



POSITIVA

COMPañIA DE SEGUROS

LA ASEGURADORA
DE TODOS LOS
COLOMBIANOS

01 de octubre de 2025

www.positiva.gov.co



INSTRUCTIVO DE INGRESO AL PORTAL POSITIVA PENSIONADOS PARA GENERAR CERTIFICACIONES Y CUPONES DE PAGO

Pág.

04 Recomendaciones.

05 Instructivo primer ingreso a tu cuenta.

15 ¿Cómo recuperar mi contraseña?

23 ¿Cómo ingresar al portal Positiva Pensionados?

Pág.

34 ¿Cómo crear una cuenta en el portal Positiva Pensionados?

36 Guía interactiva sobre el portal Positiva Pensionados.

37 ¿Necesitas ayuda?

Asegúrate de tener **acceso a tu correo electrónico** y verifica que este mismo correo esté registrado en nuestro sistema de nómina de Pensionados.

Si no es así, te invitamos a actualizar tus datos enviando un correo a **servicioalcliente@positiva.gov.co** con el asunto: ***“Actualización de datos usuario Positiva Pensionados”***.

De esta manera podrás continuar con tu proceso de registro y acceder sin inconvenientes al portal.





PRIMER INGRESO A TU CUENTA

¡TEN PRESENTE!

Correo de Bienvenida al Portal

Verifica la bandeja de entrada de tu correo, ya que recibirás ahí tus **Credenciales para el primer acceso**. Estas credenciales serán enviadas al correo electrónico registrado en el momento de tu vinculación.

¡No olvides!

Si no ves el correo de bienvenida en tu bandeja principal, revisa tu bandeja de **Spam** o **Correo no deseado**.

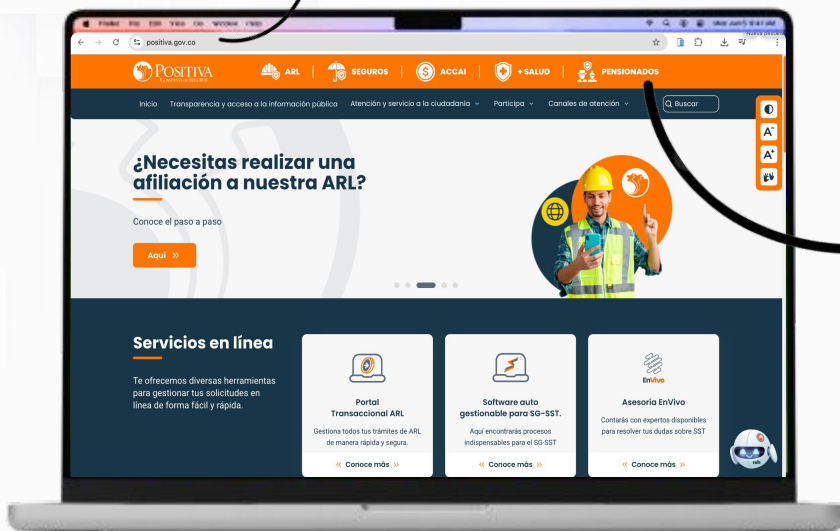


Credenciales para primer ingreso

Usuario: **Tu usuario .**
Contraseña temporal: **Tu clave temporal .**

Video de la guía interactiva para tu primer ingreso.

PASO 1 Ingresa a: www.positiva.gov.co



PASO 2 Selecciona la opción "Pensionados"

PENSIONADOS

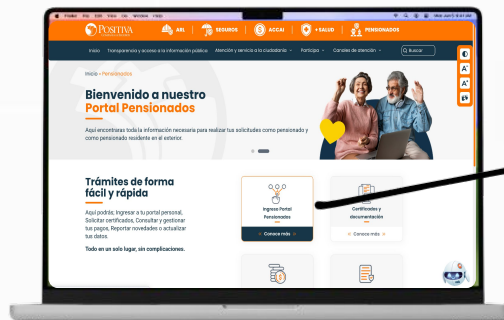
- Pensionados**
- Ingreso Portal Pensionados**
- Certificados y documentación**
 - Solicitud de Certificado de Pensión
 - Solicitud de desprendible de nómina
 - Solicitud de Certificación de ingresos
 - Preguntas frecuentes
- Gestión de pagos**
 - Apertura de cuenta para pago pensional
 - Pago de mesadas para residentes en el exterior
 - Pago de beneficios BEP
 - Preguntas frecuentes
- Novedades y trámites**
 - Cambio de EPS
 - Sustitución pensional en conmutación y rentas vitalicias
 - Cancelación de descuentos por préstamos
 - Reporte de novedades
 - Preguntas frecuentes

