

**RESPUESTA AUTO 10 DE NOVIEMBRE DE 2016 PRESENTADA A LA H. CORTE
CONSTITUCIONAL**

COLPENSIONES

Bogotá, diciembre de 2016

Contenido

INTRODUCCIÓN	5
1 ORDEN PRIMERA, NUMERAL DÉCIMO	10
1.1 MEDIDAS ADOPTADAS	11
1.1.1 Medidas para superar los problemas presentes en la calidad de los actos administrativos prestacionales	11
1.1.2 Medidas para superar los problemas presentes en la completitud de las historias laborales al momento de decidir el acto administrativo prestacional.....	18
1.1.3 Medidas para superar los problemas presentes en el proceso de acatamiento de las sentencias judiciales ordinarias y contencioso administrativas, en la fase de identificación y alistamiento.....	19
1.1.4 Medidas para superar los problemas presentes en el proceso de acatamiento de las sentencias judiciales ordinarias y contencioso administrativas, en la fase de cumplimiento..	21
1.2 RESULTADOS DE LAS MEDIDAS	23
1.3 MEDIDAS POR IMPLEMENTAR O EN PROCESO DE IMPLEMENTACIÓN EN MATERIA DE IDENTIFICACIÓN Y ALISTAMIENTO DE SENTENCIAS.....	30
1.4 GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LA ORDEN	31
2 ORDEN SEGUNDA, NUMERAL DÉCIMO PRIMERO.....	32
2.1 MEDIDAS ADOPTADAS	33
2.1.1 Inconsistencias en la información reportada por los empleadores entre los años 1995 y 2006.....	33
2.1.2 Ausencia de novedad por cambio de sistema y existencia de novedades masivas registradas automáticamente por el ISS	33
2.1.3 Novedades No Correlacionadas (NNC) debido al cambio de identificación del afiliado y del aportante a partir de enero de 1995	34
2.1.4 Pagos realizados por empleadores a favor de sus trabajadores a alguna administradora de pensiones sin que exista una afiliación del ciudadano en el Sistema General de Pensiones.....	35
2.1.5 Aportes recibidos por concepto del traslado del RAIS.....	35
2.1.6 Aportes que por error del empleador fueron consignados en una administradora del RAIS en lugar de hacerlo en el extinto ISS o en Colpensiones	36
2.1.7 Proyecto interno de historia laboral tiempos públicos.....	36
2.2 RESULTADOS DE LAS MEDIDAS	37
2.2.1 Inconsistencias en la información reportada por empleadores entre 1995 y 2006 .	37
2.2.2 Ausencia de novedad por cambio de sistema y existencia de novedades masivas registradas automáticamente por el ISS	37

2.2.3	Novedades No Correlacionadas (NNC) debido al cambio de identificación del afiliado y del aportante a partir de enero de 1995	37
2.2.4	Pagos realizados por empleadores a favor de sus trabajadores a alguna administradora de pensiones sin que exista una afiliación del ciudadano en el Sistema General de Pensiones.....	37
2.2.5	Aportes recibidos por concepto del traslado del RAIS.....	37
2.2.6	Aportes que por error del empleador fueron consignados en una administradora del RAIS en lugar de hacerlo en el extinto ISS o en Colpensiones	38
2.2.7	Proyecto interno de historia laboral tiempos públicos.....	38
3	ORDEN TERCERA, NUMERAL DÉCIMO SEGUNDO	39
3.1	MEDIDA ADOPTADAS.....	39
3.1.1	Medidas para cumplir de manera expedita y oficiosa las sentencias de ordinarias y contencioso administrativas en la fase de alistamiento	39
3.1.2	Medidas para cumplir de manera expedita y oficiosa las sentencias de ordinarias y contencioso administrativas en la fase de cumplimiento.....	40
3.2	RESULTADOS DE LAS MEDIDAS	41
3.3	MEDIDAS POR IMPLEMENTAR O EN PROCESO DE IMPLEMENTACIÓN EN LA FASE DE ALISTAMIENTO DE SENTENCIAS.....	42
3.4	GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LA ORDEN	43
4	ORDEN CUARTA, NUMERAL DÉCIMO TERCERO	44
4.1	MEDIDAS ADOPTADAS	44
4.2	RESULTADOS DE LA MEDIDA.....	44
4.3	GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LA ORDEN	45
5	ORDEN QUINTA, NUMERAL DÉCIMO CUARTO	46
5.1	MEDIDAS ADOPTADAS	46
5.2	RESULTADOS DE LA MEDIDAS.....	49
5.3	GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LA ORDEN	49
7	ORDEN SÉPTIMA, NUMERAL DÉCIMO SEXTO	51
7.1	MEDIDAS ADOPTADAS	51
7.2	RESULTADOS DE LAS MEDIDAS	52
7.3	MEDIDAS POR IMPLEMENTAR O EN PROCESO DE IMPLEMENTACIÓN	52
7.4	GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LA ORDEN	52
8	ORDEN DÉCIMO QUINTA, NUMERAL VIGÉSIMO TERCERO.....	53
8.1	MEDIDAS ADOPTADAS	53
8.1.1	RECURSOS DE PERSONAL.....	53
8.1.2	RECURSOS FINANCIEROS.....	55

8.2	RESULTADOS DE LAS MEDIDAS	57
8.3	GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LA ORDEN	58

INTRODUCCIÓN

Mediante la sentencia T-774 de 2015 la Honorable Corte Constitucional declaró en marzo de 2016 superado el Estado de Cosas Inconstitucional (ECI) 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.

Luego del levantamiento del ECI se sumaron dos logros importantes muestran los avances en la confianza de la ciudadanía hacia la entidad. En Abril del 2016, la Revista Dinero reportó el resultado de la encuesta de recordación de marca (Top of Mind), en la cual se pregunta sobre la marca más recordada de varios productos. Respecto al sistema pensional, la marca más recordada es Colpensiones, con un 30 de cada 100 encuestados. 21 de cada 100 no recuerda ninguna, y 17 de cada 100 recuerdan el fondo de pensiones privado más grande. Esto es señal que Colpensiones ya es una marca reconocida por los ciudadanos.

Adicionalmente, el 20 de julio de 2016 El Tiempo reportó en una separata especial las 20 marcas colombianas más queridas por los colombianos. Dentro de estas, se encuentran marcas tan tradicionales como Chocoramo, Bom bom bum, Chocolatina Jet, y empresas tan grandes como Alpina o Bavaria. Y una empresa pública: Colpensiones. Esto es señal de que, además de ser la marca recordada, Colpensiones es también una marca muy querida. Muestra la confianza que Colpensiones se ha ganado de los ciudadanos (los resultados se reportan el Anexo 1).

A pesar de lo anterior, y como ya lo estableció la Honorable Corte, aún existen universos por resolver. Colpensiones ha venido cumpliendo estrictamente la orden de entregar un informe trimestral (orden vigésimo sexta de la sentencia T-774-15), y a la fecha ha entregado dos informes. El IT1, en junio de 2016, con los avances hasta el 31 de mayo, y el IT2, en septiembre de 2016, con datos que presentan los avances hasta el 31 de agosto de 2016.

Sin embargo, en el Auto del 10 de noviembre de 2016, la H. Corte en la el numeral primero de la parte resolutive solicita un reporte más detallado, con fechas, de las órdenes contenidas en los numerales décimo, undécimo, duodécimo, décimo tercero, décimo cuarto, décimo sexto, décimo octavo y vigésimo tercero de la sentencia T-774 de 2015.

