



# PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

**Bogotá, D.C. - Abril de 2013**

## PRESENTACIÓN

Desde el inicio de operación, la Administradora Colombiana de Pensiones – COLPENSIONES, ha venido ejecutando el Plan Participación Ciudadana que propuso, el cual presenta una estrategia dirigida a sus usuarios y ciudadanía, enmarcada en actividades para cada una de las audiencias de interés de la Entidad.

Este plan en su segunda versión, se ha materializado con la generación de espacios para que los ciudadanos conozcan, utilicen y se beneficien del modelo de servicio que ofrece Colpensiones. La experiencia alcanzada durante los primeros seis meses de operación, ha proporcionado elementos válidos para fortalecer los canales y herramientas de interacción con la comunidad, a partir del uso de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) que garanticen el acceso masivo y oportuno a los usuarios, generando ambientes de participación y opinión, en igualdad de condiciones para todos.

Este documento contempla las directrices y disposiciones del Manual 3.1 de la Estrategia Gobierno En Línea (GEL), del Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – MinTIC, que en COLPENSIONES estará implementada en su totalidad en 2015.

La articulación de sus componentes, incluye la fusión actividades y responsabilidades que involucran a todas las áreas y dependencias de la Entidad, principalmente a aquellas cuyas funciones están directamente relacionadas con el servicio, la atención y la satisfacción del ciudadano.

Una de las mayores fortalezas de COLPENSIONES es la de contar con procesos automatizados y una plataforma tecnológica robusta y moderna que permiten administrar información en forma, transparente, periódica, oportuna, confidencial y participativa.

Colpensiones es una Empresa Industrial y Comercial del Estado, organizada como Entidad Financiera de carácter especial, que viene desarrollando su Plan de Participación Ciudadana desde una perspectiva que facilite la interacción de los ciudadanos con la Entidad, donde las opiniones se canalizan mediante prestación de servicios por diversos canales como: Oficinas, Líneas de atención telefónica, charlas para segmentos como empleadores, trabajadores o pre pensionados y mecanismos tecnológicos como su página web [www.colpensiones.gov.co](http://www.colpensiones.gov.co).

Dentro de este contexto se realizan acciones como:

- Reuniones con instituciones, autoridades, gremios, generadores de opinión, empleadores, trabajadores y personas próximas a pensionarse.
- Canales presenciales como los Puntos de Atención Colpensiones – PAC, ubicados en 49 municipios.
- Canales de atención alternos como las Líneas telefónicas 01 8000 410909 a nivel nacional, 481 09 09 en Bogotá y 2 83 60 90 en Medellín; y la página web de la Entidad, donde los usuarios pueden expresar sus sugerencias u opiniones y realizar comentarios.
- Aplicación de encuestas en los PAC.
- Audiencia sectorial de Rendición de Cuentas.
- Publicación periódica en el portal de la Entidad de informes de gestión, entre otros.
- Emisión de comunicados de prensa, para que la ciudadanía, a través de los medios de comunicación, conozcan información sobre la Entidad.

Es así como COLPENSIONES ha definido estrategias y planes para las siguientes audiencias:

1. Pensionados
2. Afiliados
3. Pre-Pensionados
- 4.- Empleadores
- 5.- Entidades Gubernamentales
6. Opinión Pública y Ciudadanía en General.

## OBJETIVOS

- Contribuir a que los usuarios de COLPENSIONES realicen el mayor número posible de trámites por medio de los canales alternos dispuestos por la Entidad para agilizar y modernizar el servicio al ciudadano.
  - ✓ Obtención de información, formularios, historias laborales o certificaciones de afiliación al Régimen de Prima Media, entre otros, a través del Portal de la Entidad.
  - ✓ Consultas de información y requisitos en las Líneas de Atención Telefónica.
- Promover y brindar espacios de información y retroalimentación entre la ciudadanía y COLPENSIONES, de forma que el desarrollo de las funciones asignadas a la Entidad se realice y reciba sugerencias y opiniones de los usuarios y la ciudadanía.

## PLAN DE TRABAJO

Las actividades presentadas en el presente Plan están dirigidas a cada tipo de audiencia, acorde a sus características, con el fin de dar a conocer de manera clara y sencilla el servicio que presta COLPENSIONES.