PASO 3

En el menú de Pensionados haz clic en la opción **"Ingreso Portal Pensionados"**

RECUERDA

También puedes ingresar al portal desde la pantalla principal de Pensionados en la opción **"Ingreso Portal Pensionados"**





Bienvenido al Portal Pensionados

Ingresa tu usuario y contraseña para continuar.

 Documento

 Correo


Tipo de documento*

Número de documento*

Selecciona

Ingresa tu número de documento

Contraseña*

 Ingresa tu contraseña

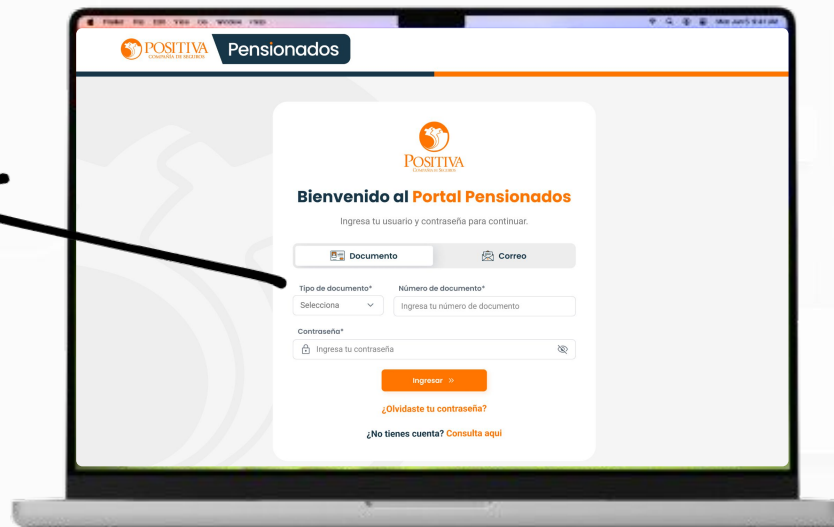
Ingresar >>

[¿Olvidaste tu contraseña?](#)

[¿No tienes cuenta? Consulta aqui](#)

En nuestro portal ingresa con el **Usuario y Contraseña Temporal** enviados a tu correo electrónico registrado.

**PAS
O 4**



PASO 5

Si las credenciales son válidas, se enviará un **código de verificación** de 6 dígitos al correo electrónico registrado.

↻ Reenviar código

Si se **vence el tiempo estimado**, puedes utilizar esta opción para reenviar un nuevo código.



Aquí podrás **visualizar el correo** electrónico al que se envió el código de verificación.

mar*****@email.com

RECUERDA

Correo de Código de Verificación

Verifica la bandeja de entrada de tu correo, ya que recibirás tu **código de verificación**. Este código es necesario para confirmar tu identidad y continuar con el proceso de acceso de manera segura.

¡No olvides!

Si no ves el código de verificación en tu bandeja principal, revisa tu bandeja de *Spam* o *Correo no deseado*.

Positiva Pensionados **nunca solicitará tu contraseña** por mensajes o llamadas. **Protege tu cuenta y evita fraudes**. Consulta más en www.positiva.gov.co



Código verificación

PASO 6

En esta pantalla **podrás actualizar tu contraseña** completando el formulario y haciendo clic en el botón **"Guardar contraseña"**.

En este campo introduce el **código de verificación de 6 dígitos nuevo** enviado a tu correo electrónico.

En este campo **introduce tu nueva contraseña**, recuerda que tienes que cumplir con los siguientes requerimientos:

- Mínimo una letra mayúscula
- Mínimo una letra minúscula
- Mínimo un número
- Mínimo un carácter especial
- Mínimo 8 caracteres

En este campo **ingresa nuevamente tu nueva contraseña** para confirmarla.

Si lo prefieres, también puedes hacer clic en este botón para **generar automáticamente una contraseña segura**.



