y Competencias Laborales, el Pacto de Integridad y Transparencia y los contratos de trabajo, respondiendo por el ejercicio de la autoridad que se les delegue, así como por la ejecución de las órdenes que impartan sin perjuicio de la propia de sus subordinados.
- Conocer y cumplir la Constitución Política, las leyes, el régimen disciplinario, los contratos de trabajo, el pacto de integridad y transparencia, los reglamentos y las demás normas aplicables al ejercicio de sus cargos, incluyendo aquellas disposiciones relacionadas con los sistemas de administración de riesgos implementados por Colpensiones.
- No anteponer los intereses propios sobre los intereses generales.
- Informar oportunamente todo aquello de lo que tenga conocimiento y que pueda constituirse un hecho de corrupción y/o fraude a través de los instrumentos de fomento de confianza, integridad y transparencia implementados por COLPENSIONES, Así, como se deben promover acciones para fomentar la transparencia en todas sus actuaciones.
- No recibir o solicitar, directa o indirectamente, regalos dádivas, agasajos, favores o cualquier otra clase de beneficio y realizar o aceptar atenciones sociales cuando hacerlo influya, limite la independencia o genere lealtades o gratitudes que afecten o pueda afectar o implique un riesgo reputacional en la toma de decisiones.

- Utilizar de manera personal e intransferible las claves de acceso a los sistemas de información manteniendo su confidencialidad: toda vez que el uso indebido o no autorizado generará consecuencias para el titular del acceso.
- Custodiar celosamente la información reservada a que tenga acceso como colaborador en todas las modalidades en desarrollo de las operaciones propias de la entidad.
- No utilizar información confidencial, restringida o interna de la empresa o de los usuarios, para obtener provecho propio o a favor de un tercero o permitir el tráfico de influencias.
- No realizar actividades fraudulentas en forma personal o en coordinación con un tercero.

4.2.4 Responsables y roles

- Presidente, Vicepresidentes, Gerentes, Directores, Directores Regionales: teniendo en cuenta que el pilar fundamental de la política es contar con la decisión y apoyo de la administración de la entidad, permitiendo que la apropiación de los temas asociados a la prevención del riesgo de fraude y corrupción, no estén en cabeza únicamente de órganos de control internos. Debe trabajarse en la lucha contra este flagelo, como un tema estratégico de sostenibilidad, legalidad y servicio al ciudadano, para lo cual le corresponde a la alta dirección demostrar su compromiso con la política, 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 Disciplinario Interno: Adelantar las labores de prevención de faltas disciplinarias y realizar las investigaciones correspondientes de conformidad con la Ley 734 de 2002.
- Oficina de Control Interno: incluir en su plan de auditoría la evaluación del cumplimiento de la política de transparencia y el monitoreo de los controles identificados.
- Gerencia de Prevención del Fraude: Adelantar las acciones de verificación preliminar de los reportes de fraude y/o corrupción recibidos a través de los Instrumentos de Fomento de confianza, integridad y Transparencia; así como las investigaciones administrativas especiales donde se evidencia la expedición de actos administrativos de reconocimiento de prestaciones

económicas de manera irregular, con miras a lograr la revocatoria de los mismos, así como promover las acciones legales que de estos hechos se deriven.

4.2.5 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.

4.2.6 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
Subcomponente /proceso 1 Política de Administración de Riesgos de Corrupción	Gestión del Riesgo de Corrupción	Plan de trabajo	Establecer los mecanismos para la gestión integral de los riesgos de corrupción desde la etapa de definición de la política, construcción de mapa de riesgos, gestión de eventos y seguimiento	No. de actividades realizadas /No. de actividades programadas	Antonio José Coral	31/12/2018
Subcomponente/proceso 2 Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción						
Subcomponente /proceso 3 Consulta y divulgación						
Subcomponente /proceso 4 Monitoreo o revisión						
Subcomponente/proceso 5 Seguimiento						

4.3 POLITICA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

Conforme a lo establecido en las normas legales vigentes para la formulación y ejecución del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 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, actualmente se está implementando el nuevo mapa de procesos que busca generar 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 las áreas misionales y las oportunidades de mejora en la operación de los procesos que incluyen la adopción de buenas prácticas y la innovación en procesos, productos y servicios.