### 1. PENSIONADOS

El objetivo de comunicación que la Entidad tiene con esta población, es ofrecer tranquilidad sobre el curso habitual que tiene la administración de las pensiones, el pago oportuno de las mismas y el normal desarrollo de las actividades y procesos internos, para que los pensionados obtengan cada mes, sin contra tiempos, sus mesadas.

Con el fin de facilitar y promover el uso de tecnologías de la información, por parte de esta audiencia, COLPENSIONES ofrece las siguientes opciones:

#### A) PORTAL WEB DE COLPENSIONES

Es una página que brinda servicios a los ciudadanos y a los usuarios, de acuerdo con los lineamientos dados por la estrategia GEL, enmarcados en la dinámica de las Tecnologías de Información y las Comunicaciones. (TIC)

El portal web de COLPENSIONES contiene una sección especializada para informar a los pensionados sobre la continuidad en los procesos para la recepción oportuna de sus mesadas pensionales, notas de interés y utilidad, así como reporte de novedades en la atención integral para esta audiencia.

Esta página web permite a los pensionados y a la ciudadanía en general encontrar información actualizada sobre la Entidad y sus procesos en un lenguaje sencillo y claro.

#### B) EDUPENSIÓN

Esta herramienta educativa, preparada por expertos en técnicas de aprendizaje, para hacer más sencillo y amigable la comprensión de todos los conceptos, se encuentra

disponible en el portal [www.colpensiones.gov.co](http://www.colpensiones.gov.co), En él se ofrece a los pensionados del Régimen de Prima Media y al público en general, información sobre el Sistema General de Pensiones y el RPM.

### **C) FACILITADORES CON PRESENCIA EN LOS PUNTOS DE ATENCIÓN COLPENSIONES –PAC**

En los PAC con mayor volumen de usuarios, un equipo de facilitadores explica a las personas los trámites que pueden hacer en los pedestales de autoservicio, así como reforzar información sobre los trámites que pueden adelantar desde la comodidad de su hogar por medio de la página web de la Entidad o las líneas de atención telefónica. Esta estrategia busca promover el uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones TIC, como herramienta para acortar distancias, ahorrar tiempo y recursos a los ciudadanos y hacer más amigables los esquemas de servicio que ofrece COLPENSIONES.

Los facilitadores se identifican con chalecos que llevan la marca COLPENSIONES, para que sean reconocidos por el público, así mismo disponen de material informativo relacionado con trámites, canales alternos, directorios de oficinas, entre otros.

El objetivo de la estrategia es facilitar y agilizar el servicio, descongestionar las filas y orientar a los pensionados y usuarios en general, sobre las formas de acceder a los servicios de la Entidad desde la comodidad de sus hogares u oficinas.

### **D) CARTELERAS EN PUNTOS DE ATENCIÓN COLPENSIONES – PAC. (PANTALLAS LED PARA TURNOS E INFORMACIÓN Y AFICHES ELECTRÓNICOS.)**

En los PAC, el pensionado cuenta con un mecanismo de control y reporte de turnos para la atención de los usuarios, donde encontrará información oportuna publicada en las pantallas LED y/o en lugares visibles (carteleras físicas y afiches electrónicos) con los procedimientos y novedades que ofrece la Entidad.

Teniendo en cuenta que esta población en promedio supera los 50 años de edad, se adelantan campañas masivas, en las que se invita a los pensionados y ciudadanos, a aprovechar las facilidades que ofrecen los canales alternos y su utilización.

## 2. AFILIADOS

Para promover y concientizar a los afiliados sobre su papel activo en el manejo de la información de su historia laboral y el compromiso de COLPENSIONES por trabajar de manera conjunta para obtener una información confiable y real, la Entidad ofrece alternativas que permitan posicionar al afiliado como un actor muy importante en el proceso y a COLPENSIONES como un aliado en la construcción y calidad de la información que reposa en cada Historia Laboral. Con el fin de brindar información y orientación a los afiliados, se ha dispuesto:

### A) PORTAL WEB DE COLPENSIONES.

Este portal ofrece secciones en las que los afiliados pueden adelantar trámites como la consulta de su historia laboral, la impresión de certificaciones de afiliación al RPM, obtención de formularios para ajustes o actualización, envío de peticiones, quejas, reclamaciones y sugerencias, entre otros procedimientos en línea.

Así mismo, brinda noticias e información a través del **Centro de Noticias**, donde de manera periódica se publican notas de interés, sobre nuevos puntos de atención, servicios, actividades, cifras de la Entidad, entre otros, que permitan mantener actualizados a los afiliados y a la ciudadanía en general sobre la Entidad.

