

MODELO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Julio 15 de 2013

INTRODUCCIÓN

En concordancia con las actividades descritas en la Segunda versión del Plan de Participación Ciudadana de COLPENSIONES para la presente vigencia y el cual está disponible en el Portal Institucional

(http://www.COLPENSIONES.gov.co/publicaciones/506/Plan%20de%20Participacion%20Ciudadana%20V2_30042013.pdf); a continuación se presenta el Modelo de Participación Ciudadana (MPC) de COLPENSIONES, cuya construcción colectiva entre las diferentes dependencias y áreas de la Organización, apuntan al cumplimiento de los objetivos trazados por el Gobierno Nacional a través de normas y directivas que promueven y reafirman el principio de Democracia Participativa.

El componente Número 6 - Democracia En Línea, del Manual 3.1 para la implementación de la Estrategia Gobierno En Línea (GEL), señala la importancia de la promoción de espacios y mecanismos para que los ciudadanos puedan ser partícipes de la gestión de las Entidades mediante el uso de tecnologías de la información, el acceso abierto y suficiente a datos de interés, de tal forma que hagan parte de la construcción de soluciones a problemáticas específicas o comunes.

El Modelo de Participación Ciudadana de COLPENSIONES define los mecanismos y herramientas que brinda la Entidad, así como el alcance de las acciones institucionales desde las cuales se materializa la interacción con los grupos de interés, bien sea en forma individual o colectiva, presencial o virtual.

Este Modelo contempla los aspectos administrativos, tecnológicos, operativos y jurídicos que en la actualidad marcan una lógica diferencial de intervención ciudadana, no sólo por la condición de Entidad joven, sino por tratarse de una Empresa Industrial y Comercial del Estado, organizada como Entidad Financiera de carácter especial.

Este documento recoge las acciones concretas que la Entidad realiza y promueve para interactuar con los ciudadanos para el cumplimiento de su objeto misional, pero además, las asociadas a un Plan Piloto que permita la recolección de información real, oportuna y suficiente, como insumo para el mejoramiento continuo de los procesos, la maduración del modelo de operación y la construcción colectiva de soluciones.

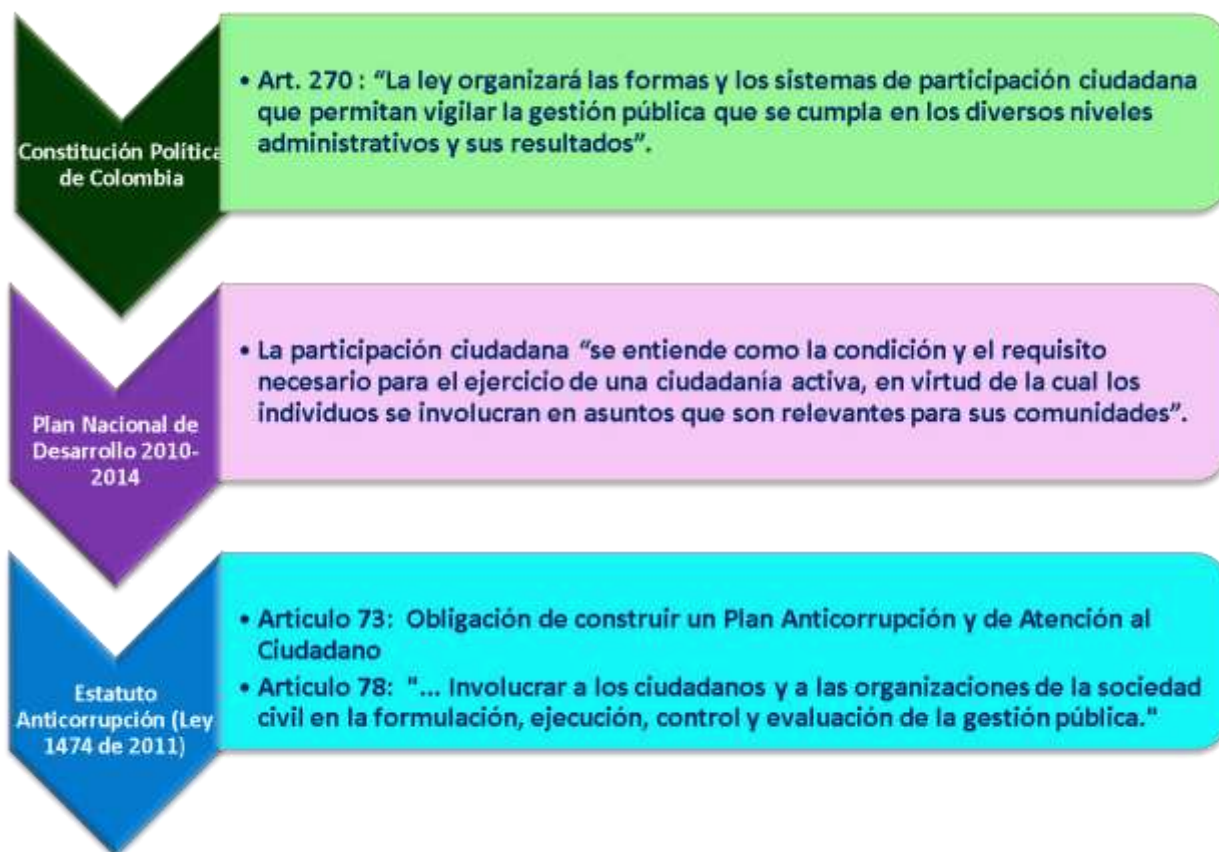
I. MARCO CONCEPTUAL DEL MODELO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