El presente reporte da respuesta a esta solicitud. El documento se encuentra organizado en ocho capítulos, aparte de esta introducción, los cuales dan respuesta a las medidas implementadas para dar cumplimiento a lo dispuesto en los numerales décimo, décimo primero, décimo segundo, décimo tercero, décimo cuarto, décimo sexto, décimo octavo y vigésimo tercero de la parte resolutive de la Sentencia T-774 de 2015.

El primer capítulo presenta entonces, las medidas que fueron implementadas en los primeros tres meses después de proferida la Sentencia, en materia de: (i) calidad de los actos administrativos

emitidos por Colpensiones, (ii) completitud de las historias laborales al momento de ser decididas las solicitudes pensionales, y (iii) el proceso de acatamiento de las sentencias (orden primera, numeral décimo); el segundo capítulo muestra las acciones que tomó Colpensiones en los 6 meses definidos por la H. Corte para corregir los problemas presentes en las historias laborales de los afiliados (orden segunda, numeral décimo primero); en el capítulo tres se incluyen las medidas con carácter permanente implementadas o diseñadas por la entidad, dentro de los 6 meses que dictó la Corte, para cumplir de manera expedita y oficiosa las sentencias ordinarias y contencioso administrativas (orden tercera, numeral décimo segundo).

A su vez, los capítulo 4 al 9 presentan, en el siguiente orden, las acciones que implementó la entidad en materia de: (i) priorización de enfermedades catastróficas o similares (orden cuarta, numeral décimo tercero); (ii) formulación de indicadores sobre la situación actualizada de los derechos fundamentales de los usuarios de Colpensiones (orden quinta, numeral décimo cuarto); (iv) sistema de divulgación de información relevante sobre el funcionamiento de Colpensiones y la situación del régimen de prima media (orden séptima, numeral décimo sexto); (v) discusión e implementación de las órdenes dictadas a Colpensiones (orden novena, numeral décimo octavo); y (vi) suficiencia de recursos (orden décimo quinta, numeral vigésimo tercero).

Para Colpensiones es claro que con los hechos y resultados que se reportan en el presente informe la entidad ha mantenido la dirección correcta para terminar de superar los universos mencionados arriba, pues en todos los casos se ha mantenido el avance sin retrocesos. En todo caso, en relación con las ordenes concretas de la Sentencia T-744, se logró un cumplimiento alto pues en todos los casos Colpensiones ha adoptado medidas, claras y específicas, para mantener esta dirección. Asimismo, ha continuado el proceso de mejoramiento para seguir fortaleciendo las medidas adoptadas y adoptar nuevas en el mismo sentido.

Ahora bien, Colpensiones considera necesario aclarar y poner a consideración de la Honorable Corte tres puntos, los cuales quisiera Colpensiones que la H. Corte tenga en consideración para el seguimiento que hace de cumplimiento de la Sentencia T-774 de 2015.

En primer lugar, Colpensiones considera que ha cumplido en la implementación de acciones en las fechas dispuestas por la H. Corte en la sentencia T-774. Ha implementado, o ha planeado implementar acciones en los diferentes frentes planteados por la H. Corte. Sin embargo, es necesario tener en cuenta, en primer lugar, que no todas las acciones pudieron implementarse en los 3 o 6 meses, dependiendo de la orden, y que así se hayan planeado con anterioridad, debido a la complejidad del tema o de la acción, las acciones toman más tiempo en implementarse.

En segundo lugar, es necesario tener en cuenta que frente a temas tan complejos, como la completitud de las historias laborales, las acciones tomas en los primeros seis meses pueden no ser suficientes. Como ejemplos, Uruguay y España enfrentaron el mismo problema en la historia laboral y demoraron una década y más en solucionarlo. Por esto, Colpensiones considera que se deben tomar permanentemente acciones de mejora, que debe ser un proceso continuo. De hecho, tal y como Colpensiones lo ha afirmado a la H. Corte, parte del problema de la completitud de las historias laborales depende de otras entidades y de proyectos más grandes, como el liderado por el Ministerio de Hacienda (ver, por ejemplo, el IT2¹ donde se reporta a la H. Corte el

¹ Ver IT2, Página 51.

avance de este proyecto). Sin embargo, es importante señalar que una medición que es una aproximación a la completitud de las historias laborales muestra que el 97,76% de los afiliados a Colpensiones que cuentan con el extracto de su historia laboral, se encuentran satisfechos con la información reportada por Colpensiones. Lo mismo sucede en dimensiones como la de calidad. Tal y como Colpensiones lo reportó en el Informe Especial Auto 181 de 2015², la literatura especializada define la calidad en la administración pública como un proceso de mejora continua. Por esta razón, Colpensiones considera que debe estar tomando decisiones constantemente sobre este tema.

Teniendo en cuenta lo anterior, este informe reporta las acciones tomadas y/o planeadas en los meses en los cuales la sentencia ordenó tomar acciones, pero reporta también todas las demás acciones tomadas hasta el 30 de noviembre de 2016. Colpensiones considera que solo de esta manera puede hacer un reporte completo de su desempeño para cumplir la Sentencia T-774 de 2015.

Un punto aparte es el numeral décimo octavo. El Auto del 10 de noviembre lo resalta como uno de los numerales más importantes, y aunque este debería cumplirse en el primer mes, hechos sobrevinientes y una mejor planeación han generado un atraso en este numeral. Por eso, Colpensiones considera que es mejor reportar en un documento aparte los avances en esta materia.

Finalmente, el Auto del 10 de Noviembre sugiere a Colpensiones que el Informe Trimestral (IT) no tiene la estructura adecuada para que la Corte identifique los avances y el cumplimiento de la Sentencia T-774 de 2015. Por esto, en otro documento, aparte, Colpensiones hace una propuesta para rediseñar el IT, y solicita respetuosamente una reunión técnica para discutir, basado en esta propuesta, los puntos que considera deben incluirse en el siguiente IT.

De todas maneras, es relevante para Colpensiones reportar de manera resumida los avances y los resultados de las acciones expuestas en este reporte. Por esto, a continuación se reporta en una matriz los principales avances y resultados. En términos de resultados, que respecto a calidad en el IT2 Colpensiones tenía un índice de calidad de 97,33% y con corte a 30 de noviembre la calidad se encuentra en 97,37%, o que respecto a completitud de la historia laboral que el 90% de los ciudadanos que aceptaron recibir asesoría han indicado que su historia laboral se encuentra correcta para el reconocimiento de su pensión, pero también en lo que se refiere a la calidad de las solicitudes de corrección de historia laboral, para las solicitudes efectuadas por ciudadanos desde febrero de 2016 solamente el 2,21% han realizado una reiteración de la misma, o que respecto a sentencias se pase del 18,9% por resolver en el momento de la evaluación de la sentencia T-774 al 7,1%, es señal que la entidad ha tomado las medidas adecuadas.

² Ver Informe Especial Auto 181 de 2015, Página 99.

