

PLAN DE COMUNICACIÓN

| Canal | Medio/Material | Referencia | Fechas Publicación/Emisión /actualización | Grupo Objetivo (Caracterización usuario) | Cantidad a imprimir/publicar | Responsable |
|-------------|-------------------------|---|---|---|---------------------------------------|---------------------------------------|
| INFORMATIVO | PÁGINA WEB | Revisión del contenido actual, verificación de los requisitos y procedimientos. Inclusión y actualizaciones de los artículos relacionados con el pago de la pensión. | Periódica. Se relaciona mensualmente en el informe de gestión mensual | Pensionados y terceros en Colombia y el Exterior | 12 | Coordinador de Atención al Pensionado |
| | BOLETÍN INFORMATIVO | Edición No. 3 | ene-19 | Pensionados que frecuentan: Consorcio Fopep, Cooperativas y Asociaciones | 3.000 ejemplares por edición | Coordinador de Atención al Pensionado |
| | AFICHES | Ante el fallecimiento de un Pensionado | Semestral | Pensionados que frecuentan: Consorcio Fopep, Cooperativas y Asociaciones | 2 | Coordinador de Atención al Pensionado |
| | | Trámites que son competencia de la Unidad de Gestión Pensional y Parafiscales – UGPP | | | | |
| | VOLANTES | Uso Página Web | oct-17 | Pensionados que frecuentan: Consorcio Fopep, Cooperativas y Asociaciones | 10.200 | Coordinador de Atención al Pensionado |
| | PLEGABLES | Información para pensionados nuevos | mar-17 | Pensionados nuevos | 10.000 | Coordinador de Atención al Pensionado |
| | TARJETAS PLASTIFICADAS | Fechas de pago | ene-19 | Pensionados que frecuentan: Consorcio Fopep, Cooperativas y Asociaciones | 20.000 | Coordinador de Atención al Pensionado |
| | FORMATOS | Supervivencia Exterior | | Pensionados residentes en el exterior de paso por Colombia | | Coordinador de Atención al Pensionado |
| | PÁGINA WEB | Actualización de datos | Permanente | Pensionados que frecuentan: Consorcio Fopep, Cooperativas y Asociaciones | | Coordinador de Atención al Pensionado |
| PQRSDD | Sugerencias y Denuncias | Permanente | Pensionados y terceros | | Coordinador de Atención al Pensionado | |

| Canal | Medio/Material | Referencia | Fechas Publicación/Emisión /actualización | Grupo Objetivo (Caracterización usuario) | Cantidad a imprimir/publicar | Responsable |
|----------|--|--|---|---|---------------------------------|---|
| | MENSAJES CUPONES | Mensajes de interés para el pensionado, dependiendo de la época o de la situación | Mensual | Pensionados que solicitan los cupones en las entidades financieras | 12 | Coordinador de Atención al Pensionado |
| ATENCIÓN | LÍNEA DE ATENCIÓN AL PENSIONADO | Llamadas entrantes | Permanente | Pensionados y Terceros en Colombia y el Exterior | 15.000 por mes | Coordinador de Atención al Pensionado y Contact Center |
| | | *Recordación cobro *Pensionados nuevos *Satisfacción en la respuesta *Campaña según necesidad que se presente, entre estas se encuentran los pensionados con mesadas en estado Grabado (devueltas), confirmación de fallecimientos, bancarización | Mensual | *Pensionados que no cobran su mesada oportunamente *Pensionados incluidos en la nómina. *Familiares de Pensionados fallecidos | 12 por referencia | Coordinador de Atención al Pensionado y Contact Center |
| | SMS | *Recordación cobro *Información sobre inclusión en nómina *Campaña según necesidad que se presente, entre estas se encuentran los pensionados con mesadas en estado grabado (devueltas) | Mensual | *Pensionados que no cobran su mesada oportunamente *Pensionados incluidos en la nómina. *Familiares de Pensionados fallecidos | 12 por referencia. | Coordinador de Atención al Pensionado y Contact Center |
| | CHAT | Contactos entrantes | Permanente | Pensionados y Terceros en Colombia y el Exterior | 800 por mes | Coordinador de Atención al Pensionado y Contact Center |
| | REDES SOCIALES | Orientación de trámites a través de Facebook y Twitter | Semanal | Pensionados y terceros | 10 por semana | Coordinador de Atención al Pensionado |
| | COMUNICACIONES ESCRITAS (CORRESPONDENCIA Y PQRSD) | Respuesta a solicitudes e inquietudes de los pensionados y Terceros | Permanente | Pensionados y Terceros en Colombia y el Exterior | 7.800 por mes | *Director de Atención al Pensionado *Director Jurídico *Coordinador de Atención al Pensionado *Coordinador Operativo *Coordinador de Control y Recuperaciones *Coordinador Gestión de Terceros *Auxiliares de Control y Recuperaciones *Analistas de Control y Recuperaciones *Asesores de Atención al Pensionado *Analistas de Atención al Pensionado *Auxiliares Operativos |

| Canal | Medio/Material | Referencia | Fechas Publicación/Emisión /actualización | Grupo Objetivo (Caracterización usuario) | Cantidad a imprimir/publicar | Responsable |
|-------|--|-----------------------------|---|---|---------------------------------|---|
| | COMUNICACIONES ESCRITAS (CORRESPONDENCIA Y PQRSD) | Reclamos de los pensionados | Permanente | Pensionados y Terceros en Colombia y el Exterior | 10 por mes | *Director de Atención al Pensionado *Director Jurídico *Coordinador de Atención al Pensionado *Coordinador Operativo *Coordinador de Control y Recuperaciones *Coordinador Gestión de Terceros *Auxiliares de Control y Recuperaciones *Analistas de Control y Recuperaciones *Asesores de Atención al Pensionado *Analistas de Atención al Pensionado *Auxiliares Operativos |