



VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS 2015

Tabla de Contenido

1.	Resultados misionales de la empresa.....	5
1.1	Resultados del Régimen de Prima Media (RPM).....	7
1.1.1	Corrección de historial laboral	7
1.1.2	Prestaciones económicas	8
1.1.3	Cumplimiento de tutelas.....	8
1.1.4	Cumplimiento de sentencias.....	9
1.1.5	Cotización por semanas	10
1.1.6	Pensión familiar.....	11
1.2	Resultados de los Beneficios Económicos Periódicos (BEPS).....	11
1.2.1	Vinculación	12
1.2.2	Recaudo y Ahorro.....	13
1.2.3	Ortorgamiento.....	13
2.	Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano.....	14
2.1	Política de transparencia.....	14
2.2	Política antitrámites	16
2.3	Política de rendición de cuentas y participación ciudadana	18
2.4	Política para la adecuada atención y protección del consumidor	20
3.	Política de talento humano	22
4.	Política de Eficiencia administrativa.....	26
4.1	Sistema Integrado de Gestión	26
4.2	Gestión de Tecnologías de Información.....	27
4.3	Gestión Documental.....	30
4.4	Gestión contractual.....	31
5.	Estrategía de Gobierno en línea	33
6.	Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional.....	36
7.	Modelo Estándar de Control Interno	36
8.	Ejecución presupuestal.....	37
8.1	Colpensiones (RPM)	37
8.1.1	Ingresos	37
8.1.2	Gastos.....	38
8.2	COLPENSIONES (BEPS).....	38

8.2.1	Ingresos	38
8.2.2	Gastos.....	39
8.3	COLPENSIONES (FONDOS).....	39
8.3.1	Ingresos	39
8.3.2	Gastos.....	40

Introducción

El Presidente de Colpensiones a través de este informe de Rendición de Cuentas presenta a los ciudadanos y órganos de control los resultados de la gestión de la empresa en el período comprendido entre el 1 de enero al 30 de septiembre de 2015 con el objetivo de garantizar el ejercicio de control social de los ciudadanos frente a los resultados de Colpensiones y continuando con la actividad permanente de rendir cuentas que ha caracterizado a la empresa.

Este informe es importante para Colpensiones porque permite generar condiciones de confianza con nuestros afiliados, vinculados, empleadores, pensionados y la comunidad en general mostrando los logros obtenidos en lo corrido del año en sus dos compromisos con la sociedad colombiana; por un lado, la administración del Régimen de Prima Media y por el otro, la administración de los Beneficios Económicos Periódicos (BEPS) que forman un nuevo modelo de protección social para la vejez de los colombianos.

Los resultados obtenidos de Colpensiones están orientados a los procesos misionales de la empresa en los siguientes ejes temáticos: en la administración del RPM se presentan los avances en corrección de historia laboral, las respuestas de las solicitudes de prestaciones económicas, cumplimiento de tutelas y sentencias, implementación de la modalidad de cotización por semanas y pensión familiar. En cuanto al eje temático de BEPS se muestran los vinculados al programa, lo ahorradores y el avance en los otorgamientos del beneficio económico.

Transversalmente se presentan los resultados del plan anticorrupción, las acciones desarrolladas en la política de talento humano de Colpensiones, la política de eficiencia administrativa desde donde se implementa el sistema de gestión que permite la calidad en nuestros procesos, la tecnología utilizada para mejorar los servicios, los avances en la estrategia de gobierno en línea que aprovecha la tecnología para mejorar la comunicación con la ciudadanía y la Ley de Transparencia a través de la cual se priorizan las necesidades de los usuarios en términos de información y la ejecución presupuesta de RPM, BEPS y los Fondos administrados por Colpensiones.

De esta forma, COLPENSIONES da a conocer a la ciudadanía el balance de las acciones más relevantes y en la perspectiva de continuar acompañando a los trabajadores más jóvenes en la construcción de su futuro y administrar con eficiencia el presente de quienes hoy gozan de una pensión o de un ingreso seguro y confiable al momento de su retiro.

1. Resultados misionales de la empresa

Colpensiones, ven por tu futuro

Como entidad del Estado **construimos un país equitativo** porque día a día hacemos posible, a través del acompañamiento permanente y del desarrollo de nuevos mecanismos, productos y programas, que **más trabajadores colombianos**, sin importar sus condiciones económicas, tengan **protección para una vejez digna**. Además, actuamos como aliados permanentes de los empleadores en el **cumplimiento de sus objetivos de responsabilidad social**.

Colpensiones a 30 de septiembre

Confían su futuro con nosotros

6.277.068
trabajadores colombianos.

Más de

1.200.000
pensionados

cuentan hoy con una **vejez digna tranquila y con bienestar**.

Colpensiones ha dado
respuesta a **1.266.178,**
solicitudes de prestaciones económicas.*

- *  Pensión **vejez**
-  Pensión **invalidez**
-  Pensión **sobreviviente**
-  **Indemnización** sustitutiva
-  **Auxilio** funerario

Hemos resuelto
más de **2.192.863**
solicitudes de **corrección de**
 **Historias Laborales,**

lo cual muestra un **avance** acumulado **del 97%.**

La  **Historia Laboral**
es un insumo esencial a la hora de pensionarse.

Sólo con la **Historia Laboral al día,**
nuestros afiliados **se podrán pensionar.**

Colpensiones ha dado cumplimiento a **92.274**
sentencias judiciales.

Han sido **efectivamente atendidas**
205.540 tutelas,
con hecho superado,



es decir, un **93%**
de **atención**

Nuevo Modelo de **Protección Social**

Para ampliar la cobertura y que más trabajadores y familias colombianas cuenten con protección y bienestar,

Colpensiones lidera NUEVO MODELO DE PROTECCIÓN SOCIAL

BEPS

Beneficios
Económicos
Periódicos

Actualmente este programa tiene
más de **110.000** vinculados



Para los **trabajadores** que no cuentan con los **ingresos** suficientes para aportar a pensión:

Ahorre lo que pueda, cuando pueda y al llegar a la edad de jubilación,

El Estado aportará un 20%

más de acuerdo al monto ahorrado.



Cotización
por Semanas



Para los **trabajadores** que laboran **por días**

Podrán aportar para su pensión

 sólo por las semanas

que trabajen



Pensión
Familiar

Para los **trabajadores** que tienen la **edad de jubilación** **57** años **62** años

y **no cuentan** con el total de **semanas cotizadas (1.300):**

Sume sus **Semanas Cotizadas**



con las de su pareja y obtengan **juntos una pensión.**

¡Más trabajadores con **protección social!**

1.1 Resultados del Régimen de Prima Media (RPM)

Los resultados de la empresa están orientados al cumplimiento de la misión, la cual corresponde a:

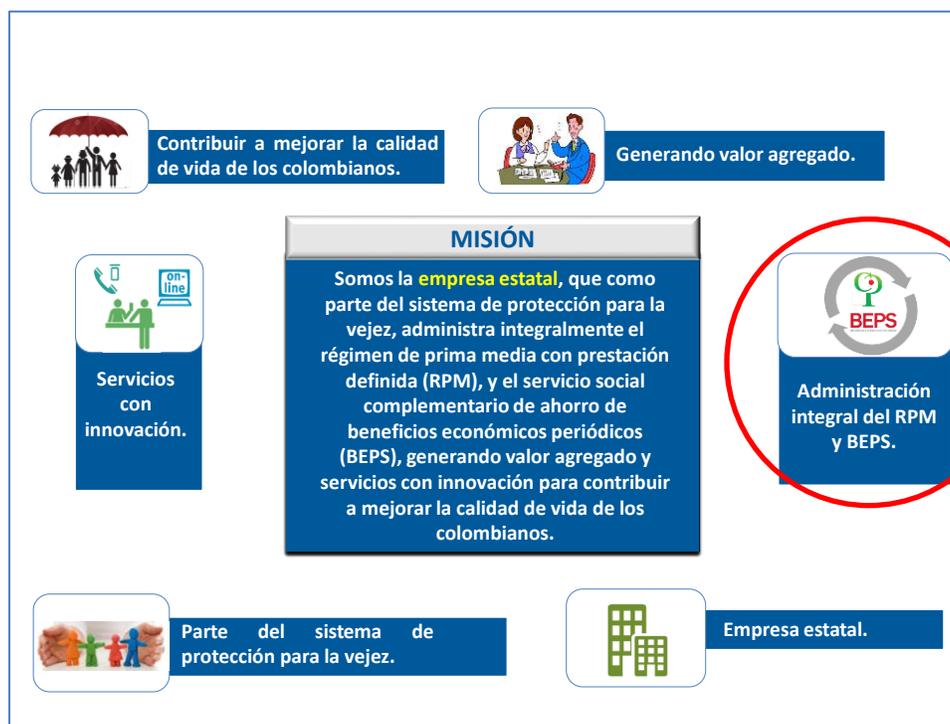


Ilustración 1 Misión de Colpensiones

Un compromiso de Colpensiones con los ciudadanos es la administración del Régimen de Prima Media (RPM) mediante el cual los afiliados o sus beneficiarios obtiene una pensión de vejez, de invalidez o sobreviviente, o una indemnización, previamente definidas, independientemente del monto de las cotizaciones acumuladas, siempre que se cumpla con los requisitos legales.

En el marco de la administración del RPM y contribuyendo diariamente al mejoramiento de la calidad de vida de los ciudadanos, se presentan a continuación los siguientes resultados:

1.1.1 Corrección de historial laboral

	Recibidas	Resueltas	Pendientes	Avance
Represa ISS	421.166	421.166	0	100%
Colpensiones	1.832.390	1.771.697	60.693	97%
Total	2.253.556	2.192.863	60.693	97%

Tabla 1 Avance de corrección de historias laborales

Fuente: Vigésimo séptimo informe mensual de cumplimiento a los autos 110 y 320 de 2013, autos 130 y 259 de 2014 y auto 181 de 2015 presentado a la honorable corte constitucional

Desde la entrada en operación a la fecha, Colpensiones ha recibido un total de 2.253.556 solicitudes de corrección de historia laboral y la entidad ha resuelto un total 2.192.863 solicitudes, es decir, un avance del **97% de solicitudes de corrección de historias laborales resueltas**.

1.1.2 Prestaciones económicas

Desde la entrada en operación a la fecha, la entidad ha atendido un total de 1.550.180 solicitudes de prestaciones, de las cuales 347.008 (22.4%) corresponden a la repesa entregada por el ISS y 1.203.172 (77.6%) al día a día de Colpensiones.

Lo anterior significa, un avance del **96,6 % de respuestas a las solicitudes de prestaciones económicas de los ciudadanos** y conforme a las proyecciones al finalizar el 2015 se habrá puesto en un 98% al día el atraso estructural del Régimen de Prima Media y Colpensiones contará con una capacidad operativa suficiente para cubrir la demanda de servicios de los ciudadanos dentro de los plazos previsto en la ley.



Ilustración 2 Avance en solicitudes de reconocimiento de prestaciones económicas
Fuente: Vicepresidencia de Planeación y Riesgos

1.1.3 Cumplimiento de tutelas

De 222.211 tutelas recibidas, se han resuelto de fondo 205.540, **93% tutelas resueltas de fondo**, se han gestionado 7.593 que la entidad no ha podido resolver de fondo por falta de información (al sumar las gestionadas a las resueltas de fondo el avance es de 96%), y tiene 9.078 tutelas por resolver.