Cambiar contraseña

Por favor ingresa el código de verificación enviado a tu correo electrónico **mar*****@email.com**

Código de Recuperación*

Ingresa el código de verificación

Nueva contraseña*

Mínimo 12 caracteres

Confirmar Nueva contraseña*

Repite tu nueva contraseña

*La contraseña debe ser al menos doce caracteres. Para ser más segura alterna mayúsculas y minúsculas números y símbolos como !"?\$_y).

Generar una contraseña

Guardar la contraseña >>

Reenviar código

Volver al inicio de sesión

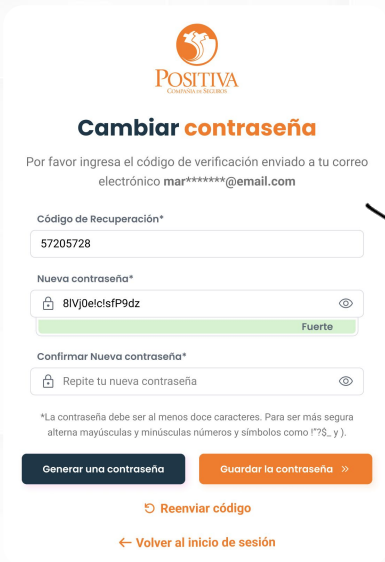
Nota: Si **generaste una contraseña automáticamente**, recuerda anotarla y guardarla para tus próximos ingresos.

PASO 7

Verifica si la actualización fue exitosa.

Si los datos diligenciados son **incorrectos**, deberás llenar los campos nuevamente.

Actualización incorrecta -



Cambiar contraseña

Por favor ingresa el código de verificación enviado a tu correo electrónico mar*****@email.com

Código de Recuperación*
57205728

Nueva contraseña*
8lVj0e1c1sFP9dz **Fuerte**

Confirmar Nueva contraseña*
Repite tu nueva contraseña

*La contraseña debe ser al menos doce caracteres. Para ser más segura alterna mayúsculas y minúsculas números y símbolos como !?\$. y.).

[Generar una contraseña](#) [Guardar la contraseña >>](#)

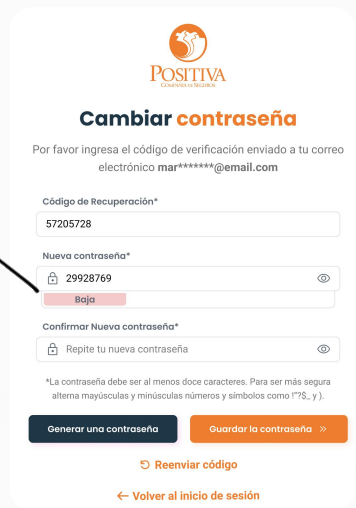
[Reenviar código](#)

[← Volver al inicio de sesión](#)



+ Actualización correcta

Si la actualización es **correcta**, serás redirigido automáticamente a la pantalla de ingreso del portal.



Cambiar contraseña

Por favor ingresa el código de verificación enviado a tu correo electrónico mar*****@email.com

Código de Recuperación*
57205728

Nueva contraseña*
29928769 **Baja**

Confirmar Nueva contraseña*
Repite tu nueva contraseña

*La contraseña debe ser al menos doce caracteres. Para ser más segura alterna mayúsculas y minúsculas números y símbolos como !?\$. y.).

[Generar una contraseña](#) [Guardar la contraseña >>](#)

[Reenviar código](#)

[← Volver al inicio de sesión](#)

Recuerda que, si presentas algún inconveniente actualizando tu contraseña, **puedes comunicarte** con nuestras líneas de atención al cliente para confirmar el envío y recibir asistencia.