En un sentido amplio, es el conjunto de acciones y espacios que las entidades promueven y adoptan para que el ciudadano conozca, utilice y ayude a mejorar los modelos de servicio y operación de las instituciones, en sus etapas de planeación, ejecución y evaluación de la gestión adelantada.

Su definición y construcción debe garantizar que exista plena concertación entre los intereses de los públicos internos y externos, que su esquema promueva ambientes de cooperación y que permita aunar esfuerzos en procura de objetivos de beneficio colectivo.

COLPENSIONES ha trabajado su Modelo de Participación teniendo como eje central al **Ciudadano**, quien en forma individual o colectiva (Grupos de Interés), interactúa con la Entidad a través de los mecanismos puestos a su disposición y los cuales están en permanente revisión con el propósito de establecer mejoras y ajustar procesos y procedimientos a las nuevas y constantes necesidades de la comunidad.

II. MARCO NORMATIVO DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA



**Decreto 2693
de 2012**

- Numeral 5 del Artículo 6: «... adelantar procesos de participación por medios electrónicos con los ciudadanos o usuarios, con el fin de construir políticas, planes, programas y proyectos, realizar control social, resolver problemas que los afecten o tomar decisiones.»
- Manual 3.1 Gobierno En Línea . Numeral 6 (Democracia en Línea: Actividades para empoderar a los ciudadanos e involucrarlos en la toma de decisiones)

**Decreto 2482
de 2012**

- **Modelo Integrado de Planeación y Gestión, en su componente de «Transparencia, Participación y Servicio al Ciudadano»**

**CONPES 3654 de
2010**

- **Implementación de la Política de Rendición de Cuentas**

III.- GRUPOS DE INTERÉS

COLPENSIONES viene trabajando en el ejercicio de caracterización de los Grupos de Interés y en una segunda fase planea ajustarse a los protocolos recientemente definidos por el Departamento Nacional de Planeación (DNP), los cuales serán socializados gradualmente entre las diferentes instituciones y organismos públicos.

Para la construcción del presente Modelo se recogió la clasificación definida en el Acuerdo 011 de 2011, por el cual se aprueba el Código de Buen Gobierno Corporativo de COLPENSIONES y el cual establece los siguientes grupos así:

1. Empleadores, afiliados y pensionados, receptores de beneficios y prestaciones y usuarios.
2. Contratistas.
3. Estado.
4. Mercado.
5. Sociedad y Comunidad.
6. Servidores y sus familias.

Para cada uno de estos Grupos la Entidad estableció roles y compromisos que ha venido cumpliendo desde su ámbito de competencias y de acuerdo con las circunstancias que la administración del Régimen de Prima Media:

- 1.- **Empleadores, afiliados, pensionados, receptores de beneficios y prestaciones y usuarios:** Para cada uno de estos segmentos, se busca asegurar la oportunidad en la prestación de los servicios, contribuyendo al mejoramiento de la calidad de vida de cada uno de ellos y sus familias, de manera que se construyan relaciones de confianza y transparencia.
- 2.- **Contratistas:** Promover relaciones sostenibles de mutuo beneficio, a partir de la aplicación de reglas claras y el cumplimiento de las condiciones contractuales pactadas, enmarcadas en los principios de transparencia y responsabilidad.
- 3.- **Estado:** En cumplimiento de su objeto misional, COLPENSIONES debe asegurar y fortalecer el relacionamiento con las demás entidades y organismos, particularmente con aquellos que por razón de sus funciones se relacionen directamente con la actividad de la Administradora, a fin de promover la construcción y consolidación del Estado Social de Derecho.

- 4.- **Mercado:** Ejercer prácticas comerciales basadas en el cumplimiento de las disposiciones vigentes, actuando con lealtad y transparencia, contribuyendo al desarrollo del mercado y evitando la competencia desleal.
5. **Sociedad y Comunidad:** Bajo criterios de corresponsabilidad, participación, diálogo y respeto por los derechos humanos, COLPENSIONES deberá contribuir a la sostenibilidad, en términos de bienestar social, crecimiento económico, rentabilidad social, desarrollo y protección ambiental de sus ciudadanos.
6. **Servidores y sus familias:** Con quienes se busca el compromiso de promover la participación de los colaboradores, creando condiciones para su desarrollo integral y armónico, así como el de sus familias.