Para ejecutar adecuadamente esta política, es necesario contar con los siguientes elementos: 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, identificación biométrica, digitalización documentos de identificación, implementación del sistema de turnos, entre otros. Como ejemplo de estas acciones, durante la vigencia 2018, 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.

4.3.1 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.

4.3.2 Ámbito de aplicación

Teniendo en cuenta los lineamientos establecidos desde la función pública 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 trámites requeridos por los ciudadanos; y en segundo instancia se realizan permanentemente análisis detallados de procedimientos internos que permitan beneficio directo a los ciudadanos.

4.3.3 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.

4.3.4 Responsables y roles

- Líderes de proceso: A través del análisis constante de 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.
- Gerencia Sistemas Integrados de Gestión: 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.
- Gerencia de Tecnologías de la Información: Disponer de la tecnología necesaria que permita ejecutar los trámites definidos de la forma más adecuada.
- Vicepresidencia Comercial y 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.

4.3.5 Beneficios al 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.

4.3.6 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, con la finalidad de generar mejoras permanentes para una mayor consolidación y estabilización de la entidad.

Todos los procesos contienen una clasificación dentro del respectivo mapa que permite evidenciar si corresponde a estratégicos, misionales, de apoyo o de evaluación y control de la gestión; 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.

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.

4.3.7 Estrategias

Para operativizar esta política se racionalizarán los siguientes trámites:

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
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 Determinación de Derechos/ Gerencia Sistemas Integrados de Gestión	02/01/2017	28/02/2018
Vinculación y actualización de datos en el servicio social complementario de Beneficios Económicos Periódicos - BEPS	Normativa	Ampliación de Cobertura	Actualmente el aporte a la cuenta individual lo realiza solamente el vinculado al Programa de Beneficios Económicos Periódicos - BEPS.	El aporte o contribución para las personas vinculadas al Programa de Beneficios Económicos Periódicos - BEPS puede realizarse no solo por el vinculado, sino por terceros interesados en realizar las contribuciones a personas a BEPS, con el fin de contribuir con el incremento de ahorro para la vejez.	Que el ciudadano cuente con otra fuente de ahorro para completar el monto máximo anual en su cuenta individual. Gestión con terceros para lograr aportes adicionales a las cuentas de los vinculados.	Vicepresidencia BEPS / Gerencia Sistemas Integrados de Gestión	01/05/2017	28/02/2018
Trámite PCL/ Diana Carolina Cárdenas	Administrativas	Se realizará una unificación para la recepción y radicación de los documentos en una sola entidad.	El ciudadano debe solicitar en los puntos de atención de Colpensiones la carta de autorización del trámite y luego desplazarse a los puntos de atención del proveedor correspondiente para radicar toda la documentación requerida para determinar la pérdida de capacidad laboral. Los puntos de atención del proveedor para la radicación de documentos son limitados, por lo tanto el ciudadano requiere mayores desplazamientos para generar una radicación inicial.	Se realizará una unificación para la recepción y radicación de los documentos en una sola entidad. De acuerdo a lo anterior, se amplía la cobertura para que el ciudadano pueda radicar sus solicitudes en cualquier punto de atención de Colpensiones.	El ciudadano podrá llevar todos los documentos a una sola entidad en donde se los recepcionarán y radicarán inmediatamente disminuyendo los tiempos de desplazamientos y costos por traslados.	Dirección de Medicina Laboral Gerencia de Sistemas Integrados de Gestión	05/01/2017	30/03/2018

4.4 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 atención oportuna y respetuosa en 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 efectos de contar con un capital humano competente para el cumplimiento de los objetivos de la Colpensiones y satisfacer sus necesidades.
- 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.

4.4.1 Objetivo

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

4.4.2 Ámbito de la aplicación

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

4.4.3 Principios

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

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

4.4.4 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 Comercial y de Servicio al Ciudadano, Gerentes, Directores, Directores Regionales, Jefes de Punto de Atención: 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 y de Servicio al Ciudadano: 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 Corporativa: le corresponde apoyar y dar acompañamiento a la Vicepresidencia Comercial y 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.