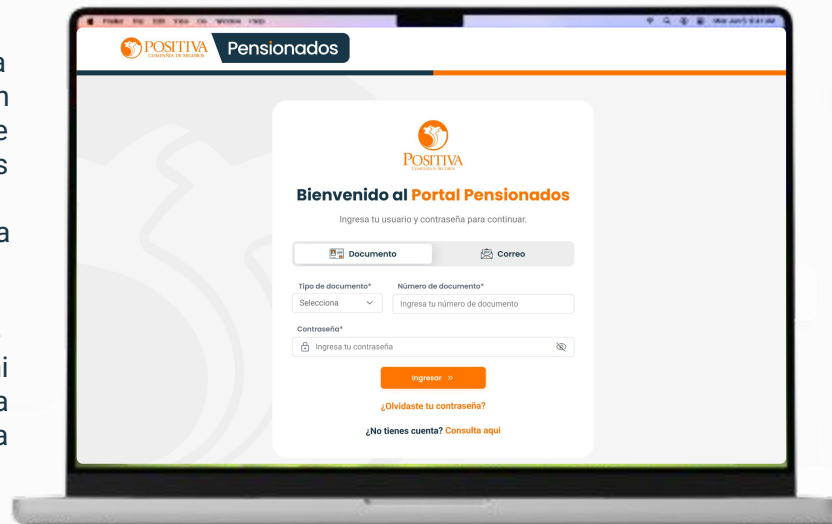


¡LISTO!

Has **actualizado tu contraseña exitosamente** y ya puedes ingresar al portal Positiva Pensionados con tus credenciales renovadas. Esta nueva clave te permitirá acceder de forma segura a todos los **certificados disponibles** en la plataforma.

Disfruta de un portal diseñado para brindarte una experiencia ágil, confiable y sencilla.

Recuerda que **Positiva Pensionados nunca** te solicitará tu contraseña por llamadas, mensajes ni correos. Mantén tus datos protegidos y evita posibles fraudes. Para más información, visita www.positiva.gov.co





RECUPERACIÓN DE CONTRASEÑA



Bienvenido al Portal Pensionados

Ingresa tu usuario y contraseña para continuar.

 Documento

 Correo


Tipo de documento*

Selecciona 

Número de documento*

Ingresa tu número de documento

Contraseña*

 Ingresa tu contraseña



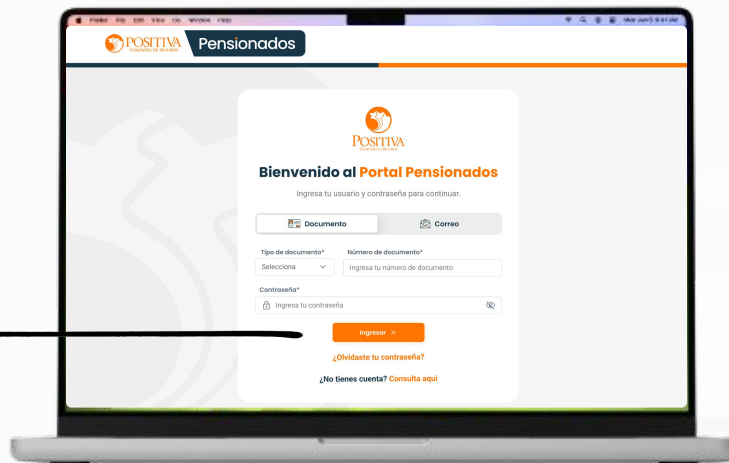
Ingresar >>

[¿Olvidaste tu contraseña?](#)

[¿No tienes cuenta? Consulta aquí](#)

PASO 1

En nuestro portal elige la opción
“[¿Olvidaste tu contraseña?](#)”



PASO 2 Ingresa los datos solicitados

Recuperar contraseña

Completa el formulario **seleccionando tu tipo y número de documento**. Una vez diligenciado, haz clic en el botón **“Enviar Código”** para continuar.



The screenshot shows a web form for password recovery. At the top center is the POSITIVA logo. Below it, the title 'Recuperar contraseña' is displayed in a large, bold font. Underneath the title is the instruction: 'Ingresa tu tipo y número de documento para recibir el código de recuperación'. The form contains two input fields: a dropdown menu labeled 'Tipo de documento*' with the text 'Selecciona' and a downward arrow, and a text input field labeled 'Número de documento*' with the placeholder text 'Ingresa tu usuario'. Below these fields is an orange button with the text 'Enviar código >>'. At the bottom of the form area is a link that says '← Volver al inicio de sesión'.

PASO 3 Ingresa el código de verificación

Si se **vence el tiempo estimado**, puedes utilizar esta opción para reenviar un nuevo código.

