

**TERCER INFORME TRIMESTRAL  
SENTENCIA T-774-15 DE LA CORTE CONSTITUCIONAL**

**COLPENSIONES**

Bogotá, diciembre de 2016

---

Tu futuro lo construimos entre los dos

[www.colpensiones.gov.co](http://www.colpensiones.gov.co)

Carrera 10 No 72 – 33 Torre B Piso 11 – Bogotá /Línea Nacional 01 8000 41 09

## Contenido

1.	Introducción .....	5
2.	Reconocimiento de solicitudes prestacionales .....	13
2.1.1.	Resumen del estado de las solicitudes de reconocimiento desagregado por riesgo .....	14
2.1.2.	Solicitudes de reconocimiento de primera vez radicadas en Colpensiones .....	15
2.1.3.	Recursos y reliquidaciones .....	17
2.1.4.	Solicitudes de reconocimiento de prestaciones pendientes de atención con términos legales vencidos .....	19
2.1.5.	Recursos de apelación .....	21
2.2.	Avance por grupos priorizados en la respuesta de fondo de las solicitudes pensionales de la represa del ISS con respuesta parcial .....	28
2.3.	Revocatorias directas .....	29
2.4.	Novedades de personal en la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones- línea manual de decisión .....	30
2.4.1.	Movimientos de personal .....	31
2.4.2.	Ausentismo laboral .....	31
2.5.	Inclusión en nómina .....	33
2.5.1.	Actos administrativos proferidos en octubre de 2016 que deben ingresar a la nómina con corte a noviembre de 2016 .....	34
2.5.2.	Identificación y avances de los reconocimientos pensionales pendientes de inclusión en nómina	34
2.5.3.	Casos en los que no fue posible el pago de los aportes en salud y situaciones presentadas al respecto .....	36
3.	Historia laboral .....	39
3.1.	Estado de las solicitudes internas de trámites asociados a corrección de historia laboral .....	39
3.2.	Solicitudes externas radicadas directamente por los ciudadanos .....	41
3.2.1.	Correcciones de historias laborales pendientes .....	42
3.3.	Seguimiento a la gestión de calidad en la corrección de historia laboral .....	43
3.4.	Medidas adoptadas para corregir los problemas de completitud en las historias laborales de los afiliados de Colpensiones .....	44
4.	Calidad .....	53
4.1.	Medidas adoptadas para superar definitivamente los problemas de calidad en los actos administrativos .....	53
4.1.1.	Acciones que fortalecen la gestión del conocimiento .....	53
4.1.2.	Acciones para la mejora de los aplicativos .....	55

4.1.3.	Acciones encaminadas a mejorar los procesos.....	57
4.1.4.	Calidad en las decisiones emitidas por el liquidador automático de pensiones.....	61
4.1.5.	Adecuación de las reglas de negocio a los precedentes jurisprudenciales indicados en sentencia T-774 de 2015 .....	63
4.1.6.	Acciones de socialización y capacitación de las medidas y desarrollos adoptados para mejorar la calidad de los actos administrativos.....	63
4.1.7.	Medidas transversales que mejoran los procesos y generan calidad en las decisiones adoptadas.....	64
4.2.	Atención de solicitudes a través de las mesas técnicas .....	64
4.2.1.	Resultados acumulados del funcionamiento de la Mesa Técnica de Seguimiento con la Procuraduría General de la Nación y la Defensoría del Pueblo .....	64
5.	Sentencias .....	67
5.1.	Estado general del avance de cumplimiento de las sentencias condenatorias.....	67
5.1.1.	Sentencias condenatorias relacionadas exclusivamente con prestaciones pensionales.....	67
5.1.2.	Fallos judiciales identificados no relacionados exclusivamente con prestaciones pensionales.....	73
5.1.3.	Cumplimiento de mandamientos de pago.....	75
5.2.	Medidas adoptadas para dar cumplimiento a la orden primera y la orden tercera contenidas en los artículos décimo y décimo segundo de la parte resolutive .....	75
5.2.1.	Medidas adoptadas para dar cumplimiento a la orden primera contenida en el artículo décimo de la parte resolutive.....	75
5.2.2.	Medidas adoptadas para dar cumplimiento a la orden tercera contenida en el artículo décimo 81	
6.	Tutelas.....	87
6.1.	Identificación y atención de tutelas .....	87
6.2.	Tutelas gestionadas con respuesta parcial por problemas relacionados con la falta de información, de expedientes y/o sentencias .....	89
7.	Priorización de solicitudes por enfermedad catastrófica .....	91
7.1.	Avances en la atención de solicitudes de prestaciones económica y de sentencias priorizadas por enfermedad catastrófica o similar.....	91
7.2.	Medidas adoptadas para priorizar la atención de las solicitudes de prestaciones económicas por enfermedad catastrófica o similar.....	92
8.	Medicina Laboral.....	93
8.1.	Incapacidades médicas temporales .....	93
8.2.	Pérdida de capacidad laboral .....	96

8.2.1.	Gestión de citas médicas.....	96
8.2.2.	Gestión de calificación de pérdida de capacidad laboral.....	97
8.3.	Honorarios pagados a las Juntas de Calificación de Invalidez.....	98
9.	Notificaciones.....	99
9.1.	Avances en la notificación de actos administrativos proferidos.....	99
9.2.	Calidad en la notificación .....	102
10.	PQRS.....	103
10.1.	Estado de avance de las PQRS.....	103
10.2.	Calidad en el proceso de atención de PQRS.....	109
10.3.	Acciones adoptadas para mejorar el proceso de PQRS .....	109
11.	Indicadores.....	111
11.1.	Avances frente la orden décimo cuarta de la Sentencia T-774 de 2015.....	111
12.	Fortalecimiento institucional .....	122
12.1.	Reorganización institucional .....	122
12.2.	Novedades relacionadas con el recurso humano .....	124
12.3.	Estrategias implementadas para suplir las necesidades de personal.....	125
12.4.	Capacitaciones.....	126
13.	Avances en el sistema de divulgación de información.....	128
Anexo 1.	Resultados de los indicadores de seguimiento .....	129
Anexo 2.	Avance ejercicio de desagregaciones de los indicadores de la Estrategia de Seguimiento .....	177

## 1. Introducción

Mediante la sentencia T-774 de 2015 la Honorable Corte Constitucional declaró superado el Estado de Cosas Inconstitucional en la transición entre el Instituto de Seguros Sociales y la Administradora Colombiana de Pensiones Colpensiones, verificado a partir el Auto 110 de 2013. Para Colpensiones este es un logro de suma importancia, y ahora la entidad no puede ser menos de lo que fue en el momento en que buscaba la superación del Estado de Cosas Inconstitucional, sino día a día mejorar para estar a la cabeza de las mejores instituciones del país. La entidad, gracias al apoyo de la H. Corte y de todos los demás órganos del Estado, presenta un modelo eficiente e integral de administración del Régimen de Prima Media (RPM) que continuará ganando la confianza de los colombianos.

A pesar de lo anterior, y como ya lo estableció la Honorable Corte, aún existen universos por resolver. Dando cumplimiento a la orden vigésimo sexta de la sentencia T-774-15, Colpensiones presenta este Tercer Informe Trimestral (IT3) de seguimiento al cumplimiento e implementación de las órdenes dictadas en dicha providencia. Este documento recoge los avances de la entidad a 31 de agosto de 2016, 4 años y 2 meses después de entrar en operación, 1 año después de que la Sala Novena de Revisión decretara el levantamiento del ECI, y 9 meses después de comunicar este levantamiento. Específicamente en este documento se reportan avances para cumplir las órdenes segunda a octava, décima a décimo sexta, décimo octava y vigésimo sexta de la sentencia T-774-15.

Los resultados que se reportan en este informe muestran que la entidad ha seguido avanzando a buen ritmo, en la dirección correcta y sin retroceso, especialmente en materia de reconocimiento, tutelas y sentencias, todas resoluciones proferidas bajo un estricto control de calidad. De hecho, Colpensiones considera que ya estando en niveles por encima de 99,7%, de 97,37% y de 99,6% en reconocimiento, en calidad y en tutelas, las órdenes respecto a estos temas podrían declararse cumplidas, tal y como se argumenta más abajo.

El siguiente cuadro presenta los avances frente a los datos que fueron utilizados por la Honorable Corte para evaluar el ECI en la sentencia T-774-15, los datos presentados en el IT1 con corte a agosto 31 de 2016, y las cifras de este informe con corte a noviembre 30 de 2016.

**Capítulo 1 – Cuadro 1. Avances de Colpensiones desde noviembre 2015 (evaluación ECI) hasta noviembre 2016**

	nov-15			ago-16			nov-16			Variación nov-15 a nov-16	
	Radicadas y/o identificadas	Pendientes vencidas	% avance	Radicadas y/o identificadas	Pendientes vencidas	% avance	Radicadas y/o identificadas	Pendientes vencidas	% avance	Crecimiento radicadas y/o identificadas	Crecimiento pendientes
<b>Solicitudes de reconocimiento Colpensiones</b>	<b>1.065.252</b>	<b>21.329</b>	<b>97,90%</b>	<b>1.304.308</b>	<b>4.923</b>	<b>99,60%</b>	<b>1.387.931</b>	<b>4.496</b>	<b>99,70%</b>	<b>30,29%</b>	<b>-78,92%</b>
Vejez	250.736	2.555	99,00%	278.590	473	99,83%	290.465	471	99,83%	15,84%	-81,57%
Sobrevivientes	69.482	1.883	97,20%	86.847	585	99,33%	92.278	427	99,52%	32,81%	-77,32%
Invalidez*	24.918	282	98,80%	31.514	218	99,25%	33.926	371	98,83%	36,15%	31,56%
Indemnización sustitutiva	225.838	2.054	99,00%	290.205	529	99,81%	313.361	260	99,91%	38,75%	-87,34%
Auxilios funerarios	59.980	389	99,30%	75.999	82	99,89%	80.993	98	99,88%	35,03%	-74,81%
Recursos	189.294	5.180	97,10%	222.261	1.275	99,41%	230.618	1.180	99,48%	21,83%	-77,22%
Reliquidaciones	245.004	8.986	96,10%	318.892	1.761	99,43%	346.290	1.689	99,50%	41,34%	-81,20%
<b>Sentencias*</b>	<b>128.135</b>	<b>24.162</b>	<b>81,10%</b>	<b>151.098</b>	<b>12.392</b>	<b>91,80%</b>	<b>162.452</b>	<b>11.587</b>	<b>92,9%</b>	<b>26,78%</b>	<b>-52,04%</b>
<b>Tutelas</b>	<b>228.456</b>	<b>12.081</b>	<b>97,00%</b>	<b>250.704</b>	<b>1.998</b>	<b>99,20%</b>	<b>258.964</b>	<b>1.256</b>	<b>99,60%</b>	<b>13,35%</b>	<b>-89,60%</b>

\*  
\*\*Es importante aclarar que las sentencias identificadas corresponden al mes de abril/julio, mientras que las pendientes son con corte a mayo/ago, de acuerdo con la nueva metodología de conteo explicada en la sección 5 de este informe.

En el cuadro anterior se observa que en todas las dimensiones la entidad ha avanzado. El Cuadro 1 presenta, por un lado, en las columnas 2 a 10 los volúmenes totales (radicados y/o identificadas), los pendientes, y los avances en porcentaje para noviembre 2015 (datos en los cuales se basó la Corte para evaluar el ECI), para agosto 31 de 2016 y para noviembre 30 del mismo año; y por otro lado, en las columnas 11 y 12 presenta los crecimientos de las radicaciones (o de las sentencias identificadas) y la disminución de las pendientes, entre noviembre de 2015 y noviembre 2016. El Cuadro 1 muestra también que, mientras el número de radicación creció, el número de pendientes disminuyó radicalmente en todas las dimensiones.<sup>1</sup>

<sup>1</sup>De los 371 casos pendientes vencidos del riesgo de invalidez, 66 no han podido ser decididos porque Colpensiones no cuenta con la sentencia que permita decidir de fondo la solicitud del ciudadano, y los restantes 305 se encuentran en investigación administrativa en validación del dictamen.

Al respecto es importante señalar que con el fin de garantizar la confiabilidad y seguridad de la información con la que esta entidad estudia las solicitudes de prestaciones por invalidez, así como en cumplimiento de la obligación legal de mitigar el riesgo de fraude en detrimento de los recursos del sistema pensional, Colpensiones de manera oficiosa ha implementado una validación de los dictámenes de pérdida de capacidad laboral que son expedidos por entes ajenos a la entidad, acudiendo a un trámite de verificación con las Juntas Regionales y Nacional de Calificación del país.

Para lo anterior, a través del proveedor Consorcio Cosinte (Contratista que se encarga de estudios de seguridad en documentos que así lo requieren) se generó un acercamiento con las distintas Juntas Regionales de Calificación, obteniendo resultados satisfactorios en algunos casos pero en otros, se han generado dificultades como son la omisión de respuesta de las juntas o falta de agilidad para atender los requerimientos.

Debido a estas inconvenientes, Colpensiones solicitó el acompañamiento de la Procuraduría General de la Nación – Procuraduría Delegada para Asuntos del Trabajo y la Seguridad Social (radicado BZC 2016\_13593562) y del Ministerio de

**Cumplimiento del plazo para contestar peticiones prestacionales radicadas ante Colpensiones.** Cuando la H. Corte declaró el levantamiento del ECI, se basó en cifras con corte a noviembre de 2015, según las cuales en Colpensiones se encontraban 1.065.252 solicitudes prestacionales radicadas, y vencidas 21.329. Es decir, el avance era del 97,9% (ver la primera línea de cifras del cuadro 1, columnas 2 a 4). A noviembre 2016 el progreso es aún mayor: de 1.387.931 solicitudes prestacionales recibidas, únicamente se encuentran fuera de término 4.496, lo cual representa un avance de 99,7%. Adicionalmente, aunque la radicación ha crecido 30,29%, entre noviembre 2015 y noviembre 2016, las solicitudes vencidas han disminuido en 78,92% (ver la primera línea de cifras del Cuadro 1, últimas dos columnas). Estos resultados se reportan en detalle en el capítulo 2. Es de señalar que en el área de reconocimiento Colpensiones ha debido revisar constantemente la línea de decisión para disminuir el número de casos vencidos.

Ya en el margen, es decir, con un número reducido de casos, la línea de decisión debe cambiar para lograr reducciones sustanciales. De hecho, mientras en el 2015 en los informes especiales presentados en septiembre y octubre, y desde el IP28 hasta el IP31<sup>2</sup> reportamos que iba a existir un volumen de alrededor de 20 mil casos que probablemente estarían vencidos, a agosto 2016 el número es menor de 5 mil.

Adicionalmente, y en relación con este tema se observa que la evolución en los tiempos de atención de los trámites de reconocimiento ha sido notable entre los años 2015 y 2016. La información acumulada a noviembre de 2015 daba cuenta de un promedio de 4,7 meses en la atención de las solicitudes de prestaciones pensionales interpuestas por los ciudadanos. Si bien, el hecho de poder decir que se estaban reconociendo los trámites de reconocimiento en menos de 5 meses, aún se contaba con solicitudes que excedían los términos legales para su respuesta.

Para los trámites con término a 2 meses en todos los casos se excedía el término legal, mientras que para los trámites a 4 meses sólo en indemnizaciones se cumplía con el plazo para su atención en término (Ver Capítulo 1 - Cuadro 2)

---

Trabajo – Dirección de Pensiones y Otras Prestaciones (radicado BZC 2016\_13594702), logrando que estas entidades con su intervención, contribuyan en el proceso de validación y en consecuencia, con el proceso de decisión de esta clase de solicitudes. Lo anterior se ha visto reflejado en que en ejercicio de la intervención preventiva la Procuraduría General de la Nación, ha venido requiriendo a las Juntas Regionales, para que atiendan la solicitud de validación documental de los dictámenes relacionados por Colpensiones, y el Ministerio de Trabajo, manifestó en la primera semana de diciembre, su intención de colaborar en el mismo sentido.

<sup>2</sup> Ver IP28, Sección 2.4.2, página 37; Ver IP29, Sección 2.4.2, página 40; Ver IP30, Introducción, página 7; Ver IP31, Introducción, página 7.

**Capítulo 1 - Cuadro 2. Tiempos promedio acumulados de atención para solicitudes de reconocimiento 2015 - 2016**

Término legal de vencimiento - Riesgo	Meses promedio de atención			
	2015 a Nov	a sep 2016	a oct 2016	a nov 2016
<b>Término legal de vencimiento a 2 meses</b>	<b>4,8</b>	<b>2,3</b>	<b>2,2</b>	<b>2,2</b>
Auxilios funerarios	6,3	1,7	1,7	1,7
Indemnizaciones	3,5	2,0	2,0	1,9
Invalidez	3,9	2,0	2,0	1,9
Sobrevivientes	5,2	2,6	2,6	2,5
Vejez	4,6	2,4	2,4	2,3
<b>Término legal de vencimiento a 4 meses</b>	<b>4,6</b>	<b>2,7</b>	<b>2,6</b>	<b>2,6</b>
Indemnizaciones	3,6	2,6	2,5	2,5
Invalidez	7,3	3,2	3,1	3,1
Vejez	5,4	2,8	2,7	2,7
<b>Total general</b>	<b>4,7</b>	<b>2,4</b>	<b>2,4</b>	<b>2,3</b>

De la misma manera, al revisar el promedio acumulado hasta noviembre de 2016, la atención de los trámites mejoró tanto en las solicitudes con vencimiento a 2 meses como en las de 4 meses. En las primeras el promedio de atención pasó a 2,2 meses, mostrando una reducción de 2,6 meses. Para los trámites con un término legal de 4 meses, la atención pasó de 4,6 meses en promedio a 2,6 meses, lo que indica que la mayoría de los ciudadanos que interpusieron una solicitud de pensión de vejez, invalidez o de Indemnización sustitutiva, recibieron respuesta dentro de los términos legales.

**Cumplimiento de los plazos dispuestos para acatar las sentencias ordinarias y contencioso administrativas que condenaron al ISS o Colpensiones al reconocimiento y pago de una prestación económica.** Antes de hacer el análisis de los datos, Colpensiones se permite hacer una anotación con respecto a las cifras de sentencias utilizadas por la H. Corte para evaluar el ECI. Con corte a 30 de noviembre de 2015, la H. Corte estableció que estaban pendientes 28 mil sentencias pendientes de ingresar a nómina. No obstante, este dato está sobreestimado ya que no está teniendo en cuenta la existencia de fallos cuyo cumplimiento no implica el ingreso a nómina, y que ascendían a 5.943 para la fecha de análisis. De allí, que las sentencias pendientes de ingresar a nómina a noviembre eran realmente 24.162, lo cual significa un avance del 81% (ver la penúltima línea de cifras del Cuadro 1, columnas 2 a 4).

Con corte a este informe el avance es aún mayor: de 162 mil sentencias identificadas sólo están pendientes por atender 11 mil, lo cual representa un avance de 92,9%. De éstas, un poco más de 9 mil seiscientas están en alistamiento, la etapa que, como se ha reportado a la H Corte en varias ocasiones, es la más compleja porque depende de factores exógenos provenientes de la rama, y sobre los cuales, como se reporta más adelante, Colpensiones ha estado innovando para eliminar esas barreras. Así mismo, se observa que mientras la radicación ha crecido 26,78%, las vencidas se han disminuido en

52,4% con respecto a lo reportado para noviembre de 2015 (ver la penúltima línea de cifras del Cuadro 1, últimas dos columnas). Estos resultados se reportan en detalle en el capítulo 5.

**Cumplimiento de los plazos dispuestos para acatar las sentencias de tutela proferidas en contra del ISS o Colpensiones.** El avance de la entidad en el cumplimiento de esta orden es quizá uno de los aportes más significativo del proceso de intervención constitucional para la judicialización y la congestión de la Rama Judicial, sobre todo si se tiene en cuenta que dentro del sistema de la seguridad social el sistema pensional siempre estaba a la par del sistema de salud, en cuanto al uso de la tutela como mecanismo principal para la protección de los derechos fundamentales de los ciudadanos, y en los últimos años solo superada por la difícil situación de la Unidad para las Víctimas.

En la Sentencia T-774-15 que, como ya se mencionó, evaluó a Colpensiones con corte a 30 de noviembre de 2015, la Sala encontró que se había resuelto de fondo 216.375 (95%) tutelas y gestionado el 2%, lo que implica un avance del 97%, y que existían 12.081 tutelas pendientes de acatamiento (ver la última línea de cifras del Cuadro 1, columnas 2 a 4).

El avance a 30 de noviembre es aún mayor, de 258.964 tutelas identificadas Colpensiones tiene pendientes por resolver 1.256, alrededor de 10 mil menos que las pendientes a noviembre de 2015, es decir, el avance alcanza un 99,6% (ver la última línea de cifras del Cuadro 1, columnas 8 a 10). Por otro lado, las tutelas pendientes se han disminuido en 89,6% mientras que la radicación ha aumentado sólo 13,35% (ver la última línea de cifras del Cuadro 1, últimas dos columnas). Estos resultados se reportan en detalle en el capítulo 6.

Un punto importante sobre las tutelas pendientes es que la entidad no ha podido resolver por falta de información o documentación 184, y que para cada una de ellas se ha remitido respuesta a los jueces o a los accionantes señalando la imposibilidad del caso, siendo así que el avance de la entidad en la atención es de 99,6%.

Es de recordar, de todas maneras, que entre el momento en que la entidad abrió las puertas, en octubre 2012, y ahora, el ritmo de radicación de tutelas ha disminuido sustancialmente. Tal y como se reportó en el informe especial presentado en mayo de 2015 a la H. Corte<sup>3</sup>, la radicación de tutelas en Colpensiones alcanzó un promedio mensual de 9.600 antes de la comunicación del Auto 110 de 2013. En Colpensiones, en los últimos 6 meses, esta radicación está alrededor de 2.700 tutelas. Considerando la constante atención mensual de tutelas y contrastándolo con la disminución del ingreso de las mismas que se ha mantenido en los últimos meses, se llega a la conclusión que el fenómeno de las tutelas está en un escenario ya de control y estabilización de la entidad<sup>4</sup> y por primera vez en la historia reciente de la administración del RPM, este es un problema que está en su etapa de extinción si se habla de la tutela como mecanismo preferente a la vía administrativa. Gran logro para el trabajo de coordinación de la H. Corte y la diligencia de Colpensiones en beneficio de los ciudadanos. Uno de los enfoques más importantes que tuvo Colpensiones para llegar a este resultado fue concentrarse en gerenciar las áreas misionales, para de esta manera evitar que la ciudadanía tuviese que acudir a las tutelas.

<sup>3</sup> Ver informe especial, Respuesta a los oficios OPT-A-500/2015 y OPT-A-483/2015 presentado por Colpensiones, página 18.

<sup>4</sup> En los últimos 6 meses, el promedio de ingreso se ha mantenido alrededor de 2.667, y la atención en 3.069.

**Análisis del grado de cumplimiento de la orden de proferir actos administrativos de calidad al contestar las peticiones prestacionales.** En el capítulo 4 de este informe Colpensiones reporta a la H. Corte Constitucional las medidas que ha adoptado para superar los problemas de calidad en los actos administrativos, en cumplimiento de lo ordenado en el numeral décimo de la Sentencia T-774 de 2015. En los últimos tres meses Colpensiones logró, por una parte, mejorar los procesos de revisión y auditoría, tanto de la línea de decisión manual como automática, con la entrada en operación del tercer control de calidad “auditoría correctiva”, la ampliación de las casuísticas para la “auditoría preventiva” o segunda revisión, y la implementación del control de “auditoría integral” para la línea de decisión automática.

Por otra parte, y en respuesta a la ausencia de una metodología ampliamente aceptada para medir la calidad de las decisiones, la entidad logró desarrollar una propuesta metodológica de medición y análisis, adicional a las trabajadas en el pasado, y realizar el primer ejercicio de medición. Todo ello orientado a garantizar, en la medida de las posibilidades, que Colpensiones profiera decisiones con calidad que conlleven al goce efectivo de derechos por parte de los ciudadanos

Ahora bien, la sentencia T-774-15 dicta nuevas órdenes, que se resumen a continuación y se reportan en los capítulos 7, 11 y 13 respectivamente:

**Priorización de enfermedades catastróficas.** Los avances de la entidad en esta materia, con corte a 30 de noviembre muestran que Colpensiones ha atendido la orden décimo tercera de la Sentencia T-774, de tal forma que, de las solicitudes prestacionales priorizadas por enfermedad catastrófica, actualmente sólo existen 21 casos pendientes de cumplir no mayores a 3 meses, lo cual significa un nivel de atención del 98,3%. En cuanto a la priorización del cumplimiento de sentencias por enfermedad catastrófica o similar, se observa que se han identificado 52 casos, de los cuales se han atendido 51; y el caso pendiente se encuentra en proceso de alistamiento por parte de la Gerencia de Defensa Judicial, lo que refleja un nivel de atención del 98,1% con respecto a las sentencias alistadas. El detalle de las acciones y los avances sobre esta materia se presentan en el capítulo 7 de este documento.

**Indicadores.** La entidad, de acuerdo con la orden décimo cuarta de la Sentencia T-774 de 2015 de la H. Corte, culminó el desarrollo y ha puesto en producción la primera versión de un sistema permanente de indicadores, el cual ha sido denominado como Colpensiones VERAZ. Se trata de una aplicación tecnológica que soporta la Estrategia de Seguimiento que alberga los indicadores institucionales de Colpensiones. Esta aplicación está diseñada para ser consultada tanto internamente por los funcionarios de la entidad, como externamente por los ciudadanos, esto último mediante el portal web de la Administradora.

Dicho sistema se encuentra disponible en la página de inicio del portal web desde el 12 de noviembre de 201620. El detalle de lo avanzando durante el último trimestre se informa en el Capítulo 11 y los anexos 1 y 2 del presente informe.

**Sistema de divulgación de información.** Con el fin de informar a la ciudadanía, la Defensoría del Pueblo, la Procuraduría General de la Nación, la Contraloría General de la República y la Superintendencia Financiera de Colombia sobre la audiencia y publicación del Informe trimestral de la sentencia T-774-15, que da cumplimiento a lo ordenado por la Honorable Corte Constitucional en la orden décimo quinta,

Colpensiones ajustó su protocolo de publicación del portal [www.colpensiones.gov.co](http://www.colpensiones.gov.co) con el objetivo de ubicar y publicar esta información de manera eficaz, visible y de fácil acceso para ser consultado por los usuarios e interesados.

De acuerdo a lo anterior, se ajustó la sección llamada *Transparencia y acceso a información pública* que se ubica en la página de inicio del portal web. El detalle de los ajustes y los contenidos se encuentra reportado en la Sección 13 de este informe.

Antes de continuar, es necesario reportar los últimos pasos para cumplir la orden décimo segunda contenida en el numeral vigésimo, en la cual la H. Corte exhorta a la Presidencia de la República, a la Junta Directiva de la Administradora Colombiana de Pensiones Colpensiones, al Ministerio del Trabajo, al Ministerio de Hacienda y Crédito Público y al Departamento Administrativo de la Función Pública a adecuar la capacidad de la entidad para que se garantice una atención digna y de calidad y no se repita el escenario de masiva violación de los derechos fundamentales verificada a partir del Auto 110 de 2013 proferido en el asunto de la referencia. El 5 de octubre de 2016, Colpensiones recibió el oficio que indica la viabilidad presupuestal por parte del Ministerio de Hacienda y Crédito Público. Adicionalmente se han realizado reuniones de socialización del estudio técnico, entre las cuales se destacan:

- El 12 de octubre se revisó con el viceministro de trabajo (Dr. Mejía) la propuesta de reorganización final.
- El 2 de noviembre se realizó la presentación del contenido de la reorganización a la Directora Jurídica de la Presidencia de la República.

En resumen, y para facilitar el seguimiento a las órdenes establecidas por la H. Corte Constitucional en la Sentencia T-774-15, este nuevo informe presenta la siguiente estructura, aparte de este primer capítulo, su introducción. El segundo capítulo abarca los temas relacionados con el reconocimiento de peticiones prestacionales, de acuerdo con el numeral vigésimo sexto<sup>5</sup>; el tercero hace el seguimiento al proceso de corrección de historia laboral, y en esta medida, al numeral décimo primero en cuanto a lo que se refiere a asegurar completitud de la historia laboral de todos los afiliados; el cuarto es el capítulo de calidad que reporta las acciones que han llevado a la mejora de la calidad en las decisiones, cumplimiento del numeral décimo, en lo referente a superar los problemas presentes en la calidad de los actos administrativos prestacionales y la completitud de las historias laborales al momento de la decisión.

En el capítulo 5 se presenta el nuevo modelo de sentencias, y las demás medidas adoptadas para dar cumplimiento al numeral décimo segundo. Dicha sección también muestra los avances de Colpensiones en cuanto al cumplimiento de fallos judiciales. El capítulo 6 comprende los avances en cuanto a la atención de tutelas, y las acciones tomadas en la entidad en los últimos 3 meses para asegurar que se continúe sin retrocesos y en el camino correcto. En seguida, el capítulo 7 expone los avances y medidas tomadas para priorizar la atención de solicitudes y el cumplimiento de enfermedades catastróficas. Los capítulos siguientes 8, 9 y 10 abordan el seguimiento a los temas de medicina laboral, notificaciones y

---

<sup>5</sup> En este numeral, la H. Corte establece que el informe trimestral “deberá señalar, además, el estado de los derechos fundamentales de los usuarios de la entidad, de conformidad con las pautas trazadas en las providencias de medidas cautelares proferidas a partir del Auto 182 de 2013.”

PQRS, en ese orden. En los tres últimos capítulos de este informe -11, 12 y 13- Colpensiones da cuenta del cumplimiento del numeral décimo cuarto (sobre indicadores); el fortalecimiento institucional de la entidad; y los avances en el cumplimiento del numeral décimo sexto.

## 2. Reconocimiento de solicitudes prestacionales

En la presente sección se informa a la H. Corte el estado de avance en la atención de todas las solicitudes de reconocimiento de prestaciones que Colpensiones ha recibido desde el inicio de sus operaciones, tanto las entregadas por el ISS como las radicadas directamente en los puntos de atención de la entidad.

Se informa que, desde octubre de 2012 hasta el 30 de Noviembre de 2016, Colpensiones ha recibido 1.734.939 solicitudes de reconocimiento de prestaciones, de las cuales 347.008 corresponden a la Represa ISS y 1.387.931 solicitudes de día a día. Del total de solicitudes recibidas, Colpensiones ha resuelto 1.691.685: 347.008 correspondientes a la Represa del ISS y 1.344.677 del día a día, alcanzando un nivel de cumplimiento del 99,7% (ver Capítulo 2.1 - Cuadro 1). Ahora bien, si se incluyen en este indicador los casos gestionados (aún pendientes) que a la fecha llegan a 3.176, el nivel de avance sería del 99,9%.

### Capítulo 2.1 - Cuadro 1. Resumen general del estado de avance de las solicitudes de reconocimiento - Corte a 30 de noviembre de 2016

	Radicadas	Decididas	Pendientes		% avance
			En tiempo	Vencidas	
Represa ISS	347.008	347.008	0	0	100,0%
Día a día	1.387.931	1.344.677	38.758	4.496	99,67%
<b>Total</b>	<b>1.734.939</b>	<b>1.691.685</b>	<b>38.758</b>	<b>4.496</b>	<b>99,7%</b>

Es importante recordar que Colpensiones cuenta con un modelo de producción y reparto que ha permitido establecer las necesidades de personal y demás acciones requeridas para mantener la producción y alcanzar las metas planteadas, según las distintas prioridades definidas por la entidad y en atención a las recomendaciones realizadas por los diferentes organismos de control.

Dicho modelo de producción incluye por una parte la atención de las solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas, y por otra parte, los ajustes por calidad, las apelaciones, y las tutelas y las sentencias relacionadas con el reconocimiento de prestaciones económicas.

En este sentido, además de las decisiones de reconocimiento de día a día que en noviembre de 2016 fueron 33.213, la programación de producción incluyó los siguientes ítems: tutelas de reconocimiento cuya producción fue de 4.619 casos; sentencias cuya producción fue de 4.421 casos, ajustes por calidad cuya producción fue de 2.623 casos y apelaciones 1.604. Por lo tanto, la producción de reconocimiento del mes fue de 46.831 casos decididos. (Ver Capítulo 2.1 -Cuadro 2)

**Capítulo 2.1 – Cuadro 2. Solicitudes atendidas de reconocimiento 30 de noviembre de 2016**

Descripción	Cantidad
Tutelas <sup>6</sup>	4.619
Sentencias <sup>7</sup>	4.421
Apelaciones	1.604
Día a día	33.213
Ajustes por calidad	2.623
<b>Total</b>	<b>46.831</b>

De este modo, adicional a las 1.691.685 solicitudes decididas, desde julio de 2014 se han resuelto 586.181 trámites adicionales que corresponden a 192.548 tutelas de reconocimiento, 197.264 sentencias, 85.554 ajustes por calidad y 110.815 apelaciones, para un total de 2.277.866 trámites de reconocimiento atendidos a la fecha.

**2.1.1. Resumen del estado de las solicitudes de reconocimiento desagregado por riesgo**

En esta sección se reporta el estado de las solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas en Colpensiones desde el inicio de las operaciones y los avances en su atención a 30 de noviembre de 2016.

Tal como se refleja en el cuadro 3 de la presente sección, en Colpensiones se han radicado 1.387.931 solicitudes de reconocimiento de prestaciones, de las cuales el 30,02% corresponden a solicitudes pensionales, el 28,41% a otras prestaciones y el 41,57% a recursos y reliquidaciones. Por su parte, a 30 de noviembre de 2016 se han atendido 1.344.677 solicitudes, que corresponden al 99,67% del total radicado. Quedan por atender 43.254 de las cuales el 30,32% corresponden a solicitudes pensionales, el 36,78% a otras prestaciones, y el 32,90% a recursos y reliquidaciones; sin embargo, solo 4.496 se encuentran vencidas y la mayoría (63.81%) son recursos y reliquidaciones. (Ver Capítulo 2.1 – Cuadro 3)

<sup>6</sup> Estas tutelas corresponden al número de casos radicados en Bizagi. Al contabilizarlas por cédulas, la cantidad trabajada en noviembre de 2016 es de 4.453 y, si se toma por cédula única cuyo primer cumplimiento se ha dado en noviembre de 2016, el número es 2.343.

<sup>7</sup> Incluye actos administrativos para el cumplimiento de 2.961 sentencias ordinarias, 117 mandamientos de pago y 1343 casos de revisión de cumplimiento integral.

**Capítulo 2.1 – Cuadro 3. Estado de las solicitudes de reconocimiento de prestaciones económicas  
Corte a 30 de noviembre de 2016**

Tipo de Solicitud	Total Recibidas	% total recibidas	Resueltas					% de avance	Pendientes por resolver					
			Total Resueltas	% total resueltas	A término	Fuera de Término	Cerrados		Total pendientes	% total pendientes	A término	% a término	Fuera de Término	% fuera de término
<b>Reconocimiento de Prestaciones</b>	<b>416.669</b>	<b>30,02%</b>	<b>403.553</b>	<b>30,01%</b>	<b>183.138</b>	<b>207.558</b>	<b>12.857</b>	<b>99,69%</b>	<b>13.116</b>	<b>30,32%</b>	<b>11.847</b>	<b>30,57%</b>	<b>1.269</b>	<b>28,23%</b>
Pensión de invalidez	33.926	2,44%	31.459	2,34%	14.875	15.635	949	98,83%	2.467	5,70%	2.096	5,41%	371	8,25%
Pensión de sobrevivientes	92.278	6,65%	89.069	6,62%	17.880	67.715	3.474	99,52%	3.209	7,42%	2.782	7,18%	427	9,50%
Pensión de Vejez	290.465	20,93%	283.025	21,05%	150.383	124.208	8.434	99,83%	7.440	17,20%	6.969	17,98%	471	10,48%
<b>Otras solicitudes</b>	<b>394.354</b>	<b>28,41%</b>	<b>378.445</b>	<b>28,14%</b>	<b>236.725</b>	<b>139.235</b>	<b>2.485</b>	<b>99,91%</b>	<b>15.909</b>	<b>36,78%</b>	<b>15.551</b>	<b>40,12%</b>	<b>358</b>	<b>7,96%</b>
Auxilios funerarios	80.993	5,84%	79.511	5,91%	25.992	52.777	742	99,88%	1.482	3,43%	1.384	3,57%	98	2,18%
Indemnizaciones	313.361	22,58%	298.934	22,23%	210.733	86.458	1.743	99,91%	14.427	33,35%	14.167	36,55%	260	5,78%
<b>Recursos y reliquidaciones</b>	<b>576.908</b>	<b>41,57%</b>	<b>562.679</b>	<b>41,84%</b>	<b>149.835</b>	<b>384.157</b>	<b>28.687</b>	<b>99,49%</b>	<b>14.229</b>	<b>32,90%</b>	<b>11.360</b>	<b>29,31%</b>	<b>2.869</b>	<b>63,81%</b>
Recursos de reposición	206.665	14,89%	202.487	15,06%	47.167	126.732	28.588	99,48%	4.178	9,66%	3.111	8,03%	1.067	23,73%
Recursos de apelación directa	23.953	1,73%	23.269	1,73%	5.301	17.963	5	99,52%	684	1,58%	571	1,47%	113	2,51%
Reliquidaciones	346.290	24,95%	336.923	25,06%	97.367	239.462	94	99,50%	9.367	21,66%	7.678	19,81%	1.689	37,57%
<b>Total</b>	<b>1.387.931</b>	<b>100%</b>	<b>1.344.677</b>	<b>100%</b>	<b>569.698</b>	<b>730.950</b>	<b>44.029</b>	<b>99,67%</b>	<b>43.254</b>	<b>100%</b>	<b>38.758</b>	<b>100%</b>	<b>4.496</b>	<b>100%</b>

En las siguientes secciones se detallan los avances en la atención de las solicitudes separando primera vez de recursos y reliquidaciones.

### 2.1.2. Solicitudes de reconocimiento de primera vez radicadas en Colpensiones

Desde el inicio de las operaciones hasta el 30 de noviembre 2016 se han radicado en Colpensiones 811.023 solicitudes de reconocimiento de prestaciones de primera vez, de las cuales se han resuelto 781.998 solicitudes, y de éstas 743.946<sup>8</sup> se han decidido mediante acto administrativo. Quedan por decidir 29.025 solicitudes, de las cuales 27.398 están en término y solo 1.627 están fuera de término, es decir el 6% del universo de solicitudes pendientes.

Ahora bien, frente al total de las decisiones de reconocimiento (actos administrativos proferidos a 30 de noviembre de 2016, incluyendo gestionados), 526.301 conceden la prestación que representan el 68,65%, y 240.355 que representan el 31,35% la niegan. De este modo, sumando las 15.342 solicitudes cerradas, da el total de actos administrativos proferidos de primera vez (781.998).

<sup>8</sup> La diferencia de 38.052 casos entre los resueltos y los decididos mediante acto administrativo corresponde a: (i) casos gestionados que son solicitudes que han sido radicadas por el ciudadano varias veces, pero que al momento de la decisión son revisadas y mencionadas en el Acto Administrativo con el fin de dar respuesta a todas las solicitudes del ciudadano (ii) casos cerrados que son solicitudes que al ser revisadas por los analistas ya se encuentran resueltas en su totalidad.

A continuación se presenta la información detallada de las decisiones de primera vez, clasificando las decisiones que conceden y las que niegan una prestación, y desagregando por riesgo. (Ver Capítulo 2.1 – Cuadro 4)

**Capítulo 2.1 – Cuadro 4. Sentido de la decisión<sup>9</sup> de las solicitudes de reconocimiento atendidas radicadas ante Colpensiones - Corte a 30 de noviembre de 2016**

Tipo de Solicitud	Decisiones que conceden una prestación					Decisiones que niegan una prestación				
	Acum sep-16	oct-16	nov-16	Total general	%	Acum sep-16	oct-16	nov-16	Total general	%
<b>Solicitudes pensionales</b>	<b>201.574</b>	<b>4.284</b>	<b>4.661</b>	<b>210.519</b>	<b>53,88%</b>	<b>176.402</b>	<b>1.457</b>	<b>2.318</b>	<b>180.177</b>	<b>46,12%</b>
Pensión de invalidez	19.975	463	470	20.908	68,53%	9.288	164	150	9.602	31,47%
Pensión de sobrevivientes	53.085	1.959	1.627	56.671	66,21%	27.892	484	548	28.924	33,79%
Pensión de Vejez	128.514	1.862	2.564	132.940	48,41%	139.222	809	1.620	141.651	51,59%
<b>Otras solicitudes</b>	<b>296.104</b>	<b>9.863</b>	<b>9.815</b>	<b>315.782</b>	<b>83,99%</b>	<b>58.067</b>	<b>919</b>	<b>1.192</b>	<b>60.178</b>	<b>16,01%</b>
Auxilios funerarios	54.326	1.800	1.833	57.959	73,58%	19.776	478	556	20.810	26,42%
Indemnizaciones	241.778	8.063	7.982	257.823	86,75%	38.291	441	636	39.368	13,25%
<b>Total</b>	<b>497.678</b>	<b>14.147</b>	<b>14.476</b>	<b>526.301</b>	<b>68,65%</b>	<b>234.469</b>	<b>2.376</b>	<b>3.510</b>	<b>240.355</b>	<b>31,35%</b>

Como se puede observar en el cuadro 5 de la presente sección, la principal causa de negación de las prestaciones es “no cumple con el tiempo requerido por la norma”, representando el 87,06% de los casos. (Ver Capítulo 2.1 – Cuadro 5)

<sup>9</sup> Para realizar la clasificación de decisión concedidas y negadas se tienen en cuenta los actos administrativos proferidos y los gestionados, se excluyen los cerrados, toda vez que a estos últimos no se les puede clasificar entre concede o niega.

Respecto al sentido de la decisión de las solicitudes atendidas por Colpensiones, es necesario aclarar el procedimiento de clasificación entre decisiones concedidas y negadas que se realiza de acuerdo con los estados que emite el liquidador, para luego realizar una homologación con la que se determina que solicitudes quedan con estado Concede y cuales con estado Niega; así las decisiones se clasifican de la siguiente forma:

CONCEDE: Acata, Accede, Concede, Modifica, Modifica Régimen, Revoca, Revoca Ficto y Reconoce Incremento. (Estados que aparece en el liquidador).

NIEGA: Archivo, Confirma, Confirma Ficto, No accede, Niega, Niega Favorabilidad y Niega Incompatibilidad. (Estados que aparece en el liquidador).

Sin embargo, para algunos casos de esta clasificación no es posible establecer si se le está otorgando o negando la solicitud realizada por el ciudadano y la única forma de determinar dicho sentido sería revisando uno a uno los actos administrativos emitidos, tarea que demandaría una alta carga operativa que actualmente no es posible asumir.

**Capítulo 2.1 - Cuadro 5. Causales de negación por tipo de prestación  
(Muestra estadísticamente representativa)<sup>10</sup>**

Causales	Pensión de invalidez	Pensión de sobrevivientes	Pensión de Vejez	Otras solicitudes	Total	Participación
El estado de invalidez es de origen profesional	150	72		69	291	0,13%
El solicitante radica auxilio funerario de pensionado y el causante no se encontraba pensionado		70	2	906	978	0,42%
La solicitante de la pensión especial madre o padre cabeza de familia no es cotizante a la fecha de	5		231		236	0,10%
Niega incompatibilidad	842	4.020	1.845	4.527	11.234	4,84%
No acredita el porcentaje mínimo de pérdida de capacidad	1.086	40	47	1.352	2.525	1,09%
No acredita la calidad de madre o padre cabeza de familia	2		195		197	0,08%
No cumple edad requerida por la norma	17	28	1.372	3.544	4.961	2,14%
No cumple el tiempo requerido por la norma	7.984	22.852	143.739	27.641	202.216	87,06%
Por competencia	4	26	2.283	951	3.264	1,41%
Por no ser cotizante en el mes anterior de la fecha de fallecimiento	2	43	25	4.947	5.017	2,16%
Se niega por falta de completitud documental	10	55	414	23	502	0,22%
Se niega por prescripción del derecho		13	1	591	605	0,26%
Solicitante no acredita tener hijo con discapacidad			9		9	0,00%
Solicitud de indemnización y se encuentra pensionado			19	192	211	0,09%
Auxilio funerario de afiliado				1	1	0,00%
La solicitante de la pensión especial madre o padre cabeza de familia no es cotizante a la fecha de			21		21	0,01%
<b>Total</b>	<b>10.102</b>	<b>27.219</b>	<b>150.203</b>	<b>44.744</b>	<b>232.268</b>	<b>100%</b>
<b>% Total</b>	<b>4,35%</b>	<b>11,72%</b>	<b>64,67%</b>	<b>19,26%</b>	<b>100,00%</b>	

### 2.1.3. Recursos y reliquidaciones

En la presente sección se reportan los avances en la atención de los recursos de reposición y apelación directa y de las reliquidaciones que los ciudadanos han radicado frente a las decisiones de primera vez resueltas por Colpensiones, o decisiones del ISS que generaron un recurso administrativo sin resolver.

<sup>10</sup> El cálculo se hace sobre una población de 232.268 decisiones que niegan la prestación de un total de 240.355; es decir, el 96,6% cuenta con una distribución definida conforme a las causales de negación descritas; que permiten inferir con un nivel de confianza del 99% que las 8.087 resoluciones restantes cuentan con la misma distribución porcentual teniendo en cuenta que al catalogarse como una variable con distribución normal las demás observaciones replican esta distribución.

Así las cosas, se observa que desde el inicio de la operación Colpensiones ha recibido 576.908 recursos y reliquidaciones, de las cuales a 30 de noviembre de 2016 ha atendido 562.679 para un avance del 99,49%; y tiene por atender 14.229, de los cuales 2.869 están fuera de término. (Ver Capítulo 2.1 – Cuadro 3).

Por su parte, se han decidido por acto administrativo 482.977 <sup>11</sup> recursos únicos<sup>12</sup>, de los cuales en 160.355 casos ha cambiado el sentido de la decisión inicial, es decir el 33,2% (ver Capítulo 2.1 – Cuadro 6). A continuación se presenta la información sobre el sentido de la decisión de los recursos decididos por Colpensiones, desagregada por riesgo. (Ver Capítulo 2.1 – Cuadro 6)

**Capítulo 2.1 - Cuadro 6. Sentido de la decisión de los recursos administrativos  
Corte a 30 de noviembre de 2016**

Tipo de Solicitud	Recursos que cambian el sentido de la decisión					Recursos que confirman el sentido de la decisión				
	Acum sep-16	oct-16	nov-16	Total general	%	Acum sep-16	oct-16	nov-16	Total general	%
<b>Solicitudes pensionales</b>	<b>43.965</b>	<b>650</b>	<b>848</b>	<b>45.463</b>	<b>28,0%</b>	<b>112.918</b>	<b>1.801</b>	<b>2.116</b>	<b>116.835</b>	<b>72,0%</b>
Pensión de invalidez	2.114	36	66	2.216	28,0%	5.414	125	169	5.708	72,0%
Pensión de sobrevivientes	8.078	71	95	8.244	31,4%	17.264	342	375	17.981	68,6%
Pensión de Vejez	33.773	543	687	35.003	27,3%	90.240	1.334	1.572	93.146	72,7%
<b>Otras solicitudes</b>	<b>11.734</b>	<b>353</b>	<b>291</b>	<b>12.378</b>	<b>44,4%</b>	<b>14.752</b>	<b>385</b>	<b>384</b>	<b>15.521</b>	<b>55,6%</b>
Auxilios funerarios	6.276	228	184	6.688	51,7%	5.832	226	190	6.248	48,3%
Indemnizaciones	5.458	125	107	5.690	38,0%	8.920	159	194	9.273	62,0%
<b>Reliquidaciones</b>	<b>96.881</b>	<b>2.550</b>	<b>3.083</b>	<b>102.514</b>	<b>35,0%</b>	<b>176.259</b>	<b>6.539</b>	<b>7.488</b>	<b>190.286</b>	<b>65,0%</b>
<b>Total</b>	<b>152.580</b>	<b>3.553</b>	<b>4.222</b>	<b>160.355</b>	<b>33,2%</b>	<b>303.929</b>	<b>8.725</b>	<b>9.988</b>	<b>322.642</b>	<b>66,8%</b>

Con respecto a la tipificación de las causales del cambio de decisión en los recursos administrativos, en el siguiente cuadro se muestra la clasificación de las causales de cambio de decisión de los recursos por tipo de prestación, correspondientes al mes de noviembre de 2016, y se destaca como principal causa del cambio de la decisión que la persona si cuenta con la edad requerida con un 46,6%, y le sigue aumentó de semanas con un 22,3%. (Ver Capítulo 2.1 –Cuadro 7)

**Capítulo 2.1 – Cuadro 7. Causales de cambio de la decisión por recursos administrativos**

Causal Cambio de Decisión	Auxilios funerarios	Indemnización	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Total	Participación
Tiene la edad requerida	44	78	31	21	272	446	46,6%
Cambio de IBL		10			60	70	7,3%
Aparece el retiro del sistema		1	1		17	19	2,0%
Aporta certificado de			22			22	2,3%

<sup>11</sup> Esta cifra incluye 482.533 recursos de día a día y 464 de represa, que corresponden a cédulas únicas.

<sup>12</sup> Depurados por cédulas únicas, es decir para efectos estadísticos y de los indicadores se toma como uno solo, cuando se presenta al mismo tiempo más de un recurso para un mismo trámite.

Causal Cambio de Decisión	Auxilios funerarios	Indemnización	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Total	Participación
incapacidades de la EPS							
Aumentó de semanas	4	55	5	4	146	214	22,3%
Cambia fecha de causación			3		4	7	0,7%
Aportó las pruebas faltantes	68	30	29	17	35	179	18,7%
Tiene la PCL que acredita la Invalidez			1			1	0,1%
<b>Total general</b>	<b>116</b>	<b>174</b>	<b>92</b>	<b>42</b>	<b>534</b>	<b>958</b>	<b>100,0%</b>
<b>% Total</b>	<b>12,11%</b>	<b>18,16%</b>	<b>9,60%</b>	<b>4,38%</b>	<b>55,74%</b>	<b>100,00%</b>	

Por último, es necesario señalar que, del universo de recursos de reposición y apelación directa pendientes de atención, 9.394 corresponden a decisiones que concedieron la prestación, es decir, corresponden a ciudadanos que se encuentran incluidos en la nómina; y por su parte, 4.804 corresponden a decisiones que negaron el reconocimiento de la prestación. (Ver Capítulo 2.1 – Cuadro 8)

**Capítulo 2.1 - Cuadro 8. Recursos de reposición y apelación directa pendientes, desagregados según el sentido de la decisión inicial**  
**Corte 30 de noviembre de 2016<sup>13</sup>**

Tipo de Solicitud	Recursos pendientes sobre decisiones que concedieron la prestación			Recursos pendientes sobre decisiones que negaron la prestación		
	Corte a sep-16	Corte a oct-16	Corte a nov-16	Corte a sep-16	Corte a oct-16	Corte a nov-16
<b>Solicitudes pensionales</b>	<b>3.171</b>	<b>2.602</b>	<b>1.844</b>	<b>3.444</b>	<b>3.054</b>	<b>2.436</b>
Pensión de invalidez	299	280	178	238	216	163
Pensión de sobrevivientes	190	169	165	1.121	1.008	884
Pensión de Vejez	2.682	2.153	1.501	2.085	1.830	1.389
<b>Otras solicitudes</b>	<b>504</b>	<b>341</b>	<b>145</b>	<b>744</b>	<b>467</b>	<b>437</b>
Auxilios funerarios	16	14	11	517	287	248
Indemnizaciones	488	327	134	227	180	189
<b>Reliquidaciones</b>	<b>12.100</b>	<b>10.310</b>	<b>7.405</b>	<b>2.537</b>	<b>2.302</b>	<b>1.931</b>
<b>Total</b>	<b>15.775</b>	<b>13.253</b>	<b>9.394</b>	<b>6.725</b>	<b>5.823</b>	<b>4.804</b>

**2.1.4. Solicitudes de reconocimiento de prestaciones pendientes de atención con términos legales vencidos**

En la presente sección se reporta el estado de las solicitudes de reconocimiento de prestaciones pendientes que han superado los términos legales para su atención.

Como se observa en el cuadro 9, el total de casos vencidos es de 4.496 es decir 427 trámites menos respecto al informe anterior, de los cuales la mayoría (2.869) son recursos y reliquidaciones; y por su parte, 1.030 trámites tienen pendiente el cumplimiento de una sentencia. (Ver Capítulo 2.1 – Cuadro 9).

<sup>13</sup> De las 9.367 reliquidaciones pendientes 9.336 corresponden a recursos de reposición.

En razón al incremento en la radicación de recursos durante el año, para este informe se realizó un análisis de estos y se puede concluir que se están realizando solicitudes de reliquidaciones que son presentadas por los ciudadanos como recursos. Esta situación ha implicado que algunos trámites que tienen por término legal 4 meses para su atención, estén contando para la entidad como trámites que tienen por término legal de atención 2 meses. Por lo tanto, los casos vencidos que se muestran a continuación incluyen este ajuste.

**Capítulo 2.1 – Cuadro 9. Solicitudes vencidas desagregadas por tiempo y si tienen o no asociada una sentencia – Corte 30 de noviembre de 2016**

Meses de vencimiento	Total casos vencidos	Casos que no tienen pendiente cumplimiento de una sentencia				Casos que tienen pendiente cumplimiento de una sentencia			
		Solicitudes pensiones	Otras solicitudes	Recursos y reliquidaciones	Total	Solicitudes pensiones	Otras solicitudes	Recursos y reliquidaciones	Total
3 o menos	3.392	846	298	1.771	2.915	140	37	300	477
De 4 a 6	541	131	11	221	363	49	7	122	178
De 7 a 9	178	14	2	74	90	19	1	68	88
De 10 a 12	91	3		24	27	14	1	49	64
De 13 a 15	62	1		20	21	11		30	41
De 16 a 18	34	5		9	14	7		13	20
De 19 a 21	30	3		5	8	6	1	15	22
De 22 a 24	27	1		10	11	4		12	16
De 25 a 27	43	3		5	8	9		26	35
De 28 a 30	38			7	7	3		28	31
31 o más	60			2	2			58	58
<b>Total</b>	<b>4.496</b>	<b>1.007</b>	<b>311</b>	<b>2.148</b>	<b>3.466</b>	<b>262</b>	<b>47</b>	<b>721</b>	<b>1.030</b>

Vale la pena señalar que del total de casos con términos legales vencidos, el 24.5% superan tres meses de vencimiento, es decir 1.104 casos. Ello significa que el 75.44% (3.392) son casos con menos de tres meses de vencimiento. En el cuadro 10 de la presente sección se detalla el estado de los casos vencidos que corresponden a vigencias anteriores. (Ver Capítulo 2.1 – Cuadro 10)

**Capítulo 2.1 – Cuadro 10. Casos con vencimiento mayor a 3 meses  
Factores que influyen en la decisión definitiva  
Corte noviembre de 2016**

Factores que influyen en la decisión definitiva	2013	2014	2015	2016	Total
Sentencias	17	111	117	288	533
Proceso de decisión		14	33	326	373
Solicitud pruebas – documentos		2	10	74	86
Convenios internacionales		1	4	56	61

Factores que influyen en la decisión definitiva	2013	2014	2015	2016	Total
Auditoría especial		3	13	25	41
Etapas de validación				5	5
Confirmación de tiempos públicos				5	5
<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>131</b>	<b>177</b>	<b>779</b>	<b>1.104</b>

### 2.1.5. Recursos de apelación

En la presente sección se reporta el estado de avance de los recursos de apelación tanto directos como subsidiarios<sup>14</sup>, la totalidad de los recursos de apelación (directos y subsidiarios) recibidos por Colpensiones, cuántos han sido decididos y cuántos se encuentran pendientes por decidir.

En el cuadro 11 se observa que Colpensiones ha recibido a 30 de noviembre 166.423 apelaciones, de las cuales ha resuelto 160.414 para un nivel de cumplimiento y tiene pendientes 6.282, de los cuales 5.782 se encuentran dentro del término de decisión y 500 se encuentran vencidos. En este sentido, considerando las solicitudes que tienen cumplieron el término legal para su atención, en nivel de cumplimiento de la Administradora es del 99,7%. (Ver Capítulo 2.1 – Cuadros 11 y 12)

#### Capítulo 2.1 – Cuadro 11. Resumen general del estado de avance de las solicitudes de apelaciones 30 de Noviembre de 2016

	Radicadas	Decididas	Pendientes		
			Total	En tiempo	Vencidas
Apelaciones Directas	50.225	48.828	1.397	1.185	212*
Apelaciones Subsidiarias**	116.198	111.313	4.885	4.597	288
<b>Total</b>	<b>166.423</b>	<b>160.141</b>	<b>6.282</b>	<b>5.782</b>	<b>500</b>

\* Las 212 apelaciones directas vencidas se encuentran contenidas en la información de recursos pendientes por cumplir de las secciones anteriores.

\*\* Estas solicitudes no son radicadas por el ciudadano en los puntos de atención presenciales, y el número de casos depende de la respuesta que se de al recurso de reposición.

<sup>14</sup> Los recursos de apelación subsidiarios a los recursos de reposición se presentan cuando el solicitante al interponer el recurso de reposición solicita también que, en caso de que el funcionario que resuelve la reposición considere que no hay lugar a modificar su decisión, entonces, se envíe el caso al superior jerárquico para que este revise lo decidido en primera instancia, y en el recurso de reposición y determine si hay lugar a cambiar la decisión. La apelación subsidiaria se diferencia de la apelación directa en cuanto a que en la directa, el solicitante no interpone recurso de reposición sino de apelación para que el caso se envíe directamente al superior jerárquico.

### Capítulo 2.1 – Cuadro 12. Nivel de avance Apelaciones

Apelaciones	Radicadas con términos legales cumplidos	Decididas	Nivel de avance	Pendiente
Directas	49.040	48.828	99,6%	0,4%
Subsidiarias	111.601	111.313	99,7%	0,3%
<b>Total</b>	<b>160.641</b>	<b>160.141</b>	<b>99,7%</b>	<b>0,3%</b>

#### 1. Recursos de apelación interpuestos de forma directa

En cuanto a los recursos de apelación interpuestos en forma directa por el ciudadano, en el cuadro 13 se reportan los casos pendientes por decidir de acuerdo al tipo de riesgo al que pertenecen. Igualmente se han discriminado los casos en los cuales los recurrentes se encuentran recibiendo un pago de la nómina de pensionados y aquellos que no los reciben (ver Capítulo 2.1 – Cuadro 13).

### Capítulo 2.1 – Cuadro 13. Recursos de apelación interpuestos en forma directa pendientes -clasificados por riesgo y según el estado en nómina de los recurrentes

Tipo de Solicitud	Apelaciones Directas					
	Total pendientes	% total pendientes	A término	% a término	Fuera de Término	% fuera de término
<b>Personas que no se encuentran en nómina de pensionados</b>	<b>522</b>	<b>37,37%</b>	<b>442</b>	<b>37,30%</b>	<b>80</b>	<b>37,74%</b>
Pensión de invalidez	37	2,65%	30	2,53%	7	3,30%
Pensión de sobrevivientes	164	11,74%	131	11,05%	33	15,57%
Pensión de Vejez	264	18,90%	227	19,16%	37	17,45%
Auxilios Funerarios	32	2,29%	31	2,62%	1	0,47%
Indemnizaciones	25	1,79%	23	1,94%	2	0,94%
<b>Personas que se encuentran en nómina de pensionados</b>	<b>875</b>	<b>62,63%</b>	<b>743</b>	<b>62,70%</b>	<b>132</b>	<b>62,26%</b>
Pensión de invalidez	51	3,65%	37	3,12%	14	6,60%
Pensión de sobrevivientes	22	1,57%	20	1,69%	2	0,94%
Pensión de Vejez	768	54,97%	654	55,19%	114	53,77%
Indemnizaciones	34	2,43%	32	2,70%	2	0,94%
<b>Total</b>	<b>1.397</b>	<b>100,00%</b>	<b>1.185</b>	<b>100,00%</b>	<b>212</b>	<b>100,00%</b>

De acuerdo con lo anterior, de las 212 apelaciones directas fuera de término: (i) 80 corresponden a personas que no reciben un pago de Colpensiones, y (ii) 132 a personas que ya se encuentran en la nómina de pensionados (ver columna 6 del cuadro 13). Esto quiere decir que de las apelaciones directas pendientes que se encuentran fuera de término, el 62,26% (132) corresponde a personas que se encuentran recibiendo un pago en nómina de pensionados.

A 30 de noviembre de 2016, las 212 apelaciones directas vencidas ya han sido debidamente estudiadas y gestionadas, sin embargo se presentan dificultades jurídicas y/o documentales que impiden u obstaculizan su decisión de fondo, como se muestra en el cuadro 14 (ver Capítulo 2.1 – Cuadro 14).