En cumplimiento del Acuerdo 011 de 2011, “COLPENSIONES contará con mecanismos encaminados a garantizar la participación ciudadana, con sujeción a lo dispuesto en la normatividad vigente, permitiendo de esta manera la realización del control social sobre su gestión. Se garantizará una adecuada gestión en la prestación de los servicios en forma eficiente y oportuna, así como la defensa de los derechos y el cumplimiento de los deberes de los distintos grupos de interés”.



IV. MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN

COLPENSIONES cuenta con los siguientes mecanismos de participación, a través de los cuales los Grupos de Interés antes mencionados interactúan con la Entidad y retroalimentan los procesos y procedimientos encaminados al cumplimiento de la misión institucional.

- 1.- Canales de Atención y Servicio
- 2.- Escenarios para el Diálogo y la Interacción ciudadana
- 3.- Control Social a Gestión

1.- CANALES DE ATENCIÓN Y SERVICIO:

COLPENSIONES cuenta con canales presenciales y alternos, según la necesidad y conveniencia de los usuarios, con los que se busca brindar comodidad, ahorro de tiempo y esfuerzos en ambientes modernos y amigables para los ciudadanos.

1.1 Puntos de Atención COLPENSIONES (PAC)

Para brindar a los ciudadanos información permanente y una asesoría personalizada, oportuna y eficaz, la Entidad cuenta con 74 modernos y amigables Puntos de Atención COLPENSIONES (PAC), localizados en 49 municipios del País y organizados administrativamente a través de 8 Regionales.

En los PAC, los ciudadanos pueden realizar todo tipo de consultas, solicitudes de información, radicación de documentos para reconocimiento de beneficios económicos pensionales, afiliaciones, actualizaciones y correcciones de Historia Laboral, traslados, entre otros.



Sede COLPENSIONES Girardot (Cundinamarca)

El proceso de maduración del modelo de operación de COLPENSIONES ha permitido identificar mejoras constantes en los canales de atención, por lo cual se ha dispuesto que algunos de los PAC atiendan de manera exclusiva trámites masivos para empleadores y documentación asociada a procesos judiciales.



Pensando en el bienestar y comodidad de los ciudadanos, COLPENSIONES ha abierto Puntos de Atención en Capitales de Departamento y en cabeceras municipales, para ofrecer su Modelo de Servicio acortando distancias y buscando estar cada vez más cerca de sus usuarios.

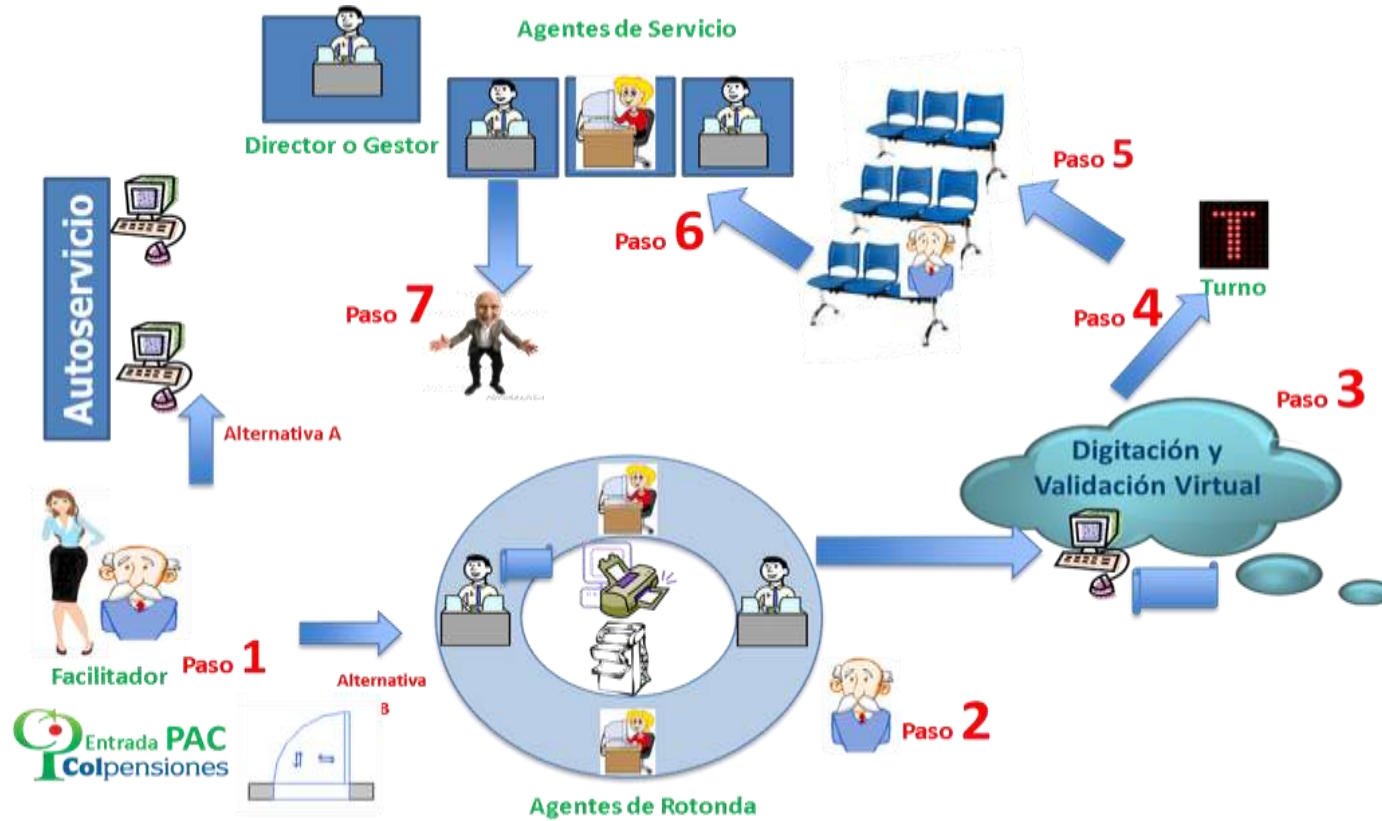
Sede COLPENSIONES Medellín - Niquía (Antioquia)



