



**RENDICIÓN DE CUENTAS
Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA
PLAN DE TRABAJO 2014**

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA
DE COLOMBIA

Versión 2 – Julio 2014

RENDICIÓN DE CUENTAS Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

PLAN DE TRABAJO 2014

1. Introducción.

En la perspectiva de promover y ejecutar políticas públicas inspiradas en la cultura del buen gobierno, las entidades del Estado han avanzado significativamente en la apertura, promoción y definición de estrategias que promuevan la transparencia, la confianza pública, la participación, la eficiencia, la rendición de cuentas y la responsabilidad en el ejercicio de sus funciones.

La Administradora Colombiana de Pensiones, **COLPENSIONES**, es una entidad nueva, moderna, creada por el Gobierno Nacional para escribir un nuevo capítulo en la historia de la protección social de los trabajadores colombianos, razón por la cual la interacción con los ciudadanos, el intercambio de información permanente y la promoción de espacios de diálogo adquieren especial relevancia.

La transición entre el Instituto del Seguro Social, ISS en liquidación y **COLPENSIONES** de lejos ha sido la más importante en la historia del país. Poniendo a prueba su capacidad humana, tecnológica y administrativa, **COLPENSIONES** ha hecho frente a este traspaso marcado por un creciente volumen de solicitudes radicadas por los ciudadanos ante el ISS que no fueron resueltas y que debieron ser asumidas por la nueva Administradora.

El Plan de Acción definido por la Honorable Corte Constitucional para atender el atraso estructural del Régimen de Prima Media ha representado enormes retos para **COLPENSIONES**, que en tan solo 15 meses ha mostrado resultados de gestión que superan en más del doble los alcanzados por el ISS en su mejor momento.

No obstante, este camino también ha significado un importante proceso de aprendizaje y una valiosa oportunidad para identificar ajustes y mejoras en el modelo de atención y servicio a los afiliados. En el último trimestre de 2013 **COLPENSIONES** decidió reorientar su estrategia de comunicación hacia un enfoque más abierto a los ciudadanos, de manera que estos puedan saber y tengan derecho a saber si se están o no administrando adecuadamente los aportes que semana

a semana y mes a mes realizan millones de trabajadores que han puesto su futuro en manos de nuestra Entidad.

En 2014, este modelo de integración entre el derecho de la ciudadanía a tener acceso a la información y la obligación de **COLPENSIONES** de rendir cuentas de su gestión se enmarcará en una estrategia de participación ciudadana que ponga al alcance de las personas en forma amplia y oportuna la información pública que posee, haciendo uso de los instrumentos de interactividad en red que proporcionan las nuevas tecnologías de la información y la comunicación.

Dicha estrategia parte de la necesidad de **COLPENSIONES** de adaptarse a una dinámica que resuelva en forma prioritaria las metas definidas en el Plan de Acción de la Corte Constitucional, sin dejar de lado la obligación de promover, educar, formar e informar a sus ciudadanos. Y en este contexto la iniciativa de rendición de cuentas y participación ciudadana que se formula en este documento refleja la convergencia de responsabilidades y roles de los actores internos y externos que deben sumarse para que se cumplan los objetivos propuestos.

Para promover este control social a la labor de **COLPENSIONES** se hace necesario fortalecer las herramientas de comunicación e información en doble vía, los canales de atención y servicio ciudadanos, los espacios de diálogo presencial y virtual entre la Entidad y sus usuarios y los programas de capacitación y asesoría que multipliquen la confianza de los empleadores, trabajadores y ciudadanos en general en la gestión financiera y operativa de la Entidad.

Finalmente este plan permitirá demostrar que la modernización del sistema pensional colombiano, no solo está basada en la cantidad de solicitudes atendidas sino en la calidad de las decisiones que en adelante ser adopten para cada ciudadano que ha labrado su futuro con constancia y dedicación.

COLPENSIONES reconoce en la participación ciudadana la mejor aliada para que el nuevo modelo de protección para la vejez que se viene implementando responda a los principios y estándares de un buen gobierno corporativo, garanticen una gestión pródica y transparente, cuente con procesos ordenados y reglados, con una clara distribución interna de responsabilidades, con un código de ética y con buenas prácticas de gestión y servicio público.