Orden	Temática	Principales resultados de las medidas implementadas
Primera, numeral décimo	Calidad actos administrativos	En el IT2 Colpensiones tenía un índice de calidad de 97,3%; con corte a 31 de octubre la calidad se encuentra en 97,4%.
	Compleitud HL (en la decisión)	<ul style="list-style-type: none"> - El 88% de los ciudadanos que aceptaron recibir asesoría han indicado que su historia laboral se encuentra correcta para el reconocimiento de su pensión. - La radicación de trámites internos de corrección de HL bajó de 33% en el II semestre 2015, a 21% en el II semestre 2016. - Hay mejoramiento significativo en la calidad de las correcciones de historia laboral efectuadas por Colpensiones. Tan solo el 4,06% de los ciudadanos han radicado reiteraciones de corrección de historia laboral entre enero de 2015 y 31 de octubre de 2016. En la vigencia 2016, el indicador se reduce al 2,21% entre febrero de 2016 y octubre de 2016.
	Sentencias	<ul style="list-style-type: none"> -El promedio semana de consecución de casos aumentó a 244. -Acuerdo en la regional Bogotá para permitir el acceso permanente a las Bodegas de Menqueteba, Nariño y Montevideo. -Acuerdo en la regional Antioquia para que los juzgados desarchiven directamente en las bodegas de los listados que entrega Colpensiones. - Campaña de llamada telefónica: se han incluido 2.065 personas de las cuales se ha logrado un contacto efectivo positivo de 430 a quienes se les ha informado verbalmente que para el cumplimiento de su sentencia es necesario que aporten documentos completos. -Con corte al 31 de octubre de 2016 los casos pendientes de alistamiento se habían reducido a 9.919.
Segunda, numeral décimo primero	Compleitud HL (todos afiliados)	<ul style="list-style-type: none"> - En materia de inconsistencias en la información reportada por empleadores entre 1995 y 2006: Con corte al 30 de noviembre de 2016, se ha logrado completar la información para 48.575 pagos (37%). -Con corte al 30 de noviembre de 2016, se ha logrado avanzar en el 80% del proyecto de tipificación y migración masiva de Novedades No Correlacionadas. - Con corte al 30 de noviembre de 2016 se encuentra finalizada la ejecución del proceso de creación de afiliaciones. Se crearon efectivamente 462.863 afiliaciones de ciudadanos a los que su empleador realizó cotizaciones en alguna administradora de pensiones, sin que existiera una afiliación al SGP. - A 30 de noviembre del año en curso, Colpensiones se ha recibido e integrado la información para el 97.9% del total de la población trasladada del RAIS - A 30 de noviembre del año en curso, se ha actualizado el 97,5% de los pagos realizados erróneamente por un empleador a una AFP desde octubre de 2012. - En términos de completitud de las historias laborales, el 97,76% de los afiliados a Colpensiones que cuentan con el extracto de su historia laboral, se encuentran satisfechos con la información reportada por Colpensiones, ya que desde febrero de 2016 tan solo el 2,24% de afiliados han radicado una solicitud de corrección de historia laboral después de haber consultado el extracto de su historia laboral.
Tercera, numeral décimo segundo	Medidas permanentes: Cumplimiento expedito y oficioso de sentencias	<ul style="list-style-type: none"> - Con corte al 31 de octubre de 2016, se ha logrado el alistamiento de 17.009 sentencias las cuales han sido entregadas a la Gerencia Nacional de Reconocimiento para su cumplimiento. - Con la adopción de las citadas medidas se logró avanzar hasta el 31 de octubre de 2016 en la expedición de 147.252 actos administrativos en cumplimiento de un fallo judicial.
Cuarta, numeral	Priorización de enfermedades catastróficas	- Colpensiones ha atendido en forma prioritaria 1.181 solicitudes con corte al 31 de octubre de 2016, lo cual corresponde al 98,2% de un total de 1.203 casos que han sido radicados

Orden	Temática	Principales resultados de las medidas implementadas
décimo tercero	o similares	
Quinta, numeral décimo cuarto	Formulación de indicadores sobre la situación actualizada de los derechos fundamentales de los usuarios de Colpensiones	- El sistema de indicadores (Colpensiones Veraz) se ha robustecido conceptual y técnicamente, y se encuentra disponible para la consulta en la página web de la entidad en lugar visible y fácil acceso (link: https://veraz.colpensiones.gov.co:9090/)
Séptima, numeral décimo sexto	Sistema de divulgación de información relevante sobre el funcionamiento de Colpensiones y la situación del régimen de prima media	- Durante el primer semestre de 2016 (antes del 20 de julio fecha en que se realizó la reubicación de la sección Transparencia y acceso a la información pública) el promedio de visitas diarias era de 18. Posterior a la reubicación se incrementó el número de visitas diarias a un promedio de 77 que corresponde a un aumento del 428%.
Novena, numeral décimo octavo	Discusión e implementación de las órdenes dictadas a Colpensiones	- Desarrollo de un conversatorio con actores relevantes sobre el ECI. -Elaboración y publicación en la página web de los proyectos de protocolo.
Décimo quinta, numeral vigésimo tercero	Suficiencia de recursos	- Provisión de los trabajadores en misión necesarios para asegurar el cumplimiento de las órdenes previamente descritas (1.676 cupos provistos; 1.576 para las áreas misionales). - 1.991 trabajadores capacitados. - Aseguramiento de los recursos financieros necesarios para cumplir con lo ordenado por la H. Corte.

1 ORDEN PRIMERA, NUMERAL DÉCIMO

“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 presentes en la calidad de los actos administrativos prestacionales, la completitud de las historias laborales 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 atención a lo ordenado por la H Corte Constitucional en la Sentencia T-774 de 2015, Colpensiones ha adoptado las medidas tendientes y necesarias para superar los problemas presentes en las tres dimensiones señaladas: calidad en los actos administrativos, completitud de historias laborales, y el acatamiento de las sentencias judiciales.

Es también necesario señalar que, de acuerdo con la literatura especializada (por ejemplo ISO 9000 e ISO 9001), la calidad en la administración pública se define como un proceso de mejora continuo³, que no puede detenerse. Por esto la entidad continua 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. Finalmente, es necesario contar con el tiempo adecuado para implementar las medidas tomadas siguiendo las órdenes de la sentencia T-774. A continuación se señalan las medidas tomadas y las fechas de implementación hasta el momento.

Respecto a la historia laboral, también se tomaron medidas en el tiempo señalado por la Corte tendientes a completar la información de ésta, al momento de decidir el acto administrativo prestacional. Estas medidas son adicionales a las presentadas en los diferentes Informes Periódicos (IPs) que reportaron avances hasta antes de la sentencia T-774. De todas maneras, en el mismo sentido, es necesario señalar que Colpensiones seguirá tomando medidas en este proceso de mejora continua. Es necesario señalar que en países como España o Uruguay, en donde los sistemas pensionales son más sofisticados, la solución a los problemas de completitud de historias laborales tomó décadas. Las acciones de mediano y largo plazo encaminadas a la solución de la completitud de las historias laborales son tratadas en el capítulo 2, donde se detallará el cumplimiento de la segunda orden, numeral décimo primero.

Finalmente, en relación con la adopción de medidas necesarias para superar definitivamente los problemas en el acatamiento de las sentencias judiciales ordinarias y contencioso administrativas se logró un cumplimiento alto de la orden por la Corte Constitucional, toda vez que se adoptaron las medidas y acciones que se explican a continuación antes de junio de 2016, sin perjuicio de los correctivos y medidas adicionales que se hayan adoptado posteriormente con la finalidad de fortalecer de manera continua el proceso de alistamiento de sentencias. Este también debe ser un proceso de mejora continua. Lo importante es que la entidad, en los tres frentes, continúe

³ Ver Informe especial Auto 181 de 2015, P. 99.

avanzando a buen ritmo, sin retroceso, y en la dirección esperada, tal y como se ha reportado en los dos ITs hasta ahora entregados a la H. Corte después de notificada la sentencia T-774.