### B) EDUPENSIÓN

Herramienta pedagógica que facilita a los afiliados profundizar, de manera clara y sencilla, sobre el Régimen de Prima Media y el Sistema General de Pensiones. Resolviendo dudas sobre las características, requisitos y generalidades, entre otras.

### C) CAMPAÑAS Y ESTRATEGIAS DE DIVULGACIÓN

Se realizan campañas de divulgación y comunicación masiva, en medios como: radio, prensa, televisión y portales, en los que se da a conocer información de importancia para los afiliados. Estas campañas, se complementan con folletos, volantes y material P.O.P. que divulga procesos para realizar tramites de prestaciones económicas, acceso a canales alternos, directorio de oficinas, entre otros.

#### **D) PROGRAMA COLOMBIANOS EN EL EXTERIOR.**

COLPENSIONES a través de este programa, busca establecer contacto directo con los colombianos que se encuentran fuera del país, para que conozcan los trámites y procedimientos para afiliarse al Régimen de Prima Media, seguir cotizando a pensión desde el exterior, revisar, actualizar y corregir su Historia Laboral y en general, todos los servicios que la Entidad pone a disposición de los usuarios, haciendo uso de las TIC y de los canales alternos de atención. Es así como participa en algunas de las ferias que realiza la Cancillería en otros países y suministra información por medio de volantes en los consulados, así como invita a optimizar la utilización del portal de la Entidad.

### **3. PRE- PENSIONADOS**

Para quienes se encuentran próximos a obtener una pensión, COLPENSIONES ofrece información de forma clara y concreta, que les permita conocer los requisitos para la obtención de pensión y los trámites que deben adelantar.

Para esta audiencia se ofrecen las siguientes opciones:

#### **A. PORTAL WEB DE COLPENSIONES.**

La página web contiene una sección especializada en la que los pre-pensionados pueden encontrar información útil sobre temas de interés, consejos prácticos, así como la posibilidad de adelantar trámites, consultar su historia laboral, obtener información sobre requisitos, formatos o formularios y presentación de peticiones, quejas, reclamos o sugerencias, entre otros, en línea.

El portal orienta a las personas que están cerca a solicitar su pensión sobre los pasos a seguir y los documentos que se requieren de índole personal y laboral, de una forma clara y práctica, para que oportunamente hagan su solicitud, con el lleno de requisitos.

#### **B. VIDEO COMUNICADOS**

Se habilitará en el Portal Institucional un espacio para la publicación de videos y material multimedia de contenido relevante, vinculante y participativo para los ciudadanos, que

eventualmente serán mensajes del Presidente de la Entidad, novedades, optimización de canales y servicios, testimonios y opiniones de ciudadanos sobre diversos temas.

### **C. EDUPENSIÓN**

Esta herramienta permite al Pre pensionado, conocer los requisitos que establece la normatividad para obtener pensión en el Régimen de Prima Media, así mismo le permite conocer las modalidades de pensión y los requisitos para cada una.

### **D. CHARLAS DE CAPACITACIÓN PARA EMPRESAS Y SUS TRABAJADORES PROXIMOS A PENSIONARSE**

Para esta población se ofrece la opción de charlas presenciales en las principales ciudades del país a través del programa “**Jueves del Pre-pensionado**”, donde por medio de conferencias ilustrativas, se orienta a las personas próximas a obtener pensión sobre los requisitos, normatividad y temas a tener en cuenta para una solicitud exitosa de pensión.

En dichos espacios, los pre-pensionados formulan preguntas, opinan y comparten sus expectativas con relación a su derecho pensional, al Sistema General de Pensiones, al Régimen de Prima Media y a la normatividad a aplicar, según el caso.

Para las empresas que tienen grupos importantes de trabajadores, que estén a un año de cumplir requisitos para solicitar su pensión, las charlas se planean y ejecutan por demanda al área comercial de COLPENSIONES.

## **4.- EMPLEADORES**

Adicional a opciones como el Portal de la Entidad y EDUPENSIÓN donde de manera clara, concreta y sencilla se brinda información de interés para las empresas que tienen trabajadores afiliados el Régimen de Prima Media, los empleadores cuentan con opciones específicas como:



#### **A) CHARLAS DE CAPACITACIÓN**

Considerando que el acercamiento con diferentes empresas, sectores, entidades, gremios e instituciones representa una valiosa oportunidad para avanzar en la construcción de alianzas y escenarios de trabajo concertado que faciliten los procedimientos y trámites que deben realizarse de manera conjunta, COLPENSIONES viene haciendo contacto con diferentes agremiaciones y asociaciones para divulgar entre las empresas información relevante del Régimen de Prima Media, interactuar con sus empleadores afiliados o asociados y programar charlas específicas acorde a las necesidades de cada sector.