2. Aspectos Normativos de la participación ciudadana y la rendición de cuentas.

Para construir y fortalecer una cultura democrática, COLPENSIONES encuentra en la participación ciudadana la mejor herramienta para incidir efectivamente en las decisiones que tienen que ver con la administración de los recursos públicos, la superación de las inequidades sociales, la rentabilidad social y la sostenibilidad de su operación.

Para ello, se hace necesario articular y poner a disposición de los ciudadanos las instancias y formas de participación definidos en la Constitución y la legislación colombiana para tal fin, apoyados en la utilización eficiente y masiva de herramientas tecnológicas que acerquen la entidad a sus usuarios y les permita, a través de ellas, ejercer sus derechos.

Estos derechos cobijan todas las formas de comunicación en doble vía, considerando que los ciudadanos deben ser informados y al mismo tiempo expresar sus opiniones. Desde la Constitución Política de Colombia se establece el concepto de “Democracia Participativa” como una forma de salvaguardar el derecho de los ciudadanos y ciudadanas a hacer parte de las decisiones de la agenda de Gobierno y de la construcción de políticas públicas.

De igual forma, dentro de los fines esenciales del Estado, la Constitución establece los de “facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación (...)”.

El Artículo 270 de la misma Carta Política Artículo 270 fija que *“La ley organizará las formas y los sistemas de participación ciudadana que permitan vigilar la gestión pública que se cumpla en los diversos niveles administrativos y sus resultados”*.

Una de las herramientas más fuertes otorgadas a los ciudadanos por la Constitución de 1991 es el Derecho de Petición, consagrado en el Artículo 23, y por medio del cual *“Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales”*.

Por otra parte, en el Plan Nacional de Desarrollo 2010 – 2014 Prosperidad para Todos, se dice que la participación ciudadana *“se entiende como la condición y el requisito necesario para el ejercicio de una ciudadanía activa, en virtud de la cual los individuos se involucran en asuntos que son relevantes para sus comunidades”*.

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 se dictan otras disposiciones.

A través de dicha Ley se regula el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho y las excepciones a la publicidad de información.

Es importante subrayar que bajo este marco normativo, las entidades del Estado están obligadas a garantizar el cumplimiento de los principios de Transparencia, Buena Fe, Facilitación, NO Discriminación, Gratuidad, Celeridad, Eficacia, Calidad de la Información, Divulgación Proactiva de la Información y Responsabilidad en el uso de la Información.

En tal sentido, buena parte de las acciones que se describen en el presente documento apuntan al cumplimiento de la Ley 1712 de 2014, como quiera que apuntan al fortalecimiento de la interacción, la vinculación y la participación de los ciudadanos en las decisiones y acciones que se ejecuten.

A estos marcos normativos fundamentales se suman otras instancias de participación ciudadana que la legislación colombiana ha previsto y que se resumen así:

- **Veedurías Ciudadanas: Ley 850 de 2003**

A través de las cuales los ciudadanos ejercen el derecho a la participación y fiscalización de la gestión pública, en ámbitos como planes, programas, proyectos y acciones emprendidas por los entes gubernamentales, la actuación de los funcionarios públicos; el empleo de los recursos públicos, el logro de objetivos propuestos en términos de eficiencia, eficacia y celeridad.

- **Audiencias Públicas: Ley 489 de 1998.**

Mecanismo mediante el cual, los ciudadanos son convocados por las entidades estatales de manera pública, abierta, masiva, amplia y oportuna para expresar su opinión frente a la ejecución de los recursos públicos, atender y acoger las quejas de la comunidad, rendir cuentas en términos presupuestales y de gestión, o toma de decisiones sobre un asunto de interés colectivo.

- **Rendiciones de Cuentas:**

Escenarios para que las entidades en forma permanente presenten informes y hagan balances de logros y resultados ante la comunidad, mediante un proceso abierto y participativo de convocatoria de todos los actores y sectores involucrados.

