

## Comunicado a la opinión pública # 6

# Prestación de los servicios de Colpensiones en el Estado de Emergencia Nacional

**Bogotá, D.C., marzo 24 de 2020.** Colpensiones da cumplimiento de las disposiciones emitidas en el Decreto 417 de 2020 de Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica y a las disposiciones expuestas en el Decreto 457 de 2020, por medio del cual se imparten instrucciones en virtud de la emergencia sanitaria generada por la pandemia del Coronavirus COVID-19 y el mantenimiento del orden público, cuyo Artículo 3 señalan en las **garantías para la medida de aislamiento preventivo obligatorio**.

En consecuencia, se dan a conocer las siguientes determinaciones:

### **I. AISLAMIENTO PREVENTIVO OBLIGATORIO PARA LAS PERSONAS MAYORES DE 70 AÑOS.** (Decreto 457 de 2020 – Art. 3 – numeral 4)

Nuestra **nómina de pensionados por vejez o sobrevivencia agrupa cerca de 143.000 adultos con 70 años o más**, que acostumbran a cobrar su mesada presencialmente en banco pagadores por ventanilla. Se han implementado estrategias en alianza con las entidades financieras para la apertura de una cuenta de ahorros (no genera costo para el ciudadano) y la entrega de un medio físico (tarjeta débito) o virtual (pin o código electrónico para retiro) para que puedan recibir el pago de su mesada pensional sin las habituales aglomeraciones. Para el pago de la mesada de los pensionados por invalidez con 70 años o más, estaremos llegando directamente a sus lugares de residencia para evitar que salgan de casa.

No obstante, es necesario la actualización de sus datos de contacto en la línea nacional de **Bienestar 01 8000 42 5555** (gratuita desde celular o fijo). A esta línea se le incrementará el número de agentes servicio con base al aumento de llamadas que se identifique diariamente en la demanda.

### **II. ACTIVIDADES DE COLPENSIONES COMO OPERADOR DE PAGOS DE PENSIONES** (Decreto 457 de 2020 – Art. 3 – numeral 32)

Colpensiones tiene a su disposición la oficina virtual en [www.colpensiones.gov.co](http://www.colpensiones.gov.co), así como nuestra línea única nacional 018000 41 09 09, 489 09 09 en Bogotá y 283 60 90 en Medellín. Con base en las disposiciones de la Superintendencia Financiera de Colombia – Circular 008, que tienen como propósito minimizar el impacto de la cotidianidad durante la Cuarenta Obligatoria por la Vida decretada por el Gobierno Nacional y garantizar el acceso de los usuarios a los distintos servicios financieros en todo el país, los servicios de Colpensiones se prestarán presencialmente a partir del 24 de marzo de 2020 de la siguiente manera:

**La prestación del servicio en cada ciudad y punto de atención puede cambiar de acuerdo a nuevas medidas tomadas por Gobierno Nacional y/o coyuntura de orden público y social.**

**1. PUNTOS DE ATENCIÓN COLPENSIONES (PAC) ESTRATÉGICOS:**

Horario de atención al público en los puntos de cada ciudad 9:00 a.m. a 1:00 p.m. (jornada continua) de lunes a viernes	
De 9:00 a.m. a 11:00 a.m.	Horario preferencial de atención para adultos mayores (mujeres con 57 y hombres con 62 o más) y personas en condición de discapacidad (trámites personales). Incluye los apoderados o terceros con autorización.
De 11:00 a.m. - 1:00 p.m.	Ciudadanía en general que requiera realizar trámites relacionados con prestaciones económicas y medicina laboral.
	Dentro de los trámites relacionados con prestaciones se encuentran: pensiones: familiar, vejez, vejez alto riesgo, vejez compartida, vejez madre o padre trabajador hijo inválido, vejez convenios internacionales, pensión especial de vejez anticipada por invalidez, pensión invalidez, pensión invalidez convenios internacionales, pensión sobrevivientes, pensión sobrevivientes convenios internacionales, indemnización vejez, indemnización invalidez, indemnización sobrevivientes y sustitución pensional y auxilio funerario.

Estos puntos estarán habilitados igualmente para el **otorgamiento de anualidades vitalicias del programa Hoy y Mañana BEPS (Beneficios Económicos Periódicos)**.