En las agendas de relacionamiento, se establece contacto con las agremiaciones y asociaciones para indagar las necesidades de información y programar reuniones donde se de a conocer la Entidad, su modelo de servicio y se refuerce lo referente al Régimen de Prima Media, entre otros.

#### **B) EQUIPO COMERCIAL**

La Entidad está comprometida con el desarrollo de una estrategia de gestión que busca la aclaración de cuentas para la disminución de deudas presuntas y deudas reales, a través de la formación y capacitación de un equipo de funcionarios que visitan a los principales empleadores y contribuyentes en sus sedes.

Este grupo de funcionarios distribuye información básica sobre la Entidad entre el personal de recursos humanos y oficinas encargadas del tema pensional en las entidades públicas y privadas. Así mismo, resuelve las inquietudes que sobre el tema se presenten y genera un canal permanente de comunicación entre los empleadores y la Entidad.

El equipo comercial cuenta con profesionales entrenados en lo relacionado con el Régimen de Prima Media y el Sistema Pensional Colombiano.

### **5.- ENTES GUBERNAMENTALES**

Por ser la Entidad que administra el Régimen de Prima Media del País, COLPENSIONES trabaja de manera conjunta con las entidades públicas en sus niveles nacional, regional y

local, mediante estrategias de capacitación, asesoría y activación de mecanismos que faciliten los trámites y procedimientos en materia de Pensiones.

Para esta población, se programan reuniones de asesoría, información y capacitación en temas pensionales que incluyen a las diversas entidades del sector público. Estas reuniones se planean con los responsables de las áreas de Nómina y Talento Humano, para resolver las inquietudes que puedan generarse en los procesos de cálculos actuariales, deudas presuntas y deudas reales, bonos pensionales, afiliaciones y notificaciones, entre otras.

Adicionalmente, para este segmento, COLPENSIONES ofrece las siguientes alternativas:

#### **A) PÁGINA WEB DE COLPENSIONES**

Acorde con lo dispuesto en el Manual 3.1 de la Estrategia Gobierno En Línea –GEL, el cual establece el mínimo de información de interés general que deben ser publicado haciendo uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones –TIC, la Entidad elabora, publica y deja a disposición, tanto de los Organismos de Control, las entidades gubernamentales en general, las instituciones del Sector Trabajo y la opinión pública, documentos de interés general como Estados Financieros y presupuestales, planes de acción, programas y proyectos en ejecución, informes de gestión, metas e indicadores, entre otros.

#### **B) CHARLAS INFORMATIVAS**

En su condición de empleadores, las Entidades Gubernamentales son un segmento de importancia para COLPENSIONES, para las cuales la Entidad organiza espacios informativos con el objetivo de emprender estrategias de trabajo conjunto para reducir el nivel de deuda y pasivos pensionales y brindar apoyo en trámites y servicios.

#### **C) PARTICIPACIÓN EN EVENTOS INTERINSTITUCIONALES**

COLPENSIONES hace presencia en las Ferias de entidades como el Departamento Nacional de Planeación y los servicios de empleo del SENA, además de espacios de proyección

internacional como la Feria Colombia nos Une, en conjunto con el Ministerio de Relaciones Exteriores y la Mesa de Trabajo Sectorial para Colombianos en el Exterior, bajo el liderazgo de la Cancillería y el Ministerio de Trabajo.

## **6. OPINIÓN PÚBLICA**

### **A. COMUNICADOS DE PRENSA**

Con el objeto de dar a conocer información relevante para la opinión pública sobre el funcionamiento de la Entidad, nuevos servicios, apertura de canales alternos de atención, ajustes en los procedimientos, novedades para los afiliados y pensionados o en general cualquier tipo de acción que tenga resorte en el ciudadano, se emiten Comunicados de Prensa para los diferentes medios de comunicación, nacionales y regionales, (de acuerdo con las características de la noticia).

