

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 Ciudadano
	BOLETÍN INFORMATIVO	Edición No. 1	ene-23	Pensionados que frecuentan: Consorcio Fopep, Cooperativas y Asociaciones	10.000	Coordinador de Atención al Ciudadano
	VOLANTES	Uso Página Web	ene-22	Pensionados que frecuentan: Consorcio Fopep, Cooperativas y Asociaciones	10.000	Coordinador de Atención al Ciudadano
	PLEGABLES	Información para pensionados nuevos	ene-22	Pensionados nuevos	10.000	Coordinador de Atención al Pensionado
	TARJETAS PLASTIFICADAS	Fechas de pago	dic-22	Pensionados que frecuentan: Consorcio Fopep, Cooperativas y Asociaciones	20.000	Coordinador de Atención al Ciudadano
	FORMATOS	Supervivencia Exterior		Pensionados residentes en el exterior de paso por Colombia		Coordinador de Atención al Ciudadano
	PÁGINA WEB	Actualización de datos	Permanente	Pensionados que frecuentan: Consorcio Fopep, Cooperativas y Asociaciones		Coordinador de Atención al Ciudadano
	PQRSD	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
INFORMATIVO	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 Ciudadano
ATENCIÓN	LÍNEA DE ATENCIÓN AL PENSIONADO	Llamadas entrantes	Permanente	Pensionados y Terceros en Colombia y el Exterior	10.000 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), proceso de bancarización.	Mensual	*Pensionados que no cobran su mesada oportunamente *Pensionados ya incluidos en la nómina. *Pensionados nuevos	12 por referencia	Coordinador de Atención al Ciudadano 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 ya incluidos en la nómina. *Pensionados nuevos	12 por referencia.	Coordinador de Atención al Ciudadano y Contact Center
	CHAT BOT	Mensajes entrantes	Permanente	Pensionados y Terceros en Colombia y el Exterior	2.220 por mes	Coordinador de Atención al Ciudadano
	WHATSAPP WEB	Mensajes entrantes	Permanente	Pensionados y Terceros en Colombia y el Exterior	298 por mes	Coordinador de Atención al Ciudadano
	REDES SOCIALES	Orientación de trámites a través de Facebook y Twitter	Semanal	Pensionados y terceros	5 por semana	Coordinador de Atención al Ciudadano
	COMUNICACIONES ESCRITAS (CORRESPONDENCIA Y PQRSD)	Respuesta a solicitudes e inquietudes de los pensionados y Terceros	Permanente	Pensionados y Terceros en Colombia y el Exterior	3.507 por mes	*Director de Atención al Pensionado *Director Jurídico *Coordinador de Atención al Ciudadano *Coordinador Operativo *Coordinador Gestión de Terceros *Asesores de Atención al Ciudadano *Analistas de Atención al Ciudadano *Analistas y Auxiliares de Operativa *Analistas y Auxiliar de Gestión de Terceros

Canal	Medio/Material	Referencia	Fechas Publicación/Emisión /actualización	Grupo Objetivo (Caracterización usuario)	Cantidad a imprimir/publicar	Responsable
ATENCIÓN	COMUNICACIONES ESCRITAS (CORRESPONDENCIA Y PQRSD)	Reclamos de los pensionados	Permanente	Pensionados y Terceros en Colombia y el Exterior	5 por mes	<ul style="list-style-type: none"> *Director de Atención al Pensionado *Director Jurídico *Coordinador de Atención al Ciudadano *Coordinador Operativo *Coordinador Gestión de Terceros *Asesores de Atención al Ciudadano *Analistas de Atención al Ciudadano *Analistas y Auxiliares de Operativa Coordinador de Atención al Pensionado * Analistas y Auxiliar de Gestión de Terceros