



**ADMINISTRADORA COLOMBIANA DE PENSIONES,
COLPENSIONES**

ACUERDO NÚMERO 0 0 0 0 2 6 DE 2012

(30 MAR 2012)

“Por el cual se aprueba el Manual de Atención al Consumidor Financiero de la Administradora Colombiana de Pensiones COLPENSIONES”

**LA JUNTA DIRECTIVA DE LA ADMINISTRADORA COLOMBIANA DE PENSIONES-
COLPENSIONES**

En ejercicio de las facultades legales concedidas por el Decreto 4121 de 2011, y

CONSIDERANDO

Que la Ley 1151 de 2007 en su artículo 155 creó la Administradora Colombiana de Pensiones COLPENSIONES, como una empresa industrial y comercial del Estado del orden nacional, con personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonio independiente;

Que mediante el Decreto Ley 4121 del 2 de noviembre de 2001, se cambió la naturaleza jurídica de la Administradora Colombiana de Pensiones COLPENSIONES, al de Empresa Industrial y Comercial del Estado organizada como entidad financiera de carácter especial, vinculada al Ministerio de Trabajo;

Que el objeto de la Administradora Colombiana de Pensiones COLPENSIONES es la administración estatal del Régimen de Prima Media con Prestación Definida, las prestaciones especiales que las normales le asignen y la administración del sistema de Ahorro de Beneficios Económicos Periódicos de que trata el Acto Legislativo 01 de 2005, en los términos que determina la Constitución y la Ley, en su calidad de entidad financiera de carácter especial;

Que la supervisión y vigilancia estará a cargo de la Superintendencia Financiera de Colombia, quien en cumplimiento de sus objetivos legales propenderá para que Colpensiones cumpla con las funciones establecidas;

Que la Circular 15 de 2010 adicionó el Capítulo Décimo Cuarto al Título Primero de la Circular Básica Jurídica (Circular Externa 007 de 1996) en cuyo numera 5.4.1 establece como deber de la Junta Directiva de la entidad vigilada: “a. *Establecer las políticas relativas al SAC*” y “b. *Aprobar el manual del SAC y sus actualizaciones.*”

Continuación del Acuerdo "Por el cual se aprueba el Manual de Atención al Consumidor Financiero de la Administradora Colombiana de Pensiones - COLPENSIONES".

Que la Circular 15 de 2010 adicionó el Capítulo Décimo Cuarto al Título Primero de la Circular Básica Jurídica (Circular Externa 007 de 1996) en cuyo numeral 5.4.2 establece como deber del Representante Legal de la entidad vigilada el "Diseñar y someter a aprobación de la Junta Directiva o el Consejo de Administración el manual del SAC y sus modificaciones."

Que en sesión de la Junta Directiva de la Administradora Colombiana de pensiones COLPENSIONES, llevada a cabo el 29 de marzo de 2012, se aprobó el Manual de Atención al Consumidor Financiero de la Administradora Colombiana de Pensiones COLPENSIONES.

Que en el mérito de lo expuesto,

ACUERDA:

ARTÍCULO PRIMERO. Aprobar el Manual de Atención al Consumidor Financiero de la Administradora Colombiana de Pensiones COLPENSIONES.

ARTÍCULO SEGUNDO. El Manual de Atención al Consumidor Financiero que se adopta mediante este Acuerdo, deberá ser divulgado y socializado por la Vicepresidencia de Servicio al Ciudadano. Igualmente hará parte de los procesos de inducción y reinducción que brinda la Empresa a todos sus servidores.

ARTÍCULO TERCERO. El presente acuerdo rige a partir de la fecha de su expedición.

COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Bogotá, D.C., a los 30 MAR 2012


MAURICIO OLIVERA GONZÁLEZ
Presidente


DIEGO F. MANRIQUE NIETO
Secretario Técnico

Continuación del Acuerdo "Por el cual se aprueba el Manual de Atención al Consumidor Financiero de la Administradora Colombiana de Pensiones - COLPENSIONES".

MANUAL DEL SISTEMA DE ATENCION AL CONSUMIDOR FINANCIERO
SAC

ADMINISTRADORA COLOMBIANA DE PENSIONES
COLPENSIONES

2012

Continuación del Acuerdo "Por el cual se aprueba el Manual de Atención al Consumidor Financiero de la Administradora Colombiana de Pensiones - COLPENSIONES".

CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN

1. Objetivo
2. Alcance
3. Definiciones
4. Marco regulatorio

2. INFORMACIÓN GENERAL SOBRE COLPENSIONES

1. Misión
2. Visión
3. Principios Éticos y Valores

3. ELEMENTOS DEL SAC

1. Políticas Generales para la adecuada atención y protección del consumidor

4. DERECHOS Y DEBERES DE LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS

1. Principales derechos
2. Principales deberes

5. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

1. Obligaciones de Colpensiones
2. Junta Directiva
3. Representante Legal
4. Órganos de Control
5. Vicepresidencia de Servicio al Ciudadano
 - 5.5.1 Gerencia Nacional de Servicio al Ciudadano
 - 5.5.2 Oficinas Regionales y Puntos de Atención
6. Vicepresidencia Comercial
7. Vicepresidencia Jurídica y Doctrinal
8. Vicepresidencia de Talento Humano

6. INFRAESTRUCTURA

1. Infraestructura Física
2. Equipo Humano
3. Infraestructura Técnica
 - 6.3.1 Servicios de Procesamiento
 - 6.3.2 Sistemas de Información
 - 6.3.3 Red de Comunicaciones

Continuación del Acuerdo "Por el cual se aprueba el Manual de Atención al Consumidor Financiero de la Administradora Colombiana de Pensiones - COLPENSIONES".

7. CAPACITACIÓN

1. Capacitación a servidores al momento de su vinculación
2. Capacitación a servidores para entrenamiento en el cargo
3. Estrategia para fomentar valores institucionales y cultura organizacional de Servicio

7.3.1 Estrategia de Comunicación Interna

7.3.2 Capacitación Continua

8. EDUCACIÓN FINANCIERA

9. INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO

10. ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

11. DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

1. Funciones del defensor del consumidor financiero.
2. Asuntos exceptuados del conocimiento del Defensor del Consumidor Financiero.
3. Procedimiento de atención a quejas del defensor.
4. Canales que tiene el consumidor financiero para presentar una queja y/o sugerencia ante el defensor del consumidor financiero.

12. ETAPAS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO

1. Identificación
2. Medición
 - 12.2.1 Impacto
 - 12.2.2 Probabilidad de ocurrencia
 - 12.2.3 Impacto de los eventos
3. Control
4. Monitoreo

13. MEDIDAS EN CASO DE INCUMPLIMIENTO DEL MANUAL SAC

14. DOCUMENTOS

15. CONTROL DEL MANUAL

16. DIVULGACIÓN

Continuación del Acuerdo "Por el cual se aprueba el Manual de Atención al Consumidor Financiero de la Administradora Colombiana de Pensiones - COLPENSIONES".

1. INTRODUCCIÓN

Mediante la Ley 1328 de 2009, se estableció la obligación de implementar el "Sistema de Atención a los Consumidores Financieros" por parte de las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia, a través del cual se busca:

1. Consolidar al interior de la entidad una cultura de atención, respeto y servicio a los consumidores financieros.
2. Adoptar sistemas para el suministro de información adecuada;
3. Fortalecer los procedimientos para la atención de las peticiones, quejas y reclamos del consumidor financiero;
4. Propiciar la protección de los derechos del consumidor financiero, así como la educación financiera de éstos.

A través de la circular externa 015 del 30 de junio de 2010, la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC) incorporó un nuevo capítulo al título primero de la circular básica jurídica e impartió directrices para el adecuado funcionamiento del SAC.

En cumplimiento de la normatividad y de acuerdo con la naturaleza de las actividades que desarrolla COLPENSIONES, se expide el presente Manual del Sistema de Atención al Consumidor Financiero.

1.1. OBJETIVO

El manual tiene el propósito de establecer y dar a conocer el Sistema de Atención al Consumidor Financiero implementado por la Administradora Colombiana de Pensiones – COLPENSIONES, reglamenta lo relativo a las políticas, procedimientos, mecanismos y controles de la atención al consumidor.

El Sistema de Atención al Consumidor Financiero - SAC constituye una herramienta para el desarrollo de la misión de COLPENSIONES. Este permitirá suministrar información oportuna, veraz y adecuada de los productos y servicios prestados y está orientado a generar la cultura de atención y respeto a los clientes de la entidad.

1.2 ALCANCE

El sistema de atención al consumidor financiero está orientado a todos los servidores de la Administradora Colombiana de Pensiones –COLPENSIONES y se encuentra al alcance de las partes interesadas. Es deber de todos los servidores de Colpensiones velar por el cumplimiento de las políticas establecidas en este manual y por el mantenimiento de una cultura de servicio, de atención, de debida diligencia y de satisfacción de las necesidades de los consumidores financieros.

1.3. DEFINICIONES

De acuerdo con la Ley 1328 de 2009 y el Decreto 2555 de 2010, se consagran las siguientes definiciones:

Continuación del Acuerdo "Por el cual se aprueba el Manual de Atención al Consumidor Financiero de la Administradora Colombiana de Pensiones - COLPENSIONES".

Afiliado: Es la persona que por medio del proceso de afiliación genera un vínculo con el Sistema General de Pensiones a través de Colpensiones.

Afiliados Obligatorios: Las Personas vinculadas mediante contrato de trabajo o como Servidores Públicos, con las excepciones establecidas en el artículo 279 de la Ley 100 de 1993.

Afiliado voluntario: Persona natural residente en el país y colombianos domiciliados en el exterior, que no tengan la calidad de afiliados obligatorios y que no se encuentren expresamente excluidos por la ley 797 de 2003.

Aportante: Es toda Persona natural o jurídica que tiene la obligación de efectuar aportes al Sistema General de Pensiones a su nombre o de terceros, es decir pueden ser empleadores y/o personas independientes.

Cliente: Es la persona natural o jurídica con quien Colpensiones establece relaciones de origen legal o contractual, para el suministro de productos o servicios, en desarrollo de su objeto social.

Cliente Potencial: Es la persona natural o jurídica que se encuentra en la fase previa de charlas preliminares con Colpensiones, respecto de los productos o servicios ofrecidos por esta.