**Capítulo 2.1 – Cuadro 14. Apelaciones directas vencidas -  
Factores que influyen en la decisión definitiva. Corte 30 de noviembre de 2016**

Factores que influyen en la decisión definitiva	Total
Proceso de decisión	107
Sentencias	47
Solicitud pruebas – documentos	42
Etapas de validación	8
Confirmación de tiempos públicos	4
Auditoría especial	4
<b>Total</b>	<b>212</b>

- Proceso de decisión – Etapa de trámite interno: Se encuentran 107 solicitudes surtiendo etapas de trámites internos.
- Sentencias: En el estudio de estos 47 expedientes, se ha podido determinar que se requiere de una sentencia o de documentos asociados a la misma, para resolver la solicitud pensional.
- Solicitud de pruebas – documentos: 42 casos que se ha solicitado pruebas al solicitante. En estos casos, se ha dado una respuesta parcial al peticionario solicitando documentación adicional y se encuentran agotando el plazo otorgado para presentar las pruebas.
- Etapas de validación: 8 casos que están surtiendo las etapas previas de validación, siendo el más importante el proceso de corrección de historia laboral.
- Confirmación de tiempos públicos: En relación con 4 casos que se refieren a solicitudes de quienes han sido servidores públicos y está pendiente la confirmación de los tiempos servidos o de casos que tienen retiros del servicio con fecha futura.
- Auditoría especial: 4 casos que están siendo objeto de estudio y validaciones por parte de Control Interno Disciplinario.

Dentro de las recomendaciones suministradas por la Procuraduría Delegada para los Asuntos del Trabajo y la Seguridad Social se ha señalado la atención prioritaria de los recursos correspondientes a pensiones de vejez de los mayores de 70 años, las solicitudes de invalidez y las de sobrevivientes, razón por la cual, en el cuadro 14 (ver Capítulo 2.1 – Cuadro 15) se detallan los casos pendientes para cada una de estas poblaciones, así como el tiempo de vencimiento de los mismos. Se tiene entonces que, del total de casos pendientes, 85 corresponden a estos grupos poblacionales: (i) 21 son casos de pensión de invalidez, (ii) 35 de pensión de sobrevivientes, y (iii) 29 son solicitudes de pensión de vejez de personas mayores de 70 años.

**Capítulo 2.1 – Cuadro 15. Apelaciones directas vencidas - población prioritaria (Invalidez –Mayores de 70 y Sobrevivientes)**

Año de vencimiento	Total Apelaciones Directas Vencidas	Pensión de invalidez	Pensión de sobrevivientes	Pensión de Vejez Mayores a 70 años	Pensión de Vejez Menores a 70 años	Auxilios funerarios	Indemnizaciones
<b>Personas que no se encuentran en nómina de pensionados</b>	<b>80</b>	<b>7</b>	<b>33</b>	<b>3</b>	<b>34</b>	<b>1</b>	<b>2</b>
Vencido en 2015	2	0	1	0	1	0	0
Vencido en 2016	78	7	32	3	33	1	2
<b>Personas que se encuentran en nómina de pensionados</b>	<b>132</b>	<b>14</b>	<b>2</b>	<b>26</b>	<b>88</b>	<b>0</b>	<b>2</b>
Vencido en 2013	1	0	0	1	0	0	0
Vencido en 2014	7	0	0	2	5	0	0
Vencido en 2015	4	0	0	2	2	0	0
Vencido en 2016	120	14	2	21	81	0	2
<b>Total</b>	<b>212</b>	<b>21</b>	<b>35</b>	<b>29</b>	<b>122</b>	<b>1</b>	<b>4</b>

Por otra parte, de los 85 casos señalados arriba, 43 corresponden a la población vulnerable que no recibe un pago de la nómina: (i) 7 de pensión de invalidez, (ii) 33 de pensión de sobrevivientes y (iii) 3 de mayores de 70 años.

Se debe anotar además que el 93% de estos 85 casos vencidos son de 2016 y tan solo seis casos tienen vencimientos en años anteriores, lo cual se explica porque para cinco casos no se tiene la sentencia o los documentos asociados a la misma y en un caso porque está siendo objeto de estudio y validaciones por parte de Control Interno Disciplinario. Así mismo, los 85 casos prioritarios representan el 0,05% de las 160.641 apelaciones, que por su plazo legal deberían haber sido resueltas ya, y si se tiene en cuenta solamente los 43 que no reciben un pago de la nómina, se tiene que éstos representan el 0,027% de los recursos.

## 2. Recursos de apelación subsidiaria

Con respecto a los recursos de apelación subsidiaria, en el cuadro 16 (ver Capítulo 2.1 – Cuadro 15) se reportan los casos pendientes por decidir de acuerdo al tipo de riesgo al que pertenecen. Igualmente se han discriminado los casos en los cuales los recurrentes se encuentran recibiendo un pago de la nómina de pensionados y aquellos que no los reciben.

Es posible observar que con respecto a los 4.885 recursos de apelación subsidiarias a un recurso de reposición pendientes, 4.597 se encuentran dentro del término legal para decidir, y 288 se encuentran vencidas. A su vez, de los casos fuera de término (288), 146 corresponden a recursos de personas que no reciben un pago de Colpensiones, y 142 a personas que ya se encuentran en la nómina de pensionados.

**Capítulo 2.1 - Cuadro 16. Apelaciones subsidiarias a un recurso de reposición pendientes - clasificados por riesgo y según si los recurrentes se encuentran o no recibiendo pagos de la nómina**

Tipo de solicitud	Total pendientes	% total pendientes	A término	% a término	Fuera de Término	% fuera de término
<b>Personas que no se encuentran en nómina de pensionados</b>	<b>2.083</b>	<b>42,64%</b>	<b>1.937</b>	<b>42,14%</b>	<b>146</b>	<b>50,69%</b>
Pensión de invalidez	113	2,31%	104	2,26%	9	3,13%
Pensión de sobrevivientes	533	10,91%	486	10,57%	47	16,32%
Pensión de Vejez	1.117	22,87%	1.041	22,65%	76	26,39%
Auxilios Funerarios	151	3,09%	145	3,15%	6	2,08%
Indemnizaciones	169	3,46%	161	3,50%	8	2,78%
<b>Personas que se encuentran en nómina de pensionados</b>	<b>2.802</b>	<b>57,36%</b>	<b>2.660</b>	<b>57,86%</b>	<b>142</b>	<b>49,31%</b>
Pensión de invalidez	174	3,56%	153	3,33%	21	7,29%
Pensión de sobrevivientes	39	0,80%	35	0,76%	4	1,39%
Pensión de Vejez	2.214	45,32%	2.104	45,77%	110	38,19%
Auxilios Funerarios	4	0,08%	4	0,09%		0,00%
Indemnizaciones	371	7,59%	364	7,92%	7	2,43%
<b>Total</b>	<b>4.885</b>	<b>100,00%</b>	<b>4.597</b>	<b>100,00%</b>	<b>288</b>	<b>100,00%</b>

Al comparar las cifras con el corte a octubre 31 de 2016, se observa una disminución en las apelaciones subsidiarias pendientes de decisión que se encuentran fuera de término de 130 casos, al pasar de 418 en octubre a 288 en noviembre.

Igualmente, al comparar las cifras con el corte a 31 de agosto de 2016, fecha de corte del reporte efectuado en el IT2<sup>15</sup> se observa una disminución en las apelaciones subsidiarias pendientes de decisión que se encuentran fuera de término de 158 casos, al pasar de 446 en agosto a 288 en noviembre. De esta forma, de los 288 pendientes vencidos a 30 de noviembre, 112 tienen vencimiento anterior a agosto de 2016, y para los restantes 176 casos su vencimiento ocurrió durante los últimos tres meses así: 48 en septiembre, 51 en octubre y 77 en noviembre.

Por otra parte, a 30 de noviembre de 2016, las 288 apelaciones subsidiarias a un recurso de reposición que se encuentran vencidas ya han sido debidamente estudiadas y gestionadas, sin embargo algunas de ellas presentan dificultades jurídicas y/o documentales que impiden u obstaculizan su decisión de fondo, como se muestra en el cuadro 17 (ver Capítulo 2.1 – Cuadro 17).

<sup>15</sup> IT2. Sección 2.1.5. Página 20.

**Capítulo 2.1 – Cuadro 17. Apelaciones subsidiarias a un recurso de reposición vencidas - Factores que influyen en la decisión definitiva. Corte 30 de noviembre de 2016**

Factores que influyen en la decisión definitiva	Total
Proceso de decisión	160
Solicitud pruebas – documentos	54
Sentencias	30
Auditoría especial	23
Etapas de validación	10
Convenios internacionales	8
Confirmación de tiempos públicos	3
<b>Total</b>	<b>288</b>

- Proceso de decisión – Etapa de trámite interno: Se encuentran 160 solicitudes surtiendo etapas de trámites internos.
- Solicitud de pruebas – documentos: 54 casos que se ha solicitado pruebas al solicitante. En estos casos, se ha dado una respuesta parcial al petionario solicitando documentación adicional y se encuentran agotando el plazo otorgado para presentar las pruebas.
- Sentencias: En el estudio de estos 30 expedientes, se ha podido determinar que se requiere de una sentencia o de documentos asociados a la misma, para resolver la solicitud pensional.
- Auditoría especial: 23 casos que están siendo objeto de estudio y validaciones por parte de Control Interno Disciplinario.
- Etapas de validación: 10 casos que están surtiendo las etapas previas de validación, siendo el más importante el proceso de corrección de historia laboral.
- Convenios internacionales: Se cuenta con 8 casos en espera que las autoridades alleguen la documentación correspondiente.
- Confirmación de tiempos públicos: En relación con 3 casos que se refieren a solicitudes de quienes han sido servidores públicos y que está pendiente la confirmación de los tiempos servidos o de casos que tienen retiros del servicio con fecha futura.

Como ya se mencionó, dentro de las recomendaciones suministradas por la Procuraduría Delegada para el Trabajo y la Seguridad Social, se ha señalado la atención prioritaria de los recursos correspondientes a pensiones de vejez de los mayores de 70 años, las solicitudes de invalidez y las de sobrevivientes, razón por la cual, se ha hecho énfasis en la atención de estos casos. En el cuadro 18 (ver Capítulo 2.1 – Cuadro 18) se presentan los casos pendientes para cada una de estas poblaciones prioritarias, así como el tiempo de vencimiento de los mismas. En este sentido, de las 288 apelaciones subsidiarias vencidas 103 corresponden a población prioritaria, de los cuales 30 casos son de invalidez, 51 de sobrevivientes, y 22 de vejez de personas mayores de 70 años.

**Capítulo 2.1 - Cuadro 18. Apelaciones subsidiarias a un recurso de reposición pendientes- clasificados por riesgo, año de vencimiento y según si los recurrentes se encuentran o no recibiendo pagos de la nómina. Corte a 30 de noviembre de 2016**

Año de vencimiento	Total Apelaciones Subsidiarias Vencidas	Pensión de invalidez	Pensión de sobrevivientes	Pensión de Vejez Mayores 70 años	Pensión de Vejez Menores 70 años	Auxilios Funerarios	Indemnizaciones
<b>Personas que no se encuentran en nómina de pensionados</b>	<b>146</b>	<b>9</b>	<b>47</b>	<b>7</b>	<b>69</b>	<b>6</b>	<b>8</b>
Vencido en 2014	7	0	1	1	5	0	0
Vencido en 2015	6	0	3	1	2	0	0
Vencido en 2016	133	9	43	5	62	6	8
<b>Personas que se encuentran en nómina de pensionados</b>	<b>142</b>	<b>21</b>	<b>4</b>	<b>15</b>	<b>95</b>	<b>0</b>	<b>7</b>
Vencido en 2014	3	0	0	0	3	0	0
Vencido en 2015	10	1	0	0	9	0	0
Vencido en 2016	129	20	4	15	83	0	7
<b>Total</b>	<b>288</b>	<b>30</b>	<b>51</b>	<b>22</b>	<b>164</b>	<b>6</b>	<b>15</b>

Por su parte, de las 288 apelaciones subsidiarias vencidas, 63 casos corresponden a población vulnerable (invalidez, sobrevivientes, mayores de 70 años) que no recibe un pago de la nómina. Se debe anotar igualmente que para 57 casos de estos 63 su vencimiento ocurrió durante el año 2016 y tan solo seis casos tienen vencimientos en años anteriores, lo cual se explica porque: (i) para tres casos no se tiene la sentencia o los documentos asociados a la misma, (ii) en dos casos porque no se tienen los formularios o tiempos certificados para estudiar la prestación conforme a la normatividad aplicable a convenios internacionales, y (iii) un caso en el que se solicitó una prueba al ciudadano y cuenta actualmente con una respuesta parcial.

Así mismo, los 103 casos pendientes que corresponden a población prioritaria representan el 0,06% de las 160.641 apelaciones con términos legales cumplidos, y por su parte, los 63 casos que no reciben un pago de la nómina representan el 0,04% de los recursos.

En suma, Colpensiones tiene en total 106 recursos de apelación pendientes vencidos correspondientes a la población vulnerable que no recibe un pago de nómina (43 apelaciones directas y 63 casos subsidiarios), lo cual representa el 0,07% de las 160.641 apelaciones que deberían haberse resuelto a 30 de noviembre de 2016.

Los avances en materia de apelaciones se han logrado aún considerando que el personal y la línea de decisión de la entidad es una sola, y por tanto, en los años anteriores se había dado prioridad a la atención de los casos de primera vez y a los recursos de reposición teniendo en cuenta que en los casos de las apelaciones, las personas ya habían recibido al menos dos decisiones de la administración respecto de quienes radicaban por primera vez.

A 30 de noviembre de 2016, de las 160.641 apelaciones que debieron ser atendidas a la fecha solo resta la decisión de fondo del 0,3%, esto es 500 solicitudes (directas y subsidiarias), que ya han sido debidamente estudiadas y gestionadas, sin embargo se presentan dificultades jurídicas y/o documentales que impiden u obstaculizan su decisión de fondo, como se mencionó en la sección anterior.

## 2.2. Avance por grupos priorizados en la respuesta de fondo de las solicitudes pensionales de la represa del ISS con respuesta parcial

Colpensiones gestionó la totalidad del universo de las peticiones de prestaciones pensionales que el Instituto de Seguros Sociales en Liquidación (ISS) entregó a Colpensiones, el cual ascendió a 347.008 casos, resolviendo todos aquellos sobre los cuales se contaba con la información completa e informando a los ciudadanos a los cuales no era posible hacerlo, para que aportará la información adicional requerida para darle una respuesta de fondo. Estos casos se han denominado respuestas parciales y son a las que se hace referencia en adelante. Por consiguiente, en esta sección se presenta el estado de avance de los 746 casos de reconocimiento de prestaciones que se atendieron con respuesta parcial solicitando soportes adicionales al ciudadano, indispensables para la decisión de la prestación.

En el cuadro 1 de esta sección se presenta el avance por grupos de prioridad en la respuesta de fondo dada al ciudadano, en los casos en que se logró obtener toda la información requerida para decidir la prestación, evidenciándose que con corte a 30 de noviembre de 2016 se ha dado respuesta completa a 722 casos y 24 se mantienen con respuesta parcial (ver Capítulo 2.2 - Cuadro 1).

### Capítulo 2.2 - Cuadro 1. Avance en respuesta de fondo de solicitudes con respuesta parcial de la Represa del ISS - Corte a 30 de noviembre de 2016

Grupos por prioridad	Acumulado a	Decididos	Decididos	Pendientes de decisión	Total
	sep-16	oct-16	nov-16		
<b>Grupo 1</b>					
Grupo 1 Invalidez	20		1	-	21
Grupo 1 Mayor A 74	47		1	1	49
Grupo 1 Salario 1 A 1.5 SMMLV	86			2	88
Grupo 1 Sin Información	16				16
Grupo 1 Sobrevivientes	58	1		2	61
Grupo 1 Subsidiado	20			1	21
<b>Subtotal Grupo 1</b>	<b>247</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>256</b>
<b>Grupo 2</b>					
Grupo 2 Salario de 1.6 a 3 SMMLV	28			1	29
Grupo 2 Sobrevivientes	37		1	-	38
<b>Subtotal Grupo 2</b>	<b>65</b>	<b>-</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>67</b>
<b>Grupo 3</b>					
Grupo 3 Salario mayor a 3 SMMLV	49			1	50
Grupo 3 Sobrevivientes	42			1	43
<b>Subtotal Grupo 3</b>	<b>91</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>2</b>	<b>93</b>
<b>Grupo 4</b>					
Grupo 4 Corriente	246		1	13	260

Tu futuro lo construimos entre los dos

[www.colpensiones.gov.co](http://www.colpensiones.gov.co)

Carrera 10 No 72 – 33 Torre B Piso 11 – Bogotá /Línea Nacional 01 8000 41 09

Grupos por prioridad	Acumulado a	Decididos		Pendientes	Total
	sep-16	oct-16	nov-16	de decisión	
Grupo 4 Auxilios Funerarios	15			-	15
Grupo 4 Indemnizaciones	53			2	55
<b>Subtotal Grupo 4</b>	<b>314</b>	<b>-</b>	<b>1</b>	<b>15</b>	<b>330</b>
<b>Total</b>	<b>717</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>24</b>	<b>746</b>

### 2.3. Revocatorias directas

En la presente sección Colpensiones reporta a la H. Corte los avances en la atención de las revocatorias directas solicitadas por los ciudadanos. Frente al particular se observa que a 30 de Noviembre de 2016 se han recibido 11.566 solicitudes de revocatoria, de las cuales se han decidido 11.185 y se encuentran pendientes 381, de las cuales 105 han superado los términos legales. (Ver Capítulo 2.3 - Cuadro 1)

**Capítulo 2.3 - Cuadro 1. Revocatorias directas  
Corte 30 de Noviembre de 2016**

	Radicadas	Decididas	Pendientes	
			En tiempo	Vencidas
Revocatorias Directas	11.566	11.185	276	105

Para mejor ilustración, se presenta en el siguiente cuadro el avance en la atención acumulado y el comportamiento de los últimos tres meses, observando un nivel de cumplimiento acumulado del 96,7% (ver Capítulo 2.3 – Cuadro 2).

**Capítulo 2.3 - Cuadro 2. Estado de avance de revocatorias directas radicadas, decididas y pendientes  
Corte 30 de Noviembre de 2016**

Revocatorias Directas	Acumulado a Ago- 2016	Sep-16	Oct-16	Nov-16	Total general
Recibidas	10.806	356	243	161	11.566
Decididas	10.196	280	391	318	11.185
Pendientes *	55	50	115	161	381
<b>% de avance</b>					<b>96,7%</b>

\*Se reportan los casos pendientes de acuerdo al mes de radicación.

Es de aclarar que durante el mes de Noviembre fueron decididas 318 revocatorias directas de meses anteriores, las 161 revocatorias pendientes que se reflejan en el cuadro corresponden a las radicadas por los ciudadanos en Noviembre, y la administradora tiene un plazo de dos (2) meses para decidir las.

A continuación se presenta el estado de las revocatorias directas pendientes de decisión con término legal cumplido, discriminadas por tiempo de vencimiento (ver Capítulo 2.3 – Cuadro 3).

**Capítulo 2.3 – Cuadro 3. Revocatorias directas pendientes de decisión por mes de vencimiento**  
**Corte 30 de Noviembre**

Tiempo de vencimiento	Revocatorias pendientes
1 mes	58
2 meses	15
3 meses	5
4 meses	7
5 meses	2
6 meses	1
7 a 12 meses	8
Más de 12 meses	9
<b>Total</b>	<b>105</b>

A continuación se reportan las principales causas que han dificultado el cumplimiento en tiempo de las revocatorias, así como aquellas que se encuentran en proceso de decisión (ver Capítulo 2.3 – Cuadro 4).

**Capítulo 2.3 – Cuadro 4. Estado de las solicitudes de revocatoria que presentan más de 5 meses de vencimiento**

Trámite	5 meses	6 meses	7 a 12 meses	Más de 12 meses	Total general
Casos que requieren una sentencia			5	5	10
En proceso de sustanciación (consecución de pruebas)	2	1	2	2	7
Otros estados (Convenio España, Confirmación de tiempos públicos, Investigación documental)			1	2	3
<b>Total general</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>20</b>

**2.4. Novedades de personal en la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones- línea manual de decisión**

Con corte a 30 de noviembre de 2016 la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones cuenta con 886 personas, las cuales se encuentran distribuidas entre los Grupos internos de trabajo de Decisión Manual y Automática, en los Grupos de Auditoría, Calidad, Medicina laboral y PQRS.

Es importante resaltar que, de las 886 personas antes mencionadas, de las cuales 471 ejercen el rol de analista, 140 son revisores y 275 realizan actividades en los Grupos internos de trabajo de medicina laboral, PQRS, automatización, auditorías y calidad, atendiendo las actividades propias de cada uno de sus grupos como la decisión y atención de acciones de tutela, respuestas a derechos de petición y solicitudes de los entes de control, auditoría de las decisiones adoptadas en la línea de decisión manual y automática, procesamiento de los casos a través de la línea automática de decisión, entre otras. A su vez, de las 886 personas para la línea de decisión manual de prestaciones económicas se encuentran asignadas 611.

#### 2.4.1. Movimientos de personal

- a) Cambios de los Coordinadores de los Grupos Interno de Trabajo: En el mes de octubre se realizó el cambio de tres coordinadores correspondientes a los Grupos Internos de Trabajo LÍNEA MANUAL DE DECISIÓN 1, CALIDAD 2 y AUDITORÍA 3.
- b) Personal en estandarización: A partir del 12 de septiembre de 2016 se inició un plan piloto con el grupo interno de trabajo de la línea de decisión manual 12, el cual fue dividido en dos frentes de trabajo así: (i) 20 analistas los cuales se encuentran realizando el proceso de estandarización a las radicaciones de prestaciones económicas de los riesgos de vejez tiempos públicos, invalidez y muerte, el cual tiene como finalidad realizar una valoración de la completitud documental con el fin de establecer la pertinencia y conducencia de la solicitud de las pruebas en caso de que se evidencia la falta de algún documento, lo que permite que en el proceso de reconocimiento los casos cuenten con todo el material probatorio y suficiente para ser decididos con calidad y oportunidad; (ii) 20 personas las cuales se encuentran en proceso de sustanciación y decisión de las solicitudes de prestaciones económicas, que han sido objeto de estandarización.

#### 2.4.2. Ausentismo laboral

Con relación al ausentismo laboral presentado en la línea de decisión manual, es pertinente indicar que durante el último mes, se reportaron 224 novedades laborales por parte del personal vinculado a la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones- Gerencia Nacional de Reconocimiento, las cuales radican en solicitudes de vacaciones, calamidad doméstica, vacaciones, incapacidades, licencias de maternidad, retiros, entre otros. Estas novedades corresponden a 64 trabajadores que se encuentran desarrollando funciones de sustanciación y decisión de solicitudes de prestaciones económicas, lo cual afecta la gestión de aproximadamente 1.035 casos de reconocimiento durante el mes, tomando como medida de producción 5 casos diarios por analista.

Así las cosas, a corte 30 de noviembre de 2016, la composición de la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones y la Gerencia Nacional de Reconocimiento es la que se presenta en el siguiente cuadro (ver Capítulo 2.4 –Cuadro 1).

**Capítulo 2.4 – Cuadro 1. Composición grupos de trabajo de la VBP  
Noviembre de 2016**

Grupo Interno de trabajo	Línea de decisión	Reparto	Jornada	Analistas línea manual de decisión	Revisores línea manual de decisión	Recurso humano NO línea de decisión manual	Total
Automatización	Automática	Casos susceptibles de procesamiento automático	7:30am - 5:30/6:00pm			12	12
Línea manual de decisión N° 1	Manual	Apelaciones	7:30am - 5:30/6:00pm	4	4	2	10
Línea manual de decisión N°	Manual	Apelaciones	2:00PM a 10:00PM	34	11	2	47

Grupo Interno de trabajo	Línea de decisión	Reparto	Jornada	Analistas línea manual de decisión	Revisores línea manual de decisión	Recurso humano NO línea de decisión manual	Total
<b>2</b>							
Línea manual de decisión N° 3	Manual	Día a día especial	2:00PM a 10:00PM	22	6	2	30
Línea manual de decisión N° 4	Manual	Cumplimiento a fallos ordinarios	2:00PM a 10:00PM	23	8	4	35
Línea manual de decisión N° 5	Manual	Cumplimiento a fallos ordinarios	6:00AM a 2:00PM	29	8	4	41
Línea manual de decisión N° 6	Manual	Cumplimiento a fallos ordinarios	2:00PM a 10:00PM	21	5	1	27
Gestión documento fallos	Manual	Cumplimiento a fallos ordinarios	2:00PM a 10:00PM	10	3	1	14
Línea manual de decisión N° 8	Manual	Día a día Alto riesgo	2:00PM a 10:00PM	33	11	2	46
Línea manual de decisión N° 9	Manual	Día a día Tutelas	6:00AM a 2:00PM	20	4	2	26
Línea manual de decisión N° 10	Manual	Día a día Entes de control	6:00AM a 2:00PM	16	6	4	26
Línea manual de decisión N° 11	Manual	Día a día especial	6:00AM a 2:00PM	16	5	3	24
Línea manual de decisión N° 12	Manual	Día a día	2:00PM a 10:00PM	46	11	2	59
Línea manual de decisión N° 13	Manual	Día a día	2:00PM a 10:00PM	35	13	2	50
Línea manual de decisión N° 14	Manual	Día a día	6:00AM a 2:00PM	41	10	2	53
Línea manual de decisión N° 15	Manual	Día a día	6:00AM a 2:00PM	36	12	2	50
Línea manual de decisión N° 16	Manual	Día a día Especial	6:00AM a 2:00PM	9	4	2	15
Medicina laboral			(1) 7:30 am a 5:30/6:00 pm (2) 6:00 am 2:00 pm y (3) 2:00 a 10 pm			79	79
Seguimiento			7:30am - 5:30/6:00pm			12	12
Calidad N° 1	Calidad GNR		(1) 7:30 am a 5:30/6:00 pm (2) 6:00 am 2:00 pm y (3) 2:00 a 10 pm			20	20
Calidad N° 2	Calidad VBP		7:30am - 5:30/6:00pm			5	5
Auditoria N° 1	Auditoria línea de decisión manual		7:30am - 5:30/6:00pm			24	24

Tu futuro lo construimos entre los dos

[www.colpensiones.gov.co](http://www.colpensiones.gov.co)

Carrera 10 No 72 – 33 Torre B Piso 11 – Bogotá /Línea Nacional 01 8000 41 09

Grupo Interno de trabajo	Línea de decisión	Reparto	Jornada	Analistas línea manual de decisión	Revisores línea manual de decisión	Recurso humano NO línea de decisión manual	Total
Auditoría N° 2	Auditoría automático	oxo69	(1) 7:30 am a 5:30/6:00 pm (2) 6:00 am 2:00 pm y (3) 2:00 a 10 pm			16	16
Auditoría N° 3	Apoyo Procuraduría		(1) 7:30 am a 5:30/6:00 pm (2) 2:00 a 10 pm			19	19
Reacción Inmediata	Manual	Sanciones en casos de tutela	7:30am - 5:30/6:00pm	6	2	1	9
Gestión de Producción			(1) 7:30 am a 5:30/6:00 pm (2) 6:00 am 2:00 pm y (3) 2:00 a 10 pm			7	7
Determinación de Deuda	Manual	Determinación de deuda	2:00PM a 10:00PM	50	13	3	66
Tutelas	Manual		7:30am - 5:30/6:00pm	20	4	3	27
PQR	N/A		6:00AM a 2:00PM			37	37
<b>TOTAL</b>				<b>471</b>	<b>140</b>	<b>275</b>	<b>886</b>

Es importante aclarar que en el IT2 se informó que la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones se encontraba conformada por 875 trabajadores y conforme el cuadro antes referido se informa que a corte 30 de noviembre de 2016 contamos con 886 trabajadores, lo cual obedece no a un aumento de contratación de personal sino a que en el IT2 no se contabilizó el grupo de la línea de decisión 16 el cual lo integran 15 trabajadores, para un total de 890 trabajadores, de los cuales 4 renunciaron en el mes de noviembre.

## 2.5. Inclusión en nómina

De conformidad con las funciones atribuidas a Colpensiones como Administradora del Régimen de Prima Media con Prestación Definida se giró para el periodo de noviembre que se paga en diciembre de 2016, lo correspondiente a la mesada tradicional y la mesada adicional, por un valor aproximado de \$3.3 billones, para el pago de 1.265.110 beneficiarios prestacionales, los cuales se encuentran registrados como activos en la base de datos de la nómina de pensionados.

En virtud de lo anterior, el cuadro 1 referenciado a continuación reporta las cifras de los beneficiarios pensionales a quienes Colpensiones giró de manera oportuna los valores pertinentes durante las últimas tres nóminas procesadas (septiembre, octubre y noviembre de 2016)

### Capítulo 2.5 – Cuadro 1. Número de beneficiarios de pensión activos a los que Colpensiones giró oportunamente – Corte noviembre de 2016

Período	Beneficiarios de pensión	Valor girado en el mes
sep-16	1.260.882	\$1.813.348.953.305
oct-16	1.262.724	\$1.817.975.724.877
nov-16	1.265.110	\$3.375.644.274.622

2.5.1. Actos administrativos proferidos en octubre de 2016 que deben ingresar a la nómina con corte a noviembre de 2016

En relación con los actos administrativos expedidos en octubre de 2016 que debieron ser ingresados en la nómina de noviembre del mismo año, es necesario precisar que durante el precitado mes se emitieron un total de 17.206 resoluciones reconociendo una prestación, de las cuales 17.198 ingresaron en la base de datos de la nómina de pensionados mientras que las 8 restantes presentaron inconvenientes en su inclusión. Es ese sentido, el cuadro 2 expuesto a continuación detalla dicha información de acuerdo al tipo de riesgo. (Ver Capítulo 2.5 – Cuadro 2).

**Capítulo 2.5 - Cuadro 2. Resoluciones que conceden una prestación e ingresos a la nómina- Por tipo de riesgo - corte noviembre de 2016**

Riesgo	Resoluciones concediendo la prestación	Ingresadas a Nómina	No ingresadas a Nómina	Participación en el total
<b>Solicitudes pensionales</b>	<b>4.098</b>	<b>4.095</b>	<b>3</b>	<b>23,82%</b>
Pensión vejez	1780	1780		10,35%
Pensión invalidez	443	443		2,57%
Pensión sobrevivientes	1.875	1.872	3	10,90%
<b>Otras solicitudes</b>	<b>9.857</b>	<b>9.855</b>	<b>2</b>	<b>57,29%</b>
Auxilios funerarios	1.789	1.789		10,40%
Indemnizaciones sustitutivas	8.068	8.066	2	46,89%
<b>Recursos</b>	<b>3.251</b>	<b>3.248</b>	<b>3</b>	<b>18,89%</b>
<b>Total</b>	<b>17.206</b>	<b>17.198</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

2.5.2. Identificación y avances de los reconocimientos pensionales pendientes de inclusión en nómina

Respecto a esta clasificación es menester señalar que a la fecha se registran un total acumulado de 4.806 casos, de los cuales 3.384 relacionan prestaciones reconocidas que no escribieron en nómina, 692 corresponden a pensiones que escribieron pero en las que se dio orden de no pago, y las 730 restantes a casos en los que se dio orden de retiro (ver Capítulo 2.5 – Cuadro 3).

**Capítulo 2.5 – Cuadro 3. Resumen casos no ingresados a la nómina**

Total inventario	No ingresadas del mes	Reprocesadas del mes	Reprocesadas de periodos anteriores	Pendientes	Total
Pensiones reconocidas que no escribieron en nómina	8	15	3.355	6	3.384
Escribieron en nómina pero se dio orden de no pago		4	685	3	692

Total inventario	No ingresadas del mes	Reprocesadas del mes	Reprocesadas de periodos anteriores	Pendientes	Total
Escribieron en nómina pero se dio orden de retiro		1	727	2	730
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>20</b>	<b>4.767</b>	<b>11</b>	<b>4.806</b>

En consecuencia de lo señalado con antelación, se referencia en la siguiente categorización las cifras de las prestaciones que no han sido incluidas en la base de datos de la nómina de pensionados desde el inicio en operación de Colpensiones y así mismo se detalla la información de los casos que en tal consideración han sido solucionados:

- Pensiones reconocidas que no escribieron en nómina

Frente a esta clasificación se han identificado un total de 3.384 casos, de los cuales 3.370 fueron resueltos, por lo que los 14 restantes son objeto de análisis y reproceso por parte del área competente.

- Pensiones que escribieron en nómina, pero se dio orden de no pago

Las prestaciones detalladas en este ítem ascienden a 692. De dicho total han sido solucionados 689 casos. Es así, que se encuentran por atender un saldo de 3 pensiones con esta incidencia.

- Pensiones que escribieron en nómina, pero se dio orden de retiro

Las pensiones registradas dentro de esta tipología desde el inicio en operación de Colpensiones suman un total 730. De las referidas 730 han sido atendidas 728, reportando así 2 casos pendientes de solución.

- Servidores Públicos pendientes de aportar pruebas de retiro

En armonía con lo expresado en los informes remitidos a la H. Corte, el ingreso en nómina de pensionados de los servidores públicos se encuentra sujeto a la presentación de soportes documentales necesarios que acrediten el correspondiente retiro del servicio público. En tal sentido, es oportuno precisar que a la fecha han sido reconocidas un total de 10.551 prestaciones a personas que ostentan dicha calidad. Del precitado total han sido radicados las pruebas que permiten constatar el retiro del servicio en 7.201 casos, motivo por el que si infiere que en 3.350 casos no han sido presentados los documentos inherentes al requerido retiro.

La información de los casos por atender categorizados conforme al tipo de riesgo se expone dentro del cuadro 4 que a continuación se muestra. (Ver Capítulo 2.5 – Cuadro 4)

**Capítulo 2.5 - Cuadro 4. Resumen casos pendientes de atender clasificados por riesgo  
Corte 30 de noviembre de 2016**

Riesgo	No escribieron en nómina	Escribieron en nómina y se dio orden de no pago	Escribieron en nómina y se dio orden de retiro	Total pendientes
<b>Solicitudes pensionales</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>6</b>
Pensión vejez				<b>0</b>
Pensión invalidez				<b>0</b>
Pensión sobrevivientes	5	1		<b>6</b>
<b>Otras solicitudes</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>8</b>
Auxilios funerarios		2	2	<b>4</b>
Indemnizaciones sustitutivas	4			<b>4</b>
<b>Recursos</b>	<b>5</b>			<b>5</b>
<b>Total</b>	<b>14</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>19</b>

Así mismo, el cuadro 5 detalla las cifras de las prestaciones pendientes por atender organizadas tanto por mes de atraso como de acuerdo al tipo de riesgo, registrando un total de 19 casos con estas características.

**Capítulo 2.5 - Cuadro 5. Casos pendientes clasificados por mes de atraso y tipo de riesgo  
Corte 30 de noviembre de 2016**

Atraso	Invalidez	Sobreviviente	Vejez	Indemnización	Auxilios Funerarios	Recursos	Total pendientes
1 mes		3		2		3	8
2 meses		2		1			3
3 meses				1	1		2
4 meses					1	1	2
5 meses						1	1
8 meses					1		1
9 meses					1		1
10 meses		1					1
<b>Total pendientes</b>	<b>0</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>19</b>

**2.5.3. Casos en los que no fue posible el pago de los aportes en salud y situaciones presentadas al respecto**

Como se indicó en el segundo infotme trimestral<sup>16</sup> a los pensionados que ingresan nuevos a la nómina, previa información de afiliación correspondiente, junto con los pensionados que históricamente vienen

<sup>16</sup> Segundo informe trimestral cumplimiento S T-774-15. Páginas 36 y 37

activos, se aplica el descuento por concepto de salud sobre la mesada pensional reconocida, liquidando un porcentaje equivalente al 12%, para aquellos pensionados residentes en el territorio Colombiano, sin exceder los 25 salarios mínimos legales mensuales vigentes; en el caso de los residentes en el exterior no hay lugar a descuento en salud, de acuerdo con lo establecido en la Resolución 2388 de 2016. Dicho pago se efectúa mediante giro a través de la Planilla Integrada de Liquidación de Aportes (PILA).

Con respecto a los casos en que se giraban las cotizaciones a una EPS diferente a aquella en donde el pensionado se encuentra afiliado, el Ministerio de Salud y Protección Social emitió la Resolución No. 1015 de abril de 2015, por la cual se modifican los artículos 11 y 12 de la Resolución No. 610 de 2012, con el objeto de validar y redireccionar los aportes a la Entidad Promotora de Salud (EPS) a la que realmente se encuentra afiliado el cotizante de acuerdo con la información contenida en la Base de Datos Única de Afiliados (BDUA).

En dicha Resolución se establece que:

*“(...) Como resultado de estos cruces se deberá proceder de la siguiente forma:*

*(...) Caso 1. Coincide el tipo y número de identificación, pero el Código de la EPS reportado en PILA no coincide con la EPS de la BDUA, la fecha de afiliación a la EPS registrada en la BDUA es inferior o igual al periodo de pago para el sistema de salud y el valor del campo 12 “coincidencia” de la tabla “información de la Base de Datos Única de Afiliados (BDUA) con destino a los operadores de información” del artículo anterior es 1.*

*En este caso, el operador de información reemplazará el valor del campo 33 del registro tipo 2 del archivo tipo 2 “Código EPS o EOC a la cual pertenece el afiliado” de que trata el artículo 10 de la Resolución número 1747 de 2008 con la información registrada en el campo 2 de la tabla “información de la Base de Datos Única de Afiliados (BDUA) con destino a los operadores de información” del artículo anterior. (...)”.*

Con lo anterior se garantiza que los aportes en Salud se realicen a la EPS donde efectivamente se encuentra activa la afiliación del cotizante pensionado, razón por la cual radica en cabeza de la BDUA la obligación de mantener actualizada la información, para que al momento de realizar el giro de los aportes, éstos se efectúen de forma correcta.

La obligatoriedad en la implementación de dicha resolución empezó a regir a partir del mes de julio de 2015 de conformidad con lo preceptuado en el artículo tercero de la resolución en comento, correspondiente al periodo en salud de agosto de 2015 y esta Administradora cuenta con la información de las cotizaciones que fueron reemplazadas, en los términos de la misma, a fin de proceder con las modificaciones en la base de datos de la nómina, si a ello hay lugar.

No obstante lo anterior, Colpensiones continúa realizando los cruces de información con la BDUA, a fin de determinar los pensionados que se encuentran afiliados en el régimen contributivo en un estado diferente al activo, régimen de excepción, universidades, régimen subsidiado y los que no figuran en ningún régimen, encontrando que para el periodo del mes de noviembre de 2016, se evidencia el siguiente resultado:

**Capítulo 2.5 – Cuadro 6. Resultados de cruces con la BDUA**

Periodo	Total No. Registros <sup>17</sup>	Régimen Subsidiado	No Figuran
Noviembre 2016	1.266.239	3.341	8.878

De acuerdo con el cuadro anterior, para el periodo de noviembre de 2016:

- 3.341 cédulas registran afiliación en el régimen subsidiado, de las cuales:
  - (i) 821 prestaciones presentan estado “suspendido” y “retirado”, razón por la cual no se puede realizar ninguna gestión, toda vez que no se está generando ningún pago, ni de mesada pensional ni de aportes en salud.
  - (ii) Para las 2.520 cédulas restantes, cuyo estado es activo, se gestionará la afiliación en las entidades respectivas, en virtud de lo contemplado en el Decreto 3047 de 2013, *“a través del cual se establecen las reglas sobre movilidad entre regímenes para afiliados focalizados en los niveles I y II del Sisben”*.

Para tal efecto, Colpensiones le informa al pensionado, a través del desprendible de pago, y en el momento de la notificación que es su obligación legalizar la afiliación ante la misma Entidad Promotora de Salud, en la que venía disfrutando los servicios de Salud bajo el régimen subsidiado, como cotizante pensionado en el régimen contributivo.

- Respecto a los 8.878 registros que no figuran en ningún régimen:
  - (i) 5.963 figuran activos en la nómina de Colpensiones, por lo que la Administradora les informará mediante el desprendible de pago, que deberán realizar la afiliación en la EPS donde se vienen realizando los aportes o en su defecto Colpensiones realizará la afiliación en virtud de lo dispuesto en el Decreto 2353 de 2015.
  - (ii) Sobre los restantes 2.915 registros, que se encuentran en estado “suspendido” y “retirado”, es necesario indicar que no es posible realizar ninguna gestión, toda vez que no se está generando ningún pago.

<sup>17</sup> Corresponde a todos los pensionados en estado activo y suspendido de la base de datos de la nómina.

### 3. Historia laboral

En el presente capítulo se informa a la H. Corte la gestión que adelanta la entidad en materia de corrección de historia laboral. Al cierre del 30 de noviembre de 2016, Colpensiones ha recibido un total de 2.792.270 solicitudes de corrección de historia laboral. Por su parte, la entidad ha resuelto un total de 2.741.599 solicitudes, y tiene pendientes 50.671 solicitudes, lo cual muestra un avance acumulado del 98,19%. (Ver capítulo 3 -Cuadro 1)

Vale la pena aclarar que los datos reportados consolidan toda la gestión que Colpensiones ha realizado en materia de corrección de historia laboral desde el inicio de la operación hasta el 30 de noviembre de 2016. Es pertinente precisar que allí se incluyen las 197.927 solicitudes de corrección de historia laboral no resueltas por el ISS, a las cuales se les dio cumplimiento en diciembre de 2013, así como la corrección de 223.239 historias laborales asociadas a los trámites de reconocimiento heredados del ISS, proceso que terminó en el mes de julio de 2014.

El Cuadro 1 de la presente sección muestra el resumen general acumulado del estado de avance de las solicitudes de corrección de historia laboral, clasificadas por los trámites recibidos en el ISS en L. y los radicados en Colpensiones, indicando las solicitudes atendidas y las pendientes por resolver a la fecha del informe. (Ver Capítulo 3 – Cuadro 1)

**Capítulo 3 – Cuadro 1. Resumen general del estado de avance de las solicitudes de corrección de historia laboral**  
**Corte a 30 de noviembre de 2016**

	Recibidas	Resueltas	Pendientes	% de avance
Represa ISS	421.166	421.166	0	100,00%
Colpensiones	2.371.104	2.320.433	50.671	97,86%
<b>Total</b>	<b>2.792.270</b>	<b>2.741.599</b>	<b>50.671</b>	<b>98,19%</b>

Las solicitudes de corrección de historia laboral que llegan al área de operaciones se clasifican en internas y externas. Las primeras corresponden a requerimientos realizados por la Gerencia Nacional de Reconocimiento con el propósito de resolver una solicitud prestacional, y por la Vicepresidencia de Beneficios Económicos Periódicos –BEPS- para identificar los ciudadanos susceptibles de ingresar al sistema. Y se consideran como externas las solicitudes de corrección de historia laboral que realizan los ciudadanos por diferentes canales: i) trámites de corrección de historia laboral radicados por los ciudadanos ante Colpensiones; ii) PQRS; iii) Tutelas; y iv) Correspondencia. A continuación, se presenta el estado de avance de cada uno de estos dos grupos.

#### 3.1. Estado de las solicitudes internas de trámites asociados a corrección de historia laboral

Dentro de esta clasificación se encuentran los casos requeridos por otras áreas de la entidad, que precisan del insumo de una historia laboral consistente para emitir una adecuada decisión. En el

siguiente cuadro se observan las cifras acumuladas a agosto de 2016 y el comportamiento de los últimos tres meses para las solicitudes internas. (Ver capítulo 3.1- Cuadro 1)

**Capítulo 3.1 – Cuadro 1. Evolución mensual de las solicitudes internas de corrección de historia laboral. Corte a 30 de noviembre de 2016**

	Acumulado a ago 2016	sep-16	oct-16	nov-16	Total
<b>Para trámites de reconocimiento Colpensiones</b>					
Recibidas	761.724	14.879	14.268	13.351	804.222
Resueltas	747.635	13.613	13.084	17.127	791.459
Pendientes	14.089	15.355	16.539	12.763	12.763
<b>% de avance</b>	<b>98%</b>	<b>98%</b>	<b>98%</b>	<b>98%</b>	<b>98%</b>
<b>Para trámites de BEPS</b>					
Recibidas	540.956	5.111	5.164	5.465	556.696
Resueltas	540.956	5.111	5.164	5.465	556.696
Pendientes	0	0	0	0	0
<b>% de avance</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>
<b>Total recibidas acumuladas</b>	<b>1.302.680</b>	<b>1.322.670</b>	<b>1.342.102</b>	<b>1.360.918</b>	<b>1.360.918</b>
<b>Total resueltas acumuladas</b>	<b>1.288.591</b>	<b>1.307.315</b>	<b>1.325.563</b>	<b>1.348.155</b>	<b>1.348.155</b>
<b>% de avance</b>	<b>99%</b>	<b>99%</b>	<b>99%</b>	<b>99%</b>	<b>99%</b>

1. Corrección mensual de historias laborales para decidir las solicitudes de reconocimiento

Dada la estrategia que adelanta la entidad para garantizar la completitud de las historias laborales, se ha considerado necesario correr el proceso masivo de corrección de historia laboral (por defecto) para todos los casos que tienen una solicitud de reconocimiento, sin que exista una solicitud previa por parte del ciudadano.

Por lo tanto, desde el inicio de las operaciones hasta el 30 de noviembre del 2016, la Gerencia Nacional de Reconocimiento ha solicitado 804.222 correcciones de historia laboral, a parte de las 223.239 solicitudes heredadas del ISS que pasaron por corrección de historia laboral, de las cuales se han corregido 791.459 para un cumplimiento del 98%. En el mes de noviembre del 2016 fueron recibidas 13.351, atendidas 17.127 y continúan en trámite 12.763. (Ver capítulo 3.1- Cuadro 1).

2. Corrección mensual de historias laborales relacionadas al trámite de BEPS

Dentro de los programas que administra la entidad se encuentra los Beneficios Económicos Periódicos, y en aras de direccionarlo adecuadamente a los ciudadanos se hace necesaria la corrección de las historias laborales de manera previa. Por este concepto se han recibido y resuelto 556.696 solicitudes de

corrección de historia laboral, logrando de esta manera un nivel de cumplimiento del 100%. Para noviembre de 2016 fueron recibidos y solucionados 5.465 casos. (Ver capítulo 3.1- Cuadro 1)

### 3.2. Solicitudes externas radicadas directamente por los ciudadanos

El esquema de operación Colpensiones contempla diferentes canales a través de los cuales los ciudadanos elevan sus requerimientos de corrección de historia laboral. A continuación se reporta la gestión por cada uno de los trámites. El cuadro 1 de esta sección refleja las cifras acumuladas a agosto de 2016 y el comportamiento de los últimos tres meses para las solicitudes externas. (Ver Capítulo 3.2- Cuadro 1)

**Capítulo 3.2 – Cuadro 1. Evolución mensual de las solicitudes externas de corrección de historia laboral radicadas en Colpensiones. Corte a 30 de noviembre de 2016**

	Acumulado a ago 2016	sep-16	oct-16	nov-16	Total	
<b>Trámites de CHL radicados</b>						
Radicadas	783.104	11.155	7.904	10.852	813.015	
Resueltas	712.427	23.208	20.028	26.078	781.741	
Pendientes	70.677	58.624	46.500	31.274	31.274	
<b>% de avance</b>	<b>91%</b>	<b>93%</b>	<b>94%</b>	<b>96%</b>	<b>96%</b>	
<b>PQRS</b>						
Radicadas	90.554	4.423	4.225	4.046	103.248	
Resueltas	86.360	4.196	3.670	4.801	99.027	
Pendientes	4.194	4.421	4.976	4.221	4.221	
<b>% de avance</b>	<b>95%</b>	<b>95%</b>	<b>95%</b>	<b>96%</b>	<b>96%</b>	
<b>Tutelas</b>						
Radicadas	53.018	538	581	550	54.687	
Resueltas	52.924	519	572	537	54.552	
Pendientes	94	113	122	135	135	
<b>% de avance</b>	<b>99,8%</b>	<b>99,8%</b>	<b>99,8%</b>	<b>99,8%</b>	<b>99,8%</b>	
<b>Correspondencia</b>						
Radicadas	37.134	849	685	568	39.236	
Resueltas	35.612	365	303	678	36.958	
Pendientes	1.522	2.006	2.388	2.278	2.278	
<b>% de avance</b>	<b>96%</b>	<b>95%</b>	<b>94%</b>	<b>94%</b>	<b>94%</b>	
<b>Total acumuladas</b>	<b>radicadas</b>	<b>963.810</b>	<b>980.775</b>	<b>994.170</b>	<b>1.010.186</b>	<b>1.010.186</b>
<b>Total acumuladas</b>	<b>resueltas</b>	<b>887.323</b>	<b>915.611</b>	<b>940.184</b>	<b>972.278</b>	<b>972.278</b>
<b>% de avance</b>		<b>92%</b>	<b>93%</b>	<b>95%</b>	<b>96%</b>	<b>96%</b>

### 1. Corrección mensual de historias laborales por solicitud de los ciudadanos

En lo que respecta a los trámites de corrección de historia laboral interpuestos por los ciudadanos, se informa que desde el inicio de las operaciones Colpensiones ha recibido 813.015 solicitudes de corrección de historia laboral y ha resuelto 781.741, logrando un nivel de cumplimiento del 96%. Específicamente en el mes de noviembre del 2016 fueron radicados 10.852 trámites, se atendieron 26.078, quedando un saldo por resolver de 31.274 casos. (Ver capítulo 3.2- Cuadro 1)

### 2. Corrección mensual de historias laborales relacionadas al trámite de PQRS

Durante toda la operación se han recibido 103.248 PQRS relacionadas con una solicitud de corrección de historia laboral y se han resuelto 99.027, alcanzando un nivel de respuesta del 96%. En noviembre se recibieron 4.046 solicitudes, fueron resueltas 4.801, y quedaron en trámite 4.221. (Ver capítulo 3.2- Cuadro 1).

### 3. Corrección mensual de historias laborales relacionadas al trámite de Tutelas

Desde el inicio de las operaciones se han interpuesto 54.687 acciones de tutela por este concepto y se han atendido 54.552 logrando un nivel de cumplimiento del 99,8%, ello teniendo en cuenta que la Gerencia ha priorizado su atención. En el mes de noviembre se recibieron 550 solicitudes y se gestionaron 537, quedando 135 casos por resolver. (Ver capítulo 3.2- Cuadro 1)

### 4. Corrección mensual de historias laborales relacionadas al trámite de correspondencia

En lo corrido de la operación se han radicado 39.236 casos por esta vía, de los cuales se han atendido 36.958, alcanzando un cumplimiento del 94%. En noviembre se recibieron 568 casos, se solucionaron 678 solicitudes, y queda un saldo de 2.278 requerimientos por gestionar. (Ver capítulo 3.2- Cuadro 1)

#### 3.2.1. Correcciones de historias laborales pendientes

En el siguiente cuadro se presentan los trámites de corrección de historia laboral pendientes, de acuerdo con el tiempo transcurrido desde su radicación (ver Capítulo 3.2 – Cuadro 2).

**Capítulo 3.2 – Cuadro 2. Trámites de corrección de historia laboral pendientes por tiempo desde la radicación. Corte a 30 de noviembre 2016**

Trámites pendientes	Solicitudes internas		Solicitudes externas				Total
	Reconocimiento	BEPS	Trámites ciudadanos	PQRS	Tutelas	Correspondencia	
Hasta 1 mes	6.049	-	7.094	2.942	127	342	16.554
2 meses	3.697	-	2.507	763	7	206	7.180
3 meses	1.500	-	3.076	190	-	295	5.061
4 meses	1.019	-	3.384	89	-	195	4.687
5 meses	101	-	3.390	54	1	106	3.652

Trámites pendientes	Solicitudes internas		Solicitudes externas				Total
	Reconocimiento	BEPS	Trámites ciudadanos	PQRS	Tutelas	Correspondencia	
6 meses	84	-	3.107	63	-	460	3.714
7 meses	92	-	2.437	40	-	213	2.782
8 meses	85	-	1.975	25	-	111	2.196
9 meses	68	-	1.386	15	-	84	1.553
10 meses	37	-	1.103	17	-	38	1.195
11 meses	17	-	659	4	-	37	717
12 meses	2	-	266	2	-	12	282
mas de 12 meses	12	-	890	17	-	179	1.098
<b>Total</b>	<b>12.763</b>	<b>-</b>	<b>31.274</b>	<b>4.221</b>	<b>135</b>	<b>2.278</b>	<b>50.671</b>

Es importante señalar que el 47% de los casos pendientes se encuentran dentro de los términos legales para su atención, y la entidad ejecuta diferentes planes de acción a fin de atender con mayor prioridad aquellos que se encuentran vencidos.

Dentro de estos planes y acciones implementados para atender los casos pendientes que han superado los términos legales se encuentran:

- Seguimiento y control permanente a los indicadores de gestión para proponer planes de acción, que garanticen el cumplimiento de metas y la mejora en la calidad de los procesos. Semanalmente se revisa el cumplimiento de los compromisos trazados en materia de producción de corrección de historia laboral.
- Creación y reorganización de grupos de trabajo con tareas específicas para proporcionar efectividad en la atención de los diferentes casos.
- Diseño, desarrollo e implementación del proyecto enfocado al mejoramiento de la administración de la historia laboral, con el cual se busca asegurar la completitud de la información contenida en las historias laborales para los periodos tradicionales (1967-1994), posteriores a 1994 y aquellos cotizados con entidades del sector público. Lo que adicionalmente impactará en la disminución de correcciones de historias laborales.

### 3.3. Seguimiento a la gestión de calidad en la corrección de historia laboral

Dentro de las diferentes acciones adelantadas por la Gerencia Nacional de Operaciones en pro de la calidad del proceso están: i) el incremento de la capacidad instalada en materia de recurso humano y ofimático; ii) la automatización del proceso de corrección de historia laboral; iii) la creación grupo de control de calidad; iv) la definición de políticas de calidad; y v) la formulación de indicadores orientados a medir el grado de aceptación que la ciudadanía tiene con respecto a la atención dada por Colpensiones a sus solicitudes de corrección de historia laboral.

En el cuadro 1 se observa que con respecto a las 131.611 solicitudes de CHL atendidas durante la vigencia 2016 hasta el 31 de octubre, se han radicado 2.915 reiteraciones con corte a 30 de noviembre, es decir el 2.21% de los casos atendidos han presentado alguna inconformidad con la atención dada (ver Capítulo 3.3 – Cuadro 1). Este indicador lleva a analizar las posibles casuísticas de insatisfacción en la respuesta, y en consecuencia a proponer acciones de mejora en los procesos y en la comunicación con el ciudadano. Es importante precisar que estas solicitudes de reiteración han sido atendidas en su totalidad nuevamente.

**Capítulo 3.3 – Cuadro 1. Reiteraciones de corrección de historia laboral radicadas  
Enero - octubre de 2016**

Mes	Cantidad
feb a Sep-16	1.965
Oct-16	430
Nov-16	520
<b>Total</b>	<b>2.915</b>

**3.4. Medidas adoptadas para corregir los problemas de completitud en las historias laborales de los afiliados de Colpensiones**

A continuación, Colpensiones se permite presentar a la H. Corte los avances en las medidas adoptadas para corregir los problemas de completitud en las historias laborales de los afiliados, en cumplimiento de la orden segunda numeral décimo primero de la parte resolutive de la Sentencia T-774 de 2015<sup>18</sup>.

En ese sentido, esta administradora se encuentra desarrollando acciones que buscan subsanar las problemáticas bien identificadas que inciden directamente en la falta de completitud de la historia laboral: (i) inconsistencias de la información que reposa en las bases de datos de Colpensiones; (ii) ausencia de un mecanismo unificado de información de los regímenes del Sistema General de Pensiones (RPM y Régimen de Ahorro Individual - RAIS); y (iii) disponibilidad de la información de los tiempos cotizados en el sector público<sup>19</sup>. Estos planes de acción atienden las recomendaciones efectuadas por la

<sup>18</sup> “La Corte le ordenará a la Administradora Colombiana de Pensiones Colpensiones, al Ministerio del Trabajo y al Ministerio de Hacienda y Crédito Público, que dentro de los seis meses siguientes a la comunicación de esta sentencia, en el marco de sus atribuciones y competencias, adopten las medidas necesarias para corregir los problemas presentes en la completitud de las historias laborales de los afiliados de Colpensiones, tomando en consideración las recomendaciones que efectúen la Superintendencia Financiera de Colombia, la Defensoría del Pueblo, la Procuraduría General de la Nación y la Contraloría General de la República.” (Sentencia 774 de diciembre de 2015, fj 602).

<sup>19</sup> Estas problemáticas fueron explicadas en detalle en el informe especial presentado a la honorable corte constitucional como respuesta al Auto 181 de 2015 (ver Informe Especial Presentado a la Honorable Corte Constitucional. Auto 181 de 2015, página 51), y se recuerdan aquí para contextualizar las acciones realizadas. El primer grupo de problemas se refiere a la inconsistencia que presenta la información entregada por el ISS a Colpensiones en su entrada a operación. Por ejemplo, Colpensiones recibió en su entrada en operación 22,3 millones de novedades (ingreso, cambio de salario, licencia, retiro, etc.) que no habían sido cargadas en las historias laborales de Colpensiones, debido a que no se puede relacionar de manera inequívoca la identificación utilizada en dichas novedades para afiliados y aportantes antes diciembre de 1994 (“número de afiliación” y “el número

Superintendencia Financiera de Colombia, y buscan mitigar aquellos otros eventos que la administradora ha identificado como susceptibles de mejora y que permiten lograr el objetivo trazado.

Antes de entrar en el detalle de los avances de los planes de acción, vale la pena resaltar que desde el IT2<sup>20</sup>, se introdujo un nuevo indicador llamado “Trámites de CHL radicados por afiliados que cuentan con extracto de HL”, mediante el cual se busca hacer una aproximación a la completitud de las historias laborales, con base en el porcentaje de afiliados que radican una solicitud de corrección de historia laboral después de haber consultado el extracto de su historia laboral. El resultado de este indicador es contundente ya que muestra que, entre febrero y noviembre del año en curso, 1’345.555 afiliados han consultado su historia laboral o han tenido acceso al extracto de su historia laboral, y de éstos 30.206 han radicado un trámite de CHL, es decir el 2,2%. Lo cual permite inferir que el 97,8% de los afiliados a Colpensiones que han consultado el extracto de su historia laboral, se encuentran satisfechos con la información reportada por Colpensiones.

A continuación, se presenta en detalle el avance de los planes de acción que Colpensiones se encuentra desarrollando con el fin de corregir los problemas de completitud en las historias laborales de los afiliados de esta entidad.

### Capítulo 3.4 – Cuadro 1. Planes de acción para enfrentar los problemas estructurales de la historia laboral de los afiliados

Problema estructural	Causal / Plan de acción	Estado	Actores responsables
Inconsistencias de la información que reposa en las bases de datos de Colpensiones	1. Inconsistencias en la información reportada por los empleadores entre los años 1995 y 2006: a. Inferencia del detalle del pago de pensiones de los trabajadores que no fueron reportados por el aportante; b. Estrategia jurídica para la normalización del detalle del pago de pensiones de los trabajadores que no fueron reportados por el aportante.	37% de archivos procesados (48.575 archivos) a. Inferencia del detalle del pago. Culminación diciembre 2016.  b. Estrategia jurídica. Envío de comunicaciones requiriendo a los aportantes por la información del detalle del pago. Culminado en septiembre de 2016.	Colpensiones y empleadores

patronal”), con la identificación utilizada a partir de enero de 1995 para afiliados y aportantes (“documento de identidad”). Este tipo de novedades se conoce como “Novedades No Correlacionadas”. El segundo grupo de problemas concierne la deficiencia en los mecanismos para el intercambio de información entre el RPM y el RAIS. Por ejemplo, Colpensiones recibió en su entrada en operación aproximadamente 15 millones de pagos, realizados por los empleadores para sus trabajadores, sin que hubiese una afiliación por parte del ciudadano al Sistema General de Pensiones. Este tipo de pagos se conocen como “Pagos Convalidados”. El tercer problema se refiere al hecho de que no existen actualmente canales de comunicación expeditos entre las entidades que fueran administradoras del RPM y Colpensiones, que permitan conocer las cotizaciones de los servidores públicos en esas entidades.

<sup>20</sup> Ver IT2, página 179.