1.1 MEDIDAS ADOPTADAS

1.1.1 Medidas para superar los problemas presentes en la calidad de los actos administrativos prestacionales

1. MEDIDA 1⁴: Creación y expedición del Manual Unificado de Decisión: Colpensiones diseñó un documento guía que contiene la descripción detallada del procedimiento que se debe adelantar al momento de atender una solicitud de reconocimiento; incluye normas, conceptos, lineamientos y parámetros unificados de decisión que el personal de la línea de decisión de reconocimiento debe consultar de manera obligatoria con el fin de mejorar la calidad de la gestión.

Este manual se propuso en respuesta a la complejidad que supone el proceso de decisión, en cuanto al conocimiento que deben tener los analistas sobre la multiplicidad de normas, circulares, conceptos y lineamientos institucionales; y al manejo de aplicativos, consultas y validaciones que deben realizarlos analistas, entre otros aspectos.

La elaboración de este manual fue producto de un trabajo articulado entre la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones y la Oficina Nacional de Ingeniería de Procesos, con el acompañamiento de una firma de consultoría experta en el modelamiento de negocios.

FECHA DE IMPLEMENTACIÓN DE LA MEDIDA: El Manual fue publicado en el Sistema Integrado de Gestión -SIG- en el mes de mayo de 2016, para su disposición oficial y consulta por parte de todo el personal de reconocimiento; esta mejora fue implementada dentro de los tres meses establecidos en la orden primera de la Sentencia T-774 de 2015.

2. MEDIDA 2⁵: Expedición del Instructivo Unificado de Calidad en la emisión de los Actos Administrativos: Colpensiones diseñó un instructivo que contiene una guía metodológica general acerca de los aspectos más relevantes a tener en cuenta en materia de calidad y los cuales deben ser tenidos en cuenta por el personal de reconocimiento en la decisión de prestaciones económicas, siendo este diferente al Manual Unificado de Decisión toda vez que contiene la relación de todas las instrucciones específicas que en materia de calidad de actos administrativos se han emitido por parte de la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones.

FECHA DE IMPLEMENTACIÓN DE LA MEDIDA: Este instructivo fue publicado en el Sistema Integrado de Gestión -SIG- y divulgado a todo el personal de la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones el 12 de julio de 2016.

⁴ Ver IT1, Páginas 52 -53.

⁵ Ver IT1, Página 54; e IT2, página 55.

3. MEDIDA 3⁶: Expedición de circulares y directrices conjuntas encaminadas al cumplimiento de la calidad en las decisiones: Con ocasión de la ordenado por la H Corte Constitucional, Colpensiones consideró necesario expedir permanentemente directrices unificadas por parte de la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones y la Gerencia Nacional de Reconocimiento a través de las cuales se detallan los criterios y parámetros que se deben tener en cuenta para emitir actos administrativos.

Es importante resaltar que, a través de la emisión de estas directrices Colpensiones busca que los actos administrativos expedidos por la entidad cuenten con estándares de calidad óptimos, los cuales se obtienen además de la aplicación adecuada de las normas jurídicas, de la coherencia del acto administrativo y de la información que se encuentra en los aplicativos propios de nuestra entidad o de bases externas, las cuales son consultadas obligatoriamente, y con ellos se pretende mejorar la calidad y disminuir los aspectos que la afectan.

Finalmente, es importante destacar que estas circulares se encuentran contenidas en el Instructivo Unificado de Calidad enunciado en la medida 2 del presente documento, resaltando que las mismas son reiteradas constantemente para el personal de reconocimiento a través de correo electrónico y a través de los coordinadores de los grupos internos de trabajo.

FECHA DE IMPLEMENTACIÓN DE LA MEDIDA: Así las cosas y a partir de la expedición de la sentencia 774 de 2015, la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones y la Gerencia Nacional de Reconocimiento han emitido los siguientes documentos:

- a. Circular conjunta No 01 de 2016 de fecha 25 de abril de 2016, a través de la cual se reiteran las directrices y lineamientos establecidos para emitir actos administrativos con calidad, teniendo en cuenta lo establecido en la circular 09 de 2014.
- b. Instrucción conjunta 01 de 2016 de fecha 16 de mayo de 2016 la cual se refiere a la instrucción de subsanar los errores durante la actuación administrativa.
- c. Instrucción No. 14 del 20 de junio de 2016, a través de la cual se reiteraron las directrices dictadas en agosto y noviembre de 2015 respecto a la consulta y escogencia de las entidades bancarias a través de las cuales se va a efectuar el pago de la prestación reconocida, observando el lugar o sitio más cercano al domicilio del causante o beneficiario, de acuerdo a la tabla de bancos que es remitida periódicamente al interior de la Gerencia, esto con el fin de brindar a nuestros pensionados las mejores condiciones respecto al acceso a las entidades bancarias. Evitando de este modo mayores largos desplazamientos para el cobro de sus prestaciones y aumentando el nivel de satisfacción a los usuarios de Colpensiones.
- d. Instrucción No. 17 del 13 de julio de 2016 por medio de la cual se conmina al personal de reconocimiento a realizar de forma correcta el diligenciamiento de los datos básicos de notificación y/o dirección del empleador, en las prestaciones cuya decisión corresponde a

⁶ Ver IT1, Páginas 55-56; e IT2, páginas 55 -56.

un servidor público y la misma es reconocida en suspenso (sin ingreso a nómina de pensionados), y para los casos en los cuales se decida una prestación se carácter compartida.

Lo anterior se realizó con el fin de comunicar de manera oportuna al empleador las decisiones adoptadas por la administración.

- e. Memorando BZ_2016_10506425 - VPB – 1100000000-0061 del 22 de septiembre de 2016, a través del cual se reitera la instrucción otorgada por la Vicepresidencia de Beneficios y prestaciones el 03 de junio de 2015, a través de la cual se indicó: “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 conmina al personal de la línea de decisión manual para que se 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.

- f. 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, y 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.

Con esta instrucción se recuerda al personal de reconocimiento con el fin de que cuando se realice el estudio del expediente pensional y se considere oportuno que previa a la emisión del acto administrativo sea necesario que la Gerencia Nacional de Operaciones realice las correcciones pertinentes a las historias laborales, se debe consultar a dicha Gerencia a través de un requerimiento interno en la herramienta Bizagi.

- g. 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.

- h. Instrucción conjunta No. 5 de 2016 emitida por la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones y la Gerencia Nacional de Reconocimiento del 02 de noviembre de 2016, a

través de la cual se indica al personal de la línea manual de decisión que cuando se esté revisando un expediente pensonal y se evidencie que faltan documentos esenciales para proferir un acto administrativo, se debe emitir 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.

- i. 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 del 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.
4. MEDIDA 4⁷: Elaboración del Manual de Requerimientos Internos para la Gerencia Nacional de Reconocimiento: Para contar con información veraz y oportuna para la expedición de actos administrativos, Colpensiones consideró realizar un manual que defina el alcance y objetivo de los requerimientos internos utilizados por el personal de reconocimiento para requerir pruebas internas o externas con el fin de que mejore el uso de los requerimientos, facilitar la labor del personal de decisión y mejorar la calidad de los actos administrativos.

FECHA DE IMPLEMENTACIÓN DE LA MEDIDA: El diseño y estructura de este manual se desarrolló durante los meses de abril a noviembre de 2016. A la fecha el documento ya fue firmado y su publicación y divulgación se hará antes del 30 de diciembre.