Es necesario resaltar que en septiembre 2013 Colpensiones tenía identificadas 96.222 tutelas, de las cuales estaban resueltas de fondo 18.786. Es decir, mientras en septiembre 2013, es decir, 2 años atrás, estaba resuelto el 19,5% de las tutelas, en Septiembre 2015 se ha resuelto el 92,50% en soluciones de fondo y se ha avanzado en 96% si a las soluciones de fondo se suman las gestionadas con los jueces.

1.1.4 Cumplimiento de sentencias

Desde la entrada en operación a la fecha, se han resuelto **92.274 sentencias** de las 107.401 alistadas. El avance y la proyección para dar respuesta en los tiempos requeridos se muestra en la siguiente gráfica:

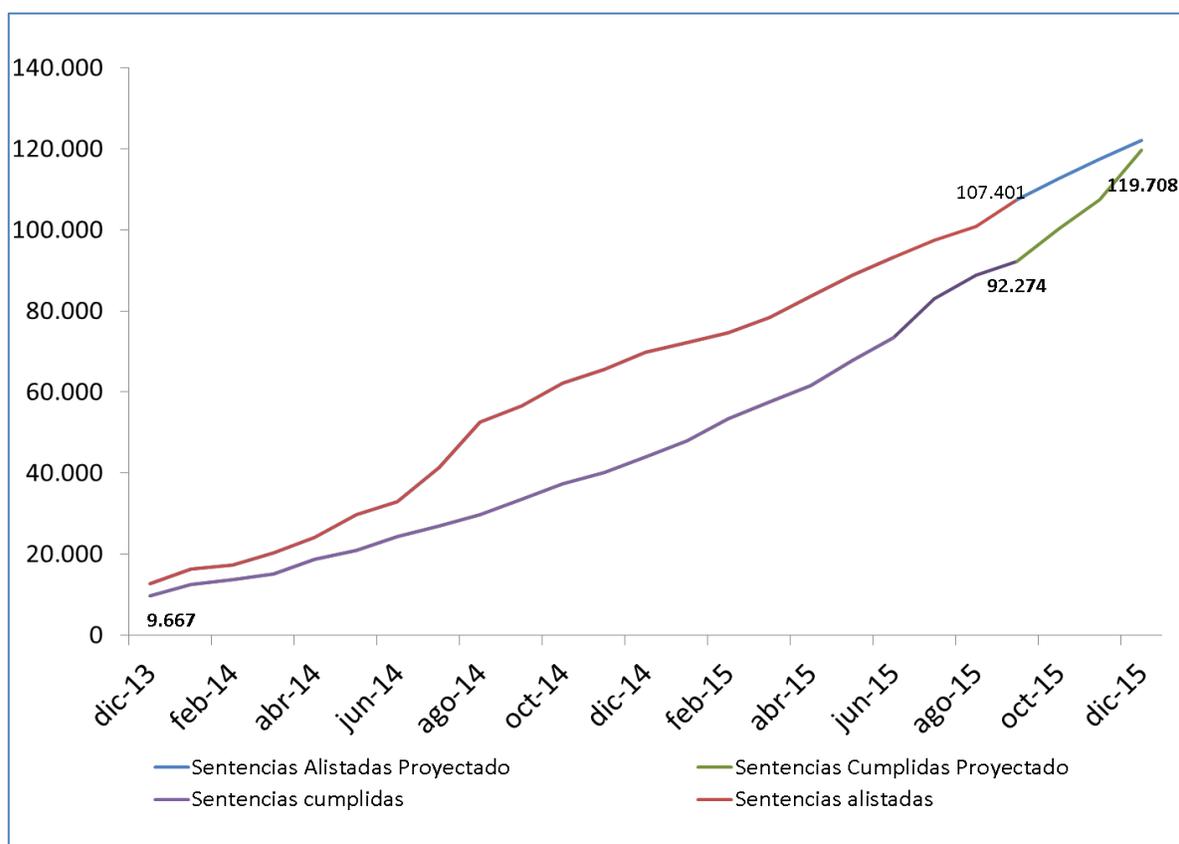


Ilustración 3 Cumplimiento de sentencias
Fuente: Vicepresidencia de Planeación y Riesgos

Es importante señalar, que respecto a las respuestas de solicitudes de prestaciones económicas, cumplimiento de setencias y tutelas, Colpensiones se ha planteado la atención del 100%.

Sin embargo, como se ha informado a la H. Corte en los IP24 (vigésimo quinto informe a la Honorable Corte Constitucional) e IP25 (vigésimo cuarto informe a la Honorable Corte

Constitucional) dada la problemática que se ha tenido que enfrentar al no poder decidir de fondo algunos casos de reconocimiento, ya sea por falta de documentación no anexada por el solicitante o por no contar con la sentencia para dar cumplimiento a lo ordenado por los jueces de la República, al cierre del año 2015 se tendrán una serie de casos, que aunque se hayan realizado todas las gestiones posibles por Colpensiones, no será posible emitir una solución definitiva. Esto significa que aunque la entidad ya se encuentre totalmente estabilizada el porcentaje de avance oscilará entre el 97% y el 98%.

1.1.5 Cotización por semanas

En mas de una año de implementado este tipo de cotizante, **17.444 afiliados** ya cotizan por semanas. La cotización por semanas se diseñó para todos aquellos trabajadores dependientes que laboran menos de 30 días y como requisito deben estar afiliados al SISBEN.

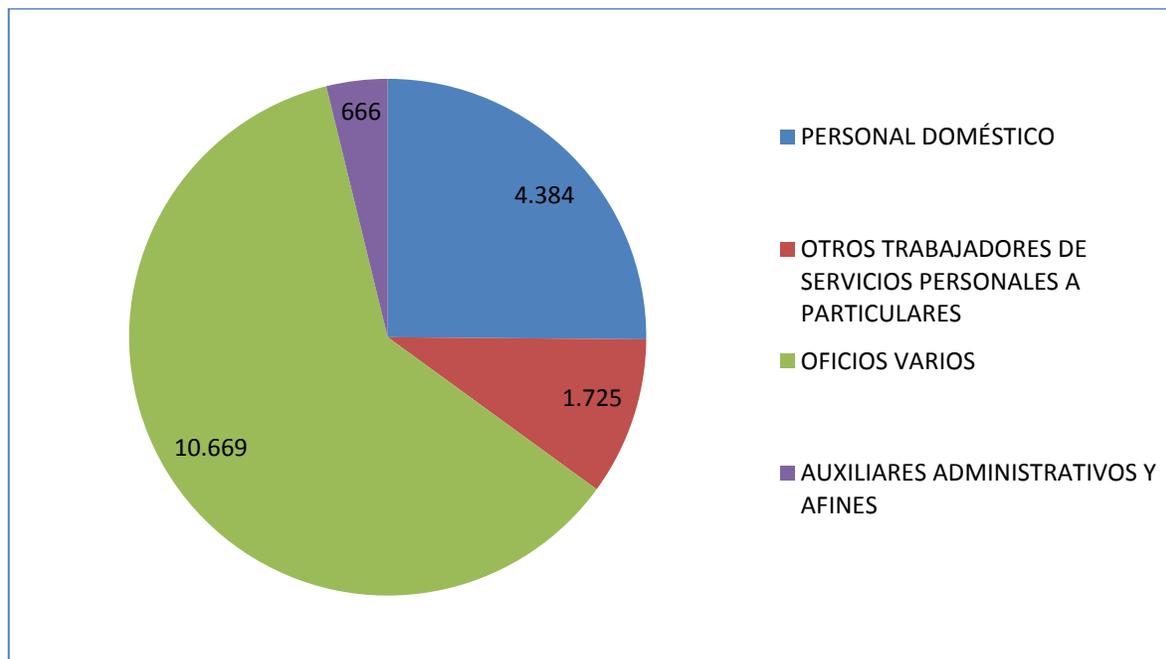


Ilustración 4 Cotización por semanas discriminado por ocupaciones

Fuente: Vicepresidencia de Financiamiento e Inversiones

La población que más se beneficia con la modalidad de cotización por semanas corresponde a personas que laboran en oficios varios con un 61% y el 25% pertenecen a personal doméstico, llegando de esta forma a una población que antes no tenía la oportunidad de hacer parte del sistema de protección a la vejez porque laboraban por días.

1.1.6 Pensión familiar

La Pensión Familiar consiste en sumar esfuerzos de cotizaciones de cada uno de los cónyuges o compañeros permanentes, para acceder a una pensión de vejez en virtud de unos requisitos legales, así las cosas se han decidido **228 casos** de pensión familiar.

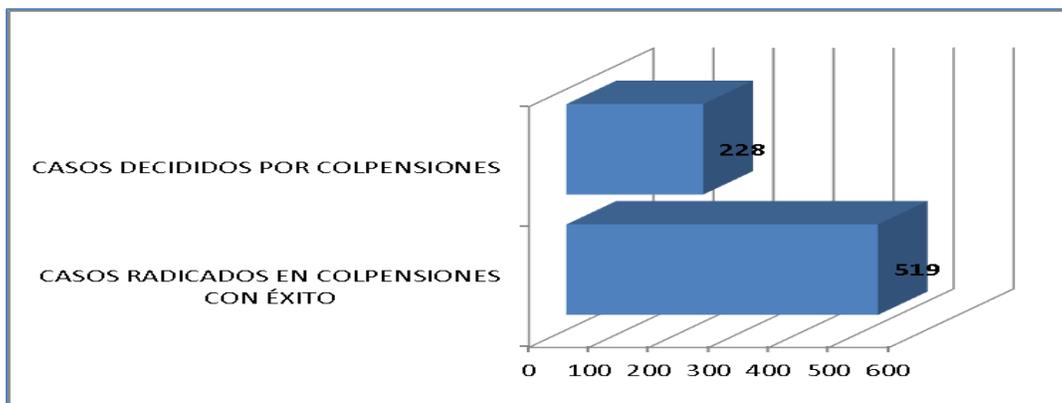


Tabla 2 Solicitudes decididas de pensión familiar Fuente: Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones Económicas

Desde el mes de Febrero Colpensiones puso en producción este nuevo desarrollo que ha permitido que más ciudadanos puedan acceder al reconocimiento de un beneficio establecido por el Gobierno Nacional otorgando la oportunidad de unir los esfuerzos y trabajo de un mismo núcleo familiar para el reconocimiento de un derecho pensional.

1.2 Resultados de los Beneficios Económicos Periódicos (BEPS)

Los resultados de la empresa están orientados al cumplimiento de la misión, la cual corresponde a:



Ilustración 5 Sistema de Protección para la Vejez

Fuente: Vicepresidencia de Planeación y Riesgos

El otro gran compromiso de Colpensiones con los ciudadanos es la administración de los Beneficios Económicos Periódicos (BEPS), los cuales forman parte del Sistema de Protección para la Vejez, como una opción de ahorro orientada a población de escasos recursos económicos que, por sus condiciones socio-económicas no generan los ingresos suficientes para cotizar a pensión. Basado en el ahorro que realiza una persona durante toda su vida (ya sea en el SGP o en BEPS) sumado a una serie de incentivos al ahorro; el Gobierno Nacional puede entregar al vinculado una suma de dinero periódica a partir de que cumpla la edad de retiro (57 años si es mujer y 62 si es hombre) de forma vitalicia, de tal manera que cubra algunos de sus gastos y mejorando sus condiciones de vida ante la alternativa de no contar con una pensión.