Consumidor financiero: Es todo cliente, usuario o cliente potencial de Colpensiones.

Contratos de adhesión: Son los contratos elaborados unilateralmente por Colpensiones y cuyas cláusulas y/o condiciones no pueden ser discutidas libre y previamente por los clientes, limitándose estos a expresar su aceptación o a rechazarlos en su integridad.

Defensor del consumidor financiero: Persona natural o jurídica, externa a Colpensiones nombrada por la Junta Directiva cuya función es ser vocero de los clientes y usuarios, conocer y resolver las quejas que presenten por este medio.

Debida diligencia: Es el cuidado y agilidad en el suministro de la información, en el ofrecimiento de los productos, en la prestación de los servicios y en la debida y respetuosa atención a los consumidores financieros en relación con las opciones de afiliación al sistema general de pensiones, y respecto de los beneficios y riesgos pensionales de la decisión. La debida diligencia se desarrollará en todas las relaciones que se establezcan entre Colpensiones y los consumidores financieros, en el desenvolvimiento normal de las operaciones y durante toda la relación contractual y legal, con el objeto es satisfacer las necesidades del consumidor financiero, de acuerdo con la oferta, compromiso y obligaciones acordadas.

Entidades vigiladas: Son las entidades sometidas a inspección y vigilancia de la Superintendencia Financiera de Colombia.

Entidad Administradora: El Decreto 4421 de 2011 establece que la Administradora Colombiana de Pensiones- Colpensiones es una empresa industrial y comercial del

Continuación del Acuerdo "Por el cual se aprueba el Manual de Atención al Consumidor Financiero de la Administradora Colombiana de Pensiones - COLPENSIONES".

estado organizada como entidad financiera de carácter especial, vinculada al Ministerio de Trabajo, cuyo objeto es la administración estatal del régimen solidario de prima media con prestación definida, de las prestaciones legales que se le asignen y del sistema de ahorro de beneficios económicos periódicos – BEPS.

Educación Financiera: La educación financiera corresponde a los planes y programas adelantados por Colpensiones dirigidos a sus consumidores financieros, respecto de las diferentes operaciones, servicios, mercados y tipo de actividad que se desarrolla, con la finalidad de que éstos puedan tomar decisiones informadas y conocer los diferentes mecanismos para la protección de sus derechos.

Pensionado: Es la persona natural que habiendo tenido la calidad de afiliado y cumplido con los requisitos de edad y tiempo, para recibir las prestaciones pensionales señaladas en la Ley, se le reconoce el derecho a disfrutar de la pensión.

Políticas: Directrices que rigen las actuaciones y la toma de decisiones para los procesos de Colpensiones.

PQR: Peticiones, quejas y reclamos.

Productos y servicios: Se entiende por productos las operaciones legalmente autorizadas que se instrumentan en un contrato celebrado con el cliente o que tienen origen en la ley. Se entiende por servicios aquellas actividades conexas al desarrollo de las correspondientes operaciones y que se suministran a los consumidores financieros. Los productos de Colpensiones son las diferentes prestaciones económicas que se reconocen conforme a la normatividad que rige para el régimen de prima media con prestación definida administrado por Colpensiones, para el sistema de ahorro de beneficios económicos periódicos – BEPS, y las demás que se le asignen.

Reclamo o Queja: Es la manifestación de inconformidad expresada por un consumidor financiero respecto de un producto o servicio adquirido, ofrecido o prestado por Colpensiones y puesta en conocimiento de esta, del defensor del consumidor financiero, de la Superintendencia Financiera de Colombia o de las demás instituciones competentes, según corresponda.

SAC: El Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC), busca promover una cultura de atención, respeto y servicio a los consumidores financieros de Colpensiones. Para dichos efectos, a través de este sistema el consumidor tendrá acceso a una adecuada prestación del servicio de información, un eficiente procedimiento para la atención de las eventuales peticiones, quejas y reclamos y espacios para su educación frente al sistema financiero, procedimientos que en todo caso estarán revestidos por la protección de sus derechos como consumidores financieros.

Usuario: Aquella persona natural o jurídica a la que, que sin ser cliente, Colpensiones le presta un servicio.

Continuación del Acuerdo "Por el cual se aprueba el Manual de Atención al Consumidor Financiero de la Administradora Colombiana de Pensiones - COLPENSIONES".

La normatividad aplicable del Régimen de Protección al Consumidor Financiero y de la Defensoría del Consumidor Financiero es la siguiente:

1. Ley 640 de 2001. Por la cual se modifican las normas relativas a la conciliación y se dictan otras disposiciones.
2. Ley 1328 de 2009: Estableció el Régimen de Protección al Consumidor Financiero.
3. Decreto 720 De 1994. Regula las condiciones y términos para el desarrollo de la actividad de promoción y distribución de los productos de las sociedades administradoras del Sistema General de Pensiones.
4. Decreto 3993 de 2010. Establece las funciones de Conciliación del Defensor Consumidor Financiero.
5. Decreto 2555 de 2010. Por el cual se recogen y reexpiden las normas en materia del sector financiero, asegurador y del mercado de valores y se dictan otras disposiciones.
6. Circular Básica Jurídica - Circular Externa 007 de 1996. Capítulo sexto -Reglas sobre competencia y protección al consumidor financiero Capítulo VI, Título I.
7. Circular Externa 045 de 2006. Informe Estadístico de Reclamaciones Presentadas por los Consumidores Financieros, ante las Entidades Vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia
8. Circular Externa 015 de 2010: Imparte instrucciones a las entidades vigiladas sobre el adecuado funcionamiento e implementación del SAC.

Las normas aplicables a la gestión de quejas y reclamos ante Colpensiones son:

1. Constitución Política de 1991.
2. Código Contencioso Administrativo.
3. Código Único Disciplinario. Ley 734 de 2002.
4. Estatuto Anticorrupción. (Ley 190 de 1995 y Ley 1471 de 2011)
5. Ley 489 de 1998: Art 17, 18 y 39.
9. Decreto 2150 de 1995. Por el cual se suprimen y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios, existentes en la Administración Pública.
10. Decreto 19 de 2012.
11. Documento Conpes 3292 de 2004. Racionalización de Trámites.

Continuación del Acuerdo "Por el cual se aprueba el Manual de Atención al Consumidor Financiero de la Administradora Colombiana de Pensiones - COLPENSIONES".

2. INFORMACIÓN GENERAL SOBRE COLPENSIONES

La Administradora Colombiana de Pensiones –COLPENSIONES es una Empresa Industrial y Comercial del Estado organizada como entidad financiera de carácter especial, vinculada al Ministerio de Trabajo, creada por la Ley 1151 de 2007 que tiene por objeto la administración estatal del régimen solidario de prima media con prestación definida, como también las prestaciones especiales que las normas legales le asignen, y la administración del sistema de ahorro de beneficios económicos periódicos de que trata el Acto Legislativo 01 de 2005, en los términos que determine la Constitución y la Ley.

2.1. MISIÓN

Gestionamos integralmente las prestaciones y beneficios económicos legalmente establecidos a lo largo del ciclo de vida de nuestros clientes, en condiciones sostenibles, eficientes y trabajando por una mejor calidad de vida de los colombianos generando la mayor rentabilidad social.

2.2. VISIÓN

Para el año 2014 seremos la Administradora de Prestaciones y Beneficios Económicos líder en el sector por la calidad y oportunidad en la atención de nuestros clientes, reconocida por nuestra responsabilidad social, generando la mayor rentabilidad social.

2.3 PRINCIPIOS ÉTICOS Y VALORES

Colpensiones cuenta con un Código de Buen Gobierno Corporativo que integra las normas, prácticas y procedimientos con base en los cuales COLPENSIONES administra sus asuntos, preserva la ética y declara la transparencia de su gestión, a través de la definición de un referente de comportamiento que genere confianza a partir del reconocimiento y respeto de los derechos de todos los consumidores financieros.

Adicionalmente, cuenta con un Código de Ética, el cual constituye un referente formal e institucional de la conducta personal y profesional de todas las personas involucradas con la Entidad, independientemente de su cargo, el cual está estructurado sobre el respeto a la vida, a la libertad de las personas, al cumplimiento de las disposiciones constitucionales, legales y reglamentarias, a la observancia de los derechos humanos y a la prevalencia del interés general sobre el interés particular en todos los campos de la vida y en particular en su entorno organizacional y personal.

Mediante su observancia se pretende garantizar el desarrollo de relaciones honestas y constructivas, a partir del reconocimiento de la responsabilidad que la Entidad tiene con sus servidores, y con los consumidores financieros, con su competencia y con la sociedad colombiana en general. Es por eso que todos los servidores y trabajadores de COLPENSIONES tienen el compromiso de observar fielmente las disposiciones contenidas en el Código de Ética y contribuir a su difusión y correcta aplicación.

Continuación del Acuerdo "Por el cual se aprueba el Manual de Atención al Consumidor Financiero de la Administradora Colombiana de Pensiones - COLPENSIONES".

Los valores que inspiran el desarrollo de todas las actividades a cargo de quienes tengan algún vínculo con COLPENSIONES son: la integridad, la responsabilidad, el respeto, la equidad, la honestidad, la solidaridad, la tolerancia, el compromiso, la comunicación, la transparencia.

3. ELEMENTOS DEL SAC

3.1. Políticas Generales para la adecuada atención y protección del Consumidor

Tienen como fin impulsar la cultura de servicio al consumidor financiero, establecer las responsabilidades en materia de atención y protección al consumidor financiero. COLPENSIONES en desarrollo del SAC ha adoptado las siguientes políticas en procura de la debida atención y protección del Consumidor Financiero:

1. 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 consumidores, a fin de que éstos reciban la información y atención debida y respetuosa en el desarrollo de todas las relaciones que se establezcan con COLPENSIONES. En desarrollo de esta política, se ha establecido que todos los consumidores que requieran de Colpensiones información, la prestación de un servicio o el adelantamiento de un trámite, en todo caso, obtendrán oportunamente una respuesta definitiva por parte de la entidad o un compromiso de respuesta.
2. 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 consumidores conozcan en su integridad los productos y servicios, así como las obligaciones recíprocas que se generan.
3. Velar por la satisfacción de los consumidores, 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.
4. 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.
5. Atender de manera eficiente y dentro de los plazos establecidos las solicitudes, quejas o reclamos interpuestos por los consumidores financieros y, tras la identificación de las causas generadores de las mismas, diseñar e implementar las acciones de mejoras necesarias, oportunas y continuas.
6. Propiciar un ambiente de atención y respeto por los consumidores, mediante la aplicación de los códigos de ética y del buen gobierno y la implementación protocolo de servicio al ciudadano, siempre procurando que la atención se haga con amabilidad y respeto por parte de nuestro equipo humano.