5. MEDIDA 5⁸: Desarrollos en el Liquidador de Pensiones: Colpensiones entiende que el aplicativo liquidador es parte fundamental de la calidad, razón por la cual requiere una actualización y/o adecuación permanente de acuerdo a los cambios normativos, con el fin de que éste cuente con reglas actualizadas de acuerdo a las normas y a la jurisprudencia, y con todos los parámetros de los posibles tipos pensionales. Con ocasión de la Sentencia T-774 de 2015 se implementó la versión 5 y 5.1. las cuales incluyen, entre otros aspectos, la ampliación de parámetros en el liquidador de pensiones para definir casuísticas que requieren doble revisión (Auditoría Preventiva), la creación del nuevo control sistematizado denominado auditoría correctiva, 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, la creación de nuevos tipos pensionales que no se encontraban en el liquidador de reconocimiento y la mejora a la aplicación de la fórmula decreciente establecida por la Ley 797 de 2003 conforme a las observaciones realizadas por la Superintendencia Financiera.

Además de lo anterior, Colpensiones ya se encuentra trabajando en nuevos desarrollos que permitan la continuidad de la mejora de la herramienta, como son la versión 5.1.3, 5.2 y 5.3

⁷ Ver IT1, páginas 55-56; e IT2, página 97.

⁸ Ver IT1, páginas 56-57-58-59; e IT2, página 56.

encaminadas a obtener optimización en cuanto a la visualización de determinada información de la herramienta, mejoras respecto de la historia laboral en tiempos públicos, registro de prestaciones en el aplicativo de nómina de pensionados y mejoras en la seguridad del manejo de la historia laboral.

FECHAS DE IMPLEMENTACIÓN DE LA MEDIDA: La implementación en producción de la versión 5.0 fue realizada el 10 de junio de 2016.

La versión 5.1 fue implementada en producción el 15 de octubre de 2016.

La versión 5.1.13 y 5.2 se encuentra en proceso de pruebas para su posterior implementación, la cual se estima que sea a finales del mes de enero de 2017. En cuanto a la versión 5.3 es pertinente indicar que las mismas se encuentran en desarrollo y una vez sean entregadas por parte del proveedor se realizarán las pruebas para su posterior implementación.

6. MEDIDA 6⁹: Ampliación de los parámetros en el liquidador de pensiones para definir casuísticas que se someten a una segunda revisión -Auditoría Preventiva-: Con el fin de mejorar la calidad de los actos administrativos, Colpensiones consideró necesario ampliar los parámetros establecidos para los casos que requieren una segunda revisión por parte del grupo de calidad, la cual se denominó "Auditoría Preventiva".

A partir de esta modificación, los parámetros sobre los cuales se realiza la auditoría son definidos y aplicados directamente por la Vicepresidencia de Planeación y Riesgos con el fin de que el procedimiento sea transparente y no cuente con la participación de la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones para otorgar mayor objetividad al proceso.

FECHA DE IMPLEMENTACIÓN DE LA MEDIDA: Esta medida fue implementada con la versión 5.0 del liquidador de reconocimiento el 10 de junio de 2016. La parametrización se está ejecutando diariamente a partir del 01 de septiembre de 2017 por parte de la Vicepresidencia de Planeación y Riesgos.

7. MEDIDA 7¹⁰: Creación de un nuevo control sistematizado denominado "Auditoría Correctiva": Colpensiones desarrolló una nueva funcionalidad en el liquidador de pensiones denominada "Auditoría Correctiva", la cual se constituye en un tercer punto de control de calidad dentro del proceso de decisión, con posterioridad a la firma del acto administrativo que decide la solicitud pensional pero antes de surtir el registro del reconocimiento pensional en la nómina de pensionados y a que se surta el proceso de notificación.

FECHA DE IMPLEMENTACIÓN DE LA MEDIDA: Esta medida fue implementada con la versión 5.0 del liquidador de reconocimiento el 10 de junio de 2016.

8. MEDIDA 8¹¹: Acciones de socialización y capacitación de las medidas y desarrollos adoptados para mejorar la calidad de los actos administrativos: Con el fin de alcanzar un alto nivel en la

⁹ Ver IT1, Página 58-59; e IT2, página 59.

¹⁰ Ver IT1, Página 59-60; e IT2, página 59-60.

¹¹ Ver IT2, Página 68.

calidad de los actos administrativos, Colpensiones consideró necesaria la realización de nuevas capacitaciones al personal del área de reconocimiento, para ello se programaron las siguientes actividades: (i) Capacitación de Historia Laboral, (ii) Capacitación de estructura del acto administrativo, (iii) Capacitación de Redacción Jurídica, y (iv) Capacitación de Posiciones Jurídicas Institucionales.

FECHA DE IMPLEMENTACIÓN DE LA MEDIDA: La capacitación de Historia laboral fue desarrollada el 16 de septiembre de 2016; en cuanto a la capacitación de Redacción Jurídica es pertinente indicar que se realizó en convenio con la Universidad de la Sabana, se realizaron 8 cursos presenciales los cuales finalizaron el 05 de noviembre de 2016.

Con relación a las capacitaciones de estructura del acto administrativo y Posiciones Jurídicas Institucionales, es pertinente indicar que las mismas se desarrollaron el 01 y 02 de diciembre de 2016.

9. MEDIDA 9¹²: Mejoras en el BPM¹³ para optimizar el proceso de reconocimiento: Con el fin de optimizar el proceso de reconocimiento y contar con mayor completitud documental, Colpensiones se encuentra en el desarrollo de un nuevo formulario de radicación y flujo para las solicitudes de auxilio funerario; así como el desarrollo de la actualización de las validaciones ejecutadas en el proceso de reconocimiento y en la optimización de la visualización de los requerimiento internos y externos, con el fin de que la información consultada para emitir un acto administrativo se encuentre consistente, veraz y actualizada al momento de sustanciar el caso.

FECHA DE IMPLEMENTACIÓN DE LA MEDIDA: En cuanto a la creación del nuevo formulario para la radicación de las solicitudes de auxilio funerarios, es pertinente indicar que a la fecha se encuentra en proceso de pruebas para su posterior implementación, la cual se estima sea a finales del mes de enero de 2017.

En cuanto a la actualización de las validaciones y optimización de la visualización de los requerimientos internos y externos, a la fecha se ha dado inicio al proceso de levantamiento de la información, para posteriormente realizar el respectivo requerimiento funcional y consiguiente desarrollo por parte del proveedor. La fecha de implementación de este desarrollo se tiene programada para el primer semestre de 2017.

10. MEDIDA 10¹⁴: Formulación de un nuevo modelo de medición de la Calidad de los Actos Administrativos: Conforme lo ordenado por la H Corte, Colpensiones desarrolló una nueva propuesta y metodología para medir y analizar la calidad de los actos administrativos, a partir de la revisión que realiza la auditoría correctiva.

Esta metodología está orientada a evaluar y medir la calidad de las decisiones adoptadas, identificando además los aspectos susceptibles de mejora, los cuales redundarán en el

¹² Ver IT2, Páginas 62-64.

¹³ El BPM es la herramienta de gestión utilizada por Colpensiones para la trazabilidad de toda la información que se administra en los procesos de la entidad.

¹⁴ Ver IT2, Páginas 60 a 63.

desarrollo de planes que optimicen el proceso de decisión y la calidad de los actos administrativos expedidos por la entidad.

La metodología incluye la valoración a partir de cuatro criterios suficiencia, pertinencia, claridad y veracidad para la valoración de la calidad de los actos administrativos, a partir de los cuales los auditores evalúan y califican cada uno de los casos.

Estos criterios se encuentran ajustados a las recomendaciones realizadas por la H. Corte para asegurar que las respuestas a las peticiones prestacionales sean motivadas, eficaces, pertinentes, de fondo, congruentes con lo pedido y finalmente que gocen de corrección jurídica.