En el marco de la administración de los BEPS y contribuyendo diariamente al mejoramiento de la calidad de vida de los ciudadanos, se presentan a continuación los siguientes resultados:

1.2.1 Vinculación

Se han vinculado **115.885¹ ciudadanos** a nivel nacional, la vinculación es el proceso a través del cual el ciudadano es registrado en el sistema de información de Colpensiones, previa la validación de cumplimiento de los requisitos exigidos por la norma para pertenecer al programa, como se muestra en la siguiente tabla:

Regional	2014		2015		TOTAL		Total
	Femenino	Masculino	Femenino	Masculino	Femenino	Masculino	
Antioquia	674	398	5.986	2.795	6.660	3.193	9.853
Bogotá	1.674	647	9.987	3.863	11.661	4.510	16.171
Caribe	1.466	726	15.676	5.968	17.142	6.694	23.836
Centro	1.639	711	6.364	3.230	8.003	3.941	11.944
Eje cafetero	670	806	4.096	3.613	4.766	4.419	9.185
Occidente	2.399	1.198	13.620	6.141	16.019	7.339	23.358
Santanderes	1.019	438	7.243	2.766	8.262	3.204	11.466
Sur	811	439	5.724	3.098	6.535	3.537	10.072
Total	10.352	5.363	68.696	31.474	79.048	36.837	115.885

Tabla 3 Número de vinculados. Fuente: Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología

Se evidencia una mayor participación en la regional Caribe con 17.142 vinculados del género femenino y 6.694 del género masculino; del total de los ciudadanos vinculados al programa BEPS el 68,2% corresponden al género femenino.

1. A los vinculados a cierre de Septiembre 2015, ya se han descontado los 360 otorgamientos que hubo en la vigencia 2015.

1.2.2 Recaudo y Ahorro

A través de la red de recaudo se realizaron **38.951 transacciones efectivas** que equivalen a un valor ahorrado de 1.141 millones de pesos, como se muestra en la siguiente tabla:

Mes	No. Transacciones efectivas	Valor Ahorrado (Millones de \$)
Marzo	221	5.2
Abril	1.534	40.3
Mayo	2.002	64.0
Junio	3.224	93.9
Julio	7.342	213.2
Agosto	10.496	309.2
Septiembre	14.132	415.2
Total	38.951	1.141

Tabla 4 Transacciones de Recaudo. Fuente: Vicepresidencia de Financiamiento e Inversiones

En ese sentido se presenta a continuación el detalle de las cuentas individuales con saldo positivo, es decir la cantidad de vinculados que cuentan con un valor superior a \$ 5.000 en el programa BEPS:

	Ahorro	Aliados	Indemnización sustitutiva (RPM)	Total
Cuentas Individuales	17.474	854	699	19.027

Tabla 5 Cuentas Individuales. Fuente: Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología

Se destaca que las **19.027 cuentas**, 17.474 corresponden al dinero ahorrado mediante el sistema de recaudo equivalente al 92%, 854 cuentas corresponden a consignaciones de Aliados estratégicos del programa BEPS y las 699 restantes hacen referencia a recursos provenientes del Régimen de Prima media, mediante la figura de Indemnización Sustitutiva².

1.2.3 Ortorgamiento

² Es una prestación económica que se reconoce a los afiliados al Régimen de Prima Media con Prestación Definida - RPM, cuando éstos no reúnen el número mínimo de semanas cotizadas, han cumplido la edad mínima para la pensión de vejez y declaran la imposibilidad de continuar aportando al sistema de pensiones.

El fin último del mecanismo BEPS es entregar Anualidades Vitalicias BEPS a los ciudadanos que, por su condición socioeconómica, no logran cumplir para obtener una pensión. La anualidad vitalicia se calcula en montos mensuales y se desembolsa al beneficiario en pagos bimestrales.

Es importante mencionar que en la vigencia 2015 se le ha otorgado a 360 personas mediante Anualidad Vitalicia³ o Devolución de aportes⁴ los recursos que tenían ahorrados en el programa BEPS como se muestra en el siguiente cuadro:

	Total		Total 2015
	Hombres	Mujeres	
Anualidad vitalicia	140	103	243
Devolución de aportes	58	59	117
Vinculados con otorgamiento	198	162	360

Tabla 6 Relación de Vinculaciones con Otorgamientos.
Fuente: Vicepresidencia de Beneficios Económicos Periódicos

2. Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano

Colpensiones formuló para la presente vigencia la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, siendo este un instrumento preventivo para el control de la gestión en relación con los riesgos de corrupción, la racionalización de trámites, el ejercicio permanente de rendición de cuentas a la ciudadanía y los esfuerzos para garantizar el acceso de los ciudadanos a los servicios de Colpensiones.

2.1 Política de transparencia

Con la aplicación de la metodología que establece el Manual de Administración de Riesgo Operativo de Colpensiones que tiene como objetivo la administración de los riesgos, incluyendo los riesgos de corrupción, los líderes de los procesos y su equipo de trabajo identificaron los riesgos de cada uno de sus procesos así como las causas asociadas, se valoraron los riesgos y se definieron los respectivos controles. La documentación realizada con los líderes incorpora los riesgos: operativos, de seguridad de la información y de corrupción.

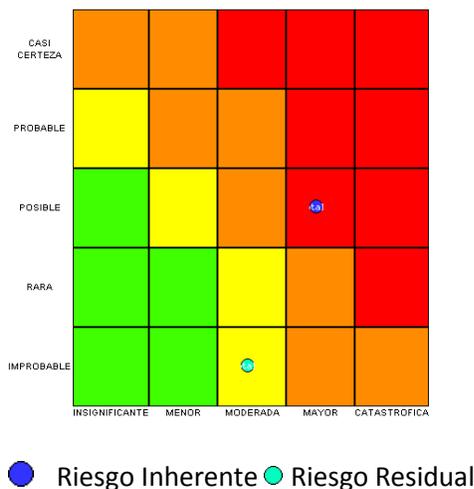
De esta manera, se identificaron **posibles riesgos de corrupción en 49 procesos** de Colpensiones.

Al consolidar esta última información, y una vez analizado el mapa de riesgos de infidelidad se concluye:

3. La persona lograra obtener el pago de una suma de dinero cada dos meses, por el resto de su vida, que depende de la suma de los recursos ahorrados, más rendimientos generados y el incentivo periódico del 20%. que será otorgado por el Estado.

4. Se presenta cuando la persona realiza la solicitud de devolución de la suma ahorrada más sus rendimientos en un único pago.

1) **Perfil de Riesgo:** El perfil de riesgo de corrupción para Colpensiones es el siguiente:



El perfil de riesgo de Colpensiones, una vez aplicados los controles se encuentra en nivel moderado. Lo anterior, teniendo en cuenta que la probabilidad de ocurrencia después de controles disminuye a un nivel improbable pero el impacto en caso de materializarse sigue siendo relevante.

2) **Riesgos y causas:** Se identificaron los riesgos de fraude interno, fraude externo y fuga de información, a los cuales se le asociaron 190 causas, entre las cuales se encuentran:

- Uso y/o divulgación de información privilegiada
- Alteración de información
- Presentación y/o radicación de documentación falsa
- Suplantación de identidad
- Uso indebido de facultades y poderes
- Cobro por realización de trámites
- Tráfico de influencias
- Ataques informáticos

3) **Factores de riesgo:** El análisis por factores de riesgo muestra que los factores de riesgo más críticos o los que más se identificaron en los 49 procesos son los asociados a recurso humano y aspectos externos.

4) **Aplicación de los controles:** En el análisis de los controles definidos para los diferentes riesgos de corrupción se encontró que Colpensiones viene avanzando en la

implementación de políticas, procedimientos y prácticas que permiten reducir a un nivel bajo la probabilidad de materialización de dichos eventos de riesgo. Entre estos controles se encuentran:

- ✓ Atención distribuida, decisión centralizada, validación en el Back Office
- ✓ Procesos automatizados, autocontrolados y con reglas de negocio unificadas
- ✓ Esquema de operación: Front, Middle y Back Office
- ✓ Gestión de usuarios y privilegios – Directorio activo
- ✓ Segregación de funciones
- ✓ Implementación de proyectos asociados a la seguridad en base de datos, transferencia segura de archivos y prevención de fuga de información.

Adicionalmente, Colpensiones sigue implementando medidas de integridad y transparencia y dando continuidad a esta labor tan importante, institucionalmente se generó una estrategia de “ÉTICA Y TRANSPARENCIA” en la cual se enmarcan las iniciativas que buscan cumplir este fin y constituir en una política empresarial la misión de CERO tolerancia con la corrupción. Dentro de las iniciativas se encuentran la socialización del Código de Ética y Buen Gobierno, así como la suscripción del pacto de integridad y transparencia con todos los funcionarios, colaboradores y contratistas de la entidad, asimismo se dan charlas de responsabilidad disciplinaria y penal.

Con el mismo objetivo a través del Oficial de Cumplimiento se han implementado acciones antifraude que han permitido a la entidad frenar el desembolso fraudulento de cerca de \$ 15.000 mil millones correspondientes a los recursos pensionales de la Nación y de los afiliados al Régimen de Prima Media, para ello se creó un grupo de trabajadores en misión y contratistas que verifican e investigan hechos de corrupción internos y externos, quienes en coordinación institucional con la Fiscalía General de la Nación y la Policía Judicial realizan las denuncias y verificaciones a que haya lugar.

2.2 Política antitrámites

El objetivo fundamental es atender los requerimientos de mejora y optimización de los procesos que impactan directamente a los ciudadanos y aportantes, con el fin de lograr la simplificación, optimización, eliminación y automatización de trámites, sea de manera directa o a través de tercerización de procesos. Por consiguiente se ha dado respuesta a **80 requerimientos** los cuales conllevan automatizaciones y/o mejoras dentro de los que se resaltan:

Automatizaciones:

- Se implementaron los procesos de Beneficios Económicos Periódicos BEPS de vinculación, actualización de datos, pqr, destinación de recursos y hoja de vida del ciudadano logrando una integración entre varios sistemas y una puesta en producción exitosa de tal forma que los ciudadanos en la actualidad cuentan con la disponibilidad de dicho programa.