Continuación del Acuerdo "Por el cual se aprueba el Manual de Atención al Consumidor Financiero de la Administradora Colombiana de Pensiones - COLPENSIONES".

7. Contar con campañas de educación financiera que permitan a los consumidores financieros adoptar decisiones informadas, comprender las características de los diferentes productos y servicios ofrecidos, las obligaciones y derechos de los consumidores financieros, y los mecanismos establecidos por la normatividad vigente para la protección de sus derechos.
8. Contar con actividades pedagógicas y de capacitación que impulsen la cultura de protección al consumidor financiero en los servidores de la entidad y en especial en las personas encargadas de brindar atención a los consumidores a efectos de contar con un capital humano competente para el cumplimiento de los objetivos de la entidad y satisfacer las necesidades de los consumidores.
9. Administrar los conflictos que surjan en desarrollo de su actividad entre sus propios intereses y los de los consumidores financieros, así como los conflictos que surjan entre los intereses de dos o más consumidores financieros, de una manera eficiente e imparcial, velando porque siempre prevalezca el interés de los consumidores financieros, sin perjuicio de otras disposiciones aplicables al respecto.
10. La Junta Directiva a través del Representante Legal vigilará el cumplimiento estricto de las normas relacionadas con la protección al Consumidor Financiero.

4. DERECHOS Y DEBERES DE LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS

Los consumidores financieros tienen derechos y deberes que se derivan de las relaciones con la Administradora Colombiana de Pensiones – COLPENSIONES.

4.1 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.

Continuación del Acuerdo "Por el cual se aprueba el Manual de Atención al Consumidor Financiero de la Administradora Colombiana de Pensiones - 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.

4.2 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, 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 consumidores financieros para la educación financiera y previsional, así como para el suministro de información.
- Pagar oportunamente los aportes del Sistema de Seguridad Social Integral.

Continuación del Acuerdo "Por el cual se aprueba el Manual de Atención al Consumidor Financiero de la Administradora Colombiana de Pensiones - COLPENSIONES".

- Cumplir las normas, reglamentos e instrucciones fijados por el 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.

5. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

Colpensiones cuenta con una estructura organizacional que dirige, coordina y controla el SAC y que garantiza la debida atención y protección al Consumidor Financiero.

5.1 Obligaciones de Colpensiones

Colpensiones tendrá las siguientes obligaciones especiales:

1. Suministrar información al público respecto de los Defensores del Consumidor Financiero, de conformidad con las instrucciones que sobre el particular imparta la Superintendencia Financiera de Colombia.
2. Prestar el servicio debidamente, en las condiciones informadas, ofrecidas o pactadas con el consumidor financiero, y emplear adecuados estándares de seguridad y calidad en el suministro de los mismos.
3. Suministrar información comprensible y publicidad transparente, clara, veraz, oportuna acerca de sus productos y servicios ofrecidos en el mercado.
4. Contar con un Sistema de Atención al Consumidor Financiero - SAC.
5. Abstenerse de incurrir en conductas que conlleven abusos contractuales o de convenir cláusulas que puedan afectar el equilibrio del contrato o dar lugar a un abuso de posición dominante contractual.
6. Elaborar los contratos y anexos que regulen las relaciones con los clientes, con claridad, en caracteres legibles a simple vista, y ponerlos a disposición de estos para su aceptación. Copia de los documentos que soporten la relación contractual deberá estar a disposición del respectivo cliente, y contendrá los términos y condiciones del producto o servicio, los derechos y obligaciones, y las tasas de interés, precios o tarifas y la forma para determinarlos.
7. Abstenerse de hacer cobros no pactados o no informados previamente al consumidor financiero, de acuerdo con los términos establecidos en las normas sobre la materia, y tener a disposición de este los comprobantes o soportes de los pagos, transacciones u operaciones realizadas por cualquier canal ofrecido por Colpensiones.

Continuación del Acuerdo "Por el cual se aprueba el Manual de Atención al Consumidor Financiero de la Administradora Colombiana de Pensiones - COLPENSIONES".

8. Las gestiones de cobro deben efectuarse de manera respetuosa y en horarios adecuados.
9. Guardar la reserva de la información suministrada por el consumidor financiero y que tenga carácter de reservada en los términos establecidos en las normas correspondientes, sin perjuicio de su suministro a las autoridades competentes.
10. Dar constancia del estado y/o las condiciones específicas de los productos a una fecha determinada, cuando el consumidor financiero lo solicite, de conformidad con el procedimiento establecido para el efecto.
11. Atender y dar respuesta oportuna a las solicitudes, quejas o reclamos formulados por los consumidores financieros, siguiendo los procedimientos establecidos para el efecto.
12. Contar con los recursos humanos, físicos y tecnológicos para que en las oficinas y puntos de atención se brinde un servicio eficiente y oportuno a los consumidores financieros.
13. Permitir a sus clientes la consulta gratuita, por los canales que la entidad señale, del estado de sus productos y servicios.
14. Contar en su sitio en Internet con un enlace al sitio de la Superintendencia Financiera de Colombia dedicado al consumidor financiero.
15. Reportar a la Superintendencia Financiera de Colombia, en la forma que esta señale, el precio de todos los productos y servicios que se ofrezcan de manera masiva. Esta información deberá ser divulgada de manera permanente por Colpensiones en los puntos de atención y su página de internet.
16. Dar a conocer a los consumidores financieros, en los plazos que señale la Superintendencia Financiera de Colombia, por el respectivo canal y en forma previa a la realización de la operación, el costo de la misma, si lo hay, brindándoles la posibilidad de efectuarla o no.
17. Disponer de los medios electrónicos y controles idóneos para brindar eficiente seguridad a las transacciones, a la información confidencial de los consumidores financieros y a las redes que la contengan.
18. Colaborar oportuna y diligentemente con el Defensor del Consumidor Financiero, las autoridades judiciales y administrativas y los organismos de autorregulación en la recopilación de la información y la obtención de pruebas, en los casos que se requieran, entre otros, los de fraude, hurto o cualquier otra conducta que pueda ser constitutiva de un hecho punible realizada mediante la utilización de tarjetas crédito o débito, la realización de transacciones electrónicas o telefónicas, así como cualquier otra modalidad.

Continuación del Acuerdo "Por el cual se aprueba el Manual de Atención al Consumidor Financiero de la Administradora Colombiana de Pensiones - COLPENSIONES".

19. No requerir al consumidor financiero información que ya repose en Colpensiones, sin perjuicio de la obligación del consumidor financiero de actualizar la información que de acuerdo con la normatividad correspondiente así lo requiera.
20. Desarrollar programas y campañas de educación financiera a sus clientes sobre los diferentes productos y servicios que prestan, obligaciones y derechos de estos y los costos de los productos y servicios que prestan, mercados y tipo de entidades vigiladas, así como de los diferentes mecanismos establecidos para la protección de sus derechos, según las instrucciones que para el efecto imparta la Superintendencia Financiera de Colombia.

5.2 Junta Directiva

Las funciones de la Junta Directiva relacionadas con el sistema de atención al consumidor financiero son:

1. Establecer las políticas generales respecto de la administración y funcionamiento del SAC, la atención y protección a los consumidores financieros y la provisión de recursos tecnológicos, físicos y humanos necesarios para su adecuado funcionamiento.
2. Aprobar el manual del SAC y sus modificaciones.
3. Establecer los mecanismos y controles necesarios para asegurar el cumplimiento estricto de dichas políticas y de las normas aplicables al SAC.
4. Pronunciarse respecto de cada uno de los aspectos que contengan los informes periódicos que presente el Representante Legal respecto del SAC.
5. Pronunciarse sobre la evaluación periódica del SAC, que realicen los órganos de control.

5.3 Representante Legal

Las funciones del Representante Legal relacionadas con el sistema de atención al consumidor financiero son:

1. Diseñar y someter a aprobación de la Junta Directiva el manual del SAC y sus modificaciones.
2. Velar por el cumplimiento efectivo de las políticas establecidas por la Junta Directiva, relativas al SAC.
3. Establecer las medidas relativas a la capacitación e instrucción de los servidores de las áreas involucradas en la atención y servicio a los consumidores financieros.
4. Diseñar y establecer los planes y programas de educación y de información a los consumidores financieros.

Continuación del Acuerdo "Por el cual se aprueba el Manual de Atención al Consumidor Financiero de la Administradora Colombiana de Pensiones - COLPENSIONES".

5. Establecer mecanismos para realizar un seguimiento permanente del SAC.
6. Velar por la correcta aplicación de los controles establecidos en el manual.
7. Presentar un informe periódico, como mínimo semestral, a la Junta Directiva, sobre la evolución y aspectos relevantes del SAC, incluyendo, entre otros, las acciones preventivas y correctivas implementadas o por implementar y el área responsable.

5.4 Órganos de Control

En ejercicio de sus funciones, la oficina de control interno, será responsable de evaluar periódicamente el cumplimiento de todas y cada una de las etapas del SAC con el fin de determinar las deficiencias y el origen de las mismas.

Las funciones de la Oficina Nacional de Control Interno relacionadas con el sistema de atención al consumidor financiero son:

1. Evaluar semestralmente el cumplimiento de todas las etapas del SAC, con el fin de determinar deficiencias y origen de las mismas.
2. Presentar un informe semestral dirigido a la Junta Directiva, como mínimo semestral, en el que se reporten las conclusiones obtenidas a cerca del proceso de evaluación del cumplimiento de las normas e instructivos sobre el SAC.

5.5. Vicepresidencia de Servicio al Ciudadano

Las funciones de la Vicepresidencia de Servicio al Ciudadano relacionadas con el sistema de atención al consumidor financiero son:

1. Dirigir la creación de un programa de servicio al ciudadano que garantice la retroalimentación de requisitos y necesidades, y permita medir la satisfacción del cliente.
2. Desarrollar mecanismos de atención y satisfacción de las necesidades e inquietudes de los consumidores financieros.
3. Dictar las políticas y ejecutar las acciones dirigidas a atender las solicitudes de los clientes.
4. Establecer con las dependencias de la entidad los acuerdos de servicios y estándares que deben cumplirse para dar oportuna y completa respuesta de las solicitudes que se reciben a través del sistema de atención al cliente y al ciudadano.
5. Verificar que la respuesta al cliente externo sea clara, oportuna y completa frente a las peticiones, quejas y reclamos.