Para ello, desde el Departamento Administrativo de la Función Pública, se generaron las orientaciones, metodologías e instrumentos de gestión y asesoría a las entidades para la aplicación de sus estrategias de democratización de la administración pública, expresadas en las rendiciones de cuentas.

- **Otras normas:**

Ley 1474 de 2011, Artículo 78.- Esta Ley fortalece el concepto de Democratización de la Administración Pública, estableciendo la obligatoriedad de todas las entidades y organismos de desarrollar su gestión de acuerdo con los principios de la democracia participativa y de la gestión pública, y define las estrategias y herramientas con que contarán dichas entidades para vincular a los ciudadanos y organizaciones de la sociedad civil en la formulación, ejecución, control y evaluación de la gestión pública, entre ellas, las audiencias públicas, la incorporación en los planes de desarrollo y de gestión las políticas y programas encaminados a fortalecer la participación ciudadana, la difusión y promoción de los derechos de los ciudadanos respecto del correcto funcionamiento de la Administración Pública, y el incentivo a la formación de asociaciones y mecanismos de asociación de intereses para representar a los usuarios y ciudadanos, el apoyo a los mecanismos de control social que se constituyan y la aplicación de mecanismos que brinden transparencia al ejercicio de la función administrativa.

Para ello, las entidades rendirán cuentas de manera permanente a la ciudadanía, bajo los lineamientos de metodología y contenidos mínimos establecidos por el Gobierno Nacional en el CONPES 3654 de 2010.

Decreto-Ley 19 de 2012: (Ley Antitrámites)

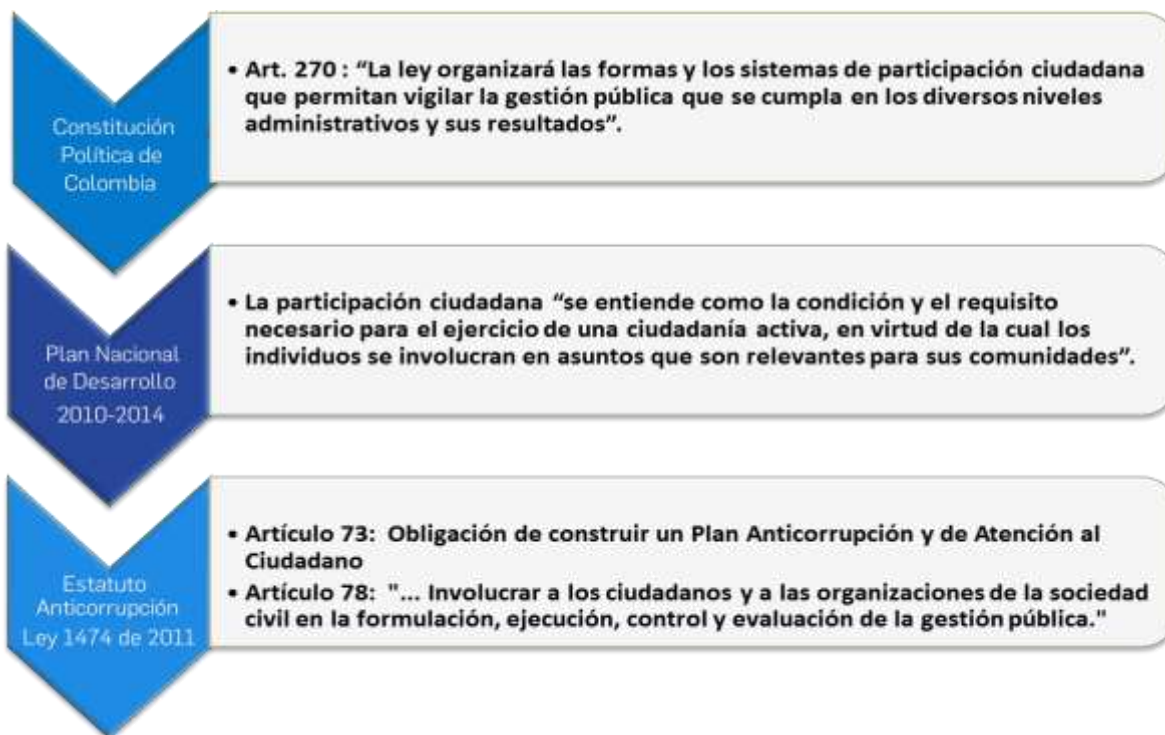
La observancia de esta norma como garante de la participación ciudadana en la administración pública radica en la inclusión, aplicación y activación de herramientas asociadas a las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), para acercar la gestión de las entidades y organismos al ciudadano, facilitando los canales de servicio e información y asegurando que la mayor parte de los trámites puedan resolverse de manera fácil, oportuna, ágil y gratuita.

