

# PREGUNTAS FRECUENTES

## PORTAL DEL EMPLEADOR



### ¿Puedo ingresar al portal sin certificado digital?



No, de acuerdo con lo descrito en la página principal del Portal Empleador se informa que: *“Señor aportante por su seguridad para registrarse en el Portal Web del Aportante, debe tener previamente instalado un certificado digital, en el equipo (computador) desde el cual va a ingresar”* y figura un link con toda la información de que es un **Certificado Digital**.



### ¿Necesito un certificado digital para cada computador?



No, el mismo certificado digital se puede instalar en varios computadores, lo importante es que la máquina desde la cual se vaya a hacer la depuración cuente con el **certificado de la empresa**.



### ¿Cuánto cuesta un certificado digital?



Hay tres entidades certificadoras con las cuales se puede adquirir un certificado digital, los cuales varían de acuerdo a las necesidades de la empresa y el tiempo de expedición que puede ser entre **\$93.000** (vigencia seis meses) a **\$135.000** (vigencia un año). Para el caso de Certicamara los precios van hasta **\$ 180.000**.



### ¿Cuál es el procedimiento para desbloquear un usuario?



Esta información se encuentra en la página 20 del manual.

Para desbloquear un usuario creado por el administrador de la empresa que se haya inactivado, por intentos fallidos, el administrador debe ingresar al usuario, activarlo, dar clic en el botón actualizar usuario, y “Restaurar Contraseña” el cual reactivará el usuario remitiendo una nueva contraseña al correo autorizado.

En caso de que el usuario inactivado por intentos fallidos, sea el administrador de la empresa, este podrá restaurar su clave a través de la opción **“DESBLOQUEO Y RESTAURACIÓN DE CONTRASEÑA”**, que aparece cuando se va realizar el ingreso al portal.



### Si necesito retirar un usuario que ya no trabaja en la empresa ¿cómo lo hago?



Si el perfil es un usuario creado por el administrador de la empresa, el administrador debe ingresar por el módulo de utilidades, luego al usuario, ir a la pestaña Activo, elegir Inhabilitar y dar clic en el botón **actualizar usuario**.

Si el perfil es el usuario administrador de la empresa, corresponde al Representante Legal de la empresa, se debe enviar un comunicado a Colpensiones informando esta situación, en este caso debe anexar RUT donde se visualice el nombre del Representante Legal o Cámara de Comercio y el correo autorizado donde se debe remitir la nueva contraseña.



### ¿Cuánto se demora en reflejarse en la historia laboral de los empleados las modificaciones realizadas por el Portal?



Dados los procesos de transferencia e imputación de pagos, las modificaciones efectuadas a través del PWA quedarán aplicadas a partir del **cuarto día hábil** después de la grabación



### ¿Cuál es el procedimiento para acceder por primera vez al portal?



El procedimiento se explica en la página principal dando clic sobre Portal Empleador.

Es de aclarar que si la empresa no cuenta con el certificado digital instalado desde la máquina que se conecta no podrá acceder a esta información. La información registrada es:

*“El acceso al portal es ágil y flexible, tan solo con los siguientes 4 pasos su empresa estará informada:*

*Verifique que el certificado se encuentre instalado en su computador, si no lo tiene, lo puede adquirir, comunicándose con cualquiera de las firmas que lo proveen.*

*Acceda por el botón “INGRESO” que se encuentra en la parte inferior de la pantalla y de clic en*

*REGÍSTRESE siguiendo las instrucciones del sistema. (Mayor información)*

*Después de haber creado el administrador, le llegará al correo registrando la contraseña del remitente (es un correo masivo, por favor NO RESPONDER) **recaudo@***

***colpensionestransaccional.gov.co** y con asunto “Envío de Contraseña PORTAL DEL APORTANTE COLPENSIONES”, este abrirá con la cédula del administrador registrado en el PWA. (Mayor información)*

*A partir de este punto siga las indicaciones del instructivo “Portal del Aportante” (Mayor información)”*



### ¿Con el certificado digital que tiene una de mis empresas puedo acceder al portal para realizar correcciones de las demás empresas?



No, como se explica en la sección certificado digital *“El certificado es único para cada empresa, por lo cual las firmas certificadoras le asignarán un número de serial a cada quien con un período de validez inscrito en el mismo”.*

Pero el usuario y clave sí es el mismo, lo único que debe hacer el administrador siempre es tener un **certificado digital** por cada empresa instalado en la máquina desde la cual se va a conectar y elegirlo por cada empresa.