**Pico y placa para la atención:** Con el fin de evitar aglomeraciones en las oficinas y preservar el bienestar de los ciudadanos, se atenderán teniendo en cuenta el último número de cédula de ciudadanía:

Día	Número de documento terminado en:
Lunes	1 y 2
Martes	3 y 4
Miércoles	5 y 6
Jueves	7 y 8
Viernes	9 y 0

Mayor información:

[https://www.colpensiones.gov.co/Publicaciones/cambios\\_en\\_horarios\\_marzo\\_y\\_abril\\_2020](https://www.colpensiones.gov.co/Publicaciones/cambios_en_horarios_marzo_y_abril_2020)

PUNTOS DE ATENCIÓN COLPENSIONES ESTRATÉGICOS			
OFICINA	DEPARTAMENTO	CIUDAD	DIRECCIÓN
ENVIGADO	ANTIOQUÍA	ENVIGADO	C.C. VIVA Envigado local 211A Carrera 48 # 32B Sur 139
CHAPINERO	BOGOTÁ	BOGOTÁ	Carrera 9 # 59-43/61 Locales 1-2-3 Edificio "Nueve 59 Urban Essence"
TEUSAQUILLO	BOGOTÁ	BOGOTÁ	Carrera 13 # 32-05 LOCAL 13
DESPACHO JUDICIAL	BOGOTÁ	BOGOTÁ	Carrera 9 # 59-43/61 Locales 1-2-3 Edificio "Nueve 59 Urban Essence"
BARRANQUILLA CENTRO	ATLÁNTICO	BARRANQUILLA	Vía 40 # 69 - 111 Torre Empresarial Terpel P1
CARTAGENA	BOLÍVAR	CARTAGENA	Calle 30 # 17- 109 LOCALES 1-18 y 1-19 Pie del Cerro C.C. Portal de San Felipe
SANTA MARTA	MAGDALENA	SANTA MARTA	Carrera 2 #17 -24 Locales 5 y 6 Ed. Casa del Rio
VALLEDUPAR	CESAR	VALLEDUPAR	Centro Comercial Mayales Local 228 ubicado en la Avenida Salguero con Calle 31
TUNJA	BOYACÁ	TUNJA	Carrera 10 # 16-19 LOCAL 101 Edificio Bancolombia
VILLAVICENCIO	META	VILLAVICENCIO	Calle 15 # 38-40 - Centro Comercial Llanocentro local 2-001
PEREIRA	RISARALDA	PEREIRA	CALLE 19 # 12-10
ARMENIA	QUINDIO	ARMENIA	CALLE 21 # 16 - 40B LOCAL 3
MANIZALES	CALDAS	MANIZALES	Carrera 22 # 29 - 31 local 3 Centro Comercial Parque Caldas
CALI CENTRO	VALLE DEL CAUCA	CALI	Carrera: 42 # 7-10 Barrio los cámbulos P 1
POPAYÁN	CAUCA	POPAYÁN	Carrera 8 # 2 – 44 LOCAL 11
PASTO	NARIÑO	PASTO	Carrera 36 # 14 -69
PALMIRA	VALLE DEL CAUCA	PALMIRA	Calle 33 #27 - 48 local 1 y 2
ROTONDA JURÍDICA CALI	VALLE DEL CAUCA	CALI	Carrera 5 # 9-25 local 103 Edificio Banco de Occidente
BUCARAMANGA	SANTANDER	BUCARAMANGA	Carrera 15 # 41 - 01 Esquina
CÚCUTA	NORTE DE SANTANDER	CÚCUTA	Avenida Cero # 17-63 local 1,2,3.
IBAGUÉ	TOLIMA	IBAGUÉ	Carrera 5ta # 41-70 Local 1
NEIVA	HUILA	NEIVA	Carrera 5 # 12-45
SOACHA	CUNDINAMARCA	SOACHA	Carrera 7 # 30B - 139 Centro Comercial Gran Plaza, locales 265 – 267 *Horario especial sujeto al Centro Comercial: 11.0 .m. - 2:00 p.m.

## 2. OTROS PUNTOS DE ATENCIÓN COLPENSIONES (PAC):

Los otros Puntos de Atención Colpensiones (PAC) estarán prestando el servicio únicamente el martes y el jueves de cada semana.

<b>Horario de atención al público en los puntos de cada ciudad 9:00 a.m. a 1:00 p.m. (jornada continua) los martes y jueves</b>	
De 9:00 a.m. a 11:00 a.m.	horario preferencial de atención para adultos mayores de 60 años o más (trámites personales). Incluye los apoderados o terceros con autorización
De 11:00 a.m. - 1:00 p.m.	Ciudadanía en general que requiera realizar trámites relacionados con prestaciones económicas y medicina laboral.