- Se implementó el trámite de pensión familiar dentro del cual los cónyuges o compañeros permanentes pueden acceder a la pensión de vejez reuniendo sus cotizaciones cuando el número de semanas cotizadas individualmente no sea suficiente para alcanzar el beneficio de forma individual.
- Se diseñaron los flujos de automatización para la radicación de solicitudes a través de la página web para actualización de datos de nómina de pensionados como solicitud de reintegro, reingreso de pensión, suspensión de pensión, datos del pensionado, reactivación de pensión, valores girados después del fallecimiento, control de supervivencia de colombianos en el exterior, traslado cuenta de pago, afiliación a terceros, cancelación a terceros, solicitud de préstamos, cancelación de préstamos, pago a herederos, escolaridad y traslado de EPS.
- Se automatizó el Traslado de Régimen para los ciudadanos que se encuentran en Régimen de Prima Media con Régimen Especial, pueden trasladarse voluntariamente a COLPENSIONES, sin afectar el tiempo en el cual haya estado vinculado el ciudadano a otra entidad.
- Se diseñó, construyó e implementó un proceso de radicación manual de casos de reconocimiento para atender peticiones que no provienen directamente de una solicitud de reconocimiento sino que son generadas a partir de tutelas, sentencias y fallos permitiendo mayor agilidad y reducción en los trámites que debe efectuar un ciudadano para obtener el reconocimiento de una prestación.
- Respecto al proceso de empleadores se realizó la automatización para la recepción de objeciones recursos y excepciones, notificación personal al aportante de cobro persuasivo y se implementaron los procesos de cobro coactivo como notificación personal de cobro, recepción de documentos relacionados con el secuestro y remate, recepción de objeciones, recursos o excepciones, recepción solicitud acuerdo de pago, solicitud de entrega o aplicación de títulos, solicitud de levantamiento de medidas de tal forma que todos aportan a una gestión integral entre varios sistemas y permitiendo un mayor control a la gestión de los mismos.

Mejoras:

- Revisión detallada de la obligatoriedad de los documentos requeridos dentro del módulo de radicación para los diferentes trámites de Reconocimiento.
- Se analizaron las actividades asociadas al módulo de radicación logrando en algunos casos la disminución de las copias de las cartas de respuesta de tal forma que al final del día en el proceso de cierre de cada oficina se tenga la contabilización exacta de los documentos; logrando por un lado disminución de costos por impresión y mejorando los tiempos de ejecución de los procesos de las oficinas.
- Dentro del proceso de vinculación BEPS se incluyeron las causales de no vinculación permitiendo una respuesta exacta al ciudadano en caso de rechazo, se han aplicado mejoras y validaciones permanentes a las condiciones para acceder a una vinculación según los diferentes tipos de ciudadanos, se han aplicado elementos de seguridad que permiten mayor confiabilidad de los procesos; y con la finalidad de acceder a consultas del nivel de SISBEN de Colombia Mayor en integración con la información del Departamento Nacional de Planeación se realizó la implementación de un link de consulta a través de la página web.

- Se realizó la generación de notificaciones vía mensaje de texto y/o e-mail al ciudadano del proceso de destinación de recursos del programa BEPS cuando el sistema emita la respuesta al trámite de tal forma que el ciudadano quede informado del resultado de su solicitud.
- Se realizaron diseños independientes para los formularios de solicitud destinación de recursos y formularios de Colombia Mayor dando cumplimiento a la normatividad legal vigente y permitiendo mayor comprensión para su diligenciamiento.

Trámites en línea:

- A través del Proyecto Estrategia Digital y apoyados en las TICs, se adelantó la implementación gradual de trámites en línea a fin de que los ciudadanos puedan obtener un mejor servicio. Actualmente se encuentra a disposición de los ciudadanos el trámite de actualización de datos de contacto del afiliado, el trámite de Recuperación de semanas y el formulario electrónico de PQRs. La implementación en línea de estos trámites permite a los ciudadanos actualizar, modificar sus datos de contacto y radicar trámites en línea a través de la página web desde la comodidad de su casa o sitio de trabajo proporcionándoles un mejor servicio, rapidez y reducción de costos en transportes por cuanto ya no tienen que desplazarse a una oficina.

2.3 Política de rendición de cuentas y participación ciudadana

Coherente con los lineamientos del Gobierno Nacional de hacer de la rendición de cuentas un ejercicio de carácter permanente, abierto y participativo se desarrollaron actividades de información, interacción y retroalimentación para sus grupos de interés, así:

Respecto al pilar de **INFORMACIÓN**, este integra las acciones relacionadas con la generación de información de interés ciudadano y su disponibilidad para los grupos de interés, así:

- Redacción y publicación de 123 comunicados de prensa externos a través del portal de Colpensiones y BEPS, los cuales han sido enviados a medios masivos de comunicación del nivel nacional y regional.
- Elaboración y socialización de 30 documentos informativos y explicativos sobre programas, servicios y trámites (ABC), de interés para la ciudadanía, con contenidos pedagógicos en temas esenciales como actualización de datos, diferencias entre regímenes pensionales, mecanismos alternativos para aumentar la cobertura en protección para la vejez como Pensión Familiar, Cotización por Semanas y Beneficios Económicos Periódicos, entre otros.
- Realización y publicación a través del sitio oficial del canal Youtube (Colpensionescomunicaciones) de 59 videoclips informativos, tutoriales, testimoniales y educativos.
- Relacionamiento con más de 151 medios de comunicación del nivel nacional y regional, incluyendo la realización de 10 ruedas de prensa para presentar logros y avances de gestión.

- Redacción y publicación de 15 Blogs informativos con temas de actualidad e interés para los ciudadanos.
- Elaboración y puesta en marcha de la estrategia para redes sociales (Twitter y Youtube), como herramienta de interacción ciudadana y en cumplimiento de los lineamientos establecidos por el Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones MinTic. Al corte de este informe, el número de seguidores de la cuenta de Twitter de Colpensiones (#colpensionesinf) es de 2.957 ciudadanos y la visualización de los clips educativos e informativos alojados en la cuenta Youtube (Colpensionescomunicaciones), asciende a 350.076.
- Diseño y publicación de 84 piezas informativas y educativas para redes sociales con temas de interés para los ciudadanos.
- Publicación, a través la página institucional, de 10 Informes de Avance del Plan de Acción de Colpensiones ante la H. Corte Constitucional y documentos oficiales sobre avances de gestión, estados financieros y reportes periódicos ante órganos de control.
- Desarrollo de la página educativa EDUPENSIÓN (www.edupension.gov.co) un portal interactivo con información completa, clara, sencilla y de calidad sobre todos los aspectos en materia pensional y de ahorro.
- Elaboración, publicación y socialización de dos ediciones del Boletín del Pre pensionado, en versiones impresas y digital, como una herramientas de asesoría y orientación para todos los trabajadores colombianos que se encuentran cercanos al cumplimiento de los requisitos de edad y semanas de cotización, para que puedan realizar su solicitud de reconocimiento pensional en forma completa y precisa.

En relación con el componente **INTERACCIÓN**, se destacan las siguientes actividades:

- Convocatoria y organización de un conversatorio, con la presencia del Presidente Mauricio Olivera González, como espacios para el intercambio de ideas, inquietudes y opiniones de la comunidad académica en la Universidad del Norte de Barranquilla.
- Participación en tres foros académicos y empresariales convocados por Asofondos, la Asociación de Gestión Humana (ACRIP) y Fasecolda con información sobre programas de protección social y educación en ahorro y pensión.
- Convocatoria y realización de 1.824 charlas de capacitación e información con ciudadanos en el marco del Programa “Jueves del Pre-pensionado”, jornadas educativas y de socialización del nuevo programa de ahorro BEPS, a través de las cuales se logró brindar asesoría y orientación a más de 156.500 ciudadanos a nivel nacional.
- En tal sentido, se convocó de manera abierta y oportuna a la ciudadanía a través de 13 periódicos y cerca de 96 mensajes por diferentes emisoras de alto impacto a nivel regional y nacional.

- Participación de Colpensiones en 3 emisiones del programa de participación ciudadana de la Presidencia de República, Urna de Cristal – Radio -, para presentar resultados y avances de la gestión, atender los requerimientos e inquietudes de la ciudadanía y dar a conocer los mecanismos alternativos para aumentar la cobertura en protección social para la vejez.

Para atender el tercer elemento de la Rendición de Cuentas, es decir, la **RETROALIMENTACIÓN**, Colpensiones aplicó la Encuesta de Percepción de la Calidad en el Servicio de los Afiliados, Pensionados y Empleadores y se encuentra en proceso de tabulación de esta importante información para posteriormente presentarse a los ciudadanos.

2.4 Política para la adecuada atención y protección del consumidor

Educación Financiera: En cuanto a la estrategia de Educación para el Ahorro y la Pensión se han desarrollado cartillas y boletines informativos tanto físicos como virtuales y se construyó el Portal Virtual de Edupensión con toda la información que requieren los ciudadanos en las diferentes etapas de su vida.

La siguiente figura, ilustra la relación entre la estrategia de Educación Financiera y el Sistema de Atención al Consumidor Financiero:



Ilustración 6 Estrategia de educación financiera
Fuente: Vicepresidencia de servicio al ciudadano

Por otra parte, Colpensiones ha enfocado esfuerzos en el desarrollo de diferentes programas y campañas a nivel nacional, teniendo como objetivo asesorar, informar, orientar y educar al ciudadano y grupos de interés frente a temas y conceptos clave referentes al Sistema General de Pensiones y BEPS, haciendo énfasis en promover el conocimiento necesario que le permitan radicar sus trámites rápida, fácilmente y sin ayuda de tramitadores.

A continuación se observa un resumen de estas campañas y actividades:

Programa Ejecutado	Charlas y jornadas realizadas	Número de Asistentes
Adulto mayor	2	1.232
Agremiaciones	126	4.636
Atención itinerante	56	5.080
Beneficios Económicos Periódicos BEPS	322	34.982
Campaña conductores servicio público taxistas	15	467
Eventos de seguridad social	62	15.701
Ferias de empleo MinTrabajo	1	1.200
Grupos de interés	10	5.380
Madres comunitarias	10	629
Pre-Pensionados	293	7.572
RPM-RAIS	84	2.829
Taller de Historia Laboral	15	469
Universidades	29	1.723
Total	1.025	81.900

Tabla 7 Campañas de educación financiera Fuente: Vicepresidencia de servicio al ciudadano

Puntos de Atención al Ciudadano (PAC): En la actualidad Colpensiones cuenta con 77 puntos de atención a nivel nacional los cuales se encuentran segmentados en 8 Regionales, 61 Oficinas, 6 Supercades y 2 puntos especializados en atención de empleados públicos; contando así con presencia institucional en 28 de los 32 departamentos del país.

Distribución de PAC por Regional

Regional	No. Departamentos	No. PACS
Bogotá	-	12
Centro	6	13
Occidente	3	13
Caribe	8	12
Antioquia	2	9
Santander	2	7
Sur	4	7
Eje Cafetero	3	4
Total	28	77

Tabla 8 Distribución PAC por Regional
Fuente: Vicepresidencia de Servicio al Ciudadano

Respecto a los PAC se presentan los siguientes logros en términos de cobertura:

- Se abrió un punto de atención en la ciudad de Cartagena, fruto de un convenio entre Colpensiones y el Distrito Turístico y Cultural de Cartagena de Indias.
- Se dió apertura a una nueva sede en la ciudad de Cali, la cual unificó la Regional Occidente y el PAC Cali Centro con el ánimo de tener mejores condiciones de infraestructura, mayor capacidad de zonas de atención así como cubrir la demanda de los usuarios en la ciudad de Cali y municipios aledaños.
- Alianzas con el Ministerio de Trabajo y el Fondo Nacional del Ahorro-FNA- para aunar esfuerzos y coordinar acciones que permitan implementar puntos de atención en los municipios de San José del Guaviare, Inírida y Mitú respectivamente con el ánimo de brindar acompañamiento y asesoría relacionada con los trámites y servicios de Colpensiones a los afiliados, empleadores y ciudadanía en general que lo requiera.
- Se instalaron 71 puntos de atención para los Beneficios Económicos Periódicos para realizar la gestión de divulgación del programa y de vinculación de los ciudadanos, los cuales están ubicados en un espacio físico ubicado dentro de terceros denominados entidades aliadas, así como en algunos puntos de atención al ciudadano –PAC- de Colpensiones previamente autorizados, que se encuentran distribuidos a nivel nacional.