4.4.5 Beneficios para el ciudadano

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

4.4.6 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.
- 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.
- 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.

4.4.7 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 4: Servicio al Ciudadano						
Subcomponente	Programas/ Proyectos/Iniciativas	Actividades	Meta o producto	Indicadores	Responsable	Fecha programada
Subcomponente Fortalecimiento de los canales de atención	Fortalecimiento del proceso del Modelo de atención y del proceso de Orientación y Asesoría	Cronograma(Project)	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.	Actividades realizadas/Actividades	Luis Alfonso Esguerra	17/04/2018
	Implementación del Proceso de Estandarización	Cronograma(Project)	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.	Actividades realizadas/Actividades Planeadas	Yohana Jaimes	11/05/2018
	Programa de Implementación del Esquema de Regionalización	Cronograma(Project)	Implementar el esquema de regionalización planteado por la consultoría de acuerdo a las necesidades de la entidad.	Actividades realizadas/Actividades Planeadas	Jorge Antonio Giraldo	26/12/2019
Subcomponente Normativo y procedimental	Implementación del Proceso de Administración de Solicitudes	Cronograma(Project)	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.	Actividades realizadas/Actividades Planeadas	Luz Adriana Loaiza	11/05/2018
	Fortalecimiento de las herramientas para la atención de las Peticiones, Quejas y Reclamos, conforme lo dispone la normatividad vigente	Plan de Trabajo	Diseñar e implementar herramientas encaminadas a fortalecer la atención de las PQRS de acuerdo con la normatividad vigente	Actividades realizadas/Actividades Planeadas	Paola Andrea Rivera	28/02/2018

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

Proyecto de Implementación del Fortalecimiento Institucional

- Implementación del Proceso de Estandarización: 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: 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.

- Fortalecimiento del proceso del Modelo de atención y del proceso de Orientación y Asesoría: 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.

Programa de Implementación del Esquema de Regionalización

- Programa de Implementación del Esquema de Regionalización: tiene por objetivo implementar el esquema de regionalización de acuerdo a las necesidades de la entidad.

4.5 POLÍTICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS

La política de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas de Colpensiones tiene como base fundamental una estrategia que contempla el desarrollo y ejecución de mecanismos permanentes para la apertura de la información y la generación de espacios de convergencia con relación a la gestión y desempeño institucional.

En este sentido se formulan las etapas de planeación, ejecución y evaluación de las actividades de participación ciudadana así como las de rendición de cuentas para contribuir al desarrollo de una gestión íntegra y transparente y al cumplimiento de los objetivos estratégicos institucionales.

Para Colpensiones la participación ciudadana y los espacios de rendición de cuentas son la mejor estrategia para garantizar el control social y facilitar la intervención de los públicos en las decisiones que los afectan.

Los mecanismos y actividades ejecutadas permiten que los grupos de valor de Colpensiones den a conocer sus inquietudes, aportes y percepciones frente a la entidad, generando valor público.

4.5.1 Objetivo

Formular e implementar una estrategia que permita dar conocer la información institucional y fomentar espacios de diálogo con los grupos de valor internos y externos de la entidad para el desarrollo de una gestión íntegra, transparente y participativa.

4.5.2 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:



4.5.3 Etapas

La política de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas tiene tres etapas:



Diagnóstico



- Determinar las debilidades y fortalezas
- Clasificar los grupos de valor para su participación
- Identificar de los espacios, canales y medios de publicación y difusión (virtuales y presenciales) para la participación ciudadana y rendición de cuentas.