Así mismo, el portal de la Entidad cuenta con un Centro de Noticias a través del cual, los ciudadanos son informados de manera oportuna sobre la apertura de nuevos Puntos de Atención, informes de gestión de la Entidad, manejo de canales alternos, servicios que se ofrecen en cada canal, jornadas especiales de notificación de solicitudes resueltas, reportes periódicos de cifras y demás indicadores representativos de atención y servicio al ciudadano.

El relacionamiento con los periodistas de los medios de comunicación es una actividad permanente liderada por la Presidencia, área que canaliza la información producida en las distintas vicepresidencias de COLPENSIONES y con ella se busca dar a conocer la información de manera clara y oportuna a la opinión pública y a la ciudadanía en general.

### **B. EDUPENSIÓN**

COLPENSIONES se preocupa por contribuir a la educación de sus afiliados, aportantes, pensionados, usuarios y a la opinión pública en general, para lo cual diseñó el espacio EDUPENSIÓN con el cual de manera didáctica, sencilla y clara se da a conocer qué es el Sistema General de Pensiones y en qué consiste el Régimen de Prima Media, por medio de fascículos tipo biblioteca virtual, que están disponibles en el portal web de la Entidad para que cualquier ciudadano pueda acceder a ellos, consultarlos, e imprimirlos.

### **C. ESTRATEGIA DE RELACIONAMIENTO**

Esta estrategia tiene como fin realizar reuniones y actividades entre representantes de COLPENSIONES y representantes de los Gremios, asociaciones y fuerzas vivas, de cada uno de los municipios en los que tiene presencia la Entidad, orientadas al planteamiento y análisis de aspectos que impactan tanto a los afiliados como a los empleadores facilitando la divulgación de información de interés entre las partes, tales como procesos de afiliación, seguimiento a las historias laborales, cancelación de deudas y pasivos pensionales, entre otros temas.

### **D. PRESENCIA A NIVEL NACIONAL Y REGIONAL:**

La Entidad viene desarrollando un programa de visitas a las diferentes ciudades y municipios donde tiene oficina Colpensiones, con el fin de generar espacios de intercambio y diálogo con diversos sectores y fuerzas vivas de cada municipio, así como con los medios de comunicación locales con quienes se refuerza la información sobre el modelo de servicio de la Entidad, sus planes de trabajo, resultados y datos de interés para que la ciudadanía esté informada y tenga plena capacidad para ejercer el control social sobre la gestión de COLPENSIONES.

### **E. PARTICIPACIÓN EN FECHAS ESPECIALES Y CELEBRACIONES ASOCIADAS A LA MISIÓN INSTITUCIONAL**

Colpensiones se vinculará activamente a la celebración de fechas especiales relacionadas con su objeto social y que resultan importantes para generar impacto en los grupos de ciudadanos con los que interactúa. Bien sea por iniciativa institucional o sectorial, los ciudadanos podrán hacer parte de actividades y eventos que se programen en fechas, como el Día del Pensionado.

### **F. BLOGS**

COLPENSIONES cuenta con un espacio de interacción con los ciudadanos, a través de sus Blogs informativos, desde un enfoque pedagógico y con temas de interés para quienes

deseen conocer sobre pensiones. En este espacio los lectores pueden expresar sus opiniones y registrar sus comentarios sobre cada uno de los blogs.

Para acceder a los blogs de Colpensiones se puede ingresar en el vínculo <http://www.colpensiones.gov.co:8080/blogs.aspx>, o por medio del ícono representado por un globo y un lápiz ubicado al final de la página principal del portal [www.colpensiones.gov.co](http://www.colpensiones.gov.co).

## RENDICIÓN DE CUENTAS

La Rendición de Cuentas es una forma de participación ciudadana permanente, incluyente y efectiva, para que las personas conozcan e incidan en las decisiones que tienen que ver con la administración de los recursos públicos y la rentabilidad social, entre otros.

Además, promueven la transparencia, la visibilidad, el buen gobierno y cobijan las formas de comunicación en doble vía, considerando que los ciudadanos deben ser informados y al mismo tiempo poder expresar sus opiniones.

Las Audiencias de Rendición de Cuentas deben ser espacios de interlocución entre los servidores públicos y la ciudadanía, para dar cuenta de los logros y avances de cada una de las entidades y generar transparencia, condiciones de confianza entre gobernantes y ciudadanos y garantizar el ejercicio del control social a la administración pública.