Contact Center cumple el compromiso de atender el 80% de las llamadas antes de los 20 segundos, lo cual impacta positivamente la experiencia del ciudadano al percibir que el tiempo de espera para ser atendido es inferior al estándar. De igual forma se implementó un nuevo menú que permite mayor facilidad para comunicarse con un asesor y auto atención para trámites específicos que pueden ser atendidos en la zona transaccional.

Canales virtuales (Programa Colombianos en el exterior), se ha interactuado con 22.970 ciudadanos afiliados al programa Colombianos en el Exterior. El 77% de las interacciones se responden a través de correo electrónico, el restante 23% se atienden desde un chat en línea.

Portal WEB de atención de la Entidad para el Régimen de Prima Media con Prestación Definida - RPM y los Beneficios Económicos Periódicos – BEPS, se mantiene como la “oficina” más visitada de Colpensiones. En lo corrido del año 2015 con corte 30 de septiembre de 2015 se registraron 6.574.894 de visitas. En promedio mensualmente ingresan 312.421 visitantes nuevos.

3. Política de talento humano

Gestión del Conocimiento

Con el fin de desarrollar y fortalecer las competencias adecuadas para el mejoramiento de los procesos y servicios, por medio de un conjunto de acciones de capacitación y formación que se realizan en modalidad virtual (a través de la plataforma SAVIA) y presencial, impartidas tanto por formadores internos como externos, se realizaron las siguientes actividades:

Actividades de Gestión del Conocimiento presencial y virtual	No. Actividades	No. Participaciones
Programa de Inducción y Re-inducción: en temas como direccionamiento estratégico, aspectos normativos, operacionales y del servicio de la organización.	30	893
Capacitaciones funcionales, transversales y programas de actualización: mediante capacitación presencial los participantes desarrollan conocimientos, teorías y técnicas que se requieren para el desempeño de las funciones y para alcanzar los objetivos organizacionales, especialmente en temas de servicio al ciudadano, gestión comercial, gestión jurídica, gestión del riesgo, gestión de operaciones, tecnología, financiera, actualización en RPM y BEPS, gestión administrativa y de talento humano.	177	4.740
Educación virtual: se implementó SAVIA (Sistema de Apoyo Virtual Integral y de Aprendizaje), como una plataforma tecnológica que facilita el aprendizaje a través de cursos virtuales, video tutoriales y acceso a un banco de conocimientos.	9	7.050
Total	216	12.683

Tabla 9 Actividades de Gestión del Conocimiento. Fuente: Vicepresidencia de Talento Humano

Semillero Colpensiones

Se ejecutaron programas de formación a profesionales en derecho y otras disciplinas, reclutados a través de alianzas estratégicas con universidades y agencias de intermediación públicas y privadas, dentro de la estrategia denominada Semillero, la cual busca formar talentos en el Régimen de Prima Media con Prestación Definida y demás temáticas propias del objeto misional de Colpensiones y así constituir una fuente de reclutamiento de candidatos a contratar, cubriendo de manera oportuna y en las calidades requeridas, las necesidades de personal que demande la Empresa para el cumplimiento de sus objetivos y metas, dada la escases en el mercado, de personal con los conocimientos y competencias requeridas para el desempeño efectivo de cargos en las áreas misionales de la Empresa. A la fecha se han ejecutado ocho (8) programas de formación y vinculado como trabajadores en misión, 424 participantes de dichos semilleros.

Fortalecimiento de Equipos de Trabajo

Con el propósito de cerrar las brechas detectadas con la Medición de Competencias Laborales, se estructuró y se está llevando a cabo, la estrategia “Fortalecimiento de Equipos de Trabajo con Enfoque en Servicio”, en donde han participado 400 colaboradores cuyo objetivo es proporcionar los elementos conceptuales y metodológicos necesarios para potenciar, estimular y desarrollar habilidades, actitudes y fortalecer Equipos de Trabajo con enfoque en servicio en los colaboradores de COLPENSIONES, para el desarrollo de sus competencias institucionales, auto motivación en su entorno personal y ambiente laboral.

Planes de Desarrollo

El objetivo de los planes de desarrollo es fortalecer las habilidades (hacer), conocimientos (saber), actitudes (ser) y comportamientos (estar) de cada uno de los servidores públicos frente al cumplimiento de funciones y competencias asociadas al cargo, se han ejecutado planes de mejoramiento para 41 servidores públicos de todos los niveles de cargo, así:

Dependencia	Plan de Desarrollo	No. Servidores
Regional Bogotá	Intervención en temas comportamentales y desempeño frente al equipo de trabajo y servicio al ciudadano.	8
Oficina Seccional B Palmira	Intervención para brindar elementos de inteligencia emocional y mejorar la relación con el equipo de trabajo.	1
Vicepresidencia de Financiamiento e Inversiones	Intervención para brindar herramientas de desarrollo y refuerzo de competencias de liderazgo a los gerentes y coordinadores del área.	15
Gerencia Nacional de Defensa Judicial	Taller de alineación del equipo para desarrollar un estilo de gestión hacia resultados retadores y efectivos, sensibilización a las competencias corporativas de trabajo y cohesión de equipo, orientación al cliente, comunicación asertiva y orientación al logro.	11
Regional Antioquia	Intervención para fomentar las herramientas de liderazgo en los directivos, facilitar la cohesión de equipo y mejorar el clima organizacional del área	6
total		41

Tabla 10 Temáticas Planes de Desarrollo. Fuente: Vicepresidencia de Talento Humano

Bienestar Laboral

La Política de Bienestar Laboral busca brindar los mecanismos adecuados para la satisfacción de las necesidades de los servidores de Colpensiones, desde las dimensiones: Social, comunicativa, afectiva, estética, corporal, cognitiva y espiritual, con miras a contribuir con su fortalecimiento integral y el de su núcleo familiar, razón por la cual se ejecutaron las siguientes actividades:

Actividades de Bienestar Laboral	No. Actividades	No. Participaciones
Eje Deportes (Torneos deportivos y selecciones deportivas)	16	1.084
Eje de Protección y Servicios Sociales (Programa dulce espera para colaboradoras en estado de embarazo y celebración de fechas especiales)	40	2.653
Eje de recreación y cultura (vacaciones recreativas)	7	460
Vida Saludable (Actividades saludables en las instalaciones de la entidad, caminata ecológica en familia, Centro de Entretenimiento y bienestar a su medida)	195	4.210
Total	258	8.407

Tabla 11 Actividades de Bienestar Laboral. Fuente: Vicepresidencia de Talento Humano

Política de Incentivos

Como parte de la estrategia de incentivos establecida para reconocer el esfuerzo adicional de los servidores públicos y de los trabajadores en misión de las dependencias del Nivel Central y de las Regionales relacionadas con cumplimiento de los Autos de la Corte Constitucional, durante el 2015 se llevó a cabo el reconocimiento a la producción de metas individuales y grupales con calidad, así:

Número de trabajadores oficiales y en misión beneficiados por incentivos educativos y de bienestar		
Tipo de Incentivo	Descripción	Trabajadores beneficiados

Número de trabajadores oficiales y en misión beneficiados por incentivos educativos y de bienestar		
Educativo	Cursos y Diplomados en “Actualización del Sistema Integral de Seguridad Social”, con la Organización Iberoamericana de Seguridad Social – OISS.	105
	Pasantías en el exterior: Visita a empresas de seguridad social en pensiones de Chile.	
Bienestar	Bonos de Bienestar para disfrutar en turismo, educación, deporte y recreación.	200
Total Beneficiados		306

Tabla 12 Resultados política de incentivos. Fuente: Vicepresidencia de Talento Humano

Política Integral de Proyección Humana para el Trabajo en Colpensiones

Durante la actual vigencia se reglamentó y se dio inicio a la implementación de la Política Integral de Proyección Humana para el Trabajo en Colpensiones, cuyo objetivo se centra en generar condiciones que permitan cumplir eficientemente con la misión y visión institucional, logrando la atracción y retención de Talentos Humanos, con base en la renovación y el fortalecimiento de una cultura organizacional positiva que motive y potencie las calidades técnicas y psicosociales de los Servidores Públicos.

Esta política la componen las siguientes estrategias: Educación Formal, Agentes de Cambio, Promoción Interna y Teletrabajo, que le apuntan al fortalecimiento de las dimensiones del ser, del saber, del hacer y del estar de los servidores públicos de Colpensiones, de tal manera que cada servidor de Colpensiones logre la excelencia en su que hacer organizacional.

4. Política de Eficiencia administrativa

4.1 Sistema Integrado de Gestión

Planificación

- Definición de la estrategia institucional línea base para la sostenibilidad financiera y social de COLPENSIONES, en el marco de la fase de consolidación institucional.
- Actualización, aprobación y divulgación del Plan Estratégico Institucional para el periodo 2015 – 2018, en el marco del Programa de Fortalecimiento Institucional.
- Definición, implementación y divulgación de la metodología de articulación de los componentes del Sistema de Planeación Institucional - SPI.

- Capacitación del grupo de gestores y auditores internos del Sistema Integrado de Gestión, en coordinación con la Vicepresidencia de Talento Humano.

Implementación

- Actualización del modelo operativo y la cadena de valor de BEPS, incluyendo la relación de macroprocesos, procesos y procedimientos aplicables y su articulación con la actual cadena de valor de RPM.
- Definición y aprobación por parte del DAFP de los trámites atendidos por COLPENSIONES relacionados con el Régimen de Prima Media -RPM y el servicio social complementario de Beneficios Económicos Periódicos –BEPS, así como su posterior divulgación en la página web de COLPENSIONES y en los portales del Sistema Único de Información de Trámites SUIT y la Guía de Trámites y Servicios del Distrito.
- Actualización del Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000:2014.

Revisión y seguimiento

- Definición de la metodología y asesoría a los responsables de los procesos para la realización de la autoevaluación semestral de la gestión de los procesos.
- Seguimiento, consolidación y actualización periódica de los indicadores de proceso, según la metodología definida por el SIG.