Construcción del Plan de Participación Ciudadana y Estrategia de Rendición de Cuentas



- Conformar y capacitar un equipo de trabajo.
- Formular con las áreas, las metas y actividades que se realizarán para la participación ciudadana y la rendición de cuentas.
- Definir roles y responsabilidades de las diferentes áreas.
- Definir y diseñar las metodologías para el diálogo y participación en el diagnóstico, la formulación, implementación y evaluación de políticas, planes y programas o proyectos.
- Definir los temas generales y específicos de gestión que se tratarán en los ejercicios de información y diálogo (Audiencia pública, foros, reuniones, mesas de trabajo, jornadas educativas, entre otros), los cuales se someterán a participación.
- Definir mecanismo de seguimiento a la implementación y evaluación del cumplimiento de las actividades y de las observaciones de la ciudadanía.
- Definir el plan de comunicación para promoción y difusión de las actividades de participación y las de rendición de cuentas, así como para informar sobre la aplicación de las observaciones dadas por los grupos de valor.
- Divulgar la estrategia y el plan por los distintos canales de comunicación.

Construcción del Plan de Participación Ciudadana y Estrategia de Rendición de Cuentas



- Conformar y capacitar un equipo de trabajo.
- Formular con las áreas, las metas y actividades que se realizarán para la participación ciudadana y la rendición de cuentas.
- Definir roles y responsabilidades de las diferentes áreas.
- Definir y diseñar las metodologías para el diálogo y participación en el diagnóstico, la formulación, implementación y evaluación de políticas, planes y programas o proyectos.
- Definir los temas generales y específicos de gestión que se tratarán en los ejercicios de información y diálogo (Audiencia pública, foros, reuniones, mesas de trabajo, jornadas educativas, entre otros), los cuales se someterán a participación.
- Definir mecanismo de seguimiento a la implementación y evaluación del cumplimiento de las actividades y de las observaciones de la ciudadanía.
- Definir el plan de comunicación para promoción y difusión de las actividades de participación y las de rendición de cuentas, así como para informar sobre la aplicación de las observaciones dadas por los grupos de valor.
- Divulgar la estrategia y el plan por los distintos canales de comunicación.

A continuación se relacionan algunas de las actividades contempladas para desarrollar en 2018:



PROGRAMA RADIAL

Medio de comunicación para la participación ciudadana y rendición de cuentas permanente

- Espacio informativo y de diálogo con los grupos de valor de manera general y segmentada para tratar temas institucionales.
- A través de Radio Nacional con cobertura en todo el país.



ACTIVIDADES DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

- **Jornadas educativas**
Aplicación de mecanismos de participación tales como encuesta, sondeo, entrevistas, etc.
- **Ejercicios de innovación abierta :**
Grupos focales, talleres de discusión encuestas, sondeos, etc.
Sobre temas institucionales para identificar expectativas frente a la empresa
- **Ferias, congresos, convenciones, entre otros.**
Presentación portafolio institucional, fortalecimiento de los espacios de relacionamiento y consolidación de alianzas estratégicas.
- **Nuevas tecnologías**
Utilización del portal web, redes sociales, chat, foros, aplicaciones móviles, entre otros para promover la participación.

 ACTIVIDADES DE RENDICIÓN DE CUENTAS	
<ul style="list-style-type: none"> • Audiencia pública participativa Acto masivo o Foro 	
<ul style="list-style-type: none"> • Reuniones con los grupos de valor interno Encuentro masivo y segmentados con los colaboradores y trabajadores de la empresa. 	
<ul style="list-style-type: none"> • Espacios de diálogo a través nuevas tecnologías de información Programa radial, redes sociales, portal web y Streaming. 	
<ul style="list-style-type: none"> • Mesa de trabajo Sobre temas institucionales 	
<ul style="list-style-type: none"> • Portal web Convocatoria, espacios informativos y participativos. 	

4.5.4 Responsable y roles

Siendo la participación ciudadana y la rendición de cuentas acciones permanentes, a través de las cuales se construyen, promueven y fortalecen espacios de concertación con los grupos de valor y se crean ambientes de interacción para generar confianza frente a la entidad. Las áreas con mayor responsabilidad para ejecución de la política con el apoyo de las demás dependencias, son:

- Presidencia
- Vicepresidencia de Planeación y Tecnologías de Información
- Gerencia Comercial, junto con las direcciones de Mercadeo y Comercialización y Acompañamiento Empresarial
- Oficina de Relacionamiento y Comunicaciones

4.5.5 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.