### ¿Cuál es usuario y contraseña que me corresponde?



El usuario y contraseña que le corresponde es el que le llega al correo electrónico en un archivo PDF desde el correo:  
**recaudo@colpensionestransaccional.gov.co.**

Tenga en cuenta que el PDF va cifrado y se abre con la C.C. de la persona que su empresa inscribió como administrador del portal.



### ¿Qué correcciones puedo realizar por el Portal del Aportante?



En el portal, del aportante a través del módulo de correcciones, se despliegan dos formatos así:

- Retiros Retroactivos: en el cual el aportante puede reportar novedades de retiro no reportadas en su oportunidad.
- Formato de correcciones, en este podrá realizar correcciones a la información de los pagos:

- Tipo y número de documento del aportante.**
- Razón Social.**
- Ciclo de pago.**
- Correlacionar planillas de corrección.**
- Tipo y número de documento del cotizante.**
- Nombre del cotizante.**

Asimismo, podrá realizar el cargue de medios magnéticos (pagos sin detalle de trabajadores).



### ¿Puedo corregir periodos anteriores al año 1994 por el Portal del Aportante?



No, el PWA está diseñado para la vigencia del Sistema de Autoliquidación establecido por la Ley 100. El sistema anterior utilizado para el periodo tradicional, era un sistema de facturación en el que el empleador reportaba al ISS la nómina y novedades para que éste facturara, expedida la

factura que el empleador debía cancelar. Si el aportante presenta deuda en su(s) número(s) patronal(es) debe cancelarla, solicitando la correspondiente liquidación a la **Gerencia nacional de Aportes y Recaudo.**



### Si no estoy de acuerdo con el valor de la deuda real que me arroja el Portal del Aportante ¿Qué debo hacer para conciliar?



Si encuentra inconsistencias en la deuda real, podrá reportarlas a la **Gerencia de Operaciones y Tecnología** grupo de corrección empresarial para hacer la correspondiente revisión, no obstante este es el último paso en el proceso de saneamiento y depuración de información.



### ¿Cuántos usuarios pueden tener acceso al Portal del Aportante?



La empresa cuenta con un usuario administrador y dos usuarios que son creados por el administrador. **Es decir 3 usuarios.**



### Aún no se ven reflejados los retiros retroactivos realizados en la plataforma, ¿qué se debe hacer?



Si ha transcurrido más de 8 días hábiles de realizado el reporte del retiro retroactivo en el Portal del Aportante y no se observan variaciones en el monto de la deuda, esto puede obedecer a que la novedad fue rechazada porque el sistema encontró pagos realizados por el mismo empleador, para ciclos posteriores al que registró la novedad de retiro. En estos casos se debe reportar el caso a través de la línea de atención del **contact center**. Otra causa puede originarse en que no se ha realizado el proceso de imputación de pagos, motivo por el cual debe solicitarse la ejecución del mismo a la Gerencia Nacional de Operaciones a través del Formulario Google Docs de Imputación.



**En caso de que los pagos de la deuda presunta se hayan realizado a otros AFP, ¿Cómo sería la corrección, se necesitaría radicar algo con el comprobante de pago o la planilla? o ¿cómo sería la gestión y proceso a seguir, sabiendo que la persona está en un fondo privado?**



En los casos de pagos a otros fondos (pagos no vinculados) la administradora se encuentra adelantando procesos masivos con Asofondos para obtener el traslado de los recursos, verificando si ya fueron trasladados y si se encuentran pendiente de incorporar en el sistema.

En estos casos se puede hacer una solicitud a la **Gerencia de Aportes y Recaudo** indicando los datos del afiliado, el ciclo o ciclos de cotización y la AFP a la que se efectuó el pago para realizar la gestión necesaria.



**¿Cómo resuelvo los convalidados en el portal?**



Los convalidados que son pagos realizados por trabajadores que no tienen vinculación al Régimen de Prima Media, no se pueden arreglar por el portal, en tanto es una decisión del trabajador y sobre estos se debe hacer un estudio de la afiliación al sistema para identificar indicios o vinculaciones en el régimen privado o el régimen público.