**Pico y placa para la atención:** Con el fin de evitar aglomeraciones las oficinas, se atenderán a los ciudadanos teniendo en cuenta el último número de cédula de ciudadanía:

Día	Número de documento terminado en:
Martes	1 al 5
Jueves	6 al 0

[https://www.colpensiones.gov.co/Publicaciones/cambios\\_en\\_horarios\\_marzo\\_y\\_abril\\_2020](https://www.colpensiones.gov.co/Publicaciones/cambios_en_horarios_marzo_y_abril_2020)

<b>Otros Puntos de Atención</b>			
OFICINA	DEPARTAMENTO	CIUDAD	DIRECCIÓN
APARTADÓ	ANTIOQUÍA	APARTADÓ	Diagonal 100 # 105 A - 53 Local 102-103 Mall Comercial Trinity Plaza.
QUIBDÁ	CHOCÓ	QUIBDÓ	Carrera 4 # 24 -152
MONTERÍA	CÓRDOBA	MONTERÍA	Carrera 3 # 25 - 43, Locales 5 y 6
RIOHACHA	LA GUAJIRA	RIOHACHA	Carrera 9 # 11-43
SAN ANDRÉS	SAN ANDRÉS Y PROVIDENCIA	SAN ANDRÉS	Centro Comercial New Point ubicado en la Av. Providencia # 1- 35 Locales 235 al 238
SINCELEJO	SUCRE	SINCELEJO	CALLE 23 # 14 – 05 Local 2
ARAUCA	ARAUCA	ARAUCA	Calle 21 # 20 -24 Local 1-03 Piso 1 Centro Comercial Don Otto
SOGAMOSO	BOYACÁ	SOGAMOSO	Carrera 13 # 14 -10
FACATATIVÁ	CUNDINAMARCA	FACATATIVÁ	Carrera 5 calle 13 – 50 Centro Comercial el Pórtico Local Piso 2
LETICIA	AMAZONAS	LETICIA	Calle 10 No 6 – 62 Local 2
DUITAMA	BOYACÁ	DUITAMA	Carrera 17 # 15-44

YOPAL	CASANARE	YOPAL	Carrera 23 # 07-58
ZIQUAIRÁ	CUNDINAMARCA	ZIQUAIRÁ	Carrera 16 # 4-19 edificio La Esperanza local 104
PUERTO CARREÑO	VICHADA	PUERTO CARREÑO	Carrera 8 # 20 -46 Barrio Arturo Bueno
SAN JOSÉ DEL GUAVIARE	GUAVIARE	SAN JOSÉ DEL GUAVIARE	Carrera 23 # 10 - 132 Barrio la Esperanza (Sede Fondo Nacional del Ahorro)
MITÚ	VAUPÉS	MITÚ	Carrera 14 # 12 - 43 Barrio Centro (Sede Fondo Nacional del Ahorro).
FLORENCIA	CAQUETA	FLORENCIA	Calle 17 No. 7-07 Local 1 Barrio 7 de Agosto
MOCOA	PUTUMAYO	MOCOA	Calle 7 No.5-59 - Barrio Centro
BUENAVENTURA	VALLE DEL CAUCA	BUENAVENTURA	CALLE 3ª CARRERA 2ª LOCAL 103 EDIFICIO CENTRO EMPRESARIAL DEL PACIFICO
BUGA	VALLE DEL CAUCA	BUGA	Calle 4 #18 – 81
IPIALES	NARIÑO	IPIALES	Carrera 6 # 8-29, Plaza 20 de Julio - Local 1
TULUÁ	VALLE DEL CAUCA	TULUÁ	Carrera 31 # 26 - 36 LOCALES 112 - 113 - 114 - 115 Centro Empresarial Madeira Plaza
TUMACO	NARIÑO	TUMACO	Calle Popayán con Calle San Martín Esquina Ed. Jama El Esfuerzo, local 105
BARRANCABERMEJA	SANTANDER	BARRANCABERMEJA	Carrera 17 # 52-01
OCAÑA	NORTE DE SANTANDER	OCAÑA	Carrera 14 #10 - 49 Centro Comercial Plazarella Locales 112-113
PAMPLONA	NORTE DE SANTANDER	PAMPLONA	Carrera 6 # 5-97
SAN GIL	SANTANDER	SAN GIL	Calle 16 # 9-30 unidad 2 Local 1 Edificio Portal de la Cruz
AGUACHICA	CESAR	AGUACHICA	Calle 5 # 25-19 Local 3
LA DORADA	CALDAS	LA DORADA	Calle 13 #2-82
PITALITO	HUILA	PITALITO	Carrera 3 #1-20/24
GIRARDOT	CUNDINAMARCA	GIRARDOT	Carrera 11 calle 15 esquina
FUSAGASUGÁ	CUNDINAMARCA	FUSAGASUGÁ	Calle 6 # 7-54

De esta forma, Colpensiones obra con solidaridad y colaboración social para acatar las medidas enfocadas a la seguridad y bienestar de los colombianos. Por lo tanto, todo ciudadano que ingrese a nuestras oficinas así como el personal que presta el servicio, deberán portar un tapabocas clínico y hacer uso de gel antibacterial y/o alcohol.

