



Resultados Encuesta Plan Anticorrupción

Enero de 2018

Contexto

- Dando cumplimiento al Decreto 124 de 2016, el cual señala que las entidades del Estado deben presentar anualmente el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, Colpensiones presentó a la ciudadanía el proyecto del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2018 que contiene las acciones en la lucha contra la corrupción.
- Para la socialización del proyecto del Plan Anticorrupción, Colpensiones puso a disposición de la ciudadanía una encuesta que permitió la participación de los servidores públicos de la empresa, los contratistas, los grupos de alto interés (afiliados, pensionados, empleadores y vinculados BEPS) y los interesados en general, con el objetivo de retroalimentar las acciones propuestas.
- El proyecto del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2018 fue publicado en la página web de Colpensiones junto con la encuesta. Así mismo, fue enviado por mail a los grupos de alto de interés, servidores públicos y colaboradores de Colpensiones.

Objetivo

Conocer las consideraciones y aportes de la ciudadanía (*Servidores públicos que laboran en la empresa, contratistas y ciudadanía en general*) **para la construcción del Plan de Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2018**, con el fin de estudiar las observaciones formuladas y de ser consideradas pertinentes serán incluidas.

Ficha técnica

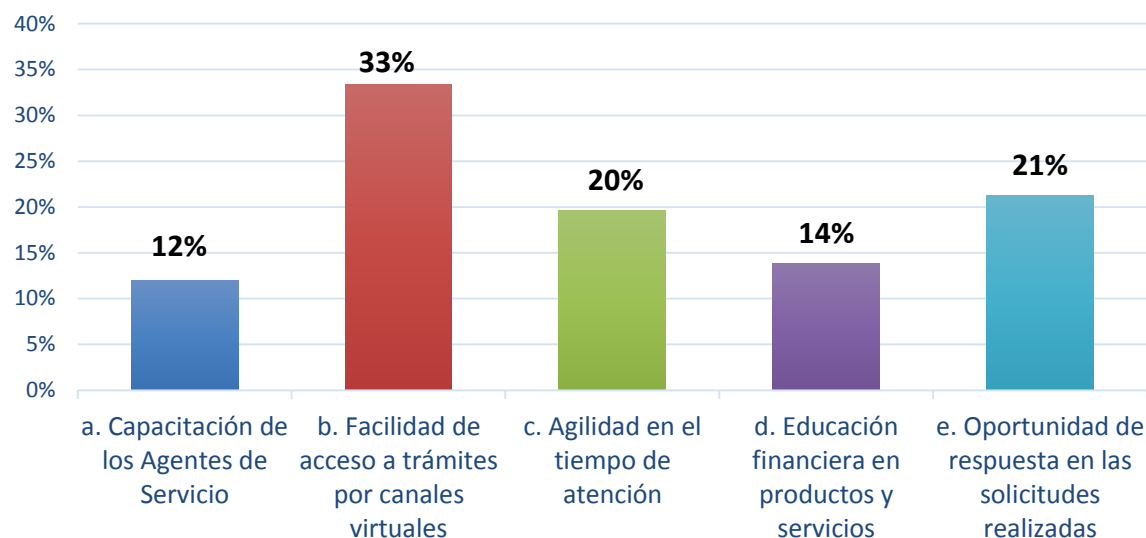
Ejecutor	COLPENSIONES – Gerencia Comercial – Dirección de Mercadeo
Fecha de realización	Del 10 al 18 de enero de 2018
Técnica de recolección	Encuesta virtual
Población	<p>Interna: 2.955</p> <ul style="list-style-type: none">• Trabajadores oficiales: 1.238• Trabajadores en misión: 1.678• Contratistas: 39 <p>Externa: 1.625.118 ciudadanos</p> <ul style="list-style-type: none">• Empleadores: 158.149• Afiliados (jóvenes, adultos, colombianos en el exterior): 965.139• Pensionados: 125.000• Prepensionados: 346.516• Vinculados BEPS: 30.314 <p>Ciudadanos web (Ciudadanos que respondieron la encuesta a través del Banner en la página web de Colpensiones): 226</p>
Encuestas respondidas	<p>22.697 encuestas respondidas</p> <p>Internas: 1.552</p> <p>Externas: 21.145</p>
Cobertura	Nacional