Sede COLPENSIONES Cartagena - Bolívar

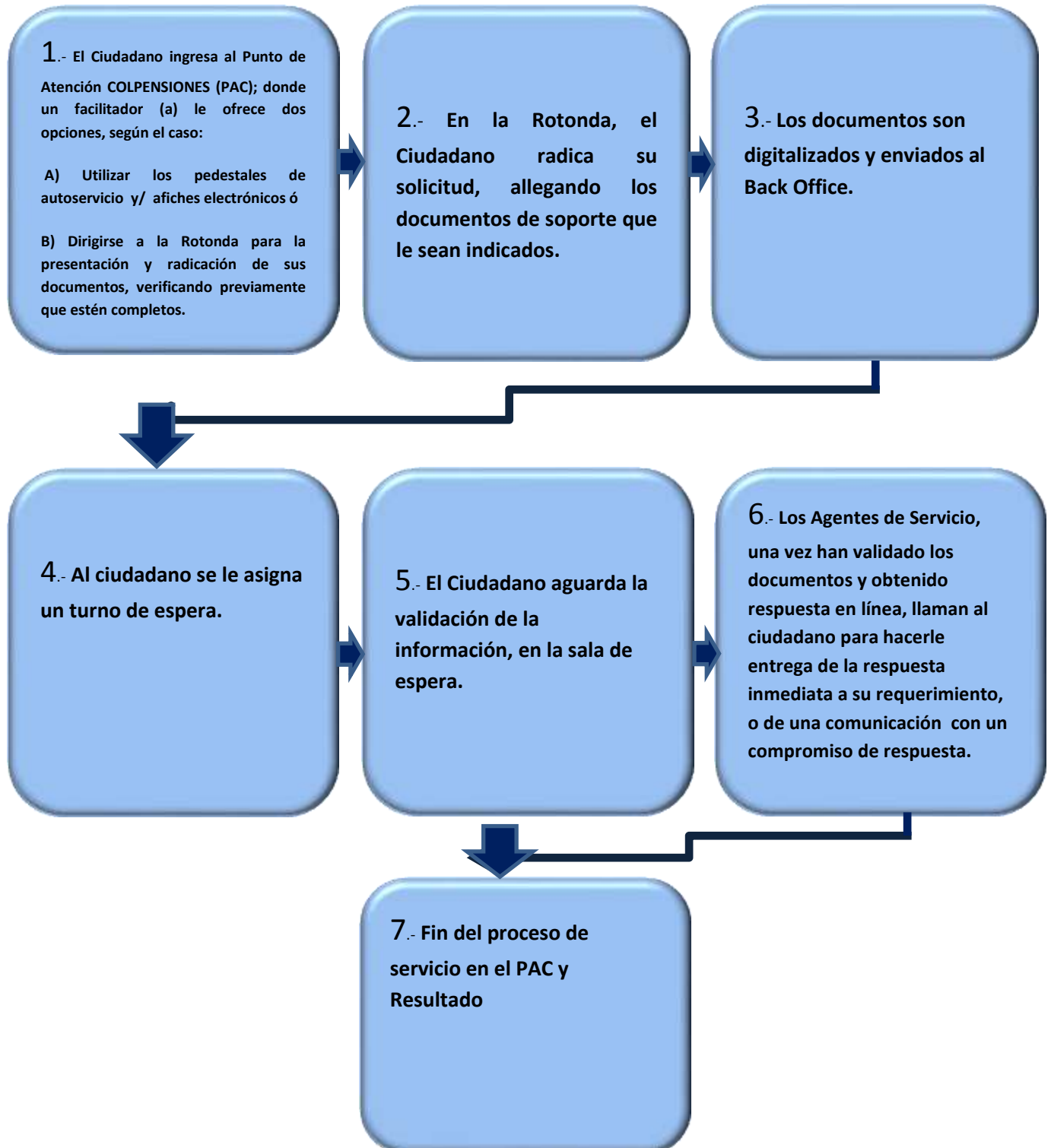
Para conocer la localización física de los Puntos de Atención COLPENSIONES (PAC), ingrese a www.COLPENSIONES.gov.co/Canales de Atención.