Los criterios se ponderan de acuerdo a la relevancia de cada uno frente a la calidad de la decisión, dado que algunos criterios permiten generar acciones de mejora, en tanto que otros, se relacionan con la legalidad misma del acto administrativo.

FECHA DE IMPLEMENTACIÓN DE LA MEDIDA: Con esta metodología se han realizado ejercicios pilotos de medición desde el mes de junio de 2016 a noviembre de 2016.

11. **MEDIDA 11: Personal en estandarización:** Colpensiones inició un plan piloto en la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones, el cual consiste en la realización de un proceso de estandarización a las radicaciones de prestaciones económicas de los riesgos de pensión de vejez tiempos públicos, invalidez y muerte. El objetivo de esta medida es realizar una valoración previa 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 ya que han sido objeto de estandarización previa

FECHA DE IMPLEMENTACIÓN DE LA MEDIDA: Este plan piloto se inició el 12 de septiembre de 2016.

12. **MEDIDA 12: 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.

FECHA DE IMPLEMENTACIÓN DE LA MEDIDA: Este plan piloto se inició en el mes de abril de 2016.

1.1.2 Medidas para superar los problemas presentes en la completitud de las historias laborales al momento de decidir el acto administrativo prestacional

13. MEDIDA 13¹⁵: Verificación de la historia laboral en el momento de la radicación del reconocimiento pensional: Con el fin de garantizar la completitud y calidad de la historia laboral que servirá para la determinación del beneficio pensional, Colpensiones brinda asesoría al ciudadano en el momento de radicar su solicitud de reconocimiento con el fin de asegurar que su historia laboral se encuentre correcta y el ciudadano esté de acuerdo con ella, de no ser así se efectúa una radicación de solicitud de corrección de historia laboral, la cual es actualizada previo al proceso de determinación del derecho.

FECHA DE IMPLEMENTACIÓN DE LA MEDIDA: Esta medida fue implementada a través de la Gerencia de Servicio al Ciudadano desde el mes de marzo de 2016.

14. MEDIDA 14¹⁶: Respuestas oportunas y concisas a los requerimientos internos: En atención a las diferentes inquietudes que se presentaban en los analistas de reconocimiento acerca de las respuestas dadas por el área de corrección de historia laboral, las Vicepresidencias de Beneficios y Prestaciones Económicas y de Operaciones y Tecnología efectuaron un proceso de verificación y estandarización a las respuestas dadas por los analistas de corrección de historia laboral, lo que ha permitido evitar el reproceso de los diferentes tramites por respuestas inadecuadas.

FECHA DE IMPLEMENTACIÓN DE LA MEDIDA: Esta medida se implementó durante el mes de junio de 2016.

15. MEDIDA 15¹⁷: Verificación de las historias laborales con dos meses de anticipación al término del proceso de reconocimiento pensional: Una vez el ciudadano realice la solicitud de su reconocimiento pensional, la Entidad cuenta con cuatro meses para resolver la situación pensional del afiliado. La medida consiste en que el área de Operaciones asegura la verificación de las historias laborales anticipándose dos meses al plazo establecido para atender la solicitud de reconocimiento. De esta manera se obtiene mayor oportunidad en la consecución de información necesaria para la correcta aplicación de la historia laboral y de igual manera se logra efectuar el proceso de reconocimiento pensional con mayor anticipación y calidad en beneficio del ciudadano

FECHA DE IMPLEMENTACIÓN DE LA MEDIDA: Esta medida se implementó partir del mes de mayo de 2016.

¹⁵ Ver IT1, Página 71; e IT2, Página 69.

¹⁶ Ver IT1, Página 72; e IT2, Página 69.

¹⁷ Ver IT2, Página 69.

1.1.3 Medidas para superar los problemas presentes en el proceso de acatamiento de las sentencias judiciales ordinarias y contencioso administrativas, en la fase de identificación y alistamiento

En relación con la adopción de medidas necesarias para superar definitivamente los problemas en el acatamiento de las sentencias judiciales ordinarias y contencioso administrativas se logró un cumplimiento alto de la orden por la Corte Constitucional, toda vez que se adoptaron las medidas y acciones que se explican a continuación antes de junio de 2016, sin perjuicio de los correctivos y medidas adicionales que se hayan adoptado posteriormente con la finalidad de fortalecer de manera continua el proceso de alistamiento de sentencias.

16. MEDIDA 16: Reparto focalizado de sentencias judiciales de día a día y de vigencias anteriores, a través de las firmas de abogados externos y de los abogados rotadores 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.

El objetivo de esta medida fue crear condiciones para que los abogados encargados de la recuperación de las sentencias pudieran tener metas específicas y un mecanismo más organizado de búsqueda. Adicionalmente, esta medida tenía la finalidad de evitar la congestión de los despachos judiciales con solicitudes dispersas e improcedentes de desarchivo.

Es de señalar que esta medida tiene vocación de permanencia y podrá, según las necesidades del servicio ser adaptada o modificada para continuar mejorando la consecución de sentencias.

FECHA DE IMPLEMENTACIÓN DE LA MEDIDA: El desarrollo de esta medida inició en el mes de marzo de 2016 y el primer reparto para consecución focalizada se llevó a cabo el día 25 de ese mes.

17. MEDIDA 17: Gestiones ante la Rama Judicial con el fin de obtener el acceso a las diferentes bodegas en donde se encuentran las sentencias: Esta medida fue adoptada para superar las barreras que se presentaban en los casos en que la sentencia estaba archivada y era necesario acceder a la misma para su cumplimiento. Estos obstáculos incluían la limitación en el número de veces que se podía acceder a las instalaciones, o en el número de proceso 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.

Las gestiones por parte de Colpensiones han implicado negociaciones específicas en las regionales para acceder con mayor frecuencia a las bodegas y apoyar a la rama judicial en las tareas de búsqueda y desarchivo de expedientes.

Es de señalar que esta medida tiene vocación de permanencia, no obstante, como algunas de las barreras aún se siguen presentando, también es una medida en mejora permanente.

FECHA DE IMPLEMENTACIÓN DE LA MEDIDA: estos acuerdos fueron establecidos desde el mes de abril de 2016, y se ha mantenido el contacto permanente para lograr mejorar los acuerdos existentes y lograr nuevos acuerdos.

18. **MEDIDA 18:** Se desarrolló un plan piloto con el fin 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.

El objetivo de esta medida era organizar las solicitudes de consecución de sentencia y establecer un mecanismo claro de priorización. Adicionalmente, en las sentencias incluidas en este plan se implementó un seguimiento estricto con la finalidad de revisar una a una la veracidad y completitud de la información y lograr un cumplimiento más oportuno. En el mismo sentido el equipo de todas las regionales se complementó con personal del tercero que hace la vigilancia judicial y que monitorea las solicitudes de desarchivo para la recuperación oportuna de las sentencias.

Es de señalar que esta medida tiene vocación de permanencia hasta tanto se logre el alistamiento total de las sentencias.

FECHA DE IMPLEMENTACIÓN DE LA MEDIDA: el diseño del plan piloto inició en el mes de marzo, no obstante, su implementación efectiva tuvo lugar en el mes de abril de 2016.

19. **MEDIDA 19:** Cumplimiento de sentencias en copia simple cuando (i) exista sanción por arresto y/o multa impuesta en procesos de tutela sin necesidad de que se encuentre confirmada; o (ii) se hubiere impugnado y confirmado el fallo de tutela.