Problema estructural	Causal / Plan de acción	Estado	Actores responsables
	2. Ausencia de novedad por cambio de sistema y existencia de novedades masivas registradas automáticamente por el ISS / Digitalización y digitación de microfichas	Por parte del proveedor se ha desarrollado las actividades de adecuación, parametrización y el inicio de la digitación de registros. Presenta un grado de avance del 70% sobre las actividades planteadas en el cronograma.	Colpensiones
	3. Novedades No Correlacionadas (NNC) debido al cambio de identificación del afiliado y del aportante a partir de enero de 1995 / Tipificación y migración a las historias laborales de las NNC.	En curso (80%). Culminación diciembre 2016	Colpensiones y afiliados
Ausencia de un mecanismo unificado de información de los regímenes del Sistema General de Pensiones (RPM y RAIS)	4. Pagos convalidados: existencia de pagos sin que medie afiliación a ninguna AFP / Creación de las afiliaciones para los ciudadanos a quienes pertenecen estos pagos.	Culminado. Junio 30 de 2016	Colpensiones y Asofondos
	5. Aportes recibidos por concepto del traslado desde el RAIS / Implementación de una estrategia para la normalización de historias laborales de afiliados provenientes del RAIS.	En curso (97.9%). Trabajo en conjunto con Asofondos.	Colpensiones y Asofondos
	6. Aportes que por error del empleador fueron consignados en una administradora del RAIS en lugar de hacerlo en el antiguo ISS o en Colpensiones (No Vinculados) / Cargue de la información a las bases de datos de Colpensiones.	En curso (97.5%). Trabajo en conjunto con Asofondos.	Colpensiones y Asofondos
Disponibilidad de la información de los tiempos cotizados en el sector público	7. Participación en el proyecto de unificación de historias laborales de los Colombianos / Implementación del sistema CETIL	En curso (60%), Trabajo liderado por MinHacienda y MinTrabajo, Se encuentra en proceso de diseño la primera etapa que concibe una prueba piloto de implementación y socialización progresiva del uso de la aplicación a las entidades públicas	Minhacienda, Mintrabajo y Colpensiones
	8. Proyecto historia laboral / Incorporación los tiempos cotizados en el sector público en la historia laboral de Colpensiones.	Fase 1. (100%). culminado agosto 10 de 2016 Fase 2. (45%). Culminación abril 2017	Colpensiones

### **Problema 1: Inconsistencias de la información que reposa en las bases de datos de Colpensiones**

Dentro de esta tipificación de la problemática, Colpensiones tiene enmarcados tres de los planes de acción enunciados, a saber:

1. *Inconsistencias en la información reportada por los empleadores entre los años 1995 y 2006. a. Inferencia del detalle del pago de pensiones de los trabajadores que no fueron reportados por el aportante; b. Estrategia jurídica para la normalización del detalle del pago de pensiones de los trabajadores que no fueron reportados por el aportante.*

Como se había reportado a la H. Corte, respecto de los 130.036 pagos de las obligaciones pensionales realizados por empleadores, entre los años 1995 y 2006, de los cuales Colpensiones no tenía información del detalle (nombres completos, identificación, salarios, etc.). En marzo de 2016 se implementó el proceso de inferencia de pagos para aquellos detalles faltantes que cumplen con las reglas de negocio específicas. Existen 41.252 pagos que cumplen con esta regla, a los cuales el proceso será aplicado para completar la información.

Al cierre de noviembre de 2016 se han cargado un total 15.356 pagos con la información del detalle de los afiliados (10.695 pagos por inferencia y 4.661 pagos reportados por los aportantes). De esta manera, se han incluido aportes en las historias laborales a 968.033 afiliados.

Sobre la base de los 55.565 pagos pendientes de consecución de los archivos de pagos que no cumplen la regla para inferir<sup>21</sup>, se continúa actualmente con el envío de las cartas (persuasiva y coactiva) para a los Aportantes a fin de obtener dicha información.

En el cuadro 2 de esta sección (ver Capítulo 3.4 – Cuadro 2), se detalla el resumen de los pagos sin detalle procesados.

#### **Capítulo 3.4 – Cuadro 2. Resumen de pagos sin detalle procesados. Corte a 30 de noviembre de 2016**

<b>Grupo</b>	<b>Total</b>	<b>Pagos Procesados</b>	<b>Afiliados</b>	<b>% Ejecutado</b>
Pagos para correlacionar con un pago principal <sup>22</sup>	23.958	23.958	155.970	100%
Pagos que cumplen las reglas de negocio	41.252	15.356	444.669	37%
Pagos que no cumplen las reglas de negocio	64.826	9.261	367.394	14%
<b>Totales</b>	<b>130.036</b>	<b>48.575</b>	<b>968.033</b>	<b>37%</b>

<sup>21</sup> Ver IT2, Sección 3.4, página 46.

<sup>22</sup> Ídem.

2. *Ausencia de novedad por cambio de sistema y existencia de novedades masivas registradas automáticamente por el ISS. Digitalización y digitación de microfichas.*

En atención a lo mencionado en el IT 1<sup>23</sup>, respecto del plan que en la actualidad la entidad ejecuta con el fin de digitalizar y digitar las microfichas para construir una base de datos que permita realizar un proceso de depuración masiva sobre la información del periodo tradicional (1967 – 1994), y de esta manera corregir las inconsistencias de forma integral; Colpensiones se permite informar que para la ejecución de la prueba piloto del proceso de digitación de la información de las microfichas, durante el mes de septiembre se firmó el contrato 090 para efectuar este trabajo. Actualmente, el contrato está en ejecución y se han desarrollado las actividades de adecuación, parametrización del proyecto y la digitación de registros. El proyecto presenta un grado de avance del 70% que está en línea con las actividades planteadas en el cronograma.

3. *Novedades No Correlacionadas (NNC) debido al cambio de identificación del afiliado y del aportante a partir de enero de 1995. Tipificación y migración a las historias laborales de las NNC.*

En el IT 1 se explicó en detalle la problemática asociada a las novedades no correlacionadas<sup>24</sup>. A cierre de noviembre de 2016, se ha logrado avanzar en el 80% del proyecto de tipificación y migración masiva de estas novedades.

Asimismo, en el IT 1<sup>25</sup> se describió el resultado que se espera del ejercicio en implementación. En efecto, el proyecto de tipificación y migración masiva de estas novedades, busca depurar el universo de las novedades así: (i) identificar y descartar definitivamente del universo las NNC novedades a las que no les es posible realizar ningún tipo de tratamiento (masivo o manual) por la baja calidad de la información, (ii) identificar las novedades que arrojan un alto número de afiliados a los cuales pueden ser atribuidas, y por lo tanto cuyo análisis debe ser completado necesariamente con el concurso del ciudadano; (iii) identificar las novedades que arrojan un bajo número de afiliados a los cuales pueden ser atribuidas, cuyo análisis y posterior migración puede ser completado de manera manual; e (iv) identificar y migrar las novedades que pueden ser migradas masivamente. Así, la fecha de finalización de este ejercicio es diciembre de 2016.

## **Problema 2: Ausencia de un mecanismo unificado de información de los regímenes del Sistema General de Pensiones (RPM y RAIS)**

Como muestra el cuadro resumen (ver Capítulo 3.4 – Cuadro 1), Colpensiones se encuentra adelantando tres planes de acción frente a dicho problema. Ahora, es necesario resaltar que la ausencia de un mecanismo unificado de información es un problema que sobrepasa el accionar de Colpensiones, por lo

<sup>23</sup> Ver IT1, Sección 3.4, página 68.

<sup>24</sup> Ver IT1, Sección 3.4, página 45. Estas son novedades de la historia laboral (ingreso, cambio de salario, licencia, retiro, etc.) que no han podido ser cargadas en las historias laborales que administra Colpensiones, debido a que no se puede relacionar de manera inequívoca la identificación utilizada para afiliados y aportantes antes diciembre de 1994 (“número de afiliación” y “el número patronal”), con la identificación utilizada a partir de enero de 1995 para afiliados y aportantes (“documento de identidad”).

<sup>25</sup> Ver IT1, Sección 3.4, página 68.

que esta tarea se desarrolla en mesas de trabajo con Asofondos y con el acompañamiento de la Superintendencia Financiera de Colombia.

4. *Pagos convalidados. Existencia de pagos en las bases de datos de Colpensiones sin que medie una afiliación a ninguna AFP. Creación de las afiliaciones para los ciudadanos a quienes pertenecen estos pagos*

Como se informó a la H. Corte en la respuesta al Auto 181, los aportes convalidados son pagos que aportantes o empleadores realizan por sus trabajadores a alguna administradora de pensiones sin que exista una afiliación del ciudadano en el Sistema General de Pensiones que permita acreditarlo como afiliado. A partir del mes de noviembre de 2015, Colpensiones inició el procesamiento de la información para normalizar la afiliación de 462.863 ciudadanos. El proceso consiste en realizar diferentes ejecuciones de manera consecutiva y sincronizada entre Colpensiones y Asofondos, los cuales se han desarrollado de la siguiente manera:

Asofondos inició la ejecución de la creación y marcación en su sistema de las afiliaciones de los ciudadanos, y ha entregado a la Administradora un total de 462.863 afiliaciones para crear en la base de datos, las cuales se ejecutaron en su totalidad finalizando el proceso el 30 de junio de 2016. Luego de efectuar todos los procesos, se logró regularizar la afiliación y por ende la historia laboral de 462.863 ciudadanos cuyos pagos se encontraban sin acreditar por no tener una afiliación en el Sistema General de Pensiones. Es importante resaltar que se crearon las afiliaciones para los 19.735 afiliados que estaban en gestión con relación al informe anterior.

5. *Aportes recibidos por concepto del traslado desde el RAIS. Integración de la información a las bases de datos de Colpensiones*

Antes de la entrada en operación de Colpensiones, se tenía un inventario de 369.960 ciudadanos que no contaban con la información de los aportes cotizados en el RAIS, a pesar de estar formalizado su traslado en el antiguo ISS.

Con la entrada en operación de Colpensiones se inició el proceso de búsqueda de la información pendiente; esto implicó la instauración de mesas de trabajo con Asofondos en representación de los Fondos Privados, con el acompañamiento de la Superintendencia Financiera como órgano de control. A 30 de noviembre del año en curso, de 1.864.229 de ciudadanos trasladados del RAIS a Colpensiones se ha recibido e integrado la información de 1.824.075 ciudadanos, lo que representa el 97.8% del total de la población trasladada, quedando pendiente la entrega de historia laboral de 40.154 personas.

El proceso de entrega y/o actualización de historia laboral por concepto de traslado de régimen al corte de este informe, presentó un aumento con respecto al número de afiliados con información pendiente de envío a Colpensiones, cifra que ascendió en 1.921 ciudadanos en comparación al saldo de octubre de 2016 que cerraba en 38.233. No obstante, es importante señalar, que el avance real o neto en la entrega de Historia Laboral por parte del RAIS ha sido de 9.378 en el último mes, avance del 18.9%, dado que la cifra incluye los traslados aprobados de último mes, los cuales ascendieron a 11.299 ciudadanos.

La estrategia para agilizar la obtención de información de usuarios trasladados desde el RAIS que puede requerir el proceso de reconocimiento, continúa en ejecución de forma adecuada, lo que ha permitido a la entidad avanzar en el reconocimiento pensional asegurando la calidad de la información al momento de promulgar el acto administrativo.

6. *Aportes que por error del empleador fueron consignados en una administradora del RAIS en lugar de hacerlo en el antiguo ISS (No Vinculados). Cargue de la información correspondiente a las bases de datos de Colpensiones*

Los aportes de no vinculados se refieren a los aportes que por error del empleador fueron consignados en una Administradora del RAIS en lugar de hacerlo en el antiguo ISS, o en Colpensiones a partir de octubre de 2012. Los aportes de no vinculados antes de la entrada en operación de Colpensiones serán referidos aquí como correspondientes a la vigencia ISS. Aquellos recibidos a partir de octubre de 2012 serán referidos como correspondientes a la vigencia Colpensiones.

Esta Administradora, al inicio de su operación, fue informada por el ISS que éste había realizado el cargue total de 4.937.952 pagos recibidos por el proceso de no vinculados por parte de RAIS (vigencia ISS). No obstante, una vez se hizo el proceso de empalme con los fondos privados a través de Asofondos, se identificó que existían aproximadamente 1,8 millones de pagos correspondientes a no vinculados, que no habían sido incorporados en las historias laborales de los ciudadanos, dado que el ISS estando en operación devolvió a los fondos esos pagos por encontrarlos inconsistentes<sup>26</sup>.

Desde la entrada en operación hasta el 30 de noviembre, Colpensiones ha recibido 3.814.359 pagos de rezagos o ciclos, en 877 archivos recibidos correspondientes a 2.763.659 ciudadanos, de los cuales ya se ha gestionado el 97,5% de los archivos. Con respecto al cierre del mes de octubre, se han recibido 33.665 ciclos adicionales por este proceso, y se ha realizado el procesamiento de 855 archivos, aumentando el porcentaje de gestión del corte inmediatamente anterior.

Este resultado permite concluir que en aquellos procesos que la entidad logra liberar la represa, se mantiene al día y los flujos de procesamiento se estabilizan adecuadamente.

Así mismo, Colpensiones desarrolló un plan de trabajo que fue presentado a la Superintendencia Financiera en marzo de 2015, cuyo objetivo es procesar 825 archivos que no fueron entregados por las administradoras privadas al ISS, y reprocesar 2.690 archivos procesados parcialmente, para un total de 3.515 archivos. El propósito de ello es conciliar la información para 5.108.020 afiliados, correspondiente a 7.913.057 aportes (planillas) y 10 millones de registros que equivalen a \$1.1 billones en pagos aproximadamente.

Actualmente, las AFP se encuentran en el proceso de regeneración de los 825 mencionados, de los cuales ya ha entregado a Colpensiones 504, no obstante, se han devuelto a las mismas 92 archivos dado que al momento del procesamiento han presentado errores de estructura que ha impedido el cargue de la información recibida. Así mismo, de los archivos recibidos se encuentran 33 en proceso de validación y el cargue de los 379 archivos exitosos. Es importante señalar que el avance en el plan de trabajo

---

<sup>26</sup> Este hecho fue evidenciado luego de aplicar criterios de validación que tenía el ISS vigentes, en especial la validación de rentabilidad de los aportes recibidos. Por esta razón no se cargaba la información recibida por éste concepto.

establecido en éste punto, ha dependido de la entrega de los archivos por parte de las AFP y de la corrección de los archivos que se ha devuelto Colpensiones por errores de estructura y base de datos.

En cuanto al procesamiento de los 2.690 archivos que se encuentran cargados parcialmente en Colpensiones, fue necesario desarrollar una aplicación que permitiera el procesamiento de la información faltante, con corte a mayo el desarrollo se encontraba en fase de pruebas y fue puesto en producción en el mes de junio del año en curso. De los 2.690 archivos en mención, 442 se encuentran en proceso de carga, 24 han sido exitosos y 53 se han enviado a las AFP porque han presentado errores de estructura. Es importante señalar que sobre este tema existe un plan de trabajo presentado cuyo seguimiento se ejecuta de forma mensual en las mesas de trabajo que se realizan con el acompañamiento de la Superintendencia Financiera de Colombia, siendo el avance del 29% de acuerdo a las actividades definidas en la fase III, denominada “Reproceso de archivos de NV vigencia ISS”.

**Problema 3: Disponibilidad de la información de los tiempos cotizados en el sector público**

7. *Participación en el proyecto de unificación de las historias laborales de los colombianos*

Bajo el liderazgo del gerente del proyecto designado por el Ministerio de Hacienda y Crédito público y del Ministerio del Trabajo, y una vez finalizado el proceso de levantamiento de necesidades funcionales, técnicas y jurídicas, se dio inicio al proceso de desarrollo técnico de la aplicación en línea que permitirá la implementación del esquema de comunicación con las entidades públicas. Dicho proceso ya fue finalizado, y los Ministerios adelantan un proyecto de decreto que contemplará la obligatoriedad del uso de la aplicación a las entidades públicas certificadoras de los tiempos laborados.

Actualmente, el Ministerio de Hacienda y Crédito Público a través de la Oficina de Bonos Pensionales adelantan la inscripción de los empleadores que certifican los tiempos públicos laborados, este proceso finalizará el próximo 16 de diciembre de 2016 y se tiene previsto iniciar el plan piloto a partir del 1 de enero de 2017. El proyecto al corte informado presenta un grado de avance del 60%.

**Capítulo 3.4 – Cuadro 3. Actividades Proyecto Tiempos Públicos Ministerios.**

HITOS		
Nro	Actividad	Fecha Estimada
1	Finalización proceso de diseño y desarrollo primera etapa de implementación	Diciembre 2016
2	Proceso de inscripción entidades certificadoras para la prueba piloto	Diciembre 2016
3	Socialización proyecto decreto regulatorio a las administradoras	Enero 2017
4	Implementación de aplicación en línea, al primer grupo de entidades con alto volumen de emisión	Primer Semestre 2017

8. *Proyecto interno de historia laboral tiempos cotizados en el sector público*

Como se presentó en el IT2<sup>27</sup>, Colpensiones se encuentra trabajando en la disposición de la historia laboral completa a los ciudadanos, de manera que éstos podrán visualizar en su extracto los tiempos tradicionales (es decir, del período 1967-1994), los tiempos posteriores a la aplicación de Ley 100 de 1993 (es decir a partir de 1 de enero de 1995) y los tiempos cotizados en el sector público antes de 1994.

El trabajo está concentrado en la habilitación de la visualización tanto de los tiempos públicos como de los tiempos tradicionales en el reporte de la historia laboral unificada, éste continúa actualmente en etapa de pruebas.

El proyecto avanza de acuerdo al cronograma establecido para los 8 requerimientos que conforman el desarrollo completo. Así, al cierre de noviembre se adelantan las pruebas funcionales para 6 de los requerimientos. Los 2 requerimientos restantes se encuentran en desarrollo por parte del proveedor. El grado de avance es del 45%, y se estima que se encuentre en producción en abril de 2017.

---

<sup>27</sup> Ver IT1, Sección 3, Pág. 49

## 4. Calidad

En atención a lo ordenado por la H. Corte en la Sentencia T-774 de 2015, es pertinente indicar que Colpensiones ha adoptado las medidas tendientes y necesarias para superar los problemas presentes en la calidad en los actos administrativos, así como también continúa con la implementación y desarrollo de nuevas acciones, herramientas y funcionalidades para continuar mejorando día a día la calidad de los mismos, permitiendo que el control de calidad en el proceso de decisión de Colpensiones sea de carácter permanente y esté sujeto a la adopción de nuevas medidas que permitan alcanzar un alto grado de calidad en las decisiones.

En el mismo sentido, es importante señalar que Colpensiones logró la adopción de las medidas que atienden la orden citada, con el objetivo de garantizar la calidad de los actos administrativos que expide la entidad.

A continuación se detallan los avances de las medidas adoptadas e informadas en los IT previos para superar los problemas y falencias que se presentan en el proceso de decisión, y así mismo se detallan nuevos desarrollos.

### 4.1. Medidas adoptadas para superar definitivamente los problemas de calidad en los actos administrativos

#### 4.1.1. Acciones que fortalecen la gestión del conocimiento

- a. Creación del Manual Unificado de Decisión: Conforme se indicó en los informes anteriores<sup>28</sup>, Colpensiones diseñó el Manual Unificado de Decisión, como guía y material de consulta para el personal de la línea de decisión manual. Este manual fue publicado en el Sistema integrado de gestión en el mes de mayo de 2016 y con posterioridad se han realizado dos actualizaciones conforme a los nuevos lineamientos y directrices.
- b. Expedición del instructivo unificado de calidad en la emisión de los actos administrativos: A partir del mes de mayo de 2016 fue publicado y divulgado este instructivo que compila cada una de las instrucciones que en materia de calidad de actos administrativos se han expedido por parte de la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones y la Gerencia Nacional de Reconocimiento.

En el mes de noviembre de 2016 se realizó la actualización de este manual teniendo en cuenta las nuevas instrucciones y lineamientos impartidos en materia de calidad en las decisiones, así como las circulares e instructivos actualizados en materia de decisión.

- c. Expedición de circulares y directrices conjuntas encaminadas al cumplimiento de la calidad en las decisiones: Dando continuidad a esta medida adoptada e informada en los informes anteriores<sup>29</sup>, es pertinente indicar que desde el 01 de septiembre de 2016 al 30 de noviembre del mismo año, la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones y la Gerencia Nacional de Reconocimiento han

<sup>28</sup> Ver IT1. Sección 4, páginas 52 y 53 e IT2. Sección 4, página 54.

<sup>29</sup> Ver, IT1. Sección 4, páginas 54 y 55 e IT2. Sección 4, páginas 55 y 56

expedido las siguientes instrucciones con el fin de obtener mejoras en el proceso de decisión y en la calidad de los actos administrativos:

1. Memorando BZ\_2016\_10506425 - VPB – 1100000000-0061 del 22 de septiembre de 2016, a través del cual se reitera la instrucción de la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones el 03 de junio de 2015: “los actos administrativos que expide Colpensiones producen efectos jurídicos, fiscales y financieros, por ende se deben proferir ajustados a derecho y sin ningún tipo de error que incida en la calidad y completitud del mismo o en la materialización del derecho a favor del ciudadano (...)”.

Así las cosas, a través de este memorando se exige al personal de la línea de decisión manual que asuma el debido cuidado en las decisiones proferidas teniendo en cuenta los lineamientos de calidad establecidos en las diferentes instrucciones y manuales proferidos por Colpensiones.

2. Instrucción Gerencia Nacional de Reconocimiento No 24 de fecha 26 de octubre de 2016, a través de la cual se informa al personal de la línea de decisión manual de la Gerencia Nacional de Reconocimiento que uno de los principios administrativos que rige la actuación de Colpensiones es el de otorgar respuestas oportunas y con calidad a las solicitudes de nuestros afiliados, que para ello se han implementado procesos tecnológicos internos (requerimientos internos) con el fin de garantizar que el estudio de las solicitudes pensionales cuentan con el suficiente material probatorio requerido.

Así las cosas, se recuerda al personal de reconocimiento que al momento de estudiar el expediente pensional, si se considera oportuno, se eleve el respectivo requerimiento interno a través de Bizagi a la Gerencia Nacional de Operaciones, para que se efectúen las correcciones en la historia laboral que sean pertinentes, ello como condición para proferir el acto administrativo que resuelve la solicitud de reconocimiento.

3. Instrucción conjunta Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones y Gerencia Nacional de Reconocimiento No 04 del 31 de octubre de 2016, a través de la cual se da a conocer al personal de la línea manual de decisión de la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones, el nuevo modelo diseñado para medir y analizar la calidad de los actos administrativos, indicando cada uno de los criterios que se tendrán en cuenta para la valoración de los actos administrativos por parte del grupo de auditoría correctiva.

Lo anterior con el fin de recordar a los trabajadores del área de reconocimiento que en la emisión de un acto administrativo deben observarse y respetarse las normas, circulares, conceptos y parámetros de calidad establecidos por la entidad.

4. Instrucción conjunta No 5 de 2016 emitida por la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones y la Gerencia Nacional de Reconocimiento del 04 de noviembre de 2016, a través de la cual se indica al personal de la línea manual de decisión que cuando se este revisando un expediente pensional y se evidencia que faltan documentos esenciales para proferir actos administrativos, debe emitirse un auto de prueba a través del liquidador de reconocimiento, el cual deberá ser

comunicado a los interesados a quienes la ley 1755 de 2015 les concede un mes para la radicación de los documentos requeridos. Ahora bien, en el evento en que hayan transcurrido los términos fijados por el artículo 17 de la ley 1437 de 2011 adicionada por la ley 1755 de 2015 y el interesado no aporte la documentación requerida, se elaborará un acto administrativo a través del cual se declare que se presenta un desistimiento tácito de los interesados frente a su petición.

5. Instrucción Gerencia Nacional de reconocimiento No 27 del 11 de noviembre de 2016, a través de la cual se reitera al personal del área de reconocimiento el concepto del 08 de enero de 2014 No BZ 2014\_138266, a través de la cual la Gerencia Nacional de Doctrina de Colpensiones comunicó los aspectos, mecanismos y contenidos para tener en cuenta al momento de aclarar errores formales de los actos administrativos de reconocimiento.

Es importante resaltar que estas directrices son remitidas al personal de reconocimiento a través de correo electrónico y retroalimentadas a través de los coordinadores de los grupos internos de trabajo.

- d. Elaboración del manual de requerimientos internos para la Gerencia Nacional de Reconocimiento: En concordancia con lo informado a la H. Corte en los anteriores informes<sup>30</sup>, Colpensiones elaboró un manual de requerimientos internos el cual sirve como documento guía y de consulta para el personal de reconocimiento, con relación al uso adecuado de los requerimientos internos (solicitud de pruebas), en cuanto a su pertinencia y conducencia.

Es importante indicar que este manual ya está firmado y se encuentra a la espera de ser publicado en el Sistema Integral de Gestión SIG.

#### 4.1.2. Acciones para la mejora de los aplicativos

- a. Nuevos desarrollos en el liquidador de pensiones

De conformidad con lo informado a la H. Corte en los anteriores informes<sup>31</sup>, Colpensiones continua con el proceso de desarrollo y actualización permanente del liquidador de pensiones, con el fin de que esta herramienta se encuentra ajustada de acuerdo a las nuevas circulares y directrices.

Aunado a lo anterior, es pertinente indicar que la mejora de esta herramienta permite no solo contar con un aplicativo completo desde el punto de vista jurídico sino que permite reducir tiempos en la decisión de las solicitudes de prestaciones económicas, centralizar el control de los procesos, agilizar la herramienta, minimizar los errores que se puedan presentar en el proceso de decisión, y reducir las tareas manuales; lo cual conlleva a que la entidad cuenta con un sistema integral que garantiza mayor calidad en los actos administrativos y agiliza la producción disminuyendo los tiempos de decisión.

<sup>30</sup> Ver, IT1. Sección 4, página 55 e IT2. Sección 4, página 56.

<sup>31</sup> Ver, IT1. Sección 4, páginas 56 a 58 e IT2. Sección 4, Páginas 57 y 58.

Así las cosas y dando continuidad a lo informado a la H. Corte, Colpensiones desarrolló e implementó el 15 de octubre de 2016 la versión 5.1 en el liquidador de pensiones, que contiene los siguientes cambios:

- I) Permitir la solicitud de pruebas a través del liquidador de pensiones en conexión con bizagi a través del proceso de correspondencia, obteniendo la trazabilidad de la información.
- II) Creación de nuevos tipos pensionales que no se encontraban en el liquidador de reconocimiento.
- III) Mejora a la aplicación de la fórmula decreciente establecida por la ley 797 de 2003 conforme a las observaciones realizadas por la Superintendencia Financiera.

Adicionalmente, es pertinente indicar que Colpensiones señaló en el IT2<sup>32</sup> que se encontraba trabajando en una modificación en el sistema liquidador de pensiones denominado “Plan Piloto”, el cual contenía desarrollos y funcionalidades que se podían implementar de manera independiente conforme las necesidades y prioridades establecidas por el área; sin embargo, durante el proceso de desarrollo se evidenció que por necesidades y requerimientos tecnológicos era necesario crear una nueva versión denominada 5.1.3 y no el denominado plan piloto, la cual reúne todos los requerimientos funcionales contenidos en dicho Plan mencionados en el pasado Informe. Esta versión se encuentra actualmente en proceso de pruebas y se espera que sea implementada a finales del mes de enero de 2017.

Es importante indicar a la H. Corte que los requerimientos funcionales que están contenidos en la versión 5.1.3, conforme se informó en el IT2<sup>33</sup> están encaminados a la creación de nuevos tipos pensionales en el liquidador de reconocimiento, así como la aplicación de lo establecido en la sentencia SU – 769 de 2014, a través de la cual la H. Corte reguló la acumulación de tiempos públicos y privados para el reconocimiento de prestaciones económicas, a las cuales se les aplique el acuerdo 049 de 1990 aprobado por el decreto 758 de 1990, entre otros.

Por su parte y conforme lo anunciado a la H. Corte en el IT2<sup>34</sup>, Colpensiones desarrolló la versión 5.2 la cual ya fue entregada por el proveedor y actualmente se encuentra en proceso de pruebas; una vez culmine esta etapa se procederá a su implementación en el liquidador de pensiones, la cual se estima en enero de 2017. Es de aclarar que en esta versión se incluyó el requerimiento funcional 200, el cual va a permitir que a través del liquidador de reconocimiento se realicen notas aclaratorias de un acto administrativo, situación que implica un tiempo mayor la inicialmente estimado, por lo que la fecha planeada (diciembre de 2016) será modificada.

En cuanto a la ejecución de la versión 5.3, la cual fue enunciada en el IT2<sup>35</sup>, es pertinente indicar que los desarrollos que la contienen no han sido entregados por parte del proveedor; una vez el proveedor la desarrolle, Colpensiones iniciará las pruebas para su posterior implementación, la cual se estima sea en el primer semestre del año 2017.

<sup>32</sup> Ver, IT2. Sección 4, páginas 57 y 58.

<sup>33</sup> Ver, IT2. Sección 4, página 58.

<sup>34</sup> Ver, IT2. Sección 4, página 58.

<sup>35</sup> Ver, IT2. Sección 4, página 58.

Finalmente, es pertinente indicar que Colpensiones continúa con el desarrollo constante de nuevas funcionalidades en el sistema liquidador de pensiones con el fin de que la herramienta se encuentra ajustada jurídicamente y tecnológicamente.

- b. Ampliación de parámetros en el liquidador de pensiones para definir casuísticas que requieren doble revisión – Auditoría Preventiva

Conforme lo informado en los anteriores informes<sup>36</sup>, con el fin de adoptar nuevas medidas para mejorar la calidad de los actos administrativos, Colpensiones decidió ampliar los parámetros establecidos en el liquidador de reconocimiento para los casos que requieren una segunda revisión, lo cual se denomina “Auditoría Preventiva”, el cual fue implementado con la versión 5.0 del liquidador el 10 de junio de 2016.

Este cambio permite que de manera periódica la Vicepresidencia de Planeación y Riesgos, la cual es un área independiente al proceso de reconocimiento, realice esta parametrización modificable de manera diaria a partir del 01 de septiembre de 2016, lo que permite que se realice diariamente la revisión de casos bajo diferentes tipologías, con el fin de ejercer un control de calidad previo a la firma del suscriptor y así poder abarcar la revisión en las diferentes instancias y riesgos.

#### 4.1.3. Acciones encaminadas a mejorar los procesos

- a. Creación de un nuevo control sistematizado denominado auditoría correctiva

Con la implementación de la versión 5.0 en el liquidador de reconocimiento (10 de junio de 2016), se puso en funcionamiento una nueva auditoría denominada “Auditoría Correctiva”, la cual ha permitido realizar una tercera revisión a las decisiones adoptadas por los analistas del área de reconocimiento; indicando que esta auditoría se realiza con posterioridad a la firma por parte del suscriptor pero previo al ingreso a la nómina de pensionados y notificación del acto administrativo, garantizando que los casos revisados cuenten con los parámetros y criterios de calidad establecidos por la entidad.

Esta auditoría se realiza por parte de los grupos de auditoría y calidad de la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones.

A partir de esta auditoría y con ocasión de lo ordenado por la H. Corte, Colpensiones diseñó un nuevo modelo metodológico que permite generar indicadores en materia de calidad de actos administrativos, situación que fue informada a la H. Corte en los anteriores informes trimestrales<sup>37</sup>, y sus avances se describen en el siguiente numeral.

- b. Formulación de indicadores para la medición de la calidad en los Actos Administrativos

Colpensiones desarrolló una nueva metodología que permite medir la calidad de los actos administrativos, usando como plataforma el proceso de auditoría correctiva implementado en junio de 2016. Esta metodología ha permitido a la entidad realizar un ejercicio de medición inicial que permite estimar la calidad de las decisiones, y cuyos resultados contribuyen a al mejoramiento de la línea de

<sup>36</sup> Ver, IT1. Sección 4, página 58 e IT2. sección 4, página 58.

<sup>37</sup> Ver, IT1. Sección 4, páginas 59 y 60 e IT2. Sección 4, páginas 59 y 60.

producción de los actos administrativos, en tanto facilita la identificación de falencias para poder generar acciones de mejora específicas y focalizadas.

El desarrollo de la metodología fue descrito en el IT2<sup>38</sup>, en donde se indican los criterios tenidos en cuenta por Colpensiones para la revisión de los actos administrativos, los cuales fueron desarrollados conforme los criterios establecidos por la H. Corte en sentencia T 774 de 2015.

Conforme se expuso en dicho informe<sup>39</sup>, Colpensiones realizó un ejercicio piloto a través del cual evaluó 10.886 casos que corresponden a la muestra extraída entre el 13 de junio y el 31 de agosto. El resultado de esta medición arrojó que en promedio la calificación de calidad de los 10.886 actos administrativos auditados era de 97,33%.

En concordancia con lo anterior, se procedió a realizar una nueva medición para 22.584 casos que corresponden a la muestra extraída entre el 13 de junio de 2016 al 30 de noviembre de 2016. El resultado de esta medición arrojó que en promedio la calificación de calidad de los 22.584 actos administrativos auditados es de 97.37%.

Respecto a los criterios de medición general con corte agosto de 2016, la calidad de los actos administrativos se situaba en el **97.33%**, donde se evidenciaron oportunidades de mejora implementadas a lo largo del proceso mediante acciones que repercutieron positivamente como se evidencia en la medición en la calidad antes enunciada, que arroja un resultado en aumento de calidad equivalente al **97.37%**.

A continuación se presenta el análisis de los resultados obtenidos en el período de medición realizado entre el 13 de junio y el 30 de noviembre de 2016:

**Capítulo 4.1 - Cuadro 1. Calidad de los A/A auditados**

Criterio	Puntaje máximo a alcanzar	Puntaje obtenido	% promedio calidad AA
Claridad	5	4,86	97,12%
Suficiencia	10	9,64	96,41%
Veracidad	17,5	17,12	97,82%
Congruencia	17,5	17,07	97,55%
<b>Puntaje total</b>	<b>50</b>	<b>48,69</b>	<b>97,37%</b>

<sup>38</sup> Ver, IT2. Sección 4, páginas 60-62.

<sup>39</sup> Ver, IT2. Sección 4, páginas 60-62.

**Capítulo 4.1- Cuadro 2. Calidad de los A/A auditados  
Resultados comparados agosto y noviembre de 2016**

CRITERIO	PUNTAJE MAXIMO A ALCANZAR	PUNTAJE OBTENIDO AGOSTO 2016	% PROMEDIO CALIDAD AA AGOSTO 2016	PUNTAJE OBTENIDO NOVIEMBRE 2016	% PROMEDIO CALIDAD AA NOVIEMBRE 2016
CLARIDAD	5	4,85	96,91%	4,86	97,12%
SUFICIENCIA	10	9,62	96,17%	9,64	96,41%
VERACIDAD	17,5	17,09	97,65%	17,12	97,82%
CONGRUENCIA	17,5	17,11	97,78%	17,07	97,55%
<b>PUNTAJE TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>48,66</b>	<b>97,33%</b>	<b>48,69</b>	<b>97,37%</b>

En el cuadro inmediatamente anterior se hace un análisis comparativo entre los períodos de medición con corte a agosto de 2016 y noviembre de 2016, donde se evidencian los siguientes comportamientos:

- i) Periodo inicial en agosto de 2016, 96.91% con **aumento en el criterio de claridad** al 97.12%.
- ii) Periodo inicial en agosto de 2016, 96.17% con **aumento en el criterio de suficiencia** al 96.41%.
- iii) Periodo inicial en agosto de 2016, 97.65% con **aumento en el criterio de veracidad** al 97.82%.
- iv) Periodo inicial en agosto de 2016, 97.78% con una leve **disminución en el criterio de congruencia** al 97.55%.

En cuanto a los cuatro criterios<sup>40</sup> definidos en la propuesta metodológica para la valoración de calidad de los actos administrativos, a partir de los cuales se evalúa y califica cada uno de los casos objeto de auditoría, se evidencia un mejor resultado a 30 de noviembre como consecuencia de las acciones de mejora implementadas en los últimos meses, entre las cuales se encuentran las siguientes:

<sup>40</sup> Criterios definidos en la propuesta metodológica para la valoración de la calidad de los actos administrativos, a partir de los cuales se evalúan y califican cada uno de los casos:

**CLARIDAD:** En este criterio se evalúa el texto contenido en el acto administrativo, con el fin de verificar redacción, coherencia de ideas, claridad y cuidado en el uso de las formas, buscando que sea de fácil comprensión para el interesado.

**SUFICIENCIA:** En este criterio se evalúa que el acto administrativo resuelva de fondo todas las pretensiones, y que se haya realizado la valoración completa de los documentos e información que obra en la entidad y que forma parte integral del expediente pensional.

**VERACIDAD:** En este criterio se evalúa la correspondencia entre la información (veraz y verificable) ingresada o especificada en el aplicativo liquidador en relación con los documentos del expediente aportados por el solicitante y/o la información adicional de las bases de datos (Nómina de pensionados, Historia Laboral del afiliado, formatos Clebp, entre otros).

**CONGRUENCIA:** En este criterio se evalúa la relación lógica y coherente entre la decisión adoptada y reflejada en el Acto Administrativo con relación a lo solicitado, normatividad aplicable, resultado del estudio de cada caso y su estructura (encabezado, motivación y/o parte resolutive).

- Socialización entre los revisores de la línea manual de decisión de prestaciones económicas, de la necesidad de mejora en la redacción y el encabezado al momento de la sustanciación de los actos administrativos, realizada la primera semana del mes de noviembre de 2016. Ello con el propósito de generar cultura de autocontrol.
- Socialización entre los auditores de los grupos internos de trabajo de Auditoría 1 de la Gerencia Nacional de Reconocimiento y Calidad 2 de la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones, del patrón de mejora identificado y sobre el cual se debe tener especial cuidado al momento de realizar las actividades de auditoría, realizada la primera semana del mes de noviembre de 2016.
- Se encuentra en proceso de firma, una instrucción dirigida a la unificación de encabezados de los actos administrativos; este documento tiene como finalidad hacer más amable y comprensible la parte inicial del acto administrativo de tal manera que en unas pocas palabras entregue una idea al interesado sobre la finalidad del acto administrativo.

En relación al criterio de congruencia, se presentó un leve decrecimiento del 0.23% en el indicador mencionado; sin embargo, es pertinente mencionar que este indicador se sitúa en el segundo mejor puntaje dentro del proceso de medición de calidad lo que permitirá implementar nuevas acciones de mejora, en principio, mediante las mesas de trabajo realizadas periódicamente con los auditores de los grupos internos de trabajo de Calidad de la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones y auditoría 1 de la Gerencia Nacional de Reconocimiento.

c. Creación de un nuevo formulario de radicación y flujo para las solicitudes de auxilio funerario

Conforme lo informado a la H. Corte en el IT2<sup>41</sup>, Colpensiones consideró necesario la creación de un nuevo formulario para la radicación de las solicitudes de auxilio funerario, con el fin de mejorar el proceso de radicación, la calidad en el proceso de captura de la información y la decisión de estas solicitudes, con el objeto de que el personal de reconocimiento cuente con la suficiente información para atender estas solicitudes de manera integral y bajo los parámetros y criterios de calidad.

Este nuevo desarrollo ya fue entregado por el proveedor, se encuentra en proceso de pruebas y se estima que sea implementado a finales del mes de enero de 2017.

d. Actualización de las validaciones ejecutadas en el proceso de reconocimiento

En el IT2<sup>42</sup> se informó que Colpensiones se encontraba trabajando en un nuevo proceso que permita actualizar las validaciones que se realizan hoy a los casos radicados en la entidad previa a la decisión de los mismos, lo cual permitirá que el personal del área de reconocimiento que decide las solicitudes de prestaciones económicas, cuente con el resultado de la información actualizada de las validaciones realizadas para el proceso de reconocimiento. Estas validaciones conforme se indicó en el IT2<sup>43</sup> se realizarán en tres momentos diferentes.

<sup>41</sup> Ver IT2 Sección 4 Pag. 62

<sup>42</sup> Ver IT2 Sección 4 Pag. 62

<sup>43</sup> Ver IT2 Sección 4 Pag. 63

Es de anotar que a la fecha nos encontramos en el proceso de levantamiento de la información con el fin de realizar el respectivo requerimiento funcional para su posterior desarrollo por parte del proveedor. La fecha de implementación de este desarrollo se tiene programada para el primer semestre de 2017.

e. Optimización en el proceso de visualización de los requerimientos internos y externos

Con el fin de de optimizar la visualización de los requerimientos internos y externos por parte del personal de reconocimiento, Colpensiones esta trabajando en un proceso de mejora en la herramienta de gestión Bizagi, el cual permitirá que cuando se hayan ejecutado varias solicitudes de pruebas internas o externas, se pueda identificar por parte del analista qué tipo de solicitud se requirió, lo cual minimiza el riesgo de que no se revisen todos los requerimientos por la cantidad y se obvien pruebas, permitiendo así la emisión de actos administrativos consistentes y congruentes.

Es de anotar que a la fecha Colpensiones se encuentra en el proceso de levantamiento de la información, con el fin de realizar el respectivo requerimiento funcional para su posterior desarrollo por parte del proveedor. La fecha de implementación de este desarrollo se tiene programada para el primer semestre de 2017.

4.1.4. Calidad en las decisiones emitidas por el liquidador automático de pensiones

Como se indicó en el IT2<sup>44</sup> Colpensiones adoptó como medida definitiva de calidad para los casos procesados a través del liquidador automático, la validación de la información previa al procesamiento de las solicitudes de prestaciones económicas a través del liquidador automático de pensiones, incrementando así la coherencia y calidad de las decisiones.

Con lo anterior, se ha fortalecido la selección en la decisión de los casos candidatos a ser procesados por esta línea.

A continuación se muestran los avances con respecto a esta medida:

a. Validación y análisis previo de la información

Como se informó en el IT2<sup>45</sup> desde el año 2013 Colpensiones ha venido adoptando medidas tendientes a fortalecer el proceso de revisión y selección de solicitudes de prestaciones económicas susceptible de decisión a través de la línea automática, el cual inició con la selección de un grupo de analistas para realizar de forma manual las validaciones de la información, proceso que se fue desarrollando hasta que dichas validaciones se generaran de forma automática, culminando la consolidación del proceso con la implementación de un modelo de revisión manual de una muestra paramétrica de casos procesados por el liquidador de forma automática, donde se revisan su conformidad y se da el aval para procesar la totalidad del lote, y en caso contrario se envía el mismo a decisión semiautomática.

De acuerdo a esta evolución y a los buenos resultados que se han reflejado con este sistema, se ha mantenido este modelo, con lo cual se ha logrado el incremento de calidad en las decisiones decididas

<sup>44</sup> Ver, IT2. Sección 4, página 64.

<sup>45</sup> Ver, IT2 Sección 4, página. 65

de forma automática, cumpliendo con requisitos formales y legales, acordes a lo solicitado por la H. Corte y por los organismos de supervisión y control.

b. Auditoría a la línea de decisión automática

Como complemento de la validación de información previa al procesamiento de casos a través del liquidador automático, Colpensiones decidió realizar una auditoría a los casos procesados a través de esta herramienta, la cual consiste en la revisión de la totalidad de los casos determinados en la muestra remitida por la Vicepresidencia de Planeación y Riesgos, los cuales son auditados por revisores manuales de la línea de decisión semiautomática. Si el resultado de la revisión de la muestra arroja como resultado que los casos están ajustados formal y jurídicamente se da el aval para procesar de forma automática la totalidad de los casos, en caso contrario, ninguno de los casos que integran el lote se procesan a través de la línea automática sino que se remiten para decisión a la línea manual.

Aunado a lo anterior, es pertinente indicar que para los casos correspondientes a pensiones de vejez con aportes en mora y solicitudes de auxilio funerario, la auditoría se realiza no sólo para una muestra sino para la totalidad del lote a procesar a través de la línea de decisión automática debido al detalle y complejidad de los mismos.

Ahora bien, también es importante destacar que en la línea de decisión automática no sólo se realiza la auditoría preventiva sino que también se realiza el proceso de auditoría correctiva enunciada en el numeral 4.1.3 para los casos que sean escogidos a través de la muestra.

A continuación se presentan las cifras de los recursos interpuestos frente a las decisiones que surten proceso mixto de decisión, y los cambios de decisión una vez se resuelve el recurso.

A corte 30 de noviembre de 2016, se han notificado 69.729 actos administrativos decididos por el liquidador automático durante el periodo comprendido desde el 1 de enero de 2016 hasta el 30 de noviembre del mismo año, frente a los cuales se han interpuesto 3.275 recursos, es decir que el 4.70% de los casos ha generado la presentación de un recurso. Ahora bien, de los 3.275 recursos interpuestos, Colpensiones ha decidido 3.127 y tiene pendientes 148, de los cuales 55 se encuentran dentro del término legal para su decisión y 93 se encuentran en proceso de decisión.

**Capítulo 4.1 – Cuadro 6. Recursos interpuestos y decididos frente a las decisiones automáticas notificadas durante la vigencia 2016, desagregados por tipo de prestación<sup>46</sup>**

Tipo de riesgo	Actos administrativos notificados	Recursos interpuestos	%	Recursos decididos	Recursos pendientes de decisión
Auxilios funerarios	6.088	95	1.56	90	5
Indemnizaciones	53.142	901	1.70	859	42
Pensiones Vejez	10.499	2.279	21.70	2.178	101
<b>Total</b>	<b>69.729</b>	<b>3.275</b>	<b>4.70</b>	<b>3.127</b>	<b>148</b>

<sup>46</sup> Es importante aclarar que los recursos se estudian y se deciden a través de la línea manual de decisión.

De la misma manera se observa que de los 3.127 recursos decididos, 555 han generado un cambio en la decisión inicial, es decir el 17.75% y para 2.572 casos se ha confirmado lo decidido inicialmente, lo cual arroja un 82.25%; advirtiéndose que los cambios de decisión no necesariamente se presentan por deficiencia en las decisiones iniciales procesadas por el liquidador automático, sino que pueden corresponder a valoración de nuevas pruebas aportadas por el recurrente.

#### 4.1.5. Adecuación de las reglas de negocio a los precedentes jurisprudenciales indicados en sentencia T-774 de 2015

Como se informó en el IT2<sup>47</sup> Colpensiones ya realizó las acciones necesarias para implementar en su aplicativo liquidador lo recomendado por la H. Corte respecto a la Sentencia SU-769 de 2014, con el fin que se puedan acumular tiempos públicos y privados para el reconocimiento de prestaciones económicas cobijadas por el Acuerdo 049 de 1990.

De conformidad a lo señalado en párrafos precedentes y conforme a que dicho desarrollo estaba contenido en el plan piloto explicado en el capítulo 4.1.2 del presente escrito, el mismo fue incluido en la versión 5.1.3 que se encuentra en la actualidad en etapa de pruebas de factibilidad y que se espera implementar en el mes de enero de 2017.

#### 4.1.6. Acciones de socialización y capacitación de las medidas y desarrollos adoptados para mejorar la calidad de los actos administrativos

En concordancia con lo informado en los anteriores informes<sup>48</sup>, en cuanto a las acciones de socialización adoptadas por Colpensiones para mejorar la calidad de los actos administrativos, es importante dar a conocer los avances obtenidos al respecto, como se describe a continuación:

- Capacitación de redacción jurídica: Esta capacitación fue ejecutada en su integridad y finalizada con su última sesión el 05 de noviembre de 2016 para así alcanzar un 100% en el cumplimiento de la actividad.

Aunado a lo anterior, es pertinente indicar que Colpensiones ha considerado realizar capacitaciones permanentes con el fin de continuar con el mejoramiento del proceso de formación de los actos administrativos, para ello se ha trabajado en las siguientes actividades.

- Capacitación sobre la estructura del Acto Administrativo y posiciones jurídicas institucionales: Esta capacitación se organizó con la finalidad de instruir al personal de reconocimiento sobre los criterios jurídicos y formales que se deben tener en cuenta para emitir actos administrativos.

Adicionalmente, la segunda parte de la capacitación esta encaminada a reforzar aspectos jurídicos, posiciones y conceptos adoptados por Colpensiones desde la Gerencia Nacional de Doctrina.

Estas capacitaciones fueron realizadas el 01 y 02 de diciembre de 2016 para así alcanzar un 100% en el cumplimiento de la actividad.

<sup>47</sup> Ver, IT2. Sección 4, página 67.

<sup>48</sup> Ver, IT1. Sección 4, páginas 70 y 71 e IT2. Sección 4, páginas 68 y 69.

#### 4.1.7. Medidas transversales que mejoran los procesos y generan calidad en las decisiones adoptadas.

- a. Personal en estandarización: A partir del 12 de septiembre de 2016 Colpensiones inició un plan piloto en la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones, el cual consiste en la realización de un proceso de estandarización de las radicaciones de prestaciones económicas de los riesgos de pensión de vejez tiempos públicos, invalidez y muerte, el cual tiene como finalidad realizar una valoración de la completitud documental previa, con el fin de establecer la pertinencia y conducencia de la solicitud de las pruebas en caso de que se evidencia la falta de algún documento, lo que permite que en el proceso de reconocimiento los casos cuenten con todo el material probatorio y suficiente para ser decididos con calidad y oportunidad ya que han sido objeto de estandarización previa.

Auditoría al proceso de solicitud de investigaciones administrativas: Colpensiones decidió adoptar una auditoría adicional de los casos en los cuales se requiere realizar una investigación administrativa previa para atender un caso, el cual consiste en la verificación de los casos remitidos a este proceso, revisando que los mismos cumplan con los parámetros establecidos por la Entidad, determinando su conducencia y pertinencia, lo cual permite que no se dilaten los términos y que no se requieren tramites adicionales.

#### 4.2. Atención de solicitudes a través de las mesas técnicas

La Mesa Técnica se desarrolla a través de comités de trabajo que cuentan con la participación de funcionarios de distintas áreas de Colpensiones, quienes brindan asesoría y resuelven las inquietudes realizadas por los abogados y asesores de los Entes de Control. Así mismo, se reciben y resuelven las reclamaciones presentadas por los ciudadanos ante estos Organismos.

En vista de los avances positivos de éste canal de comunicación, se continúa con la metodología de trabajo acordada así: (i) con la Procuraduría Delegada para Asuntos del Trabajo y la Seguridad Social en reunión celebrada en forma semanal los días jueves, en las instalaciones de esa entidad; (ii) con la Defensoría del Pueblo y la Personería de Bogotá, mediante reuniones mensuales o a solicitud realizada por el Ente de Control en las sedes de dichas Entidades, o mediante la radicación de los oficios por cualquiera de los canales de atención de la Entidad; y (iii) con las Procuradurías distritales, con las cuales se establecen sesiones de trabajo o comunicación vía electrónica.

##### 4.2.1. Resultados acumulados del funcionamiento de la Mesa Técnica de Seguimiento con la Procuraduría General de la Nación y la Defensoría del Pueblo

Con corte a 30 de noviembre de 2016, la Mesa Técnica ha recibido un total de 21.902 requerimientos reportados por los diferentes Entes de Control, de los cuales se ha dado respuesta de fondo a 21.581 de ellos, es decir el 98,5%.

En el cuadro 1 se puede observar la procedencia de los requerimientos y el avance en la solución de éstos por cada uno de los órganos de control.

### Capítulo 4.2 – Cuadro 1. Gestión por Órgano de Control

Mesa Técnica	Recibidos	% Total	Resueltos	% Resueltos	Pendientes	% Pendientes
Procuraduría Delegada	19.063	87,0	18.809	98,7	254	1,3
Defensoría del Pueblo	1.432	6,5	1.405	98,1	27	1,9
Procuraduría Primera Distrital	383	1,7	382	99,7	1	0,3
Procuraduría Otras Regionales	316	1,4	288	91,1	28	8,9
Procuraduría Segunda Distrital	201	0,9	201	100,0	0	0,0
Procuraduría Barranquilla	176	0,8	176	100,0	0	0,0
Procuraduría Medellín	153	0,7	153	100,0	0	0,0
Personería de Bogotá	113	0,5	107	94,7	6	5,3
Otras Entidades	60	0,3	55	91,7	5	8,3
Contraloría Delegada	5	0,0	5	100,0	0	0,0
<b>Total General</b>	<b>21.902</b>		<b>21.581</b>	<b>98,5</b>	<b>321</b>	

En noviembre se recibieron 242 requerimientos de los Entes de Control, lo que representa una disminución del 35,6% respecto a lo recibido en agosto de 2016, mes en el que radicaron 376 solicitudes nuevas. La gestión realizada respecto al consolidado general de quejas remitidas por cada uno de los Órganos de Control muestra que en promedio Colpensiones ha resuelto el 98,5% de los requerimientos, el detalle del avance se muestra a continuación:

- Mesa Técnica de Seguimiento Procuraduría Delegada para Asuntos del Trabajo y la Seguridad Social presenta un avance de 98,7% equivalente a 18.809 casos resueltos.
- Mesa Técnica de Trabajo y Seguimiento con la Defensoría del Pueblo, reporta un avance de 98,1% equivalente a 1.405 casos resueltos.
- Mesa Técnica de Seguimiento Procuraduría Primera Distrital de Bogotá, tiene un avance de 99,7% la cual representa 382 casos resueltos.
- Mesa Técnica de Seguimiento con la Procuraduría Segunda Distrital Bogotá, presenta un avance de 100% representado en 201 casos resueltos.
- Mesa Técnica de Seguimiento Procuraduría Judicial Laboral de Barranquilla, visualiza un avance de 100% el cual representa 176 casos resueltos.
- Mesa Técnica de Seguimiento Procuraduría Judicial Laboral de Medellín, observa un avance de 100% referente a 153 casos resueltos.
- Mesa Técnica de Seguimiento Personería de Bogotá, evidencia un progreso de 94,7% representado en 107 casos resueltos.

Los temas más sobresalientes de los requerimientos pendientes para el mes de noviembre de 2016 corresponden, en su orden, cumplimiento de sentencia, pensión de vejez y reliquidación pensional. Cabe destacar que, para noviembre de 2016, el número de casos pendientes de trámite por tema de requerimiento presenta una disminución de 59,2%, que corresponde a 321 casos, frente a lo reportado en el segundo informe trimestral de agosto que contaba con 787 pendientes. (Ver Capítulo 4.2 - Cuadro 2).

**Capítulo 4.2 – Cuadro 2. Casos pendientes de trámite por tema de requerimiento**

<b>Tema del Requerimiento</b>	<b>Total</b>
Cumplimiento a Sentencia Judicial	116
Pensión de Vejez	38
Reliquidación Pensional	29
Corrección de Historia Laboral	25
Trámite de Recursos	22
Pensión de Sobrevivientes	11
Solicitud de Información	9
Cálculo Actuarial	7
Pensión de Invalidez	6
Incrementos Pensionales	6
Trámites de Medicina Laboral	6
Proceso Ejecutivo	5
Pago de Costas	4
Retroactivo Pensional	4
Pensión de Invalidez Víctimas de la Violencia	4
Indemnización Sustitutiva	4
Pensión de Vejez Alto Riesgo	4
Novedades de Nómina	4
Novedades de Afiliación	3
Solicitud de Copias	2
Cobro de Aportes	2
Convenio COES	2
Otros Trámites Judiciales	2
Pensión Familiar	1
Deuda Presunta	1
Conceptos	1
Pensión de Vejez Post Mortem	1
Cobro Coactivo	1
Traslado De Aportes	1
<b>Total General</b>	<b>321</b>

## 5. Sentencias

En el presente capítulo se reporta la gestión realizada para la identificación y alistamiento, y los resultados en el cumplimiento de las sentencias competencia de Colpensiones, el cual se encuentra dividido en dos secciones. En la sección 5.1 se expone el estado general del avance en el cumplimiento de las sentencias cuya competencia es de Colpensiones. En la sección 5.2 se informa a la H. Corte Constitucional las medidas adicionales adoptadas para dar cumplimiento a las órdenes décima y décima segunda impartidas en la Sentencia T-774 de 2015, esto es, para superar los problemas presentes en el acatamiento de los fallos judiciales (ordinarios y contencioso administrativos), así como para el cumplimiento oficioso y expedito de las providencias que se profieran en contra de la entidad. Finalmente, se explica el funcionamiento del proceso automatizado, transversal a las etapas de alistamiento y cumplimiento de sentencias.

### 5.1. Estado general del avance de cumplimiento de las sentencias condenatorias

#### 5.1.1. Sentencias condenatorias relacionadas exclusivamente con prestaciones pensionales

Como se indicó en el Primer Informe Trimestral<sup>49</sup>, desde mayo de 2016 la Entidad adoptó la metodología de “*mes vencido*” para la presentación de resultados. Con esta metodología se toman como base las sentencias identificadas en el mes inmediatamente anterior, respecto de las cuales, en el mes siguiente se surten todas las etapas para el cumplimiento integral de las sentencias, teniendo en cuenta la operatividad de cada una de ellas. Es así como con el presente informe se parte del universo de sentencias condenatorias identificadas en el mes de octubre y su avance en las etapas de alistamiento, cumplimiento, inclusión en nómina y notificación a 30 de noviembre de 2016.

La anterior medida se adoptó considerando que diariamente se entregan, por parte de la Gerencia Nacional de Defensa Judicial a la Gerencia Nacional de Reconocimiento, sentencias alistadas para iniciar la etapa de cumplimiento, y posteriormente, en la etapa de cumplimiento, se adelantan acciones como la revisión integral de la documentación requerida para el reconocimiento de una solicitud prestacional, el agotamiento de trámites internos cuando son necesarios para la atención a la orden judicial, y el estudio integral de los documentos obrantes en el expediente con el fin de proferir el correspondiente acto administrativo. Es decir, entre la identificación y el cumplimiento de las sentencias la entidad debe realizar una serie de trámites y dedicar tiempo y personal para cumplirlas.

Dado lo anterior, se ha considerado técnicamente pertinente hacer la medición basándose en las sentencias que fueron alistadas hasta el último día del mes inmediatamente anterior al mes de reporte, para informar el nivel de cumplimiento de éstas. Ello, con el propósito de mostrar y reportar el avance real, facilitando así una medición ordenada que refleje con mayor precisión la gestión adelantada por Colpensiones.

---

<sup>49</sup> Ver Primer Informe Trimestral, Sección 5.1.1, Página 76.

Con corte a 30 de noviembre de 2016 Colpensiones identificó 166.976 sentencias condenatorias de las cuales 166.397 corresponden a prestaciones económicas y 579 a pretensiones diferentes a las antes mencionadas.

En el siguiente cuadro se presentan las cifras consolidadas encontrando que, del universo de 162.452 sentencias de prestaciones económicas a cargo de Colpensiones, con corte a 31 de octubre, se han alistado y entregado a 30 de noviembre un total de 152.840 para cumplimiento, lo que representa el 94% de los fallos identificados. Ahora bien, de los anteriores 162.452 fallos, a 31 de octubre fueron entregados 151.769 a la Gerencia de Reconocimiento, de los cuales se han cumplido 150.865, lo que corresponde a un 99,4% del total de las sentencias recibidas por dicha gerencia; quedando pendientes de alistamiento 9.612 y de cumplimiento 904 (ver Capítulo 5.1 – Cuadro 1). Estos resultados permiten también resaltar que la entidad cuenta con el proceso adecuado para cumplir las sentencias desde el momento en que han sido alistadas, y que el reto grande sigue presentándose entre la identificación y el alistamiento.

### Capítulo 5.1 – Cuadro 1. Estado de los fallos judiciales relacionados exclusivamente con prestaciones pensionales

#### Panel A. Identificación, alistamiento y cumplimiento

(I) IDENTIFICACIÓN DE FALLOS CONDENATORIOS	(II) IDENTIFICACIÓN DE FALLOS CONDENATORIOS	(II) ALISTAMIENTO DEL FALLO PARA SU CUMPLIMIENTO			(III) CUMPLIMIENTO DE FALLOS ALISTADOS		
		Alistados y entregados para cumplimiento con corte 30 de noviembre	En proceso de alistamiento con corte a 30 de noviembre	Alistados y entregados para cumplimiento con corte 31 de octubre	Actos adm. Proferidos hasta 31 de Noviembre de lo entregado con corte 31 de Octubre	Pendientes que han sido gestionados hasta 30 de Noviembre de lo entregado con corte 31 de Octubre	Pendientes en proceso de decisión hasta 30 de Noviembre de lo entregado con corte a 31 de Octubre
Origen del fallo condenatorio (con corte a 30 de noviembre de 2016)	Origen del fallo condenatorio (Con corte a 31 de octubre)						
<b>11.246</b>	11.246	11.218	28	<b>11.215</b>	11.210	4	1
Entregados por el ISS en L.	Entregados por el ISS en L.	99,75%	0,2%	<b>99,7%</b>	99,96%	0,04%	0,01%
<b>8.624</b>	8.624	8.624	0	<b>8.624</b>	8.618	5	1
Hallados por Colp. en expedientes ISS	Hallados por Colp. en expedientes ISS	100,00%	0,0%	<b>100,0%</b>	99,93%	0,06%	0,01%
<b>84.200</b>	80.865	77.669	3.196	<b>77.115</b>	76.411	510	194
Fallados en contra de Colpensiones	Fallados en contra de Colpensiones	96,05%	4,0%	<b>95,4%</b>	99,09%	0,66%	0,25%
<b>62.327</b>	61.717	55.329	6.388	<b>54.815</b>	54.626	139	50
Entregados por ciudadanos a Colp.	Entregados por ciudadanos a Colp.	89,65%	10,4%	<b>88,8%</b>	99,66%	0,25%	0,09%
<b>Total fallos condenatorios identificados</b>	<b>Total fallos condenatorios identificados</b>	<b>Total fallos alistados y entregados para cumplir</b>	<b>Total fallos en proceso de alistamiento</b>	<b>Total fallos alistados y entregados para cumplir</b>	<b>Total Actos Adm. Proferidos</b>	<b>Total Pendientes que han sido gestionados</b>	<b>Total Pendientes por tramitar</b>
<b>166.397</b>	<b>162.452</b>	<b>152.840</b>	<b>9.612</b>	<b>151.769</b>	<b>150.865</b>	<b>658</b>	<b>246</b>
		94%	6%	93%	99,4%	0,43%	0,16%
					Suma dos últimas columnas	904	

**Panel B. Notificación e ingreso a nómina**

(III) CUMPLIMIENTO DE FALLOS ALISTADOS	(IV) NOTIFICACIÓN DE ACTOS ADMINISTRATIVOS		(V) INCLUSIÓN EN LA NÓMINA DE ACTOS ADMINISTRATIVOS QUE DEBEN INGRESAR			
Actos adm. Proferidos Con corte a 31 de Octubre	Actos adm. Notificados	Actos adm. Pendientes de Notificación	Actos adm. Proferidos a 31 de Octubre que No deben ingresar a la nómina	Actos adm. Proferidos a 31 de Octubre que deben ingresar a la nómina	Actos adm. Proferidos a 31 de Octubre incluidos en la nómina	Actos adm. Proferidos a 31 de Octubre pendientes de ingresar a la nómina
	Con corte a 30 de Noviembre	Con corte a 30 de Noviembre			Con corte a 30 de Noviembre	Con corte a 30 de Noviembre
11.208	11.202	6	430	10.778	10.772	6
Entregados por el ISS en L.	99,95%	0,05%	3,8%	96,2%	99,94%	0,06%
8.618	8.618	0	294	8.324	8.325	8
Hallados por Colp. en expedientes ISS	100,0%	0,0%	3,4%	96,6%	100,01%	0,10%
75.349	74.054	1.295	8.419	66.930	66.931	25
Fallados en contra de Colpensiones	98,3%	1,7%	11,2%	90,4%	100,00%	0,04%
54.327	54.209	118	1.374	52.953	52.946	7
Entregados por ciudadanos a Colp.	99,8%	0,2%	2,5%	97,7%	99,99%	0,01%
<b>Total Actos Adm. Proferidos</b>	<b>Total Actos Adm. Notificados</b>	<b>Total Actos Adm. Pendientes de notificados</b>	<b>Total Actos Adm. Proferidos que No deben ingresar a la nómina</b>	<b>Total Actos Adm. Proferidos que deben ingresar a la nómina</b>	<b>Total Actos Adm. Incluidos en la nómina</b>	<b>Total Actos Adm. Pendientes de ingresar a la nómina</b>
149.502	148.083	1.419	10.517	138.985	138.974	46
	99,1%	0,9%	7,0%	93,0%	99,99%	0,03%

De otra parte, en cuanto a las cifras que corresponden a los actos administrativos a notificar e incluir en nómina de pensionados, reflejadas en el panel B (ver Capítulo 5.1- cuadro 1), se precisa que son el resultado de la misma dinámica de “mes vencido” mencionada anteriormente, es decir, los casos que una vez son emitidos por la Gerencia Nacional de Reconocimiento pasan a ser notificados por la Gerencia Nacional de Servicio al Ciudadano, al igual que aquellos actos administrativos que reconocen valores pecuniarios son ingresados en la nómina de pensionados al mes subsiguiente de la expedición de la resolución.