1

RESULTADOS

Resultados globales P1

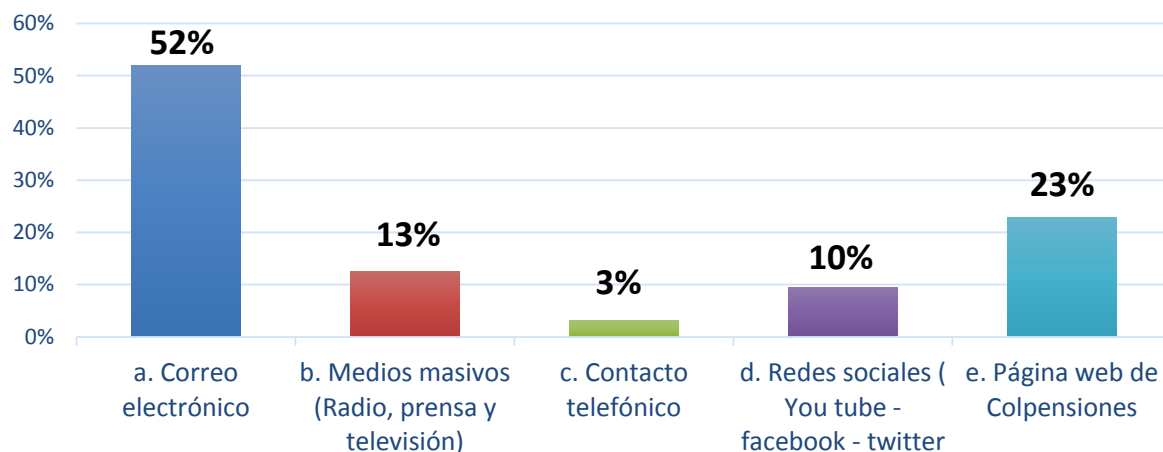
P1. Colpensiones ha direccionado sus esfuerzos en la asesoría y acompañamiento al ciudadano para realizar una solicitud adecuadamente. Dado lo anterior, ¿Qué aspecto de esta asesoría considera usted que Colpensiones debe fortalecer?:



En general los aspectos que se consideran se deben fortalecer en COLPENSIONES, es la facilidad de acceso a trámites por canales virtuales, la oportunidad de respuesta en las solicitudes realizadas y la agilidad en el tiempo de atención.

Resultados globales P2

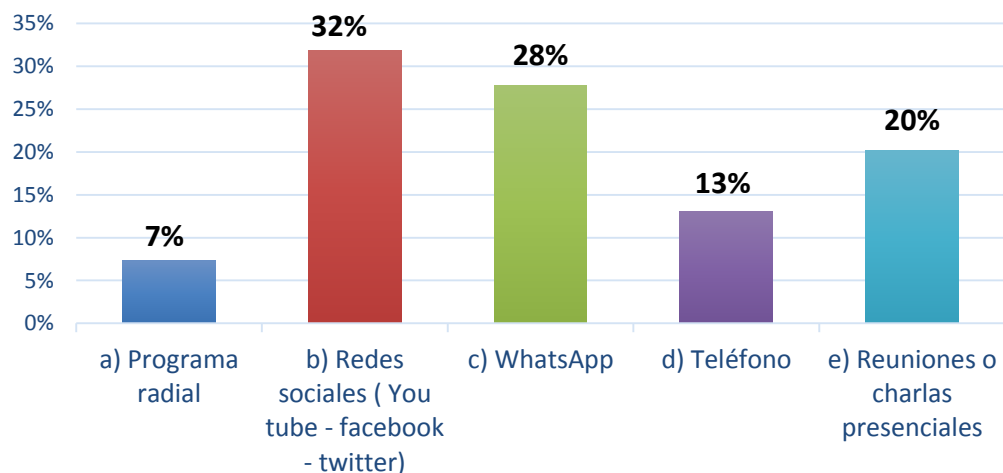
P2. Colpensiones cuenta con el programa Colombianos en el Exterior, el cual se dirige a los colombianos que residen fuera del país, para permitirles afiliarse y realizar sus aportes desde donde residan. ¿A través de qué medio le gustaría informarse o que sus familiares se informaran respecto a este programa?



Los medios mediante los cuales quisieran recibir información acerca del programa Colombianos en el Exterior son el correo electrónico y la pagina web de COLPENSIONES.

Resultados globales P3

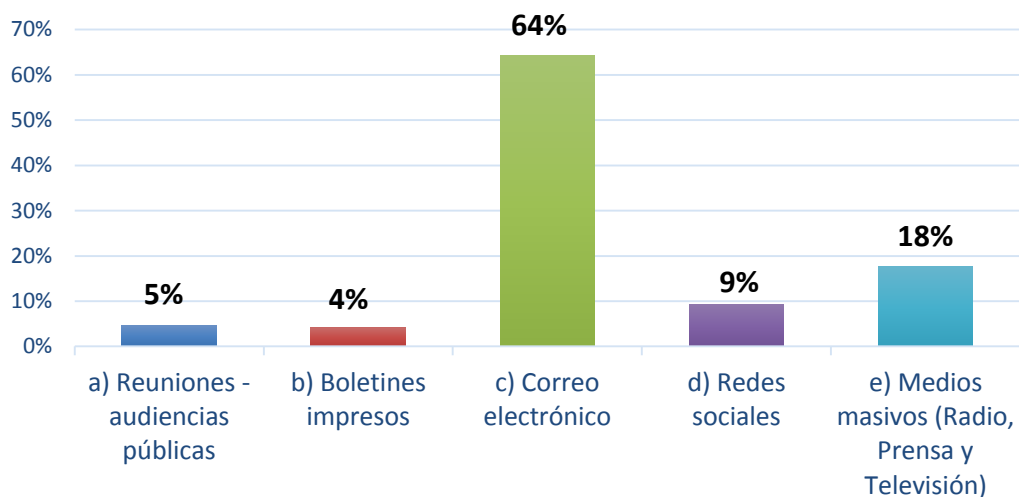
P3. Para Colpensiones la rendición de cuentas es un ejercicio permanente con los ciudadanos, por ello es importante conocer ¿Cuáles medios de comunicación son de su preferencia para interactuar con nosotros?