Continuación del Acuerdo "Por el cual se aprueba el Manual de Atención al Consumidor Financiero de la Administradora Colombiana de Pensiones - COLPENSIONES".

6. Diseñar estrategias tendientes a mantener y mejorar la calidad, cobertura y efectividad del servicio de atención al cliente interno y externo.
7. Definir y ejecutar los procedimientos para el proceso de recepción del cliente externo
8. Definir y ejecutar la política para prestar la asesoría que satisfaga las expectativas y necesidades del cliente, frente a los servicios que presta la Empresa.
9. Diseñar estrategias y definir políticas frente a la prestación del servicio, con el fin de evaluar la satisfacción del cliente.
10. Coordinar con la Vicepresidencia de Talento Humano los procesos de capacitación continua que garanticen la actualización del personal a su cargo.
11. Establecer las estrategias, metodología, instrumentos y procedimientos necesarios para la efectiva administración del SAC en coordinación con las demás áreas de la entidad.
12. Administrar el funcionamiento del SAC al interior de Colpensiones.

5.5.1 Gerencia Nacional de Servicio al Ciudadano

La Gerencia Nacional de Servicio al Ciudadano será la encargada de administrar el funcionamiento del SAC al interior del Colpensiones, entre sus funciones están:

1. Crear un programa de servicio al consumidor financiero que garantice la retroalimentación de requisitos y necesidades y permita medir la satisfacción del mismo.
2. Establecer formatos de encuestas personalizadas al cliente, para evaluar satisfacción con la atención recibida y con los servicios prestados por la Empresa.
3. Implementar las políticas establecidas por la alta dirección y ejecutar las acciones encaminadas a que se dé el trámite adecuado a las peticiones, quejas, reclamos, requerimientos y sugerencias de los consumidores financieros.
4. Definir y ejecutar la metodología y el reglamento interno para los puntos de atención, con el fin de prestar un servicio que satisfaga las necesidades del consumidor financiero.
5. Verificar que las políticas para prestar la asesoría sean cumplidas por parte del personal a su cargo.
6. Fortalecer y consolidar una cultura de atención, respeto y servicio al ciudadano en los puntos de atención a nivel nacional.

Continuación del Acuerdo "Por el cual se aprueba el Manual de Atención al Consumidor Financiero de la Administradora Colombiana de Pensiones - COLPENSIONES".

7. Propiciar la protección de los derechos del ciudadano y el cliente, y fomentar su educación y formación en sus derechos, beneficio y servicios que presta la entidad.
8. Efectuar monitoreo y control de las solicitudes de los afiliados, empleadores y beneficiarios recibidos a través de la red de atención al cliente.
9. Establecer los mecanismos de comunicación con el ciudadano para darle respuesta y despejar sus inquietudes respecto de los servicios que presta la entidad
10. Diseñar e implementar el proceso de capacitación a nivel nacional, del personal de servicio al ciudadano, realizando el seguimiento y entrenamiento periódico de los mismos, que garantice un servicio efectivo oportuno y claro.
11. Dirigir, coordinar y controlar el proceso de análisis, medición, evaluación y control de las situaciones que afecten la debida atención y protección a los consumidores financieros.

5.5.2. Oficinas Regionales y Puntos de Atención

1. Ejecutar el programa de servicio al consumidor financiero que garantice la retroalimentación de requisitos y necesidades y permita medir la satisfacción del mismo.
2. Emplear la debida diligencia en la prestación de los servicios al consumidor financiero, a fin de que estos reciban la información y/o atención respetuosa en desarrollo de los trámites que requiera.
3. Recibir, orientar, radicar, clasificar y direccionar adecuada y oportunamente las peticiones, quejas, reclamos, requerimientos y sugerencias presentadas por los consumidores financieros.
4. Cumplir con las disposiciones del reglamento interno para los puntos de atención.
5. Prestar la asesoría que satisfaga las expectativas y necesidades del cliente, frente a los servicios que presta la Empresa.
6. Prestar la atención al ciudadano, velando por la protección de sus derechos y por la educación y formación en sus beneficios, derechos y servicios que presta la entidad.
7. Procurar la atención oportuna y eficaz de las peticiones, quejas y reclamos presentados por los consumidores financieros, de acuerdo con la reglamentación interna de respuesta a peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.

Continuación del Acuerdo "Por el cual se aprueba el Manual de Atención al Consumidor Financiero de la Administradora Colombiana de Pensiones - COLPENSIONES".

5.6. Vicepresidencia Comercial

Las funciones de la Vicepresidencia Comercial relacionadas con el sistema de atención al consumidor financiero son:

1. Definir los lineamientos para la elaboración de campañas de divulgación y capacitación dirigidas a los clientes internos y externos, así como a la fuerza de ventas.
2. Formular y desarrollar los modelos que identifiquen las necesidades del cliente, le proporcionen información y lo orienten para resolver sus inquietudes y lograr una afiliación efectiva.
3. Definir y aprobar los lineamientos de las estrategias de comunicación publicitaria y de imagen visual corporativa que soporten las estrategias de comunicación y educación de afiliados, pensionados y aportantes del Régimen de Prima Media y del Sistema de Ahorro de Beneficios Económicos Periódicos.
4. Dirigir la elaboración, difusión y distribución de boletines, servicios informativos internos, programas de televisión, cápsulas informativas, teleconferencias y videos especiales, así como las publicaciones que le correspondan desarrollar.
5. Diseñar actividades pedagógicas y campañas de educación financiera que permitan a los consumidores financieros adoptar decisiones informadas, comprender las características de los diferentes productos y servicios ofrecidos, las obligaciones y derechos de los consumidores financieros, y los mecanismos establecidos por la normatividad vigente para la protección de sus derechos.

5.7 Vicepresidencia Jurídica y Doctrinal

Las funciones de la Vicepresidencia Jurídica y Doctrinal relacionadas con el sistema de atención al consumidor financiero son:

1. Diseñar e implementar estrategias dirigidas a unificar las formas, criterios y fundamentos jurídicos conceptuales de la Administradora Colombiana de Pensiones -COLPENSIONES.
2. Dirigir la compilación, estudio y actualización de las disposiciones jurídicas constitucionales, normas con fuerza de ley, actos administrativos generales, jurisprudencia y doctrina relacionada con el objeto social de la Empresa.
3. Dirigir y promover la aplicación de mecanismos alternativos de solución de conflictos, en los casos en que sea procedente, de conformidad con la ley.

5.8 Vicepresidencia de Talento Humano

Las funciones de la Vicepresidencia de Talento Humano relacionadas con el sistema de atención al consumidor financiero son:

Continuación del Acuerdo "Por el cual se aprueba el Manual de Atención al Consumidor Financiero de la Administradora Colombiana de Pensiones - COLPENSIONES".

1. Dirigir y diseñar las políticas, planes y programas que se deban implementar en materia de desarrollo organizacional y del talento humano al servicio de la Empresa.
2. Diseñar las políticas y estrategias que permitan la ejecución de los planes, programas y proyectos de gestión y desarrollo del talento humano de la Empresa.
3. Diseñar programas de capacitación que impulsen la cultura de protección al Consumidor Financiero en los servidores de la entidad y en especial en las personas encargadas de brindar atención a los consumidores a efectos de contar con un capital humano competente para el cumplimiento de los objetivos de la entidad y satisfacer las necesidades de los consumidores.

Todas las dependencias de Colpensiones son parte integral de las actividades para la ejecución y mantenimiento del Sistema de Atención al Consumidor Financiero, por lo que, el cumplimiento de los acuerdos de servicio y estándares establecidos son indispensables para dar oportuna y completa respuesta de las solicitudes que se reciben a través del SAC

6. INFRAESTRUCTURA

Colpensiones cuenta con los recursos físicos, técnicos, tecnológicos y con el equipo humano, necesario para la adecuada administración y funcionamiento del SAC, de acuerdo con el tamaño de la entidad y la naturaleza de las actividades que desarrolla.

6.1. Infraestructura Física

La entidad tiene su sede principal en la ciudad de Bogotá y cuenta con Regionales, Puntos de Atención y Corresponsales distribuidos en todo el país de acuerdo con la densidad poblacional y las necesidades de cada región. Adicionalmente, cuenta con:

Puntos de Atención en Cades, Supercades: Son supermercados de servicios, donde se integran un mayor número entidades públicas del orden distrital y municipal, empresas de servicios públicos domiciliarios y entidades privadas para asegurar un servicio integral y más oportuno a la ciudadanía.