Teniendo en cuenta lo anterior, el Panel B del cuadro 1 (ver Capítulo 5.1- cuadro 1) muestra el estado de la notificación y el ingreso a nómina con corte al 30 de noviembre de los actos administrativos que fueron expedidos hasta el 31 de octubre de 2016; es decir de los 149.502 actos administrativos expedidos en cumplimiento de un fallo judicial, 138.985 debían ingresar a la nómina de pensionados y

los resultados muestran que ingresaron 138.974, quedando pendientes por incluir en nómina de pensionados 46 casos, lo cual refleja un avance del 99,99%.

Finalmente, en cuanto a la notificación de actos administrativos de cumplimiento de sentencias, al 31 de octubre de 2016 se proferieron 149.502 actos administrativos de cumplimiento de sentencias condenatorias, de los cuales a 30 de noviembre se han notificado 148.083 que corresponde al 99,1% y se tienen pendientes por notificación 1.419.

a. Identificación y alistamiento de fallos condenatorios

En relación con las sentencias pendientes de alistamiento y cumplimiento relacionadas en el cuadro 1 Panel A, con corte a 30 de noviembre se encuentran pendientes de alistamiento 9.612 sentencias lo que corresponde a una disminución del 9,3% (986 sentencias), frente a lo reportado en el IT2 (10.598) las cuales han sido estudiadas y se ha realizado la siguiente gestión (ver Capítulo 5.1 – Cuadro 2):

**Capítulo 5.1 – Cuadro 2. Sentencias pendientes de alistamiento por estado  
Corte a noviembre 2016**

	Gestionadas						Sentencias gestionadas
	Con carta al ciudadano	En estudio de seguridad	Consecución de documentos jurídicos	En consecución CD	En transcripción	En proceso de alistamiento	
Fallos judiciales condenatorios	2.758	2.292	2.921	132	623	886	9.612

- 2.758 con carta al ciudadano, toda vez que una vez verificado el caso por la GNDJ la documentación allegada se encuentra incompleta o en copia simple y, por lo tanto, no ha sido posible proceder a su alistamiento.
- 2.292 en estudio de seguridad, esto en razón a que los documentos allegados estaban completos y se entregaron a Cyza para su validación. No obstante, se encuentra pendiente la determinación de la autenticidad del fallo o se está a la espera del sello patrón para realizar el cotejo grafológico.
- 2.921 por falta de documentos jurídicos correspondientes a casos que, si bien fueron alistados, el área competente de cumplimiento manifestó la ausencia de piezas procesales fundamentales para el cumplimiento y, por lo tanto, éstos se encuentran en consecución.
- 132 en consecución de CD, son casos en los cuales, si bien se allegaron los extractos del fallo, su parte resolutive es abstracta y no se cuenta con el audio, motivo por el cual, se adelantan las gestiones necesarias para su consecución.
- 623 casos que se encuentran en proceso de transcripción por tratarse de fallos orales abstractos.
- 886 en proceso de alistamiento, corresponden a sentencias que están siendo validadas para su entrega al área competente de cumplimiento y que serán entregadas en el mes de octubre de 2016.

## b. Cumplimiento de fallos condenatorios

Ahora bien, en cuanto a los avances generados en materia de cumplimiento de sentencias vale la pena resaltar que en el Segundo Informe Trimestral, el total de fallos alistados y entregados a la Gerencia Nacional de Reconocimiento por parte de la Gerencia Nacional de Defensa Judicial con corte al 31 de julio de 2016 fue de 139.407 fallos de los cuales, la Gerencia Nacional de Reconocimiento dio cumplimiento a 138.706 órdenes judiciales a través de actos administrativos, es decir alcanzó un 99,5% de avance.

De otra parte, en el presente informe se evidencia que, el total de fallos alistados y entregados a la Gerencia Nacional de Reconocimiento por parte de la Gerencia Nacional de Defensa Judicial con corte a 31 de octubre de 2016 fue de 151.769 fallos, y se cumplieron 150.865. Es decir que 12.159 casos fueron adicionalmente cumplidos frente al trimestre inmediatamente anterior, lo que muestra que las gestiones adelantadas han promovido un avance significativo.

A través de este informe que consolida las medidas, planes y estrategias que Colpensiones ha abarcado durante la presente anualidad, se puede observar que éstas han sido pertinentes, transparentes y concretas para acatar las órdenes emitidas mediante la Sentencia T-774 y encaminadas de buena fe para atender las demandas de la ciudadanía, que hoy reconoce esta Entidad como una de las marcas más aceptadas, tanto que ha logrado mantener un avance superior al 99%, cifra que no ha decaído en el 2016.

No obstante lo anterior, y pese al gran esfuerzo presupuestal y de personal que Colpensiones ha dispuesto para atender los cumplimientos judiciales, aún se presentan casos en los que no se ha podido dar un cumplimiento total. Sin que esto sea óbice para que se adelanten todas las gestiones, mesas de trabajo interinstitucionales (rama judicial - despachos judiciales, consecuciones de expedientes en bodegas-, abogados externos, etc.) que se requieren para alcanzar dicho cumplimiento.

De acuerdo con lo anterior a continuación se señalan las casuísticas de las sentencias (904 fallos) y de los mandamientos de pago (18.299), que se encuentran pendientes de cumplimiento con corte a noviembre de 2016, clasificándose cada uno de ellos según la gestión adelantada (ver Capítulo 5.1- Cuadro 3).

En cuanto a los mandamientos de pago, se encuentran 18.299 casos que debían ser cumplidos al 30 de noviembre de 2016, aclarando que, el 10% ha sido entregado por la Gerencia Nacional de Defensa Judicial a la Gerencia Nacional de Reconocimiento, y se han cumplido 16.745. De los 1.554 casos pendientes: (i) 265 ya han sido gestionados y (ii) 1.289 se encuentran en proceso de decisión.

**Capítulo 5.1 – Cuadro 3. Sentencias pendientes de cumplimiento por estado con  
Corte a noviembre de 2016**

	Gestionados		En Proceso de Decisión			Total Pendientes
	Pendientes por Falta de Documentos del Ciudadano	Pendientes por Falta de Documentos Jurídicos y del Ciudadano	Pendientes Trámite Interno	En Validación Compleitud	En Reparto	
Fallos Judiciales Condenatorios	635	23	52	4	190	904
Mandamientos de Pago	252	13	13	419	857	1.554
<b>Total</b>		<b>923</b>		<b>1.535</b>		<b>2.458</b>

Como se evidencia en el anterior cuadro (ver Capítulo 5.1 – Cuadro 3), las razones por las cuales no se ha emitido un acto administrativo de cumplimiento a fallo judicial (904 casos), corresponden a:

- 635 casos requieren documentos que debe aportar el ciudadano, y que por tanto les han sido debidamente solicitados.
- 23 casos que requieren tanto documentos por parte del ciudadano como documentos jurídicos para dar cumplimiento a la sentencia o para proferir la decisión que en derecho corresponda.

En cuanto a los casos que se encuentran en proceso de decisión es necesario tener en cuenta que:

- 52 casos se encuentran pendientes en trámite interno, esto es, que la Gerencia Nacional de Reconocimiento ha determinado que para acatar la orden judicial es necesaria la intervención de otra dependencia de Colpensiones en aras de corregir o completar la información soporte del acto administrativo de cumplimiento, encontrándose aún pendiente la respuesta a dicho procedimiento previo.
- 4 casos se encuentran en validación de completitud documental, es decir en esta etapa se revisa la entrega efectuada por la Gerencia Nacional de Defensa Judicial a la Gerencia Nacional de Reconocimiento respecto de si obra la completitud documental correspondiente para proceder a la decisión del caso o si por el contrario procede la devolución del mismo a la Gerencia Nacional de Defensa Judicial.
- 190 casos que se encuentran en proceso de reparto, vale la pena señalar que en el transcurso de la conciliación de información de la Gerencia Nacional de Reconocimiento con la Gerencia Nacional de Defensa Judicial, esta devolvió a la Gerencia Nacional de Reconocimiento dichos casos para que sean reprocesados.

**5.1.2. Fallos judiciales identificados no relacionados exclusivamente con prestaciones pensionales**

Adicionalmente, también se encuentran fallos que ordenan a la entidad efectuar traslados de régimen pensional, cálculos actuariales, iniciar cobros coactivos, devolver aportes, trasladar aportes a otro fondo

de pensiones, entre otros; motivo por el cual, en el cuadro 4 se presenta el estado de estos fallos, bajo la nueva metodología “mes vencido” planteada arriba (ver Capítulo 5.1 – Cuadro 4).

**Capítulo 5.1 – Cuadro 4. Estado de los fallos judiciales identificados no relacionados exclusivamente con prestaciones pensionales**

(I) IDENTIFICACIÓN DE FALLOS CONDENATORIOS PARA ENTREGA A OTRAS ÁREAS CON CORTE A 30 DE NOVIEMBRE	(II) IDENTIFICACIÓN DE FALLOS CONDENATORIOS PARA ENTREGA A OTRAS ÁREAS CON CORTE A 31 DE OCTUBRE	(II) ALISTAMIENTO DEL FALLO PARA SU CUMPLIMIENTO CON CORTE A 30 DE NOVIEMBRE DE 2016		(III) CUMPLIMIENTO DE FALLOS ALISTADOS CON CORTE 30 DE NOVIEMBRE	
Origen del fallo condenatorio	Origen del fallo condenatorio	En proceso de alistamiento	Alistados y entregados para cumplimiento	En proceso de cumplimiento	Cumplido
11	11	0	11	2	9
Entregados por el ISS en L.	Entregados por el ISS en L.				
0	0	0	0	0	0
Hallados por Colp. en expedientes ISS	Hallados por Colp. en expedientes ISS				
435	385	3	382	169	213
Fallados en contra de Colpensiones	Fallados en contra de Colpensiones				
133	130	0	130	52	78
Entregados por ciudadanos a Colp.	Entregados por ciudadanos a Colp.				
<b>Total fallos condenatorios identificados</b>	<b>Total fallos condenatorios identificados</b>	<b>Total fallos en proceso de alistamiento</b>	<b>Total fallos alistados y entregados para cumplir</b>	<b>Total en proceso de proferir de cumplimiento</b>	<b>Total cumplidos</b>
579	526	3	523	223	300

Del cuadro anterior se puede evidenciar que con corte al 30 de noviembre de 2016, se identificaron 579 fallos condenatorios para entregar a otras áreas de la entidad, de los cuales se alistaron 523 al 30 de noviembre de 2016 y a 300 se les dio cumplimiento, quedando pendiente un total de 223 de los cuales 45 cuentan con respuesta parcial con corte al 30 de noviembre de 2016.

Con corte a 30 de noviembre de 2016 Colpensiones identificó 579 fallos condenatorios no relacionados exclusivamente con prestaciones pensionales. Ahora, conforme a la metodología de “mes vencido”, con corte 31 de octubre de 2016 se identificaron 526 fallos que corresponde a un aumento de 212 con relación a los 314 fallos reportados en el IT2<sup>50</sup>.

De los 526 fallos identificados a 31 de octubre, se alistaron 523 con corte a 30 de noviembre de 2016, de los cuales 300 fueron cumplidos lo que corresponde a un 48% con relación a lo reportado en el IT2 (155)<sup>51</sup> y 223 se encuentran en proceso de cumplimiento, 45 de ellos con respuesta parcial.

<sup>50</sup> Ver IT2, Capítulo 5.1 – Cuadro 4. Estado de los fallos judiciales identificados no relacionados exclusivamente con prestaciones pensionales. Pág. 79

<sup>51</sup> Ver IT2 Capítulo 5.1 – Cuadro 4. Estado de los fallos judiciales identificados no relacionados exclusivamente con prestaciones pensionales. Pág. 79

### 5.1.3. Cumplimiento de mandamientos de pago

Conforme se reportó a la H. Corte Constitucional, las Gerencias Nacionales de Defensa Judicial y Reconocimiento, acordaron la entrega de mandamientos de pago concretos librados por prestación económica, notificados a la Administradora con el fin de: (i) evitar el decreto de medidas cautelares (Embargos), y (ii) reducir el pago de intereses moratorios, costas y agencias en derecho del proceso ejecutivo.

La GNDJ recibe los actos administrativos de cumplimiento de mandamientos de pago reportados por la GNR y, una vez verificado que el cumplimiento fue total, se remiten a cada una de las regionales para que sean radicados ante los diferentes Despachos Judiciales con el fin de que los jueces conozcan el cumplimiento y decreten la terminación del proceso por pago total de la obligación o tengan en cuenta el pago al momento de liquidar el crédito.

Con corte a 31 de octubre, Colpensiones ha cumplido 20.143 mandamientos de pago, lo cual representa un aumento de 2.089 casos con respecto a lo reportado en el IT2 (18.054). Es necesario precisar que los 20.143 mandamientos de pago están compuestos por: 3.398 cumplimientos identificados al momento de la notificación del mandamiento de pago que no fueron entregados a la GNR y 16.745 cumplidos con ocasión de la entrega del mandamiento de pago.

Ahora bien, los 20.143 mandamientos de pago cumplidos se encuentran en los siguientes estados: (i) 19.846 han sido radicados ante los despachos judiciales, (ii) 285 se encuentran en proceso de radicación, y (iii) 12 no fue posible radicarlos ante los Juzgados, toda vez que el proceso se encuentra archivado como se muestra en el Cuadro 5 (ver Capítulo 5.1 – Cuadro 5).

**Capítulo 5.1 – Cuadro 5. Cumplimiento de mandamientos de pago**

	Cumplimientos radicados						Total	Cumplimientos en trámite de radicación	Cumplimientos en imposibilidad de radicación (archivo del proceso)	Total
	Sin decisión	Terminados	Acepta pago parcial	Requiere al demandante	No acepta pago	Requiere a Colpensiones				
Mandamientos de pago	5.259	7.553	3.508	1.552	770	1.204	19.846	285	12	20.143

## 5.2. Medidas adoptadas para dar cumplimiento a la orden primera y la orden tercera contenidas en los artículos décimo y décimo segundo de la parte resolutive

### 5.2.1. Medidas adoptadas para dar cumplimiento a la orden primera contenida en el artículo décimo de la parte resolutive

La Corte Constitucional en la Sentencia T-774 de 2015, dispone en la orden primera de su parte motiva, que corresponde al artículo décimo de la parte resolutive, la superación de los problemas presentes en el proceso de acatamiento de las sentencias judiciales ordinarias y contencioso administrativas. Sobre este particular, a continuación, se expone el avance de las medidas adoptadas en cada etapa de dicho

proceso, así como de las que se han adoptado en el último trimestre, con el fin de acatar la orden en mención.

#### 1. Medidas adoptadas en la etapa de alistamiento

Como se reportó en el pasado informe, existen sentencias que se encuentran en proceso de alistamiento toda vez que: (i) están en proceso de validación de completitud de la documentación allegada, o (ii) en consecución de los documentos faltantes para lograr su alistamiento, incluida la primera copia del fallo.

Es importante manifestar que, frente a la consecución de las piezas procesales faltantes para el alistamiento completo de las sentencias y su posterior envío para cumplimiento, Colpensiones ha encontrado las siguientes dificultades: (i) sentencias correspondientes a años anteriores, cuyos expedientes se encuentran archivados, (ii) demora por parte de la Rama Judicial en el pronunciamiento frente a las solicitudes de desarchivo, (iii) supresión de los Despachos de Descongestión en donde se adelantaron procesos judiciales contra la entidad y cambio de ubicación del expediente judicial, (iv) dificultad en la obtención y autorización de acceso a los archivos generales con el fin de buscar directamente el fallo, y (v) entrega de formatos de audio inconsistentes, entre otros.

Para superar las dificultades mencionadas, la entidad ha reforzado su accionar para la obtención de dichos fallos y piezas procesales, tanto de manera directa, a través de su propio personal en las diferentes regionales, así como con la intervención de los denominados rotadores y de las firmas de abogados externos, quienes realizan las gestiones correspondientes a la radicación y seguimiento a las solicitudes de desarchivo, visita e insistencia ante los despachos judiciales y revisión de las bases de datos correspondientes, entre otras. Dichas actividades se realizan frente a los fallos que se profieren día a día y que son responsabilidad de las mencionadas firmas, así como respecto de las sentencias correspondientes a vigencias anteriores.

Así mismo, para aumentar la eficiencia en la obtención de las sentencias objeto de solicitud de desarchivos, la entidad ha realizado diferentes gestiones con la rama judicial, con el fin de facilitar el acceso a las diferentes bodegas donde se encuentran archivados los procesos judiciales. No obstante, aún se mantienen dificultades para ello, tales como la limitación en el número de veces que se puede acceder a las instalaciones, o en el número de procesos que pueden ser objeto de revisión; así como las derivadas de las deficiencias en los sistemas de búsqueda y de archivo físico de los expedientes.

El avance en las medidas adoptadas y que fueron reportadas en el informe anterior es el siguiente:

##### a. Plan piloto de consecución de sentencias

Para el universo inicial de 10.911 casos reportados en el IP30 como “en proceso de alistamiento”, y con corte a 31 de diciembre de 2015, la Administradora implementó un “plan piloto de consecución de sentencias” que continúa en ejecución y que responde a la necesidad de obtener de manera prioritaria aquellas sentencias que han sido objeto de trámites de tutela y requerimientos de Entes de Control, o de alguna otra situación que implique la necesidad de atención prioritaria.

Como resultado del avance de este Plan, se logró disminuir las sentencias en proceso de alistamiento de la vigencia 2015, pues para el segundo informe trimestral de 2016, de estos fallos se encontraban pendientes 3.235, en tanto que, con corte a 30 de noviembre de 2016, se logró la disminución de 547 sentencias adicionales, lo que corresponde a un avance del 16,9%, quedando pendientes 2.688 sentencias, las cuales están incluidas dentro de las 9.612 sentencias en proceso de alistamiento reportadas en el cuadro 1 (ver Capítulo 5.1 – Cuadro 1) cuya gestión se encuentra detallada en el cuadro 2 (ver Capítulo 5.1 – Cuadro 2).

b. Propuestas de cumplimiento de sentencias en copia simple

Como medida adicional a la mencionada, la Entidad durante el segundo trimestre de 2016 ha estudiado mecanismos alternos para el alistamiento y cumplimiento de sentencias con el fin de disminuir los fallos pendientes de acatamiento. Es así como en sesiones del 6 y 19 de julio el Comité de Riesgo Operativo de Colpensiones aprobó propuestas para proceder, en ciertos casos, al cumplimiento de las sentencias aportadas en copia simple o con documentación incompleta por parte de los ciudadanos.

Con el fin de implementar el cumplimiento de sentencias aportadas en copia simple o documentación incompleta aportada por parte de los ciudadanos, se han adelantado las siguientes gestiones:

- (i) Identificación de 1.769 casos en los cuales se cuenta con dos o más requerimientos al ciudadano con su correspondiente recibo. Se debe informar que durante el mes de octubre se implementó *“el equipo de cumplimiento de sentencias - Cierre del caso por desistimiento tácito”*, este equipo se encuentra revisando los casos mencionados, para poder identificar los que cumplen los requisitos establecidos en el artículo 17 de la Ley 1437 de 2011 que dispone el tratamiento de las peticiones que se elevan ante la Administración y se encuentran incompletas.

Para el corte de este informe, el equipo en mención ha leído un total de 380 solicitudes de cumplimiento de sentencia, de las cuales se han proferido 59 actos administrativos de cierre.

Los demás casos leídos (321) se encuentran en estados que no permiten el cierre:

**Capítulo 5.2 - Cuadro 1. Gestión de cierre de casos por desistimiento tácito**

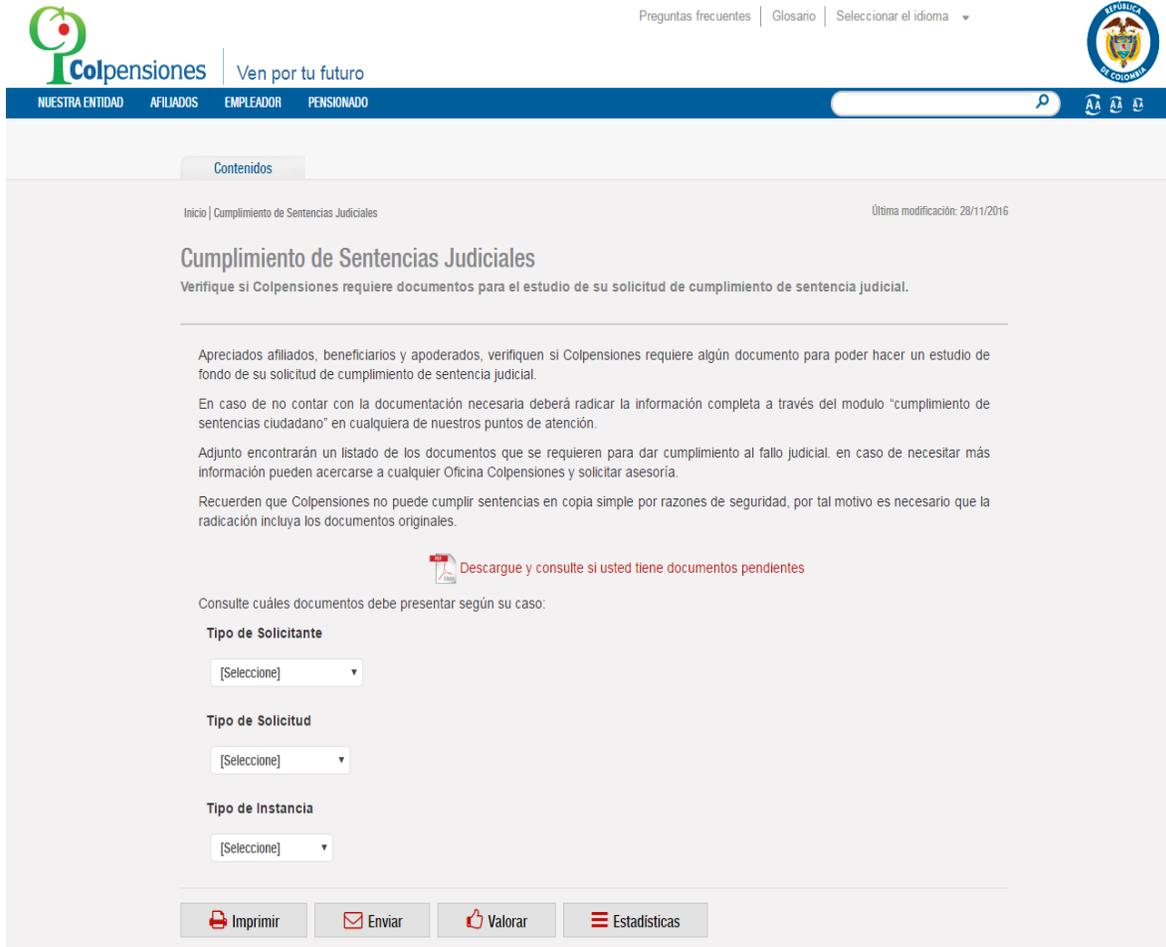
ESTADO	TOTAL
Sentencia cumplida - Con acto administrativo	106
En estudio de seguridad	74
Gestión judicial	50
Sentencia entregada a gnr	29
Proceso ejecutivo activo	25
Pendiente otra comunicación al ciudadano	16
Iss patrono	8

ESTADO	TOTAL
No es competencia de colpensiones	7
Fallo absolutorio	6
<b>TOTAL</b>	<b>321</b>

Durante el mes de diciembre se continuará con la gestión mencionada, cuyo avance se reportará en el siguiente informe.

- (ii) En el mes de octubre se inició una campaña masiva de contacto a 1.769 ciudadanos a través del call center, con el fin de informarles sobre el trámite de cumplimiento de sentencias y los documentos que deben presentar para que este sea efectivo. En el mes de noviembre se incluyó en esta campaña a 486 ciudadanos para un total de 2.255 casos en donde se ha presentado la documentación incompleta; nos encontramos en el proceso de contacto con cada uno de ellos para indicar los documentos faltantes y el modo de radicación para proceder al estudio y posterior alistamiento.
- (iii) Desde el día 28 de noviembre de 2016 en la página web de la entidad <http://www.colpensiones.gov.co/index.php>, en la pestaña “PENSIONADO” pueden los ciudadanos dirigirse al menú “Cómo me pensiono” y en el link “Cumplimiento de Sentencias judiciales”:
  - Visualizar en el link “Descargue y consulte si usted tiene documentos pendientes”, la base de datos con los casos en donde se encontró que la documentación aportada corresponde a una copia simple. Esta base de datos contiene: Tipo de solicitud, instancia y solicitante, número de identificación y nombre del solicitante, número de radicación.
  - Consultar la documentación a aportar en su petición de cumplimiento de sentencia conforme al tipo de solicitante, solicitud e instancia.

## Capítulo 5.2 - Figura 1. Link Cumplimiento de sentencias judiciales página web



The screenshot shows the website interface for 'Cumplimiento de Sentencias Judiciales'. At the top, there is a navigation bar with the Colpensiones logo and the slogan 'Ven por tu futuro'. Below this, there are links for 'Preguntas frecuentes', 'Glosario', and 'Seleccionar el idioma'. The main content area has a breadcrumb trail 'Inicio | Cumplimiento de Sentencias Judiciales' and a date 'Última modificación: 28/11/2016'. The title is 'Cumplimiento de Sentencias Judiciales' with a sub-header 'Verifique si Colpensiones requiere documentos para el estudio de su solicitud de cumplimiento de sentencia judicial.' The text explains that affiliates, beneficiaries, and legal representatives should check if Colpensiones requires documents for their judicial sentence fulfillment request. It mentions that if they lack necessary documentation, they should provide complete information through the 'cumplimiento de sentencias ciudadano' module. It also notes that a list of required documents is available, and users can seek advice from any Colpensiones office. A reminder states that Colpensiones cannot fulfill judgments in simple copy form for security reasons, so original documents must be submitted. A download icon and text prompt users to 'Descargue y consulte si usted tiene documentos pendientes'. Below this, there are three dropdown menus for 'Tipo de Solicitante', 'Tipo de Solicitud', and 'Tipo de Instancia'. At the bottom, there are buttons for 'Imprimir', 'Enviar', 'Valorar', and 'Estadísticas'.

### 2. Medidas adoptadas en la etapa de cumplimiento a fallos

Teniendo en cuenta que la orden decima indica “... *ORDENAR a la Administradora Colombiana de Pensiones Colpensiones que dentro de los tres meses siguientes a la comunicación de esta sentencia adopte las medidas necesarias para superar definitivamente los problemas ...*” “...y el proceso de acatamiento de las sentencias judiciales ordinarias y contencioso administrativas, en armonía con las instrucciones que dicte la Superintendencia Financiera de Colombia y las recomendaciones que efectúe la Procuraduría General de la Nación, la Defensoría del Pueblo, y la Contraloría General de la República” en aras de atender el mandato judicial se proceden a describir las medidas adoptadas en la etapa de cumplimiento a fallos con el grado de importancia de las mismas, así:

- *Distribución del personal*

En primera medida como se ha establecido en diversos informes a los Entes de Control, Colpensiones cuenta con personal altamente calificado a nivel profesional y personal, competente para estudiar y resolver cualquier tipo de solicitud prestacional, la Gerencia Nacional de Reconocimiento dentro de sus políticas para atender las solicitudes de cumplimientos judiciales redistribuye los grupos internos de trabajo de acuerdo a la necesidad del servicio; es decir aumenta o disminuye los colaboradores de acuerdo al volumen de casos allegados por la Gerencia Nacional de Defensa Judicial y la complejidad que requiera la atención de los mismos, por lo cual en la actualidad se cuenta con dos grupos asignados a la línea manual de decisión de sentencias con 68 colaboradores entre revisores y analistas, suprimiendo desde el 03 de noviembre de 2016 a un tercer grupo que en la actualidad resuelve otro tipo de solicitudes.

La estrategia citada de movilización de personal ha coadyuvado de manera eficiente el acatamiento de órdenes judiciales, puesto que permite contar siempre con personal dispuesto para atender los casos, así como para resolver cualquier contingencia que se pudiese presentar.

De otra parte, se continúa en los grupos internos de sentencias, coadyuvando al proceso de georreferenciación a la Gerencia Nacional de Defensa Judicial, puesto que con el estudio de los expedientes prestacionales los analistas encuentran fallos por cumplir los cuales son remitidos a la Gerencia citada para hacer su alistamiento.

Esta medida se ha realizado satisfactoriamente durante todo el año 2016, y se seguirá recurriendo a los cambios de colaboradores siempre y cuando el proceso de cumplimiento de sentencias así lo requiera.

- *Compilación de directrices para la expedición de actos administrativos*

A fin de cumplir las órdenes de la H. Corte Constitucional como las recomendaciones de los entes de control se emitió el instructivo denominado "*criterios básicos de calidad en la emisión de actos administrativos en la línea manual de decisión*".

En el instructivo mencionado se especifica que dada la naturaleza especial de los actos administrativos que se expiden para cumplir un fallo, los colaboradores que traten estos casos deben tener especial cuidado en el agotamiento de la vía administrativa, en verificar que se acaten las órdenes judiciales, que se indiquen con claridad las decisiones tomadas por los despachos judiciales, etc.

La implementación del instructivo se encuentra publicada en la página del SIG (Sistema Integrado de Gestión), donde puede ser consultada por parte de los analistas. En cuanto al cumplimiento de fallos este documento ha mitigado los errores tanto de forma como de fondo de las resoluciones que reconocen fallos, logrando acortar los tiempos de revisión de cada acto administrativo.

- *Instrucciones para la calidad de los actos administrativos*

Se expidió la Circular No. 01 del 11 de marzo de 2016 a través de la cual se impartieron instrucciones para lograr la obtención de la documentación jurídica y de los documentos con los que cuenta de

manera exclusiva el ciudadano, y sin los cuales no es posible dar cumplimiento al fallo judicial. Si bien la expedición de esta circular se dio en el mes de marzo, la aplicación de ésta directriz fue en abril de 2016 y sus efectos se han mantenido en la operación de la entidad.

*Consulta de bases:* Colpensiones siempre ha estado atento a sus procesos de seguridad y validación previa a la expedición de un acto administrativo, razón por la cual, es de obligatorio cumplimiento realizar las siguientes consultas: la verificación del aplicativo litigando, la verificación en las bases de datos de procesos judiciales notificados, la consulta en la base de datos SAP, en la base de títulos judiciales, y la revisión de la página de la rama judicial.

*Unificación de formatos para solicitud de documentos:* Desde los primeros meses de esta anualidad, se informó a la H. Corte Constitucional que Colpensiones a fin de coadyuvar el proceso de los asegurados para el cumplimiento de sentencias, a su favor, unificó e implantó un único formato para solicitud de documentos jurídicos, lo que ha permitido que el proceso sea más ágil y acertado para la decisión del expediente prestacional.

A su vez, se cuenta con informes detallados que permiten llevar una trazabilidad de la documentación jurídica que con frecuencia hace falta en los cuadernos administrativos, información que ha permitido tomar otras medidas en cuanto a la consecución de las piezas probatorias faltantes.

De lo anteriormente citado, es posible evidenciar que Colpensiones se encuentra a la vanguardia en todas sus estrategias, medidas y planes, procurando siempre en lo que al proceso de acatamiento de sentencias se refiere avanzar, y entregar a la ciudadanía como a los Entes de Vigilancia y Control y a la H. Corte Constitucional, un resultado conforme a los compromisos que responsablemente atiende.

#### 5.2.2. Medidas adoptadas para dar cumplimiento a la orden tercera contenida en el artículo décimo

En este acápite del informe se estudia la orden tercera correspondiente al artículo décimo segundo de la mencionada sentencia<sup>52</sup> referente al cumplimiento oficioso de fallos judiciales.

##### 1. Medidas adoptadas en la etapa de alistamiento

- a. Metodología del monitoreo y seguimiento para el alistamiento oficioso de las sentencias proferidas diariamente

En los fundamentos jurídicos 497 y 498 del pronunciamiento judicial T/774 de 2016 la H. Corte Constitucional manifestó: <<El deber de obedecer las decisiones judiciales es especialmente relevante para los servidores públicos, en tanto el artículo 35 numeral 24 de la Ley 734 de 2002 sanciona su incumplimiento con falta disciplinaria al prohibirles “Incumplir cualquier decisión judicial, fiscal, administrativa, o disciplinaria en razón o con ocasión del cargo o funciones, u obstaculizar su

<sup>52</sup> Sentencia 774/2015 ARTÍCULO DÉCIMO SEGUNDO.- ORDENAR a la Administradora Colombiana de Pensiones Colpensiones que dentro de los seis meses siguientes a la comunicación de esta sentencia adopte de forma permanente las medidas necesarias para cumplir de manera expedita y oficiosa las sentencias de (sic) ordinarias y contencioso administrativas que se profieran en contra de la entidad, una vez sea notificada la respectiva decisión y siempre que esta quede ejecutoriada.

ejecución”(...) “ Tanto el ISS como Colpensiones han comparecido a los respectivos procesos y por ello han debido tomar las previsiones necesarias para atender oportunamente los dictados judiciales”.>>

Respecto a las medidas en la etapa de alistamiento de las sentencias judiciales, la entidad ha seguido reforzando las acciones enunciadas en el informe anterior, en cuanto al fortalecimiento del seguimiento y supervisión de la gestión de los abogados externos en materia de entrega oportuna de las sentencias judiciales proferidas dentro de los procesos judiciales a su cargo.

En este sentido, tanto el nivel central como las regionales realizan un seguimiento estricto a la gestión de las firmas por medio de su personal y a través de la firma de vigilancia judicial “Litigando”.

En desarrollo de este esquema, el vigilante judicial “Litigando” reporta a la Gerencia Nacional de Defensa Judicial las sentencias proferidas diariamente, de esta manera se evita la generación de una represa y se minimiza la radicación de solicitudes de desarchivo ante los Despachos Judiciales.

Las sentencias contenidas en este reporte son requeridas directamente a las firmas de abogados externos quienes cuentan con un plazo de 5 días hábiles para allegar a cada una de las regionales la consecución de los fallos o el reportar el motivo por el cual no es posible allegarla. Respecto de las sentencias pendientes de entrega, tanto la firma como la regional realizan el seguimiento para obtener el fallo en el momento en que este se encuentre a disposición de las partes para la toma de copias que, como se mostrará a continuación, no es inmediato al pronunciamiento judicial dado el trámite operativo al interior del Juzgado y, en consecuencia, las firmas de abogados allegan las sentencias con posterioridad al plazo de 5 días hábiles establecido por la Gerencia.

En el IT2 con corte a 31 de agosto, se habían proferido 12.552 sentencias de las cuales habían sido allegadas 10.051, esto es el 80,07%, y se encontraban pendientes de recibo 2.501. Con corte a 30 de noviembre se han proferido 18.286 sentencias de las cuales han sido allegadas 15.019 y existen 1.104 pendientes por diligencias del despacho que corresponden a sentencias que fueron proferidas, pero aún Colpensiones no tiene acceso a las mismas dado los trámites operativos propios del Juzgado. Conforme a lo anterior, el alistamiento del año 2016 ha alcanzado el 88,17%, y se encuentran pendientes de recibo 2.163 equivalente al 11,82% como se muestra en el siguiente cuadro (ver Capítulo 5.2 – Cuadro 2, se deben sumar las sentencias devueltas y las no entregadas por apoderado).

**Capítulo 5.2 - Cuadro 2. Estado de entrega de sentencias**

Regional	Total	Entregada entre 0 y 5 días		Entregada mayor a 5 días		Entregadas		Devueltas		No se ha entregado por apoderado entre 0 y 5 días		No se ha entregado por apoderado mayor a 5 días		Pendientes por diligencias del despacho	
		#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%
Antioquia	4.436	1.098	6,00%	2.822	15,43%	3.920	21,44%	289	1,58%	21	0,11%	116	0,63%	90	0,49%
Occidente	4.583	679	3,71%	2.822	15,43%	3.501	19,15%	295	1,61%	28	0,15%	436	2,38%	323	1,77%
Caribe	3.776	866	4,74%	2.292	12,53%	3.158	17,27%	167	0,91%	58	0,32%	104	0,57%	289	1,58%
Bogota	2.201	313	1,71%	1.404	7,68%	1.717	9,39%	160	0,87%	32	0,17%	155	0,85%	137	0,75%

Regional	Total	Entregada entre 0 y 5 días		Entregada mayor a 5 días		Entregadas		Devueltas		No se ha entregado por apoderado entre 0 y 5 días		No se ha entregado por apoderado mayor a 5 días		Pendientes por diligencias del despacho	
		#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%
Eje cafetero	1.454	157	0,86%	994	5,44%	1.151	6,29%	49	0,27%	50	0,27%	26	0,14%	178	0,97%
Santander	842	268	1,47%	495	2,71%	763	4,17%	40	0,22%	9	0,05%	23	0,13%	7	0,04%
Sur	781	150	0,82%	522	2,85%	672	3,67%	32	0,17%	27	0,15%	27	0,15%	23	0,13%
Centro	213	22	0,12%	115	0,63%	137	0,75%	2	0,01%	13	0,07%	4	0,02%	57	0,31%
<b>Total</b>	<b>18.286</b>	<b>3.553</b>	<b>19,43%</b>	<b>11.466</b>	<b>62,70%</b>	<b>15.019</b>	<b>82,13%</b>	<b>1.034</b>	<b>5,65%</b>	<b>238</b>	<b>1,30%</b>	<b>891</b>	<b>4,87%</b>	<b>1.104</b>	<b>6,04%</b>

Ahora bien, de las 2.163 sentencias pendientes de entrega se identifican dos clases: (i) 1.034 casos que han sido devueltos a las regionales por falta de documentos jurídicos; (ii) 1.129 en los cuales las firmas de abogados externos no han entregado los fallos judiciales a las regionales en el plazo establecido (ver Capítulo 5.2 – Cuadro 3, se deben sumar las sentencias no entregadas por apoderado mayor a 5 días y entre cero y 5 días).

### Capítulo 5.2 - Cuadro 3. Sentencias pendientes de entrega

Causal de no entrega de sentencia	Occidente	Caribe	Antioquia	Bogota	Eje cafetero	Sur	Santander	Centro	Total
<b>Devuelta</b>	<b>295</b>	<b>167</b>	<b>289</b>	<b>160</b>	<b>49</b>	<b>32</b>	<b>40</b>	<b>2</b>	<b>1.034</b>
Documentos requeridos a la regional	246	145	259	104	44	22	39		859
Casos devueltos por falta de documentos jurídicos	34	21	25	6	3	8	1	2	100
Devolución por rotonda	11			30					41
Bizagi errado (ciudadano)	4	1	5	8	2	1			21
Devolución por sentencia incompleta				12					12
Se encontraba en grado jurisdiccional de consulta						1			1
<b>No se ha entregado por apoderado entre 0 y 5 días</b>	<b>28</b>	<b>58</b>	<b>21</b>	<b>32</b>	<b>50</b>	<b>27</b>	<b>9</b>	<b>13</b>	<b>238</b>
Sentencia proferida - pendiente de entrega	28	58	21	32	50	27	9	13	238
<b>No se ha entregado por apoderado mayor a 5 días</b>	<b>436</b>	<b>104</b>	<b>116</b>	<b>155</b>	<b>26</b>	<b>27</b>	<b>23</b>	<b>4</b>	<b>891</b>
Sentencia proferida - pendiente de entrega	436	104	116	155	26	27	23	4	891
<b>Pendientes por diligencias del despacho</b>	<b>323</b>	<b>289</b>	<b>90</b>	<b>137</b>	<b>178</b>	<b>23</b>	<b>7</b>	<b>57</b>	<b>1.104</b>
Al despacho por liquidación de costas	233	53	64	35	156	6		21	568
Fallo de segunda instancia, no ha regresado al juzgado	39	132	20	23	19		7	32	272
Pendiente constancia ejecutoria	2	21	3	61		11			98
Al despacho para firma del juez	22	32		6	2				62
Demora en el despacho en la entrega del audio	8	39							47
Fallo de casación, no ha regresado al juzgado		12	3	10	1				26
Juzgado cerrado	19								19
Sentencia sin notificar				2		6		4	12
<b>Total general</b>	<b>1.082</b>	<b>618</b>	<b>516</b>	<b>484</b>	<b>303</b>	<b>109</b>	<b>79</b>	<b>76</b>	<b>3.267</b>

Tu futuro lo construimos entre los dos

[www.colpensiones.gov.co](http://www.colpensiones.gov.co)

Carrera 10 No 72 – 33 Torre B Piso 11 – Bogotá /Línea Nacional 01 8000 41 09

## 2. Medidas adicionales adoptadas en la etapa de cumplimiento de sentencias

Teniendo en cuenta que la orden décimo segunda indica “... *ORDENAR a la Administradora Colombiana de Pensiones Colpensiones que dentro de los seis meses siguientes a la comunicación de esta sentencia adopte de forma permanente las medidas necesarias para cumplir de manera expedita y oficiosa las sentencias ordinarias y contencioso administrativas que se profirieron en contra de la entidad ...*” se proceden a describir las medidas adoptadas en la etapa de cumplimiento a fallos con el grado de importancia de las mismas, así:

### a. Consecución de documentos faltantes

Como se explicó en el primer y segundo informe trimestral la conformación del Grupo de Gestión de Trámites Internos, se implementó desde el mes de abril de 2016 es decir dentro del plazo fijado por la H. Corte Constitucional para darle cumplimiento a los fallos judiciales que son radicados y competencia de resolución de Colpensiones.

A través de este grupo interno de trabajo, lo que se pretendió fue realizar un análisis de los expedientes que en algún momento fueron tipificados, con falta de documentos, realizando una gestión mancomunada con los ciudadanos a fin de obtener la documentación faltante para decidir de fondo el expediente pensional.

La conformación de este grupo interno de trabajo se suscribió de manera temporal, a fin de realizar un acercamiento con la ciudadanía y disminuir el volumen de casos que se encontraban con documentación incompleta; meta que se obtuvo pues se gestionaron aproximadamente 2.621 casos, cumpliendo los protocolos establecidos en la Circular No. 01 de 2016 y de acuerdo a cada caso particular emitiendo la resolución correspondiente.

### b. Conciliación parcial de entrega de las sentencias

De acuerdo a lo citado en el segundo informe trimestral la adopción de la metodología de conciliación semanal de sentencias ha permitido la depuración de la información más detallada entre la Gerencia Nacional de Reconocimiento y la Gerencia Nacional de Defensa Judicial, logrando así un control entre los casos que entran a la línea manual de decisión.

De otra parte, es posible en cualquier momento del proceso extraer informes si así se requiere para implementar nuevas medidas, crear jornadas de contingencia y de esta manera dar agilidad a las sentencias que están por cumplir, vale la pena resaltar que este trabajo mancomunado permite el acercamiento entre las Gerencias y el apoyo mutuo.

Esta medida la creo Colpensiones, de manera oficiosa viendo la necesidad de contar con información actualizada de manera constante.

c. Automatización del procedimiento de entrega de las sentencias

En el transcurso de 2016, Colpensiones ha insistido en la automatización de sus procesos, para con ello lograr un análisis más confiable de la información, es por esto que con el proceso de entrega de sentencias de la Gerencia Nacional de Defensa Judicial a la Gerencia Nacional de Reconocimiento ya descrito en el Segundo Informe Trimestral, Colpensiones cuenta con una herramienta tecnológica, donde se mide la trazabilidad y los tiempos de entrega.

d. Taller de alta redacción jurídica

Los talleres se realizaron entre el 20 de agosto y el 5 de noviembre del año en curso, por grupos de colaboradores en la línea manual de decisión, incluyendo los grupos internos de sentencias.

El objetivo de la capacitación fue especializar a los talleristas en la redacción de textos especializados jurídicos con altos niveles de coherencia, argumentación, validación y proyección doctrinal y jurisprudencial en forma precisa, clara y lógica, y de cohesión en relación con los problemas jurídicos específicos. (Texto petitorio, alegato, acta, informe de actividades, ensayo jurídico, concepto, tutela, derecho de petición, acto administrativo).

Como resultado, esta estrategia potencializó los conocimientos y habilidades de los colaboradores para que el cumplimiento de las sentencias se ajustara a las ordenes judiciales y a las observaciones, normas, códigos y leyes como lo prevé la Sentencia T-774 /2015.

De otra parte, como se ha citado en las medidas para el alistamiento de fallos judiciales, la consecución de los mismos en las bodegas de los Despachos Judiciales directamente, en trabajo conjunto con la Rama Judicial, aunado al ejercicio de georeferenciación de la Gerencia Nacional de Reconocimiento, permite en la actualidad que la obtención completa de las sentencias de como resultado una decisión oficiosa por parte de la Entidad, pues es esta misma la que realiza todas las actividades a su alcance para dar acatamiento a dichos fallos.

e. Desarrollos en el aplicativo liquidador Cromasoft:

*Versión 5.0:* Esta versión crea un nuevo esquema de producción a través del cual se reajustan parámetros en el aplicativo liquidador en cuanto a la auditoria Preventiva (grupo interno de trabajo – calidad -) y se desarrolla la auditoria correctiva la cual corresponde a un tercer control de calidad de los casos posterior su suscripción pero previo a su ingreso en nómina y notificación. La fecha de implementación de esta versión fue el 10 de junio de 2016.

*Versión 5.1:* Esta versión incluye, entre otros aspectos la solicitud de pruebas a través del liquidador de pensiones en conexión con el aplicativo Bizagi a través del proceso de correspondencia que permite obtener la trazabilidad de la información (auto de prueba). La fecha de socialización y puesta en producción de esta versión fue el 15 de octubre de 2016.

Estas dos versiones ya tienen automatizadas dos auditorías, la *auditoria preventiva* y la *auditoria correctiva*, las cuales fueron mencionadas en el Segundo Informe Trimestral, en el capítulo 4 (calidad), con las cuales desde el capítulo de sentencias, se resalta ha permitido que las decisiones que se emiten

para cumplir una orden judicial sean más eficaces y oportunas, pues la calidad va aunada al proceso de acatamiento y a la disminución de los tiempos de respuesta.

Colpensiones se encuentra en proceso de implementación de nuevos desarrollos (versión 5.2, versión 5.3).

Así las cosas, el ejercicio dinámico realizado en el transcurso del año 2016, ha permitido a Colpensiones consolidar con vocación de permanencia, distintos proyectos que en su momento fueron planes piloto y en la actualidad son ejecutados de forma permanente; así como proyectarse para el año 2017 en todas las posibles estrategias que ahonden el cumplimiento de fallos judiciales.

f. Nuevo proceso automatizado transversal a las etapas de alistamiento y cumplimiento

En respuesta a la H. Corte Constitucional, que en el fundamento jurídico 496 manifestó: *“resulta inquietante para la Sala pues las personas que solicitan el cumplimiento de un fallo judicial han soportado un amplio periodo de espera representado en el trámite administrativo y judicial”*, en el primer informe trimestral<sup>53</sup> se reportó que el día 23 de mayo de 2016, entro en operación el proceso automatizado de cumplimiento de sentencias ciudadano y apoderado.

Con corte a 30 de noviembre de 2016 se cuentan con los siguientes avances:

- i. Personal: el grupo de alistamiento de sentencias se encuentra conformado por 26 personas con dedicación exclusiva y en turno completo, lo que les permite validar 18 casos diarios cada uno.

La validación corresponde a la captura de los datos demográficos de las sentencias y a revisión de la completitud de los documentos que son necesarios para el cumplimiento de las sentencias, así como la determinación de si el fallo es concreto o abstracto lo que incide en la necesidad de transcribir la sentencia judicial para su cumplimiento.

- ii. Resultado de la validación y entrega de sentencias a las áreas competentes a través de Bizagi: En el IT2<sup>54</sup> se reportó el alistamiento de 9.579 fallos a través del nuevo sub trámite de cumplimiento de sentencias; con corte a 30 de noviembre de 2016, se ha logrado el alistamiento de 20.084 sentencias para entrega a la Gerencia Nacional de Reconocimiento.
- iii. En el mes de noviembre se continuó con las pruebas de desarrollo, integración y calidad de las mejoras requeridas por las gerencias Nacionales de Reconocimiento y Defensa Judicial para la creación automática del caso de reconocimiento, entrega organizada de las sentencias a las áreas competentes y complemento de la información necesaria para la identificación completa del fallo y correspondencia con la base única de procesos judiciales de Colpensiones denominada BUPC.

<sup>53</sup> Ver Primer informe trimestral, Sección 5, Página 92.

<sup>54</sup> Ver segundo informe trimestral, Sección 5, Página 90.

## 6. Tutelas

En el presente capítulo se presentan los avances en la atención de las acciones de tutelas durante los meses de septiembre, octubre y noviembre. Como se puede verificar, con los datos descritos a continuación, Colpensiones ha mantenido la senda de mejoramiento en el sentido correcto pues ha conservado – y superado- el nivel de atención, el control de los casos pendientes y del ingreso de nuevas tutelas.

### 6.1. Identificación y atención de tutelas

Durante el último trimestre la entidad ha mantenido un ingreso bajo de acciones de tutela. En efecto, en este período se identificaron: 2.905 en septiembre, 2.715 en octubre y 2.640 en noviembre, alcanzando en noviembre un acumulado de casos de 258.964. Los ingresos se mantienen dentro de márgenes razonables que permiten concluir que la entidad está estabilizada en un nivel de ingresos entre los 2.500 a 3.000 casos mensuales.

En cuanto a la atención de tutelas, los resultados también fueron positivos en este trimestre pues se mantuvo la tendencia creciente en el nivel de atención y reducción de los casos pendientes. En efecto, de las 258.964 tutelas identificadas se han atendido 257.708 quedando pendientes de atención 1.256, de las cuales 184 no son materialmente posibles de cumplir y cuentan con una respuesta parcial. Los anteriores datos representan un nivel de atención del 99,6% (ver Capítulo 6.1 – Cuadro 1).

**Capítulo 6.1 - Cuadro 1. Trámites de tutelas identificadas y atendidas  
Acumulado corte a noviembre de 2016**

	Recibidas identificadas	Atendidas	Pendientes		% avance
			Gestionadas con respuesta parcial	Por gestionar	
Total tutelas	258.964	257.708	184	1.072	99,6%

En cuanto a la atención de las tutelas en el mismo mes en el que son interpuestas también se ha logrado mantener la senda de mejoría. En el cuadro 2 (ver Capítulo 6.1 - Cuadro 2) se incluyen los datos de las tutelas notificadas a Colpensiones en los tres últimos meses, y su nivel de atención según la instancia procesal. De esta manera, se puede observar que durante el último trimestre el nivel de atención se ha mantenido en promedio en cerca del 65% de los casos, una mejora significativa frente al trimestre anterior cuyo promedio fue del 50%. En el caso de sanciones el avance ha sido particularmente alto pues se ha logrado una atención promedio alrededor del 90% de los casos ingresados en el mes. También se destaca que en el mes de octubre se logró un nivel de atención histórico que en promedio fue del 69%.

**Capítulo 6.1 - Cuadro 2. Trámites de tutelas identificadas y atendidas por instancia procesal mensualmente**

**Corte a 30 de noviembre de 2016**

Instancia procesal	sep-16	oct-16	nov-16
<b>Sanción</b>			
Identificadas	20	37	37
Atendidas	15	36	35
Pendientes	5	1	2
<b>% de avance</b>	<b>75%</b>	<b>97%</b>	<b>95%</b>
<b>Desacato</b>			
Identificadas	<b>190</b>	<b>180</b>	<b>119</b>
Atendidas	124	143	84
Pendientes	66	37	35
<b>% de avance</b>	<b>65%</b>	<b>79%</b>	<b>71%</b>
<b>Tutela</b>			
Identificadas	<b>2695</b>	<b>2498</b>	<b>2484</b>
Atendidas	1.615	1.685	1.653
Pendientes	1.080	813	831
<b>% de avance</b>	<b>60%</b>	<b>67%</b>	<b>67%</b>
<b>Total</b>			
Identificadas	<b>2.905</b>	<b>2.715</b>	<b>2.640</b>
Atendidas	<b>1.754</b>	<b>1.864</b>	<b>1.772</b>
Pendientes	<b>1.151</b>	<b>851</b>	<b>868</b>
<b>% de avance en el mismo mes</b>	<b>60%</b>	<b>69%</b>	<b>67%</b>

El objetivo de Colpensiones es profundizar y mejorar la atención de las acciones de tutela dentro de los plazos establecidos en la ley y los fijados por los jueces de tutela. Para ello se han seguido adoptando medidas para mejorar el nivel de atención de los casos dentro del término, como la adopción de un plan de atención de admisorios que implica la definición de modelos de atención y casos tipo con todas las áreas.

En cuanto a los casos sin identificar, como se puede ver, ha habido una reducción importante: mientras en mayo – mes en que se inició esta medición - existían 1.486 casos, en septiembre se presentaron 514, 620 en octubre y 572 en noviembre. Asimismo, se ha logrado un nivel de identificación alto, pues de 14.272 acumuladas sin identificar se ha logrado individualización en 13.920 casos, quedando pendientes 352 (ver Capítulo 6.1 – Cuadro3). Estos resultados se han logrado con la continuidad del grupo de identificación de casos, que en tiempo real realiza todas las acciones necesarias para individualizar las acciones de tutelas, pero también con medidas tecnológicas adicionales como la adopción de un instructivo de radicación que ya fue adoptado formalmente en la entidad.

**Capítulo 6.1 - Cuadro 3. Trámites de tutela recibidos mensualmente No identificados**

	Acumulado a ago-16	sep-16	oct-16	nov-16	Total
Recibidas	12.566	514	620	572	14.272
Identificadas	12.241	510	612	557	13.920
Pendientes	325	4	8	15	352

En cuanto al rango de tiempo de las tutelas pendientes (ver Capítulo 6.1 – Cuadro 4), la mayoría de casos (85%) tienen menos de 90 días en la entidad, manteniendo el nivel de atención temprana que en el mes de octubre había sido de 81%, en septiembre 82% y en agosto 79%.

En cuanto a los casos de más de 90 días, se han adoptado varios mecanismos y planes especiales orientados a eliminar completamente este stock. En primer lugar, se está implementando un mecanismo especial para evitar las reasignaciones de casos entre áreas pues esto puede llevar a una extensión innecesaria del tiempo de atención. Este mecanismo obliga a una conciliación previa a la reasignación, de modo que se garantice que el área receptora está en capacidad de brindar una atención de fondo de la tutela sin necesidad de reasignar a otra área. En segundo lugar, se está realizando un seguimiento semanal frente a los casos que llevan más de 7 días en la entidad que comprende reuniones de revisión de casos para superar barreras de atención y conciliación involucrando al equipo directivo cuando se requiere.

**Capítulo 6.1 - Cuadro 4. Trámites de tutela pendientes por días de atraso**

Días de atraso	Pendientes Identificadas
0-15	691
16 a 30	177
31 a 60	65
61 a 90	133
Más de 90	190
<b>Total pendientes</b>	<b>1.256</b>

**6.2. Tutelas gestionadas con respuesta parcial por problemas relacionados con la falta de información, de expedientes y/o sentencias**

En el cuadro 1 de esta sección, se presenta el avance de tutelas con respuesta parcial. Como se puede observar se ha mantenido una tendencia decreciente de estos casos, que en el trimestre ha correspondido a 198 en septiembre, 185 en octubre y 184 en noviembre (ver Capítulo 6.2 – Cuadro 1).

Esto se explica, al igual que en el trimestre anterior, porque Colpensiones se encuentra trabajando en la revisión de los casos con respuesta parcial para lograr resolverlos de manera definitiva, en todo caso siguen siendo comunes los documentos judiciales que carecen de información suficiente para su cumplimiento lo que obliga a hacer nuevos requerimientos a las autoridades judiciales y a los ciudadanos.

**Capítulo 6.2 – Cuadro 1. Gestión de acciones de tutela con respuesta parcial  
Corte a noviembre de 2016**

<b>Tipo Respuesta Parcial</b>	<b>sep-16</b>	<b>oct-16</b>	<b>nov-16</b>
Con carta al juzgado según Auto 202	2	2	1
Cumplimientos de sentencia con Carta de Estudio de Seguridad	1	0	0
Cumplimientos de sentencia con Carta de Falta de Documentos	195	183	182
Defensa Judicial Con Trámite	0	0	1
<b>Total general</b>	<b>198</b>	<b>185</b>	<b>184</b>

## 7. Priorización de solicitudes por enfermedad catastrófica

En el IT1<sup>55</sup> se informó a la Corte que, de acuerdo con lo establecido en el Auto 110 de 2013, Colpensiones diseñó en junio de 2014 un mecanismo que ha permitido la identificación y atención prioritaria de las solicitudes de prestaciones económicas de los ciudadanos que manifiestan padecer una enfermedad catastrófica o de alto costo.

Por otra parte, considerando que, en la orden décimo tercera de la sentencia T-774, la H. Corte Constitucional le ordena a Colpensiones *“que dentro de los tres meses siguientes a la comunicación de esta sentencia adopte de manera permanente las medidas necesarias para priorizar la atención de las solicitudes de prestaciones económicas y cumplimiento de fallos judiciales de las personas que soportan enfermedades catastróficas o similares”*, Colpensiones implementó una actividad de control automática en su sistema que le permite al ciudadano informar el padecimiento de una enfermedad catastrófica desde el mismo momento de la solicitud y de esta forma priorizar la atención en todas sus etapas.

Esta marcación prioriza el reparto de los trámites para que las diferentes áreas funcionales que lo gestionan lo atiendan en primer lugar. Los trámites a los cuales se implementó el desarrollo son Reconocimiento, PQRS, Actualización de Datos (Corrección de Historia Laboral) y Cumplimiento de Sentencias.

### 7.1. Avances en la atención de solicitudes de prestaciones económica y de sentencias priorizadas por enfermedad catastrófica o similar

De conformidad con lo anterior, las áreas cuentan con información inmediata sobre los trámites que presentan esta casuística y lo gestionan con mayor oportunidad. De la misma forma se implementó un ajuste en el sistema para que una vez proferida la respuesta de fondo por parte del área encargada el sistema priorice la remisión de la misma al ciudadano, alertando automáticamente al proveedor de envío de correspondencia y a los Jefes de Punto de Atención para que el ciudadano sea contactado de forma prioritaria mejorándose así los tiempos de notificación.

De esta forma, Colpensiones disminuye los tiempos operativos de atención de los trámites para los ciudadanos que por sus características ameritan una atención privilegiada por su condición de salud, procurando que las solicitudes no solo sean atendidas en los términos previstos por la Ley, sino que para estos casos la infraestructura con la que se cuenta sea aprovechada y empleada para minimizar los tiempos de los procesos y dar un servicio con la máxima atención para estos ciudadanos.