La siguiente infografía describe el Modelo de Servicio que ofrece COLPENSIONES en cualquiera de los Puntos de Atención del país.



1.- Infografía Elaborada por la Vicepresidencia de Servicio al Ciudadano

Paso a Paso Modelo de Servicio COLPENSIONES



1.2 Call Center

Desde la entrada en Operación, COLPENSIONES ha brindado atención automatizada y oportuna a los ciudadanos a través de su centro de llamadas - Call Center. Este es uno de los canales más usados por los ciudadanos que se comunican desde las líneas 4890909 en Bogotá, 2836090 en Medellín y para el resto de municipios la Línea Gratuita Nacional 018000410909.



Este canal es atendido por agentes entrenados para brindar información general y recomendaciones básicas a los ciudadanos en la realización de sus trámites y consultas, así como el agendamiento de citas, incluyendo las de medicina laboral, invitaciones a las charlas y jornadas de capacitación que ofrece la Entidad y suministro de datos sobre horarios y localización de Puntos de Atención.

1.3 Portal Institucional

Desde su entrada en operación COLPENSIONES ha basado su modelo de operación en el manejo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – TIC. Para ello, cuenta entre otras, con un **Portal Institucional** de fácil manejo, lenguaje sencillo y contenidos actualizados, para que los usuarios puedan realizar consultas, descargar certificados, historias laborales y formularios, así como conocer en detalle los requisitos y pasos para la obtención de los reconocimientos pensionales, y en el corto plazo, acceder a un completo paquete transaccional en línea.

La **Página** www.COLPENSIONES.gov.co, cuenta espacios para la publicación periódica de **Informes de Gestión y estado de avance del Plan de Acción de la Entidad**, documentos institucionales soportados en cifras e indicadores de gestión, además de segmentos informativos en los cuales se publican **noticias** de interés y actualidad así como material pedagógico, ajustado a los lineamientos y componentes establecidos en la Estrategia GEL.

Desde su sitio web, la Entidad ha abierto los siguientes espacios de participación:

- a. **Encuestas:** con el objetivo de conocer la opinión de quienes visitan el sitio Web de la Entidad en relación con la experiencia de navegación, búsqueda y obtención de la información requerida. Para conocer las encuestas realizadas así como sus resultados, ingrese a <http://www.COLPENSIONES.gov.co:8080/encuesta.aspx>.



- b. **Preguntas y Respuestas Frecuentes:** Este segmento resulta de gran utilidad para quienes por diversas razones no pueden acceder a los puntos de atención personalizada o telefónica y desean una explicación clara y sencilla a sus inquietudes.

Para acceder a este servicio, esta es la ruta de acceso:

http://www.COLPENSIONES.gov.co:8080/preguntas_frecuentes.aspx



- c. **Chat para Colombianos en el Exterior:** Es una de las herramientas más usadas por nuestros conciudadanos, quienes por razones de estudio o trabajo se encuentran fuera del país y desean vincularse al Régimen de Prima Media, cotizar o recibir su pensión en el lugar donde actualmente residen. A este espacio virtual se accede a través del vínculo: <http://www.COLPENSIONES.gov.co:8080/chatCO.htm>.

- d. **Blogs informativos:** hacen parte de la estrategia de comunicación educativa que en forma quincenal ofrece a los lectores variados temas de actualidad e interés, sobre los cuales el ciudadano puede opinar a través del enlace “Comentarios”, habilitado para este segmento, cuyo vínculo es <http://www.COLPENSIONES.gov.co:8080/blogs.aspx>



- e. **Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC),** en cumplimiento de las disposiciones exigidas por la Superintendencia Financiera de Colombia y en razón de su naturaleza jurídica, la página web de COLPENSIONES puso al servicio este espacio desde el cual, los ciudadanos pueden dar a conocer su opinión sobre las prestación de los servicios a través de la figura del Defensor del Consumidor Financiero.
<http://www.COLPENSIONES.gov.co:8080/publicaciones/es-CO/239/SAC>

2.- ESCENARIOS PARA EL DIÁLOGO Y LA CONCERTACIÓN

2.1. Estrategia de Relacionamiento

La Entidad promueve espacios de diálogo con autoridades gubernamentales, agremiaciones, asociaciones, fuerzas vivas y generadores de opinión a nivel local, municipal, regional y nacional, donde brinda información sobre el Régimen de Prima Media, presenta cifras de reconocimientos balances de gestión y explica entre otros, la misión y competencias institucionales, así como el modelo de operación de la Entidad.

Mediante una agenda de visitas encabezadas por voceros de la Entidad, a las diferentes ciudades y municipios donde COLPENSIONES tiene Puntos de Atención, se informa a través de los medios de comunicaciones locales y regionales, la gestión que se viene realizando y las actividades en las que pueden participar los ciudadanos, para lo cual pueden ampliar información PAC.