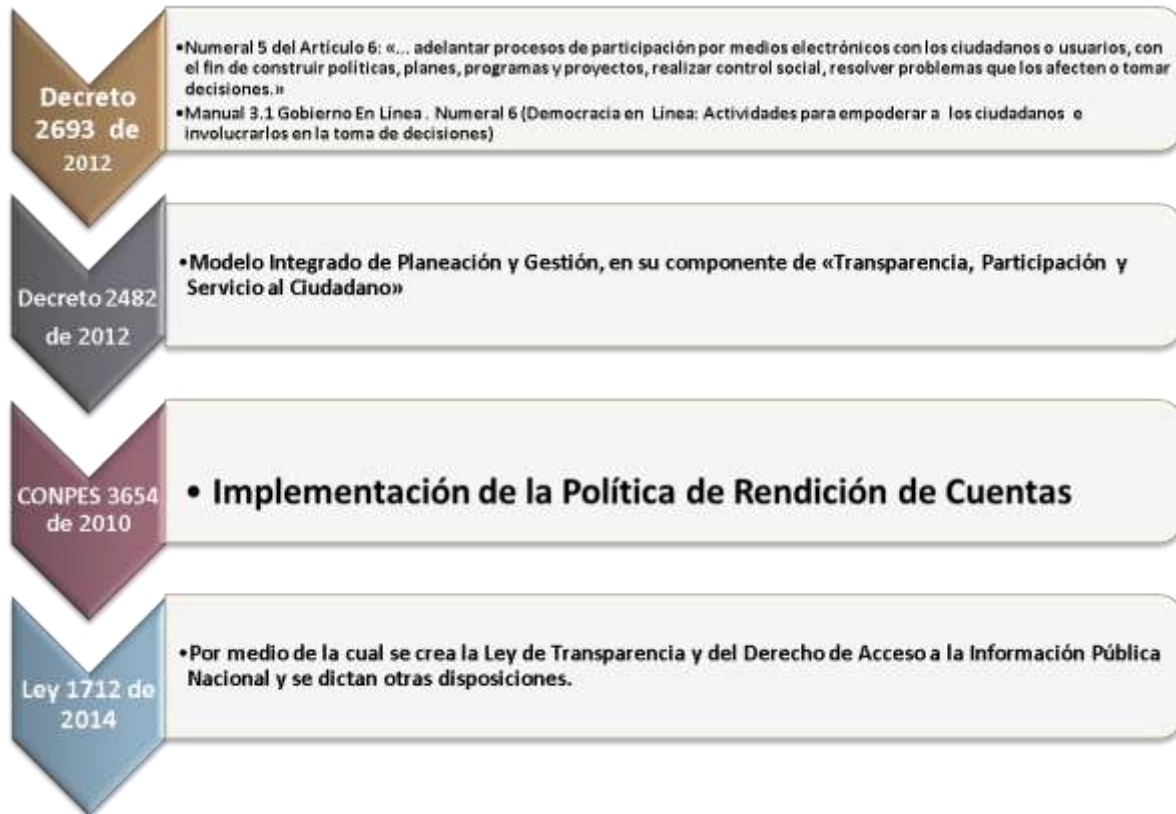
Decreto GEL y Manual 3.1:

El Decreto 1151 de 2008, por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia Gobierno en Línea-GEL y el Manual 3.0 que la implementa, son elementos fundamentales de la participación ciudadana.

Es así como el Gobierno Nacional se fortalece y avanza en la ruta del manejo de las TIC como eje articulador de sistemas de gestión y administración de políticas públicas basadas en la participación ciudadana y en la toma de decisiones consensuada y vinculante.