En el cuadro 1 (ver Capítulo 7.1 – Cuadro 1) se presentan los principales avances en esta materia, discriminando si son solicitudes de reconocimiento o si se trata del cumplimiento de una sentencia. Es posible determinar que Colpensiones ha dado cumplimiento a la orden décimo tercera de la Sentencia T-774-15, puesto que actualmente sólo existen 21 casos pendientes de cumplir, lo cual significa un nivel de atención del 98,3%.

<sup>55</sup> Ver Primer informe trimestral, Capítulo 7, páginas 102 y 103.

**Capítulo 7.1 – Cuadro 1. Evolución de casos priorizados por enfermedad catastrófica  
Corte a Noviembre 30 de 2016**

	Acumulado Ago-16	Sep-16	Oct-16	Nov-16	Total
<b>Solicitudes de reconocimiento</b>					
Casos generados con prioridad	1.177	17	9	12	1.215
Casos atendidos con prioridad	1.173	11	4	6	1.194
Casos priorizados pendientes de atención	4	6	5	6	21
<b>% de avance en la atención al corte</b>					<b>98,3%</b>

Por otro lado, en cuanto a la priorización del cumplimiento de sentencias por enfermedad catastrófica o similar, en el cuadro 2 (ver Capítulo 7.1 - Cuadro 2) se observa que se han identificado 53 casos, de los cuales se han atendido 52 encontrándose un caso pendiente (en alistamiento pues no se ha logrado la consecución de los documentos requeridos solicitados al peticionario) conforme se muestra en el cuadro 2, lo que refleja un nivel de atención del 98,1% con respecto a las sentencias alistadas.

**Capítulo 7.1 – Cuadro 2. Evolución de sentencias priorizadas por enfermedad catastrófica  
Corte a agosto 31 de 2016**

	Acumulado Ago-16	Sep-16	Oct-16	Nov-16	Total
<b>Cumplimiento de sentencias</b>					
Casos generados con prioridad	52	1	-	-	53
Casos atendidos con prioridad	51	1	-	-	52
Casos priorizados pendientes de atención	-	-	-	-	0
Casos priorizados pendientes de alistar	1	-	-	-	1
<b>% de avance con respecto a los alistados al corte</b>					<b>98,1%</b>

**7.2. Medidas adoptadas para priorizar la atención de las solicitudes de prestaciones económicas por enfermedad catastrófica o similar**

En aras de cumplir con la orden décimo tercera de la sentencia T-774 de 2015 y con el propósito de garantizar la priorización en la atención de los trámites interpuestos por los ciudadanos en los que hayan manifestado mediante declaración jurada el padecimiento de una enfermedad catastrófica, se dispuso en los Puntos de Atención de Colpensiones de un trámite denominado “Recepción de Documentos Adicionales- Enfermedades Catastróficas” a partir del cual se recibe la declaración juramentada para los siguientes trámites: Reconocimiento, Sentencias, PQRS y Actualización de Datos – Corrección de Historia Laboral, con la finalidad de ofrecerles una atención prioritaria a éstos.

## 8. Medicina Laboral

En esta sección se informa a la H. Corte los avances en la atención de las solicitudes presentadas por los ciudadanos en relación con los subsidios por incapacidad temporal, las determinaciones de pérdida de la capacidad laboral (dictámenes de PCL), y los pagos realizados a las juntas de calificación de invalidez para la atención de las inconformidades y los recursos interpuestos sobre dictámenes de PCL emitidos.

### 8.1. Incapacidades médicas temporales

En relación con la gestión de las solicitudes del subsidio por incapacidades médicas temporales, se informa que, desde el inicio de la operación Colpensiones ha recibido 241.052 certificados de incapacidades que corresponden a 45.530 afiliados, de las cuales al corte del 30 de Noviembre de 2016 se han procesado 237.650 para un nivel de cumplimiento del 98,60%.

A continuación se muestran los avances en la gestión de las solicitudes del subsidio por incapacidad. Los datos son acumulados desde el inicio de la operación de Colpensiones hasta el 30 de Noviembre de 2016 (ver capítulo 8.1 – cuadro 1).

**Capítulo 8.1 – Cuadro 1. Gestión de incapacidades temporales  
Corte a 30 de noviembre de 2016**

Mes	No. de afiliados	Casos radicados	Incapacidades para estudio (certificados)	Incapacidades procesadas	Incapacidades pendientes de procesar	% procesamiento
Acumulado a Ago-16	39.070	53.198	213.121	213.121	0	100,00%
sep-16	2.184	2.610	9.765	9.765	0	100,00%
oct-16	2.076	2.395	8.033	7.608	425	94,71%
nov-16	2.200	2.648	10.106	7.156	2.950	70,81%
<b>Totales</b>	<b>45.530</b>	<b>60.851</b>	<b>241.025</b>	<b>237.650</b>	<b>3.375</b>	<b>98,60%</b>

Como se puede observar en el cuadro 2 de la presente sección, con corte al 30 de Noviembre de 2016 se han procesado un total de 237.650 certificados de incapacidades, los cuales presentan el siguiente estado:

- i) Aprobadas (pagadas): Se han ordenado el reconocimiento y pago de 130.839 subsidios por incapacidad médica temporal (certificados).
- ii) Negadas: Se han negado 106.811 subsidios por incapacidad médica temporal por los siguientes motivos: (i) por ser inferiores a 180 días o superiores a 540 días, (ii) por ser posteriores a calificación de pérdida de la capacidad laboral, (iii) por tener concepto de rehabilitación desfavorable, (iv) por pertenecer al régimen subsidiado, o (v) por ser de origen laboral.

**Capítulo 8.1 – Cuadro 2. Incapacidades temporales procesadas  
Corte a 30 de noviembre de 2016**

Mes	Incapacidades aprobadas	Incapacidades negadas		Total incapacidades procesadas
		No tiene derecho	No competencia Colpensiones	
Acumulado a Ago-16	118.376	86.719	8.026	213.121
sep-16	4.526	4.854	385	9.765
oct-16	4.176	3.333	99	7.608
nov-16	3.761	3.291	104	7.156
<b>Totales</b>	<b>130.839</b>	<b>98.197</b>	<b>8.614</b>	<b>237.650</b>

Por su parte, existen 3.375 incapacidades temporales pendientes de atención que corresponden a 843 afiliados, las cuales al corte del 30 de Noviembre presentan los siguientes estados (ver capítulo 8.1 – cuadro 3):

- 1.551 certificados que corresponden a 338 afiliados, presentan documentación incompleta y se encuentran en seguimiento al ciudadano en espera de que aporte la documentación faltante.
- 1.643 certificados de incapacidades temporales que corresponden a 420 afiliados, se encuentran en revisión documental por parte de Asalud.
- 134 certificados de incapacidades temporales que corresponden a 34 afiliados, se encuentran en auditoría por parte de Colpensiones.
- 47 incapacidades temporales que corresponden a 29 afiliados, han sido auditadas por Colpensiones y se han remitido a Asalud para corrección.

**Capítulo 8.1 – Cuadro 3. Incapacidades pendientes de procesar  
Acumulado con corte a 30 de noviembre de 2016**

Motivo	Corte a Sept-16		Corte a Oct-16		Corte a Nov-16	
	Incapacidades Certificadas	Afiliados	Incapacidades Certificadas	Afiliados	Incapacidades Certificadas	Afiliados
Pendiente por documentos del ciudadano	977	273	967	270	1.551	338
En revisión de Asalud	2.008	601	2.430	711	1.643	420
En auditoría de Colpensiones	212	41	209	31	134	34
Devueltas a Asalud para corrección	143	17	105	16	47	29
<b>Total</b>	<b>3.340</b>	<b>895</b>	<b>3.711</b>	<b>994</b>	<b>3.375</b>	<b>843</b>

Descripción de variables:

- ✓ Pendiente por documentos del ciudadano: son los certificados de incapacidad en los cuales se le ha solicitado al ciudadano documentación necesaria para continuar con el estudio.
- ✓ En revisión de Asalud: son los certificados de incapacidad que aún no han sido validados por el proveedor de medicina laboral.

- ✓ En auditoría de Colpensiones: son los certificados de incapacidad, que se encuentran en el proceso de control de calidad por parte de Colpensiones.
- ✓ Devueltas a Asalud para corrección: corresponden a certificados de incapacidades que han sido auditadas por Colpensiones, presentando inconsistencias con el CRI, CRE, historia laboral. O corresponde a casos en los cuales existe error en la fecha de inicio de incapacidades, o error en el día 180 y/o 540, o error en las fechas de las incapacidades temporales, o cuando las incapacidades no se reflejan en el Certificado de reconocimiento de incapacidades - CRI. Estos estados los podemos ver desagregados en el siguiente cuadro (ver capítulo 8.1 – cuadro 3).

A continuación, se presentan los estados de los casos pendientes que han sido devueltos a Asalud para corrección (ver capítulo 8.1 – cuadro 4):

**Capítulo 8.1 - Cuadro 4. Incapacidades pendientes auditadas y devueltas a Asalud para corrección Acumulado con corte a 30 de noviembre de 2016**

Incapacidades para procesar	Incapacidades (certificados)	Afiliados
En devolución al tercero – CRI	3	3
En devolución al tercero - CRE	0	0
En devolución al tercero - HISTORIA LABORAL	6	6
En respuesta de devoluciones	38	20
<b>Total</b>	<b>47</b>	<b>29</b>

Descripción de variables:

- ✓ En devolución al tercero – CRI: por falta de documento expedido por la EPS mediante el cual se relacionan las incapacidades expedidas o transcritas por esa entidad.
- ✓ En devolución al tercero – CRE: por falta de documento expedido por la EPS que refleja el concepto médico de rehabilitación del ciudadano ya sea favorable o desfavorable.
- ✓ En devolución al tercero – historia laboral: corresponden a casos que presentan inconsistencias en la cotización a Colpensiones que se reflejan en la historia laboral y que requieren corrección.
- ✓ En respuesta de devoluciones: corresponde a los casos que han sido auditados por Colpensiones y devueltos al proveedor para corrección.

Es importante mencionar que la auditoría de Colpensiones devuelve al proveedor para corrección los casos en los cuales existe error en la fecha de inicio de incapacidades, o error en el día 180 y/o 540, o error en las fechas de las incapacidades temporales, o cuando las incapacidades no se reflejan en el CRI.

Ahora bien, en el siguiente cuadro se discrimina la edad de los certificados pendientes por procesar a partir de la fecha del radicado de la solicitud. Como se puede observar, la gran mayoría de los casos pendientes se encuentran dentro de los siguientes 30 días a su solicitud, y el tiempo máximo de retraso es de 2 meses, solamente para 425 casos en los cuales no se ha contado con la documentación suficiente para su procesamiento (ver capítulo 8.1 – cuadro 5):

**Capítulo 8.1 - Cuadro 5. Incapacidades pendientes de procesar por edad de la solicitud  
Acumulado con corte a 30 de noviembre de 2016**

Edad de la solicitud	No. de incapacidades pendientes
1 mes	2.950
2 meses	425
<b>Total pendientes</b>	<b>3.375</b>

La continuidad en la atención de las solicitudes que se encuentran pendientes de procesar depende de la oportunidad de la respuesta del ciudadano al requerimiento que se ha venido realizando mediante seguimiento telefónico. Se continúa con el contacto directo con las EPS de los afiliados para que en lo posible alleguen la documentación faltante para procesar las incapacidades pendientes por información incompleta.

No obstante, frente a las solicitudes que presentan mayor atraso se han venido formulando planes de acción para su atención prioritaria y el respectivo seguimiento por parte del proveedor y del grupo interno de trabajo de medicina laboral.

**8.2. Pérdida de capacidad laboral**

A continuación se informan los avances en materia de determinación de pérdida de la capacidad laboral de los afiliados al corte del 30 de Noviembre de 2016.

**8.2.1. Gestión de citas médicas**

Durante el último trimestre de 2016 fueron concedidas 7.987 citas para calificación de pérdida de capacidad laboral o revisión de invalidez, que corresponden a 7.232 afiliados o beneficiarios; llegando así a un total de 129.123 citas asignadas que corresponden a 107.916 afiliados. A continuación se muestra el detalle de las citas asignadas durante el último trimestre, y el acumulado desde el inicio de las operaciones (ver Capítulo 8.2 – cuadro 1).

**Capítulo 8.2 – Cuadro 1. Citas asignadas por cédula única para valoración y calificación de pérdida de capacidad laboral - Corte a 30 de noviembre de 2016**

Mes cita	Total citas	Citas asignadas por cc única	Citas atendidas		Inasistencia y otros
			Con documentación completa	Sin documentación completa	
Acumulado a Ago-16	121.136	100.684	55.426	18.426	26.832
sep-16	2.779	2.580	1.984	366	230
oct-16	2.836	2.470	1.732	443	295
nov-16	2.372	2.182	1.728	204	250
<b>Total general</b>	<b>129.123</b>	<b>107.916</b>	<b>60.870</b>	<b>19.439</b>	<b>27.607</b>

Descripción de variables:

- ✓ Total de citas: citas asignadas en los PAC y call center Colpensiones.
- ✓ Citas asignadas por cédula única: número de citas únicas por afiliado/beneficiario.
- ✓ Citas atendidas con documentación completa: el afiliado asiste con la documentación completa y es visto por el médico laboral.
- ✓ Citas atendidas sin documentación completa: el afiliado asiste y es visto por el médico laboral. Sin embargo, no se procede a calificar hasta tanto no allegue los documentos faltantes.
- ✓ Inasistencia: él afiliado cancela la cita o no asiste. También puede ocurrir que ya se encuentren calificados y/o no se encuentren afiliados a Colpensiones.

### 8.2.2. Gestión de calificación de pérdida de capacidad laboral

Desde el inicio de las operaciones hasta el 30 de Noviembre de 2016, se han realizado 60.870 valoraciones médicas laborales de las cuales 60.397 cuentan con un dictamen aprobado por la auditoría de Colpensiones, de éstos se han notificado 60.151 para un nivel de cumplimiento del 99.59%, y 246 se encuentran en proceso de notificación teniendo en cuenta que fueron dictámenes aprobados por auditoría durante la última semana del mes de noviembre (ver capítulo 8.2 – cuadro 2).

**Capítulo 8.2 – Cuadro 2. Gestión de calificaciones de pérdida de capacidad laboral  
Corte a noviembre de 2016**

Mes cita	Dictámenes pendientes		Dictámenes aprobados	Dictámenes notificados	Porcentaje de notificación
	Por proyectar	Por aprobación en auditoría			
Acumulado a Ago-16	3	0	55.423	55.421	99,98%
sep-16	11	2	1.971	1.971	100,00%
oct-16	75	3	1.654	1.601	96,80%
nov-16	356	23	1.349	1.158	85,84%
<b>Total general</b>	<b>445</b>	<b>28</b>	<b>60.397</b>	<b>60.151</b>	<b>99,59%</b>

A continuación se detalla el estado de los dictámenes pendientes y el tiempo de los mismos desde la fecha de solicitud. (Ver capítulo 8.2 – cuadro 3)

**Capítulo 8.2 - Cuadro 3. Dictámenes pendientes por edad de la solicitud  
Corte a 30 de noviembre de 2016**

Edad de la solicitud	Pendientes por		Total pendientes
	proyectar	calificación en auditoría	
1 mes	356	23	379
2 meses	75	3	78
3 meses	11	2	13
4 meses	3	0	3
<b>Total pendientes</b>	<b>445</b>	<b>28</b>	<b>473</b>

### 8.3. Honorarios pagados a las Juntas de Calificación de Invalidez

Conforme lo indica la normatividad, Colpensiones debe asumir los costos de los honorarios de las Juntas Regionales y Nacional, cuando los ciudadanos interponen inconformidades y recursos frente a los dictámenes emitidos en primera oportunidad por Colpensiones, o frente a aquellos emitidos por la EPS o ARL cuando son de origen común, a fin de garantizar los derechos de los ciudadanos. A continuación se informan los pagos realizados por esta Administradora a las Juntas de Calificación de Invalidez. (Ver Capítulo 8.3 – Cuadro 1).

#### Capítulo 8.3 - Cuadro 1. Casos cobrados y honorarios pagados a las Juntas Regionales y Nacional Corte a 30 de noviembre de 2016

Concepto	Casos cobrados	Honorarios pagados
Total honorarios pagados a las Juntas Regionales	21.458	\$ 14.018.024.213
Total honorarios pagados a la Junta Nacional	8.883	\$ 5.689.953.324

Cabe señalar que Colpensiones también asume los gastos de traslado, valoraciones por especialistas y exámenes complementarios solicitados por las Juntas de Calificación de Invalidez de conformidad con artículo 34 del Decreto 1352 de 2013, en los casos que se requiera. De este modo, desde la entrada en operación hasta el 30 de noviembre de 2016, Colpensiones ha pagado mil doscientos sesenta y siete millones ochocientos veinte mil ochocientos noventa pesos (\$1.267.820.890.00) por el traslado de 4.019 ciudadanos para ser valorados por las juntas. (Ver Capítulo 8.3 – Cuadro 2)

#### Capítulo 8.3 - Cuadro 2. Gastos de traslados/reintegros cancelados Corte a noviembre 30- de 2016

Concepto	Gastos de traslado		Reintegros a usuarios		Total gastos traslado a juntas	
	Personas	Valores	Personas	Valores	Personas	Valores
Acum nov-16	3.040	1.069.311.971	979	198.508.919	4.019	1.267.820.890

## 9. Notificaciones

### 9.1. Avances en la notificación de actos administrativos proferidos

Desde la entrada en operación de Colpensiones y con corte al 30 de noviembre de 2016, se han proferido 1.518.864<sup>56</sup> actos administrativos de reconocimiento, de los cuales se han notificado 1.491.158 (98,2%), (ver Capítulo 9.1 – Cuadro 1).

**Capítulo 9.1 - Cuadro 1. Estado de las notificaciones**

	Actos administrativos proferidos	Notificados	Pendientes de notificar	% avance
Represa ISS	284.840	284.840	0	100%
Día a día	1.234.024	1.206.318	27.706	98%
<b>Total</b>	<b>1.518.864</b>	<b>1.491.158</b>	<b>27.706</b>	<b>98,2%</b>

En cuanto a las solicitudes radicadas ante Colpensiones, se han notificado 1.206.318 actos administrativos, de los cuales 1.082.991 (90%) fueron de manera personal, y 123.327 (10%) por aviso; se encuentran en proceso de notificación 27.706 actos administrativos. (Ver Capítulo 9.1 – Cuadro 2),

**Capítulo 9.1 – Cuadro 2. Notificaciones mensuales  
Corte a 30 de noviembre 2016**

Mes	Notificados en Oficinas personalmente	Comunicados por Aviso	Total Notificados
Acumulado a Ago 16	1.012.637	111.872	1.124.509
sep-16	24.681	3.036	27.717
oct-16	21.067	3.810	24.877
nov-16	24.606	4.609	29.215
<b>Total</b>	<b>1.082.991</b>	<b>123.327</b>	<b>1.206.318</b>
<b>% Total</b>	<b>90%</b>	<b>10%</b>	<b>100%</b>

Para noviembre de 2016, Colpensiones notificó 29.215 actos administrativos, 24.606 se realizaron de manera personal en los Puntos de Atención al Ciudadano (PAC) de Colpensiones y 4.609 por aviso a través de correspondencia certificada o publicación en la página web de la entidad. Es importante mencionar que el número de notificaciones aumentó en 1.869 casos con respecto a las 27.346 efectuadas en el mes de agosto de 2016 (Ver Capítulo 9.1 – Cuadro 2).

<sup>56</sup> Cabe aclarar que el indicador reportado relacionado con notificaciones de actos administrativos, incluye la notificación realizada con respecto a los actos administrativos proferidos hasta el 31 de octubre de 2016.

Por otro lado, de los 27.706 actos administrativos de solicitudes de reconocimiento en proceso de notificación, se encuentran aptos para notificar 26.814<sup>57</sup> de los cuales 4.468 corresponden a solicitudes pensionales, 12.037 a otras solicitudes y 10.309 a recursos.

Por otra parte, de los 152.548<sup>58</sup> actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos con corte al 30 de noviembre de 2016, se han notificado 149.268 que corresponde al 97,8%. De acuerdo a la distribución mensual, la mayoría de las resoluciones pendientes por notificar fueron proferidas durante los meses de octubre y noviembre, por lo que se encuentran en proceso de citación o trámite de notificación por aviso. (Ver Capítulo 9.2 – Cuadro 3).

**Capítulo 9.1 – Cuadro 3. Notificaciones mensuales  
Corte a 30 de noviembre 2016**

	Solicitudes pensionales	Otras solicitudes	Recursos	Sentencias	total
<b>Acumulado ago-16</b>					
A.A. proferidos	368.049	349.349	430.638	142.213	1.290.249
A.A. notificados	367.926	349.032	430.272	142.197	1.147.230
Pendientes	-	-	-	-	0
Pendientes con orden de No notificación	123	317	366	16	822
<b>sep-16</b>					
A.A. proferidos	5.912	10.671	8.989	4.183	29.755
A.A. notificados	5.890	10.605	8.908	3.588	28.991
Pendientes	18	43	60	593	714
Pendientes con orden de No notificación	4	23	21	2	50
<b>oct-16</b>					
A.A. proferidos	5.786	10.841	11.836	3.152	31.615
A.A. notificados	4.923	6.636	8.980	2.336	22.875
Pendientes	859	4.196	2.850	815	8.720
Pendientes con orden de No notificación	4	9	6	1	20
<b>nov-16</b>					
A.A. proferidos	6.989	11.325	13.639	3.000	34.953
A.A. notificados	3.395	3.521	6.230	1.147	14.293
Pendientes	3.591	7.798	7.399	1.853	20.641
Pendientes con orden de No notificación	3	6	10	-	19
<b>Total</b>					
A.A. proferidos	386.736	382.186	465.102	152.548	1.386.572

<sup>57</sup> La diferencia son 892 casos que se encuentran en revisión por parte de la Gerencia de Reconocimiento debido a que dentro del proceso de calidad que lleva a cabo el área, detecta errores de tipo técnico que deben ser corregidos previo a la notificación, luego de lo cual se determina su viabilidad de notificar o se profiere un nuevo acto administrativo para notificar.

<sup>58</sup> Cabe aclarar que el indicador reportado relacionado con notificaciones de actos administrativos, de cumplimiento de sentencias incluye la notificación realizada con respecto a los actos administrativos proferidos hasta el 31 de octubre de 2016.

	Solicitudes pensionales	Otras solicitudes	Recursos	Sentencias	total
A.A. notificados	382.134	369.794	454.390	149.268	1.355.586
Pendientes	4.468	12.037	10.309	3.261	30.075
Pendientes con orden de No notificación	134	355	403	19	911

Finalmente, de los 123.637 actos administrativos proferidos con corte al 30 de noviembre de 2016 que se relacionan con una tutela, han sido notificados 109.717 (88,7%).

De otro lado, de los 26.814 actos administrativos de solicitudes de reconocimiento pendientes por notificar con corte al 30 de noviembre de 2016, 18.788 (70,1%) se encuentran dentro de términos para la notificación, dado que fueron proferidos en el mes de noviembre de 2016; por su parte, 8.026 (29,9%) actos administrativos se encuentran fuera de términos, tales casos ya surtieron la etapa de citación y se encuentran en trámite de notificación por aviso.

Con respecto a los casos pendientes por notificar, la cifra aumentó en 4.105 casos desde agosto, debido principalmente al aumento de actos administrativos proferidos por la entidad, ya que en julio y agosto de 2016 se proferieron 26.772 y 27.160 respectivamente, mientras que en octubre y noviembre de 2016 se pasó a 31.615 y 34.953 respectivamente. Es decir, la variación porcentual de los actos administrativos proferidos entre octubre y noviembre (10,5%) fue mucho mayor que la variación porcentual entre julio y agosto (1,45%), lo que explica el incremento en el número de casos pendientes por notificar.

#### Capítulo 9.1 – Cuadro 5. Distribución de las notificaciones pendientes por tipo de riesgo a 30 de noviembre de 2016

Estado Trámite	Solicitudes pensionales	Otras solicitudes	Recursos	Total	Participación
<b>Noviembre -16</b>					
En Término	3.591	7.798	7.399	18.788	70,1%
Total fuera de términos	877	4.239	2.910	8.026	29,9%
2 meses	859	4.196	2.850	7.905	98%
3 meses	18	43	60	121	2%
<b>Total</b>	<b>4.468</b>	<b>12.037</b>	<b>10.309</b>	<b>26.814</b>	<b>100%</b>
<b>% total fuera de términos</b>	<b>20%</b>	<b>35%</b>	<b>28%</b>	<b>30%</b>	
<b>Octubre-16</b>					
En Término	3.135	8.114	6.749	17.998	74,7%
Total fuera de términos	817	3.050	2.215	6.082	25,3%
2 meses	684	2.495	1.878	5.057	83%
3 meses	133	555	337	1.025	17%
<b>Total</b>	<b>3.952</b>	<b>11.164</b>	<b>8.964</b>	<b>24.080</b>	<b>100%</b>
<b>% total fuera de términos</b>	<b>21%</b>	<b>27%</b>	<b>25%</b>	<b>25%</b>	

Estado Trámite	Solicitudes pensionales	Otras solicitudes	Recursos	Total	Participación
<b>Septiembre-16</b>					
En Término	2.594	6.537	4.855	13.986	68,2%
Total fuera de términos	944	2.842	2.737	6.523	31,8%
2 meses	869	2.532	2.524	5.925	91%
3 meses	75	310	213	598	9%
<b>Total</b>	<b>3.538</b>	<b>9.379</b>	<b>7.592</b>	<b>20.509</b>	<b>100%</b>
<b>% total fuera de términos</b>	<b>27%</b>	<b>30%</b>	<b>36%</b>	<b>32%</b>	

## 9.2. Calidad en la notificación

Colpensiones comprende la importancia de realizar seguimiento y control sobre el proceso de notificación que se realiza en los Puntos de Atención al Ciudadano de Colpensiones (PAC), por lo cual inició la construcción de la “**Metodología para el análisis y mejora en el proceso de Notificaciones en Colpensiones**”. El propósito de este ejercicio es convertirse en un instrumento de control y evaluación permanente de la calidad bajo el principio del mejoramiento continuo que se establece en la NTC GP1000-2009. De esta forma se busca proteger a los ciudadanos de los principales riesgos que se presentan durante el proceso de notificaciones, buscando así generar una mayor confianza en la Entidad.

Con la metodología planteada por la entidad, se determinaron actividades tales como: (i) Selección de muestra; (ii) monitoreo, tabulación y análisis de la información; (iii.) socialización de los resultados, y (iv) determinación de planes de acción en cuanto a las oportunidades de mejoras identificadas.

Para el mes de noviembre de 2016, la Gerencia Nacional de Servicio al Ciudadano, realizó el monitoreo para 3.206 casos de notificaciones personales, realizadas durante el tercer trimestre del 2016 en los Puntos de Atención Colpensiones. En diciembre de 2016, se realizará la tabulación de datos, análisis de los resultados y la generación de planes de acción que permitan minimizar errores de tipo técnico o humano que afecten al ciudadano. Dicha información se reportará en el próximo informe.

## 10. PQRS

En esta sección se presenta a la H. Corte Constitucional la información estadística de las PQRS recibidas y atendidas por Colpensiones a corte de 30 de noviembre de 2016, las estrategias desarrolladas y el seguimiento al plan de acción que la entidad ha implementado para resolver las solicitudes pendientes de respuesta.

### 10.1. Estado de avance de las PQRS

Colpensiones ha resuelto el 99,1 % de las PQRS recibidas desde su entrada en operación, y presenta un saldo acumulado por resolver de 15.325 con corte a 30 de noviembre de 2016. Esta cifra evidencia el esfuerzo de la entidad por avanzar en la evacuación del stock de PQRS, que se traduce en una disminución de 38,2 % en las PQRS pendientes con respecto a diciembre de 2015, cuando el volumen de pendientes era de 24.783 PQRS<sup>59</sup>; y de 14,3 % frente a las 17.892 PQRS pendientes reportadas en el segundo informe trimestral (31 de agosto de 2016).

Ahora bien, 26.340 PQRS se han respondido de manera parcial<sup>60</sup>, que corresponden a PQRS que requieren el cumplimiento de sentencias judiciales. En ese sentido, a 30 de noviembre de 2016 las PQRS por resolver de fondo suman 41.665<sup>61</sup>, es decir un 24,8% menos de lo pendiente a diciembre de 2015 (55.401 casos) y un 13,6% menos con respecto a agosto de 2016 (Ver Capítulo 10.1 - cuadro 1)

**Capítulo 10.1 - Cuadro 1. Estado de las PQRS  
Acumulado Corte a 30 de noviembre de 2016**

	Radicadas	Atendidas	Con respuesta parcial	Por atender	Total pendientes
PQRS	1.794.146	1.778.821	26.340	15.325	41.665

Ahora bien, en el cuadro 2 de esta sección, se presenta la evolución de las PQRS recibidas y atendidas por Colpensiones clasificadas por tipo de solicitud. Tal como se observa, durante noviembre de 2016, la entidad recibió 24.286 nuevas solicitudes, de las cuales 20.940 (86,2%) fueron peticiones y 3.181 (13,1%) reclamos, y logró resolver 25.569 PQRS, y tiene por atender 15.325 PQRS. (Ver Capítulo 10.1 - Cuadro 2).

<sup>59</sup> Ver IP30.

<sup>60</sup> Se considera una respuesta parcial aquella comunicación entregada a los ciudadanos cuando la petición presentada no puede ser contestada de fondo por no contar con la totalidad de información, también se consideran respuestas parciales aquellas que explican al ciudadano los trámites o acciones adicionales que debe adelantar Colpensiones para poder resolver en forma definitiva la solicitud. (Esta definición fue igualmente enunciada en la nota al pie 102 del IP5, página 132).

<sup>61</sup> En el IP5 se informó que “la cuantificación de las PQRS con respuesta parcial resultó de la depuración de los datos en el mes de noviembre de 2013, y teniendo además en cuenta la observación dada por la Procuraduría General de la Nación.” (página 132).

**Capítulo 10.1 - Cuadro 2. Avance en la atención de PQRS por tipo corte a noviembre de 2016**

PQRS	Felicitación	Petición	Queja	Reclamo	Reclamos Defensor Consumidor Financiero	Sugerencia	TOTAL
<b>Acumulado noviembre-16</b>							
Recibidos	7.088	1.548.081	1.223	229.962	6.015	1.777	1.794.146
Contestados	7.086	1.537.791	1.221	225.013	5.933	1.777	1.778.821
Pendientes	2	10.290	2	4.949	82	0	15.325
<b>nov-16</b>							
Recibidos	83	20.940	10	3.181	57	15	24.286
Contestados	83	22.060	15	3.292	104	15	25.569
<b>Pendientes con respuesta parcial</b>		<b>23.366</b>		<b>2.926</b>	<b>48</b>		26.340

En términos de radicación, en lo corrido del segundo semestre de 2016 se presenta una disminución de 29,2 % en el promedio de PQRS radicadas respecto al mismo período de 2015.

Por otra parte, el cuadro 3 relaciona el número de PQRS pendientes por resolver que se encuentran fuera de término. Como se observa, de los 15.325 casos pendientes, 8.087 PQRS se encuentran vencidas y corresponden al 52,8% (Ver Capítulo 10.1 – Cuadro 3). Este porcentaje evidencia una disminución si se compara con el 60,8% que representaban los casos fuera de término reportados en el segundo informe trimestral de agosto de 2016. De esta manera, se aprecia que los planes de evacuación implementados por la entidad en aras de disminuir el stock de PQRS han servido para disminuir el número de casos vencidos.

Adicionalmente, se tiene que de las 665 PQRS vencidas con fecha de vencimiento superior a 12 meses (Ver Capítulo 10.1 – Cuadro 3), el 78,8% corresponde a solicitudes relacionadas con el área de nómina (524) y el 13,4% al cumplimiento de sentencias judiciales (89). En este sentido, es pertinente aclarar que periódicamente cada área realiza un análisis para validar cuáles de esas solicitudes se pueden resolver de fondo.

**Capítulo 10.1 – Cuadro 3. PQRS radicados ante Colpensiones que se encuentran fuera de término por mes de vencimiento corte a 30 de noviembre de 2016**

Trámites vencidos	PQRS*
< 1 mes	3.149
1 mes	1.334
2 meses	824

Trámites vencidos	PQRS*
3 meses	599
4 meses	420
5 meses	236
6 meses	198
7 meses	196
8 meses	165
9 meses	148
10 meses	59
11 meses	47
12 meses	47
>12 meses	665
<b>Total</b>	<b>8.087</b>

A continuación se presenta el acumulado de PQRS recibidas, atendidas y pendientes de resolver clasificadas por área. Las primeras tres columnas muestran el total acumulado hasta el 30 de noviembre de 2016 y las siguientes columnas presentan la evolución de los últimos tres meses (Ver Capítulo 10.1 - Cuadro 4).

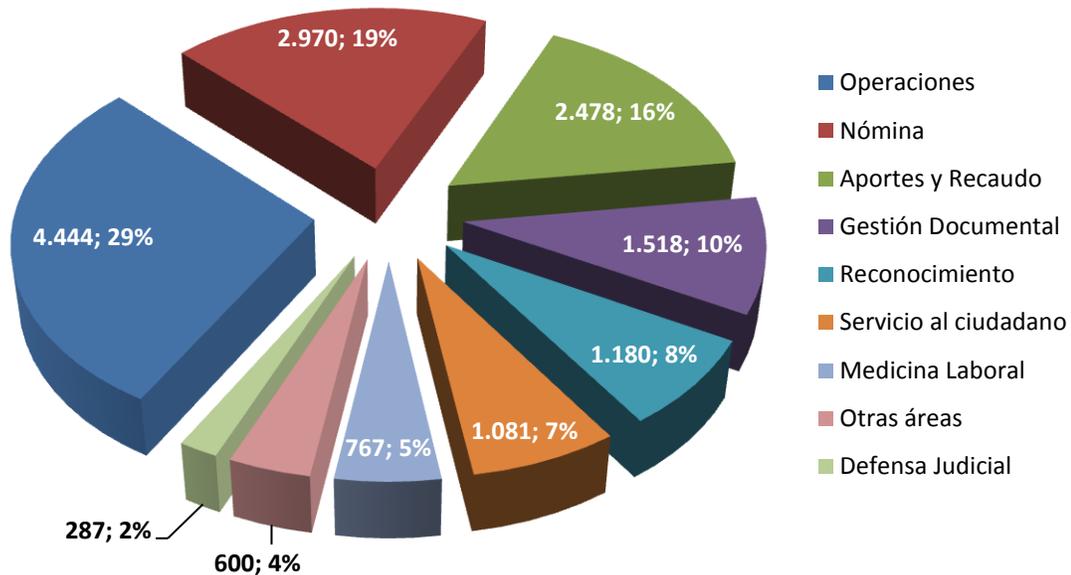
**Capítulo 10.1 - Cuadro 4. Acumulado de PQRS pendientes por área  
Corte a noviembre de 2016**

Áreas	Acumulado			Gestión septiembre de 2016		Gestión octubre de 2016		Gestión Noviembre de 2016	
	Total Recibidas	PQRS resueltas	PQRS Abiertas	Total Recibidas	PQRS resueltas	Total Recibidas	PQRS resueltas	Total Recibidas	PQRS resueltas
<b>VP. Beneficios y prestaciones</b>									
Medicina laboral	21.636	20.869	767	915	1522	862	1008	911	930
Nómina	99.600	96.630	2.970	1.404	2.516	1.288	1.694	1.359	1.410
Reconocimiento	308.426	307.246	1.180	3.684	3.945	3.335	3.468	3.126	3.129
<b>Total VP. Beneficios y Prestaciones</b>	<b>429.662</b>	<b>424.745</b>	<b>4.917</b>	<b>6.003</b>	<b>7.983</b>	<b>5.485</b>	<b>6.170</b>	<b>5.396</b>	<b>5.469</b>
<b>VP. Jurídica</b>									
Defensa Judicial	146.124	145.837	287	805	1.023	665	729	806	919
Doctrina	2.969	2.963	6	7	6	10	2	10	14
Secretaría General	75	75	0	0	0	0	0	0	0
<b>Total VP. Jurídica</b>	<b>149.168</b>	<b>148.875</b>	<b>293</b>	<b>812</b>	<b>1.029</b>	<b>675</b>	<b>731</b>	<b>816</b>	<b>933</b>
<b>VP. Administrativa</b>									

Áreas	Acumulado			Gestión septiembre de 2016		Gestión octubre de 2016		Gestión Noviembre de 2016	
	Total Recibidas	PQRS resueltas	PQRS Abiertas	Total Recibidas	PQRS resueltas	Total Recibidas	PQRS resueltas	Total Recibidas	PQRS resueltas
Gestión documental	119.054	117.536	1.518	3.779	3.325	3.606	4.156	3.662	3.917
<b>Total VP. Administrativa</b>	<b>119.054</b>	<b>117.536</b>	<b>1.518</b>	<b>3.779</b>	<b>3.325</b>	<b>3.606</b>	<b>4.156</b>	<b>3.662</b>	<b>3.917</b>
<b>VP. Operaciones y Tecnología</b>									
Operaciones	105.390	100.946	4.444	4.376	4.137	4.237	3.651	3.946	4.717
<b>Total VP. Operaciones y Tecnología</b>	<b>105.390</b>	<b>100.946</b>	<b>4.444</b>	<b>4.376</b>	<b>4.137</b>	<b>4.237</b>	<b>3.651</b>	<b>3.946</b>	<b>4.717</b>
<b>VP. Servicio al ciudadano</b>									
Atención al afiliado	29.198	29.177	21	45	45	41	43	36	27
Servicio al ciudadano	860.706	859.625	1.081	8.508	8.605	8.501	8.313	8.170	8.389
Red y canales alternos	979	971	8	21	21	28	34	21	17
<b>Total VP. Servicio al Ciudadano</b>	<b>890.883</b>	<b>889.773</b>	<b>1.110</b>	<b>8.574</b>	<b>8.671</b>	<b>8.570</b>	<b>8.390</b>	<b>8.227</b>	<b>8.433</b>
<b>VP. Financiamiento</b>									
Aportes y recaudo	80.763	78.285	2.478	1.948	1.227	2.182	2.270	1.912	1.688
Cobro	3.274	2.877	397	137	62	88	48	117	205
Ingresos y egresos	10.291	10.187	104	105	65	75	56	124	107
<b>Total VP. Finanzas e Inversiones</b>	<b>94.328</b>	<b>91.349</b>	<b>2.979</b>	<b>2.190</b>	<b>1.354</b>	<b>2.345</b>	<b>2.374</b>	<b>2.153</b>	<b>2.000</b>
<b>VP. Comercial</b>									
Gestión Comercial	3.632	3.576	56	106	60	86	89	73	82
<b>Total VP. Comercial</b>	<b>3.632</b>	<b>3.576</b>	<b>56</b>	<b>106</b>	<b>60</b>	<b>86</b>	<b>89</b>	<b>73</b>	<b>82</b>
<b>VP. Planeación y riesgos</b>									
Actuaría	22	22	0	1	1	0	0	0	0
<b>Total VP. Planeación</b>	<b>22</b>	<b>22</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Oficina de Control Interno Disciplinario</b>									
Oficina de Control Interno Disciplinario	1.214	1.212	2	9	9	17	12	10	15
<b>Total Of. Control Interno Disciplinario</b>	<b>1.214</b>	<b>1.212</b>	<b>2</b>	<b>9</b>	<b>9</b>	<b>17</b>	<b>12</b>	<b>10</b>	<b>15</b>
<b>Solicitudes No Clasificadas</b>									
No Clasificadas y Rotonda Calle 73	793	787	6	4	8	7	7	3	3
<b>Total No Clasificadas y Rotonda Calle 73</b>	<b>793</b>	<b>787</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>8</b>	<b>7</b>	<b>7</b>	<b>3</b>	<b>3</b>
<b>Total</b>	<b>1.794.146</b>	<b>1.778.821</b>	<b>15.325</b>	<b>25.854</b>	<b>26.577</b>	<b>25.028</b>	<b>25.580</b>	<b>24.286</b>	<b>25.569</b>

En el gráfico 1, se presenta la distribución por área de las 15.325 PQRS pendientes a 30 de noviembre de 2016 (ver Capítulo 10.1 – Gráfico 1).

**Capítulo 10.1 -Gráfico 1. PQRS pendientes de respuesta por área  
Corte a 30 de noviembre de 2016**



Según el cuadro 4, el mayor volumen de solicitudes pendientes está concentrado en la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones que recoge las áreas de medicina laboral, reconocimiento y nómina, con un total de 4.917 PQRS, que corresponde al 32,1% del total de pendientes, seguido por la Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología con 4.444 casos por resolver que representan el 29,0% (Ver Capítulo 10.1 - Cuadro 4).

Adicionalmente, se reportan los resultados discriminados por vicepresidencia. Al respecto, es preciso indicar que así como se reportó en el segundo informe trimestral, en noviembre de 2016, la entidad nuevamente concentró sus esfuerzos en la evacuación de casos con mayor edad de radicación sin descuidar los casos radicados diariamente.

i. Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones

Para noviembre de 2016, la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones presenta 4.917 PQRS pendientes de respuesta, lo que representa una disminución de 61,4% respecto a diciembre de 2015 cuando se registraron 12.737 PQRS pendientes. Así mismo, si se compara con las 7.841 PQRS pendientes reportadas en el segundo informe trimestral en agosto de 2016, se aprecia una disminución de 37,3% en los casos abiertos.

En ese sentido, la Gerencia de Reconocimiento reporta una disminución de 75,1% en sus PQRS pendientes, al pasar de 4.737 en diciembre de 2015 a 1.180 PQRS en noviembre de 2016. De igual manera, la Gerencia de Nómina reporta una repesa de 2.970 casos, volumen que ha disminuido en

42,8% frente a las 5.188 PQRS de diciembre de 2015. Por último, el área de medicina laboral disminuye su represa en 72,7% si se compara los 2.812 casos de finales de 2015 con los 767 de noviembre de 2016.

Los planes de evacuación implementados por la Vicepresidencia, han permitido aumentar la producción diaria y lograr una disminución significativa a lo largo de 2016.

ii. Vicepresidencia Jurídica y Secretaría General

La Vicepresidencia Jurídica y Secretaría General reportó en diciembre de 2015 (IP 30<sup>62</sup>) un total de 1.529 PQRS pendientes de respuesta y a corte de noviembre de 2016 este volumen ha disminuido a 293, lo que corresponde a una disminución de 80,8%. Frente a lo reportado en agosto de 2016 (677), la disminución es de 56,7%.

Si se tiene en cuenta que el 98,0% de las PQRS pendientes de la Vicepresidencia están en la Gerencia de Defensa Judicial, la disminución se debe a que el área redujo en el último trimestre sus PQRS de 676 a 287 en noviembre de 2016 (57,5 %).

iii. Vicepresidencia Administrativa

La Gerencia de Gestión Documental en noviembre de 2016 disminuye su represa según lo reportado en el segundo informe trimestral de agosto de 2016, en 19,4%, al pasar de 1.884 PQRS a 1.518 tres meses después. Esto, gracias al plan de evacuación iniciado en agosto de 2016 y que se espera continúe hasta el cierre de vigencia.

iv. Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología

En noviembre de 2016, la Gerencia de Operaciones reporta una represa de 4.444 casos pendientes de respuesta, lo que representa un leve aumento de 1,5% frente a lo reportado en el segundo informe trimestral en agosto de 2016. Sin embargo, la cifra en noviembre disminuye 14,8% respecto al mes anterior, cuando el área tenía 5.217 PQRS pendientes. Actualmente, el área de Operaciones, en conjunto con la Gerencia de PQRS, adelanta un plan de evacuación para disminuir las PQRS para el cierre de la vigencia. El plan consiste en realizar cruces constantes entre las bases de las dos áreas, con el fin de determinar si existe un trámite de HL cerrado por el área que pueda resolver la pretensión de la PQRS.

v. Vicepresidencia de Servicio al Ciudadano

La Vicepresidencia de Servicio al Ciudadano tiene 1.110 PQRS abiertas a 30 de noviembre de 2016. En ese sentido, la Gerencia de Servicio al Ciudadano pasa de 1.028 casos según lo reportado en el segundo informe trimestral de agosto a 1.081 tres meses después. Por otra parte, la Gerencia de Atención al Afiliado reporta 21 PQRS frente a las 14 reportadas hace tres meses. Finalmente, la Gerencia de Red y Canales cierra con una disminución en sus PQRS pendientes de noviembre (8 PQRS) frente a 10 reportadas en agosto de 2016 (segundo informe trimestral a la H. Corte).

---

<sup>62</sup> Ver IP30.

vi. Vicepresidencia de Financiamiento e Inversiones

La Vicepresidencia de Financiamiento e Inversiones con corte a 31 de diciembre de 2015 tenía un total de 5.156 solicitudes abiertas y en noviembre de 2016, la cifra ha disminuido en 42,2% ubicándose en 2.979 PQRS pendientes de respuesta.

Al respecto, la Gerencia de Aportes y Recaudo registró en una disminución de 49,6 % en sus PQRS pendientes, al pasar de 4.918 casos en diciembre de 2015 a 2.478 casos pendientes en noviembre de 2016. Por otro lado, la Gerencia de Cobro aumenta sus PQRS pendientes, si se comparan 132 casos de diciembre de 2015 con 397 PQRS, 11 meses después. No obstante, el área de Cobro presenta una disminución de 18,3 % respecto al mes anterior, cuando registró 486 PQRS pendientes de respuesta.

### 10.2. Calidad en el proceso de atención de PQRS

En los últimos tres meses, después del segundo informe trimestral a la H. Corte, la Gerencia de PQRS elaboró el “Informe de calidad de las respuestas” y el “Informe de causas generadoras de las PQRS” correspondiente a la Gerencia Nacional de Operaciones. Los reportes pretenden dar mayor información sobre el área analizada para garantizar planes de mejora que maximicen el proceso. En este sentido, el primero evalúa el nivel de calidad de las respuestas dadas por el área y el segundo, buscar brindar información al área de los factores que inciden en la radicación de PQRS por parte de los ciudadanos, para de esta forma, establecer acciones de mejora que permitan la disminución en las mismas.

Por otro lado, en septiembre de 2016, con el fin de dar cumplimiento al plan anticorrupción y de atención al Ciudadano 2016, y teniendo en cuenta la obligación de la Administradora Colombiana de Pensiones – Colpensiones, de proteger los datos personales de los ciudadanos, se ajustó el proceso de PQRS para generar mecanismos que le permitan presentar reclamaciones relacionadas con el uso indebido de sus datos personales. En este sentido, se crearon nuevas tipologías de PQRS para canalizar estas solicitudes.

### 10.3. Acciones adoptadas para mejorar el proceso de PQRS

El “Plan de Evacuación Prioritario para Otras Áreas (PEPOA)” iniciado el 9 de marzo de 2016 se ha consolidado como una estrategia importante para conciliar entre áreas y evacuar las PQRS de competencia compartida. La primera versión del plan de evacuación permitió conciliar y atender la totalidad de PQRS con que se inició (1.642).

En julio de 2016 inicia la segunda versión del plan de evacuación. Se recibieron 2.689 PQRS para ser gestionados y a 30 de septiembre, se había conciliado el 100,0 % de los casos. En el cuadro 5 de la presente sección, se puede observar que a 30 de noviembre se ha contestado el 67,0% que corresponde a 1.801 PQRS (ver Capítulo 8.3 - Cuadro 1).

**Capítulo 10.3 - Cuadro 5. Consolidado resultados PEPOA  
Corte a noviembre de 2016**

Total inicial PQRS	Total conciliado	% conciliado	Total PQRS cerradas	% cerradas	Total PQRS abiertas	% abiertas
2.689	2.465	100,0%	1.801	67,0%	888	33,0%

## 11. Indicadores

En esta sección se informa sobre el avance con respecto a la orden décimo cuarta proferida por H. Corte mediante la Sentencia T- 774 de 2015. En ese contexto se presenta lo avances efectuados durante septiembre, octubre y noviembre del presente año en cuanto a las orientaciones brindadas por la H. Corte sobre los indicadores institucionales de Colpensiones albergados en la Estrategia de Seguimiento a la Gestión y los Resultados.

### 11.1. Avances frente la orden décimo cuarta de la Sentencia T-774 de 2015

La Estrategia de Seguimiento, bajo el principio de institucionalidad, ha sido integrada desde su creación en agosto de 2013 en Colpensiones como soporte de los reportes solicitados por la propia H. Corte y los diferentes entes de control. Se trata, también, en un ejercicio que ha permitido detectar prácticas adecuadas (buenas prácticas) frente a los asuntos institucionales clave que son objeto de seguimiento, así como asuntos susceptibles de ser optimizados (aspectos por mejorar) de cara a cumplir con la misión institucional en cuanto a la administración del Régimen de Prima Media.

En esa línea, y dado lo requerido por la H. Corte Constitucional en la orden décimo cuarta de la Sentencia T-774 de 2015, se informa en seguida los avances correspondientes y las acciones por realizar de manera detallada, para ello se divide la orden en dos partes.

En la primera parte la H. Corte ordena a Colpensiones “que dentro de los seis meses siguientes a la comunicación de esta sentencia implemente en su portal de internet un sistema permanente de indicadores con enfoque de derecho fundamental que refleje la oportunidad y calidad del proceso de i) resolución de solicitudes de prestaciones económicas; ii) cumplimiento de fallos de tutela, ordinarios y contencioso administrativos; iii) notificación de actos administrativos prestacionales; iv) inclusión en nómina y pago efectivo de prestaciones económicas; v) corrección y completitud de la historia laboral; vi) calificación de la pérdida de capacidad laboral y vii) requerimiento y cobro coactivo de cotizaciones insolutas”.

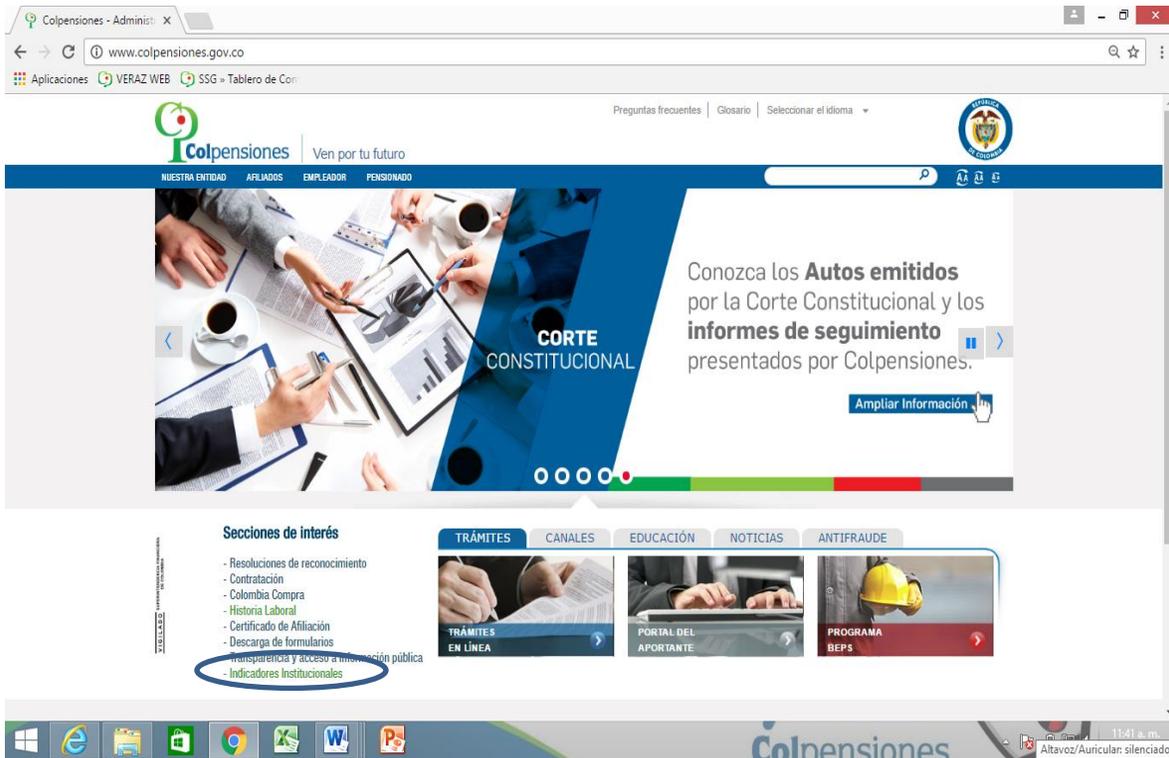
i. Sobre el *sistema permanente de indicadores*, la entidad puso a disposición a partir de noviembre de 2016 en su página web la aplicación tecnológica Colpensiones VERAZ. La zona pública de esta aplicación, que soporta la Estrategia de Seguimiento, se diseñó y desarrolló entre marzo y julio del presente año, y fueron efectuadas las pruebas para su entrada a producción entre agosto y octubre.

Así entonces, actualmente se encuentra disponible dicha zona pública de la aplicación Colpensiones VERAZ en un lugar visible y de fácil acceso, según lo ordenado por la H. Corte, para los ciudadanos: [www.colpensiones.gov.co](http://www.colpensiones.gov.co) Secciones de interés / Indicadores institucionales (link: <https://veraz.colpensiones.gov.co:9090/>).

A continuación se presenta las pantallas de cómo se refleja actualmente la aplicación Colpensiones VERAZ, siguiendo los requerimientos efectuados por la H. Corte.

1. Portal web [www.colpensiones.gov.co](http://www.colpensiones.gov.co)<sup>63</sup>

En “Secciones de interés” se ubica el link Indicadores Institucionales, el cual lleva a la aplicación tecnológica Colpensiones VERAZ.



<sup>63</sup> La H. Corte señaló en el literal e. de la Orden Décimo Cuarta de la Sentencia T-774 que “El enlace de ingreso a los indicadores de seguimiento se ubicará de forma permanente en la página de inicio del portal de internet de Colpensiones en un sitio de fácil visibilidad y acceso”; como se observa en la pantalla el enlace se ubica en “Secciones de interés” que se encuentra ubicada en la página de inicio.

2. Zona de registro de código

Aparece la pantalla de ingreso a la aplicación Colpensiones VERAZ; código de seguridad que aparece en la pantalla para su ingreso efectivo. el ciudadano debe registrar el



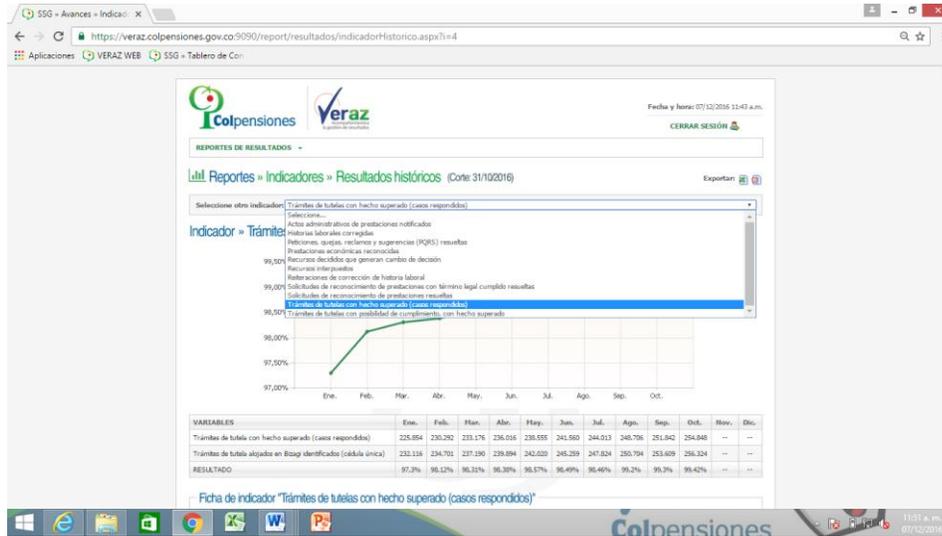
3. Zona de consulta de reportes de resultados de indicadores

Aparecen los reportes disponibles basados en los indicadores registrados y calculados institucionalmente.



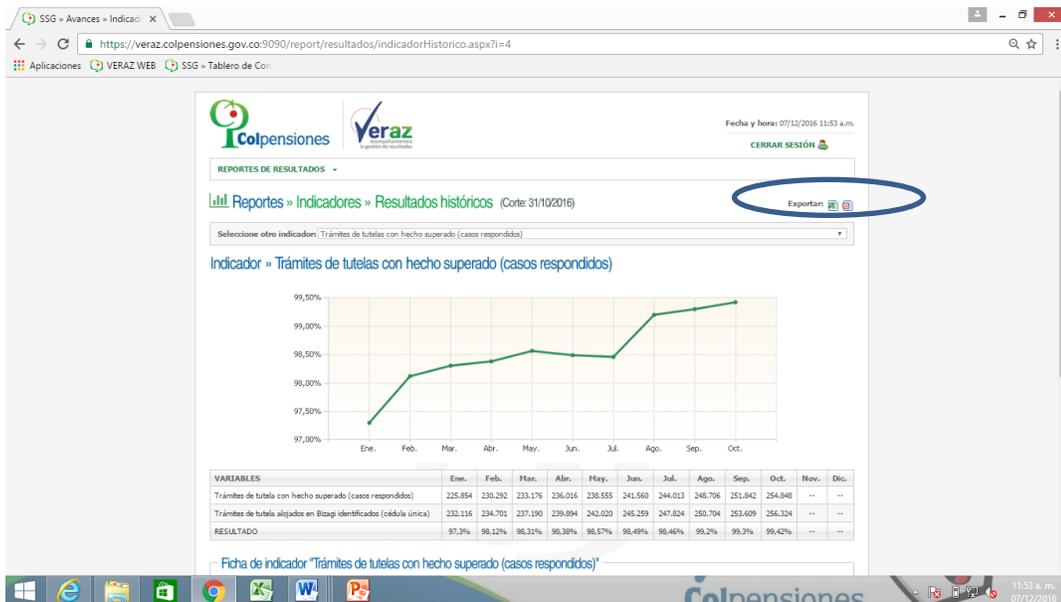
4. Zona de consulta de resultados por indicador

Aparecen los nombres de los indicadores que se encuentran disponibles basados en los indicadores registrados y calculados institucionalmente.



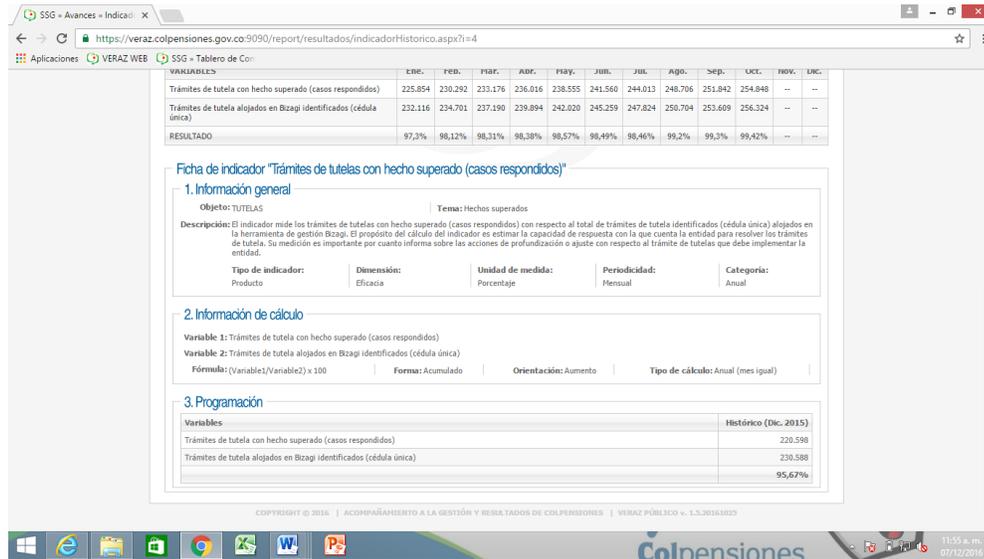
5A Zona de reporte de resultados por indicador

Según el indicador seleccionado, aparecen los resultados agregados en gráfica, acompañado en la parte inferior de los datos por cada una de las variables que conforman el indicador. La información publicada para cada indicador en esta zona puede ser descargada por el ciudadano en formato Excel o PDF.



## 5B. Zona de reporte de resultados por indicador

En la parte inferior de esta zona aparece la ficha técnica del indicador que incluye los metadatos que conforman el indicador.