 [Reenviar código](#)



The screenshot shows a web browser displaying the 'Pensionados' section of the Positiva website. The main heading is 'Código de verificación'. Below it, a message asks the user to enter the verification code sent to their email, with the example 'mar*****@email.com'. There are six empty input boxes for the code. A timer shows 'Tiempo restante: 4:30'. Below the input boxes are three buttons: 'Validar código >>', 'Reenviar código', and '← Volver al inicio de sesión'. A black arrow points from the 'Reenviar código' button on the left to the email address 'mar*****@email.com' on the right.

Aquí podrás **visualizar el correo** electrónico al que se envió el código de verificación.

mar*****@email.com

RECUERDA

Correo de Código de Verificación

Verifica la bandeja de entrada de tu correo, ya que recibirás tu **código de verificación**. Este código es necesario para confirmar tu identidad y continuar con el proceso de acceso de manera segura.

¡No olvides!

Si no ves el código de verificación en tu bandeja principal, revisa tu bandeja de *Spam* o *Correo no deseado*.

Positiva Pensionados **nunca solicitará tu contraseña** por mensajes o llamadas. **Protege tu cuenta y evita fraudes**. Consulta más en www.positiva.gov.co



Código de verificación

PASO 4

Ingresa el código de verificación de 6 dígitos enviado.

Si el **código ingresado es incorrecto**, deberás ingresarlo nuevamente para continuar.

Código incorrecto -

+ Código correcto

Si el **código ingresado es correcto**, serás redirigido automáticamente a la pantalla de **Nueva Contraseña**.



Recuerda que, si presentas algún inconveniente con tu código de verificación, **puedes comunicarte** con nuestras líneas de atención al cliente para confirmar el envío y recibir asistencia.

PASO 5

En esta pantalla **podrás crear tu nueva contraseña** completando el formulario y haciendo clic en el botón **“Guardar contraseña”**.

En este campo introduce el **código de verificación de 6 dígitos** nuevo enviado a tu correo electrónico.

En este campo **introduce tu nueva contraseña**, recuerda que tienes que cumplir con los siguientes requerimientos:

- Mínimo una letra mayúscula
- Mínimo una letra minúscula
- Mínimo un número
- Mínimo un carácter especial
- Mínimo 8 caracteres

En este campo **ingresa nuevamente** tu nueva contraseña para confirmarla.

Si lo prefieres, también puedes hacer clic en este botón para **generar automáticamente una contraseña segura**.



POSITIVA
COMPANIA DE SEGUROS

Nueva contraseña

Por favor ingresa el código de verificación enviado a tu correo electrónico **mar*****@email.com**

Código de Recuperación*

Nueva contraseña*

Confirmar Nueva contraseña*

*La contraseña debe ser al menos doce caracteres. Para ser más segura alterna mayúsculas y minúsculas números y símbolos como !"?\$_%&').

Generar una contraseña **Guardar la contraseña >>**

[Reenviar código](#)

[← Volver al inicio de sesión](#)

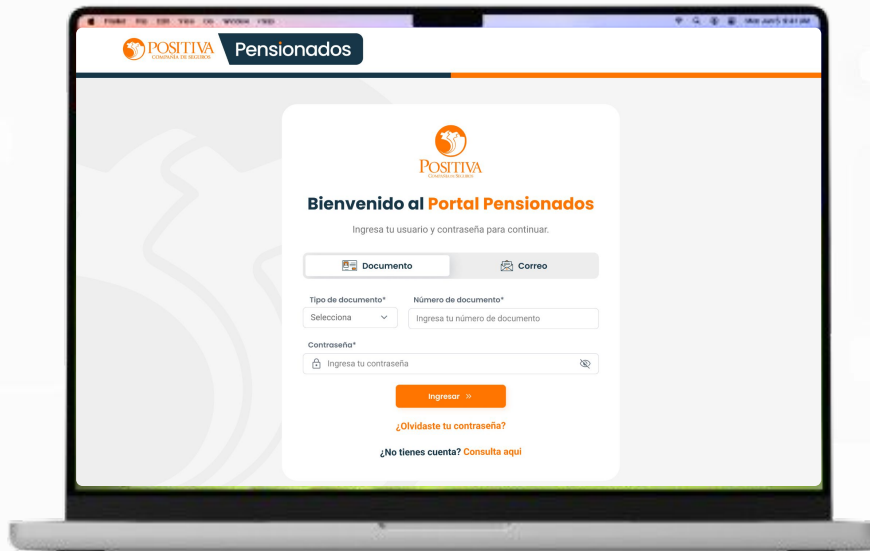
Nota: Si generaste una contraseña automáticamente, recuerda anotarla y guardarla para tus próximos ingresos.