Resumen





3.- Estrategia

Con el objetivo de avanzar en la consolidación de **COLPENSIONES** como una Entidad nueva, moderna, transparente, confiable y eficiente, durante 2014 la estrategia se basará en un modelo de participación soportado por tres pilares fundamentales así:

3.1. INFORMACIÓN: Rendición de cuentas permanente sobre resultados y avances de la gestión institucional.

3.2. INTERACCIÓN: Espacios de diálogo presencial y virtual para el intercambio de información, orientación, capacitación y educación.

3.3. RETROALIMENTACIÓN: Medición de satisfacción en el servicio, valoración de percepción y reputación y solución de problemas.





4.- Integración de herramientas y escenarios institucionales de Rendición de Cuentas y Participación.

A continuación se las herramientas y formas de participación ciudadana con que cuenta **COLPENSIONES**, teniendo en cuenta su alcance y usabilidad.

4.1. Portal Web. (En proceso de rediseño)

Ofrece espacios de comunicación e información para que los ciudadanos conozcan la labor de **COLPENSIONES** y participen dejando sus comentarios, haciendo sus preguntas, compartiendo sus inquietudes y comentarios así:

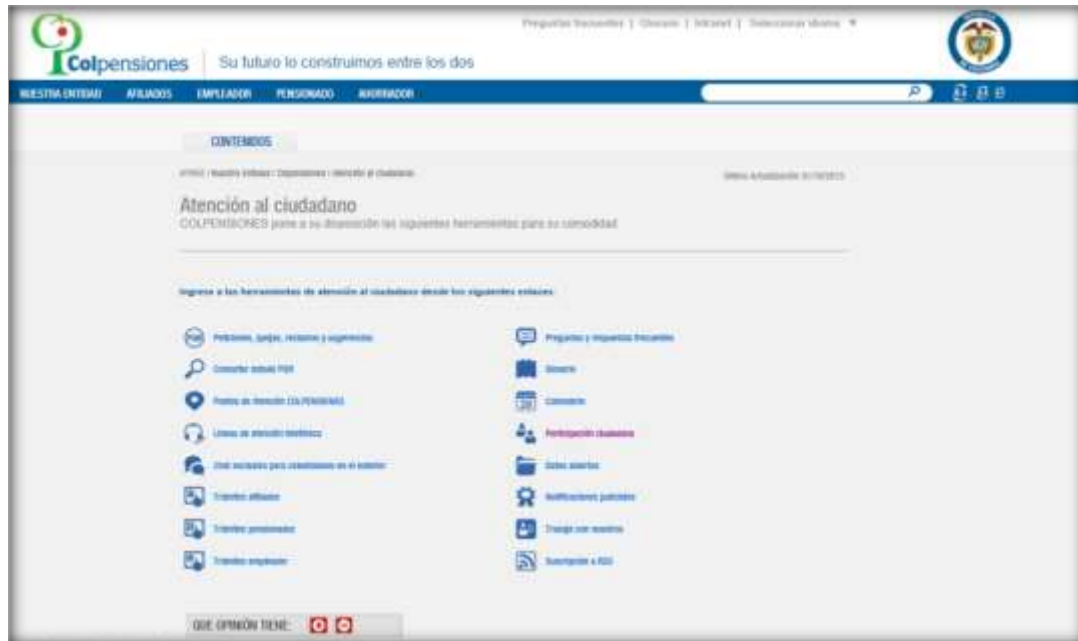
Home



The screenshot shows the home page of the Colpensiones website. At the top left is the Colpensiones logo and the slogan "Su futuro lo construimos entre los dos". To the right are navigation links: "Preguntas frecuentes", "Glosario", "Intranet", and "Seleccionar idioma". Below this is a horizontal menu with categories: "NUESTRA ENTIDAD", "AFILIADOS", "EMPLEADOR", "PENSIONADO", and "AHORRADOR". The main content area features a large banner with the text "Comunicado a la Opinión Pública" and a link "Ampliar comunicado...". Below the banner are four tabs: "TRÁMITES", "CANALES", "EDUPENSIÓN", and "NOTICIAS". Under "TRÁMITES" is a section "Secciones de interés" with a list of services: "Actualización de datos en línea", "Resoluciones de reconocimiento", "Contratación", "Historia Laboral", "Certificado de afiliación", "Descarga de formularios", and "Encuestas". To the right of this list are three image-based buttons: "TRÁMITES CIUDADANOS", "PORTAL EMPLEADOR", and "PROGRAMA BEPS". At the bottom, there are social media icons, "Enlaces de interés", and footer information including "Desafiliación, Jubilaciones por el Estado", "Términos y Condiciones de uso - Mapa del", and contact details: "Caj. Centro: Bogotá 47(1) 453 09 09-M. Medellín +57(41)..."