Se puede presentar que convalida o corresponda a un pago realizado con un error en el número de cédula del cotizante, evento en el cual se deberá corregir el número de cédula en el Portal del Aportante, en la opción de correcciones: **Formato de correcciones empresariales.**



### ¿Qué tiempo toma el cargue de un retiro retroactivo?



Dados los procesos de transferencia e imputación del **PWA** quedarán aplicadas a partir del cuarto día hábil después de la grabación de pagos, las modificaciones efectuadas a través



### ¿Cómo hacer para restablecer la contraseña, cuando el correo registrado ya no está en uso?



Esta actividad se puede llevar a cabo a través del asesor comercial asignado a la empresa o través del contact center de Colpensiones.

El asesor comercial recibe la solicitud del cambio del administrador, informando el nuevo correo electrónico donde se debe remitir la clave. Dicha solicitud debe estar firmada por el Representante Legal y traer anexo la copia de la cédula de ciudadanía del Representante Legal,

RUT completo o Cámara de Comercio vigente donde se visualice que quien firma la carta de cambio de correo es el representante legal.

Este trámite puede llevarse a cabo a través del **contact center, enviando por correo electrónico los documentos solicitados**. Tanto los asesores comerciales como el contact center harán el requerimiento interno a la Gerencia de Aportes para realizar el ajuste.



### ¿Cómo se cargan los medios magnéticos?



El portal ofrece a nuestros empleadores la opción de validar medios magnéticos. Esta herramienta permite el cargue de medios magnéticos, en los formatos **SIGA, GALA o en formato Excel**.

Herramientas que los empleadores conocen, por cuanto las administraba el Instituto de Seguros Sociales Liquidado.





### ¿Cómo puedo cambiar el usuario administrador del portal?



La empresa debe radicar una **PQRS** en Cámara de Comercio donde se visualice que Colpensiones firmado por el Representante Legal con la solicitud, especificando el cambio de administrador de (administrador actual) a (nuevo administrador) indicando el nuevo correo electrónico donde se debe remitir la clave, anexando copia de la cédula de ciudadanía del actual Representante Legal, RUT completo o

Cámara de Comercio donde se visualice que quien firma la carta sí es el representante legal. Otros canales son los asesores comerciales y el contact center quienes recibirán la documentación requerida y a través de un requerimiento interno solicitarán dicha gestión a la Gerencia de Aportes y Recaudo.



### Si no tengo el archivo 118 ¿cómo debo empezar a depurar la deuda?



**El archivo 118** es un archivo que suministra Colpensiones y es un resumen de la verificación de los pagos realizados por el empleador en el que se reflejan las principales inconsistencias que presentan los pagos, con esta información se sugiere iniciar el saneamiento por los medios magnéticos faltantes, por la correlación de planillas de corrección o por los no vinculados por afiliación, ya que son temas diferentes que afectan la deuda de forma independiente.



### ¿Cuánto tiempo tarda el archivo 118 después de ser solicitado?



Conforme a los acuerdos de servicios con la **Gerencia Comercial, Gerencia de Recaudo y Gerencia de Cobro**, se entregan una vez a la semana. Se hace una entrega de 20 hasta 50 archivos a cada grupo, lo que quiere decir que en una semana se procesan las solicitudes.



### Si marco un retiro retroactivo mal ¿cómo lo puedo corregir?



El aportante es el responsable de toda la información, el sistema hace la validación de que no tenga pagos posteriores, pero si se llega a presentar deberá solicitar el borrado de la novedad de retiro a la **Gerencia Nacional de Operaciones**, acreditando las razones del error y aportando los documentos que soportan el extremo final de la relación laboral con el cotizante.

En el manual del PWA antes de grabar la corrección se pregunta al aportante si está

seguro de la corrección. Por cuanto solo podrá ejecutarla una vez por el portal, dada la importancia legal de esta marcación al ser un hecho real reportado por el aportante, quien debe acarrear con las consecuencias de la marcación, como lo es el reporte errado de información por cuanto de esta se deriva el reconocimiento de pensiones o el pago de retroactivos, no es procedente levantar dicha novedad.



### Empecé una depuración con la casa de cobro y ellos no me dejaron un informe de que la realizaron, ¿A quién debo escribir para que me lo entreguen?



Las empresas de normalización de cartera registraron a través del portal todas las novedades que les fueron informadas y soportadas en tiempo por los empleadores aportante.