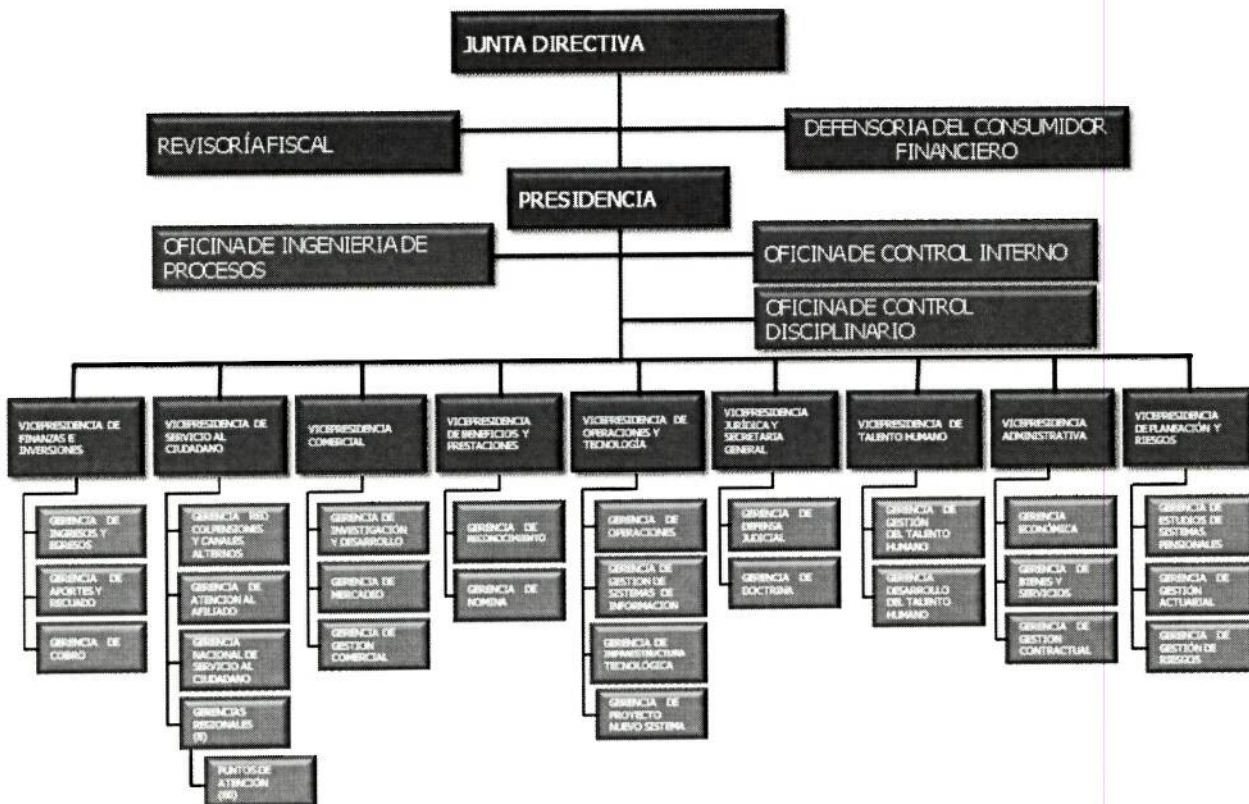
Call Center: Es una herramienta que permite ampliar la cobertura de contacto no presencial para atención de afiliados, pensionados y empleadores, que soporta tecnológicamente actividades de comunicación IN y OUT.

Página Web: Es una herramienta en internet que permite ampliar la cobertura de contacto no presencial para atención de afiliados, pensionados y empleadores, a través de la cual se pueden consultar y solicitar servicios y obtener información sobre el quehacer de Colpensiones, sus trámites, servicios y productos. A través de este mecanismo los usuarios podrán presentar PQRS.

Continuación del Acuerdo "Por el cual se aprueba el Manual de Atención al Consumidor Financiero de la Administradora Colombiana de Pensiones - COLPENSIONES".

6.2. Equipo Humano

Colpensiones cuenta con la planta de personal necesaria para garantizar el adecuado funcionamiento del SAC.



6.3 Infraestructura Técnica

Colpensiones cuenta con una plataforma tecnológica que se soporta en los siguientes componentes: Servicios de procesamiento, sistemas de información y red de comunicaciones.

6.3.1 Servicios de procesamiento

Se contará con un **Data Center principal** con servicio de allocation y "Hosting", lo que significa que COLPENSIONES dará al proveedor del Data Center una infraestructura a nivel de servidores y además, bajo demanda se pedirán al proveedor del Data Center servicios de procesamiento y almacenamiento. El Data Center estará ubicado en la ciudad de Bogotá. Adicionalmente, se tendrá un **Data Center alternativo** bajo modalidad de "Hosting" el cual estará ubicado en una ciudad diferente al sitio de ubicación del Data Center principal, lo que significa que toda la infraestructura que se tendrá en el Data Center principal existirá replicada en el Data Center Alternativo.

Continuación del Acuerdo "Por el cual se aprueba el Manual de Atención al Consumidor Financiero de la Administradora Colombiana de Pensiones - COLPENSIONES".

6.3.2 Sistemas de Información

COLPENSIONES para cubrir las necesidades que en materia de sistemas de información se presenten, ha implementado una estrategia gradual focalizada en las siguientes categorías:

- Reprogramar portales del ISS (aportante y afiliados) para COLPENSIONES.
- Servicios Web para BPM.
- Malla de validación PILA.
- Resolver problemas técnicos más críticos existentes actualmente en el ISS.
- Mantenimiento y ajustes a sistemas actuales del ISS.
- Desarrollo de una solución para el manejo de Referenciación de pagos y aportes.
- Desarrollo de nuevas aplicaciones o funcionalidades.
- Calidad de datos. Requerimientos de proyectos de depuración y validación de datos.
- Portal de aplicaciones.
- Adquisición de aplicativos existentes en el mercado.

Los Sistemas de Información de COLPENSIONES tienen una política uniforme de seguridad en donde se identifican y acuerdan los requisitos en cuanto a perfiles de cada uno de los usuarios, para que sólo puedan visualizar y actualizar la información relacionada con su rol. Igualmente, se implementará la autenticación integrada con el directorio activo de COLPENSIONES (single sign-on) para todo el entorno empresarial. La autenticación única (SSO) garantiza el acceso a las aplicaciones o sistemas, sin que se tengan que introducir múltiples códigos y contraseñas o volver a teclear sus credenciales cada vez que los usuarios autorizados acceden a una aplicación.

6.3.3 Red de Comunicaciones

Se ha implementado una red de comunicaciones para interconectar las diferentes oficinas del nivel central, las remotas e Internet a través de la red IP/MPLS de ETB de forma robusta, redundante y flexible que está en capacidad de soportar los servicios de datos, video y voz sobre IP sobre una misma plataforma multiservicio.

El Data Center principal definido por **COLPENSIONES** es el punto principal de la red de datos y simultáneamente se permite la comunicación entre oficinas sin necesidad de depender del punto principal. Esta topología multipunto permite incorporar soluciones de Data Center como Centro de Cómputo Principal o de contingencia ya que permite a **COLPENSIONES** redireccionar su operación a un Centro de Cómputo Alterno. En ese caso, la sede principal de **COLPENSIONES** se comporta como una sede remota más de la red de datos.

7. CAPACITACIÓN

Una política de COLPENSIONES relacionada con el desarrollo del talento humano es *orientar y desarrollar las habilidades, destrezas y competencias de los servidores públicos*

Continuación del Acuerdo "Por el cual se aprueba el Manual de Atención al Consumidor Financiero de la Administradora Colombiana de Pensiones - COLPENSIONES".

de tal manera que su desempeño desde el ingreso y su permanencia se fundamenten en el mérito y en cumplimiento de los principios de la función administrativa y del servicio al ciudadano.

De acuerdo con lo anterior, Colpensiones ha establecido diferentes estrategias de capacitación dirigidas a los servidores y colaboradores, con el fin de contar con un equipo humano competente para el cumplimiento de los objetivos de la entidad, para brindar atención a los consumidores financieros y satisfacer las necesidades de estos. En conjunto, estas estrategias buscan fortalecer las competencias técnicas y comportamentales que contribuyan a una formación integrada al trabajo productivo de la Administradora Colombiana de Pensiones.

7.1. Capacitación a Servidores al momento de su vinculación

COLPENSIONES encuentra como perspectiva de conocimiento, el mejorar el capital humano, su cultura y el desarrollo de las competencias laborales. Desde dicha perspectiva, la Vicepresidencia de Talento Humano en su estrategia de gestión humana en un enfoque por competencias tiene determinado que la capacitación entendida como "el conjunto de procesos organizados, relativos tanto a la educación para el trabajo y desarrollo humano como a la informal de acuerdo con lo establecido por la ley general de educación, dirigidos a prolongar y a complementar la educación inicial mediante la generación de conocimientos, el desarrollo de habilidades y el cambio de actitudes, con el fin de incrementar la capacidad individual y colectiva para contribuir al cumplimiento de la misión institucional, a la mejor prestación de servicios a la comunidad, al eficaz desempeño del cargo y al desarrollo personal integral¹.

En ese sentido, Colpensiones cuenta con un programa intensivo de capacitación, de carácter obligatorio para todos los Servidores que se vinculan a la entidad, dentro del cual se contemplan las temáticas relacionadas con la naturaleza y prospectiva de Colpensiones, el Sistema General de Pensiones y la gestión por procesos en la entidad.

Al momento de la firma del contrato de trabajo por parte del Funcionario, la Vicepresidencia de Talento Humano programa la capacitación básica, la cual será coordinada en conjunto con la capacitación para entrenamiento del cargo.

7.2. Capacitación a Servidores para entrenamiento en el cargo

Dentro del Programa de Inducción se encuentra incluida la capacitación para entrenamiento del cargo, a través del cual se busca fortalecer las Competencias laborales y valores institucionales, fomentar la Comunicación Institucional y la Cultura organizacional, servicio y de protección al consumidor financiero.

¹ Decreto 1567 de 1998, artículo 4.

Continuación del Acuerdo "Por el cual se aprueba el Manual de Atención al Consumidor Financiero de la Administradora Colombiana de Pensiones - COLPENSIONES".

El programa de entrenamiento en el cargo se desarrollará de manera paralela al programa de inducción, de tal manera que los nuevos servidores cuenten con las herramientas necesarias para desarrollar eficientemente su labor.

7.3. Estrategia para fomentar Valores Institucionales y Cultura Organizacional de Servicio

La estrategia para fomentar valores institucionales y cultura organizacional de Servicio tiene dentro de sus objetivos fundamentales implementar una cultura de atención, respeto y servicio a los consumidores financieros que debe ser interiorizada por todos los servidores de Colpensiones. Dicha estrategia se desarrollará en dos etapas, una de las cuales se encuentra ligada a los programas de inducción y entrenamiento del cargo que se implementarán para cada uno de los servidores que ingresen a la entidad.

Dentro de las temáticas que se abordarán en la inducción sobre cultura del servicio se encuentran el Código de Ética y Código de Buen Gobierno Corporativo, el Sistema de Atención al Consumidor Financiero, el procedimiento de atención de PQRS y la administración del Portal Web Colpensiones.

La segunda etapa, consiste en una retroalimentación constante para todos los servidores de la entidad con el fin de actualizar y fortalecer los conocimientos y destrezas relacionados con la entidad y con la cultura de servicio.

7.3.1. Estrategia de Comunicación Interna

Colpensiones contará con una estrategia de comunicación interna cuyo propósito es el fortalecimiento del canal de comunicación institucional a través del cual se generarán mensajes efectivos que transmitan la información de interés y de actualización permanente de los conocimientos para todos los servidores de la entidad.