Contiene secciones transaccionales, noticiosas e informativas, con elementos gráficos de interés para los ciudadanos y secciones en permanente actualización de documentos e informes de gestión a través de los cuales se rinde cuentas a la ciudadanía.

Atención al Ciudadano



A través de este enlace los ciudadanos pueden:

- Hacer Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias en línea y consultar el estado de las mismas
- Identificar la dirección física de las Oficinas y Puntos de Atención **COLPENSIONES** (PAC) y números telefónicos de contacto en todo el país
- Chatear desde cualquier lugar del mundo con los asesores virtuales del programa Colombianos en el Exterior
- Conocer datos abiertos de interés
- Realizar consultas y obtener respuestas a preguntas comunes en materia pensional

Encuestas



ENCUESTAS

ATMOS | Servicios de Información | Encuestas

ENCUESTA ACTIVA

RENCIÓN DE CUENTAS:
¿LE GUSTARÍA CONOCER EL INFORME DE RENCIÓN DE CUENTAS DE COLPENSIONES DE LA GESTIÓN REALIZADA DURANTE EL 2017?

Sí

No

0/0

RESULTADOS

Mostrar los resultados

Respuesta	Porcentaje
No	7%
Sí	93%

CONSULTAR RESULTADOS DE ENCUESTAS CERRADAS

ENVIAR A UN AMIGO IMPRIMIR AÑADIR A FAVORITOS

Contiene preguntas que permiten al ciudadano interactuar con la Entidad.

Blogs



Con temas especializados y de actualidad para que los ciudadanos expongan sus comentarios y opiniones.

Redes Sociales (Fase 1)

Desde enero de 2014 **COLPENSIONES** emprendió un proceso de diagnóstico y monitoreo de redes sociales en la perspectiva de activar sus propios canales de comunicación digital en doble vía a través de Facebook y Twitter.

La implementación de las redes sociales de **COLPENSIONES** se constituirá en el eje transversal de la participación ciudadana y la rendición de cuentas mediante el uso de tecnologías de la información y las comunicaciones.

En paralelo al cumplimiento de las metas establecidas en el Plan de Acción de la Corte Constitucional se vienen monitoreando las tendencias temáticas, y una vez se analicen que las

condiciones son favorables para la apertura de dichos canales se hará la correspondiente divulgación y socialización de esta herramienta.-

4.2.- Contact Center

COLPENSIONES cuenta con una moderna central telefónica asociada a las siguientes líneas:

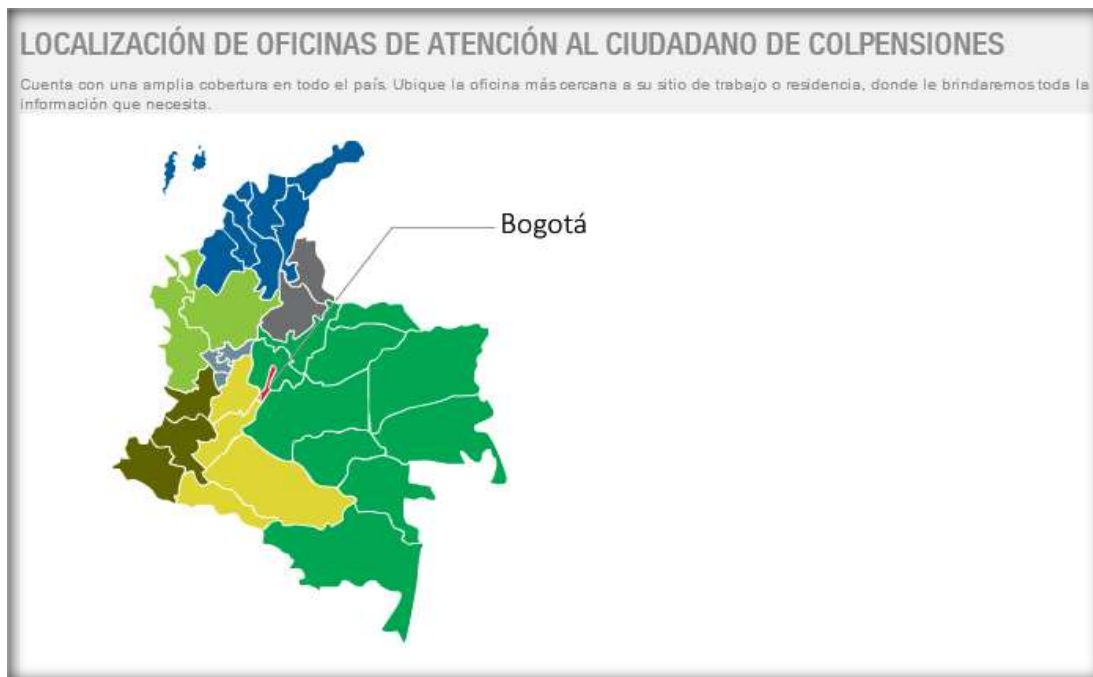
Bogotá 57 (1) 489 09 09

Medellín +57(4)- 283 60 90

Resto del País: 018000 41 0909

En los horarios de 6:00 a.m. a 8:00 p.m., de lunes a viernes y los sábados de 8:00 a 1:00 p.m.

4.3. Red de Puntos de Atención



COLPENSIONES cuenta con una completa red de oficinas y Centros de Atención distribuidos en 49 ciudades y municipios del país. Su localización, horarios y datos de interés general se encuentran disponibles en el portal www.colpensiones.gov.co

Los Puntos de Atención **COLPENSIONES** (PAC), constituyen un espacio para que los ciudadanos, además de radicar trámites, puedan recibir asesoría e información por parte de los agentes de servicio de la Entidad, sin costo alguno y sin necesidad de recurrir a intermediarios.

Uno de los aspectos importantes a optimizar durante 2014 es el uso de las pantallas y afiches electrónicos de los PAC, convirtiéndolos en elementos de comunicación, información y educación.

4.4. Jornadas de notificación masiva de reconocimientos pensionales, conversatorios académicos, charlas de pre-pensionados, charlas empresariales, ferias de servicios.

Desde el último trimestre de 2013, y con el fin de facilitar el proceso de notificación a los ciudadanos a quienes les ha sido resuelta su solicitud, **COLPENSIONES** programa, organiza y realiza jornadas colectivas de notificación de reconocimientos pensionales en diferentes ciudades y municipios del país.

El enfoque de estas jornadas trasciende el simple acto de notificar al ciudadano del acto administrativo que resuelve su solicitud para convertirse en espacios donde se informa, escucha, educa y asesora a los ciudadanos. Algunos de ellos comparten con **COLPENSIONES** sus experiencias y emociones, las cuales se documentan y compilan para estructurar un banco de testimonios que en un futuro serán replicados a través de las redes sociales institucionales.



De otra parte y de acuerdo con la programación de la Vicepresidencia Comercial continuarán las jornadas y encuentros con diferentes segmentos y audiencias, con el fin de ofrecer asesoría y capacitación en Régimen de Prima y en Beneficios Económicos Periódicos, sistemas administrados por **COLPENSIONES** como parte del nuevo de protección para la vejez del Gobierno Nacional.

Dichas jornadas que mes a mes convocan cientos de ciudadanos, son espacios de especial importancia para el diálogo ciudadano y el intercambio de opiniones y experiencias que permita a la Entidad identificar mejoras en su modelo de servicio, atención y gestión.