La mejor forma de verificar es ingresando al portal y obteniendo el **estado actualizado de la cuenta del empleador**.



### Si tengo jubilados que aparecen en mi deuda ¿qué debo de hacer? ¿puedo enviar un listado para que Colpensiones los retire?



Quando se está generando deuda presunta por personas pensionadas en Colpensiones, la administradora hace procesos de actualización en la base de datos de manera permanente, buscando así los ajustes necesarios a la **información de deuda del empleador**.

No obstante respecto de personas jubiladas por la empresa es importante que el empleador valide si la deuda corresponde a cotizaciones que el empleador debe realizar para que el ciudadano alcance los requisitos de Ley para acceder a una pensión de vejez, o si la persona está identificada como cotizante exento de pago de aportes pensionales por requisitos cumplidos.



### Una vez cargado el medio magnético ¿cuánto tiempo se ve reflejado en la Historia Laboral el periodo cargado?



Depende de los trabajos que se realizan de procesamiento e imputación de información. Sin embargo, este proceso no debe tardar más de **4 días hábiles**, siempre que el archivo no tenga errores y sea rechazado, recuerde que Colpensiones no modifica la información suministrada por el empleador.

Dados los procesos de transferencia e imputación de pagos, las modificaciones efectuadas a través del PWA quedarán aplicadas a partir del cuarto día hábil después de la grabación.



### ¿Cómo solicito un estado de deuda?



**No se debe solicitar**, el portal ofrece al aportante el acceso a su estado de cuenta, actualizado. La

mejor forma de acceder a información de cuenta es por el Portal de Aportante.



## ¿Dónde solicito un certificado digital?



La información de cómo adquirir un certificado digital y los datos de las tres empresa que existen en el mercado se encuentra en la página principal del Portal del Empleador, dando clic en mayor información del párrafo: "Señor aportante por su seguridad para registrarse en el Portal Web del Aportante, debe tener previamente instalado un certificado digital, en el equipo (computador) desde el cual va a ingresar"

O validando la pág. 2 del manual: Un certificado digital es un documento electrónico emitido por una Entidad de Certificación autorizada, que le permite a COLPENSIONES identificar que el Aportante que está ingresando al Portal Web, es quien dice ser. El certificado es único para cada empresa, por lo cual las firmas certificadoras le asignarán un número de serial a cada quien con un período de validez inscrito en el mismo. Para adquirir su Certificado Digital en el momento su

empresa cuenta con tres firmas en el mercado que son:

**Certicamara Tel: (571) 7442727**

**Gestión de Seguridad Electrónica (GSE)  
Tel:(571) 705 18 88**

**Andes SCD Certificación Digital Tel: (571)  
7953430**

A través de estas certificadoras, usted recibirá información acerca de los tipos de certificado digital existentes en el mercado, su valor y la forma como se puede tramitar.

Usted puede verificar si tiene un certificado digital ingresando en su computador en la siguiente ruta: Explorador de Internet/ Herramientas/ opciones de Internet/contenido/certificados. Allí encontrará el certificado que posee la maquina en la cual está trabajando, por lo tanto si no coincide o si expiró su vigencia, debe comunicarse con el proveedor del mismo con el cual está trabajando.



## ¿Qué es un certificado digital y para qué lo requiero?



La información de cómo adquirir un certificado digital y los datos de las tres empresa que existen en el mercado se encuentra en la página principal del Portal del Empleador, dando clic en mayor información del párrafo: "Señor aportante por su seguridad para registrarse en el Portal Web del Aportante, debe tener previamente instalado un certificado digital, en el equipo (computador) desde el cual va a ingresar"

O validando la pág. 2 del manual: Un certificado digital es un documento electrónico emitido por una Entidad de Certificación autorizada, que le permite a COLPENSIONES identificar que el Aportante que está ingresando al Portal Web, es quien dice ser. El certificado es único para cada empresa, por lo cual las firmas certificadoras le asignarán un número de serial a cada quien con un período de validez inscrito en el mismo. Para adquirir su Certificado Digital en el momento su

empresa cuenta con tres firmas en el mercado que son:

**Certicamara Tel: (571) 7442727**

**Gestión de Seguridad Electrónica (GSE)**

**Tel:(571) 705 18 88**

**Andes SCD Certificación Digital Tel: (571) 7953430**

A través de estas certificadoras, usted recibirá información acerca de los tipos de certificado digital existentes en el mercado, su valor y la forma como se puede tramitar.