7.3.2 Capacitación Continua

Para la divulgación de información del SAC, se mantendrá disponible para diversos requerimientos a través de la intranet y de la página de Internet de la Entidad. (Ver cuadro siguiente).

| | DIVULGACIÓN INTERNA | DIVULGACIÓN EXTERNA |
|------------------------------------|--|--|
| MEDIO | Intranet | Página Web |
| FRECUENCIA DE ACTUALIZACIÓN | Semestral | Anual |
| TIPO DE INFORMACIÓN | Manual SAC Presentación SAC | Información SAC |
| RESPONSABLE | Vicepresidencia de Servicio al Ciudadano | Vicepresidencia de Servicio al Ciudadano |

Continuación del Acuerdo "Por el cual se aprueba el Manual de Atención al Consumidor Financiero de la Administradora Colombiana de Pensiones - COLPENSIONES".

La Vicepresidencia de Servicio al Ciudadano en concurso con la Vicepresidencia de Talento Humano desarrollará el diseño, la programación y la coordinación de los planes anuales de capacitación sobre el SAC dirigidos a todas las áreas y servidores.

El programa de capacitación del SAC se realizará de la siguiente manera:

1. Semestralmente, se actualizará en la Intranet de Colpensiones la presentación del SAC.
2. Anualmente se realizará la capacitación para todos los servidores de la entidad.
3. Cuando sea requerido por la Vicepresidencia de Talento Humano, se procederá a capacitar a nuevos servidores.

| | CAPACITACIÓN DE INDUCCIÓN | CAPACITACIÓN CONTINUA |
|--------------------------------|--|---|
| ALCANCE | Nuevos servidores | Todos los servidores |
| HERRAMIENTAS A UTILIZAR | Presentación SAC | Presentación SAC |
| FRECUENCIA | Por requerimiento de VP Talento Humano | Semestral (virtual) Anual (presencial) |

8. EDUCACIÓN FINANCIERA

La Vicepresidencia Comercial se encuentra encargada de diseñar las actividades pedagógicas de educación financiera, dirigidas al consumidor financiero, las cuales estarán enfocadas en brindar información sobre productos y servicios que ofrece Colpensiones, obligaciones y derechos de los consumidores financieros, así como de los diferentes mecanismos de protección de los derechos de los consumidores.

Así mismo, en la página web Colpensiones tendrá disponible la biblioteca "RPM", a través de la cual los consumidores financieros podrán ampliar sus conocimientos y comprensión acerca del régimen de prima media con prestación definida, sus beneficios y prestaciones, de tal manera que amplíen sus capacidades para tomar decisiones informadas.

9. INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO

Colpensiones cuenta con una estrategia de comunicación institucional, mediante la cual se busca brindar información y orientación a los Consumidores Financieros a través de mecanismos eficientes, oportunos y con estándares de calidad.

La estrategia de comunicación se desarrollará a través de diferentes canales con los cuales se llegará a todos los consumidores financieros de acuerdo con sus características. Algunos de los canales son excluyentes y otros complementarios,

Continuación del Acuerdo "Por el cual se aprueba el Manual de Atención al Consumidor Financiero de la Administradora Colombiana de Pensiones - COLPENSIONES".

buscando siempre una comunicación efectiva con los consumidores y una correcta recepción de la información.

El Suministro de Información constituye uno de los niveles de protección a los consumidores financieros puesto que asegura una adecuada toma de decisiones.

El Consumidor Financiero puede obtener a través de diferentes canales, información amplia y clara relacionada con los productos y servicios ofrecidos antes de su afiliación, durante su permanencia en Colpensiones y cuando obtenga sus beneficios pensionales.

La Vicepresidencia Comercial definirá los mecanismos para suministrar información adecuada a los consumidores financieros, sobre los diferentes productos y servicios brindados por Colpensiones, así como las tarifas asociadas a los mismos, en de acuerdo con los términos previstos en la ley, y de conformidad con las instrucciones impartidas por la Superintendencia Financiera de Colombia.

Así mismo, coordinará la publicación en la página WEB de Colpensiones, del texto de los contratos estandarizados que llegaren a utilizar en Colpensiones respecto de los productos y servicios masivos. La información se actualizará cada vez que se realicen modificaciones los mencionados textos.

En desarrollo del principio de transparencia e información cierta, suficiente y oportuna, COLPENSIONES informará a los consumidores financieros, como mínimo:

- a. Las características de los productos o servicios que se prestan y los costos asociados a los mismos.
- b. Los derechos y obligaciones de los consumidores financieros.
- c. Los procedimientos para la atención de peticiones, quejas o reclamos que se presenten directamente ante la entidad.
- d. La existencia del Defensor del Consumidor Financiero, las funciones que este desempeña, los procedimientos previstos en las normas vigentes para la atención de peticiones, quejas o reclamos por parte de los Defensores del Consumidor Financiero y los demás aspectos relevantes relacionados con el Defensor del Consumidor Financiero de la respectiva entidad.

10. ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS O RECLAMOS Y SUGERENCIAS

El proceso de atención de Peticiones, Quejas o Reclamos y Sugerencias, ha sido diseñado de conformidad con el marco normativo vigente y de acuerdo con las políticas internas de Colpensiones, especialmente las relacionadas con la debida atención y servicio al Consumidor Financiero.

Todas las quejas, reclamos o peticiones registradas, serán tramitadas teniendo en cuenta la reglamentación de atención de Peticiones, Quejas o Reclamos y Sugerencias que forma parte de este Manual.

Continuación del Acuerdo "Por el cual se aprueba el Manual de Atención al Consumidor Financiero de la Administradora Colombiana de Pensiones - COLPENSIONES".

11. DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

Profesional designado por Colpensiones debidamente posesionado ante la Superintendencia Financiera de Colombia, encargado de la protección al Consumidor Financiero con total independencia y autonomía en todas sus funciones. Está encargado de resolver de forma objetiva y gratuita las quejas que los clientes, usuarios o clientes potenciales presenten contra la entidad y constituye una herramienta ágil y oportuna para la resolución de controversias que puedan presentarse con el Consumidor.

Principios orientadores de la función del Defensor del Consumidor Financiero:

- **Autonomía e Independencia:** El Defensor cumplirá sus obligaciones de manera libre y sin coacción alguna de las partes. Sus decisiones estarán sujetas a lo previsto en la ley, en el contrato celebrado con COLPENSIONES y en los hechos y pruebas en derecho de que disponga para la determinación de sus decisiones.

- **Imparcialidad y objetividad:** Los pronunciamientos del Defensor siempre deben estar alejados de cualquier interés particular en el asunto de que se trate.

11.1. Funciones del defensor del consumidor financiero

1. Atender de manera oportuna y efectiva a los consumidores financieros de Colpensiones.
2. Conocer y resolver en forma objetiva y gratuita las quejas que los consumidores financieros le presenten, dentro de los términos y el procedimiento que se establezca para tal fin, relativas a un posible incumplimiento de Colpensiones de las normas legales, contractuales o procedimientos internos que rigen la ejecución de los servicios o productos que la entidad ofrece o presta, o respecto de la calidad de los mismos.
3. Actuar como conciliador entre los consumidores financieros y Colpensiones en los términos indicados en la Ley 640 de 2001, su reglamentación, o en las normas que la modifiquen o sustituyan. El Consumidor Financiero podrá poner el asunto en conocimiento del Defensor, indicando de manera explícita su deseo que el caso sea atendido en desarrollo de la función de conciliación.

El documento en el cual conste la conciliación realizada entre Colpensiones y el consumidor financiero deberá estar suscrito por ellos y el Defensor del Consumidor Financiero en señal de que se realizó en su presencia, prestará mérito ejecutivo y tendrá efectos de cosa juzgada, sin que requiera depositarlo en Centro de Conciliación. El incumplimiento del mismo dará la facultad a la parte cumplida de hacerlo exigible por las vías legales respectivas.

4. Ser vocero de los consumidores financieros ante Colpensiones. En desarrollo de esta función podrá:

Continuación del Acuerdo "Por el cual se aprueba el Manual de Atención al Consumidor Financiero de la Administradora Colombiana de Pensiones - COLPENSIONES".

- Efectuar peticiones, recomendaciones, propuestas o sugerencias a Colpensiones o a su Junta Directiva, relacionadas con los servicios y atención a los consumidores financieros, sobre eventos que hubieran merecido su atención y que a su juicio, puedan mejorar y facilitar las relaciones entre Colpensiones y los consumidores financieros, la correcta prestación del servicio y la seguridad en el desarrollo de las actividades de Colpensiones.

- Revisar los contratos de adhesión y emitir su concepto sobre los mismos, especialmente respecto de la inclusión de cláusulas abusivas.

5. Proponer a las autoridades competentes las modificaciones normativas que resulten convenientes para la mejor protección de los derechos de los consumidores financieros.

6. Presentar informes sobre su gestión: El defensor del Consumidor Financiero deberá presentar un informe estadístico mensual en el cual informe el número de quejas recibidas y tramitadas en el periodo.

Trimestralmente y anualmente, el Defensor presentará un informe de gestión detallado sobre la labor desempeñada en el período correspondiente, según sea el caso, donde suministrará información relativa al número de quejas recibidas y tramitadas en el período, con expresión de las prácticas indebidas detectadas, el tema de las mismas, el criterio adoptado por el Defensor en sus decisiones, así como cualquier otro aspecto que considere de interés para la Colpensiones.

11.2 Asuntos exceptuados del conocimiento del Defensor del Consumidor Financiero.

Estarán exceptuados del conocimiento y trámite ante el Defensor del Consumidor Financiero los siguientes asuntos:

a. Los que no correspondan o no estén directamente relacionados con el giro ordinario de las operaciones autorizadas a Colpensiones.

b. Los concernientes al vínculo laboral entre Colpensiones y sus servidores o respecto de sus contratistas.

c. Los relativos al reconocimiento de las prestaciones y de las pensiones de invalidez, de vejez y de sobrevivientes, salvo en los aspectos relacionados con la calidad del servicio y en los trámites del reconocimiento de éstas.

d. Los que se refieren a cuestiones que se encuentren en trámite judicial o arbitral o hayan sido resueltas en estas vías.

e. Aquellos que correspondan a la decisión sobre la prestación de un servicio o producto.