### 3. CANALES DIGITALES DE COLPENSIONES:

Con el propósito de fomentar el autocuidado y aislamiento social, Colpensiones pone a disposición canales digitales y trámites en línea.

Con solo entrar al portal web [www.colpensiones.gov.co](http://www.colpensiones.gov.co), los colombianos pueden descargar certificados, extractos de historia laboral, actualizar datos, recibir asesoría de PACO y despejar inquietudes que requieren mayor atención con un asistente humano.

Haciendo clic en el banner principal puede acceder a:

[https://www.colpensiones.gov.co/Publicaciones/colpensiones\\_en\\_casa](https://www.colpensiones.gov.co/Publicaciones/colpensiones_en_casa)

<b>Consulta de Estado de trámite</b>	Si el ciudadano estaba realizando algún trámite, solamente con su número de cédula y radicado podrá consultar el estado de la solicitud.
<b>App Colpensiones</b>	<p>Los colombianos la pueden descargar desde App Store para Iphone y Google Play para Adroid.</p> <p><b>Servicios de orientación y asesoría:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Chat.</li> <li>- Doble asesoría.</li> <li>- Devolución de llamada.</li> <li>- Simulador pensional.</li> <li>- Educación financiera.</li> </ul> <p><b>Descarga y envío al correo electrónico de certificados públicos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Afiliación.</li> <li>- No pensión.</li> <li>- Vinculación BEPS.</li> </ul>
<b>Chat</b>	<p>El ciudadano puede chatear en línea con un asistente virtual.</p> <p><b>Servicios de orientación y asesoría:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Problema de acceso (acceso al portal de Oficina Virtual).</li> <li>- Cambio de clave (Recuperar contraseña, acceso al portal de Oficina Virtual).</li> <li>- Afiliación por primera vez e independiente (Información).</li> <li>- Doble asesoría (Información de estado de trámite y General)</li> <li>- Historia Laboral (Consulta de semanas y expedición de la Historia Laboral).</li> <li>- Horarios de atención y sedes (puntos de atención de Colpensiones en todo el país).</li> <li>- Información para pensión (requisitos, consulta de semanas y edad).</li> </ul> <p><b>Los temas a consultar con asesor en línea son:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Información general</li> <li>- Estado del trámite</li> <li>- Información de afiliación</li> <li>- Doble asesoría</li> <li>- Historia Laboral</li> <li>- Horarios de atención</li> </ul>

<b>Videollamada lengua de señas</b>	Colombianos con discapacidad auditiva podrán acceder a este servicio para hacer consultas.
<b>Afiliación electrónica</b>	Personas que no estén afiliadas al Sistema General de Pensiones podrán realizar su afiliación a Colpensiones a través de la página web.
<b>Oficina Virtual</b>	Espacio donde podrá realizar los trámites personalizados.

Se han venido desarrollando otras herramientas tecnológicas, las cuales han tenido prioridad en esta emergencia. En este sentido, a partir de esta semana, colocamos a disposición en línea más servicios y trámites:

<b>Radicación digital</b>	Correspondencia
	PQRS
	Traslado de régimen
	Tiempos privados – Indemnización sustitutiva y pensión vejez

#### 4. RESOLUCIÓN 005 DE 2020

*“Por la cual se suspenden términos procesales en las actuaciones administrativas y disciplinarias en la Administradora de Colombiana de Pensiones, Colpensiones”.*

Igualmente, el presidente de Colpensiones, Juan Miguel Villa, dando aplicación a las medidas tomadas por el Gobierno, hace necesaria la suspensión de los términos procesales en todas las actuaciones administrativas y disciplinarias, fechas en que no correrán los términos para todos los efectos de la Ley, debido a que las medidas de prevención y contención frente al CORONAVIRUS, impide que las personas que intervienen en las diferentes actuaciones administrativas y disciplinarias acudan a las entidades.

La suspensión de términos en todas las actuaciones administrativas que se adelantan ante Colpensiones a partir del jueves 19 de marzo has el martes 31 de marzo de 2020.

De esta manera, el presidente de Colpensiones Juan Miguel Villa y su equipo aúnan esfuerzos para contribuir con las medidas de prevención sin dejar a un lado el sentido social de velar por la vejez de los colombianos.