Usted puede verificar si tiene un certificado digital ingresando en su computador en la siguiente ruta: Explorador de Internet/ Herramientas/ opciones de Internet/contenido/certificados. Allí encontrará el certificado que posee la máquina en la cual está trabajando, por lo tanto si no coincide o si expiró su vigencia, debe comunicarse con el proveedor del mismo con el cual está trabajando.



¿Por qué me figura una deuda presunta si he pagado a tiempo?



La **deuda presunta** corresponde a ausencia de pago o de omisión en el reporte de novedades de retiro y se calcula desde la historia de pagos del cotizante, no hace referencia a pagos.



¿Qué es una deuda presunta?



La **deuda presunta** es una deuda que la administradora presume porque no se encuentra pago por un ciudadano vinculado a la administradora y porque en el ciclo anterior no presenta novedad de retiro por parte del empleador.



¿Qué sucede si no logro cancelar a tiempo el comprobante de pago de un cálculo actuarial?



El empleador debe solicitar en un **Punto de Atención al Colpensiones**, la reliquidación del cálculo actuarial diligenciando el formulario de contribuciones, en el cual, se debe registrar el número del radicado (ej. 2015\_xxxxx), con el cual se gestionó la liquidación y cobro del cálculo actuarial inicial.



Tengo un comprobante de un cálculo actuarial ¿dónde debo pagar?



La entidad bancaria autorizada para realizar el pago es **Bancolombia**, o lo puede hacer en el **Portal del Aportante a través de botón de pagos PSE**.



### ¿Puedo cargar en el portal planillas de pago?



No, el portal no requiere el cargue de archivos custodiados por el empleador ya que pueden ser solicitados por cualquier autoridad administrativa, en **PDF**, los documentos que soportan las transacciones deben ser conservados y por el trabajador o por el extrabajador.



### ¿Qué tipo de archivo puedo cargar en el Portal del Aportante?



Los únicos archivos que se pueden cargar en el Portal del Aportante son los que corresponden a medios magnéticos faltantes y retiros retroactivos masivos, los cuales son en formato **Excel**.



### ¿La clave tiene algún vencimiento?



No, la clave es de uso personal mientras no la cambie esta perdurará en el tiempo, el **certificado digital** tiene vencimiento dependiendo del que se haya adquirido seis meses, un año, dos años, entre otros.



### ¿Tiene algún costo el Portal del Aportante?



No, el Portal Web del Aportante no tiene costo, pero usted si debe contar con un certificado digital para acceder a este, el cual tiene un costo que oscila entre **\$93.000** a **\$180.000**



## Una empresa pública ¿cómo puede liquidar el pago de bonos pensionales con cargo a Fonpet por medio del portal?



A través del portal no se puede pagar el Bono Pensional con cargo a los recursos del Fonpet. El procedimiento de acuerdo a los Instructivos 10 y 11 de agosto de 2007 del Ministerio de Hacienda y Crédito Público, es el siguiente:

- 1) Radicar ante un Punto de Atención Colpensiones, la solicitud de pago con recursos del Fonpet, adjuntando la certificación del Representante Legal de la entidad pública autorizando el pago con recursos del Fonpet y resolución de reconocimiento del Bono Pensional, la cual debe contener los datos básicos del bono a saber: documento y nombre del ciudadano, fecha de corte del bono, valor del bono a fecha de corte, datos que deben coincidir con lo registrado en el sistema de la OBP del Ministerio de Hacienda.
- 2) Registrar en el sistema de la OBP del MHCP la emisión del bono pensional
- 3) Verificar en el sistema de la OBP que la totalidad de contribuyentes en el bono, hayan registrado la emisión del bono.

4) Cumplir con los requisitos exigidos por la Dirección de Regulación Económica del Ministerio de Hacienda.

Cumplidos estos 4 requisitos, Colpensiones validará los requisitos documentales, sistema OBP, registrará en el sistema de la OBP la solicitud de redención Fonpet y remitirá la solicitud con los soportes respectivos, a la OBP del Ministerio de Hacienda, para que autoricen a la DRESS del MHCP, el pago del bono pensional con cargo al Fonpet.