Continuación del Acuerdo "Por el cual se aprueba el Manual de Atención al Consumidor Financiero de la Administradora Colombiana de Pensiones - COLPENSIONES".

- f. Los que se refieran a hechos sucedidos con tres (3) años o más de anterioridad a la fecha de presentación de la solicitud ante el Defensor.
- g. Los que tengan por objeto los mismos hechos o afecten a las mismas partes, cuando hayan sido objeto de decisión previa por parte del Defensor.
- h. Aquella cuya cuantía, sumados todos los conceptos, supere los cien (100) salarios mínimos legales mensuales vigentes al momento de su presentación.
- i. Los demás que defina el Gobierno Nacional.

11.3 Procedimiento de atención a quejas del Defensor

El procedimiento de atención requerimientos, ha sido diseñado de conformidad con el marco normativo vigente y de acuerdo con las políticas internas de Colpensiones, especialmente las relacionadas con la debida atención y servicio al Consumidor Financiero.

Los Ciudadanos podrán dirigirse al Defensor del Consumidor cuando estimen que en una operación o servicio ofrecido por Colpensiones afectó sus derechos, salvo los casos excluidos de acuerdo con el 11.2 de este Manual.

1. El consumidor financiero deberá presentar su queja o reclamo ante el Defensor del Consumidor Financiero mediante documento en el cual consigne:

- Nombres y apellidos completos.
- Documento de identificación.
- Su domicilio (dirección y ciudad).
- Su teléfono y correo electrónico, si lo tuviere.
- La descripción de los hechos y las pretensiones de su queja, adjuntando los documentos que sustenten sus afirmaciones.

La queja podrá ser remitida directamente ante el Defensor del Consumidor Financiero, o podrá ser presentada en las oficinas del Defensor o en los puntos Colpensiones. En este último caso, Colpensiones trasladará la queja o reclamo al Defensor dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la recepción de dicho documento.

2. Cuando el Defensor del Consumidor Financiero estime que la queja o reclamo interpuesto corresponde a temas de interés general, deberá dar traslado de la misma a la Superintendencia Financiera de Colombia para su conocimiento, sin perjuicio de continuar el trámite individual dentro de la órbita de su competencia.

3. Una vez recibida la queja o reclamo, el Defensor decidirá si el asunto que se le somete es de su competencia o no. Dicha decisión será comunicada al consumidor financiero interesado y a Colpensiones dentro de los tres (3) días hábiles contados desde el día siguiente en que sea recibida la solicitud.

Continuación del Acuerdo "Por el cual se aprueba el Manual de Atención al Consumidor Financiero de la Administradora Colombiana de Pensiones - COLPENSIONES".

Si la queja o reclamo es admitida, el Defensor del Consumidor Financiero deberá comunicar al consumidor financiero si la decisión final proferida por el Defensor es obligatoria según los reglamentos de Colpensiones, advirtiéndole sobre la posibilidad de solicitar una audiencia de conciliación en cualquier momento. Si por el contrario la queja o reclamo es inadmitida, el Defensor comunicará su decisión al consumidor financiero, indicando los motivos de la inadmisión e informando que esto no obsta para el ejercicio de las demás acciones legales existentes.

4. Si el Defensor del Consumidor Financiero estima que para el análisis de la solicitud requiere mayor información de parte de Colpensiones o del consumidor financiero, procederá a comunicarles por cualquier medio verificable tal situación, a fin de que alleguen la información necesaria. En este evento, Colpensiones o el consumidor financiero deberán dar respuesta dentro del término que determine el Defensor sin que se excedan los ocho (8) días hábiles, contados desde el día siguiente al que se solicite la información. Una vez recibida la información solicitada, el Defensor podrá decidir sobre la admisión o inadmisión dentro del término máximo de tres (3) días hábiles.

5. Se entenderá que la queja o reclamo ha sido desistida si el consumidor financiero no da respuesta a la solicitud dentro del término máximo mencionado en el numeral anterior. Lo anterior sin perjuicio de que el consumidor financiero pueda presentar posteriormente su queja o reclamo con la información completa, la cual se entenderá presentada como si fuera la primera vez.

6. Admitida la queja o reclamo, el Defensor del Consumidor Financiero dará traslado de ella a Colpensiones, a fin de que allegue la información y presente los argumentos en que fundamenta su posición. Será obligatorio que en el mismo traslado, se solicite a Colpensiones que señale de manera expresa su aceptación previa para que dicho trámite sea objeto de decisión vinculante para ella.

Colpensiones deberá dar respuesta completa, clara y suficiente, manifestando la aceptación o no a la obligatoriedad de la decisión del Defensor del Consumidor Financiero en caso de que ésta le sea desfavorable.

La respuesta deberá ser allegada al Defensor del Consumidor Financiero dentro de un término de ocho (8) días hábiles, contados desde el día siguiente al que se haga el traslado, término que se ampliará a petición de Colpensiones y a juicio del Defensor del Consumidor Financiero. En este último caso, Colpensiones deberá informar al consumidor financiero las razones en las que sustenta la prórroga.

El plazo al que se hace referencia en el presente numeral se entenderá incumplido cuando quiera que la respuesta de Colpensiones se hubiere producido fuera del mismo, se hubiere recibido en forma incompleta o cuando no hubiere sido recibida. En tal evento, el Defensor deberá requerir nuevamente a Colpensiones para que allegue la información faltante, sin perjuicio de informar a la Superintendencia Financiera de Colombia la ocurrencia reiterada de estos hechos.

Sin perjuicio de lo anterior, el incumplimiento reiterado evidenciado en el envío tardío, en forma incompleta o en el no envío de las respuestas al Defensor del Consumidor

Continuación del Acuerdo "Por el cual se aprueba el Manual de Atención al Consumidor Financiero de la Administradora Colombiana de Pensiones - COLPENSIONES".

Financiero, deberá ser informado por éste a la Junta Directiva o al Consejo de Administración de Colpensiones, quienes deberán adoptar las medidas conducentes y oportunas para eliminar las causas expuestas o detectadas disponiendo lo necesario para el suministro de la información solicitada.

7. Si después de iniciado el trámite de la solicitud, el Defensor tiene conocimiento de que éste no es de su competencia, dará por terminada su actuación, comunicando inmediatamente su decisión a Colpensiones y al consumidor financiero.

8. El Defensor del Consumidor Financiero deberá evaluar la información aportada y resolver la queja o reclamo en un término que en ningún caso podrá ser superior a ocho (8) días hábiles, contados desde el día siguiente al vencimiento del término estipulado en el numeral 6°.

9. La decisión que profiera el Defensor deberá ser motivada, clara y completa y deberá ser comunicada al consumidor financiero y a Colpensiones el día hábil siguiente después de proferida.

En caso que la decisión sea desfavorable al consumidor financiero, éste puede acudir a otros medios de protección de sus derechos.

10. Colpensiones podrá rectificar total o parcialmente su posición frente una queja o reclamo con el consumidor financiero en cualquier momento anterior a la decisión final por parte del Defensor. En estos casos, Colpensiones informará tal situación al Defensor y éste, dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la comunicación de la entidad, consultará al consumidor financiero que formuló la queja o reclamo, por medio verificable, a efectos de establecer su expresa satisfacción.

El consumidor financiero deberá responder a la consulta en un término máximo de ocho (8) días hábiles. Si vencido este término el consumidor financiero no responde, se considerará que la rectificación fue a satisfacción y se dará por terminado el trámite.

En caso de que el consumidor financiero exprese que la rectificación ha sido satisfactoria, se comunicará a las partes la terminación anticipada del trámite y se archivará la queja o reclamo.

Lo anterior sin perjuicio que el Defensor del Consumidor Financiero estime que la queja o reclamo pertenece a aquellas de que trata el numeral 2° del presente artículo, en cuyo caso dará traslado a la Superintendencia Financiera de Colombia, si no lo había hecho previamente, junto con un escrito soportando su posición.

Si la rectificación fue parcial o el consumidor financiero no está plenamente satisfecho, el Defensor deberá continuar con el trámite a efectos de responder los aspectos de la solicitud que no fueron objeto de rectificación.

11. En cualquier etapa del trámite, podrá solicitarse la actuación del Defensor del Consumidor Financiero como conciliador, en los términos establecidos en el literal c) del artículo 13 de la Ley 1328 de 2009. En tal caso, se suspenderá el trámite de conocimiento

Continuación del Acuerdo "Por el cual se aprueba el Manual de Atención al Consumidor Financiero de la Administradora Colombiana de Pensiones - COLPENSIONES".

ordinario del Defensor del Consumidor Financiero y se citará a audiencia de conciliación, de conformidad con lo previsto en la Ley 640 de 2001.

La decisión así adoptada prestará mérito ejecutivo y tendrá efectos de cosa juzgada, sin que se requiera depositar el acta correspondiente en el centro de conciliación. Lo anterior, sin perjuicio del cumplimiento de numeral 7 del artículo 8° de la Ley 640 de 2001, para efectos de publicidad.

12. El consumidor financiero podrá desistir de su queja o reclamo en cualquier momento del trámite mediante documento dirigido al Defensor del Consumidor Financiero. En tales eventos, el Defensor del Consumidor Financiero dará por terminado el trámite y deberá comunicar al consumidor financiero la recepción del documento de desistimiento y a Colpensiones sobre la terminación del trámite dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la recepción del desistimiento.

NOTA: El trámite ante el Defensor del Consumidor Financiero no constituye requisito de procedibilidad para acudir a la Superintendencia Financiera de Colombia o ejercer en cualquier momento las acciones jurisdiccionales que los consumidores financieros estimen pertinentes.

11.4 Canales que tiene el consumidor financiero para presentar una queja y/o sugerencia ante el Defensor:

El Consumidor Financiero podrá dirigir sus quejas o sugerencias, a través de los siguientes canales:

- Puntos de Atención Colpensiones.
- Defensoría del Consumidor Financiero, principal o suplente, cuyos datos se encuentran publicados en la página web de Colpensiones.

Los medios habilitados para la recepción del requerimiento del Consumidor Financiero, son:

1. Personal mediante documento escrito dirigido al representante legal o al Defensor del Consumidor Financiero.
2. Call Center
3. Página Web: www.colpensiones.gov.co
4. Correos Electrónicos: defensoria@colpensiones.com.co

12 ETAPAS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO

El Sistema de Atención al Consumidor Financiero – SAC de COLPENSIONES seguirá las pautas y requerimientos señalados por la Superintendencia Financiera de Colombia – SFC, en la Circular Externa 15 de 2010, con sus correspondientes actualizaciones.