4.2 Gestión de Tecnologías de Información

Se desarrolló el plan de fortalecimiento de la plataforma con el fin mejorar sus niveles de capacidad, disponibilidad y seguridad, lo que ha permitido mejorar la productividad de los procesos de negocio. Como efecto directo de la aplicación de esta estrategia, se ha permitido mantener tiempos reducidos en el procesamiento de procesos críticos (imputación), contando con una mayor capacidad de procesamiento de información. Asimismo, se ha alcanzado una mayor disponibilidad de la infraestructura tecnológica para asegurar la ejecución adecuada de los procesos misionales de la entidad, así:

1. Suministro de capacidades de procesamiento y almacenamiento requeridas para la ejecución de procesos de negocio.
2. Migración del servicio de escritorios virtuales a una nueva plataforma tecnológica contando con mayores capacidades de cómputo con el fin de mejorar la productividad y experiencia de los usuarios.
3. Fortalecimiento del modelo de gestión de la infraestructura tecnológica mediante la mejora de los procesos y procedimientos de gestión, operación y monitoreo de la infraestructura lo cual permitió realizar una gestión proactiva del rendimiento y disponibilidad de los componentes de la infraestructura de TI asociada a los servicios críticos de la entidad.

4. Mejora del sistema de impresión permitiendo racionalizar el uso de los recursos y mejorar aspectos de seguridad en el uso del sistema.
5. Desarrollo de nuevos servicios de comunicaciones unificadas haciendo posible tener experiencias de colaboración eficientes con el fin de mejorar la productividad y acceso a la información.
6. Ejecución de actividades de mantenimiento al plan de recuperación de desastres dando certidumbre a las actividades de entrega de servicios a realizar durante la prueba anual del DRP.
7. Provisión de infraestructura tecnológica de usuario final (equipos, impresoras) e implementación de servicios de conectividad de las redes WAN, LAN y WI-FI de las nuevas sedes de Colpensiones.

Generación masiva de extractos de Historia Laboral.

Se generaron de forma masiva más de 2.6 millones de historias laborales a los afiliados cotizantes, dando cumplimiento a la normatividad correspondiente, de las cuales se enviaron 1.801.884 extractos con un porcentaje de devolución del 21% . Esta labor es el punto de partida para que los afiliados puedan realizar las verificaciones correspondientes y solicitar oportunamente las correcciones, para las cuales se tienen habilitados diversos canales entre los cuales se encuentran el portal web y los canales presenciales.

Desarrollos, ajustes y mantenimiento de sistemas de información.

Se consolidó un nuevo modelo de operación para el desarrollo de las soluciones informáticas, este nuevo modelo se adelantó más de 500 iniciativas de mejoras, nuevas funcionalidades y necesidades que son requeridas y priorizadas por el negocio. Fruto de estos requerimientos atendidos y terminados se resaltan las siguientes funcionalidades:

1. Envío a través de mensajes SMS de telefonía celular, a los ciudadanos que lo autorizan y actualizan sus datos en el portal, la información de recaudo cuando un empleador o independiente realiza los pagos de sus portes al Sistema de Pensiones en el Régimen de Prima Media.
2. Puesta en funcionamiento de las opciones de generación de cobro masivo a deudores a través del nuevo Sistema de Gestión de Cobro.
3. Puesta en funcionamiento del nuevo Sistema de información de Cuotas Partes Pensionales que le permite a Colpensiones gestionar la concurrencia en la financiación de pensiones por parte de las diferentes entidades públicas reconocidas o no en Colpensiones.
4. Implementación de nuevas funcionalidades en el sistema para el reconocimiento, que incluyen por ejemplo la liquidación de la pensión familiar y los auxilios funerarios.

Sistema de Gestión de los Beneficios Económicos Periódicos (BEPS)

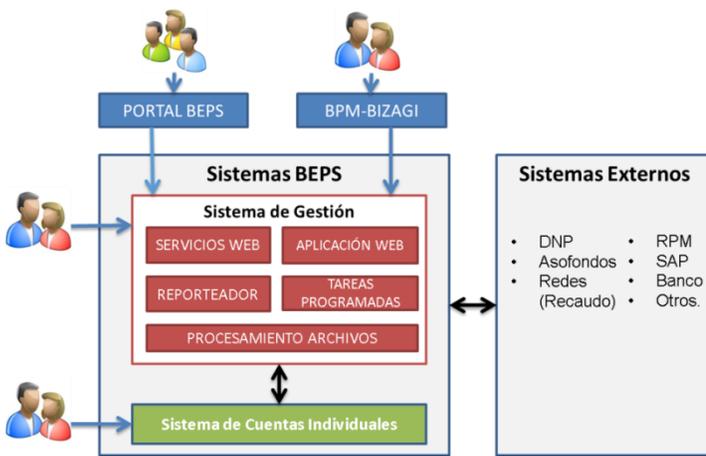
El Sistema de Gestión BEPS es una plataforma tecnológica que soporta los procesos operativos desde la identificación de la población objetivo potencial, la gestión de la vinculación, la gestión del recaudo de los aportes, la prestación del servicio de recaudo vía baloto, la administración de

las cuentas individuales de los ciudadanos vinculados, la definición del proceso de otorgamiento del BEP, los registros contables, la administración de las operaciones del fondo, la estructura comercial y administra la seguridad de la información. El Sistema de Gestión también incluye la integración con el BPM de Colpensiones y la infraestructura necesaria que soporta la operación.

El Sistema de Gestión BEPS cubre los siguientes procesos: Gestión de Vinculación, Gestión del Recaudo, Gestión de Otorgamiento, Gestión Comercial, Gestión Contable y Presupuestal, Gestión de Servicio al Ciudadano, Administración de parámetros del sistema y administración de seguridad de la aplicación.

El Sistema de Gestión garantiza la infraestructura necesaria para la operatividad diaria, teniendo la visión general y de componentes que aparecen en las gráficas siguientes.

Vista General de la Solución



Componentes principales SG BEPS



El flujo de trámites BEPS es el siguiente:



Ilustración 7 Flujo de trámites BEPS. Fuente: Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología

Esta en implementación las fases 3, 4 y 5 del proyecto que comprenden, entre otros, Gestión de patrocinadores, Gestión Comercial, Gestión de Inversiones, Sistema Transaccional Interno, reportes generales y específicos para entes de control.

4.3 Gestión Documental

Se implementó el **100% de las Tablas de Retención Documental** que incluyó los siguientes resultados:

Socialización/Sensibilización: se programaron jornadas de sensibilización con los asistentes administrativos de las oficinas, vicepresidencias y gerencias, para darles a conocer los procesos de Gestión Documental y su implicación en la implementación de las TRD, paralelamente se programaron visitas a las Regionales durante las cuales se llevó a cabo la jornada de sensibilización con los Gerentes Regionales, Directores de Oficinas, Gestores de Servicio, Profesionales y Analistas, con un porcentaje de avance del 100%.

Funcionarios capacitados por Regionales

REGIONAL	PRESENCIAL	TELECONFERENCIA
ANTIOQUIA	11	3
CARIBE	7	8
CENTRO	7	8
EJE CAFETERO	10	0
OCCIDENTE	9	3
SANTANDERES	9	3
SUR	4	0
TOTAL	57	25

Tabla 13 Funcionarios capacitados por Regionales Fuente: Vicepresidencia Administrativa

Curso virtual en SAVIA: se diseñó un curso virtual para dar a conocer las Tablas de Retención Documental y su importancia para la administración de la información que maneja la entidad, el 29 de diciembre de 2014 se publicó el curso virtual sobre TRD en la plataforma institucional SAVIA el cual se desarrollo entre el 28 de enero de 2015 y el 27 de febrero de 2015 capacitándose 2.632 servidores de Colpensiones a través de esta herramienta.

La definición de los Bancos Terminológicos se realiza a partir de la normalización de las series, subseries y tipos documentales a través de lenguajes controlados y estructuras terminológicas, con un nivel de avance del 70%.

En las distintas etapas se han logrado avances significativos que se orientan a la creación de estructuras terminológicas que contribuyan a la normalización de la archivística del proceso de gestión documental, así:

- a. Análisis de la Tabla de Retención Documental: realizar la revisión general de las series y subseries documentales, así como la asociación de macro procesos y procesos documentados en el Sistema Integrado de Gestión.
- b. Levantamiento de Control de Registros: se realiza el levantamiento del control de registros en concordancia con los procesos del SIG y los documentos del Sistema y la respectiva asociación con la Tabla de Retención Documental.
- c. Levantamiento del Banco Terminológico, por medio del cual se definió el esquema de series y subseries documentales.
 - Asociación a las funciones misionales de COLPENSIONES, en segunda instancia se realiza la asociación de términos relacionados a la Administración de Régimen de Prima Media, los Beneficios Económicos Periódicos y el sistema de seguridad social colombiano.
 - Establecimiento de Términos Equivalentes y términos subordinados según las Subseries definidas en la Tabla de Retención Documental.
 - Definición del principio de procedencia que origina la serie y presenta el término asociado a los procesos institucionales.

Se elaboró el diagnóstico de la situación actual de la gestión documental electrónica con base en:

- Análisis DOFA
- Análisis Normativo
- Verificación de la situación actual de la producción documental mediante entrevistas y análisis documental según Tabla de Retención Documental.
- Identificación de procesos misionales y administrativos automatizados según la cadena de valor de COLPENSIONES
- Análisis de Sistemas de Información Institucionales

4.4 Gestión contractual

La Administradora de Pensiones, Colpensiones con sujeción al Manual de Contratación de Colpensiones, orientado bajo normas de derecho privado y principios que rigen la función administrativa, realizó contrataciones hasta por el monto de \$197.473.051.777, cuyo valor incluye presupuestos futuros aprobados hasta el año 2017.

La Entidad ha celebrado 178 contratos (*cuyo monto es superior a 100 SMMLV sin incluir IVA*) hasta por el valor de \$ 192.288.282.912 y ha suscrito 198 aceptaciones de oferta (*cuyo monto es inferior a 100 SMMLV sin incluir IVA*) hasta por el monto de \$ 5.184.768.865.

MODALIDAD	CANTIDAD	VALOR (pesos)
Contratos	178	\$ 192.288.282.912
Aceptaciones de oferta	198	5.184.768.865
TOTAL	376	197.473.051.777

Tabla 14 Modalidad de contratación Fuente: Vicepresidencia Administrativa

Respecto a la modalidad de contratación se adelantó doce (12) procesos de selección a través de convocatorias públicas y veinticuatro (24) procesos de selección a través de la modalidad de invitación a una pluralidad de proponentes.