¡LISTO!

Ahora que has creado tu nueva contraseña, **ya puedes ingresar al portal Positiva Pensionados** utilizando tus credenciales actualizadas. Al acceder, podrás disfrutar de todos los beneficios que hemos dispuesto para ti en esta nueva plataforma, diseñada para brindarte una experiencia más ágil, segura y amigable. Desde aquí tendrás acceso a tus certificados pensados especialmente para facilitar tu gestión.

Positiva Pensionados **nunca solicitará tu contraseña** por mensajes o llamadas. **Protege tu cuenta y evita fraudes.**

Consulta más en www.positiva.gov.co





INGRESO AL PORTAL



PASO 1 Ingresa a: www.positiva.gov.co



PASO 2 Selecciona la opción "Pensionados"

PENSIONADOS

- Pensionados**
- Ingreso Portal Pensionados**
- Certificados y documentación**
 - Solicitud de Certificado de Pensión
 - Solicitud de desprendible de nómina
 - Solicitud de Certificación de ingresos
 - Preguntas frecuentes
- Gestión de pagos**
 - Apertura de cuenta para pago pensional
 - Pago de mesadas para residentes en el exterior
 - Pago de beneficios BEP
 - Preguntas frecuentes
- Novedades y trámites**
 - Cambio de EPS
 - Sustitución pensional en conmutación y rentas vitalicias
 - Cancelación de descuentos por préstamos
 - Reporte de novedades
 - Preguntas frecuentes

PASO 3 En el menú de Pensionados haz clic en la opción **"Ingreso Portal Pensionados"**



RECUERDA

También puedes ingresar al portal desde la pantalla principal de Pensionados en la opción **"Ingreso Portal Pensionados"**





Bienvenido al Portal Pensionados

Ingresa tu usuario y contraseña para continuar.



Documento



Correo

Tipo de documento*

Selecciona



Número de documento*

Ingresa tu número de documento

Contraseña*

Ingresa tu contraseña



Ingresar >>

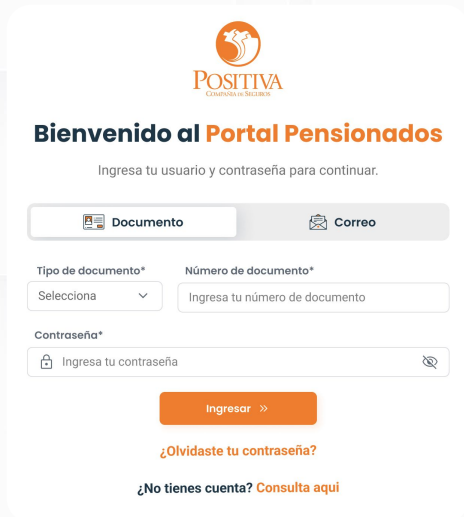
¿Olvidaste tu contraseña?


¿No tienes cuenta? [Consulta aquí](#)

PASO 4

En nuestro portal podrás elegir el método con el que deseas ingresar.






Bienvenido al Portal Pensionados

Ingresar tu usuario y contraseña para continuar.

Documento Correo

Tipo de documento* Número de documento*

Selecciona Ingresar tu número de documento

Contraseña*

Ingresar tu contraseña

[¿Olvidaste tu contraseña?](#)

[¿No tienes cuenta? Consulta aquí](#)

A Inicio de sesión con documento

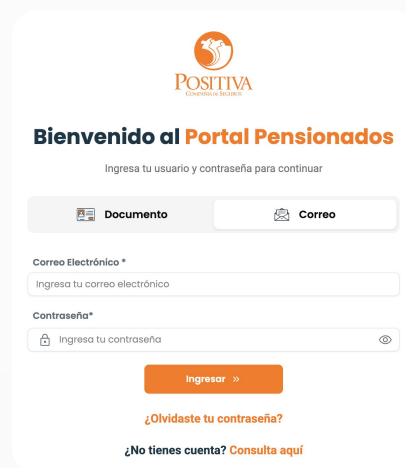
Proporciona los siguientes datos:


- **Tipo de documento.**
- **Número del documento.**
- **Contraseña.**

B Inicio de sesión con correo

Proporciona los siguientes datos:

- **Ingresar tu correo electrónico registrado.**
- **Contraseña.**




Bienvenido al Portal Pensionados

Ingresar tu usuario y contraseña para continuar.