Una vez efectuado el pago por el consorcio Fonpet a la cuenta destinada para tal fin en Colpensiones, el pago se verá reflejado en el sistema de Bonos Pensionales de Colpensiones, y a su vez en el Portal del Aportante ya no se registrará la deuda.





### ¿Cómo hago un retiro retroactivo de una persona por el portal?



Debe ingresar en la pestaña de correcciones al formato de retiro retroactivo, en la opción uno a uno seleccionar el ciclo o periodo de cotización, la referencia de pago o sticker, que corresponde al número impreso por el banco y que se encuentra en la planilla y seleccionar la cédula de ciudadanía de la persona a la que se reportará el retiro retroactivo, y dar enviar

El sistema valida que no tenga pagos para ciclos posteriores (la opción uno a uno permite enviar hasta 20 retiros retroactivos en un solo formulario). En el **instructivo de Correcciones Empresariales** está el paso a paso para marcar un retiro, la llave es fecha de pago, sticker donde quiere realizar la marcación y cédula del afiliado.



### ¿Cómo hago seguimiento al envío de información de medios magnéticos?



El resultado del proceso de validación de medios magnéticos, estará disponible para consulta en el Portal Web del Aportante a partir del día siguiente, a través de la opción de consulta

Medios Magnaticos, donde encontrará el **LOG** de salida con el estado rechazado o en proceso de cargue, dando clic sobre el **LOG** obtiene el detalle del resultado.



### ¿Cuánto se demora validar la información que se envía por cargue de medios magnéticos?



El canal de información para cargue de medios magnéticos es el **PWA**, no obstante para aquellos empleadores que están en concordato o liquidación y no tengan acceso al **PWA**, está

habilitada la opción de radicar en **PAC** el **CD** con los archivos a cargar. Los cuales se validaran en un tiempo de 30 días.



### ¿Cómo descargo el archivo de medios magnéticos que se muestra en Excel en el portal?



Debe ingresar en la opción **Medios Magnéticos**, luego dar clic en la opción cargue de medios magnéticos, seleccionar el tipo de Archivo a Procesar y escogiendo la opción Excel, le generará al usuario, una alerta de la información que va a ingresar.

Después lo direccionará a la ventana descargar plantilla Excel para que diligencie las novedades de nómina, el archivo está conformado por dos hojas de cálculo **Afiliados y Datos Pago**, no puede cambiar el nombre de las hojas, como tampoco el orden de las mismas por cuanto le generará error.



### ¿Cómo presento documentos soporte para la depuración de deuda por portal?



El portal **no exige documentos soporte**.



¿Cómo se soluciona la información que entrega el portal de convalidado por medio de este?



Convalidados **no se solucionan por el portal.**



Si soy una empresa pequeña en liquidación y no tengo acceso al portal ¿cómo puedo depurar la deuda?



Utilizando los formatos de **Actualización de Datos- Corrección Historia Laboral**, detallando ciclo a ciclo el tipo de corrección. Para el cargue de medios magnéticos debe radicar un PQRS anexando en CD-ROOM los archivos a cargar; para marcación de novedad de retiro retroactivo para más de 20 afiliados enviando por PQRS el archivo en formato Excel con las siguientes columnas: consecutivo, tipo documento aportante, número documento aportante, nombre aportante, tipo documento afiliado, número documento afiliado, ciclo retiro, sticker referencia de pago, IBC.



¿Qué alternativa tengo para depurar la deuda además del portal?



Existe el **proceso manual**, el cual inicia por la solicitud de estado de deuda, puede solicitar retiros retroactivos y correcciones a la Gerencia de Operaciones aportando únicamente los documentos que soportan los retiros retroactivos, pero es un proceso bastante extenso ya que se debe realizar uno a uno.



¿Después de hacer las correcciones en el portal debo radicar soportes en los puntos de atención?



**No se exige radicación de documentos.**

El empleador es quien los debe custodiar ya que es el responsable ante las autoridades y el trabajador de la información reportada a la administradora.

Colpensiones puede realizar visitas de fiscalización y exigir que se presenten los documentos soporte.



¿Cuál es el procedimiento para solicitar nueva contraseña dado que la persona que la tenía asignada ya no labora en la empresa?



Si el perfil es un usuario creado por el administrador de la empresa, el administrador debe ingresar por el módulo de utilidades, luego al usuario, ir a la pestaña Activo, elegir Inhabilitar y dar clic en el botón actualizar usuario y crear el nuevo usuario.