VARIABLES	ENE.	FEB.	MAR.	ABR.	MAY.	JUN.	JUL.	AGO.	SEP.	OCT.	NOV.	DIC.
Trámites de tutela con hecho superado (casos respondidos)	225.854	230.292	233.176	236.016	238.555	241.560	244.013	248.706	251.942	254.848	--	--
Trámites de tutela alojados en Bizagi identificados (cédula única)	232.116	234.701	237.190	239.894	242.020	245.259	247.824	250.704	253.609	256.324	--	--
<b>RESULTADO</b>	<b>97,3%</b>	<b>98,12%</b>	<b>98,31%</b>	<b>98,38%</b>	<b>98,57%</b>	<b>98,49%</b>	<b>98,46%</b>	<b>99,2%</b>	<b>99,3%</b>	<b>99,42%</b>	--	--

**Ficha de indicador "Trámites de tutelas con hecho superado (casos respondidos)"**

**1. Información general**

Objeto: TUTELAS | Tema: Hechos superados

Descripción: El indicador mide los trámites de tutelas con hecho superado (casos respondidos) con respecto al total de trámites de tutela identificados (cédula única) alojados en la herramienta de gestión Bizagi. El propósito del cálculo del indicador es estimar la capacidad de respuesta con la que cuenta la entidad para resolver los trámites de tutela. Su medición es importante por cuanto informa sobre las acciones de profundización o ajuste con respecto al trámite de tutelas que debe implementar la entidad.

Tipo de indicador: Producto | Dimensión: Eficacia | Unidad de medida: Porcentaje | Periodicidad: Mensual | Categoría: Anual

**2. Información de cálculo**

Variable 1: Trámites de tutela con hecho superado (casos respondidos)  
Variable 2: Trámites de tutela alojados en Bizagi identificados (cédula única)

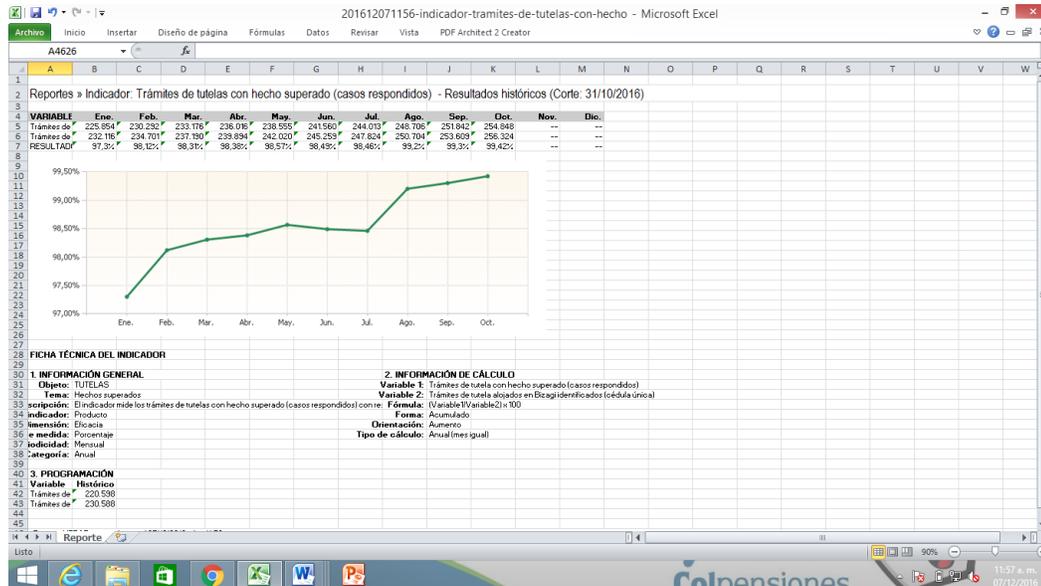
Fórmula:  $(Variable1/Variable2) \times 100$  | Forma: Acumulado | Orientación: Aumento | Tipo de cálculo: Anual (mes igual)

**3. Programación**

Variables	Histórico (Dic. 2015)
Trámites de tutela con hecho superado (casos respondidos)	220.598
Trámites de tutela alojados en Bizagi identificados (cédula única)	230.588
<b>RESULTADO</b>	<b>95,67%</b>

## 6. Descarga de información en formato Excel y PDF

La información publicada puede ser descargada en formato Excel y PDF; en Excel puede ser editada por el ciudadano.



201612071156-indicador-tramites-de-tutelas-con-hecho - Microsoft Excel

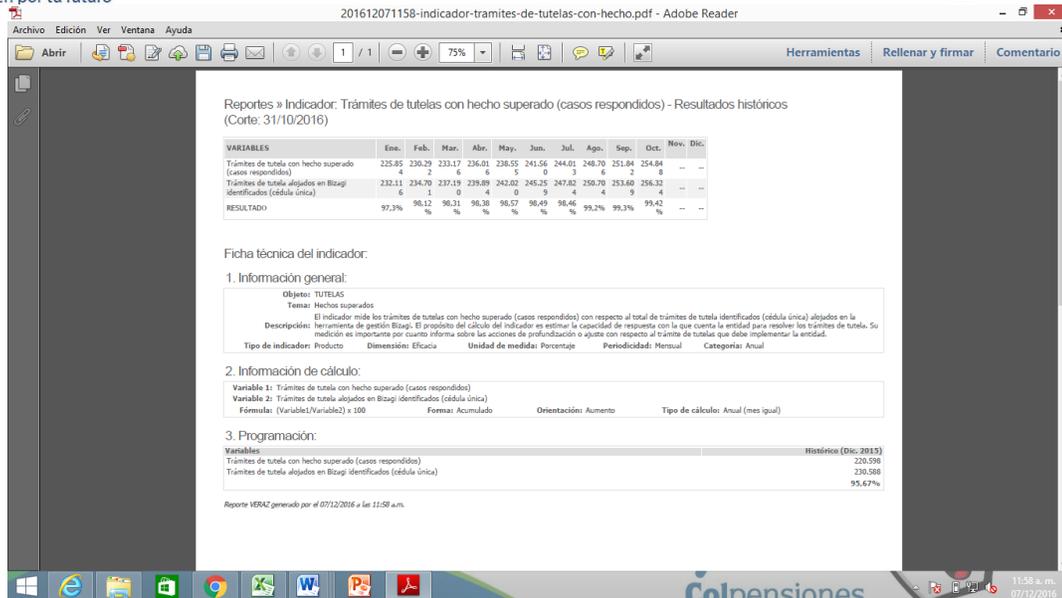
VARIABLE	Ene.	Feb.	Mar.	Abr.	May.	Jun.	Jul.	Ag.	Sep.	Oct.	Nov.	Dic.
Trámites de	225.854	230.292	233.176	236.016	238.555	241.560	244.013	248.706	251.942	254.848	--	--
Trámites de	232.116	234.701	237.190	239.894	242.020	245.259	247.824	250.704	253.609	256.324	--	--
<b>RESULTADO</b>	<b>97,3%</b>	<b>98,12%</b>	<b>98,31%</b>	<b>98,38%</b>	<b>98,57%</b>	<b>98,49%</b>	<b>98,46%</b>	<b>99,2%</b>	<b>99,3%</b>	<b>99,42%</b>	--	--

**FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR**

**1. INFORMACIÓN GENERAL**  
Objeto: TUTELAS | Tema: Hechos superados  
Descripción: El indicador mide los trámites de tutelas con hecho superado (casos respondidos) con respecto al total de trámites de tutela identificados (cédula única) alojados en la herramienta de gestión Bizagi. El propósito del cálculo del indicador es estimar la capacidad de respuesta con la que cuenta la entidad para resolver los trámites de tutela. Su medición es importante por cuanto informa sobre las acciones de profundización o ajuste con respecto al trámite de tutelas que debe implementar la entidad.

**2. INFORMACIÓN DE CÁLCULO**  
Variable 1: Trámites de tutela con hecho superado (casos respondidos)  
Variable 2: Trámites de tutela alojados en Bizagi identificados (cédula única)  
Fórmula:  $(Variable1/Variable2) \times 100$   
Forma: Acumulado  
Orientación: Aumento  
Tipo de cálculo: Anual (mes igual)

**3. PROGRAMACIÓN**  
Variable: Histórico  
Trámites de: 220.598  
Trámites de: 230.588



Reportes » Indicador: Trámites de tutelas con hecho superado (casos respondidos) - Resultados históricos (Corte: 31/10/2016)

VARIABLES	Ene.	Feb.	Mar.	Abr.	May.	Jun.	Jul.	Ago.	Sep.	Oct.	Nov.	Dic.
Trámites de tutela con hecho superado (casos respondidos)	225.85	230.29	233.17	236.01	238.55	241.56	244.01	248.70	251.84	254.84	...	...
Trámites de tutela alojados en Bitágora identificados (cédula única)	232.11	234.70	237.19	239.89	242.02	245.25	247.82	250.70	253.60	256.32	...	...
RESULTADO	97,3%	98,12%	%	%	%	%	98,49%	98,46%	99,2%	99,3%	99,42%	...

**Ficha técnica del indicador:**

**1. Información general:**  
Objeto: TUTELAS  
Temas: Hechos superados  
Descripción: herramienta de gestión Bitágora. El propósito del cálculo del indicador es estimar la capacidad de respuesta con la que cuenta la entidad para resolver los trámites de tutela. Su medición es importante por cuanto informa sobre las acciones de profundización o ajuste con respecto al trámite de tutelas que debe implementar la entidad.  
Tipo de indicador: Producto    Dimensiones: Eficacia    Unidad de medida: Porcentaje    Periodicidad: Mensual    Categoría: Anual

**2. Información de cálculo:**  
Variable 1: Trámites de tutela con hecho superado (casos respondidos)  
Variable 2: Trámites de tutela alojados en Bitágora identificados (cédula única)  
Fórmula:  $(Variable1/Variable2) \times 100$     Forma: Acumulado    Orientación: Aumento    Tipo de cálculo: Anual (mes igual)

**3. Programación:**

Variables	Histórico (Dic. 2015)
Trámites de tutela con hecho superado (casos respondidos)	220.598
Trámites de tutela alojados en Bitágora identificados (cédula única)	230.588
	95,67%

Reporte VERAZ generado por el 07/12/2016 a las 11:58 a.m.

Resulta importante señalar que se continúa manteniendo la publicación de los resultados de los indicadores disponibles que vienen siendo reportados como anexo a los diferentes IP e IT presentados a la H. Corte, en la página web de la entidad. Cada uno de los indicadores publicados incluye la ficha técnica del mismo, los resultados más recientes graficados y un breve análisis de su comportamiento; esta información se encuentra dispuesta para ser consultada y descargada por cualquier ciudadano en la página web [www.colpensiones.gov.co](http://www.colpensiones.gov.co)<sup>64</sup>.

ii. Frente al *enfoque de derecho fundamental* de dicho sistema; según se informó en el pasado informe trimestral (IT2)<sup>65</sup>, fue analizado el marco conceptual de la Estrategia de Seguimiento de Colpensiones desde la perspectiva de enfoque de derechos encontrando que la tal Estrategia se encuentra conformada por indicadores enmarcados en que “el objetivo fundamental de la evaluación del ejercicio de los derechos humanos (y su valor añadido) es medir el esfuerzo que la entidad encargada hace para cumplir sus obligaciones -independientemente de si está encaminado a promover o proteger un derecho”<sup>66</sup>. En esa orientación, Colpensiones, en el contexto de la Estrategia de Seguimiento, sigue promoviendo el desarrollo de instrumentos y ejercicios técnicos como nuevas desagregaciones asociadas a los indicadores actuales o nuevos indicadores que continúen ubicando a los ciudadanos como centro del análisis; la intención es que la información generada le permita a la entidad contribuir en la garantía de los derechos de los ciudadanos.

iii. Sobre la *oportunidad y calidad del proceso de i) resolución de solicitudes de prestaciones económicas; ii) cumplimiento de fallos de tutela, ordinarios y contencioso administrativos; iii) notificación de actos administrativos prestacionales; iv) inclusión en nómina y pago efectivo de prestaciones económicas; v)*

<sup>64</sup> El link para la consulta de los resultados de los indicadores es: [http://www.colpensiones.gov.co/publicaciones/es-CO/786/Estrategia de seguimiento \(indicadores\)](http://www.colpensiones.gov.co/publicaciones/es-CO/786/Estrategia de seguimiento (indicadores))

<sup>65</sup> Ver IT2, sección 11.1, página 122.

<sup>66</sup> NACIONES UNIDAS (2006). Informe sobre indicadores para vigilar el cumplimiento de los instrumentos internacionales de Derechos Humanos.

corrección y completitud de la historia laboral; vi) calificación de la pérdida de capacidad laboral y vii) requerimiento y cobro coactivo de cotizaciones insolutas, debe considerarse que Colpensiones cuenta actualmente con una batería de indicadores en proceso de actualización.

En seguida se presentan los avances efectuados por Colpensiones frente a los asuntos solicitados por la H. Corte relacionados con resolución de solicitudes de prestaciones económicas, cumplimiento de fallos de tutela, ordinarios y contencioso administrativos; pago efectivo de prestaciones económicas; corrección y completitud de las historias laborales; calificación de pérdida de capacidad laboral; y requerimiento y cobro coactivo de cotizaciones insolutas.

**a. Resolución de solicitudes de prestaciones económicas**

Fue desarrollado y calculado, incluyendo la etapa de prueba de cálculo, el indicador Tiempo promedio de atención de las solicitudes resueltas (meses). El indicador mide el promedio de tiempo en meses empleado por Colpensiones en la atención de las solicitudes de reconocimiento de prestaciones, siendo su propósito conocer el nivel de oportunidad con que la entidad resuelve las solicitudes de los ciudadanos. El resultado del indicador se plantea de manera específica para solicitudes con término legal de 120 días (cuatro meses) y 60 días (dos meses) respectivamente. Este indicador es incorporado en la batería de indicadores de la Estrategia de Seguimiento por lo cual se incluye en el Anexo 1 del presente informe.

**b. Cumplimiento de fallos de tutelas, ordinarios y contenciosos administrativos**

Ha sido desarrollado el indicador “(%) cumplimiento de fallos judiciales”, el cual da cuenta de los fallos en contra de Colpensiones en firme que han sido cumplidos. Sin embargo, las pruebas de cálculo sobre tal indicador para lograr su registro institucional y vincularlo al objeto de seguimiento Tutelas, muestran que se requiere calibrar y especificar información relacionada con cada uno de los fallos de tutela de modo que el resultado del indicador sea preciso. Se estima contar con un primer cálculo de este indicador hacia enero de 2017, el cual podrá dar cuenta de los meses anteriores.

**c. Pago efectivo de prestaciones económicas**

Al respecto se continúa reportando dos indicadores: (%) Giro de prestaciones económicas incluidas en nómina en estado activo mensualmente; y (%) Prestaciones económicas ingresadas a la nómina mensualmente por primera vez cobradas. Estos indicadores se incluyen en el Anexo No. 1 del presente informe, vinculados al objeto de seguimiento Reconocimiento de prestaciones económicas.

**d. Corrección y completitud de las historias laborales**

Se continúan reportando el indicador (%) Trámites de CHL radicados por afiliados que cuentan con extracto de HL, el cual mide la gestión frente a la completitud de historias laborales. Este indicador se suma a los cuatro indicadores de corrección de las historias laborales; este indicador es integrado al Anexo No.1 del presente informe.

e. Calificación de pérdida de capacidad laboral

Fue creado un nuevo objeto de seguimiento denominado como Medicina Laboral al cual se ha comenzado a vincular indicadores que permitan efectuar un seguimiento integral al proceso de calificación de pérdida de capacidad laboral en cuanto a la efectividad, la oportunidad y la calidad.

En esta línea, y atendiendo al principio de gradualidad, han sido formulados y calculados los siguientes indicadores, los cuales son incorporados por primera vez (registrados institucionalmente) en la batería de indicadores de la Estrategia de seguimiento, por lo cual se incluyen en el Anexo 1 del presente informe. Los siguientes son los indicadores incorporados:

- i. (%) Citas efectivas con documentación completa y suficiente aportada por el ciudadano.
- ii. (%) Dictámenes de PCL (pérdida de capacidad laboral) emitidos sobre citas efectivas.
- iii. (%) Dictámenes de PCL (pérdida de capacidad laboral) notificados.

f. Requerimiento y cobro coactivo de cotizaciones insolutas

Se continúa, en el marco del objeto de seguimiento Financiamiento, calculando y reportando los indicadores (%) Deuda real de empleadores priorizada con cobro persuasivo, el cual estima la gestión en materia de requerimiento a empleadores de cotizaciones insolutas; (%) Recaudo acumulado y (%) Transferencias de la nación.

De esta manera, la batería de indicadores disponibles a 30 de noviembre de 2016 en el marco de la Estrategia de Seguimiento, se encuentra conformada por 29 indicadores que se vinculan a siete objetos de seguimiento; en el siguiente cuadro (ver Capítulo 11 – cuadro 1) se presentan los indicadores disponibles.

**Capítulo 11 – Cuadro 1. Objetos de seguimiento e indicadores disponibles de la Estrategia de Seguimiento a la Gestión y Resultados de Colpensiones – noviembre de 2016**

Objeto de seguimiento	Indicadores
<b>Reconocimiento de prestaciones económicas</b>	i. (%) Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas.
	ii. (%) Solicitudes de reconocimiento resueltas con término legal cumplido.
	iii. Tiempo promedio de atención de las solicitudes resueltas (meses).
	iv. (%) Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos positivos.
	v. (%) Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones notificados (acumulado - mensual).
	vi. (%) Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones incluidos en nómina mensualmente.
	vii. (%) Giro de prestaciones económicas incluidas en nómina en estado activo mensualmente
	viii. (%) Prestaciones económicas ingresadas a la nómina mensualmente por primera vez cobradas.
	ix. (%) Recursos interpuestos.
	x. (%) Recursos decididos que generaron cambio de decisión.
<b>Sentencias judiciales</b>	i. (%) Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento.

Objeto de seguimiento	Indicadores
	<ul style="list-style-type: none"> <li>ii. (%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.</li> <li>iii. (%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados.</li> <li>iv. (%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencia incluidos en nómina.</li> </ul>
<b>Tutelas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>i. (%) Trámites de tutelas con hecho superado.</li> <li>ii. (%) Trámites de tutelas con posibilidad de cumplimiento con hecho superado.</li> </ul>
<b>Historias laborales</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>i. (%) Historias laborales corregidas.</li> <li>ii. (%) Solicitudes de corrección de historia laboral interpuestas por ciudadanos atendidas mensualmente.</li> <li>iii. (%) Reiteraciones de corrección de historia laboral.</li> <li>iv. (%) Reiteraciones de corrección de historia laboral sobre trámites atendidos mensualmente.</li> <li>v. (%) Trámites de CHL radicados por afiliados que cuentan con extracto de HL.</li> </ul>
<b>Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias - PQRS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>i. (%) Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) resueltas (acumulado - mensual).</li> <li>ii. (%) PQRS resueltas mensualmente de manera oportuna.</li> </ul>
<b>Financiamiento</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>i. (%) Recaudo acumulado.</li> <li>ii. (%) Transferencias de la nación.</li> <li>iii. (%) Deuda real de empleadores priorizada con cobro persuasivo.</li> </ul>
<b>Medicina laboral</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>i. (%) Citas efectivas con documentación completa y suficiente aportada por el ciudadano.</li> <li>ii. (%) Dictámenes de PCL (pérdida de capacidad laboral) emitidos sobre citas efectivas.</li> <li>iii. (%) Dictámenes de PCL (pérdida de capacidad laboral) notificados.</li> </ul>

Fuente: Estrategia de Seguimiento a la Gestión y los Resultados de Colpensiones, noviembre de 2016.

En la segunda parte de la orden décimo cuarta la H. Corte señala:

*En el cumplimiento de esta orden Colpensiones seguirá las siguientes pautas:*

*a) Aplicará los principios de (i.) pertinencia, (ii.) simplicidad, (iii.) eficacia, (iv.) eficiencia, (v.) claridad, (vi.) oportunidad, (vii.) transparencia, (viii.) calidad, (ix.) publicidad, (x.) contradicción, (xi.) actualidad, (xii.) trato preferente e incluyente de sectores marginados y (xiii.) participación ciudadana más amplia posible.*

Según el análisis presentado en el pasado informe trimestral (IT2)<sup>67</sup> donde se relacionó los principios sugeridos por la H. Corte, y los principios y criterios técnicos incluidos en la Estrategia de Seguimiento, es necesario continuar manteniendo toda esta serie de principios en el proceso de formulación y operacionalización de los indicadores comprendiendo que asuntos como participación ciudadana, la posibilidad de contradicción y el trato preferente e incluyente de sectores marginados, puede ser efectuado vía desagregaciones pero también mediante la aplicación tecnológica Colpensiones VERAZ. En esa línea, tanto los indicadores existentes como los nuevos indicadores son objeto de análisis en cuanto

<sup>67</sup> Ver IT2, sección 11.1, página 125.

a desagregaciones sugeridas por la H. Corte y, como se informó arriba, fue dispuesto en la web la aplicación tecnológica mencionada.

*b) Los indicadores abarcarán todas las prestaciones económicas consagradas en el régimen de prima media. La entidad considerará la adaptación con carácter permanente de las pautas de seguimiento desarrolladas en el marco del estado de cosas inconstitucional verificado a partir de la adopción del Auto 110 de 2013.*

Según se informó en el informe trimestral anterior (IT2)<sup>68</sup>, en el objeto de seguimiento Reconocimiento de prestaciones económicas, se encuentran asociados los indicadores propuestos para monitorear el cumplimiento de las prestaciones económicas a cargo de la entidad. Se mantiene, en ese sentido, la desagregación por tipo de prestación: pensión de vejez, de invalidez, sobrevivientes, indemnizaciones, auxilios funerarios y recursos; lo anterior es incluido en el Anexo No. 1 del presente informe.

*c) Garantizará la presentación de información desagregada según tipo de prestación, género, edad, localización geográfica del solicitante y demás aspectos relevantes.*

Se continúa desarrollando el ejercicio técnico conjunto entre el equipo de la Presidencia y la Vicepresidencia de Planeación de la entidad, y los equipos de las áreas involucradas en la Estrategia de Seguimiento, con el propósito revisar la información disponible y la pertinencia para cada caso de las desagregaciones planteadas. Dicho ejercicio se encuentra en curso, los avances frente a los cálculos efectuados se exponen en el Anexo No. 2 del presente informe.

Como se menciona anteriormente, siguiendo la orientación de la H. Corte, ha sido incluida la desagregación por tipo de prestación en los indicadores vinculados al objeto de seguimiento de Reconocimiento de prestaciones económicas.

*d) Al desarrollar los indicadores de calidad de los actos administrativos que resuelven solicitudes de reconocimiento de prestaciones económicas Colpensiones tendrá en cuenta que este incluye por lo menos los siguientes aspectos i) los elementos que integran la faceta sustantiva del derecho fundamental de petición; ii) el respeto de los precedentes judiciales; iii) la corrección jurídica de la resolución; iv) la identificación de causales de negación de prestaciones económicas; v) la enumeración de las pensiones negadas y reconocidas por tipo de riesgo y vi) el monto de la mesada pensional.*

En cuanto al indicador de calidad en los Actos Administrativos, tal como fue anunciado en los anteriores informes<sup>69</sup> y efectivamente reportado en el capítulo de calidad del presente informe (sección 4.1.3 – literal B), Colpensiones desarrolló una nueva propuesta metodológica para medir de manera interna, integral y con objetividad la calidad de los actos administrativos, usando como plataforma el proceso de auditoría correctiva implementado en junio de 2016.

Con base en dicha metodología, se efectuaron los primeros ejercicios de medición que permite estimar la calidad de las decisiones, y cuyos resultados contribuyen al mejoramiento de la línea de producción de

<sup>68</sup> Ver IT2, sección 11.1, página 126.

<sup>69</sup> Ver IT2. Sección 4, páginas 60-62.

los actos administrativos, en tanto facilita la identificación de falencias para poder generar acciones de mejora focalizadas; los resultados de los ejercicios de medición son reportados en la sección 4.1.3 – literal B de este informe (IT3).

*e) El enlace de ingreso a los indicadores de seguimiento se ubicará de forma permanente en la página de inicio del portal de internet de Colpensiones en un sitio de fácil visibilidad y acceso. Los datos se actualizarán mes a mes.*

Como se informó previamente, el link que lleva al sistema de indicadores Colpensiones VERAZ se encuentra ubicado en la página de inicio del portal de la entidad; la información de los resultados de los indicadores disponibles se calcula mensualmente.

## 12. Fortalecimiento institucional

### 12.1. Reorganización institucional

A continuación se presentan las acciones y avances realizados por Colpensiones durante los meses de septiembre, octubre y noviembre de 2016 partiendo de lo informado a la H. Corte Constitucional sobre la Reorganización Institucional en los informes periódicos (IP), así como en el Segundo Informe Trimestral (IT2)<sup>70</sup>.

Frente a los trámites para la oficialización del Estudio Técnico se ejecutaron mesas de trabajo entre los equipos técnicos del DAFP y Colpensiones donde se revisaron los decretos y el Estudio Técnico de la Reestructuración. Como resultado de estas mesas fue autorizada la radicación de la documentación respectiva ante el Ministerio del Trabajo.

Colpensiones realizó una presentación de la propuesta de Reorganización Institucional, al Ministerio de Hacienda y Crédito Público el 19 de agosto de 2016, con el fin de socializar el contenido de dicho estudio técnico. Consecuentemente, el 23 de agosto de 2016 se radicó el documento del Estudio Técnico ante este Ministerio con el fin de obtener la viabilidad presupuestal. A continuación, el 5 de octubre de 2016, se recibió el oficio que indica la viabilidad presupuestal.

Adicionalmente se han realizado reuniones de socialización del estudio técnico, entre las cuales encontramos:

- El 12 de octubre se revisó con el viceministro de trabajo (Dr. Mejía) la propuesta de reorganización final.
- El 2 de noviembre se realizó la presentación del contenido de la reorganización a la Directora Jurídica de la Presidencia de la república.

Cabe decir que paralelamente, para la implementación de la Reorganización Institucional, se fijó un plan de trabajo que contiene etapas y proyectos clave que minimizan los posibles riesgos al momento de efectuar los cambios en la operación de Colpensiones. En este mismo sentido, se planteó una ruta crítica para la implementación de los procesos de acuerdo a la priorización requerida por la entidad, la cual cuenta con el acompañamiento de un equipo de proyectos conformado para apoyar la labor de la implementación. En esa línea, fue formalizada la ruta crítica ante el CIDAD (Comité Interinstitucional de Desarrollo Administrativo) el 11 de marzo de 2016, donde se definieron tres grupos de procesos a mejorar. El 28 de noviembre se revisó el plan de proyectos y se repriorizó generando una nueva ruta crítica, seleccionando 7 proyectos prioritarios a los cuales se les realizará seguimiento semanal, 14 proyectos de seguimiento quincenal y 8 proyectos de seguimiento mensual, 4 no han terminado la formulación y se han cerrado 9.

<sup>70</sup> Ver IT2, sección 12.1, página 129.

En el siguiente cuadro (Ver cuadro Capítulo 12.1 – Cuadro 1) se pueden ver los avances de los proyectos de procesos a 30 de noviembre de 2016<sup>71</sup>:

**Capítulo 12.1 – Cuadro 1. Proyectos del fortalecimiento formulados y con avances  
Noviembre de 2016**

Nombre del Proyecto	Avance real	Avance propuesto	Cumplimiento
Gestión de Proyectos	100%	100%	100%
Selección, Administración del Talento Humano y Servicios Laborales	100%	100%	100%
Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo	100%	100%	100%
Gestión de Desarrollo del Talento Humano	100%	100%	100%
Gestión de Procesos	85%	100%	85%
Administración de Sistemas de Gestión	100%	100%	100%
Gestión de Riesgos y seguridad de la información	99%	100%	99%
Gestión de Relaciones TI con el Negocio	100%	100%	100%
Direccionamiento Legal	100%	100%	100%
Monitoreo y control operativo	29%	26%	112%
Gestión del cambio	31%	34%	91%
Comunicaciones	89%	100%	89%
Modelo de Atención, Orientación y asesoría	73%	73%	100%
Estandarización	45%	45%	100%
Administración de solicitudes	50%	51%	98%
Regionalización	53%	90%	59%
Medicina Laboral	87%	98%	89%
Procesos Ordinarios	56%	63%	89%
Financiera	95%	100%	95%
Inversiones	65%	100%	65%
Nómina de Pensionados	70%	84%	83%
Cuentas Individuales	38%	30%	127%
Bienes y servicios	100%	100%	100%
Historia Laboral	23%	26%	88%
Cartera	57%	72%	79%
Gestión de Ingresos	49%	52%	94%
Gestión de Otros Egresos	52%	55%	95%
Evaluación Integral	61%	77%	79%
Control Interno Disciplinario	74%	86%	86%
Gestión de las acciones constitucionales	7%	13%	54%
Gestión de la determinación del derecho	55%	57%	96%

<sup>71</sup> La etapa de ejecución de los proyectos, en la primera fase, consiste en apropiar el TO BE (deber ser) de los procesos modelados y ajustar y/o documentar dichas propuestas, definir la forma de operar, realizar los desarrollos automatizados, de ser necesarios, y validar la interacción con las Regionales de Colpensiones.

Nombre del Proyecto	Avance real	Avance propuesto	Cumplimiento
Gestión del otorgamiento BEPS	74%	87%	85%
Gestión de entrega de beneficios BEPS	70%	74%	95%
Implementación y entrega, provisión y Soporte de los servicios TI	49%	54%	91%
Gestión contractual	18%	19%	95%
Gestión documental	32%	33%	97%
Mercadeo, servicios extendidos y Servicios de bienestar	19%	18%	106%
Gestión de comercialización	28%	27%	104%

## 12.2. Novedades relacionadas con el recurso humano

En el Cuadro 1, se presentan las novedades relacionadas con el estado de la contratación del recurso humano dispuesto para atender las necesidades específicas de trabajadores en misión de las áreas misionales de Colpensiones y que, resultan de la rotación por cuenta de la provisión de los cupos vacantes, de las renunciaciones, y de la terminación de los contratos de trabajo durante el mes de noviembre de 2016 (Ver Capítulo 12.2 – Cuadro 1).

### Capítulo 12.2 – Cuadro 1. Estado de la contratación del personal en misión según áreas misionales- noviembre de 2016

Dependencia	Total Cupos	Cupos Provistos	Cupos Vacantes	% Contratación
Vicepresidencia de Servicio al Ciudadano	99	91	8	92%
Vicepresidencia de Financiamiento	60	56	4	93%
Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones	918	889	29	97%
Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología - Gerencia Nacional de Operaciones	248	233	15	94%
Vicepresidencia Jurídica - Gerencia Nacional de Defensa Judicial	286	271	15	95%
<b>Total General</b>	<b>1.611</b>	<b>1.540</b>	<b>71</b>	<b>96%</b>

Fecha de corte: 30 de noviembre de 2016

En el mes de octubre, Colpensiones mantuvo el cupo de trabajadores en misión en 1.781, de los cuales 1.611 (90,5%) fueron asignados a las áreas misionales. De estos, la contratación de personal se ubica en 96% con 1.611 cupos provistos y 71 cupos vacantes. A continuación se presenta el balance de la contratación para cada una de estas áreas:

- La Vicepresidencia de Financiamiento e Inversiones, presenta un porcentaje de contratación de 93%, correspondiente a 56 cupos de trabajadores en misión provistos y 4 vacantes para el mes de estudio.
- Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones, presenta un estado de contratación del 97%, correspondiente a 889 cupos provistos con trabajadores en misión y 29 cupos vacantes.
- Vicepresidencia de Servicio al Ciudadano, presenta una contratación del 92%, correspondiente a 91 cupos provistos con trabajadores en misión y 8 cupos vacantes.
- Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología – Gerencia Nacional de Operaciones, presenta una contratación del 94%, correspondiente a 233 cupos provistos y 15 cargos vacantes en el mes de octubre.
- Vicepresidencia Jurídica – Gerencia Nacional de Defensa Judicial, presenta una contratación del 95%, correspondiente a 271 cupos provistos con trabajadores en misión y 15 cupos vacantes en el mes de estudio.

Cabe señalar, que los cupos vacantes se encuentran en proceso de reclutamiento y selección para la vinculación, de acuerdo a los asignados actualmente a cada área y en cumplimiento a lo ordenado en la Sentencia T-774-15 de la H. Corte Constitucional

### **12.3. Estrategias implementadas para suplir las necesidades de personal**

Con el estado de cupos vacantes de trabajadores en misión que presentan las áreas misionales, durante el mes de estudio, la Empresa de Servicios Temporales ACTIVOS S.A continuó con la gestión de reclutamiento, selección de personal y contratación, adelantando acciones tales como: reclutamiento de hojas de vida, revisión de hojas de vida de los candidatos contra perfil del cargos, preselección de candidatos (realizando entrevistas y aplicando pruebas de conocimientos y pruebas psicotécnicas), selección de candidatos por parte de Colpensiones y contratación; obteniendo como resultado la contratación de 40 trabajadores en misión de la siguiente manera:

- 2 trabajadores en misión para la Vicepresidencia de Servicio al Ciudadano.
- 33 trabajadores en misión para la Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología – Gerencia Nacional de Operaciones.
- 5 trabajadores en misión para la Gerencia Nacional de Defensa Judicial.

A través de la Empresa de Servicios Temporales ACTIVOS S.A se continuará con estas labores, con el propósito de contar con una cantidad importante de candidatos como back up, con el fin de cubrir los cupos vacantes de trabajadores en misión, especialmente los generados por la rotación en las dependencias misionales de Colpensiones.

Durante el mes de noviembre de 2016, la Vicepresidencia de Talento Humano adelantó capacitaciones en diversos temas para los Trabajadores Oficiales y Trabajadores en Misión de las áreas misionales, tal como se indican en el Cuadro 2 (Ver Capítulo 12.4 – Cuadro 2).

**Capítulo 12.4 – Cuadro 2. Temas de capacitación y trabajadores capacitados - Noviembre de 2016**

Dependencia	Tema de la capacitación	No. Trabajadores oficiales	No. Trabajadores en misión	Total
Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones	ESCALO (Escuela de Servicio con Calidad en la Operación): SISTEMA GENERAL DE PENSIONES Y DOBLE ASESORÍA - NIVEL CENTRAL	21	3	24
Gerencia Nacional de Reconocimiento	ESCALO (Escuela de Servicio con Calidad en la Operación): SISTEMA GENERAL DE PENSIONES Y DOBLE ASESORÍA - NIVEL CENTRAL	71	718	789
Gerencia Nacional de Nómina	ESCALO (Escuela de Servicio con Calidad en la Operación): SISTEMA GENERAL DE PENSIONES Y DOBLE ASESORÍA - NIVEL CENTRAL	28	96	124
Gerencia Nacional de Defensa Judicial	ESCALO (Escuela de Servicio con Calidad en la Operación): SISTEMA GENERAL DE PENSIONES Y DOBLE ASESORÍA - NIVEL CENTRAL	9	232	241
	Induccion trabajadores nuevos	0	1	1
Gerencia Nacional de Operaciones	ESCALO (Escuela de Servicio con Calidad en la Operación): SISTEMA GENERAL DE PENSIONES Y DOBLE ASESORÍA - NIVEL CENTRAL	14	144	158
	Induccion trabajadores nuevos	0	1	1
	ESCALO (Escuela de Servicio con Calidad en la Operación): HACIA LA EXCELENCIA EN LA GESTION COMERCIAL	4	0	4
Gerencia Nacional de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias	ESCALO (Escuela de Servicio con Calidad en la Operación): SISTEMA GENERAL DE PENSIONES Y DOBLE ASESORÍA - NIVEL CENTRAL	26	18	44
	Induccion trabajadores nuevos	0	1	1
Gerencia Nacional de Servicio al ciudadano	ESCALO (Escuela de Servicio con Calidad en la Operación): SISTEMA GENERAL DE PENSIONES Y DOBLE ASESORÍA - NIVEL CENTRAL	49	38	87
	Induccion trabajadores nuevos	0	2	2

Dependencia	Tema de la capacitación	No. Trabajadores oficiales	No. Trabajadores en misión	Total
	ESCALO (Escuela de Servicio con Calidad en la Operación): HACIA LA EXCELENCIA EN LA GESTION COMERCIAL	13	0	13
	Curso virtual Sistema de Atención al Consumidor Financiero - SAC	323	34	357
Gerencia nacional de Gestión Comercial	ESCALO (Escuela de Servicio con Calidad en la Operación): SISTEMA GENERAL DE PENSIONES Y DOBLE ASESORÍA - NIVEL CENTRAL	9	4	13
	ESCALO (Escuela de Servicio con Calidad en la Operación): HACIA LA EXCELENCIA EN LA GESTION COMERCIAL	50	0	50
Vicepresidencia de financiamiento e inversiones	ESCALO (Escuela de Servicio con Calidad en la Operación): SISTEMA GENERAL DE PENSIONES Y DOBLE ASESORÍA - NIVEL CENTRAL	88	53	141
	Inducción trabajadores nuevos	0	3	3
<b>Total General</b>		<b>705</b>	<b>1.348</b>	<b>2.053</b>

Fecha de corte: 30 de noviembre de 2016

De acuerdo con los resultados de las capacitaciones se tiene que, 705 trabajadores oficiales y 1.348 trabajadores en misión se beneficiaron de estas jornadas cuyo objetivo es fortalecer los conocimientos y competencias del talento humano de Colpensiones, para cumplir a cabalidad con su misión, con sus metas y con sus objetivos.

### 13. Avances en el sistema de divulgación de información

Con el fin de dar cumplimiento a lo ordenado por la Honorable Corte Constitucional en la orden décimo sexta, de la sentencia T-774 de 2015. Colpensiones sigue trabajando en la completitud de la información de la sección **Transparencia y acceso a la información pública** que tiene como fin brindar a la ciudadanía un espacio de acceso a información pública, a los procedimientos de la Entidad e información de interés general de manera centralizada y con mayor visibilidad.

De acuerdo a lo anterior y con respecto a lo presentado en el *segundo informe trimestral de cumplimiento a la Sentencia T-774-15*, se mantienen los 13 módulos donde se agrupan los contenidos más relevantes que la Entidad ha publicado en el portal web. Por otra parte se recopiló y publicó información adicional referente a los esquemas de publicación de información e índice de información clasificada y reservada.

Por último, se sigue trabajando en compilar y difundir la información adicional requerida por la sentencia T-774 de 2015. Específicamente se está realizando el levantamiento de requerimientos y documentación relacionados al diseño y publicación de:

- Procedimiento para participación en formulación de política
- Informes de defensa judicial
- Informes de supervisión de contratación.
- Registro de activos de información
- Esquema de publicación de información.
- Registro de publicaciones.
- Costos de reproducción.

## Anexo 1. Resultados de los indicadores de seguimiento

### 1. Presentación

En este anexo se presentan los resultados de los indicadores disponibles a 30 de noviembre de 2016 que conforman la Estrategia de Seguimiento a la Gestión y los Resultados de Colpensiones. Siguiendo lo ordenado por la H. Corte en la Sentencia T-774 de 2015 (orden décimo cuarta) ha sido incluido un nuevo indicador asociado al objeto de seguimiento de Reconocimiento de prestaciones económicas, y un nuevo objeto de seguimiento denominado Medicina laboral:

Objeto de seguimiento: Reconocimiento de prestaciones económicas  
Tiempo promedio de atención de las solicitudes resueltas (meses).

Nuevo objeto de seguimiento: Medicina laboral

- (%) Citas efectivas con documentación completa y suficiente aportada por el ciudadano.
- (%) Dictámenes de PCL (pérdida de capacidad laboral) emitidos sobre citas efectivas.
- (%) Dictámenes de PCL (pérdida de capacidad laboral) notificados.

De esta manera, la Estrategia de Seguimiento de Colpensiones se amplía a 29 indicadores asociados a siete objetos de seguimiento: diez indicadores de reconocimiento de prestaciones económicas; cuatro de sentencias judiciales; dos de tutelas; cinco de historias laborales; dos de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS); tres de financiamiento; y tres de medicina laboral.

Cabe mencionar que de acuerdo con lo ordenado por la H. Corte en la sentencia referida, ha sido incluida la desagregación por tipo de prestación (pensión de vejez, de invalidez, sobrevivientes, indemnizaciones, auxilios funerarios y recursos) para los indicadores asociados al objeto de seguimiento Reconocimiento de prestaciones económicas.

## 2. Objetos de seguimiento

### 2.1 Objeto de seguimiento reconocimiento de prestaciones económicas - análisis

El objeto de seguimiento de reconocimiento de prestaciones económicas tradicionalmente ha sido monitoreado a través de siete indicadores: (%) Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas; (%) Solicitudes de reconocimiento resueltas con término legal cumplido; (%) Actos administrativos de prestaciones proferidos positivos; (%) Actos administrativos de prestaciones notificados; (%) Actos administrativos de prestaciones incluidos en la nómina mensualmente; (%) Recursos interpuestos; y (%) Recursos decididos que generaron cambio de decisión.

En cumplimiento de lo ordenado por la H. Corte Constitucional en la Sentencia T-774 de 2015, han sido incorporados tres indicadores adicionales: (%) Giro de prestaciones económicas incluidas en nómina en estado activo; (%) Prestaciones económicas ingresadas a la nómina mensualmente por primera vez, cobradas; y (%) Tiempo promedio de atención de las solicitudes resueltas; los dos primeros fueron presentados en el informe anterior, y el último se incorpora por primera vez en el presente informe.

En la misma línea, de acuerdo con lo ordenado por la H. Corte, se reportan los cálculos de la desagregación por tipo de prestación para todos los indicadores relacionados con este objeto de seguimiento, complementando de este modo el análisis sobre el cumplimiento de Colpensiones con los ciudadanos en materia de reconocimiento<sup>72</sup>.

A partir de estos diez indicadores con sus respectivas desagregaciones, se observa un desempeño positivo y sin retrocesos de Colpensiones en materia de reconocimiento prestacional, en cada uno de los momentos del proceso como se puede ver a continuación.

En efecto, desde el inicio de la operación hasta el 30 de noviembre de 2016, Colpensiones ha recibido 1'734.939 solicitudes de reconocimiento de prestaciones económicas entre solicitudes pensionales, auxilios funerarios, indemnizaciones sustitutivas, reliquidaciones y recursos. Por su parte, la entidad ha resuelto 1'691.685 solicitudes que corresponden al 97,51% de todo lo recibido, y tiene por atender 43.254 solicitudes de las cuales 38.758 se encuentran dentro de los términos legales de decisión, y 4.496 están vencidas<sup>73</sup>. Por lo tanto, considerando las solicitudes que cumplieron los términos legales para su atención y descontando las solicitudes pendientes que se encuentran dentro de los términos legales de decisión, el nivel de cumplimiento de Colpensiones es del 99,73%.

Por su parte, si se profundiza en el detalle por tipo de prestación, se puede observar que para todos los riesgos el nivel de cumplimiento se encuentra por encima del 99,5%, y que el mayor volumen de pendientes en general y de pendientes vencidos se concentra en recursos y reliquidaciones, seguido del

<sup>72</sup> Es necesario aclarar que los datos desagregados por tipo de prestación corresponden a las solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas ante Colpensiones (vigencia Colpensiones), es decir que no toma en cuenta las 347.008 solicitudes entregadas por el ISS en L. para su decisión.

<sup>73</sup> No obstante, todas las solicitudes vencidas se encuentran priorizadas en el proceso cumplimiento.

riesgo pensional de vejez, lo cual da cuenta del funcionamiento del sistema de reparto priorizado de Colpensiones conforme lo ordenado por la H. Corte Constitucional.

Adicionalmente, el buen desempeño en la gestión de la Administradora en materia de reconocimiento también se aprecia en los resultados de notificaciones y de nómina. En esa línea, a 30 de noviembre de 2016, Colpensiones ha notificado el 99,40% de los actos administrativos proferidos en respuesta a una solicitud de reconocimiento; ha incluido en la nómina oportunamente el 99,55% de las prestaciones reconocidas; y ha girado el 100% de las prestaciones ingresadas en la nómina por primera vez en estado activo.

Específicamente, el resultado del proceso de notificación arroja que desde el principio de la operación hasta el 30 de noviembre de 2016, la entidad ha notificado 1'478.041 actos administrativos de prestaciones económicas, que representan el 99,40% de todo lo proferido hasta el 31 de octubre de 2016. Por su parte, el indicador mensual de notificaciones devela que el 72,26% de los actos administrativos proferidos en octubre de 2016 fueron notificados oportunamente; no obstante, el promedio mensual es del 80,15%.

Por su parte, la desagregación por tipo de prestación muestra que para todos los riesgos el nivel de notificación de las decisiones de reconocimiento está por encima del 99%, con excepción de auxilios funerarios que se encuentra en el 96,95%. Es necesario destacar en todo caso que el 99,80% de las decisiones de invalidez y de vejez han sido notificadas, así como el 99,48% de las decisiones sobre solicitudes pensionales de sobrevivientes.

Por otro lado, con respecto a la inclusión en nómina, el indicador devela que el proceso funciona conforme a las reglas del negocio, toda vez que el 99,55% de las prestaciones económicas reconocidas que deben estar en la nómina han ingresado oportunamente. Es decir que de las 529.902 prestaciones reconocidas entre noviembre de 2013 y octubre de 2016 que debían ingresar a la nómina acto seguido a su decisión, 527.508 ingresaron conforme al tiempo estipulado. Es importante aclarar que el saldo también ha ingresado a la nómina, solo que no ha ocurrido con la oportunidad esperada.

Vale señalar que del total de prestaciones reconocidas solo en el mes de octubre de 2016, y que al corte del 30 de noviembre de 2016 debían haber ingresado a la nómina (17.206), efectivamente ingresaron 17.198, es decir el 99,95%.

Por último, cuatro aspectos adicionales que son relevantes para el análisis: i. el tiempo promedio de atención de las solicitudes de reconocimiento; ii. el número de prestaciones económicas reconocidas; iii. el comportamiento de los recursos; y iv. el cobro por parte de los ciudadanos de las prestaciones económicas ingresadas a la nómina por primera vez en estado activo, efectivamente giradas a los bancos.

El primero como indicador aproximado de oportunidad del proceso de reconocimiento, complementa el nivel de cumplimiento alcanzado por Colpensiones con el nivel de oportunidad, toda vez que ha logrado optimizar los tiempos de respuesta de una manera significativa. En efecto, Colpensiones está tardando en promedio 2,2 meses para atender las solicitudes de reconocimiento cuyo término legal es de 2 meses;

y para atender las solicitudes cuyo término legal es de 4 meses, está empleando en promedio 2,6 meses. No obstante, en la desagregación por tipo de prestación se puede observar que los riesgos que más impactan el promedio de atención son sobrevivientes y recursos.

Con respecto al segundo, vale la pena mencionar que durante la vigencia 2015 y lo corrido de la vigencia 2016, Colpensiones ha decidido 378.467 solicitudes de primera vez, de las cuales 265.828 fueron positivas, es decir que en el 70,24% de los casos de primera oportunidad ha sido concedida la prestación. Ahora bien, la medición mensual del indicador arroja que el 78,62% de las decisiones proferidas en noviembre de 2016 reconocieron la prestación solicitada.

Frente al comportamiento de los recursos, el análisis se basa en el porcentaje de recursos interpuestos, y en el porcentaje del cambio de la decisión inicial una vez han sido decididos dichos recursos. Sobre el primer asunto es preciso señalar que, durante toda la vigencia 2015 y lo corrido de la vigencia 2016, se han interpuesto 66.157 recursos que corresponden al 17,36% de los actos administrativos proferidos y notificados entre enero de 2015 y noviembre de 2016. Vale la pena señalar que la tendencia es decreciente.

Por su parte, los recursos decididos que generaron cambio en la decisión inicial, específicamente para los recursos interpuestos y decididos durante la vigencia 2015 y lo corrido de 2016, que corresponden a los actos administrativos de primera vez proferidos y notificados en el mismo periodo, se observa que el cambio de decisión ha ocurrido en el 27,98% de los casos, siendo decreciente también la tendencia.

Por último, con respecto al indicador de cobro de las prestaciones económicas reconocidas por parte de los ciudadanos, es necesario advertir que este es un indicador cuyo resultado tiene explicaciones que superan el ámbito de control de Colpensiones. Ello por cuanto dentro del manejo y control de la administradora está efectivamente el ingreso a la nómina de las prestaciones reconocidas y el respectivo giro a los bancos de dichas prestaciones, siempre y cuando se encuentren en estado activo, mientras que el cobro efectivo está mediado por las entidades financieras y los propios ciudadanos, quienes deben acercarse a cobrar.

No obstante, el cálculo del indicador arroja que el 99,14% de las prestaciones que ingresaron por primera vez a la nómina en estado activo pagadas en julio de 2016, fueron efectivamente cobradas; el 96,86% de las prestaciones pagadas en junio fueron efectivamente cobradas, y el 96,63% de las prestaciones pagadas en mayo. Es necesario aclarar que este indicador se calcula cuatro meses después de la fecha de giro, toda vez que los ciudadanos tienen hasta 3 meses para cobrar su mesada pensional antes de que las entidades financieras reintegren el dinero a la administradora por no cobro.

De esta manera, lo expuesto previamente muestra que Colpensiones no solo ha mejorado la capacidad de atención de las solicitudes de reconocimiento de manera progresiva y a buen ritmo, sino que también ha logrado optimizar sus tiempos de atención, así como el proceso de notificación y nómina como parte del cumplimiento, y estabilizar y controlar el comportamiento de los recursos.

En seguida se presenta el resultado detallado de los indicadores para septiembre, octubre y noviembre de 2016, con las respectivas desagregaciones por tipo de prestación.

### Indicador No. 1: (%) Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas

**Descripción del indicador:** el indicador mide las solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas por Colpensiones, con respecto a las solicitudes de prestaciones radicadas en la entidad, con el propósito de conocer el nivel de atención de las solicitudes por parte de Colpensiones. Esta medición resulta importante dado que genera pautas para profundizar o ajustar el proceso de reconocimiento de la entidad.<sup>74</sup>

#### Anexo 1 - Tabla No. 1

##### Metadatos clave del indicador (%) Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas

Variables	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fórmula y tipo de cálculo	Fuente de información por variable	Responsable institucional del cálculo
VARIABLE 1: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas.	Gestión	Porcentaje	(Variable1/ Variable 2) x100	Bizagi- Oficina de Ingeniería de Procesos/ Vicepresidencia de Planeación y Riesgos	Vicepresidencia de Planeación y Riesgos
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas.			Tipo 1	Bizagi- Oficina de Ingeniería de Procesos/ Vicepresidencia de Planeación y Riesgos	

#### Anexo 1 - Tabla No. 2

##### (%) Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Sep-16	Acumulado a Oct-16	Acumulado a Nov-16
VARIABLE 1: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas.	1.628.286	1.658.121	1.691.685
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas.	1.684.556	1.709.339	1.734.939
<b>Cálculo (%)</b>	<b>96,66%</b>	<b>97,00%</b>	<b>97,51%</b>

#### Anexo 1 - Tabla No. 3

##### (%) Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas

##### Vigencia Colpensiones

Variables	Registro de avance acumulado
-----------	------------------------------

<sup>74</sup> En el dato de solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas se contabilizan las solicitudes de pensiones nuevas, los recursos, las reliquidaciones, las indemnizaciones y los auxilios funerarios, tanto de la represa del ISS como de Colpensiones. Y en el dato de solicitudes resueltas se suman los actos administrativos, los casos gestionados y los casos cerrados por la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones.

	Acumulado a Sep-16	Acumulado a Oct-16	Acumulado a Nov-16
<b>Colpensiones</b>			
VARIABLE 1: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas.	1.281.278	1.311.113	1.344.677
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas (Colpensiones).	1.337.548	1.362.331	1.387.931
<b>Cálculo (%)</b>	<b>95,79%</b>	<b>96,24%</b>	<b>96,88%</b>

**Anexo 1 - Tabla No. 4**  
**(%) Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas**  
**Desagregación por tipo de prestación. Vigencia Colpensiones**

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Sep-16	Acumulado a Oct-16	Acumulado a Nov-16
<b>Pensión Vejez</b>			
VARIABLE 1: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas.	276.036	278.762	283.170
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas (Colpensiones).	283.508	286.982	290.634
<b>Cálculo (%)</b>	<b>97,36%</b>	<b>97,14%</b>	<b>97,43%</b>
<b>Pensión Sobrevivientes</b>			
VARIABLE 1: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas.	84.422	86.885	89.228
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas (Colpensiones).	88.999	90.626	92.437
<b>Cálculo (%)</b>	<b>94,86%</b>	<b>95,87%</b>	<b>96,53%</b>
<b>Pensión Invalidez</b>			
VARIABLE 1: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas.	30.201	30.834	31.465
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas (Colpensiones).	32.347	33.119	33.932
<b>Cálculo (%)</b>	<b>93,37%</b>	<b>93,10%</b>	<b>92,73%</b>
<b>Indemnizaciones</b>			
VARIABLE 1: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas.	281.757	290.292	299.388
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas (Colpensiones).	298.253	305.829	313.822
<b>Cálculo (%)</b>	<b>94,47%</b>	<b>94,92%</b>	<b>95,40%</b>
<b>Auxilios Funerarios</b>			
VARIABLE 1: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas.	74.836	77.117	79.513
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas (Colpensiones).	77.863	79.403	80.995
<b>Cálculo (%)</b>	<b>96,11%</b>	<b>97,12%</b>	<b>98,17%</b>
<b>Recursos</b>			
VARIABLE 1: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas.	534.026	547.223	561.913
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas (Colpensiones).	556.578	566.372	576.111
<b>Cálculo (%)</b>	<b>95,95%</b>	<b>96,62%</b>	<b>97,54%</b>

**Indicador No. 2. (%) Solicitudes de reconocimiento resueltas con término legal cumplido**

Tu futuro lo construimos entre los dos

**Descripción del indicador:** el indicador mide las solicitudes de reconocimiento que cumplieron el término legal para su atención y que Colpensiones ha resuelto. Se trata de estimar la relación entre las solicitudes radicadas excluyendo las pendientes que se encuentran dentro de los términos legales para su atención, y el total de las solicitudes de reconocimiento resueltas. Esta medición resulta importante dado que arroja información precisa con respecto al nivel de cumplimiento de la entidad frente a las solicitudes de reconocimiento que han superado los plazos establecidos por la ley.

**Anexo 1 - Tabla No. 5**

**Metadatos clave del indicador (%) Solicitudes de reconocimiento resueltas con término legal cumplido**

Variables	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fórmula y tipo de cálculo	Fuente de información por variable	Responsable institucional del cálculo
VARIABLE 1: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas.	Gestión	Porcentaje	$(\text{Variable 1} / \text{Variable 2}) \times 100$ Tipo 1	Bizagi- Oficina de Ingeniería de Procesos/ Vicepresidencia de Planeación y Riesgos	Vicepresidencia de Planeación y Riesgos
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas con términos legales cumplidos.				Bizagi- Oficina de Ingeniería de Procesos/ Vicepresidencia de Planeación y Riesgos	

**Anexo 1 - Tabla No. 6**

**(%) Solicitudes de reconocimiento resueltas con término legal cumplido**

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Sep-16	Acumulado a Oct-16	Acumulado a Nov-16
VARIABLE 1: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas.	1.628.286	1.658.121	1.691.685
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas con términos legales cumplidos.	1.633.290	1.663.844	1.696.181
<b>Cálculo (%)</b>	<b>99,69%</b>	<b>99,66%</b>	<b>99,73%</b>

**Anexo 1 - Tabla No. 7**

**(%) Solicitudes de reconocimiento resueltas con término legal cumplido  
Vigencia Colpensiones**

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Sep-16	Acumulado a Oct-16	Acumulado a Nov-16
<b>Colpensiones</b>			
VARIABLE 1: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas.	1.281.278	1.311.113	1.344.677
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas con términos legales cumplidos.	1.286.282	1.316.836	1.349.173
<b>Cálculo (%)</b>	<b>99,61%</b>	<b>99,57%</b>	<b>99,67%</b>

**Anexo 1 - Tabla No. 8**  
**(%) Solicitudes de reconocimiento resueltas con término legal cumplido**  
**Desagregación por tipo de prestación. Vigencia Colpensiones**

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Sep-16	Acumulado a Oct-16	Acumulado a Nov-16
<b>Pensión Vejez</b>			
VARIABLE 1: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas.	276.036	278.762	283.025
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas con términos legales cumplidos.	276.509	279.339	283.496
<b>Cálculo (%)</b>	<b>99,83%</b>	<b>99,79%</b>	<b>99,83%</b>
<b>Pensión Sobrevivientes</b>			
VARIABLE 1: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas.	84.422	86.885	89.069
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas con términos legales cumplidos.	85.019	87.621	89.496
<b>Cálculo (%)</b>	<b>99,30%</b>	<b>99,16%</b>	<b>99,52%</b>
<b>Pensión Invalidez</b>			
VARIABLE 1: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas.	30.201	30.834	31.459
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas con términos legales cumplidos.	30.463	31.149	31.830
<b>Cálculo (%)</b>	<b>99,14%</b>	<b>98,99%</b>	<b>98,83%</b>
<b>Indemnizaciones</b>			
VARIABLE 1: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas.	281.757	290.292	298.934
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas con términos legales cumplidos.	282.249	291.104	299.194
<b>Cálculo (%)</b>	<b>99,83%</b>	<b>99,72%</b>	<b>99,91%</b>
<b>Auxilios Funerarios</b>			
VARIABLE 1: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas.	74.836	77.117	79.511
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas con términos legales cumplidos.	74.933	77.259	79.609
<b>Cálculo (%)</b>	<b>99,87%</b>	<b>99,82%</b>	<b>99,88%</b>
<b>Recursos</b>			
VARIABLE 1: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas.	534.026	547.223	562.679

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Sep-16	Acumulado a Oct-16	Acumulado a Nov-16
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas con términos legales cumplidos.	537.109	550.364	565.548
<b>Cálculo (%)</b>	<b>99,43%</b>	<b>99,43%</b>	<b>99,49%</b>

### Indicador No. 3. Tiempo promedio de atención de las solicitudes resueltas (meses)

**Descripción del indicador:** El indicador mide el promedio de tiempo en meses empleado por Colpensiones en la atención de las solicitudes de reconocimiento de prestaciones. El propósito de este indicador es conocer el nivel de oportunidad con que Colpensiones resuelve las solicitudes de los ciudadanos. Esta medición resulta importante dado que genera pautas para profundizar o ajustar el proceso de reconocimiento de la entidad.

#### Anexo 1 - Tabla No. 9

##### Metadatos clave del indicador. Tiempo promedio de atención de las solicitudes resueltas (meses)

Variables	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fórmula y tipo de cálculo	Fuente de información por variable
Tiempo promedio de atención de las solicitudes resueltas (en meses) en un periodo específico (vigencia).	Gestión	Número	1	Bizagi y Liquidador

#### Anexo 1 - Tabla No. 10

##### Tiempo promedio de atención de las solicitudes resueltas (meses)

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado Sep-16	Acumulado Oct-16	Acumulado Nov-16
<b>Solicitudes que tienen por término legal 2 meses</b> Tiempo promedio de atención de las solicitudes resueltas (en meses) en la vigencia 2016.	2,3	2,2	2,2
<b>Solicitudes que tienen por término legal 4 meses</b> Tiempo promedio de atención de las solicitudes resueltas (en meses) en la vigencia 2016.	2,7	2,6	2,6

#### Anexo 1 - Tabla No. 11

##### Tiempo promedio de atención de las solicitudes resueltas (meses) Desagregación por tipo de prestación

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado Sep-16	Acumulado Oct-16	Acumulado Nov-16
<b>Solicitudes que tienen por término legal 2 meses</b> Tiempo promedio de atención de las solicitudes resueltas (en meses) en la vigencia 2016	2,3	2,2	2,2

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado Sep-16	Acumulado Oct-16	Acumulado Nov-16
Pensión Vejez (Mayores de 70 años y enfermedades catastróficas)	1,3	1,4	1,4
Pensión Sobrevivientes	2,4	2,3	2,3
Pensión Invalidez (Mayores de 70 años y enfermedades catastróficas)	2,0	2,0	2,0
Indemnizaciones sustitutivas de sobrevivientes	2,1	2,0	2,0
Auxilios Funerarios	1,8	1,8	1,7
Recursos	2,4	2,4	2,3
<b>Solicitudes que tienen por término legal 4 meses</b> Tiempo promedio de atención de las solicitudes resueltas (en meses) en la vigencia 2016	<b>2,7</b>	<b>2,6</b>	<b>2,6</b>
Pensión Vejez	2,8	2,7	2,7
Pensión Invalidez	3,2	3,1	3,1
Indemnizaciones	2,6	2,5	2,5

#### Indicador No. 4. (%) Actos administrativos de prestaciones proferidos positivos

**Descripción del indicador:** el indicador mide los actos administrativos que Colpensiones ha proferido positivamente, con respecto al total de actos administrativos proferidos que resuelven solicitudes de primera vez. El propósito del indicador es contabilizar las prestaciones económicas concedidas. Esta medición es importante porque permite estimar la relación entre las prestaciones reconocidas y negadas, e identificar el nivel de cumplimiento de Colpensiones con respecto al reconocimiento de prestaciones económicas de los ciudadanos que tienen derecho.