El SAC de Colpensiones permite retroalimentar permanentemente todos sus elementos a partir del resultado generado en cada una de sus etapas, de forma tal que permita

Continuación del Acuerdo "Por el cual se aprueba el Manual de Atención al Consumidor Financiero de la Administradora Colombiana de Pensiones - COLPENSIONES".

establecer acciones de mejora continua y un ambiente de satisfacción constante por parte del ciudadano.

Las etapas del SAC van desde la identificación de las necesidades, inquietudes y situaciones que ameriten tomar acciones correctivas, midiendo, controlando y monitoreando constantemente, en aras del cumplimiento preciso de la normatividad referente relacionada al Sistema.

COLPENSIONES seguirá las siguientes etapas:

12.1. Identificación de los hechos o situaciones que puedan afectar la debida atención y protección a los consumidores financieros, para lo cual se tendrán en cuenta los motivos de peticiones, quejas o reclamos con el fin de determinar las acciones de mejora pertinentes.

Adicionalmente, se tendrán en cuenta los factores de riesgo: internos – recurso humano, procesos, tecnología, infraestructura; externos – situaciones asociadas a la fuerza de la naturaleza u ocasionadas por terceros, que escapen en origen y causa al control de la Colpensiones.

Los insumos para identificar los eventos o situaciones son:

- Las Peticiones Quejas o Reclamos y Sugerencias que se interpongan ante la entidad de acuerdo con lo establecido en la reglamentación interna sobre atención de Peticiones, Quejas o Reclamos y Sugerencias.
- Las Peticiones, Quejas o Reclamos atendidas por el Defensor del Consumidor Financiero.
- Las Peticiones, Quejas o Reclamos formuladas ante la Superintendencia Financiera.
- Resultados de las evaluaciones del Sistema de Administración de Riesgo Operativo en las que se identifiquen posibles impactos para el Consumidor Financiero.
- Encuestas de satisfacción que midan el índice de satisfacción de los ciudadanos respecto del servicio.

Todos los insumos deberán unificarse por la Gerencia Nacional de Servicio al Ciudadano al momento de su ocurrencia.

12.2. Medición de la posibilidad y probabilidad de ocurrencia de los eventos que afecten la debida atención y protección a los consumidores financieros y su impacto en caso de materializarse. Para ello se tendrá en cuenta la probabilidad de ocurrencia de los riesgos identificados. La metodología es individual y consolidada, incluye la probabilidad de ocurrencia y el impacto y tiene como fin la definición del perfil de riesgo inherente de la Entidad.

Continuación del Acuerdo "Por el cual se aprueba el Manual de Atención al Consumidor Financiero de la Administradora Colombiana de Pensiones - COLPENSIONES".

La Gerencia Nacional de Servicio al Ciudadano será la responsable de consolidar y administrar la información generada por el BPM, insumo que permitirá calcular la probabilidad de ocurrencia de los eventos que afecten la debida atención y protección a los consumidores financieros, teniendo en cuenta los datos históricos.

12.2.1 Impacto

Su impacto en caso de materializarse se obtendrá por diferentes mecanismos:

- Número de Quejas y Reclamos.
- Los eventos que tengan como insumo Quejas o Reclamos interpuestas ante el Defensor del Consumidor Financiero y/o la Superintendencia Financiera.
- Número de Eventos Críticos del Servicio reportados de acuerdo con el SARO.
- Resultados de las encuestas de servicio al proceso de Quejas y Reclamos.

12.2.2 Probabilidad de Ocurrencia

La probabilidad de ocurrencia de los eventos se medirá mediante:

1. El número de Quejas y Reclamos, el cual se verificará con base en los informes y estadísticas mensuales suministrados por el BPM de los cuales se obtendrá la siguiente información:
 - Número de Quejas y Reclamos presentados por los Consumidores Financieros discriminados por proceso y tipología.
 - Número de requerimientos solucionados en primer contacto.
 - Número de Reclamos favorables y desfavorables para el Consumidor Financiero.

De la discriminación del número de Quejas y Reclamos por proceso y tipología, se identificarán aquellas con mayor frecuencia.

2. Requerimientos de Consumidores Financieros ante el Defensor del Consumidor Financiero y la Superintendencia Financiera de Colombia.
3. A partir del número de las estadísticas totales relacionadas con los requerimientos solucionados mensualmente, se determinará la proporción de las quejas y reclamos que propicien la indebida diligencia frente a los consumidores financieros, teniendo en cuenta los requerimientos respondidos favorablemente frente al total de requerimientos del mismo período.

12.2.3 Impacto de los eventos

El impacto de los eventos se medirá de la siguiente manera:

Continuación del Acuerdo "Por el cual se aprueba el Manual de Atención al Consumidor Financiero de la Administradora Colombiana de Pensiones - COLPENSIONES".

En caso de presentarse eventos críticos del servicio, se analizarán los inconvenientes presentados en los diferentes productos, procesos y canales que impacten negativamente a los consumidores.

A través de las encuestas de satisfacción del servicio que se realizarán como mínimo cada año, se determinará la calidad y oportunidad en la atención de requerimientos de ciudadanos.

12.3 Control de los riesgos inherentes con el fin de disminuir la probabilidad de ocurrencia. Permite asegurar la correcta atención y protección de los consumidores financieros.

La Vicepresidencia de Servicio al Ciudadano de acuerdo con la medición realizada, determinará los eventos de mayor probabilidad e impacto, cuya categoría merezca un plan de acción inmediato, el cual se pondrá en acción con los responsables de los procesos involucrados.

COLPENSIONES hará seguimiento a las acciones determinadas para el manejo de las sugerencias, quejas o reclamos por parte del área encargada de resolverla y promoverá la implementación de acciones de mejora oportunas y continuas, respecto de las quejas o reclamos que se presenten.

12.4 Monitoreo: Se realizará un seguimiento periódico que permita identificar las deficiencias del SAC e implementar correcciones pertinentes.

Colpensiones contará con *indicadores* descriptivos y prospectivos que evidencien los potenciales hechos y situaciones que puedan afectar la debida atención y protección al Consumidor.

13. MEDIDAS EN CASO DE INCUMPLIMIENTO DEL MANUAL SAC

Es deber de todos los Servidores de Colpensiones contribuir a la debida atención de los consumidores financieros. Así mismo, le corresponde a las personas que participan de la ejecución del SAC dar aplicación al manual, sin perjuicio del cumplimiento de las disposiciones legales que rijan la materia y aquellas internas que se encuentren vigentes en los reglamentos, circulares, manuales, códigos, entre otros documentos, a efectos de lograr una adecuada atención y protección al consumidor.

El incumplimiento de las disposiciones del SAC se determinará con base en el informe periódico dirigido al Representante Legal y a la Junta Directiva en el que se reporten las conclusiones acerca de la evaluación y el cumplimiento de las normas e instructivos del SAC, el cual será realizado por la Oficina de Control Interno.

Corresponderá a la Gerencia Nacional de Servicio al Ciudadano implementar los correctivos necesarios para lo cual se apoyará en los líderes de las áreas involucradas

Continuación del Acuerdo "Por el cual se aprueba el Manual de Atención al Consumidor Financiero de la Administradora Colombiana de Pensiones - COLPENSIONES".

quienes serán las encargadas de poner en marcha los planes de acción y compromisos que correspondan a sus áreas.

El incumplimiento de las disposiciones de este manual dará lugar al ejercicio de la acción disciplinaria de conformidad con la Ley 734 de 2002 por parte de la Oficina Nacional de Control Disciplinario.

14. DOCUMENTOS

Documentos de Direccionamiento Estratégico: Establecidos por la alta Dirección de COLPENSIONES, definen las políticas, Plan estratégico, acuerdos, códigos, reglamentos, directrices, normas, entre otros.

Código de Ética: Establece el marco regulador de comportamientos y conductas con altos estándares éticos para el desarrollo de las relaciones laborales, personales e institucionales.

Código del Buen Gobierno: Integra las normas, prácticas y procedimientos con base en las cuales Colpensiones administra sus asuntos, preserva la ética y declara la transparencia de su gestión.

Manual del Sistema Integrado de Gestión: Documento que especifica el sistema de gestión de la calidad de la Entidad.

Manual del Sistema Administración del Riesgo Operativo – SARO: Establece las políticas, procedimientos y metodologías para monitorear, medir y controlar los riesgos operativos implicados en los procesos de COLPENSIONES.

Manual de Funciones y Competencias. Establece las funciones y responsabilidades de los servidores de Colpensiones.

Caracterización de procesos: Documento que define las características generales de un proceso estableciendo la relación de actividades secuenciales para desarrollar la gestión del mismo, incluyendo las entradas, proveedores, salidas y clientes, recursos, responsables, documentos e indicadores y normatividad que le aplica a un proceso. Adicionalmente permite establecer la interacción con los demás procesos de la Entidad.

Manual de Proceso: Documento que describe detalladamente un proceso, en el cual se integran las políticas internas de COLPENSIONES y la normatividad vigente.

Reglamento Interno de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias: Documento que describe el proceso de recepción, gestión y respuesta a los requerimientos de ciudadanos ó partes interesadas, teniendo en cuenta las políticas internas de COLPENSIONES y la normatividad vigente, buscando la satisfacción del Ciudadano.

Continuación del Acuerdo "Por el cual se aprueba el Manual de Atención al Consumidor Financiero de la Administradora Colombiana de Pensiones - COLPENSIONES".

Protocolo de Servicio al Ciudadano: Documento que proporciona los parámetros a los servidores encargados de atender al ciudadano, para satisfacer con calidad amabilidad y respeto todos sus requerimientos.

Registros: Documentos que proporciona resultados o proveen evidencia de las actividades efectuadas.

Informes: Documento que evidencia el desarrollo y cumplimiento de las políticas y elementos del S SAC.

15. CONTROL DEL MANUAL

Las revisiones del presente manual se realizarán cuando ocurra un cambio significativo en la estructura organizacional de la Entidad o por actualizaciones de la legislación asociada.

16. DIVULGACIÓN

El Manual del SAC estará disponible en la Página Web para consulta de todos los servidores y consumidores financieros de la entidad.