2.2. Charlas y jornadas de formación y capacitación en RPM

COLPENSIONES emprendió desde el inicio de operaciones un plan de capacitación y formación para grupos focales de usuarios, partiendo del reconocimiento de sus propias necesidades, inquietudes y requerimientos de información, las cuales fueron identificadas a través de investigaciones de mercado y ejecutadas por medio de una fuerza comercial debidamente capacitada y formada para atender grandes y pequeñas empresas, entidades, instituciones, y demás grupos que a iniciativa propia o de COLPENSIONES, participan de encuentros periódicos para recibir información completa y de interés para sus participantes.

Uno de estos espacios es el denominado "**Jueves del Pre-pensionado**", dirigido a aquellos ciudadanos, trabajadores y empleados próximos a cumplir los requisitos en cuanto a número de semanas cotizadas y edad para la solicitud de su pensión de vejez. Con estos espacios se



busca que de manera oportuna, ordenada, planeada e informada, inicien la preparación de soportes, documentos y otras diligencias que exija el proceso de solicitud pensional.

En una segunda fase, estos encuentros incluirán en su metodología de participación, herramientas para que los ciudadanos que se vinculan a estas jornadas reciban información adicional a los trámites, conozcan el estado de los programas y proyectos que adelanta la Entidad y formulen propuestas e iniciativas que contribuyan a la solución de problemas.

Este mecanismo incluye además **Charlas de Capacitación e Información en Régimen de Prima Media (RPM)**, para **Empleadores y Trabajadores** espacios para que las empresas,



entidades e instituciones, bien sea por invitación de COLPENSIONES o a iniciativa de cada una de ellas, participe de estos encuentros en los cuales se explican las características, normatividad, procedimientos y ventajas que ofrece el RPM.

En coordinación con las áreas de Talento Humano de las entidades, empresas o sectores productivos, se programan las reuniones, y por espacio de dos horas se

brinda información sobre tipos de prestaciones económicas, requisitos legales para acceder a estos beneficios y la importancia de revisar oportunamente la Historia Laboral de cada persona, pues es el insumo más importante para iniciar el proceso hacia la solicitud de pensión.

Los asistentes por su parte, participan activamente de estos encuentros, no solo mediante preguntas y comentarios que retroalimenten las jornadas, sino además asumiendo el compromiso de iniciar el proceso de organización y revisión de documentos y soportes asociados a su Historia Laboral.

Adicionalmente, COLPENSIONES continua fortaleciendo su presencia en ferias de servicios y eventos de interés público y privado, que propicien el acercamiento con sus grupos de interés, permitan la descentralización de la atención, lleguen a zonas apartadas dentro o fuera del país y contribuyan a la solución de las necesidades de los afiliados al Régimen de Prima Media.

3- CONTROL SOCIAL A LA GESTIÓN

- 3.1. La Rendición de Cuentas** de COLPENSIONES está sustentada en un conjunto de acciones definidas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano publicado en el link: <http://www.COLPENSIONES.gov.co:8080/gestion-y-control/es-CO/4/Programas-y-proyectos-en-ejecucion>

Este documento recoge las iniciativas emprendidas y planeadas desde los frentes de Información, Diálogo e Incentivos que enmarcan el ejercicio de Rendición de Cuentas de la presente Vigencia, entre las cuales se destacan las **Campañas permanentes de Divulgación a la ciudadanía** a través de medios masivos.

Estas campañas se componen de avisos y mensajes publicitarios que obedecen a una estrategia de mercado, con la que se busca dar a conocer a los ciudadanos los avances que en la gestión ha tenido la Entidad desde el inicio de operación, así como la explicación por medio de impresos del acceso a los servicios de COLPENSIONES en cada canal.

De otra parte, se realiza la emisión de comunicados de prensa destinados a medios escritos, radiales, televisivos y digitales del nivel nacional, regional y local, con el fin de dar a conocer las noticias que COLPENSIONES genera y que son de interés para la ciudadanía y sus usuarios. Así mismo en el portal de la Entidad se publican las noticias de manera periódica, en un lenguaje sencillo y con un contenido claro y concreto.

La Entidad trabaja los mecanismos de rendición de cuentas interna y externa, ajustados a los lineamientos del Gobierno Nacional definidos en el CONPES 3654 de 2010, en el Decreto 2482 de 2012.

Como entidad vinculada al Ministerio del Trabajo, COLPENSIONES participa de la audiencia de rendición de cuentas de este Sector, en el que intervienen las entidades que lo conforman: El SENA, la Unidad Administrativa de Organizaciones Solidarias, La Superintendencia del Subsidio Familiar, el Ministerio del Trabajo – quien la lidera- y COLPENSIONES, en un ejercicio anual que es transmitido en forma masiva y para el que previamente se realizan acciones de divulgación que permitan una amplia participación de los ciudadanos.

3.2. Seguimiento y monitoreo a PQRS

Una vez se superen las dificultades derivadas del retraso estructural del Régimen de Prima Media asumido por COLPENSIONES tras la liquidación del antiguo administrador,

se avanzará significativamente en la atención completa, debida y oportuna de las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes de los ciudadanos, al punto en que lógica de causalidad de dichos requerimientos se reduzca por el cumplimiento ordenado y sistemático de la misión para la cual fue creada la Administradora Colombiana de Pensiones.