Sumada a las actividades de comunicación, información e interacción con los ciudadanos COLPENSIONES informa de manera permanente a la ciudadanía sobre los avances que ha tenido la Entidad en su plan de acción para terminar el atraso estructural del Régimen de Prima Media.

Así mismo, realiza una Audiencia Anual de Rendición de Cuentas, en conjunto con el Ministerio del Trabajo y las entidades adscritas y vinculadas a esta Cartera.

Para la realización de esta Audiencia Sectorial, de la cual hacen parte el Ministerio del Trabajo, como líder, coordinador y moderador de la misma, el Servicio Nacional de Aprendizaje –Sena, la Superintendencia del Subsidio Familiar, Organizaciones Solidarias y Colpensiones, se han previsto las siguientes actividades que aseguren la máxima participación de los ciudadanos interesados en los temas de alta sensibilidad e impacto social que serán abordados allí.

### **1.- CONVOCATORIA**

Adicional al Aviso Legal que se publica en un diario de amplia circulación nacional, un mes antes de la fecha de realización de la Audiencia de Rendición de Cuentas, se hace uso de las páginas web de las cinco entidades, para que en forma unificada y simultánea se invite a todos los colombianos dentro y fuera del país a participar en ella.

Desde el Ministerio del Trabajo se envían invitaciones a los representantes de los diferentes sectores, grupos, instituciones, fuerzas vivas, agremiaciones y organismos públicos y privados que deseen participar en la audiencia, y cada Entidad hace lo propio con sus sectores de interés para asegurar la mayor participación posible, tanto presencial como por medios telefónicos o digitales.

La convocatoria se apoya en estrategias de divulgación por medios masivos de comunicación, en la emisión de mensajes a través de las páginas web, redes sociales, espacios institucionales, canales internos y externos y demás estrategias, de acuerdo con la disponibilidad de recursos financieros y técnicos de cada entidad.

### **2.- METODOLOGÍA PARA LA PRESENTACIÓN DE LOS INFORMES DE RENDICIÓN DE CUENTAS**

Dado que en la Rendición de Cuentas participan cinco Entidades y que es el Ministerio del Trabajo quien preside el Comité Sectorial, se decide en forma concertada la metodología para el desarrollo de la Audiencia y la presentación de los informes de cada una de las Entidades, bien sea por ejes temáticos priorizados o de acuerdo con las directrices que se señalen en las reuniones preparatorias.

Los informes de Rendición de Cuentas de cada una de las entidades, documentados y en detalle, deben ser puestos a disposición de la ciudadanía en general, con la antelación establecida legalmente para tal fin.

### **3.-INTERVENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA VIRTUAL Y PRESENCIAL**

Para el cumplimiento del componente de presentación de evaluaciones y propuestas de acción de la sociedad civil previamente inscritas y radicadas, se cuenta con la habilitación

de herramientas y tecnologías de información y las comunicaciones, que permitan a los ciudadanos hacer propuestas, preguntas, comentarios, sugerencias y recomendaciones sobre cualquiera de los temas que serán abordados en la Audiencia, antes, durante y después de la misma.

Para ello, las entidades responsables dejan a disposición del público, un formato de encuesta que es publicado en los portales institucionales con antelación a la misma; se abren espacios para llamadas en directo y lectura de inquietudes y comentarios vía correos electrónicos y redes sociales durante el desarrollo de la audiencia y se dan a conocer los respectivos informes, encuestas de evaluación y respuestas a la comunidad a través de los mecanismos y canales de comunicación de todas y cada una de las entidades, con posterioridad a la misma.

Con esta segunda versión del Plan de Participación Ciudadana, Colpensiones espera brindar herramientas que fortalezcan los espacios de interacción entre la ciudadanía, cada uno de los segmentos señalados y la Entidad, para garantizar el cumplimiento de la función social de Colpensiones en condiciones de transparencia, visibilidad, oportunidad e integridad, que contribuyan a mejorar las condiciones de vida de los usuarios, así como a promocionar el uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones como herramientas que reducen tiempos, acercan la Entidad al usuario y facilitan la vida de los ciudadanos al hacer más sencillos el acceso a sus derechos pensionales.

Así mismo, a través de este Plan se espera dar a conocer aspectos como el impacto positivo en el Sistema Pensional con un administrador más eficiente; ejecución de planes de acción y optimización de la operación de la Entidad; datos de Colpensiones referentes a número de afiliados, número de solicitudes resueltas, aumento mensual de requerimientos resueltos, apertura de oficinas, entre otros.