La naturaleza de los contratos y aceptaciones de oferta celebrados por Colpensiones corresponden a:

NATURALEZA DE LOS CONTRATOS	NÚMERO	VALOR (millones de \$)
Adecuación	3	\$ 2.759
Alquiler y Arrendamientos	9	\$ 27.667
Bienestar	1	\$ 1.762
Capacitación	2	\$ 377
Contact Center	1	\$ 5.054
Consultoría	1	\$ 186
Convenio/contrato interadministrativo - asociación	41	\$ 0
Encargo Fiduciario	1	\$ 38
Interventoría	4	\$ 1.934
Licenciamiento	2	\$ 349
Medicina Laboral	1	\$ 14.938
Prestación de servicios	39	\$ 13.074
Recaudo y Pagos	3	\$ 14.249
Red de Oficinas BEPS	1	\$ 13.007
Seguros	7	\$ 3.006
Servicios Representación Judicial/asesoría jurídica/vigilancia judicial	42	\$ 21.408
Servicios Tecnológicos	17	\$ 16.984
Suministro de personal	1	\$ 49.025
Suscripción	1	\$ 347
Vigilancia y Seguridad	1	\$ 6.122
TOTAL	178	\$ 192.288

Tabla 15 Naturaleza de los contratos. Fuente: Vicepresidencia Administrativa

NATURALEZA DE LAS ACEPTACIONES DE OFERTA	NÚMERO	VALOR (millones de \$)
Adecuación	2	\$ 69
Alquiler y Arrendamientos	9	\$ 217
Capacitación	13	\$ 175
Compraventa /suministro	16	\$ 218
Consultoría	1	\$ 32
Interventoría	1	\$ 48
Licenciamiento	7	\$ 256
Mantenimiento	3	\$ 31
Prestación de servicios	33	\$ 819
Seguros	2	\$ 113
Servicios Representación Judicial/asesoría jurídica	95	\$ 2.732
Servicios Tecnológicos	10	\$ 372
Suscripción	6	\$ 103
TOTAL	198	\$ 5.185

Tabla 16 Naturaleza de las aceptaciones de oferta. Fuente: Vicepresidencia Administrativa

5. Estrategía de Gobierno en línea

De acuerdo con el Decreto 2573 del 12 de Diciembre de 2014, por el cual se establecen los lineamientos generales de Gobierno en línea, Colpensiones ha avanzado en el desarrollo de los componentes que conforman la Estrategia de Gobierno (TIC para Servicios, TIC para Gobierno Abierto, TIC para Gestión y Seguridad y Privacidad de la Información), así:

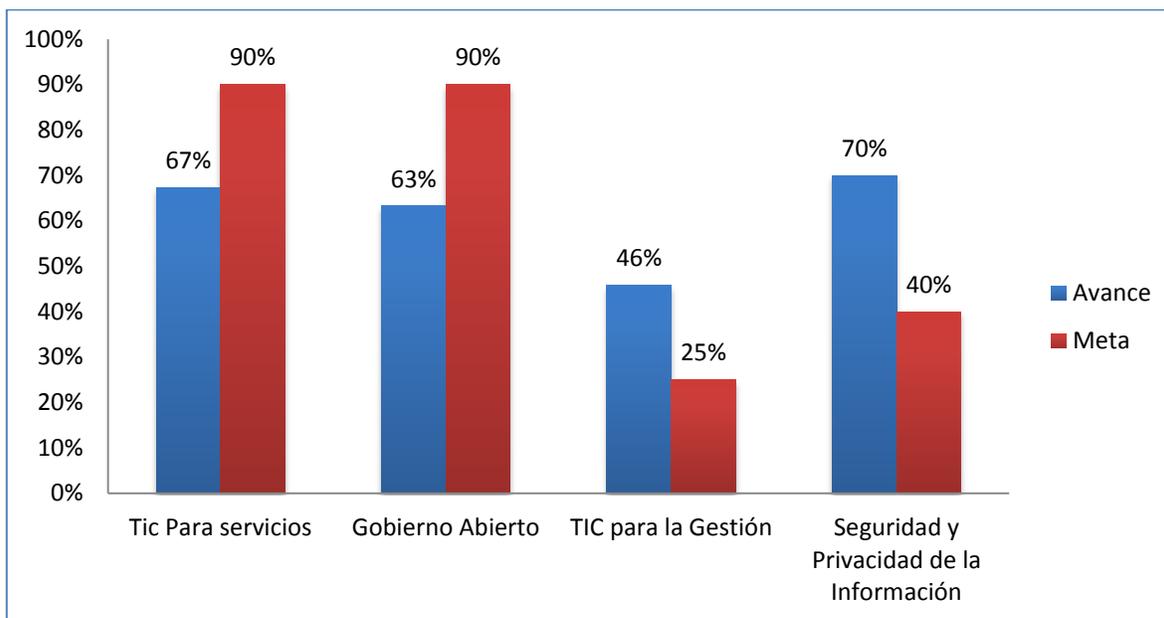


Ilustración 8 Avance de la estrategia de Gobierno en Línea. Fuente: Vicepresidencia de Planeación y Riesgos

Colpensiones cuenta con más de 1600 seguidores en la red social de **Twitter**, ha permitido la interacción con el ciudadano en tiempo real. Desde allí se han divulgado diferentes temas asociados al objeto misional de Colpensiones. Adicionalmente, se elaboró, publicó y masificó por Twitter el Boletín Informativo dirigido al segmento de prepensionados, con el objetivo de buscar participación de los ciudadanos con sus opiniones, comentarios y retroalimentación.

Colpensiones actualizó los conjuntos de datos abiertos que fueron publicados el 14 de Diciembre de 2012 en el catálogo de datos abiertos de Colombia www.datos.gov.co, motivando su uso y consulta por parte de los ciudadanos.

Los ciudadanos pueden suscribir en su celular, la **recepción de mensajes de texto gratis**, con el propósito de confirmar por este medio, si su aporte a pensión se hace correctamente.

Se publicó el nuevo **portal educativo de Colpensiones** www.edupension.gov.co, el cual fue creado para apoyar y acompañar al ciudadano en las diferentes etapas de su vida como trabajador. En este portal, los ciudadanos pueden hacer uso de cursos, videos y herramientas, que le permitirán conocer todos los aspectos importantes de la pensión y de los beneficios económicos periódicos, para poder tomar la mejor decisión y así disfrutar de una vejez protegida y tranquila.

Por medio de la **Urna de Cristal**, se han venido desarrollando temas por medio de preguntas y respuestas sobre la gestión de Colpensiones, y sobre otros temas de interés como:

- [¿Si estoy ahorrando en Colpensiones, es posible vincularme al programa de BEPS?](#),
- [¿Quiénes pueden ahorrar en el programa de Beneficios económicos periódicos?, ¿Es cierto que el Gobierno entrega incentivos por el 20% de lo ahorrado en el programa de BEPS?](#),

- [¿Cada cuánto deben hacerse los aportes al programa de BEPS?](#)
- [¿Cuáles son los objetivos del programa de Beneficios Económicos Periódicos?](#)

Colpensiones participo en la **Audiencia Anual de Rendición de Cuentas** de la vigencia 2013-2014, cuya planeación y asignación de tareas y responsables fue liderada por el Ministerio del Trabajo como cabeza del sector.

Adicionalmente Colpensiones viene participando en la definición de dos proyectos en el mapa de ruta definido por el Ministerio de Tecnologías de Información, los cuales buscan mejorar la gestión institucional con el uso de medios electrónicos, para la construcción de un Estado más eficiente, más transparente, más participativo y a la prestación de mejores servicios a los ciudadanos y a las empresas, mediante el aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC):

Proyecto Historia laboral, Liderado por el Ministerio de Trabajo y en el cual participan Colpensiones y la Unidad de Gestión Pensional y Parafiscales. Este proyecto está orientado a agilizar y facilitar el proceso de reconocimiento de prestaciones económicas (pensión), en especial lo relacionado con el intercambio y consolidación de información con respecto a tiempos de cotización en entidades públicas antes del año 1994, dado que estos deben ser solicitados por el usuario a cada entidad pública donde laboró. Lo anterior reducirá y mejorará los tiempos de reconocimiento de la pensión.

Proyecto Afiliación única a la seguridad social (salud, pensión y riesgos laborales), Liderado por el Ministerio de Salud y Protección Social, en el cual participan el Ministerio de Trabajo, las Administradoras y prestadoras de salud, los Fondos de pensiones, la Unidad de Gestión Pensional y Parafiscales, Aseguradoras, Gremios y asociaciones. Este proyecto tiene como objeto optimizar todos los procesos asociados a la afiliación al sistema de seguridad social. Actualmente este proceso es en gran parte presencial y cada administradora tiene sistemas con estándares diferentes, exigiendo que el ciudadano deba dirigirse a cada entidad para afiliarse y desafiarse.

Cada una de estas actividades representa un avance significativo en el cumplimiento de la responsabilidad institucional de promover el uso de TIC para establecer comunicación en doble vía con la ciudadanía.

6. Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional

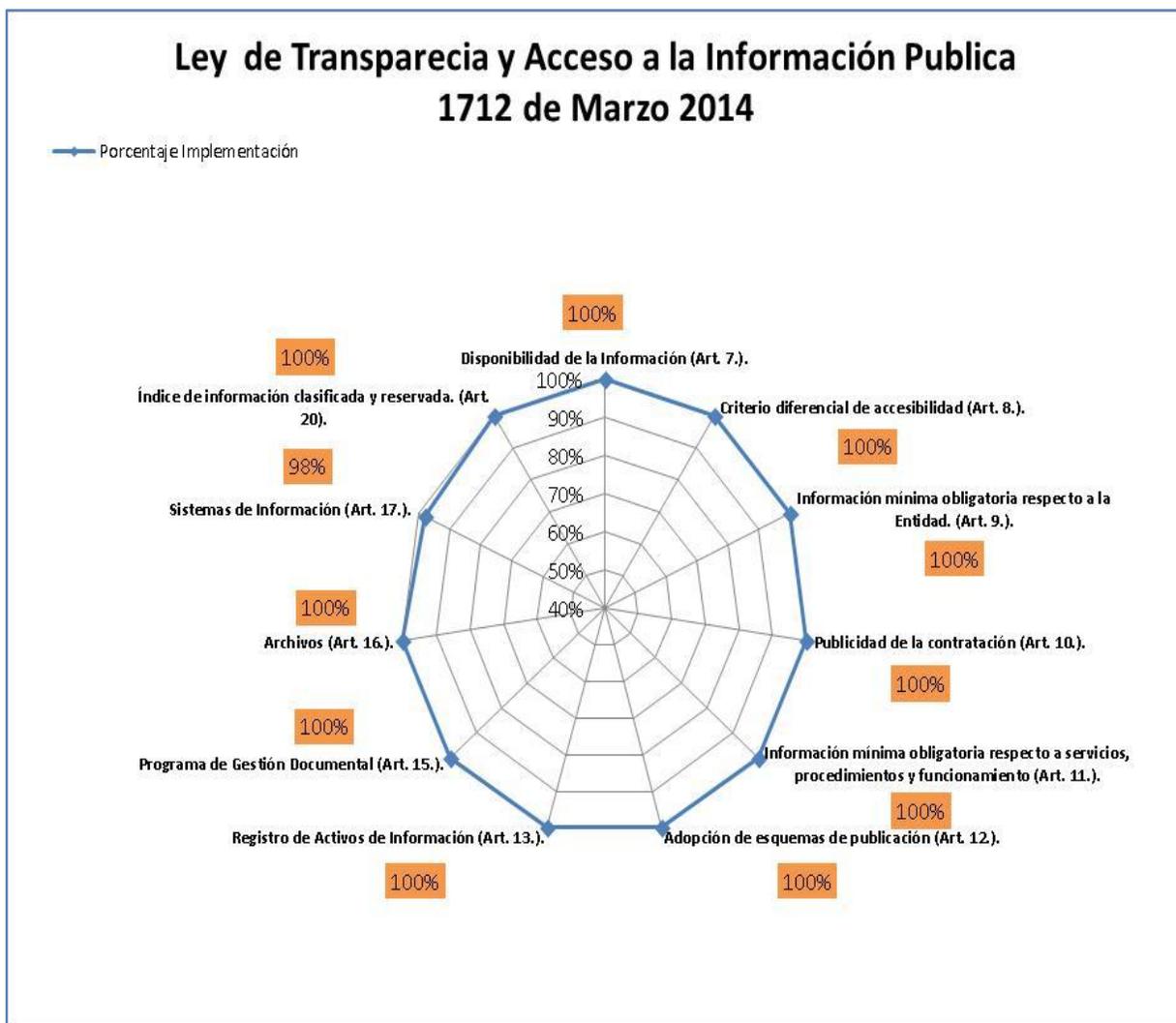


Ilustración 9 Cumplimiento Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

Fuente: Vicepresidencia de Planeación y Riesgos

Las disposiciones de la Ley 1712 de 2014, se han venido cumpliendo acorde con el seguimiento e implementación realizada por Colpensiones. A través de su sitio web oficial www.colpensiones.gov.co, y de la sección de Transparencia y Acceso a la información pública, se ha realizado la publicación de todos los elementos de información de Colpensiones, con el objetivo de brindar al ciudadano un acceso rápido y directo a la información que proactivamente Colpensiones hace pública.