Los ciudadanos pueden radicar sus PQR en cualquiera de los Puntos de Atención COLPENSIONES (PAC) en todo el país. Así mismo, pueden enviarlos y hacer seguimiento al estado de su petición a través de la página www.COLPENSIONES.gov.co, en la opción ATENCIÓN AL CIUDADANO. http://www.COLPENSIONES.gov.co:8080/p_q_r.aspx

Nota: La matriz de las actividades en curso y previstas dentro del Modelo de Participación Ciudadana de COLPENSIONES se describen en la Tabla incluida al final del presente documento.

V.- PLAN PILOTO

Como resultado del proceso de construcción y definición de las actividades que hacen parte del Modelo de Participación Ciudadana de COLPENSIONES, y con el propósito de retroalimentar las acciones emprendidas para hacerlas más incluyentes, vinculantes y participativas, la Entidad dispuso la realización de una Encuesta de Satisfacción, como elemento marco para emprender un conjunto de mejoras y ajustes a los procesos y procedimientos relativos al Modelo de Atención y Servicio.

La Encuesta se aplicará a través del Centro Nacional de Consultoría (CNC) en el mes de Agosto de 2013 y sus resultados serán publicados en el Portal Institucional y demás medios de información, para que los ciudadanos participantes y público en general, conozcan y comenten el alcance de dicho aplicativo, haciéndose partícipe de las acciones de mejoramiento y cualificación del servicio, que como resultado de la misma se trabajen en la Entidad.

VI- CONCLUSIONES Y PERSPECTIVAS

- El Modelo de Participación Ciudadana de COLPENSIONES es una herramienta a través de la cual se construyen, promueven y fortalecen espacios de concertación entre los intereses de los grupos de interés, y se crean ambientes de cooperación que permitan el cumplimiento de la misión institucional y el logro de objetivos de beneficio colectivo.
- COLPENSIONES realizará los ajustes y mejoras necesarias a su Modelo de Participación Ciudadana, asegurando que en sus fases subsiguientes se fortalezcan los mecanismos de interacción ciudadana en función del mejoramiento de la Calidad del Servicio, el Control Social y la entrega permanente de información de interés para sus usuarios.
- Conscientes de la importancia del punto de vista y la opinión de los ciudadanos, Se emprenderá como Plan Piloto una Encuesta de Satisfacción, cuyos resultados contribuyan a la evolución del modelo de servicio que la Entidad ofrece, en cumplimiento de su objeto misional, a la solución de problemas, al mejoramiento de procesos y a la toma de decisiones que redunden en el bienestar y satisfacción de nuestros usuarios.
- La opinión de los ciudadanos seguirá canalizándose mediante encuentros con usuarios presenciales y/o virtuales, a través de mecanismos tecnológicos sencillos, accesibles y dinámicos, que aseguren su efectividad y trazabilidad.

SINOPSIS MODELO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN	GRUPOS DE INTERÉS	CÓMO ACCEDER	DISPONIBILIDAD	ACTIVIDADES EN CURSO Y PREVISTAS	RESPONSABLES	FECHAS
PAC	Afiliados, Pensionados, pre-pensionados, empleadores, usuarios en general.	<i>* Las direcciones y lugares de ubicación de los Puntos de Atención COLPENSIONES (PAC) en todo el país están disponibles en la página www.COLPENSIONES.gov.co, en el Link: Canales de Atención</i>	Lunes a viernes de 8: a 4:00 p.m. y sábados de 8 a 12 pm.	Mejoramiento permanente de instalaciones, acorde con la normatividad vigente. Reentrenamiento a los asesores, facilitadores y agentes de servicio que atienden los PAC. Capacitación y profundización a Gerentes Regionales, Directores Regionales y Profesionales de los PAC, en coordinación con el Ministerio del Trabajo, a través del Consorcio Colombia Mayor	Vicepresidencia Servicio al Ciudadano y Administrativa	Toda la vigencia 2013
CALL CENTER	Afiliados, Pensionados, pre-pensionados, empleadores, usuarios en general.	Línea Gratuita Nacional 018000410909 Bogotá 4890909 Medellín 2836090	Lunes a viernes de 6:00 a.m. a 8:00 p.m. y Sábados de 8:00 a.m. a 1:00 p.m.	Invitación para Proveedor de Operación, Plan de entrenamiento y capacitación de los nuevos agentes para migrar de un servicio informativo a uno resolutivo.	Vicepresidencia Servicio al Ciudadano	Toda la vigencia 2013
PORTAL INSTITUCIONAL	Afiliados, Pensionados, pre-pensionados, empleadores, usuarios en general.	www.COLPENSIONES.gov.co	Permanente	Mejoramiento de los servicios en línea (Zona Transaccional).	Vicepresidencias: Comercial, Operaciones y Tecnología y Servicio al Ciudadano	Toda la vigencia 2013
INFORMACIÓN DE INTERÉS CIUDADANO	Afiliados, Pensionados y ciudadanía en general.	www.COLPENSIONES.gov.co	Permanente	Publicación periódica de los informes que emite la Entidad como son: Seguimiento al Plan de Acción, Plan Anticorrupción e informes de gestión, que permiten dar a conocer la evolución en la labor de COLPENSIONES.	Vicepresidencia de Planeación y Riesgos	Toda la vigencia 2013
CHAT COLOMBIANOS EN EL EXTERIOR	Ciudadanos colombianos fuera del país	http://www.COLPENSIONES.gov.co:8080/chatCO.htm	Lunes a viernes de 6:00 a.m. a 8:00 p.m. y Sábados de 8:00 a.m. a 1:00 p.m.	Información sobre productos y servicios en tiempo real, para uso exclusivo de colombianos residentes en el exterior	Vicepresidencias Servicio al Ciudadano y Comercial	Toda la vigencia 2013
ENCUESTAS	Afiliados, Pensionados, pre-pensionados, empleadores, usuarios en general.	http://www.COLPENSIONES.gov.co:8080/encuesta.aspx	Permanente	Las encuestas se reemplazan trimestralmente y sus resultados son publicados para ser retroalimentados por los ciudadanos	Vicepresidencia Comercial	Toda la vigencia 2013