#### Anexo 1 - Tabla No. 12

##### Metadatos clave del indicador (%) Actos administrativos de prestaciones proferidos positivos

Variables	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fórmula y tipo de cálculo	Fuente de información por variable	Responsable institucional del cálculo
VARIABLE 1: Actos administrativos de prestaciones proferidos positivos sobre solicitudes de primera vez.	Gestión	Porcentaje	(Variable1 / Variable 2) x100	Bizagi- Oficina de Ingeniería de Procesos/ Vicepresidencia de Planeación y Riesgos	Vicepresidencia de Planeación y Riesgos
VARIABLE 2: Actos administrativos de prestaciones proferidos sobre solicitudes de primera vez.			Tipo 1	Bizagi- Oficina de Ingeniería de Procesos/ Vicepresidencia de Planeación y Riesgos	

#### Anexo 1 - Tabla No. 13

##### (%) Actos administrativos de prestaciones proferidos positivos<sup>75</sup>. Vigencia Colpensiones

Variables	Registro de avance acumulado
-----------	------------------------------

<sup>75</sup> Los datos reportados traen el acumulado de la vigencia 2015 hasta noviembre de 2016. Y más adelante se presenta el cálculo mensual.

	Acumulado a Sep-16	Acumulado a Oct-16	Acumulado a Nov-16
VARIABLE 1: Actos administrativos de prestaciones preferidos positivos sobre solicitudes de primera vez.	237.377	251.429	265.828
VARIABLE 2: Actos administrativos de prestaciones preferidos sobre solicitudes de primera vez.	343.526	360.153	378.467
<b>Cálculo (%)</b>	<b>69,10%</b>	<b>69,81%</b>	<b>70,24%</b>

**Anexo 1 - Tabla No. 14**  
**(%) Actos administrativos de prestaciones preferidos positivos.**  
**Desagregación por tipo de prestación. Vigencia Colpensiones**

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Sep-16	Acumulado a Oct-16	Acumulado a Nov-16
<b>Pensión Vejez</b>			
VARIABLE 1: Actos administrativos de prestaciones preferidos positivos sobre solicitudes de primera vez.	34.189	36.048	38.574
VARIABLE 2: Actos administrativos de prestaciones preferidos sobre solicitudes de primera vez.	91.559	94.241	98.454
<b>Cálculo (%)</b>	<b>37,34%</b>	<b>38,25%</b>	<b>39,18%</b>
<b>Pensión Sobrevivientes</b>			
VARIABLE 1: Actos administrativos de prestaciones preferidos positivos sobre solicitudes de primera vez.	30.444	32.336	33.870
VARIABLE 2: Actos administrativos de prestaciones preferidos sobre solicitudes de primera vez.	44.271	46.767	48.951
<b>Cálculo (%)</b>	<b>68,77%</b>	<b>69,14%</b>	<b>69,19%</b>
<b>Pensión Invalidez</b>			
VARIABLE 1: Actos administrativos de prestaciones preferidos positivos sobre solicitudes de primera vez.	11.844	12.287	12.729
VARIABLE 2: Actos administrativos de prestaciones preferidos sobre solicitudes de primera vez.	15.951	16.559	17.151
<b>Cálculo (%)</b>	<b>74,25%</b>	<b>74,20%</b>	<b>74,22%</b>
<b>Indemnizaciones</b>			
VARIABLE 1: Actos administrativos de prestaciones preferidos positivos sobre solicitudes de primera vez.	131.030	139.099	147.186
VARIABLE 2: Actos administrativos de prestaciones preferidos sobre solicitudes de primera vez.	149.827	158.409	167.377
<b>Cálculo (%)</b>	<b>87,45%</b>	<b>87,81%</b>	<b>87,94%</b>
<b>Auxilios Funerarios</b>			
VARIABLE 1: Actos administrativos de prestaciones preferidos positivos sobre solicitudes de primera vez.	29.870	31.659	33.469
VARIABLE 2: Actos administrativos de prestaciones preferidos sobre solicitudes de primera vez.	41.918	44.177	46.534
<b>Cálculo (%)</b>	<b>71,26%</b>	<b>71,66%</b>	<b>71,92%</b>

### Anexo 1 - Tabla No. 15

#### (%) Actos administrativos de prestaciones proferidos positivos mensualmente

Variables	Registro de avance mensual		
	Sep-16	Oct-16	Nov-16
VARIABLE 1: Actos administrativos de prestaciones proferidos positivos mensualmente sobre solicitudes de primera vez.	13.168	14.052	14.399
VARIABLE 2: Actos administrativos de prestaciones proferidos mensualmente sobre solicitudes de primera vez.	16.583	16.627	18.314
<b>Cálculo (%)</b>	<b>79,41%</b>	<b>84,51%</b>	<b>78,62%</b>

#### Indicador No. 5. (%) Actos administrativos de prestaciones notificados

**Descripción del indicador:** el indicador mide los actos administrativos que Colpensiones ha notificado, con respecto a los actos administrativos que ha proferido. El propósito del indicador es medir el nivel de oportunidad del proceso de notificación, lo cual resulta importante para estimar el grado de cumplimiento de Colpensiones con los ciudadanos sobre el reconocimiento y entrega de la prestación económica, y tomar acción de forma inmediata en caso de que el proceso presente fallas<sup>76</sup>.

### Anexo 1 - Tabla No. 16

#### Metadatos clave del indicador (%) Actos administrativos de prestaciones notificados

Variables	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fórmula y tipo de cálculo	Fuente de información por variable	Responsable institucional del cálculo
VARIABLE 1: Actos administrativos de prestaciones notificados.	Producto	Porcentaje	(Variable1 / Variable 2) x100	Bizagi- Oficina de Ingeniería de Procesos/ Gerencia Nacional de Servicio al Ciudadano	Gerencia Nacional de Servicio al Ciudadano
VARIABLE 2: Actos administrativos de prestaciones proferidos.			Tipo 2	Bizagi- Oficina de Ingeniería de Procesos/ Gerencia Nacional de Servicio al Ciudadano	

### Anexo 1 - Tabla No. 17

#### (%) Actos administrativos de prestaciones notificados

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Sep-16	Acumulado a Oct-16	Acumulado a Nov-16
VARIABLE 1: Actos administrativos de prestaciones notificados.	1.425.567	1.451.533	1.478.041
VARIABLE 2: Actos administrativos de prestaciones proferidos*.	1.432.876	1.458.448	1.486.911

<sup>76</sup>Por razones técnicas relacionadas con los tiempos legales para surtir el proceso de notificación de los actos administrativos, las variables del indicador se calculan con fechas distintas. Es decir, el dato acumulado de las notificaciones (Variable 1) se contabiliza con un mes de diferencia a la fecha de corte del cálculo de los actos administrativos proferidos (Variable 2).

<b>Cálculo (%)</b>	<b>99,49%</b>	<b>99,53%</b>	<b>99,40%</b>
--------------------	---------------	---------------	---------------

\*Dato correspondiente al mes anterior.

**Anexo 1 - Tabla No. 18**  
**(%) Actos administrativos de prestaciones notificados**  
**Vigencia Colpensiones**

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Sep-16	Acumulado a Oct-16	Acumulado a Nov-16
<b>Colpensiones</b>			
VARIABLE 1: Actos administrativos de prestaciones notificados.	1.140.727	1.166.693	1.193.201
VARIABLE 2: Actos administrativos de prestaciones proferidos.	1.148.036	1.173.608	1.202.071
<b>Cálculo (%)</b>	<b>99,36%</b>	<b>99,41%</b>	<b>99,26%</b>

**Anexo 1 - Tabla No. 19**  
**(%) Actos administrativos de prestaciones notificados**  
**Desagregación por tipo de prestación. Vigencia Colpensiones**

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Sep-16	Acumulado a Oct-16	Acumulado a Nov-16
<b>Pensión Vejez</b>			
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones notificados.	264.143	267.596	270.355
VARIABLE 2: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos.	264.745	268.204	270.886
<b>Cálculo (%)</b>	<b>99,77%</b>	<b>99,77%</b>	<b>99,80%</b>
<b>Pensión Sobrevivientes</b>			
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones notificados.	75.576	76.991	79.306
VARIABLE 2: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos.	75.956	77.227	79.723
<b>Cálculo (%)</b>	<b>99,50%</b>	<b>99,69%</b>	<b>99,48%</b>
<b>Pensión Invalidez</b>			
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones notificados.	27.263	28.431	29.080
VARIABLE 2: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos.	27.348	28.530	29.138
<b>Cálculo (%)</b>	<b>99,69%</b>	<b>99,65%</b>	<b>99,80%</b>
<b>Indemnizaciones</b>			
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones notificados.	275.737	284.611	292.969
VARIABLE 2: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos.	277.847	286.669	295.251
<b>Cálculo (%)</b>	<b>99,24%</b>	<b>99,28%</b>	<b>99,23%</b>
<b>Auxilios Funerarios</b>			
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones notificados.	70.453	72.019	73.307
VARIABLE 2: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones	71.502	73.351	75.610

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Sep-16	Acumulado a Oct-16	Acumulado a Nov-16
proferidos.			
<b>Cálculo (%)</b>	<b>98,53%</b>	<b>98,18%</b>	<b>96,95%</b>
<b>Recursos</b>			
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones notificados.	427.555	437.045	448.184
VARIABLE 2: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos.	430.638	439.627	451.463
<b>Cálculo (%)</b>	<b>99,28%</b>	<b>99,41%</b>	<b>99,27%</b>

**Anexo 1 - Tabla No. 20**  
**(%) Actos administrativos de prestaciones notificados mensualmente**

Variables	Registro de avance mensual		
	sept-16	oct-16	nov-16
VARIABLE 1: Actos administrativos de prestaciones notificados mensualmente.	21.217	20.469	20.539
VARIABLE 2: Actos administrativos de prestaciones proferidos mensualmente*.	27.160	25.572	28.463
<b>Cálculo (%)</b>	<b>78,12%</b>	<b>80,04%</b>	<b>72,16%</b>

\*Dato correspondiente al mes anterior.

**Indicador No. 6. (%) Actos administrativos de prestaciones incluidos en la nómina mensualmente**

**Descripción del indicador:** el indicador mide los actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos que ingresaron a la nómina en el mes y que corresponden a una solicitud con radicado bizagi, con respecto a los actos administrativos de reconocimiento de prestaciones que fueron proferidos positivamente en el mes anterior y que deben ingresar a la nómina. Este indicador es importante porque permite saber si el proceso de inclusión en la nómina funciona de acuerdo a las reglas del negocio, y tomar acción de forma inmediata en caso de evidenciar fallas. Adicionalmente, permite apreciar el nivel de cumplimiento de Colpensiones con los ciudadanos sobre la entrega de la prestación económica<sup>77</sup>.

**Anexo 1 - Tabla No. 21**  
**Metadatos clave del indicador (%) Actos administrativos de prestaciones incluidos en la nómina mensualmente**

<sup>77</sup>Para contabilizar los actos administrativos que conceden una prestación y que efectivamente ingresaron a la nómina, se excluyen los actos administrativos de proyectos de cuotas parte, así como los actos administrativos que se profieren concediendo y que entran a la nómina, pero que no corresponden a solicitudes de reconocimiento radicadas como tal en Bizagi. De otro lado, es importante considerar que para contabilizar los actos administrativos que efectivamente entraron a la nómina se requiere esperar 30 días, tiempo con el que cuenta el área encargada para su respectivo ingreso, de ahí que lo registrado en la variable dos del indicador corresponda al mes anterior al corte del informe.

Variables	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fórmula y tipo de cálculo	Fuente de información por variable	Responsable institucional del cálculo
VARIABLE 1: Actos administrativos de prestaciones proferidos positivos mensualmente y que deben ingresar a la nómina, incluidos en la nómina mensualmente.	Producto	Porcentaje	(Variable1 / Variable 2) x100 Tipo 4	Liquidador/ Gerencia Nacional de Nómina	Gerencia Nacional de Nómina
VARIABLE 2: Actos administrativos de prestaciones proferidos positivos mensualmente y que deben ingresar a la nómina.				Bizagi- Oficina de Ingeniería de Procesos/ Vicepresidencia de Planeación y Riesgos	

### Anexo 1 - Tabla No. 22

#### (%) Actos administrativos de prestaciones incluidos en la nómina mensualmente

Variables	Registro de avance mensual		
	sept-16	oct-16	nov-16
VARIABLE 1: Actos administrativos de prestaciones proferidos positivos mensualmente y que deben ingresar a la nómina, incluidos en la nómina mensualmente.	15.589	15.182	17.198
VARIABLE 2: Actos administrativos de prestaciones proferidos positivos mensualmente y que deben ingresar a la nómina*.	15.595	15.195	17.206
<b>Cálculo (%)</b>	<b>99,96%</b>	<b>99,91%</b>	<b>99,95%</b>

\*Dato correspondiente al mes anterior.

### Anexo 1 - Tabla No. 23

#### (%) Actos administrativos de prestaciones incluidos en la nómina mensualmente Desagregación por tipo de prestación

Variables	Registro de avance mensual		
	sept-16	oct-16	nov-16
<b>Pensión Vejez</b>			
VARIABLE 1: Actos administrativos de prestaciones proferidos positivos mensualmente y que deben ingresar a la nómina, incluidos en la nómina mensualmente.	2.238	1.907	1.780
VARIABLE 2: Actos administrativos de prestaciones proferidos positivos mensualmente y que deben ingresar a la nómina*.	2.239	1.910	1.780
<b>Cálculo (%)</b>	<b>99,96%</b>	<b>99,84%</b>	<b>100,00%</b>
<b>Pensión Sobrevivientes</b>			
VARIABLE 1: Actos administrativos de prestaciones proferidos positivos mensualmente y que deben ingresar a la nómina, incluidos en la nómina mensualmente.	1.503	856	1.872

Variables	Registro de avance mensual		
	sept-16	oct-16	nov-16
VARIABLE 2: Actos administrativos de prestaciones proferidos positivos mensualmente y que deben ingresar a la nómina*.	1.504	860	1.875
<b>Cálculo (%)</b>	<b>99,93%</b>	<b>99,53%</b>	<b>99,84%</b>
<b>Pensión Invalidez</b>			
VARIABLE 1: Actos administrativos de prestaciones proferidos positivos mensualmente y que deben ingresar a la nómina, incluidos en la nómina mensualmente.	818	901	443
VARIABLE 2: Actos administrativos de prestaciones proferidos positivos mensualmente y que deben ingresar a la nómina*.	818	901	443
<b>Cálculo (%)</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>
<b>Indemnizaciones</b>			
VARIABLE 1: Actos administrativos de prestaciones proferidos positivos mensualmente y que deben ingresar a la nómina, incluidos en la nómina mensualmente.	7.323	7.913	8.066
VARIABLE 2: Actos administrativos de prestaciones proferidos positivos mensualmente y que deben ingresar a la nómina*.	7.325	7.915	8.068
<b>Cálculo (%)</b>	<b>99,97%</b>	<b>99,97%</b>	<b>99,98%</b>
<b>Auxilios Funerarios</b>			
VARIABLE 1: Actos administrativos de prestaciones proferidos positivos mensualmente y que deben ingresar a la nómina, incluidos en la nómina mensualmente.	1.029	1.390	1.789
VARIABLE 2: Actos administrativos de prestaciones proferidos positivos mensualmente y que deben ingresar a la nómina*.	1.029	1.390	1.789
<b>Cálculo (%)</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>
<b>Recursos</b>			
VARIABLE 1: Actos administrativos de prestaciones proferidos positivos mensualmente y que deben ingresar a la nómina, incluidos en la nómina mensualmente.	2.678	2.215	3.248
VARIABLE 2: Actos administrativos de prestaciones proferidos positivos mensualmente y que deben ingresar a la nómina*.	2.680	2.219	3.251
<b>Cálculo (%)</b>	<b>99,93%</b>	<b>99,82%</b>	<b>99,91%</b>

### **Indicador No. 7. (%) Giro de prestaciones económicas incluidas en nómina en estado activo mensualmente**

**Descripción del indicador:** el indicador mide el porcentaje de giro de las prestaciones económicas mensualmente con respecto a las prestaciones incluidas en la nómina en estado activo mensualmente. El propósito de este indicador es conocer el nivel de efectividad de Colpensiones en el pago de las prestaciones reconocidas. Esta medición resulta importante dado que arroja información que permite ajustar el proceso de nómina de la entidad.

#### **Anexo 1 - Tabla No. 24**

#### **Metadatos clave del indicador (%) Giro de prestaciones económicas incluidas en nómina en estado activo mensualmente**

Variables	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fórmula y tipo de cálculo	Fuente de información por variable	Responsable institucional del cálculo
VARIABLE 1: Prestaciones económicas giradas de las ingresadas por primera vez a la nómina mensualmente en estado activo.	Producto	Porcentaje	(Variable1 / Variable 2) x100	Gerencia Nacional de Nómina	Gerencia Nacional de Nómina
VARIABLE 2: Prestaciones económicas ingresadas por primera vez a la nómina mensualmente en estado activo			Tipo 3	Gerencia Nacional de Nómina	

### Anexo 1 - Tabla No. 25

#### (%) Giro de prestaciones económicas incluidas en nómina en estado activo mensualmente

Variables	Registro de avance mensual 2016					
	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre
VARIABLE 1: Prestaciones económicas giradas de las ingresadas por primera vez a la nómina mensualmente en estado activo.	15.082	12.060	14.737	11.403	13.253	14.642
VARIABLE 2: Prestaciones económicas ingresadas por primera vez a la nómina mensualmente en estado activo	15.082	12.060	14.737	11.403	13.253	14.642
<b>Cálculo (%)</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>

#### Indicador No. 8. (%) Prestaciones económicas ingresadas a la nómina mensualmente por primera vez, cobradas.

**Descripción del indicador:** El indicador mide las prestaciones económicas ingresadas a la nómina por primera vez mensualmente en estado activo, que fueron giradas a los bancos y efectivamente cobradas por los ciudadanos. Este indicador es importante en cuanto permite conocer el porcentaje de prestaciones económicas pagadas por Colpensiones que los ciudadanos no cobran (pagos devueltos por los bancos a Colpensiones).

### Anexo 1 - Tabla No. 26

#### Metadatos clave del indicador (%) Prestaciones económicas ingresadas a la nómina mensualmente por primera vez, cobradas

Variables	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fórmula y tipo de cálculo	Fuente de información por variable	Responsable institucional del cálculo
VARIABLE 1: Prestaciones económicas cobradas de las ingresadas por primera vez a la nómina en estado activo.	Resultado	Porcentaje	(Variable1 / Variable 2) x100	Gerencia Nacional de Nómina	Gerencia Nacional de Nómina

Variables	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fórmula y tipo de cálculo	Fuente de información por variable	Responsable institucional del cálculo
VARIABLE 2: Prestaciones económicas giradas para cobro de las ingresadas por primera vez a la nómina mensualmente en estado activo.			Tipo 5	Gerencia Nacional de Nómina	

#### Anexo 1 - Tabla No. 27

##### (%) Prestaciones económicas ingresadas a la nómina mensualmente por primera vez, cobradas<sup>78</sup>

Variables	Registro de avance mensual 2016		
	Mayo	Junio	Julio
VARIABLE 1: Prestaciones económicas cobradas de las ingresadas por primera vez a la nómina en estado activo.	14.574	11.681	14.610
VARIABLE 2: Prestaciones económicas giradas para cobro de las ingresadas por primera vez a la nómina mensualmente en estado activo.	15.082	12.060	14.737
<b>Cálculo (%)</b>	<b>96,63%</b>	<b>96,86%</b>	<b>99,14%</b>

#### Anexo 1 - Tabla No. 28

##### (%) Prestaciones económicas ingresadas a la nómina mensualmente por primera vez, cobradas Desagregación por tipo de prestación

Variables	Registro de avance mensual		
	Mayo	Junio	Julio
<b>Pensión Vejez</b>			
VARIABLE 1: Prestaciones económicas cobradas de las ingresadas por primera vez a la nómina en estado activo.	1.119	1.733	1.767
VARIABLE 2: Prestaciones económicas giradas para cobro de las ingresadas por primera vez a la nómina mensualmente en estado activo.	1.216	1.785	1.773
<b>Cálculo (%)</b>	<b>92,02%</b>	<b>97,09%</b>	<b>99,66%</b>
<b>Pensión Sobrevivientes</b>			
VARIABLE 1: Prestaciones económicas cobradas de las ingresadas por primera vez a la nómina en estado activo.	1.033	322	519
VARIABLE 2: Prestaciones económicas giradas para cobro de las ingresadas por primera vez a la nómina mensualmente en estado activo.	1.117	335	527
<b>Cálculo (%)</b>	<b>92,48%</b>	<b>96,12%</b>	<b>98,48%</b>
<b>Pensión Invalidez</b>			
VARIABLE 1: Prestaciones económicas cobradas de las ingresadas por primera vez a la nómina en estado activo.	277	1.881	1.590
VARIABLE 2: Prestaciones económicas giradas para cobro de las ingresadas por primera vez a la nómina mensualmente en estado activo.	298	1.952	1.614
<b>Cálculo (%)</b>	<b>92,95%</b>	<b>96,36%</b>	<b>98,51%</b>

<sup>78</sup> Este indicador se calcula 4 meses después de la fecha de giro, por cuanto los ciudadanos tienen hasta 3 meses para cobrar su mesada pensional antes de que el banco la reintegre a la administradora por no cobro. De modo que a la fecha se tienen datos de cobro efectivo de las prestaciones económicas giradas de las ingresadas por primera vez a la nómina en estado activo de febrero, marzo y abril únicamente.

Variables	Registro de avance mensual		
	Mayo	Junio	Julio
<b>Indemnizaciones</b>			
VARIABLE 1: Prestaciones económicas cobradas de las ingresadas por primera vez a la nómina en estado activo.	4.622	5.614	7.651
VARIABLE 2: Prestaciones económicas giradas para cobro de las ingresadas por primera vez a la nómina mensualmente en estado activo.	5.304	5.833	7.723
<b>Cálculo (%)</b>	<b>87,14%</b>	<b>96,25%</b>	<b>99,07%</b>
<b>Auxilios Funerarios</b>			
VARIABLE 1: Prestaciones económicas cobradas de las ingresadas por primera vez a la nómina en estado activo.	2.104	2.131	3.083
VARIABLE 2: Prestaciones económicas giradas para cobro de las ingresadas por primera vez a la nómina mensualmente en estado activo.	2.218	2.155	3.100
<b>Cálculo (%)</b>	<b>94,86%</b>	<b>98,89%</b>	<b>99,45%</b>

### Indicador No. 9. (%) Recursos interpuestos

**Descripción del indicador:** el indicador mide los recursos que interponen los ciudadanos frente a las decisiones proferidas y notificadas por Colpensiones en respuesta a las solicitudes de reconocimiento de prestaciones de primeras vez. El propósito de este indicador es conocer el nivel de satisfacción de los ciudadanos con las decisiones que profiere Colpensiones frente a sus solicitudes de reconocimiento. Esta medición resulta importante dado que arroja información que permite ajustar el proceso de reconocimiento de la entidad y de servicio al ciudadano.

**Anexo 1 - Tabla No. 29**  
**Metadatos clave del indicador (%) Recursos interpuestos**

Variables	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fórmula y tipo de cálculo	Fuente de información por variable	Responsable institucional del cálculo
VARIABLE 1: Recursos interpuestos.	Gestión	Porcentaje	$\left( \frac{\text{Variable 1}}{\text{Variable 2}} \right) \times 100$ Tipo 1	Vicepresidencia de Planeación y Riesgos - Oficina de Ingeniería de Procesos - Bizagi	Vicepresidencia de Planeación y Riesgos
VARIABLE 2: Actos administrativos de prestaciones sobre solicitudes de primera vez notificados.				Vicepresidencia de Planeación y Riesgos - Oficina de Ingeniería de Procesos - Bizagi	

**Anexo 1 - Tabla No. 30**  
**(%) Recursos interpuestos entre enero de 2015 y agosto de 2016<sup>79</sup>**

<sup>79</sup> Los datos reportados traen el acumulado de la vigencia 2015 y la vigencia 2016.

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado sept-16	Acumulado oct-16	Acumulado nov-16
VARIABLE 1: Recursos interpuestos.	62.245	64.222	66.157
VARIABLE 2: Actos administrativos de prestaciones sobre solicitudes de primera vez notificados.	349.731	364.151	381.013
<b>Cálculo (%)</b>	<b>17,80%</b>	<b>17,64%</b>	<b>17,36%</b>

**Anexo 1 - Tabla No. 31**  
**(%) Recursos interpuestos entre enero de 2015 y agosto de 2016**  
**Desagregación por tipo de prestación**

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado sept-16	Acumulado oct-16	Acumulado nov-16
<b>Pensión Vejez</b>			
VARIABLE 1: Recursos interpuestos.	32.312	33.125	33.886
VARIABLE 2: Actos administrativos de prestaciones sobre solicitudes de primera vez notificados.	96.225	98.842	102.544
<b>Cálculo (%)</b>	<b>33,58%</b>	<b>33,51%</b>	<b>33,05%</b>
<b>Pensión Sobrevivientes</b>			
VARIABLE 1: Recursos interpuestos.	9.393	9.718	10.142
VARIABLE 2: Actos administrativos de prestaciones sobre solicitudes de primera vez notificados.	43.615	45.586	47.800
<b>Cálculo (%)</b>	<b>21,54%</b>	<b>21,32%</b>	<b>21,22%</b>
<b>Pensión Invalidez</b>			
VARIABLE 1: Recursos interpuestos.	5.401	5.606	5.758
VARIABLE 2: Actos administrativos de prestaciones sobre solicitudes de primera vez notificados.	15.706	16.487	17.013
<b>Cálculo (%)</b>	<b>34,39%</b>	<b>34,00%</b>	<b>33,84%</b>
<b>Indemnizaciones</b>			
VARIABLE 1: Recursos interpuestos.	10.419	10.911	11.428
VARIABLE 2: Actos administrativos de prestaciones sobre solicitudes de primera vez notificados.	151.371	158.781	166.191
<b>Cálculo (%)</b>	<b>6,88%</b>	<b>6,87%</b>	<b>6,88%</b>
<b>Auxilios Funerarios</b>			
VARIABLE 1: Recursos interpuestos.	4.720	4.862	4.943
VARIABLE 2: Actos administrativos de prestaciones sobre solicitudes de primera vez notificados.	42.814	44.455	45.511
<b>Cálculo (%)</b>	<b>11,02%</b>	<b>10,94%</b>	<b>10,86%</b>

**Indicador No. 10. (%) Recursos decididos que generaron cambio de decisión**

**Descripción del indicador:** el indicador mide los recursos decididos que generaron cambio de decisión, con respecto al total de recursos decididos y notificados que corresponden a solicitudes de primera vez de una vigencia específica. El propósito del indicador es medir el porcentaje de decisiones de reconocimiento que efectivamente debieron ser corregidas. Este indicador es útil porque arroja pautas para la revisión de la calidad del proceso de reconocimiento.

### Anexo 1 - Tabla No. 32

#### Metadatos clave del indicador (%) Recursos decididos que generaron cambio de decisión<sup>80</sup>

Variables	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fórmula y tipo de cálculo	Fuente de información por variable	Responsable institucional del cálculo
VARIABLE 1: Recursos decididos que generaron cambio de decisión.	Gestión	Porcentaje	$(\text{Variable 1} / \text{Variable 2}) \times 100$  Tipo 1	Vicepresidencia de Planeación y Riesgos - Oficina de Ingeniería de Procesos - Bizagi	Vicepresidencia de Planeación y Riesgos
VARIABLE 2: Recursos decididos.				Vicepresidencia de Planeación y Riesgos - Oficina de Ingeniería de Procesos - Bizagi	

### Anexo 1 - Tabla No. 33

#### (%) Recursos decididos que generaron cambio de decisión

#### Actos administrativos notificados entre enero de 2015 y agosto de 2016

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado sept-16	Acumulado sept-16	Acumulado sept-16
VARIABLE 1: Recursos decididos que generaron cambio de decisión.	13.844	14.598	15.466
VARIABLE 2: Recursos decididos.	49.448	52.183	55.273
<b>Cálculo (%)</b>	<b>28,00%</b>	<b>27,97%</b>	<b>27,98%</b>

### Anexo 1 - Tabla No. 34

#### (%) Recursos decididos que generaron cambio de decisión

#### Actos administrativos notificados entre enero de 2015 y agosto de 2016

#### Desagregación por tipo de prestación

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado sept-16	Acumulado sept-16	Acumulado sept-16
<b>Pensión Vejez</b>			
VARIABLE 1: Recursos decididos que generaron cambio de decisión	7.088	7.369	7.743
VARIABLE 2: Recursos decididos	27.253	28.335	29.664
<b>Cálculo (%)</b>	<b>26,01%</b>	<b>26,01%</b>	<b>26,10%</b>
<b>Pensión Sobrevivientes</b>			
VARIABLE 1: Recursos decididos que generaron cambio de decisión	1.216	1.268	1.341
VARIABLE 2: Recursos decididos	7.115	7.518	7.994
<b>Cálculo (%)</b>	<b>17,09%</b>	<b>16,87%</b>	<b>16,78%</b>
<b>Pensión Invalidez</b>			

<sup>80</sup> Los datos reportados traen el acumulado de los recursos decididos en la vigencia 2015 y la vigencia 2016, de los interpuestos frente a las decisiones proferidas y notificadas en el mismo periodo.

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado sept-16	Acumulado sept-16	Acumulado sept-16
VARIABLE 1: Recursos decididos que generaron cambio de decisión	2.014	2.109	2.237
VARIABLE 2: Recursos decididos	4.488	4.714	5.058
<b>Cálculo (%)</b>	<b>44,88%</b>	<b>44,74%</b>	<b>44,23%</b>
<b>Indemnizaciones</b>			
VARIABLE 1: Recursos decididos que generaron cambio de decisión	2.058	2.244	2.439
VARIABLE 2: Recursos decididos	4.238	5.007	5.766
<b>Cálculo (%)</b>	<b>48,56%</b>	<b>44,82%</b>	<b>42,30%</b>
<b>Auxilios Funerarios</b>			
VARIABLE 1: Recursos decididos que generaron cambio de decisión	2.191	2.331	2.429
VARIABLE 2: Recursos decididos	8.283	8.538	8.720
<b>Cálculo (%)</b>	<b>26,45%</b>	<b>27,30%</b>	<b>27,86%</b>

## 2.2 Objeto de seguimiento sentencias judiciales - análisis

El proceso de cumplimiento de sentencias judiciales por parte de Colpensiones integra la identificación y alistamiento de las sentencias, la generación y notificación de los actos administrativos y su inclusión en la nómina. Lo anterior se analiza bajo el lente de los siguientes indicadores:

- 1) (%) Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento.
- 2) (%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.
- 3) (%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados.
- 4) (%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencia incluidos en nómina.

De esta manera, a 30 de noviembre de 2016 el alistamiento de sentencias se ubicó en el 94,08%, los que representa una variación positiva de 0,30 puntos porcentuales frente al resultado de octubre y de 0,58 puntos con respecto a septiembre del presente (93,51%). Frente a los actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos -indicador No. 2-, se encuentra que el resultado del indicador a 30 de noviembre se ubica en 99,40%, siendo el mismo resultado que el logrado a 31 de octubre; mientras que con respecto a 30 de septiembre tuvo una leve caída dada que el resultado de ese indicador fue 99,52%.

Ahora bien, en el análisis de los resultados de los dos indicadores presentados por las cuatro desagregaciones planteadas: 1) Sentencias entregadas por el ISS; 2) Sentencias contra Colpensiones; 3) Sentencias allegadas por los ciudadanos; y 4) Sentencias halladas en los expedientes de la repesa del ISS, se encuentra que a 30 de noviembre para los dos indicadores -(%) alistamiento de sentencias y (%) actos administrativos de sentencias proferidos-, el avance de la primera entrada continúa siendo lo más representativo en cuanto a su desempeño; el resultado de dicha entrada para cada uno de los indicadores se ubicó en 99,75% y 99,96% respectivamente.

Sobre la segunda entrada -sentencias contra Colpensiones-, se evidencia un comportamiento estable tanto en el alistamiento como en el cumplimiento. El resultado de tal entrada para el primer indicador -(%) alistamiento de sentencias- se ubicó en 96,05% a 30 de noviembre de 2016, es decir que se mantuvo con respecto al resultado del mes de octubre. El segundo indicador -(%) actos administrativos de sentencias proferidos-, pasó de 99,08% en octubre a 99,09% en noviembre de 2016.

La entrada de sentencias allegadas por los ciudadanos (entrada 3), por su parte, muestra para el primer indicador -(%) alistamiento de sentencias- una variación positiva de 0,72 puntos porcentuales entre octubre y septiembre de 2016, lo cual ubica el resultado en 89,65% en tal entrada; si se compara frente a 30 de septiembre, se evidencia una variación positiva de 1,72 puntos porcentuales en esta entrada (resultado a 30 de septiembre 87,93%). Para el indicador de actos administrativos proferidos sobre la misma entrada, se encuentra que el resultado se mantiene pues pasa de 99,64% en octubre a 99,66 a 30 de noviembre; el resultado de la misma entrada a septiembre de 2016 se ubicó en 99,70%.

Sobre la cuarta entrada -sentencias halladas en los expedientes de la repesa del ISS-, se encuentra que el alistamiento de sentencias a 30 de noviembre de 2016 continúa en el 100%; frente a los actos

administrativos de sentencias proferidos el resultado se mantiene tanto para septiembre, octubre y noviembre de 2016 en 99,93%.

Continuando con el análisis del proceso de cumplimiento de sentencias, se encuentra que el indicador No. 3 – (%) actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados– a 30 de noviembre de 2016 muestra una variación positiva de 0,35 puntos porcentuales con respecto a octubre del presente; el resultado se ubicó en 99,05%<sup>81</sup>. Sobre la inclusión en nómina de actos administrativos de cumplimiento de sentencias –indicador No. 4-, a 30 de noviembre se encuentra que han sido incluidos el 99,97% de los actos proferidos que deben ingresar a la nómina, ello sigue evidenciando que el resultado se comporta conforme a lo reportado desde diciembre de 2013<sup>82</sup>.

De esta manera, los resultados expuestos muestran un mejoramiento permanente que se soporta en los logros obtenidos agregados y desagregados. Colpensiones sigue afianzando mecanismos y acciones operativas inter-áreas con el propósito de optimizar el modelo de cumplimiento de sentencias, con énfasis en el alistamiento de las mismas.

En seguida se presenta el detalle de los resultados de los indicadores para septiembre, octubre y noviembre de 2016.

### Indicador No. 1: (%) Sentencias identificadas listas para iniciar proceso de cumplimiento

**Descripción del indicador:** el indicador mide las sentencias gestionadas institucionalmente y que se han alistado para iniciar el proceso de cumplimiento, con respecto al total de sentencias identificadas. El propósito de este indicador es observar el desempeño de Colpensiones en el proceso de alistamiento de las sentencias de cara a lograr su cumplimiento. Resulta importante en la medida en que arroja información que permite tomar medidas a tiempo para optimizar el proceso de identificación y de alistamiento.

#### Anexo 1 - Tabla No. 35

#### Metadatos clave del indicador (%) Sentencias identificadas listas para iniciar proceso de cumplimiento

Variables	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fórmula de cálculo	Fuente de información por variable	Responsable institucional del cálculo
VARIABLE 1: Sentencias identificadas listas para iniciar el proceso de cumplimiento.	Gestión	Porcentaje	$(\text{Variable 1} / \text{Variable 2}) \times 100$	Vicepresidencia Jurídica	Vicepresidencia Jurídica - Gerencia Nacional de Defensa Judicial
VARIABLE 2: Sentencias condenatorias identificadas.				Vicepresidencia Jurídica	

<sup>81</sup> El detalle de este indicador por cada una de las cuatro entradas definidas puede ser consultado en la tabla No. 43.

<sup>82</sup> El detalle de este indicador por cada una de las cuatro entradas definidas puede ser consultado en la tabla No. 45.

**Anexo 1 - Tabla No. 36**  
**(%) Sentencias identificadas listas para iniciar proceso de cumplimiento**

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Sep-16	Acumulado a Oct-16	Acumulado a Nov-16
VARIABLE 1: Sentencias listas para iniciar el proceso de cumplimiento.	145.338	149.670	152.840
VARIABLE 2: Sentencias condenatorias identificadas*.	155.433	159.589	162.452
<b>Cálculo (%)</b>	<b>93,51%</b>	<b>93,78%</b>	<b>94,08%</b>

\*Dato correspondiente al mes anterior.

**Anexo 1 - Tabla No. 37**  
**(%) Sentencias identificadas listas para iniciar proceso de cumplimiento**  
**Desagregación del indicador por entradas**

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Sep-16	Acumulado a Oct-16	Acumulado a Nov-16
<b>Entrada 1. Entregadas por el ISS</b>			
VARIABLE 1: Sentencias listas para iniciar el proceso de cumplimiento.	11.209	11.212	11.218
VARIABLE 2: Sentencias condenatorias identificadas. (Entregadas ISS).	11.246	11.246	11.246
<b>Cálculo (%)</b>	<b>99,67%</b>	<b>99,70%</b>	<b>99,75%</b>
<b>Entrada 2. Colpensiones</b>			
VARIABLE 1: Sentencias listas para iniciar el proceso de cumplimiento.	71.577	75.056	77.669
VARIABLE 2: Sentencias condenatorias identificadas. (Colpensiones).	74.235	78.087	80.865
<b>Cálculo (%)</b>	<b>96,42%</b>	<b>96,12%</b>	<b>96,05%</b>
<b>Entrada 3. Allegadas por los ciudadanos</b>			
VARIABLE 1: Sentencias listas para iniciar el proceso de cumplimiento.	53.932	54.782	55.329
VARIABLE 2: Sentencias condenatorias identificadas. (PQRS).	61.332	61.636	61.717
<b>Cálculo (%)</b>	<b>87,93%</b>	<b>88,88%</b>	<b>89,65%</b>
<b>Entrada 4. Halladas en los expedientes de la represa del ISS</b>			
VARIABLE 1: Sentencias listas para iniciar el proceso de cumplimiento.	8.620	8.620	8.624
VARIABLE 2: Sentencias identificadas condenatorias. (Halladas en la represa del ISS).	8.620	8.620	8.624
<b>Cálculo (%)</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>

**Indicador No. 2: (%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos**

**Descripción del indicador:** el indicador mide los actos administrativos de cumplimiento de sentencias que Colpensiones ha proferido, con respecto al total de sentencias que se encuentran listas para iniciar proceso de cumplimiento. El propósito del indicador es medir las sentencias cumplidas, lo cual es importante para conocer el nivel de respuesta de la entidad frente a los fallos judiciales que la condenan, y a partir de esta información tomar medidas que permitan profundizar o ajustar el proceso de cumplimiento de sentencias.

**Anexo 1 - Tabla No. 38**

**Metadatos clave del indicador (%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos**

Variables	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fórmula y tipo de cálculo	Fuente de información por variable	Responsable institucional del cálculo
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	Gestión	Porcentaje	$(\text{Variable 1} / \text{Variable 2}) \times 100$  Tipo 1	Gerencia Nacional de Reconocimiento	Gerencia Nacional de Reconocimiento
VARIABLE 2: Sentencias identificadas listas para iniciar proceso de cumplimiento.				Gerencia Nacional de Defensa Judicial	

**Anexo 1 - Tabla No. 39**

**(%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos**

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Sep-16	Acumulado a Oct-16	Acumulado a Nov-16
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	143.227	147.252	150.865
VARIABLE 2: Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento*.	143.919	148.142	151.769
<b>Cálculo (%)</b>	<b>99,52%</b>	<b>99,40%</b>	<b>99,40%</b>

\*Dato correspondiente al mes anterior.

**Anexo 1 - Tabla No. 40**

**(%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos  
Desagregación del indicador por entrada**

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Sep-16	Acumulado a Oct-16	Acumulado a Nov-16
<b>Entrada 1. Entregadas por el ISS</b>			
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	11.193	11.204	11.210
VARIABLE 2: Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento. (Entregadas por el ISS).	11.196	11.210	11.215
<b>Cálculo (%)</b>	<b>99,97%</b>	<b>99,95%</b>	<b>99,96%</b>
<b>Entrada 2. Colpensiones</b>			
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	70.374	73.640	76.411
VARIABLE 2: Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento. (Colpensiones).	70.900	74.325	77.115

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Sep-16	Acumulado a Oct-16	Acumulado a Nov-16
<b>Cálculo (%)</b>	<b>99,26%</b>	<b>99,08%</b>	<b>99,09%</b>
<b>Entrada 3. Allegadas por los ciudadanos</b>			
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	53.046	53.794	54.626
VARIABLE 2: Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento. (PQRS).	53.203	53.987	54.815
<b>Cálculo (%)</b>	<b>99,70%</b>	<b>99,64%</b>	<b>99,66%</b>
<b>Entrada 4. Halladas en los expedientes de la represa del ISS</b>			
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	8.614	8.614	8.618
VARIABLE 2: Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento. (Halladas en la represa ISS).	8.620	8.620	8.624
<b>Cálculo (%)</b>	<b>99,93%</b>	<b>99,93%</b>	<b>99,93%</b>

### Indicador No. 3: (%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados

**Descripción del indicador:** el indicador mide los actos administrativos de cumplimiento de sentencias que Colpensiones ha notificado, con respecto a los actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos. El propósito del indicador es estimar la oportunidad del proceso de notificación de los actos administrativos, en este caso de los que corresponden al cumplimiento de sentencias; adicionalmente permite apreciar el nivel de cumplimiento de Colpensiones con los ciudadanos sobre la entrega de la prestación económica por esta vía. Su cálculo arroja información que permite determinar si es necesario hacer ajustes al proceso.<sup>83</sup>

#### Anexo 1 - Tabla No. 41

##### Metadatos clave del indicador (%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencia notificados

Variables	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fórmula de cálculo	Fuente de información por variable	Responsable institucional del cálculo
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados.	Producto	Porcentaje	(Variable1 / Variable 2)x100	Gerencia Nacional de Servicio al Ciudadano	Vicepresidencia Jurídica - Gerencia Nacional de Defensa Judicial
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.			Tipo 2	Gerencia Nacional de Reconocimiento	

#### Anexo 1 - Tabla No. 42

##### (%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencia notificados

<sup>83</sup> Por razones técnicas relacionadas con los tiempos legales para surtir el proceso de notificación de los actos administrativos de sentencias proferidos, las variables del indicador se calculan con fechas distintas. Es decir, el dato acumulado de las notificaciones (Variable 1) se contabiliza con un mes de diferencia a la fecha de corte del cálculo de los actos administrativos de sentencias proferidos (Variable 2).

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Sep-16	Acumulado a Oct-16	Acumulado a Nov-16
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados.	140.718	144.537	148.083
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos*.	142.230	146.436	149.502
<b>Cálculo (%)</b>	<b>98,94%</b>	<b>98,70%</b>	<b>99,05%</b>

\*Dato correspondiente al mes anterior.

**Anexo 1 - Tabla No. 43**  
**(%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados**  
**Desagregación del indicador por entrada**

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Sep-16	Acumulado a Oct-16	Acumulado a Nov-16
<b>Entrada 1. Entregadas por el ISS</b>			
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados.	11.191	11.197	11.202
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos. (Entregadas por el ISS)	11.192	11.202	11.208
<b>Cálculo (%)</b>	<b>99,99%</b>	<b>99,96%</b>	<b>99,95%</b>
<b>Entrada 2. Colpensiones</b>			
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados.	68.174	71.298	74.054
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos. (Colpensiones)	69.554	73.011	75.349
<b>Cálculo (%)</b>	<b>98,02%</b>	<b>97,65%</b>	<b>98,28%</b>
<b>Entrada 3. Allegadas por los ciudadanos</b>			
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados.	52.743	53.422	54.209
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos. (PQRS)	52.870	53.597	54.327
<b>Cálculo (%)</b>	<b>99,76%</b>	<b>99,67%</b>	<b>99,78%</b>
<b>Entrada 4. Halladas en los expedientes de la repesa del ISS</b>			
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados.	8.610	8.620	8.618
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos. (Halladas en la repesa del ISS)	8.614	8.626	8.618
<b>Cálculo (%)</b>	<b>99,95%</b>	<b>99,93%</b>	<b>100,00%</b>

**Indicador No. 4: (%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencias incluidos en nómina**

**Descripción del indicador:** el indicador mide el porcentaje de actos administrativos de cumplimiento de sentencias que han sido incluidos en la nómina, con respecto al total de actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos. Este indicador es importante porque permite saber si el proceso

de inclusión en la nómina funciona de acuerdo a las reglas del negocio, especialmente en el caso de cumplimiento de sentencia, y tomar acción de forma inmediata en caso de evidenciar fallas. Adicionalmente, evidencia el nivel de cumplimiento de Colpensiones con los ciudadanos sobre la entrega de la prestación económica por esta vía.<sup>84</sup>

#### Anexo 1 - Tabla No. 44

##### Metadatos clave del indicador (%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencia incluidos en nómina

VARIABLES	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fórmula de cálculo	Fuente de información por variable	Responsable institucional del cálculo
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias incluidos en nómina.	Producto	Porcentaje	$(\text{Variable 1} / \text{Variable 2}) \times 100$	Gerencia Nacional de Nómina	Gerencia Nacional de Reconocimiento
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.				Gerencia Nacional de Reconocimiento	

#### Anexo 1 - Tabla No. 45

##### (%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencias incluidos en nómina

VARIABLES	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Sep-16	Acumulado a Oct-16	Acumulado a Nov-16
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias que deben ingresar a la nómina, efectivamente incluidos.	133.234	136.639	138.974
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos que deben ingresar a la nómina*.	133.318	136.685	139.020
<b>Cálculo (%)</b>	<b>99,94%</b>	<b>99,97%</b>	<b>99,97%</b>

\*Dato correspondiente al mes anterior.

#### Anexo 1 - Tabla No. 46

##### (%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencias incluidos en nómina Desagregación del indicador por entrada

VARIABLES	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Sep-16	Acumulado a Oct-16	Acumulado a Nov-16
<b>Entrada 1. Entregadas por el ISS</b>			
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias que deben ingresar a la nómina, efectivamente incluidos.	10.763	10.768	10.772
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos que deben ingresar a la nómina. (Entregadas por el ISS)	10.769	10.774	10.778

<sup>84</sup> Es importante considerar que para contabilizar los actos administrativos de cumplimiento de sentencias que efectivamente entraron a la nómina se requiere esperar 30 días, tiempo con que cuenta el área encargada de la entidad para su respectivo ingreso, de ahí que lo registrado en el indicador corresponda al mes previo al mes de reporte del informe.

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Sep-16	Acumulado a Oct-16	Acumulado a Nov-16
<b>Cálculo (%)</b>	<b>99,94%</b>	<b>99,94%</b>	<b>99,94%</b>
<b>Entrada 2. Colpensiones</b>			
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias que deben ingresar a la nómina, efectivamente incluidos.	62.570	65.262	66.931
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos que deben ingresar a la nómina. (Colpensiones)	62.618	65.287	66.956
<b>Cálculo (%)</b>	<b>99,92%</b>	<b>99,96%</b>	<b>99,96%</b>
<b>Entrada 3. Allegadas por los ciudadanos</b>			
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias que deben ingresar a la nómina, efectivamente incluidos.	51.590	52.289	52.946
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos que deben ingresar a la nómina. (PQRS)	51.610	52.296	52.953
<b>Cálculo (%)</b>	<b>99,96%</b>	<b>99,99%</b>	<b>99,99%</b>
<b>Entrada 4. Halladas en los expedientes de la repesa del ISS</b>			
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias que deben ingresar a la nómina, efectivamente incluidos.	8.311	8.320	8.325
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos que deben ingresar a la nómina. (Halladas en la repesa del ISS)	8.321	8.328	8.333
<b>Cálculo (%)</b>	<b>99,88%</b>	<b>99,90%</b>	<b>99,90%</b>

## 2.3 Objeto de seguimiento tutelas - análisis

Los resultados de los indicadores vinculados al seguimiento de la respuesta de las tutelas notificadas a Colpensiones muestran una senda positiva y con carácter permanente frente a desempeño obtenido. Ello se soporta si se analizan los resultados de septiembre, octubre y noviembre de 2016 sobre los trámites de tutelas con hecho superado –indicador No. 1-, en donde se observa una variación favorable de 0,21 puntos porcentuales durante el trimestre mencionado; el resultado a 30 de noviembre se ubica en 99,50%. Si se compara el resultado obtenido a septiembre de 2013 (inicio de medición) que se ubicó en 19,52%, se encuentra una variación positiva de 79,99 puntos porcentuales.

De otro lado, el resultado del indicador complementario –indicador No. 2- (%) Trámites de tutelas con posibilidad de cumplimiento con hecho superado-, evidencia también un comportamiento positivo. Los resultados del trimestre septiembre, octubre y noviembre de 2016 muestran durante este periodo una variación positiva de 0,20 puntos porcentuales, lo que ubica el resultado de este indicador a 30 de noviembre de 2016 en 99,59%

Es así que la respuesta de las tutelas notificadas a Colpensiones sigue siendo un proceso que se continúa optimizando, disminuyendo significativamente el número de trámites de tutelas pendiente. Colpensiones, de esta forma, continua promoviendo e institucionalizando mecanismos y planes de acción para concluir tal optimización, y asegurar su mantenimiento. Se trata, como se ha señalado previamente, de brindar a los ciudadanos una respuesta oportuna y con calidad en esta materia.

En seguida se presenta el detalle de los resultados de los indicadores para septiembre, octubre y noviembre de 2016.

### Indicador No. 1. (%) Trámites de tutela con hecho superado (Casos respondidos)

**Descripción del indicador:** el indicador mide los trámites de tutelas con hecho superado (casos respondidos) con respecto al total de trámites de tutela identificados (cédula única) alojados en la herramienta de gestión Bizagi. El propósito del indicador es estimar la capacidad de respuesta con la que cuenta la entidad para resolver los trámites de tutela. Su medición es importante por cuanto informa sobre las acciones de profundización o ajuste con respecto al trámite de tutelas que debe implementar la entidad.

#### Anexo 1 - Tabla No. 47

#### Metadatos clave del indicador (%) Trámites de tutelas con hecho superado (casos respondidos)

Variables	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fórmula y tipo de cálculo	Fuente de información por variable	Responsable institucional del cálculo
VARIABLE 1: Trámites de tutela con hecho superado (casos respondidos).	Producto	Porcentaje	$(\text{Variable 1} / \text{Variable 2}) \times 100$ Tipo 1	Bizagi	Gerencia Nacional de Defensa Judicial
VARIABLE 2: Trámites de tutela alojados en Bizagi identificados (cédula única).				Bizagi	

**Anexo 1 - Tabla No. 48**  
**(%) Trámites de tutelas con hecho superado (casos respondidos)**

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Sep-16	Acumulado a Oct-16	Acumulado a Nov-16
VARIABLE 1: Trámites de tutela con hecho superado (casos respondidos).	251.842	254.848	257.708
VARIABLE 2: Trámites de tutela alojados en Bizagi identificados (cédula única).	253.609	256.324	258.964
<b>Cálculo (%)</b>	<b>99,30%</b>	<b>99,42%</b>	<b>99,51%</b>

**Indicador No. 2. (%) Trámites de tutelas con posibilidad de cumplimiento con hecho superado (casos respondidos)**

**Descripción del indicador:** el indicador mide los trámites de tutelas que cuentan efectivamente con un hecho superado (casos respondidos), con respecto al total de trámites identificados (cédula única) alojados en la herramienta de gestión Bizagi que son materialmente posibles de cumplir por Colpensiones. El propósito del indicador es estimar la capacidad de respuesta con la que cuenta la entidad para resolver los trámites de tutela. Su medición es importante por cuanto informa sobre las acciones de profundización o ajuste que debe implementar la entidad para atender debidamente los trámites de tutela, y también arroja información sobre el volumen de trámites que materialmente no son posibles de cumplir por parte de la entidad pero que igual exigen una importante disposición de recursos.

**Anexo 1 - Tabla No. 49**

**Metadatos clave del indicador (%) Trámites de tutelas con posibilidad de cumplimiento con hecho superado (casos respondidos)**

Variables	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fórmula y tipo de cálculo	Fuente de información por variable	Responsable institucional del cálculo
VARIABLE 1: Trámites de tutela con hecho superado (casos respondidos).	Producto	Porcentaje	(Variable1 / Variable 2)x100	Bizagi	Gerencia Nacional de Defensa Judicial
VARIABLE 2: Trámites de tutela alojados en Bizagi identificados (cédula única), con posibilidad de cumplimiento.			Tipo 1	Bizagi	

**Anexo 1 - Tabla No. 50**

**(%) Trámites de tutelas con posibilidad de cumplimiento con hecho superado (casos respondidos)**

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Sep-16	Acumulado a Oct-16	Acumulado a Nov-16
VARIABLE 1: Trámites de tutela con hecho superado (casos respondidos).	251.842	254.848	257.708

VARIABLE 2: Trámites de tutela alojados en Bizagi identificados (cédula única), con posibilidad de cumplimiento	253.411	256.139	258.780
<b>Cálculo (%)</b>	<b>99,38%</b>	<b>99,50%</b>	<b>99,59%</b>

## 2.4 Objeto de seguimiento historias laborales - análisis

El proceso de corrección de historias laborales (CHL) como objeto de seguimiento tradicionalmente ha sido monitoreado a partir de cuatro indicadores: 1. Historias laborales corregidas; 2. Solicitudes de corrección de historia laboral interpuestas por ciudadanos resueltas mensualmente; 3. Reiteraciones de Corrección de Historia laboral; y 4. Reiteraciones de corrección de historia laboral sobre trámites atendidos mensualmente.

Sin embargo, desde el informe anterior fue incorporado un nuevo indicador “Trámites de CHL radicados por afiliados que conocen su extracto de HL”, mediante el cual se busca hacer una aproximación a la completitud de las historias laborales, con base en el porcentaje de afiliados que radican una solicitud de corrección de historia laboral después de haber consultado el extracto de su historia laboral; lo anterior dando cumplimiento a lo ordenado por la H. Corte Constitucional en la Sentencia T-774 de 2015.

En este marco, el resultado del primer indicador devela que desde el inicio de la operación hasta el 30 de noviembre de 2016 se han recibido, por múltiples fuentes<sup>85</sup>, 2’792.270 solicitudes de corrección de historia laboral (CHL) de las cuales se han logrado atender 2’741.599, ello corresponde al 98,18%, y se encuentran pendientes 50.671 solicitudes (40 mil menos frente al corte del informe anterior). Así las cosas, se aprecia un comportamiento significativamente creciente del indicador en los últimos meses.

Por su parte el segundo indicador – (%) Solicitudes de corrección de historia laboral interpuestas por ciudadanos resueltas mensualmente - que arroja una medida aproximada de oportunidad en la atención de estos trámites, también muestra una recuperación significativa. Específicamente, durante el último mes se logró atender el 68,28% de las solicitudes de CHL radicadas en octubre de 2016, lo cual refleja un incremento de las de 40 puntos porcentuales en los últimos 3 meses.

En cuanto al tercer indicador -(%) Reiteraciones de corrección de historia laboral-, se aprecia que desde enero de 2015 hasta el 30 de noviembre de 2016 han sido atendidos 260.883 trámites de corrección de historia laboral radicados por los ciudadanos, frente a los cuales se han radicado 10.592 reiteraciones por cédula única que corresponden al 4%. No obstante, si se analiza solamente la vigencia 2016, se observa que frente a las solicitudes atendidas (131.611) se han radicado 2.915 reiteraciones que corresponden al 2,21%.

<sup>85</sup> Las solicitudes de corrección de historia laboral provienen de diferentes fuentes: por una parte, están los requerimientos internos que realiza la Vicepresidencia de Beneficios Económicos Periódicos - BEPS y la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones (Gerencia Nacional de Reconocimiento) a la Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología para resolver la solicitudes pensional. Por otro lado, están los requerimientos externos que realizan directamente los ciudadanos para la corrección de historia laboral a través de trámites ordinarios, PQRS, tutelas y correspondencia.

Por su parte el indicador complementario (%) Reiteraciones de corrección de historia laboral sobre trámites atendidos mensualmente, el cual guarda la misma lógica sobre las reiteraciones pero toma en cuenta únicamente la producción mensual, y su cálculo se realiza por un periodo de cuatro meses, devela que en promedio el 3,11% de las solicitudes atendidas mensualmente son reiteradas durante los siguientes cuatro meses a su atención. Ello permite inferir que de cada 100 solicitudes atendidas mensualmente, cerca de 3 no son satisfactorias para el ciudadano.

Finalmente, el nuevo indicador de completitud de historia laboral - (%) Trámites de CHL radicados por afiliados que cuentan con extracto de HL-, muestra que entre febrero y noviembre del año en curso, 1'345.555 afiliados han consultado su historia laboral o han tenido acceso al extracto de su historia laboral, y de éstos 30.206 han radicado un trámite de CHL de forma posterior, es decir el 2,24%. Lo cual permite inferir que el 97,76% de los afiliados a Colpensiones que conocen su extracto de su historia laboral, se encuentran satisfechos con la información reportada por Colpensiones.

A continuación se presentan los resultados de los indicadores con sus respectivas desagregaciones para los meses de septiembre, octubre y noviembre de 2016.

### Indicador No. 1: (%) Historias laborales corregidas

**Descripción del indicador:** El indicador mide las historias laborales corregidas con respecto a todas las solicitudes de corrección de historia laboral. El propósito del cálculo del indicador es conocer la capacidad de respuesta de la entidad con respecto a las solicitudes de corrección de historia laboral tanto internas como externas. Esta medición resulta importante por cuanto devela pautas para profundizar o ajustar el proceso de corrección de historia laboral.

**Anexo 1 - Tabla No. 51**  
**Metadatos clave del indicador (%) Historias laborales corregidas**

Variables	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fórmula y tipo de cálculo	Fuente de información por variable	Responsable institucional del cálculo
VARIABLE 1: Historias laborales corregidas.	Gestión	Porcentaje	(Variable1 / Variable 2)x100	Gerencia Nacional de Operaciones	Gerencia Nacional de Operaciones
VARIABLE 2: Solicitudes de corrección de historia laboral.			Tipo 1	Gerencia Nacional de Operaciones	

**Anexo 1 - Tabla No. 52**  
**(%) Historias laborales corregidas**

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Sep-16	Acumulado a Oct-16	Acumulado a Nov-16
VARIABLE 1: Historias laborales corregidas.	2.644.092	2.686.913	2.741.599
VARIABLE 2: Solicitudes corrección de historia laboral.	2.724.611	2.757.438	2.792.270
<b>Cálculo (%)</b>	<b>97,04%</b>	<b>97,44%</b>	<b>98,19%</b>

**Anexo 1 - Tabla No. 53**  
**(%) Historias laborales corregidas. Desagregación del indicador por entrada**

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Sep-16	Acumulado a Oct-16	Acumulado a Nov-16
<b>Entrada 2: Solicitudes de Reconocimiento (ISS y Colpensiones)</b>			
VARIABLE 1: Historias laborales corregidas.	984.487	997.571	1.014.698
VARIABLE 2: Solicitudes de corrección de historia laboral recibidas.	999.842	1.014.110	1.027.461
<b>Cálculo (%)</b>	<b>98,46%</b>	<b>98,37%</b>	<b>98,76%</b>
<b>Entrada 3: Corrección de historias laborales BEPS</b>			
VARIABLE 1: Historias laborales corregidas.	546.067	551.231	556.696
VARIABLE 2: Solicitudes corrección de historia laboral.	546.067	551.231	556.696
<b>Cálculo (%)</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>
<b>Entrada 4: Trámites de corrección de historia laboral presentados por ciudadanos</b>			
VARIABLE 1: Historias laborales corregidas.	933.562	953.590	979.668
VARIABLE 2: Solicitudes de corrección de historia laboral recibidas.	992.186	1.000.090	1.010.942
<b>Cálculo (%)</b>	<b>94,09%</b>	<b>95,35%</b>	<b>96,91%</b>
<b>Entrada 5: Corrección de historias laborales por PQRS</b>			
VARIABLE 1: Historias laborales corregidas.	90.556	94.226	99.027
VARIABLE 2: Solicitudes corrección de historia laboral.	94.977	99.202	103.248
<b>Cálculo (%)</b>	<b>95,35%</b>	<b>94,98%</b>	<b>95,91%</b>
<b>Entrada 6: Corrección de historias laborales por Tutelas</b>			
VARIABLE 1: Historias laborales corregidas.	53.443	54.015	54.552
VARIABLE 2: Solicitudes corrección de historia laboral.	53.556	54.137	54.687
<b>Cálculo (%)</b>	<b>99,79%</b>	<b>99,77%</b>	<b>99,75%</b>
<b>Entrada 7: Corrección de historias laborales por Correspondencia</b>			
VARIABLE 1: Historias laborales corregidas.	35.977	36.280	36.958
VARIABLE 2: Solicitudes corrección de historia laboral.	37.983	38.668	39.236
<b>Cálculo (%)</b>	<b>94,72%</b>	<b>93,82%</b>	<b>94,19%</b>

## Indicador No. 2: (%) Solicitudes de corrección de historia laboral interpuestas por ciudadanos resueltas mensualmente

**Descripción del indicador:** el indicador mide las solicitudes de corrección de historia laboral interpuestas por los ciudadanos resueltas por Colpensiones mensualmente. El propósito del indicador es medir del total de solicitudes de corrección de historia laboral radicadas por ciudadanos durante un mes, qué porcentaje logra resolverse durante el mismo mes y hasta el último día del mes siguiente. Esta medición es importante por cuanto permite conocer la capacidad de respuesta que tiene la entidad frente a las solicitudes de los ciudadanos, y desde luego la oportunidad de la misma, de este modo, tomar medidas a tiempo que permitan optimizar el proceso de respuesta<sup>86</sup>.