7. Modelo Estándar de Control Interno

Dando cumplimiento al Decreto No. 943 de 2014 “Por el cual se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno MECI”, COLPENSIONES definió un plan de acción orientado a realizar los ajustes necesarios para adaptar los cambios surgidos en la actualización del modelo, dentro de los plazos establecidos e incluyendo las fases definidas en el Manual Técnico del MECI 1000:2014.

La ejecución del plan de acción definido, permitió que al cierre de 2014 el porcentaje de implementación del MECI 1000:2014 correspondiera al 97%. En el primer semestre de 2015 se culminó el 3% pendiente del plan de acción, que incluye las siguientes actividades:

- Definición de los trámites de empleadores y de BEPS.
- Culminación de la implementación de las Tablas de Retención Documental.
- Revisión y ajuste de la metodología para efectuar la autoevaluación de los procesos.
- Implementación de la metodología para efectuar seguimiento continuo a los controles operativos establecidos en los procesos.

Por consiguiente, a la fecha los módulos de Control de Planeación y Gestión y Control de Evaluación y Seguimiento, con sus componentes y elementos que los conforman y el Eje Transversal de Información y Comunicación se encuentran implementados en un 100% bajo el esquema definido en la actualización del MECI 1000:2014.

8. Ejecución presupuestal

8.1 COLPENSIONES (RPM)

8.1.1 Ingresos

El aforo inicial de ingresos de Colpensiones (RPM) fue aprobado por un valor de \$520.683 millones, el cual ha sido adicionado en \$5.160 millones, para un total de **\$525.843 millones**.

Cifras en millones de \$

Detalle	Aforo Inicial	Modif.	Aforo Vigente (1)	Recaudo Acumulado (2)	% Recaudo (3=2/1)
10. SALDO INICIAL	104.263	5.160	109.423	170.258	155,6%
11. INGRESOS OPERACIONALES	411.080	-	411.080	365.639	88,9%
12. INGRESOS NO OPERACIONALES	5.340	-	5.340	9.491	177,7%
TOTAL INGRESOS (11+12)	416.420	-	416.420	375.130	90,1%
TOTAL INGRESOS (10+11+12)	520.683	5.160	525.843	545.388	103,7%

Tabla 17 Ingresos Colpensiones RPM. Fuente: Vicepresidencia Administrativa

El recaudo acumulado fue de \$545.388 millones que corresponde al 103.7 % del aforo vigente.

El Saldo Inicial por \$170.258 millones corresponde a recursos disponibles con corte 31 de diciembre de 2014, para financiar cuentas por pagar de la vigencia anterior y gastos de la presente vigencia.

Los Ingresos Operacionales por \$365.639 millones corresponden al 88.9% del aforo vigente, y los Ingresos No Operacionales por \$9.491 millones corresponden al 177.7% del aforo vigente, donde el recaudo más representativo corresponde a rendimientos financieros.

8.1.2 Gastos

La ejecución de gastos fue de **\$414.370 millones**, que corresponden al 78.8% del presupuesto, incluidas las cuentas por pagar y compromisos adquiridos en vigencias anteriores (cupos futuros).

Cifras en millones de \$

DETALLE	Ppto Inicial	Modific.	Ppto. Vigente (1)	Cd Acumulados (2)	Rp Acumulados (3)	Pagos Acumulados (4)	%Ejecución Acumulada (5=3/1)
21.GASTOS OPERACIONALES (210 - 214)	502.171	-	502.171	465.991	399.535	285.144	79,6%
210.GASTOS DE PERSONAL	110.677	-	110.677	110.677	67.880	67.875	61,3%
211.GASTOS ADMINISTRATIVOS	36.138	-	36.138	32.351	29.408	20.400	81,4%
212.GASTOS OPERATIVOS	335.125	-	335.125	312.827	296.643	191.279	88,5%
213.IMPUESTOS, TASAS Y MULTAS	59	-	59	4	4	4	6,8%
214.GASTOS A TERCEROS	20.172	-	20.172	10.132	5.600	5.586	27,8%
23.GASTOS DE INVERSIÓN	18.512	5.160	23.672	18.351	14.835	5.739	62,7%
TOTAL GASTOS (21+23)	520.683	5.160	525.843	484.342	414.370	290.883	78,8%

Tabla 18 Gastos Colpensiones RPM. Fuente: Vicepresidencia Administrativa

8.2 COLPENSIONES (BEPS)

8.2.1 Ingresos

El aforo inicial de ingresos fue de \$94.040 millones, valor que fué adicionado en \$4.577 millones, para un total de aforo vigente de **\$98.617 millones**.

El Saldo Inicial por \$28.159 millones, corresponde a recursos disponibles con corte 31 de diciembre de 2014, para financiar gastos de la presente vigencia y las cuentas por pagar que vienen del año 2015.

Los ingresos operacionales por \$17.000 millones corresponden a aportes de la Nación (Convenio con el Ministerio del Trabajo) para financiar la operación y funcionamiento del programa, así como la vinculación, liquidación de incentivos, recaudo y convenios para el enrolamiento de afiliados, equivalente al 25% del aforo vigente.

Los Ingresos No Operacionales por \$1.418 millones, corresponden al 6.5% del aforo vigente, por concepto de rendimientos financieros, emisión de títulos BEPS (SSF), y otros ingresos.

Cifras en millones de \$

Detalle	Aforo Inicial	Modif.	Aforo Vigente (1)	Recaudo acumulado (2)	% Recaudo (3=2/1)
10. SALDO INICIAL	4.850	4.577	9.427	28.160	298,7%
11. INGRESOS OPERACIONALES	67.537	-	67.537	17.000	25,2%
12. INGRESOS NO OPERACIONALES	21.653	-	21.653	1.418	6,5%
TOTAL INGRESOS (11+12)	89.190	-	89.190	18.418	20,7%
TOTAL INGRESOS (10+11+12)	94.040	4.577	98.617	46.578	47,2%

Tabla 19 Ingresos Colpensiones BEPS. Fuente: Vicepresidencia Administrativa

8.2.2 Gastos

La ejecución de gastos es del **47,6%** del presupuesto vigente, ya que los compromisos alcanzan la suma de \$46.936 millones, incluidas las cuentas por pagar y compromisos adquiridos en vigencias anteriores (cupos futuros).

Cifras en millones de \$

Detalle	Ppto Inicial	Modific.	Ppto. Vigente (1)	Cd Acumulados (2)	Rp Acumulados (3)	Pagos Acumulados (4)	%Ejecución Acumulada (5=3/1)
21.GASTOS OPERACIONALES (210 - 214)	92.440	4.578	97.018	65.093	46.935	17.370	48,4%
210.GASTOS DE PERSONAL	11.783	-	11.783	11.783	6.580	6.579	55,8%
211.GASTOS ADMINISTRATIVOS	5.274	205	5.479	3.517	3.003	2.167	54,8%
212.GASTOS OPERATIVOS	53.983	4.373	58.356	39.692	36.967	8.239	63,3%
213.IMPUESTOS, TASAS Y MULTAS	9	-	9	-	-	-	0,0%
214.GASTOS A TERCEROS	21.391	-	21.391	10.101	385	385	1,8%
23.GASTOS DE INVERSIÓN	1.600	-	1.600	473	1	1	0,1%
TOTAL GASTOS (21+23)	94.040	4.578	98.618	65.566	46.936	17.371	47,6%

Tabla 20 Gastos Colpensiones BEPS. Fuente: Vicepresidencia Administrativa

8.3 COLPENSIONES (FONDOS)

8.3.1 Ingresos

Para la presente vigencia la Junta Directiva de Colpensiones, aprobó el presupuesto de ingresos y gastos de los Fondos que administra en **\$21.542.893 millones**.

Cifras en millones de \$

Concepto	Aforo Inicial	Modific.	Aforo vigente (1)	Recaudo acumulado (2)	% Recaudo (3=2/1)
10. SALDO INICIAL	305.224	-	305.224	706.214	231,4%
11. INGRESOS OPERACIONALES	8.701.135	-	8.701.135	10.070.214	115,7%
12. INGRESOS NO OPERACIONALES	12.536.534	-	12.536.534	6.608.563	52,7%
TOTAL INGRESOS (11+12)	21.237.669	-	21.237.669	16.678.777	78,5%
TOTAL INGRESOS (10+11+12)	21.542.893	-	21.542.893	17.384.991	80,7%

Tabla 21 Ingresos Colpensiones Fondos. Fuente: Vicepresidencia Administrativa

8.3.2 Gastos

La ejecución de gastos es del **77,1%** del presupuesto vigente de los cuales se han comprometido \$16.401.841 millones, incluidas las cuentas por pagar y compromisos adquiridos en vigencias anteriores (cupos futuros).

La ejecución de los gastos Colpensiones (Fondos) fue la siguiente:

Cifra en millones de pesos

Detalle	Ppto. vigente (1)	Cd acumulados (2)	Rp acumulados (3)	Pagos acumulados (4)	%Ejec. acumulada (5=3/1)
21401 PENSIONES Y JUBILACIONES	20.320.496	15.676.479	15.676.479	15.676.131	77,1%
21404 INDEMNIZACIONES PENSIONALES	327.288	230.735	230.735	230.735	70,5%
21405 AUXILIOS FUNERARIOS	91.416	65.517	65.517	60.704	71,7%
21406 INCAPACIDADES MAYORES DE 180 DIAS	23.323	13.036	7.501	7.415	32,2%
21407 CUOTAS PARTES, DEVOLUCIÓN DE APORTES Y BONOS	217.453	182.596	147.113	146.996	67,7%
21409 DEVOL SUBSIDIOS ASIG POR ERROR VIG. ANTERIORES	1.000	1.000	823	823	82,3%
21410 TRASLADOS AL FONDO DE SOLIDARIDAD	18.378	18.378	-	-	0,0%
21411 TRASLADOS AL FONDO DE VEJEZ	273.673	273.673	273.673	273.673	100,0%
TOTAL FONDOS	21.273.027	16.461.414	16.401.841	16.396.477	77,1%

Tabla 22 Gastos Colpensiones Fondos . Fuente: Vicepresidencia Administrativa