Con esta medida se busca atender los casos que se encuentran en circunstancias de extrema urgencia y que generan un alto riesgo contra la libertad y el patrimonio de los funcionarios de Colpensiones. De manera específica, en estos casos se cumple el fallo sin haber agotado previamente el estudio de seguridad o la consecución de la sentencia original. Lo anterior lleva a que el cumplimiento sea más expedito pues los procedimientos que más demandan tiempo se realizan con posterioridad al cumplimiento. Es así como, una vez cumplida la sentencia, se procede a su consecución y se hace un cotejo para evitar fraudes. Hasta el momento en ningún caso se han identificado problemas en las sentencias cumplidas.

FECHA DE IMPLEMENTACIÓN DE LA MEDIDA: la planeación de esta medida inició en el mes de mayo, incluyendo la identificación de información, la estructuración de la propuesta al Comité de Riesgos y la creación de las condiciones operativas para hacer efectivo el cumplimiento de sentencias en copia simple. El Comité de riesgos en el que se aprobaron las medidas tuvo lugar el 12 de agosto de 2016.

20. **MEDIDA 20:** Con el fin de dar trámite a las solicitudes presentadas por los ciudadanos en las que se ha solicitado el cumplimiento de una sentencia judicial pero cuyos documentos se encuentran incompletos, la Administradora procedió a la implementación del proceso de cierre de las solicitudes a través de acto administrativo debidamente motivado en donde se expone la imposibilidad de la Entidad de dar cumplimiento a la sentencia, y contra el cual

procederán los recursos de ley, sin perjuicio de que el solicitante aporte la documentación necesaria para decidir de fondo la solicitud.

Esta medida busca aclararles a los ciudadanos el estado real de su solicitud e indicarles la documentación puntual que tienen pendiente, para que la Administradora proceda al cumplimiento de su sentencia judicial, y establecer un conducto más expedito de comunicación con el ciudadano.

FECHA DE IMPLEMENTACIÓN DE LA MEDIDA: La implementación de la medida inició en el mes de junio sin embargo ha requerido cambios estructurales en el proceso automatizado de sentencias, así como la creación del grupo de trabajo que se encarga de realizar los estudios de los casos y la posterior expedición del acto administrativo, por lo que la producción efectiva se inició en el mes de octubre de 2016.

21. **MEDIDA 21:** Contacto telefónico por el call center en todos los casos en los que los ciudadanos solicitan el cumplimiento de sentencia con información incompleta o con copia simple.

El objetivo de esta medida es utilizar mecanismos adicionales de acercamiento a los ciudadanos para informarles sobre el trámite de cumplimiento de sentencias y los documentos que deben presentar para que sea efectivo. Esta medida busca que los ciudadanos acudan a Colpensiones oportunamente a completar sus documentos de modo que se pueda atender su solicitud.

Es de señalar que esta medida tiene vocación de permanencia pues el objetivo es contactar de manera permanente a quienes solicitan el cumplimiento de una sentencia de modo que conozcan el estado de su trámite y los requisitos necesarios para obtener una atención de fondo.

FECHA DE IMPLEMENTACIÓN DE LA MEDIDA: La planeación de esta medida inició en el mes de septiembre. Sin embargo, su implementación efectiva se llevó a cabo en el mes de octubre en el que se llevó a cabo una campaña masiva de contacto a 1.769 ciudadanos. A partir de ese momento se ha realizado de manera semanal.

1.1.4 Medidas para superar los problemas presentes en el proceso de acatamiento de las sentencias judiciales ordinarias y contencioso administrativas, en la fase de cumplimiento

Es pertinente indicar que Colpensiones además de haber adoptado medidas para garantizar la calidad de los actos administrativos que deciden solicitudes prestacionales, también ha implementado acciones en el mismo sentido para el acatamiento de las sentencias judiciales. El cumplimiento de un fallo judicial no debe limitarse a la transcripción sino que debe cumplir con estándares de calidad que garanticen la satisfacción de los derechos de los interesados.

22. MEDIDA 22¹⁸: Distribución dinámica del personal en los grupos internos de trabajo que tienen asignado el estudio del expediente pensional para dar cumplimiento a un fallo judicial en la línea manual de decisión. Las reorganizaciones de los grupos se efectúan dependiendo del volumen de casos que son entregados por la Gerencia Nacional de Defensa Judicial para estudio y cumplimiento a la Gerencia Nacional de Reconocimiento.

Esta acción permite contar con el suficiente personal para atender las solicitudes de cumplimiento a fallos judiciales y así garantizar que las decisiones adoptadas sean estudiadas de manera detallada y con la valoración del total de material probatorio que reposa en el expediente.

Con corte al 30 de noviembre de 2016, Colpensiones cuenta con dos grupos dedicados al cumplimiento de sentencias, conformados por 55 analistas y 13 revisores para un total de 68 colaboradores.

FECHA DE IMPLEMENTACIÓN DE LA MEDIDA: Desde el mes de marzo de 2016 se iniciaron los cambios en la composición de los grupos de sentencias en la Gerencia Nacional de Reconocimiento, siempre en función del número de casos por atender con el fin de no generar represamientos.

23. MEDIDA 23¹⁹: Compilación de directrices referentes a la calidad de las resoluciones: A través del Instructivo Criterios Básicos de Calidad en la Emisión de Actos Administrativos en la Línea Manual de Decisión, se compilaron y unificaron las principales directrices referentes a la calidad que debe caracterizar el proceso de sustanciación. Así las cosas, con este manual se organizan las instrucciones emitidas y, en consecuencia, con el fin de facilitar la consulta y aplicación por parte de los colaboradores de la entidad y garantizar su aplicación.

Ahora bien, con la Instrucción Conjunta expedida por la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones y la Gerencia Nacional de Reconocimiento de fecha 31 de octubre de 2016, se comunicaron los criterios que son ponderados en la nueva propuesta metodológica que permite medir y analizar la calidad de los actos administrativos.

FECHA DE IMPLEMENTACIÓN DE LA MEDIDA: La fecha de socialización a través del correo electrónico institucional de la citada instrucción conjunta fue el 31 de octubre de 2016.

24. MEDIDA 24²⁰: Revisión Integral de Expedientes: Colpensiones efectuó la revisión de 20.134 y de 9.343 casos en los que se había cumplido un fallo judicial con el fin de determinar si la resolución de cumplimiento, había acatado la sentencia de manera total, verificando el cumplimiento de los criterios de calidad establecidos por la Corte Constitucional y el acatamiento del fallo de manera integral.

FECHA DE IMPLEMENTACIÓN DE LA MEDIDA: Estas actividades de revisión integral de expedientes culminaron en diciembre de 2015 para el universo de 20.134, y en marzo de 2016, para los 9.343 casos.

¹⁸ Ver IT1, Página 83 e IT2, página 83.

¹⁹ Ver IT2, Página 84.

²⁰ Ver IT1, Página 84.

25. MEDIDA 25²¹: Consulta obligatoria del aplicativo denominado “Litigando”: Se instruyó a los colaboradores de la Gerencia Nacional de Reconocimiento de la línea de decisión de sentencias, respecto a la consulta obligatoria del aplicativo "Litigando" al momento de estudiar un expediente pensional que tuviera una solicitud pendiente de cumplimiento a fallo judicial, en aras de verificar el estado del proceso judicial al momento de estudiar el caso en Colpensiones, lo cual permite que se atienda de fondo y con congruencia la petición del solicitante.

FECHA DE IMPLEMENTACIÓN DE LA MEDIDA: Aun cuando los usuarios fueron habilitados durante el mes de enero de 2016 y la instrucción se impartió el 29 de enero de 2016, esto es, con anterioridad a la sentencia T-774 de 2015, se incluye en las medidas adoptadas por cuanto producto de su aplicación se han generado acciones de mejora continuas.