<sup>86</sup> Las variables del indicador se calculan con fechas propias, es decir, el dato de las solicitudes de corrección de historia laboral radicadas en un periodo específico (mensualmente) resueltas (Variable 1), se contabilizan con corte al último día del mes siguiente al que fueron radicadas; mientras el dato de las solicitudes de corrección de historia

**Anexo 1 - Tabla No. 54**  
**Metadatos clave del indicador (%) Solicitudes de corrección de historia laboral interpuestas por ciudadanos resueltas mensualmente**

Variables	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fórmula y tipo de cálculo	Fuente de información por variable	Responsable institucional del cálculo
VARIABLE 1: Solicitudes de corrección de historia laboral radicadas por ciudadanos en un periodo específico (mensualmente) resueltas.	Gestión	Porcentaje	(Variable1 / Variable 2)x100	Gerencia Nacional de Operaciones	Gerencia Nacional de Operaciones
VARIABLE 2: Solicitudes de corrección de historia laboral radicadas por ciudadanos en un periodo específico (mensualmente).			Tipo 3	Gerencia Nacional de Operaciones	

**Anexo 1 - Tabla No. 55**  
**(%) Solicitudes de corrección de historia laboral interpuestas por ciudadanos resueltas mensualmente**

Variables	Registro de avance mensual		
	sept-16	oct-16	nov-16
VARIABLE 1: Solicitudes de corrección de historia laboral radicadas por ciudadanos en un periodo específico (mensualmente) resueltas.	2.445	5.616	5.397
VARIABLE 2: Solicitudes de corrección de historia laboral radicadas por ciudadanos en un periodo específico (mensualmente).*	11.031	11.155	7.904
<b>Cálculo (%)</b>	<b>22,16%</b>	<b>50,35%</b>	<b>68,28%</b>

\*Dato correspondiente al mes anterior.

### **Indicador No. 3: (%) Reiteraciones de corrección de historia laboral**

**Descripción del indicador:** El indicador mide las reiteraciones de corrección de historia laboral que radican los ciudadanos sobre una solicitud ya atendida por Colpensiones. El propósito del indicador es conocer el porcentaje de solicitudes con la misma pretensión de las ya atendidas, que vuelven a radican los ciudadanos. Este cálculo junto con análisis complementarios aporta información para conocer las causales de la reiteración y la calidad de la atención de las solicitudes de corrección de historia laboral. Su importancia radica en poder tomar decisiones gerenciales a tiempo que permitan a la entidad responder a la ciudadanía con calidad<sup>87</sup>.

### **Anexo 1 - Tabla No. 56**

laboral radicadas por ciudadanos en un periodo específico (mensualmente) (Variable 2), se calcula con corte al último día del mes en que efectivamente fueron recibidas.

<sup>87</sup> Es importante aclarar que este indicador solamente mide las solicitudes de corrección de historia laboral que radican directamente los ciudadanos ante Colpensiones, y que corresponden a una solicitud con radicado Bizagi.

### Metadatos clave del indicador (%) Reiteraciones de corrección de historia laboral

Variables	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fórmula y tipo de cálculo	Fuente de información por variable	Responsable institucional del cálculo
VARIABLE 1: Reiteraciones de corrección de historia laboral radicadas por cédula única.	Gestión	Porcentaje	$(Variable1 / Variable 2) \times 100$  Tipo 2	Gerencia Nacional de Operaciones	Gerencia Nacional de Operaciones
VARIABLE 2: Trámites de corrección de historia laboral atendidos (cerrados bizagi).				Gerencia Nacional de Operaciones	

#### Anexo 1 - Tabla No. 57

### (%) Reiteraciones de corrección de historia laboral

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado Sep-16	Acumulado Oct-16	Acumulado Nov-16
VARIABLE 1: Reiteraciones de corrección de historia laboral radicadas por cédula única.	1.965	2.395	2.915
VARIABLE 2: Trámites de corrección de historia laboral atendidos (cerrados bizagi).*	87.022	106.998	131.611
<b>Cálculo (%)</b>	<b>2,26%</b>	<b>2,24%</b>	<b>2,21%</b>

\*Dato correspondiente al mes anterior.

### Indicador No. 4: (%) Reiteraciones de CHL sobre trámites atendidos mensualmente

**Descripción del indicador:** El indicador mide las reiteraciones de corrección de historia laboral que radican los ciudadanos en un periodo específico (4 meses) frente a las solicitudes atendida por Colpensiones mensualmente. El propósito del indicador es conocer el porcentaje de solicitudes, con la misma pretensión de las ya atendidas, que radican los ciudadanos durante un periodo específico, es decir durante los 4 meses siguientes al mes de la primera atención. Este cálculo junto con análisis complementarios aporta información para conocer las causales de la reiteración y la calidad de la atención mensual de las solicitudes de corrección de historia laboral. Su importancia radica en poder tomar decisiones gerenciales a tiempo que permitan a la entidad responder a la ciudadanía con calidad.

#### Anexo 1 - Tabla No. 58

### Metadatos clave del indicador (%) Reiteraciones de CHL sobre trámites atendidos mensualmente

Variables	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fórmula y tipo de cálculo	Fuente de información por variable	Responsable institucional del cálculo
VARIABLE 1: Reiteraciones de corrección de historia laboral radicadas por cédula única en un periodo específico (durante los 4 meses siguientes al mes del cierre del trámite).	Gestión	Porcentaje	$(Variable1 / Variable 2) \times 100$  Tipo 5	Gerencia Nacional de Operaciones	Gerencia Nacional de Operaciones
VARIABLE 2: Trámites de corrección de historia laboral atendidos (cerrados bizagi) en un periodo específico (mensualmente).				Gerencia Nacional de Operaciones	

**Anexo 1 - Tabla No. 59**  
**(%) Reiteraciones de CHL sobre trámites atendidos mensualmente**

Variables	Registro de avance						
	Mayo (Enero)	Junio (Feb)	Julio (Mar)	Agosto (Abr)	Sept (Mayo)	Octubre (Junio)	Nov (Julio)
VARIABLE 1: Reiteraciones de corrección de historia laboral radicadas por cédula única en un periodo específico (durante los 4 meses siguientes al mes del cierre del trámite).	312	332	0	223	64	424	412
VARIABLE 2: Trámites de corrección de historia laboral atendidos (cerrados bizagi) en un periodo específico (mensualmente).*	7.720	9.673	0	7.305	1.982	13.521	12.431
<b>Cálculo (%)</b>	<b>4,04%</b>	<b>3,43%</b>	<b>0,0</b>	<b>3,05%</b>	<b>3,23%</b>	<b>3,14%</b>	<b>3,31%</b>

\*Dato correspondiente a cuatro meses anteriores.

**Indicador No. 5: (%) Trámites de CHL radicados por afiliados que cuentan con extracto de HL**

**Descripción del indicador:** Este indicador hace una aproximación a la completitud de las historias laborales de Colpensiones, a partir de la estimación del porcentaje de afiliados que radican una solicitud de corrección de historia laboral después de haber consultado su historia laboral a través de la página web o después de haber recibido el extracto de la historia laboral enviado por Colpensiones. Esta medición resulta importante por cuanto arroja información sobre el nivel de satisfacción que tienen los afiliados frente a la información que reposa en la entidad sobre su historia laboral.

**Anexo 1 - Tabla No. 60**  
**Metadatos clave del indicador (%) Trámites de CHL radicados por afiliados que cuentan con extracto de HL**

Variables	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fórmula y tipo de cálculo	Fuente de información por variable	Responsable institucional del cálculo
VARIABLE 1: Trámites de CHL radicados por afiliados que cuentan con extracto de HL.	Gestión	Porcentaje	(Variable1 / Variable 2)x100	Gerencia Nacional de Operaciones	Gerencia Nacional de Operaciones
VARIABLE 2: Extractos de historia laboral emitidos por Colpensiones (página web y domicilio).			Tipo 2	Gerencia Nacional de Operaciones	

**Anexo 2 - Tabla No. 61**

**(%) Trámites de CHL radicados por afiliados que cuentan con extracto de HL**

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado Sep-16	Acumulado Oct-16	Acumulado Nov-16
VARIABLE 1: Trámites de CHL radicados por afiliados que conocen su extracto de HL.	24.674	27.581	30.206
VARIABLE 2: Extractos de historia laboral entregados por Colpensiones (página web y domicilio).	1.318.225	1.332.237	1.345.555
<b>Cálculo (%)</b>	<b>1,87%</b>	<b>2,07%</b>	<b>2,24%</b>

**2.5 Objeto de seguimiento peticiones, quejas, reclamos y sugerencias – PQRS - análisis**

Las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) es otro de los objetos que hace parte de la Estrategia de Seguimiento a la Gestión y los Resultados de Colpensiones. Este objeto integra dos indicadores:

- 1) (%) Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) resueltas, el cual incluye un cálculo acumulado y otro mensual.
- 2) (%) Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) resueltas mensualmente de manera oportuna.

El resultado de los indicadores devela un buen desempeño de la entidad en la atención de PQRS, toda vez que del 1'769.863 PQRS recibidas hasta el 31 de octubre de 2016, Colpensiones ha atendido 1'762.891 a 30 de noviembre de 2016, es decir el 99,61%. Con lo cual se sigue apreciando una tendencia positiva del indicador y sin retrocesos.

Por su parte, el cálculo mensual del indicador arroja que durante el mes de octubre de 2016 Colpensiones recibió 25.028 PQRS, de las cuales logró dar respuesta entre octubre y noviembre al 90,07% es decir a 22.543. De este modo, se observa un incremento de 0,12 puntos porcentuales con respecto al resultado del mes anterior, y de 1,23 puntos en comparación con agosto (fecha de corte del informe anterior).

Entre tanto, el indicador de oportunidad en la atención de PQRS muestra que de las 25.569 PQRS contestadas por la entidad en noviembre 2016, el 64,54% se encontraban dentro de los términos legales. Ello se explica por la política de priorización de la entidad de los trámites con mayor tiempo de vencimiento.

En esa línea, la entidad continúa implementando acciones orientadas a optimizar la operación para seguir mejorando la oportunidad y calidad en la atención de PQRS. En seguida se presentan los resultados de los indicadores para septiembre, octubre y noviembre de 2016.

**Indicador No. 1: (%) Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) resueltas**

**Descripción del indicador:** el indicador mide las PQRS resueltas por Colpensiones<sup>88</sup> con respecto al total de PQRS recibidas en la entidad. El propósito del indicador es estimar la capacidad de respuesta de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias con la que cuenta la entidad. Esta medición es importante en la medida en que aporta información sobre la necesidad de profundizar o ajustar el proceso relacionado con PQRS<sup>89</sup>.

**Anexo 1 - Tabla No. 62**

**Metadatos clave del indicador (%) Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) resueltas**

Variables	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fórmula y tipo de cálculo	Fuente de información por variable	Responsable institucional del cálculo
VARIABLE 1: PQRS resueltas.	Gestión	Porcentaje	$(\text{Variable 1} / \text{Variable 2}) \times 100$ Tipo 1	Bizagi	Gerencia Nacional de PQRS
VARIABLE 2: PQRS recibidas.				Bizagi	

**Anexo 1 - Tabla No. 63**

**(%) Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) resueltas**

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado Sep-16	Acumulado Oct-16	Acumulado Nov-16
VARIABLE 1: PQRS resueltas.	1.711.197	1.737.441	1.762.891
VARIABLE 2: PQRS recibidas.*	1.718.987	1.744.835	1.769.863
<b>Cálculo (%)</b>	<b>99,55%</b>	<b>99,58%</b>	<b>99,61%</b>

\*Dato correspondiente al mes anterior.

**Anexo 1 - Tabla No. 64**

**(%) Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) resueltas mensualmente**

Variables	Registro de avance mensual		
	sept-16	oct-16	nov-16
VARIABLE 1: PQRS resueltas mensualmente.	24.905	23.256	22.543
VARIABLE 2: PQRS recibidas mensualmente.*	27.416	25.854	25.028
<b>Cálculo (%)</b>	<b>90,84%</b>	<b>89,95%</b>	<b>90,07%</b>

\*Dato correspondiente al mes anterior.

**Indicador No. 2: (%) Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) resueltas mensualmente de manera oportuna**

<sup>88</sup> Para efectos de cálculo del indicador, se entienden como resueltas las PQRS cerradas en Bizagi.

<sup>89</sup> Las variables del indicador se calculan con fechas propias, es decir, el dato de las PQRS resueltas tanto acumulado como mensual (Variable 1), se contabiliza con corte al último día del mes siguiente al que fueron recibidas; mientras que el dato de las PQRS recibidas tanto acumulado como mensual (Variable 2) se calculan con corte al último día del mes en que efectivamente se recibieron.

**Descripción del indicador:** el indicador mide las PQRS resueltas por Colpensiones mensualmente dentro de los términos legales. El propósito del indicador es estimar la capacidad de respuesta con la que cuenta la entidad para atender las PQRS oportunamente. Es relevante dado que arroja información fundamental para tomar las medidas gerenciales necesarias en aras de optimizar el proceso.

**Anexo 1 - Tabla No. 65**

**Metadatos clave del indicador (%) Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) resueltas mensualmente de manera oportuna**

Variables	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fórmula y tipo de cálculo	Fuente de información por variable	Responsable institucional del cálculo
VARIABLE 1: PQRS resueltas mensualmente dentro de los términos legales.	Gestión	Porcentaje	(Variable1 / Variable 2)x100	Bizagi	Gerencia Nacional de PQRS
VARIABLE 2: PQRS resueltas mensualmente.			Tipo 3	Bizagi	

**Anexo 1 - Tabla No. 66**

**(%) Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) resueltas mensualmente de manera oportuna**

Variables	Registro de avance mensual		
	sept-16	oct-16	nov-16
VARIABLE 1: PQRS resueltas mensualmente dentro de los términos legales.	16.082	15.444	16.502
VARIABLE 2: PQRS resueltas mensualmente.	26.577	25.580	25.569
<b>Cálculo (%)</b>	<b>60,51%</b>	<b>60,38%</b>	<b>64,54%</b>

## 2.6 Objeto de seguimiento financiamiento – análisis

Como se explicó en el informe anterior, así como en el capítulo 11 del presente informe, la Estrategia de Seguimiento a la Gestión y los Resultados de Colpensiones ha fijado el objeto de seguimiento denominado “Financiamiento”, a partir del cual se busca monitorear asuntos clave para la entidad en materia de gestión de financiera y presupuestal, siempre desde un enfoque gerencial.

Así las cosas, el objeto de seguimiento de Financiamiento contiene tres indicadores: i. (%) Recaudo acumulado; ii. (%) Transferencias de la nación; y iii. (%) Deuda real de empleadores priorizada con cobro persuasivo. Este último en la línea de medir de forma aproximada la gestión de cobro de cotizaciones insolutas, solicitado por la H. Corte en la Sentencia T-774 de 2015.

En esta orientación, los dos primeros indicadores permiten observar un comportamiento eficiente de los recursos por parte de Colpensiones durante la vigencia de 2016, acompañado de una buena gestión de recaudo. Lo cual se traduce en mayores ingresos a 30 de noviembre de 2016 frente a lo esperado según la programación presupuestal a dicha fecha, así como menos transferencias de la nación para Colpensiones al cierre de noviembre frente a lo estimado en el presupuesto.

Específicamente el indicador de recaudo acumulado muestra que a 30 de noviembre de 2016, el recaudo acumulado esperado era de 12.448.014 millones de pesos, no obstante el recaudo acumulado identificado fue de 13.392.354 millones de pesos (107,24%), es decir 904.342 millones más de lo esperado.

En esa línea, el indicador de transferencias de la nación muestra que Colpensiones ha solicitado al nivel central de gobierno el 91,42% de lo presupuestado a 30 de noviembre de 2016, esto es 9.8 billones de pesos con respecto a los 10.7 billones programados presupuestalmente, es decir 923 mil millones de pesos menos frente a lo programado.

Por último, el indicador sobre cobro de la deuda real de los empleadores, muestra que Colpensiones ha logrado realizar gestiones de cobro persuasivo frente al 67,87% de la deuda real que representan los empleadores priorizados. Es decir que se han efectuadas gestiones de cobro sobre \$104.460 millones de pesos de deuda real de empleadores.

A continuación se presenta el detalle de los indicadores para los últimos tres meses (septiembre, octubre y noviembre de 2016).

### **Indicador No. 1: (%) Recaudo acumulado**

**Descripción del indicador:** El indicador mide el recaudo acumulado identificado con respecto al recaudo acumulado esperado de acuerdo con la programación presupuestal. El propósito del cálculo del indicador es conocer el nivel de recaudo operacional de la entidad. Esta medición es importante dado que arroja información necesaria para programar presupuestalmente los aportes de la nación.

**Anexo 1 - Tabla No. 67**  
**Metadatos clave del indicador (%) Recaudo acumulado**

Variables	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fórmula de cálculo	Fuente de información por variable	Responsable institucional del cálculo
VARIABLE 1: Recaudo acumulado identificado (millones de \$).	Gestión	Porcentaje	$(\text{Variable1} / \text{Variable 2}) \times 100$	Gerencia Nacional de Aportes y Recaudo	Gerencia Nacional de Aportes y Recaudo
VARIABLE 2: Recaudo acumulado esperado (millones de \$).				Gerencia Nacional de Aportes y Recaudo	

**Anexo 1 - Tabla No. 68**  
**(%) Recaudo acumulado**

Variables	Registro de avance acumulado (vigencia 2016)		
	Acumulado sept-16	Acumulado oct-16	Acumulado nov-16
VARIABLE 1: Recaudo acumulado identificado (millones de \$).	10.829.834	12.051.458	13.392.356
VARIABLE 2: Recaudo acumulado esperado (millones de \$).	10.192.158	11.339.568	12.488.014
<b>Cálculo (%)</b>	<b>106,26%</b>	<b>106,28%</b>	<b>107,24%</b>

**Indicador No. 2: (%) Transferencias de la nación**

**Descripción del indicador:** El indicador mide las transferencias efectuadas por la nación a Colpensiones para el financiamiento de prestaciones económicas. El propósito del cálculo del indicador es conocer la gestión financiera efectuada por Colpensiones desde la perspectiva de los recursos solicitados al tesoro nacional tomando en cuenta lo programado en el presupuesto anual de la entidad. Esta medición es importante dado que arroja información necesaria para ajustar o profundizar el proceso de financiamiento.

**Anexo 1 - Tabla No. 69**  
**Metadatos clave del indicador (%) Transferencias de la nación**

Variables	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fórmula de cálculo	Fuente de información por variable	Responsable institucional del cálculo
VARIABLE 1: Valor del presupuesto por concepto de aportes de la nación transferidos.	Gestión	Porcentaje	$(\text{Variable1} / \text{Variable 2}) \times 100$	Gerencia Nacional de Ingresos y Egresos	Gerencia Nacional de Ingresos y Egresos
VARIABLE 2: Valor del presupuesto por concepto de aportes de la nación.				Gerencia Nacional de Ingresos y Egresos	

**Anexo 1 - Tabla No. 70**  
**(%) Transferencias de la nación**

Variables	Registro de avance acumulado (vigencia 2016)		
	Acumulado Sep-16	Acumulado Oct-16	Acumulado Nov-16
VARIABLE 1: Valor del presupuesto por concepto de aportes de la nación transferidos.	7.134.685.000.000	7.805.054.000.000	9.838.812.000.000
VARIABLE 2: Valor del presupuesto por concepto de aportes de la nación.	8.058.342.503.771	8.739.791.004.211	10.762.577.454.716
<b>Cálculo (%)</b>	<b>88,54%</b>	<b>89,30%</b>	<b>91,42%</b>

**Indicador No. 3: (%) Deuda real de empleadores priorizada con cobro persuasivo**

**Descripción del indicador:** El indicador mide la deuda real de empleadores que se encuentra en cobro persuasivo con respecto al total de la deuda priorizada. El propósito del indicador es conocer el nivel de gestión de Colpensiones frente a la gestión de cobro persuasivo. Esta medición es importante dado que arroja información sobre las necesidades de ajustar o profundizar acciones que conlleven a la optimización del proceso.

**Anexo 1 - Tabla No. 71**

**Metadatos clave del indicador (%) Deuda real de empleadores priorizada con cobro persuasivo**

Variables	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fórmula de cálculo	Fuente de información por variable	Responsable institucional del cálculo
VARIABLE 1: Deuda real de empleadores priorizada con cobro persuasivo (millones de \$).	Gestión	Porcentaje	$(Variable1 / Variable 2) \times 100$	Gerencia Nacional de Aportes y Recaudo	Gerencia Nacional de Aportes y Recaudo
VARIABLE 2: Deuda real de empleadores priorizada (millones de \$).			Tipo 1	Gerencia Nacional de Aportes y Recaudo	

**Anexo 1 - Tabla No. 72**

**Metadatos clave del indicador (%) Deuda real de empleadores priorizada con cobro persuasivo**

Variables	Registro de avance acumulado (vigencia 2016)		
	Acumulado Sep-16	Acumulado Sep-16	Acumulado Sep-16
VARIABLE 1: Deuda real de empleadores priorizada con cobro persuasivo (millones de \$).	103.679.152.236	103.015.164.592	104.460.395.245
VARIABLE 2: Deuda real de empleadores priorizada (millones de \$).	156.926.001.319	157.278.112.129	153.911.593.244
<b>Cálculo (%)</b>	<b>66,07%</b>	<b>65,50%</b>	<b>67,87%</b>

## 2.7 Objeto de seguimiento medicina laboral – análisis

Dando cumplimiento de lo ordenado por la H. Corte Constitucional mediante la Sentencia T-774 de 2015, se inaugura un nuevo objeto de seguimiento denominado “Medicina laboral” con el cual se amplía nuevamente la Estrategia de Seguimiento a la Gestión y los Resultados de Colpensiones. Con dicho objeto de seguimiento se busca monitorear asuntos clave para la entidad en cuanto al proceso de calificación de invalidez, siempre desde un enfoque gerencial.

El objeto de seguimiento de Medicina Laboral tiene asociados tres indicadores: i. (%) Citas efectivas con documentación completa y suficiente aportada por el ciudadano; ii. (%) Dictámenes de PCL (pérdida de capacidad laboral) emitidos sobre citas efectivas; iii. (%) Dictámenes de PCL (pérdida de capacidad laboral) notificados.

El primer indicador busca determinar el universo de ciudadanos que inician el trámite de evaluación para determinar la pérdida de capacidad laboral asistiendo a la cita asignada con la documentación completa y suficiente para poder emitir un dictamen de PCL. El cálculo del indicador para la vigencia 2016 muestra que el 68,42% de las citas asignadas son efectivas, es decir, que los ciudadanos aportan la documentación necesaria para poder ser evaluada su condición de invalidez.

El segundo indicador tiene el propósito de medir los Dictámenes de Pérdida de Capacidad Laboral que la entidad Profiere frente al total de citas efectivas. El cálculo de este indicador muestra que el 97,11% de las citas efectivas correspondientes a la vigencia 2016 con corte al 31 de octubre de 2016, cuentan con un dictamen de PCL proferido.

Por último, el tercer indicador muestra el comportamiento del proceso de notificación de los dictámenes de PCL emitidos por la entidad. Al respecto se observa que el 99,89% de dictámenes de los dictámenes de PCL emitidos a 31 de octubre de que se encuentran notificados.

A continuación se presentan los resultados de los indicadores desde el primer mes que fueron calculados hasta octubre de 2016, los cuales recogen la información acumulada correspondiente a la vigencia 2016.

### **Indicador No. 1: (%) Citas efectivas con documentación completa y suficiente aportada por el ciudadano**

**Descripción del indicador:** El indicador mide las citas para valoración médica efectivas por cédula única (el ciudadano asiste a la cita con documentación completa y suficiente), con respecto a todas las citas asignadas. El propósito del indicador es estimar en el porcentaje de citas efectivas frente a las cuales Colpensiones debe emitir un dictamen de PCL como respuesta. Esta medición es importante dado que si el ciudadano no asiste a la cita con la documentación completa y suficiente para determinar el porcentaje de pérdida de capacidad laboral y la fecha de estructuración de dicha pérdida, no es posible

para la entidad emitir un dictamen. Además, aporta información que conlleva a indagar sobre las variables externas que explican dicho resultado.

#### Anexo 1 - Tabla No. 73

##### Metadatos clave del indicador (%) Citas efectivas con documentación completa y suficiente aportada por el ciudadano

Variables	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fórmula de cálculo	Fuente de información por variable	Responsable institucional del cálculo
VARIABLE1: Citas efectivas (el ciudadano aporta la documentación completa y suficiente).	Gestión	Porcentaje	$(\text{Variable1} / \text{Variable 2}) \times 100$  Tipo 2	Asalud. Gerencia Nacional de Reconocimiento	Gerencia Nacional de Reconocimiento
VARIABLE 2: Citas para valoración médica asignadas.				Asalud. Gerencia Nacional de Reconocimiento	

#### Anexo 1 - Tabla No. 74

##### (%) Citas efectivas con documentación completa y suficiente aportada por el ciudadano

Variables	Registro de avance acumulado (vigencia 2016)				
	Acumulado jun-16	Acumulado jul-16	Acumulado ago-16	Acumulado sept-16	Acumulado oct-16
VARIABLE1: Citas efectivas (el ciudadano aporta la documentación completa y suficiente).	6.127	7.309	8.634	10.159	11.446
VARIABLE 2: Citas para valoración médica asignadas.	9.087	10.786	12.675	14.758	16.730
<b>Cálculo (%)</b>	<b>67,43%</b>	<b>67,76%</b>	<b>68,12%</b>	<b>68,84%</b>	<b>68,42%</b>

#### Indicador No. 2: (%) Dictámenes de PCL (pérdida de capacidad laboral) emitidos sobre citas efectivas

**Descripción del indicador:** El indicador mide los dictámenes de PCL emitidos por Asalud frente a las citas efectivas. El propósito del indicador es estimar la efectividad del proceso de calificación de invalidez, dado que sobre las citas efectivas con documentación completa y suficiente, debe la entidad emitir un dictamen en respuesta. Esta medición es importante en la medida en que aporta información sobre la necesidad de profundizar o ajustar el proceso relacionado con calificación de pérdida de capacidad laboral.

#### Anexo 1 - Tabla No. 75

##### Metadatos clave del indicador (%) Dictámenes de PCL (pérdida de capacidad laboral) emitidos sobre citas efectivas

Variables	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fórmula de cálculo	Fuente de información por variable	Responsable institucional del cálculo
VARIABLE 1: Dictámenes de PCL emitidos.	Gestión	Porcentaje	$(\text{Variable1} / \text{Variable 2}) \times 100$	Asalud. Gerencia Nacional de Reconocimiento	Gerencia Nacional de Reconocimiento

VARIABLE 2: Citas efectivas (el ciudadano aporta la documentación completa y suficiente).		Tipo 1	Asalud. Gerencia Nacional de Reconocimiento	
---	--	--------	---	--

**Anexo 1 - Tabla No. 76**  
**(%) Dictámenes de PCL (pérdida de capacidad laboral) emitidos sobre citas efectivas**

Variables	Registro de avance acumulado (vigencia 2016)				
	Acumulado jun-16	Acumulado jun-16	Acumulado jun-16	Acumulado jun-16	Acumulado jun-16
VARIABLE 1: Dictámenes de PCL emitidos.	5.837	7.030	8.391	9.854	11.115
VARIABLE 2: Citas efectivas (el ciudadano aporta la documentación completa y suficiente).	6.127	7.309	8.634	10.159	11.446
<b>Cálculo (%)</b>	<b>95,27%</b>	<b>96,18%</b>	<b>97,19%</b>	<b>97,00%</b>	<b>97,11%</b>

**Indicador No. 3: (%) Dictámenes de PCL (pérdida de capacidad laboral) notificados.**

**Descripción del indicador:** El indicador mide los dictámenes de pérdida de capacidad laboral que se encuentran notificados al ciudadano con respecto a los dictámenes emitidos por Asalud. El propósito del indicador es estimar la efectividad del proceso de calificación de invalidez específicamente en cuanto a la notificación a los ciudadanos. Esta medición es importante en la medida en que aporta información sobre la necesidad de profundizar o ajustar el proceso relacionado con calificación de pérdida de capacidad laboral.

**Anexo 1 - Tabla No. 77**  
**Metadatos clave del indicador (%) Dictámenes de PCL (pérdida de capacidad laboral) notificados**

Variables	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fórmula de cálculo	Fuente de información por variable	Responsable institucional del cálculo
VARIABLE 1: Dictámenes de PCL notificados.	Producto	Porcentaje	$(Variable1 / Variable 2) \times 100$	Asalud. Gerencia Nacional de Reconocimiento	Gerencia Nacional de Reconocimiento
VARIABLE 2: Dictámenes de PCL emitidos.			Tipo 1	Asalud. Gerencia Nacional de Reconocimiento	

**Anexo 1 - Tabla No. 78**  
**(%) Dictámenes de PCL (pérdida de capacidad laboral) notificados**

Variables	Registro de avance acumulado (vigencia 2016)				
	Acumulado jun-16	Acumulado jun-16	Acumulado jun-16	Acumulado jun-16	Acumulado jun-16
VARIABLE 1: Dictámenes de PCL notificados.	5.441	6.743	8.058	9.287	10.872
VARIABLE 2: Dictámenes de PCL emitidos.	5.542	6.777	8.118	9.425	10.884
<b>Cálculo (%)</b>	<b>98,18%</b>	<b>99,50%</b>	<b>99,26%</b>	<b>98,54%</b>	<b>99,89%</b>



## **Anexo 2. Avance ejercicio de desagregaciones de los indicadores de la Estrategia de Seguimiento**

### **1. Presentación**

La H. Corte señaló en el literal c. de la orden décimo cuarta de la Sentencia T-774 de 2015 que en el marco de los indicadores institucionales se *“Garantizará la presentación de información desagregada según tipo de prestación, género, edad, localización geográfica del solicitante y demás aspectos relevantes”*. En esta línea, Colpensiones activó un ejercicio técnico conjunto entre el equipo de la Presidencia y la Vicepresidencia de Planeación de la entidad, y los equipos de las áreas involucradas en la Estrategia de Seguimiento, siendo el propósito revisar la pertinencia y la información disponible para cada caso según las desagregaciones planteadas; este ejercicio técnico ha sido informado a la H. Corte<sup>90</sup>.

Se trata de integrar gradualmente información sobre desagregaciones por cada uno de los indicadores en donde resulte pertinente efectuarlo, y se encuentren disponibles los datos. En esa línea, se ha determinado sumar a las desagregaciones existentes, incluida la desagregación por tipo de prestación económica de los indicadores vinculados al objeto de seguimiento de Reconocimiento de prestaciones sugerida por la H. Corte, fijar la desagregación por localización geográfica (regional).

En este anexo se presenta el avance en dicha materia, el cual servirá para el análisis de los resultados con los equipos técnicos de las áreas involucradas, de modo que pueda ser incorporada esta desagregación en los indicadores donde se considere técnicamente pertinente, es decir donde la información arrojada por dicha desagregación sea útil para la toma efectiva de decisiones.

Cabe decir que los otros tipos de desagregación propuestos por la H. Corte: género y edad, siguen siendo objeto de análisis, especialmente frente a determinar en cuales indicadores resulta pertinente efectuarlo; su avance será informado en los siguientes reportes trimestrales.

### **2. Desagregación localización geográfica (Regional)**

---

<sup>90</sup> Ver IT2, Anexo 2, página 191.

## 2.1 Objeto de seguimiento: Reconocimiento de prestaciones económicas

### Indicador No. 1: (%) Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas

**Anexo 2 - Tabla No. 1**  
**(%) Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas. Vigencia Colpensiones**  
**Desagregación por regional (Julio y octubre de 2016)**

Variables	Registro de avance	
	jul-16	oct-16
<b>Total</b>		
VARIABLE 1: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas.	1.218.865	1.311.113
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas.	1.272.885	1.362.331
<b>Cálculo (%)</b>	<b>95,76%</b>	<b>96,24%</b>
<b>Bogotá</b>		
VARIABLE 1: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas.	301.146	322.001
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas.	314.021	333.365
<b>Cálculo (%)</b>	<b>95,90%</b>	<b>96,59%</b>
<b>Antioquia</b>		
VARIABLE 1: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas.	204.943	221.142
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas.	214.195	230.458
<b>Cálculo (%)</b>	<b>95,68%</b>	<b>95,96%</b>
<b>Caribe</b>		
VARIABLE 1: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas.	146.125	157.191
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas.	152.365	163.659
<b>Cálculo (%)</b>	<b>95,90%</b>	<b>96,05%</b>
<b>Centro</b>		
VARIABLE 1: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas.	145.795	158.225
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas.	152.933	164.493
<b>Cálculo (%)</b>	<b>95,33%</b>	<b>96,19%</b>
<b>Eje Cafetero</b>		
VARIABLE 1: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas.	86.005	92.696
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas.	89.924	96.516
<b>Cálculo (%)</b>	<b>95,64%</b>	<b>96,04%</b>
<b>Occidente</b>		
VARIABLE 1: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas.	209.653	225.135
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas.	218.572	233.428
<b>Cálculo (%)</b>	<b>95,92%</b>	<b>96,45%</b>
<b>Sur</b>		
VARIABLE 1: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas.	51.316	55.283

Variables	Registro de avance	
	jul-16	oct-16
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas.	53.494	57.648
<b>Cálculo (%)</b>	<b>95,93%</b>	<b>95,90%</b>
<b>Santanderes</b>		
VARIABLE 1: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas.	73.882	79.440
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas.	77.381	82.764
<b>Cálculo (%)</b>	<b>95,48%</b>	<b>95,98%</b>

## Indicador No. 2. (%) Solicitudes de reconocimiento resueltas con término legal cumplido

### Anexo 2 - Tabla No. 2

#### (%) Solicitudes de reconocimiento resueltas con término legal cumplido. Vigencia Colpensiones Desagregación por regional (Julio y octubre de 2016)

Variables	Registro de avance	
	jul-16	oct-16
<b>Total</b>		
VARIABLE 1: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas.	1.218.865	1.311.113
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas con términos legales cumplidos.	1.224.245	1.316.836
<b>Cálculo (%)</b>	<b>99,56%</b>	<b>99,57%</b>
<b>Bogotá</b>		
VARIABLE 1: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas.	301.146	322.001
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas con términos legales cumplidos.	302.288	323.128
<b>Cálculo (%)</b>	<b>99,62%</b>	<b>99,65%</b>
<b>Antioquia</b>		
VARIABLE 1: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas.	204.943	221.142
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas con términos legales cumplidos.	205.847	222.199
<b>Cálculo (%)</b>	<b>99,56%</b>	<b>99,52%</b>
<b>Caribe</b>		
VARIABLE 1: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas.	146.125	157.191
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas con términos legales cumplidos.	146.914	158.001
<b>Cálculo (%)</b>	<b>99,46%</b>	<b>99,49%</b>
<b>Centro</b>		
VARIABLE 1: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas.	145.795	158.225
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas con términos legales cumplidos.	146.485	158.948

Variables	Registro de avance	
	jul-16	oct-16
<b>Cálculo (%)</b>	<b>99,53%</b>	<b>99,55%</b>
<b>Eje Cafetero</b>		
VARIABLE 1: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas.	86.005	92.696
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas con términos legales cumplidos.	86.369	93.092
<b>Cálculo (%)</b>	<b>99,58%</b>	<b>99,57%</b>
<b>Occidente</b>		
VARIABLE 1: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas.	209.653	225.135
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas con términos legales cumplidos.	210.667	226.147
<b>Cálculo (%)</b>	<b>99,52%</b>	<b>99,55%</b>
<b>Sur</b>		
VARIABLE 1: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas.	51.316	55.283
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas con términos legales cumplidos.	51.497	55.511
<b>Cálculo (%)</b>	<b>99,65%</b>	<b>99,59%</b>
<b>Santanderes</b>		
VARIABLE 1: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas.	73.882	79.440
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas con términos legales cumplidos.	74.178	79.810
<b>Cálculo (%)</b>	<b>99,60%</b>	<b>99,54%</b>

#### Indicador No. 4. (%) Actos administrativos de prestaciones notificados

**Anexo 2 - Tabla No. 3**  
**(%) Actos administrativos de prestaciones notificados. Vigencia Colpensiones**  
**Desagregación por regional (Julio y octubre de 2016)**

Variables	Registro de avance	
	jul-16	oct-16
<b>Total</b>		
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones notificados.	1.086.563	1.166.693
VARIABLE 2: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos. (Colpensiones).	1.095.412	1.173.608
<b>Cálculo (%)</b>	<b>99,19%</b>	<b>99,41%</b>
<b>Bogotá</b>		
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones notificados.	269.186	288.651
VARIABLE 2: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos. (Colpensiones).	271.428	290.359
<b>Cálculo (%)</b>	<b>99,17%</b>	<b>99,41%</b>
<b>Antioquia</b>		

Variables	Registro de avance	
	jul-16	oct-16
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones notificados.	183.033	196.132
VARIABLE 2: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos. (Colpensiones).	184.378	197.258
<b>Cálculo (%)</b>	<b>99,27%</b>	<b>99,43%</b>
<b>Caribe</b>		
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones notificados.	130.854	139.817
VARIABLE 2: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos. (Colpensiones).	131.758	140.631
<b>Cálculo (%)</b>	<b>99,31%</b>	<b>99,42%</b>
<b>Centro</b>		
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones notificados.	128.637	140.109
VARIABLE 2: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos. (Colpensiones).	130.073	140.914
<b>Cálculo (%)</b>	<b>98,90%</b>	<b>99,43%</b>
<b>Eje Cafetero</b>		
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones notificados.	76.887	82.923
VARIABLE 2: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos. (Colpensiones).	77.678	83.446
<b>Cálculo (%)</b>	<b>98,98%</b>	<b>99,37%</b>
<b>Occidente</b>		
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones notificados.	185.582	198.290
VARIABLE 2: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos. (Colpensiones).	186.882	199.564
<b>Cálculo (%)</b>	<b>99,30%</b>	<b>99,36%</b>
<b>Sur</b>		
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones notificados.	45.663	48.882
VARIABLE 2: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos. (Colpensiones).	45.978	49.138
<b>Cálculo (%)</b>	<b>99,31%</b>	<b>99,48%</b>
<b>Santanderes</b>		
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones notificados.	66.629	71.762
VARIABLE 2: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos. (Colpensiones).	67.145	72.170
<b>Cálculo (%)</b>	<b>99,23%</b>	<b>99,43%</b>
<b>No registra</b>		

Tu futuro lo construimos entre los dos

[www.colpensiones.gov.co](http://www.colpensiones.gov.co)

Carrera 10 No 72 – 33 Torre B Piso 11 – Bogotá /Línea Nacional 01 8000 41 09

Variables	Registro de avance	
	jul-16	oct-16
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones notificados.	92	127
VARIABLE 2: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos (Colpensiones).	92	128
<b>Cálculo (%)</b>	<b>100,00%</b>	<b>99,22%</b>

**Indicador No. 5. (%) Actos administrativos de prestaciones incluidos en la nómina mensualmente**

**Anexo 2 - Tabla No. 4**  
**(%) Actos administrativos de prestaciones incluidos en la nómina mensualmente**  
**Desagregación por regional (Julio y octubre de 2016)**

Variables	Registro de avance	
	jul-16	oct-16
<b>Total</b>		
VARIABLE 1: Actos administrativos de prestaciones proferidos positivos mensualmente y que deben ingresar a la nómina, incluidos en la nómina mensualmente.	14.146	15.182
VARIABLE 2: Actos administrativos de prestaciones proferidos positivos mensualmente y que deben ingresar a la nómina*.	14.164	15.195
<b>Cálculo (%)</b>	<b>99,87%</b>	<b>99,91%</b>
<b>Bogotá</b>		
VARIABLE 1: Actos administrativos de prestaciones proferidos positivos mensualmente y que deben ingresar a la nómina, incluidos en la nómina mensualmente.	2.823	3.648
VARIABLE 2: Actos administrativos de prestaciones proferidos positivos mensualmente y que deben ingresar a la nómina*.	2.824	3.650
<b>Cálculo (%)</b>	<b>99,96%</b>	<b>99,95%</b>
<b>Antioquia</b>		
VARIABLE 1: Actos administrativos de prestaciones proferidos positivos mensualmente y que deben ingresar a la nómina, incluidos en la nómina mensualmente.	2.446	2.752
VARIABLE 2: Actos administrativos de prestaciones proferidos positivos mensualmente y que deben ingresar a la nómina*.	2.446	2.755
<b>Cálculo (%)</b>	<b>100,00%</b>	<b>99,89%</b>
<b>Caribe</b>		
VARIABLE 1: Actos administrativos de prestaciones proferidos positivos mensualmente y que deben ingresar a la nómina, incluidos en la nómina mensualmente.	1.654	1.716
VARIABLE 2: Actos administrativos de prestaciones proferidos positivos mensualmente y que deben ingresar a la nómina*.	1.665	1.716

Variables	Registro de avance	
	jul-16	oct-16
que deben ingresar a la nómina*.		
<b>Cálculo (%)</b>	<b>99,34%</b>	<b>100,00%</b>
<b>Centro</b>		
VARIABLE 1: Actos administrativos de prestaciones proferidos positivos mensualmente y que deben ingresar a la nómina, incluidos en la nómina mensualmente.	1.807	1.745
VARIABLE 2: Actos administrativos de prestaciones proferidos positivos mensualmente y que deben ingresar a la nómina*.	1.809	1.746
<b>Cálculo (%)</b>	<b>99,89%</b>	<b>99,94%</b>
<b>Eje Cafetero</b>		
VARIABLE 1: Actos administrativos de prestaciones proferidos positivos mensualmente y que deben ingresar a la nómina, incluidos en la nómina mensualmente.	1.090	1.229
VARIABLE 2: Actos administrativos de prestaciones proferidos positivos mensualmente y que deben ingresar a la nómina*.	1.090	1.231
<b>Cálculo (%)</b>	<b>100,00%</b>	<b>99,84%</b>
<b>Occidente</b>		
VARIABLE 1: Actos administrativos de prestaciones proferidos positivos mensualmente y que deben ingresar a la nómina, incluidos en la nómina mensualmente.	2.618	2.432
VARIABLE 2: Actos administrativos de prestaciones proferidos positivos mensualmente y que deben ingresar a la nómina*.	2.621	2.436
<b>Cálculo (%)</b>	<b>99,89%</b>	<b>99,84%</b>
<b>Sur</b>		
VARIABLE 1: Actos administrativos de prestaciones proferidos positivos mensualmente y que deben ingresar a la nómina, incluidos en la nómina mensualmente.	671	632
VARIABLE 2: Actos administrativos de prestaciones proferidos positivos mensualmente y que deben ingresar a la nómina*.	671	632
<b>Cálculo (%)</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>
<b>Santanderes</b>		
VARIABLE 1: Actos administrativos de prestaciones proferidos positivos mensualmente y que deben ingresar a la nómina, incluidos en la nómina mensualmente.	1.037	1.028
VARIABLE 2: Actos administrativos de prestaciones proferidos positivos mensualmente y que deben ingresar a la nómina*.	1.038	1.029
<b>Cálculo (%)</b>	<b>99,90%</b>	<b>99,90%</b>

**Indicador No. 6. (%) Prestaciones económicas cobradas por los ciudadanos mensualmente por ventanilla**

**Anexo 2 - Tabla No. 5**

**(%) Prestaciones económicas cobradas por los ciudadanos mensualmente por ventanilla  
Desagregación por regional (Julio y octubre de 2016)**

Variables	Registro de avance
-----------	--------------------

Tu futuro lo construimos entre los dos

	jul-16	oct-16
<b>Total</b>		
VARIABLE 1: Prestaciones económicas cobradas de las ingresadas por primera vez a la nómina en estado activo.	8.972	14.610
VARIABLE 2: Prestaciones económicas giradas para cobro de las ingresadas por primera vez a la nómina mensualmente en estado activo.	10.162	14.737
<b>Cálculo (%)</b>	<b>88,29%</b>	<b>99,14%</b>
<b>Bogotá</b>		
VARIABLE 1: Prestaciones económicas cobradas de las ingresadas por primera vez a la nómina en estado activo.	1.663	3.164
VARIABLE 2: Prestaciones económicas giradas para cobro de las ingresadas por primera vez a la nómina mensualmente en estado activo.	2.237	3.195
<b>Cálculo (%)</b>	<b>74,34%</b>	<b>99,03%</b>
<b>Antioquia</b>		
VARIABLE 1: Prestaciones económicas cobradas de las ingresadas por primera vez a la nómina en estado activo.	1.939	2.824
VARIABLE 2: Prestaciones económicas giradas para cobro de las ingresadas por primera vez a la nómina mensualmente en estado activo.	2.068	2.841
<b>Cálculo (%)</b>	<b>93,76%</b>	<b>99,40%</b>
<b>Caribe</b>		
VARIABLE 1: Prestaciones económicas cobradas de las ingresadas por primera vez a la nómina en estado activo.	1.054	1.827
VARIABLE 2: Prestaciones económicas giradas para cobro de las ingresadas por primera vez a la nómina mensualmente en estado activo.	1.127	1.838
<b>Cálculo (%)</b>	<b>93,52%</b>	<b>99,40%</b>
<b>Centro</b>		
VARIABLE 1: Prestaciones económicas cobradas de las ingresadas por primera vez a la nómina en estado activo.	970	1.314
VARIABLE 2: Prestaciones económicas giradas para cobro de las ingresadas por primera vez a la nómina mensualmente en estado activo.	1.044	1.328
<b>Cálculo (%)</b>	<b>92,91%</b>	<b>98,95%</b>
<b>Eje Cafetero</b>		
VARIABLE 1: Prestaciones económicas cobradas de las ingresadas por primera vez a la nómina en estado activo.	745	1.329
VARIABLE 2: Prestaciones económicas giradas para cobro de las ingresadas por primera vez a la nómina mensualmente en estado activo.	820	1.364
<b>Cálculo (%)</b>	<b>90,85%</b>	<b>97,43%</b>
<b>Occidente</b>		
VARIABLE 1: Prestaciones económicas cobradas de las ingresadas por primera vez a la nómina en estado activo.	1.616	2.411
VARIABLE 2: Prestaciones económicas giradas para cobro de las ingresadas por primera vez a la nómina mensualmente en estado activo.	1.784	2.423
<b>Cálculo (%)</b>	<b>90,58%</b>	<b>99,50%</b>

Variables	Registro de avance	
	jul-16	oct-16
<b>Sur</b>		
VARIABLE 1: Prestaciones económicas cobradas de las ingresadas por primera vez a la nómina en estado activo.	404	766
VARIABLE 2: Prestaciones económicas giradas para cobro de las ingresadas por primera vez a la nómina mensualmente en estado activo.	455	771
<b>Cálculo (%)</b>	<b>88,79%</b>	<b>99,35%</b>
<b>Santanderes</b>		
VARIABLE 1: Prestaciones económicas cobradas de las ingresadas por primera vez a la nómina en estado activo.	581	975
VARIABLE 2: Prestaciones económicas giradas para cobro de las ingresadas por primera vez a la nómina mensualmente en estado activo.	627	977
<b>Cálculo (%)</b>	<b>92,66%</b>	<b>99,80%</b>

## 2.2 Objeto de seguimiento: Sentencias

**Indicador No. 1: (%) Sentencias identificadas listas para iniciar proceso de cumplimiento**

**Anexo 2 - Tabla No. 6**  
**(%) Sentencias identificadas listas para iniciar proceso de cumplimiento**  
**Desagregación por regional (Julio y octubre de 2016)**

Variables	Registro de avance	
	jul-16	oct-16
<b>Total</b>		
VARIABLE 1: Sentencias listas para iniciar el proceso de cumplimiento.	137.074	149.670
VARIABLE 2: Sentencias condenatorias identificadas.	147.675	159.589
<b>Cálculo (%)</b>	<b>92,82%</b>	<b>93,78%</b>
<b>Bogotá</b>		
VARIABLE 1: Sentencias listas para iniciar el proceso de cumplimiento.	14.506	16.514
VARIABLE 2: Sentencias condenatorias identificadas.	16.352	18.452
<b>Cálculo (%)</b>	<b>88,71%</b>	<b>89,50%</b>

Variables	Registro de avance	
	jul-16	oct-16
<b>Antioquia</b>		
VARIABLE 1: Sentencias listas para iniciar el proceso de cumplimiento.	38.300	41.930
VARIABLE 2: Sentencias condenatorias identificadas.	39.971	43.305
<b>Cálculo (%)</b>	<b>95,82%</b>	<b>96,82%</b>
<b>Caribe</b>		
VARIABLE 1: Sentencias listas para iniciar el proceso de cumplimiento.	13.486	15.392
VARIABLE 2: Sentencias condenatorias identificadas.	15.080	16.931
<b>Cálculo (%)</b>	<b>89,43%</b>	<b>90,91%</b>
<b>Centro</b>		
VARIABLE 1: Sentencias listas para iniciar el proceso de cumplimiento.	2.110	2.346
VARIABLE 2: Sentencias condenatorias identificadas.	2.301	2.549
<b>Cálculo (%)</b>	<b>91,70%</b>	<b>92,04%</b>
<b>Eje Cafetero</b>		
VARIABLE 1: Sentencias listas para iniciar el proceso de cumplimiento.	9.052	10.040
VARIABLE 2: Sentencias condenatorias identificadas.	9.603	10.561
<b>Cálculo (%)</b>	<b>94,26%</b>	<b>95,07%</b>
<b>Occidente</b>		
VARIABLE 1: Sentencias listas para iniciar el proceso de cumplimiento.	33.588	36.522
VARIABLE 2: Sentencias condenatorias identificadas.	35.594	38.538
<b>Cálculo (%)</b>	<b>94,36%</b>	<b>94,77%</b>
<b>Sur</b>		
VARIABLE 1: Sentencias listas para iniciar el proceso de cumplimiento.	7.547	8.199
VARIABLE 2: Sentencias condenatorias identificadas.	7.962	8.614
<b>Cálculo (%)</b>	<b>94,79%</b>	<b>95,18%</b>
<b>Santanderes</b>		
VARIABLE 1: Sentencias listas para iniciar el proceso de cumplimiento.	4.664	5.401
VARIABLE 2: Sentencias condenatorias identificadas.	5.564	6.353
<b>Cálculo (%)</b>	<b>83,82%</b>	<b>85,01%</b>
<b>Por Clasificar</b>		
VARIABLE 1: Sentencias listas para iniciar el proceso de cumplimiento.	13.821	13.326
VARIABLE 2: Sentencias condenatorias identificadas.	15.248	14.286
<b>Cálculo (%)</b>	<b>90,64%</b>	<b>93,28%</b>

**Indicador No. 2: (%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos**

**Anexo 2 - Tabla No. 7**  
**(%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos**  
**Desagregación por regional (Julio y octubre de 2016)**

Variables	Registro de avance	
	jul-16	oct-16
<b>Total</b>		
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	119.820	147.252
VARIABLE 2: Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento.	121.265	148.142
<b>Cálculo (%)</b>	<b>98,81%</b>	<b>99,40%</b>
<b>Bogotá</b>		
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	13.974	15.955
VARIABLE 2: Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento.	14.243	16.153
<b>Cálculo (%)</b>	<b>98,11%</b>	<b>98,77%</b>
<b>Antioquia</b>		
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	37.564	41.454
VARIABLE 2: Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento.	37.831	41.583
<b>Cálculo (%)</b>	<b>99,29%</b>	<b>99,69%</b>
<b>Caribe</b>		
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	12.881	15.023
VARIABLE 2: Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento.	13.153	15.177
<b>Cálculo (%)</b>	<b>97,93%</b>	<b>98,99%</b>
<b>Centro</b>		
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	2.036	2.269
VARIABLE 2: Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento.	2.094	2.312
<b>Cálculo (%)</b>	<b>97,23%</b>	<b>98,14%</b>
<b>Eje Cafetero</b>		
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	8.821	9.886
VARIABLE 2: Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento.	8.911	9.944
<b>Cálculo (%)</b>	<b>98,99%</b>	<b>99,42%</b>
<b>Occidente</b>		
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	32.746	35.999
VARIABLE 2: Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento.	33.056	36.165
<b>Cálculo (%)</b>	<b>99,06%</b>	<b>99,54%</b>
<b>Sur</b>		
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	7.344	8.094

Variables	Registro de avance	
	jul-16	oct-16
VARIABLE 2: Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento.	7.444	8.144
<b>Cálculo (%)</b>	<b>98,66%</b>	<b>99,39%</b>
<b>Santanderes</b>		
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	4.454	5.263
VARIABLE 2: Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento.	4.533	5.317
<b>Cálculo (%)</b>	<b>98,26%</b>	<b>98,98%</b>
<b>Por Clasificar</b>		
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.		13.309
VARIABLE 2: Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento.		13.347
<b>Cálculo (%)</b>	<b>#¡DIV/0!</b>	<b>99,72%</b>

### Indicador No. 3: (%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados

#### Anexo 2 - Tabla No. 8 (%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencia notificados Desagregación por regional (Julio y octubre de 2016)

Variables	Registro de avance	
	jul-16	oct-16
<b>Total</b>		
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados.	118.970	144.537
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	119.820	146.436
<b>Cálculo (%)</b>	<b>99,29%</b>	<b>98,70%</b>
<b>Bogotá</b>		
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados.	13.877	15.637
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	13.974	15.825
<b>Cálculo (%)</b>	<b>99,31%</b>	<b>98,81%</b>
<b>Antioquia</b>		
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados.	37.297	40.618
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	37.564	41.229
<b>Cálculo (%)</b>	<b>99,29%</b>	<b>98,52%</b>
<b>Caribe</b>		
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados.	12.776	14.626
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	12.881	14.921
<b>Cálculo (%)</b>	<b>99,18%</b>	<b>98,02%</b>
<b>Centro</b>		
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados.	2.025	2.209
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	2.036	2.238
<b>Cálculo (%)</b>	<b>99,46%</b>	<b>98,70%</b>
<b>Eje Cafetero</b>		

Variables	Registro de avance	
	jul-16	oct-16
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados.	8.769	9.678
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	8.821	9.828
<b>Cálculo (%)</b>	<b>99,41%</b>	<b>98,47%</b>
<b>Occidente</b>		
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados.	32.532	35.418
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	32.746	35.818
<b>Cálculo (%)</b>	<b>99,35%</b>	<b>98,88%</b>
<b>Sur</b>		
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados.	7.293	7.951
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	7.344	8.061
<b>Cálculo (%)</b>	<b>99,31%</b>	<b>98,64%</b>
<b>Santanderes</b>		
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados.	4.401	5.091
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	4.454	5.201
<b>Cálculo (%)</b>	<b>98,81%</b>	<b>97,89%</b>
<b>Por Clasificar</b>		
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados.		13.309
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.		13.315
<b>Cálculo (%)</b>	<b>#!DIV/0!</b>	<b>99,95%</b>

**Indicador No. 4: (%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencias incluidos en nómina**

**Anexo 2- Tabla No. 9**  
**(%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencias incluidos en nómina**  
**Desagregación por regional (Julio y octubre de 2016)**

Variables	Registro de avance	
	jul-16	oct-16
<b>Total</b>		
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias que deben ingresar a la nómina, efectivamente incluidos.	100.283	136.639
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos que deben ingresar a la nómina.	100.325	136.685
<b>Cálculo (%)</b>	<b>99,96%</b>	<b>99,97%</b>
<b>Bogotá</b>		
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias que deben ingresar a la nómina, efectivamente incluidos.	11.545	14.780
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos que deben ingresar a la nómina.	11.548	14.785
<b>Cálculo (%)</b>	<b>99,97%</b>	<b>99,97%</b>

Tu futuro lo construimos entre los dos

Variables	Registro de avance	
	jul-16	oct-16
<b>Antioquia</b>		
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias que deben ingresar a la nómina, efectivamente incluidos.	31.700	38.002
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos que deben ingresar a la nómina.	31.719	38.016
<b>Cálculo (%)</b>	<b>99,94%</b>	<b>99,96%</b>
<b>Caribe</b>		
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias que deben ingresar a la nómina, efectivamente incluidos.	10.443	13.657
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos que deben ingresar a la nómina.	10.449	13.661
<b>Cálculo (%)</b>	<b>99,94%</b>	<b>99,97%</b>
<b>Centro</b>		
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias que deben ingresar a la nómina, efectivamente incluidos.	1.729	2.106
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos que deben ingresar a la nómina.	1.729	2.106
<b>Cálculo (%)</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>
<b>Eje Cafetero</b>		
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias que deben ingresar a la nómina, efectivamente incluidos.	7.220	8.950
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos que deben ingresar a la nómina.	7.224	8.953
<b>Cálculo (%)</b>	<b>99,94%</b>	<b>99,97%</b>
<b>Occidente</b>		
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias que deben ingresar a la nómina, efectivamente incluidos.	28.143	34.080
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos que deben ingresar a la nómina.	28.152	34.090
<b>Cálculo (%)</b>	<b>99,97%</b>	<b>99,97%</b>
<b>Sur</b>		
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias que deben ingresar a la nómina, efectivamente incluidos.	5.912	7.328
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos que deben ingresar a la nómina.	5.913	7.329
<b>Cálculo (%)</b>	<b>99,98%</b>	<b>99,99%</b>
<b>Santanderes</b>		
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias que deben ingresar a la nómina, efectivamente incluidos.	3.591	4.890
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos que deben ingresar a la nómina.	3.591	4.891

Variables	Registro de avance	
	jul-16	oct-16
<b>Cálculo (%)</b>	<b>100,00%</b>	<b>99,98%</b>
<b>Por Clasificar</b>		
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias que deben ingresar a la nómina, efectivamente incluidos.		12.846
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos que deben ingresar a la nómina.		12.854
<b>Cálculo (%)</b>	<b>#¡DIV/0!</b>	<b>99,94%</b>

## 2.3 Objeto de seguimiento: Tutelas

### Indicador No. 1. (%) Trámites de tutela con hecho superado (Casos respondidos)

**Anexo 2 - Tabla No. 10**  
**(%) Trámites de tutelas con hecho superado (casos respondidos)**  
**Desagregación por regional (Julio y octubre de 2016)**

Variables	Registro de avance	
	jul-16	oct-16
<b>Total</b>		
VARIABLE 1: Trámites de tutela con hecho superado (casos respondidos).	244.013	254.848
VARIABLE 2: Trámites de tutela alojados en Bizagi identificados (cédula única).	247.824	256.324
<b>Cálculo (%)</b>	<b>98,46%</b>	<b>99,42%</b>
<b>Bogotá</b>		
VARIABLE 1: Trámites de tutela con hecho superado (casos respondidos).	61.617	64.279
VARIABLE 2: Trámites de tutela alojados en Bizagi identificados (cédula única).	62.511	64.607
<b>Cálculo (%)</b>	<b>98,57%</b>	<b>99,49%</b>
<b>Antioquia</b>		
VARIABLE 1: Trámites de tutela con hecho superado (casos respondidos).	57.253	59.607
VARIABLE 2: Trámites de tutela alojados en Bizagi identificados (cédula única).	58.079	59.881
<b>Cálculo (%)</b>	<b>98,58%</b>	<b>99,54%</b>
<b>Caribe</b>		
VARIABLE 1: Trámites de tutela con hecho superado (casos respondidos).	25.156	26.629
VARIABLE 2: Trámites de tutela alojados en Bizagi identificados (cédula única).	25.669	26.846
<b>Cálculo (%)</b>	<b>98,00%</b>	<b>99,19%</b>
<b>Centro</b>		
VARIABLE 1: Trámites de tutela con hecho superado (casos respondidos).	7.758	8.143
VARIABLE 2: Trámites de tutela alojados en Bizagi identificados (cédula única).	7.878	8.191
<b>Cálculo (%)</b>	<b>98,48%</b>	<b>99,41%</b>

Variables	Registro de avance	
	jul-16	oct-16
<b>Eje Cafetero</b>		
VARIABLE 1: Trámites de tutela con hecho superado (casos respondidos).	21.721	22.648
VARIABLE 2: Trámites de tutela alojados en Bizagi identificados (cédula única).	22.005	22.785
<b>Cálculo (%)</b>	<b>98,71%</b>	<b>99,40%</b>
<b>Occidente</b>		
VARIABLE 1: Trámites de tutela con hecho superado (casos respondidos).	42.345	44.159
VARIABLE 2: Trámites de tutela alojados en Bizagi identificados (cédula única).	43.075	44.459
<b>Cálculo (%)</b>	<b>98,31%</b>	<b>99,33%</b>
<b>Sur</b>		
VARIABLE 1: Trámites de tutela con hecho superado (casos respondidos).	11.278	11.723
VARIABLE 2: Trámites de tutela alojados en Bizagi identificados (cédula única).	11.478	11.771
<b>Cálculo (%)</b>	<b>98,26%</b>	<b>99,59%</b>
<b>Santanderes</b>		
VARIABLE 1: Trámites de tutela con hecho superado (casos respondidos).	16.885	17.660
VARIABLE 2: Trámites de tutela alojados en Bizagi identificados (cédula única).	17.129	17.784
<b>Cálculo (%)</b>	<b>98,58%</b>	<b>99,30%</b>