A lo anterior se suman los conversatorios con el sector académico que desde enero de 2014 viene organizando la Entidad en diferentes ciudades del País, para que el Presidente de la Entidad y demás voceros entablen un diálogo abierto y útil entre estudiantes, profesores y **COLPENSIONES**. Este segmento es de especial importancia para la Entidad, como quiera que la estrategia comunicativa busca impactar positivamente a las futuras generaciones de trabajadores para que entiendan la importancia de construir una historia laboral con perseverancia y disciplina.



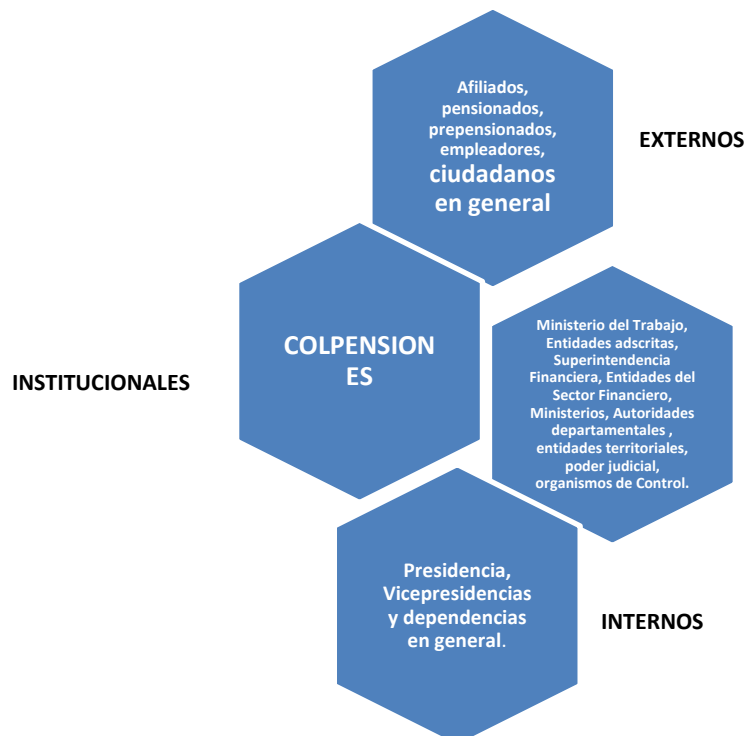
4.5- Medios de Comunicación (Difusión amplia y permanente de la información generada por la Entidad para los ciudadanos)

Los medios de información, sean estos internos o externos, del nivel nacional, regional y local, así como aquellos asociados a las tecnologías de la información y las comunicaciones son una herramienta fundamental para la rendición de cuentas y la participación ciudadana.

Por ello, **COLPENSIONES** fortalecerá en 2014 la estrategia de relacionamiento con los medios de comunicación y líderes de opinión en diferentes lugares del país, con el fin de lograr un efecto multiplicador de información, no solo de los resultados y avances de gestión, sino de las campañas e iniciativas de formación y educación pensional de la Entidad.

5. Actores y roles

Desde su entrada en operación **COLPENSIONES** ha identificado en su estrategia participativa diferentes Grupos de Interés o Audiencias así.



6. Cronograma

ACTIVIDADES DE LA ESTRATEGIA	Trimestre1	Trimestre 2	Trimestre 3	Trimestre 4
Construcción y consolidación del Plan de trabajo	X			
Rendición de cuentas permanente - Publicación de informes de y resultados de gestión	X	X	X	X
Socialización y divulgación de noticias y productos comunicativos de interés público	X	X	X	X
Jornadas de Notificación masiva de reconocimientos pensionales	X	X	X	X
Charlas empresariales	X	X	X	X
Jornadas con Pre-pensionados y conversatorios sector académico	X	X	X	X
Audiencia Pública de Rendición de Cuentas				X
Redes sociales (Fase 1)	X			
Activación de Redes sociales		X	X	X
Rediseño y optimización del Portal		X	X	X
Programa de Difusión Masiva		X	X	X
Relacionamiento con medios de comunicación y líderes de opinión		X	X	X