SINOPSIS MODELO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN	GRUPOS DE INTERÉS	CÓMO ACCEDER	DISPONIBILIDAD	ACTIVIDADES EN CURSO Y PREVISTAS	RESPONSABLES	FECHAS
BLOGS INFORMATIVOS	Afiliados, Pensionados, pre-pensionados, empleadores, usuarios en general.	http://www.COLPENSIONES.gov.co:8080/blogs.aspx	Permanente	Los Blogs de carácter académico son publicados quincenalmente y pueden ser comentados por los ciudadanos	Comunicaciones	Toda la vigencia 2013
PREGUNTAS Y RESPUESTAS FRECUENTES	Afiliados, Pensionados, pre-pensionados, empleadores, usuarios en general.	www.COLPENSIONES.gov.co:8080/preguntas_frecuentes.aspx	Permanente	Los Contenidos de este segmento son revisados y actualizados en forma permanente	Todas las Áreas	Toda la vigencia 2013
SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO (SAC)	Afiliados, Pensionados, pre-pensionados, empleadores, usuarios en general.	www.COLPENSIONES.gov.co:8080/publicaciones/es-CO/239/SAC	Permanente	Desde este espacio, los ciudadanos pueden conocer sus derechos como consumidores financieros y canalizar sus inquietudes a través del Defensor del Consumidor Financiero, creado para la defensa y protección de sus derechos.	Vicepresidencia Servicio al Ciudadano	Toda la vigencia 2013
ENCUENTROS PARA EL DIÁLOGO Y LA CAPACITACIÓN.	Pre-pensionados y empleadores	Invitación a Charlas y Jornadas de Información	Según programación	Incluir nuevas metodologías y aplicativos en las agendas de trabajo para hacerlas más participativas e incluyentes.	Vicepresidencia Comercial	Toda la vigencia 2013
ESTRATEGIA DE RELACIONAMIENTO	Gremios, asociaciones, líderes sectoriales, autoridades, fuerzas vivas y medios de comunicación.	Invitación a reuniones y mesas de trabajo	Según programación	Continuar con las agendas y visitas a fuerzas vivas y medios de comunicación en los diferentes municipios donde tiene presencia Colpensiones .	Comunicaciones	Toda la vigencia 2013
RENDICIÓN DE CUENTAS	Afiliados, Pensionados, pre-pensionados, empleadores, usuarios en general	Canales de información, atención y Servicio y Convocatoria (Para el caso de audiencias y demás espacios presenciales)	Permanente	Divulgación versión del Componente de Rendición de Cuentas del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de COLPENSIONES y participación en la mesa de trabajo preparatoria de la Audiencia Sectorial de Rendición de Cuentas con el Ministerio del Trabajo.	Comunicaciones y Vicepresidencia Planeación y Riesgos	Toda la vigencia 2013
SEGUIMIENTO Y MONITOREO A PQRS	Afiliados, Pensionados, pre-pensionados, empleadores, usuarios en general.	PAC y Portal Institucional	Permanente	Continua la respuesta a Peticiones, Quejas y Reclamos presentados por usuarios a la Entidad.	Vicepresidencia Servicio al Ciudadano	Toda la vigencia 2013

SINOPSIS MODELO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN	GRUPOS DE INTERÉS	CÓMO ACCEDER	DISPONIBILIDAD	ACTIVIDADES EN CURSO Y PREVISTAS	RESPONSABLES	FECHAS
PLAN PILOTO ENCUESTA DE SATISFACCIÓN	Afiliados, Pensionados, pre-pensionados, empleadores, usuarios en general.	NA	En proceso	Se aplicará en el mes de agosto con el Centro Nacional de Consultoría. Sus resultados serán publicados en el mes de noviembre por los canales públicos internos y externos de la Entidad.	Vicepresidencia Servicio al Ciudadano	Agosto -Nov 2013