*Los medios de preferencia para interactuar con COLPENSIONES son Redes sociales (You tube - facebook - twitter) con un **32%** y WhatsApp con **28%**.*

Resultados globales P4

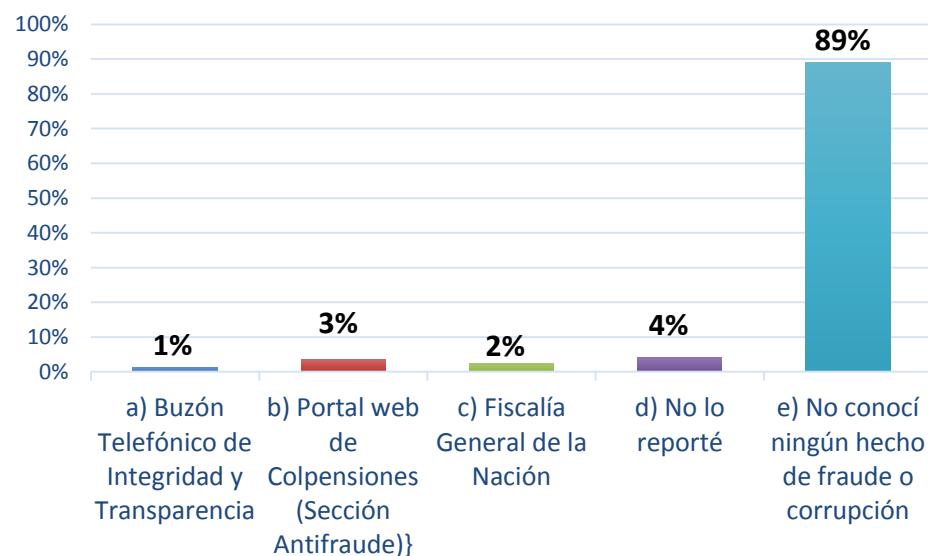
P4. Colpensiones a través de su página web publica la información de interés para los ciudadanos. Para complementar este importante canal, quisiéramos conocer ¿A través de qué otros medios le gustaría estar informado de nuestra gestión?



En general el correo electrónico es el medio por el cual a las personas en general les gustaría estar informado de la gestión de COLPENSIONES.

Resultados globales P5

P5. Gracias a los canales dispuestos por Colpensiones como la sección Antifraude de la página web de Colpensiones y el buzón telefónico de integridad y transparencia, se han logrado detectar diferentes formas de fraude y corrupción ¿Si usted conoció algún hecho de fraude y/o corrupción a través de qué medio lo dio a conocer?



*En general el **89%** de la población encuestada no conoce ningún hecho de fraude o corrupción. El **4%** que ha conocido casos y no los ha reportado.*

*El **3%** de la población que ha conocido algún tipo de fraude lo ha reportado a través de el portal web de COLPENSIONES – Sección Antifraude.*

Conclusiones

- Se logró un alto nivel de participación de la población interna de la encuesta, el **53,2%** de los colaboradores y contratistas contestaron la encuesta.
- En los aspectos que se consideran fortalecer en COLPENSIONES se destaca a nivel interno la capacitación a los agentes de servicio, mientras que en el segmento externo se destaca la facilidad en el acceso a trámites por medio de canales virtuales.
- Entre los medios que se destacan para recibir información del programa Colombianos en Exterior se destacan los medios masivos (radio, prensa y televisión) y el correo electrónico. Se evidencia que los medios de comunicación de preferencia para interactuar con COLPENSIONES son las *redes sociales (You tube - facebook - twitter) y WhatsApp.*

Conclusiones

- Se evidencia que los medios de comunicación de preferencia para interactuar con COLPENSIONES son las *redes sociales (You tube - facebook - twitter) y WhatsApp.*
- *Dados los resultados se puede evidenciar que los medios por los cuales a los encuestados les gustaría conocer la gestión de COLPENSIONES son el correo electrónico y medios masivos (radio, prensa y televisión).*
- Los encuestados coinciden en su gran mayoría en que no conocieron ningún hecho de fraude o corrupción *Los colaboradores de COLPENSIONES (13%) que han conocido hechos de fraude o corrupción los han reportado por medio del portal web de la entidad – Sección Antifraude. El 4% de la población externa, si conoció algún hecho no lo reporto y el 3% reporto por medio del portal web de la entidad.*