4.5.6 Comunicación y educación

Los canales y medios que la entidad coloca a disposición de sus grupos de valor son:

EXTERNOS		
Portal Web www.colpensiones.gov.co	Página web de BEPS https://www.colpensiones.gov.co/beps/	Página educativa http://www.venportufuturo.gov.co
	Línea de Integridad - ETICO https://etico.colpensiones.gov.co/	Portal del empleador https://www.colpensiones.gov.co/empleador/
	Oficina Virtual https://www.colpensiones.gov.co/sede_electronica/Publicaciones/tramites_y_servicios_en_linea	
Redes Sociales	Cuentas oficiales en Facebook, Twitter, Youtube e Instagram https://twitter.com/ColpensionesInf https://www.facebook.com/ColpensionesOficial/	
Jornadas educativas	Jóvenes en entidades educativas, Charlas en empresas, talleres Pre-pensionados, Pensionados y Adultos Mayores, Agremiaciones. Atención itinerante – BEPS - Eventos de seguridad social y Ferias de Empleo MinTrabajo - Grupos de interés - Colombianos en el Exterior.	
Boletines y Mails educativos	Boletín afiliado, boletín Empleadores, boletín Pre-pensionados. Mailings Jóvenes, Adultos, Próximos a Pensión, Colombianos en el exterior.	
Perifoneo	Divulgación de jornadas educativas en las regiones	

EXTERNOS	
Impresos	Plegables, volantes, etc. Boletín del Pre-pensionado
Contact center y PBX	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

INTERNOS	
SITE COPENSIONES HOY	https://sites.google.com/a/colpensiones.gov.co/colpensiones-hoy/
Correo electrónico	Mensajes institucionales personales, segmentados y masivos
Noticiero Colpensiones Hoy	Noticia principal, Talentos, Conozcámonos, Noti BEPS y Twitter destacado
Reuniones	Encuentros presenciales segmentados y masivos
Fondo de escritorio	Postales – mensajes masivos cortos
Equipos tecnológicos	Video conferencias con las ocho Direcciones Regionales
Cartelera física A nivel nacional	Afiches Memorandos - Comunicados

4.5.7 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
Subcomponente 1 Información de calidad y en lenguaje comprensible	Rendición de cuentas	Plan de trabajo	Formular e implementar una estrategia que permita dar conocer la información institucional y fomentar espacios de diálogo con los grupos de valor internos y externos de la entidad para el desarrollo de una gestión íntegra, transparente y participativa.	No. de Actividades Realizadas / No. de actividades programadas)	Neiro Jaime Perez	31/12/2018
Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones						
Subcomponente 3 Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas						
Subcomponente 4 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional						

4.6 POLITICA DE ACCESO DE LA INFORMACIÓN

De acuerdo con la Ley 1712 de 2014 por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y que tiene como objetivo regular el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía de derecho y las excepciones a la publicidad de la información, Colpensiones continuará con las acciones permanentes en su operación para la implementación de esta ley teniendo como referente la matriz de autodiagnóstico propuesta por la Procuraduría General de la Nación-PGN de acceso a la información pública.

4.6.1 Estrategias

Para operativizar esta política se desarrollará la siguiente iniciativa:

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano						
Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información						
Subcomponente	Proyecto/Iniciativa	Actividades	Meta o producto	Indicadores	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa	Fortalecer el cumplimiento a los lineamientos establecidos en la Ley 1712 de 2014, Decreto 103 de 2015 y Resolución MinTIC 3564 de 2015	Plan de trabajo	Implementar mecanismos en Colpensiones que garanticen la Transparencia y el Acceso a la Información Pública de los ciudadanos.	No. de Actividades Realizadas / No. de actividades programadas	Diana Gisela Mateus Villamil	31/12/2018
Subcomponente 2 Lineamientos de Transparencia Pasiva						
Subcomponente 3 Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información						
Subcomponente 5 Monitoreo del Acceso a la Información Pública						

4.7 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.
- 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.
- Proyecto de Prevención y riesgos de fraude: Implementar un esquema integral de tratamiento de prevención y detección de hechos de fraude y corrupción en Colpensiones.