Si el perfil del usuario administrador de la empresa corresponde al Representante Legal, debe enviar comunicado a Colpensiones informando esta situación, en este caso debe anexar **RUT** donde se visualice el nombre del Representante Legal o Cámara de Comercio y el correo autorizado donde se debe remitir la nueva contraseña.



¿Por qué para ciertos Nit las funcionalidades del PWA están activadas, la pestaña de retiro retroactivo está disponible, pero no funciona correctamente? Específicamente la relación de afiliados uno a uno deja seleccionar el periodo pero no muestra ningún sticker relacionado con ese periodo.



No debe ser así y puede obedecer a deficiencias de la conexión web. El portal una vez seleccionado el ciclo, presenta en pantalla los stickers o

referencias de pago que se encuentran asociadas al ciclo, **los números de sticker son únicos para cada aportante y ciclo de cotización.**



### ¿Cómo corregir el IBC sino está activado?



Los errores de **IBC** se deben corregir previo a la liquidación de pago referenciado de deuda real, funcionalidad que está habilitada únicamente para empleadores y en la que se indica las personas que en el pago están generando

deuda por diferencias entre el **IBC** esperado y el declarado, para que el empleador modifique el **IBC** declarado, corrija la información y liquide la deuda.



### ¿Cómo marcar la novedad de traslado de régimen?



El traslado de régimen no se corrige en el portal del aportante ya que se debe validar con las **AFP's** la fecha efectiva del traslado.



### ¿Puedo obtener un paso a paso que me indique como trabajar en el portal?



Sí, usted en cada módulo del **Portal del Aportante** cuenta con unos salvavidas ubicados en la parte superior, que tienen un interrogante en el medio que despliega la información requerida.

Del mismo modo el portal cuenta con **ayudas interactivas** que explican el paso a paso de las correcciones, así como el manual dispuesto en nuestra página web.



### ¿Por qué para algunas empresas en el PWA no se encuentra activada la función para solicitar cálculos actuariales?



En la actualidad el Portal del Aportante no está habilitado para consultar deudas por concepto de cálculos actuariales por omisión, por lo cual no es viable imprimir los comprobantes de pago por este medio.

La solicitud del cálculo actuarial, así como las reliquidaciones del mismo, las debe solicitar directamente el empleador omiso en cualquier **Punto de Atención Colpensiones**. En este orden de ideas se sugiere no incluirla en las preguntas más frecuentes.



### ¿Puedo aplicar la novedad de ingreso o licencia de trabajadores por el Portal del Aportante?



No, las novedades de ingreso y licencias no remuneradas se deben reportar en la Planilla Pila, es de aclarar que los convalidados que presenta el **PWA** son únicamente por falta de afiliación. Si el empleador realizó pagos por una persona afiliada al **RPM**, sin reportar la relación laboral

el área de Corrección de Historia Laboral crea las relaciones laborales cuando se ejecutan los procesos masivos o cuando se corren procesos puntuales de corrección de Historia Laboral, es decir, que estos problemas no se reflejan en la deuda del aportante.



### Colpensiones me está cobrando el aporte a pensión por un trabajador que cumplió con los requisitos para acceder al beneficio y conforme a la Ley el empleador solo debe pagar salud hasta que le reconozcan su pensión.



Revise que la novedad de persona con requisitos cumplidos para pensión fue reportada por el empleador en la planilla marcando **Sub cotizante 1 Tipo 4**.



**Colpensiones me está cobrando una deuda presunta por un periodo y yo tengo la planilla física donde se observa que la cancelé. ¿Qué debo hacer para que Colpensiones tome esta novedad de pago y actualice la deuda? ¿A dónde envió el soporte de pago?**



Si el empleador realizó el pago debe verificar que la deuda presunta en el **PWA**, que se encuentra a nivel de afiliado no obedezca a un error en el número de cédula del afiliado, a la falta del medio magnético o a la omisión de pago. Para la validación del pago el aportante debe obtener

del banco, en el cual realizó la transacción, la certificación correspondiente del pago, esta certificación junto con la planilla de pago deberán ser dirigidas a la **Gerencia Nacional de Aportes y Recaudo**, quienes al validar la documentación darán la orden de la aplicación.