Documento Correo

Correo Electrónico *

Ingresar tu correo electrónico

Contraseña*

Ingresar tu contraseña

[¿Olvidaste tu contraseña?](#)

[¿No tienes cuenta? Consulta aquí](#)

En cualquiera de las dos formas de inicio, haz clic en el botón **"Ingresar"** para continuar.

PASO 5

Si las credenciales son válidas, se enviará un **código de verificación** de 6 dígitos al correo electrónico registrado.



Aquí podrás **visualizar el correo** electrónico al que se envió el código de verificación.

mar*****@email.com

Si se **vence el tiempo estimado**, puedes utilizar esta opción para reenviar un nuevo código.

RECUERDA



Correo de Código de Verificación

Verifica la bandeja de entrada de tu correo, ya que recibirás tu **código de verificación**. Este código es necesario para confirmar tu identidad y continuar con el proceso de acceso de manera segura.

¡No olvides!

Si no ves el código de verificación en tu bandeja principal, revisa tu bandeja de **Spam** o **Correo no deseado**.



Código de verificación

Positiva Pensionados **nunca solicitará tu contraseña** por mensajes o llamadas. **Protege tu cuenta y evita fraudes**. Consulta más en www.positiva.gov.co



PASO 6

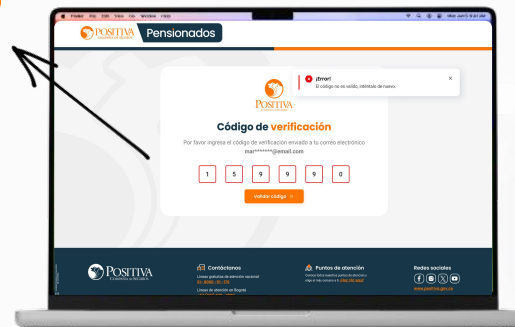
Ingresar el código de verificación de 6 dígitos enviado.

Si el **código ingresado es incorrecto**, deberás ingresarlo nuevamente para continuar.

Código incorrecto -

+ Código correcto

Si el **código ingresado es correcto**, serás redirigido automáticamente a la pantalla principal.



Recuerda que, si presentas algún inconveniente con tu código de verificación, **puedes comunicarte** con nuestras líneas de atención al cliente para confirmar el envío y recibir asistencia.

¡ BIENVENIDO!

Al ingresar a tu portal, **podrás generar tus certificados**, los cuales serán enviados de forma inmediata a tu correo electrónico. Allí recibirás adjunto el **archivo** que contiene el certificado.

Podrás generar:

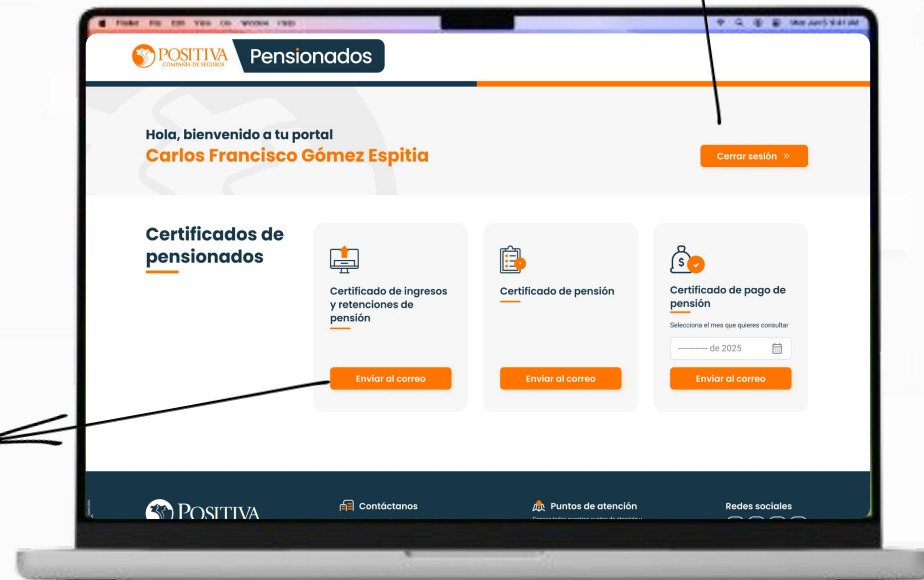
- Certificado de ingresos y retenciones de pensión.
- Certificado de pensión.
- Certificados de pago de pensión.