**¿La deuda real se puede depurar por el Portal del Aportante?**



Sí, es de aclarar que la deuda real, se causa por errores en el pago principalmente en **IBC**, los cuales se pueden corregir en el **PWA**, del mismo modo la deuda real causada por errores en correlación de autoliquidaciones de corrección el **PWA** ofrece la opción de corregirlas, realizando

las correspondientes correlaciones, estos dos tipos de correcciones deben ser realizadas por el empleador aportante antes de realizar la liquidación de la deuda más los intereses y la expedición del pago referenciado.



**Colpensiones me está cobrando deuda por un trabajador que fue o es aprendiz Sena y a él se le han hecho los aportes conforme la Ley indica, ¿Qué debo hacer para que esa deuda no me la cobren?**



La Deuda resunta que se está cobrando por el aprendiz Sena es causada porque en la autodeclaración, al aprendiz le fue declarado ingreso base de cotización (IBC) en el riesgo de pensión, este error no puede ser corregido por el PWA, en tanto que se debe proteger los derechos del trabajador, lo anterior implica una modificación en la autodeclaración, la cual debe ser solicitada a la **Gerencia Nacional de Operaciones**, solicitando la modificación a la autodeclaración y aportando los documentos que soportan la relación contractual del aprendiz.



**Estoy efectuando el retiro retroactivo y me pide un número de sticker de planilla, yo digito el número que veo en mi planilla y me indica que no existe, ¿Cómo hago para saber cuál es el número de sticker de ese pago para efectuar la transacción?**



El PWA no permite ni requiere que se digiten números de sticker, el sistema realiza las validaciones correspondientes, en este caso el aportante debe seleccionar el **ciclo de cotización** de pago asociados al ciclo de cotización. Una vez desplegados y seleccionado el sticker el portal reporta el o los cotizantes incluidos en el sticker para que el aportante seleccione el cotizante al que se va reportar la novedad de retiro.





**Observo que la corrección o información que cargue en el portal la subí mal ¿Qué puedo hacer para subirla adecuadamente?**



Si el empleador realizó de manera equivocada alguna corrección o reporto mal un retiro, deberá dirigir a la **Gerencia de Operaciones** una **comunicación** solicitando el borrado de la transacción aportando los documentos que soportan la situación e indicando como debe quedar el registro en las bases de datos.



**Colpensiones está cobrando ciclos que yo como empleador cancele a otro fondo. ¿Qué debo hacer para que no me los cobren? ¿debo remitir copia de los pagos al fondo privado?**



Debe requerir a la **Gerencia Nacional de Aportes y Recaudo** coordinación de devolución de aportes para que se verifique si los aportes fueron pagados por el fondo privado y proceder con el cargue correspondiente. En caso que no se hayan recibido los pagos, el empleador debe solicitar directamente al fondo privado el traslado de los recursos. Si la solicitud la realiza el ciudadano debe diligenciar el formato 2 de corrección de Historia Laboral, o si la solicitud la realiza el empleador debe radicar un trámite por correspondencia o PQRS.



**Si quiero solicitar copia de las planillas de autoliquidación con las que hice el pago. ¿Cómo las debo solicitar ante Colpensiones?**



Se debe solicitar copia a la **Gerencia de Gestión Documental**.



**En la actividad de cargue del medio magnético me arroja unos números de error, ¿qué significan y que debo hacer para cargar de manera efectiva el medio?**



Los números indican la línea o registro en el cual se ubica el error o inconsistencia en el archivo que cargó por el Portal del Aportante, los cuales serán verificados por el **contact center de Colpensiones**, por medio de la cartilla de interpretación de errores para archivos formato GALA, de tal forma que el aportante pueda ajustar el archivo y volverlo a cargar.



**¿Puedo pagar la deuda presunta por el Portal del Aportante?**



No, el único mecanismo dispuesto por la Ley y por el Ministerio de Protección Social, para cancelar aportes pensionales generados por omisión de pago, es la planilla tipo M a través de los operadores de información de **Planilla Integrada de Liquidación de Aportes, PILA**.



**Estoy haciendo la depuración ya que la empresa está en un proceso concursal. ¿Con cual área me puedo comunicar para informarle que inicie la actividad y así me permitan continuar con el proceso judicial?**



Se debe comunicar con la Gerencia Nacional de Cobro. **Ext 1314, 1313, 137,1312** (grupo concursales)