 **Botón para envío de certificado**

Enviar al correo

Cerrar sesión >>

 **Botón para cerrar sesión**



¿Cómo generar tu certificado?



Certificado de ingresos y retenciones de pensión

Enviar al correo

Certificado de ingresos y retenciones de pensión

Para generar tu certificado debes dar clic en el botón **"enviar al correo"** que aparece en el portal, el sistema te enviará el documento a tu correo electrónico registrado.



Certificado de pensión

Enviar al correo

Certificado de pensión

Para generar tu certificado debes dar clic en el botón **"enviar al correo"** que aparece en el portal, el sistema te enviará el documento a tu correo electrónico registrado.



Certificado de pago de pensión

Selecciona el mes que quieres consultar

----- de 2025 

Enviar al correo

Certificado de pago

Selecciona en el calendario el **mes de pago** que deseas y luego dale clic al botón de **"enviar al correo"**.

Nota: Solo podrás generar los certificados de pago de los **últimos 3 meses**.



RECUERDA

Envío de certificado exitoso

Cuando le das clic a alguno de los 3 botones de los certificados te **debe aparecer una ventana emergente confirmando** el envío exitoso del mismo. Revisa en la bandeja de entrada de tu correo para descargar el documento.



Si el certificado no fue encontrado Por favor, envía un correo a servicioalcliente@positiva.gov.co con el asunto **"Solicitud Certificado Portal Pensionados"**, indicando el tipo de certificado que deseas descargar. Si lo prefieres, también puedes comunicarte a nuestras líneas de atención gratuitas para solicitar tu certificado.



**¿NO TIENES
CUENTA?**

¡QUEREMOS DARTE LA BIENVENIDA!

Si ya eres pensionado y aún no tienes una cuenta en nuestro Portal de Positiva Pensionados, puedes solicitar la creación de tu cuenta enviando un correo a servicioalcliente@positiva.gov.co con el asunto: **“Creación de Cuenta Portal Positiva Pensionados”**, allegando diligenciado el formato de reporte de novedades de pensionados <https://www.positiva.gov.co/pensionados/novedades-y-tramites/> indicando los siguientes datos:

- **Nombre completo** - **Tipo y número de documento** - **Teléfono de contacto** - **Correo Electrónico**

Uno de nuestros asesores verificará tu información y se encargará de realizar tu registro en el portal.

Si lo prefieres, también puedes **comunicarte a nuestras líneas de atención gratuitas** para recibir asistencia en el proceso:

Línea de atención nacional: 01 8000 11 1170

Línea de atención en Bogotá: (+57) 601 3307000



MIRA NUESTRA GUÍA INTERACTIVA AQUÍ



¡Escanéame!



Nuestro propósito es acompañarte en cada paso para que disfrutes de una experiencia fácil, segura y confiable. En nuestro portal podrás acceder a tus **certificados de manera rápida y sin salir de tu hogar.**

Recuerda: nunca compartas tu clave ni datos de acceso al portal Positiva Pensionados. **Protege tu información y evita fraudes.**

Si necesitas más ayuda, **comúnicate con nuestras líneas de atención al cliente:** Línea de atención nacional: 01 8000 11 1170 / Línea de atención en Bogotá: (+57) 601 3307000 o visita www.positiva.gov.co.

Estamos aquí para servirte.



POSITIVA

COMPañA DE SEGUROS

LA ASEGURADORA
DE TODOS LOS
COLOMBIANOS

www.positiva.gov.co



Positiva Compañía
de Seguros



@PositivaCol



PositivaColombia



PositivaCol



PositivaSeguros