26. MEDIDA 26²²: Instrucción para la consecución de documentos faltantes: 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.

FECHA DE IMPLEMENTACIÓN DE LA MEDIDA: La instrucción se socializó el 18 de marzo de 2016, aplicada efectivamente el 1 de abril de 2016.

27. MEDIDA 27²³: Unificación de Formatos para Solicitud de Documentos Jurídicos: Se coordinó entre la Gerencia Nacional de Reconocimiento y la Gerencia Nacional de Defensa Judicial, la unificación del formato en el que se relacionarían los documentos faltantes en los expedientes y que son necesarios para el acatamiento de los fallos judiciales condenatorios.

Con esta medida se pretende agilizar y coordinar la obtención de documentos necesarios para el cumplimiento del fallo judicial, a través de la expedición de un acto administrativo con los criterios de calidad determinados por Colpensiones en seguimiento de las órdenes de los órganos de control.

FECHA DE IMPLEMENTACIÓN DE LA MEDIDA: La unificación de la información se concretó en el mes de abril de 2016.

1.2 RESULTADOS DE LAS MEDIDAS

1.2.1 Calidad de los Actos Administrativos

El cumplimiento de lo ordenado por la H. Corte en Sentencia T-774 de 2015, se ve reflejado en las cifras que a continuación se relacionan para cada uno de los procesos que se involucran, lo cual ha generado un avance efectivo en el cumplimiento de la orden.

²¹ Ver IT1, Página 83.

²² Ver IT1, Página 84.

²³ Ver IT1, Página 85.

Es importante resaltar que, tal y como se informó en el IT2²⁴, Colpensiones desarrolló una nueva propuesta y metodología para medir y analizar la calidad de los actos administrativos con fundamento en la revisión que realiza la auditoría correctiva, lo cual ha permitido a partir de la generación de ejercicios de medición mensual obtener resultados concretos que permitan contar con una medida real sobre el porcentaje de calidad en los actos administrativos y así mismo adaptar acciones de mejora sobre las falencias identificadas.

De acuerdo a lo informado a la H Corte en el IT 2 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 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 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 presentamos el análisis sobre los resultados obtenidos en el periodo de medición realizado entre el 13 de junio y el 30 de noviembre de 2016 (Ver Capítulo 2 – Cuadro 1).

Capítulo 2 - Cuadro 1. Resultado de avances en la calidad de los A/A auditados

CRITERIO	PUNTAJE MAXIMO A ALCANZAR	PUNTAJE OBTENIDO CORTE AGOSTO	% PROMEDIO CALIDAD AA CORTE AGOSTO	PUNTAJE OBTENIDO CORTE NOVIEMBRE	% PROMEDIO CALIDAD AA CORTE NOVIEMBRE
CLARIDAD	5,0	4,85	96,91%	4,86	97,12%
SUFICIENCIA	10,0	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%
PUNTAJE TOTAL	50,0	48,66	97,33%	48,69	97,37%

En la gráfica inmediatamente anterior, se hace un análisis comparativo entre los periodos de medición con corte 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%.

²⁴ Ver IT2, Páginas 59-62.

- 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 relación a los cuatro criterios²⁵ 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 aumento en la medición general, debido a que una vez identificadas las oportunidades de mejora se implementaron las siguientes acciones durante los meses posteriores:

- Generar cultura de autocontrol mediante la socialización entre los revisores de la línea manual de decisión de prestaciones económicas sobre 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.
- 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 sobre el 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

²⁵ 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).

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.

Así, en materia de los actos administrativos que dan cumplimiento a sentencias judiciales, se tiene como resultado una calificación de calidad de 48,71 puntos de un máximo alcanzable de 50 puntos, logrando de este modo en promedio una calidad de 97,43% como se muestra a continuación (ver Capítulo 2- Cuadro 2).

**Capítulo 2 - Cuadro 2. Resultados de calidad Casos Cumplimiento a Sentencias
Corte a noviembre de 2016**

CRITERIO	PUNTAJE MAXIMO A ALCANZAR	PUNTAJE OBTENIDO	% PROMEDIO CALIDAD AA
CLARIDAD	5,0	4,9	97,94%
SUFICIENCIA	10,0	9,75	97,52%
VERACIDAD	17,5	17,03	97,33%
CONGRUENCIA	17,5	17,03	97,32%
PUNTAJE TOTAL	50,0	48,71	97,43%

La valoración realizada permite concluir que las decisiones que dan cumplimiento a las sentencias judiciales se expiden acatando las mismas y respondiendo a los criterios de evaluación establecidos en la metodología, los cuales atienden las recomendaciones de la H Corte para asegurar que las respuestas a las peticiones prestacionales sean motivadas, eficaces, pertinentes, de fondo, congruente con lo pedido y que gocen de corrección jurídica.

Pese a que los indicadores de calidad, de acuerdo al ejercicio de medición realizado, arrojaron resultados positivos, cabe destacar lo expresado por la H. Corte Constitucional en el fundamento jurídico 534 de la Sentencia T-774 de 2015, donde manifestó que *“la determinación del grado de calidad de las decisiones prestacionales es un asunto complejo, pues el sistema normativo y administrativo de adjudicación de prestaciones económico es impreciso y carece de indicadores de gestión y resultados fiables...”* (Subrayado fuera del texto), por lo cual para Colpensiones es de suma importancia continuar trabajando en el desarrollo de herramientas que permitan evaluar la calidad y con la implementación de acciones que contribuyan al continuo mejoramiento en la calidad de los actos administrativos, permitiendo satisfacer las necesidades de los ciudadanos.

1.2.2 Resultados relacionados con la completitud de la historia laboral al momento de decidir el acto administrativo prestacional

Las medidas adoptadas para garantizar la completitud de la historia laboral al momento de decidir la solicitud de pensión han arrojado resultados favorables. En particular, se pudo observar que 7.591 ciudadanos manifiestan estar de acuerdo con su historia laboral, previa a la radicación del requerimiento pensional. En general, el 90% de los ciudadanos que aceptaron recibir asesoría han indicado que su historia laboral se encuentra correcta para el reconocimiento de su pensión lo anterior al cierre de octubre. Para el mes de noviembre de 2016, se amplió el cubrimiento de la

asesoría a todos los trámites de reconocimiento pensional (Pensión de vejez, sobrevivencia, invalidez, indemnización sustitutiva etc.) requeridos por los ciudadanos, lo que permitió ampliar la población objetivo de esta asesoría. Por esta razón, al cierre del mes fueron asesorados un total de 5.995 nuevos ciudadanos de los cuales manifestaron 5.094 está de acuerdo con lo reflejado en su historia laboral.

Asimismo, en lo que se refiere a la estandarización de las respuestas entregadas por el área de corrección de historia a los sustanciadores del área de reconocimiento, la radicación de los trámites internos al área en el último semestre fue tan solo del 21% con respecto a la radicación del segundo semestre de 2015 que fue de 37%, y la del primer semestre de 2016 que fue del 25%. Esta situación refleja una mayor calidad en las historias laborales utilizadas al momento de decidir la solicitud de pensión, agilizando así las respuestas de la entidad hacia los afiliados. De igual manera, la interacción las áreas de corrección de historia laboral y reconocimiento ha logrado contar con una mayor claridad en las en las respuestas, con mayor entendimiento de las situaciones presentadas.

Finalmente, es importante resaltar el resultado del indicador (%) reiteraciones de corrección de historia laboral, el cual, como se ha dicho en los anteriores IT²⁶, es una aproximación a la calidad de la corrección de las historias laborales. 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 que corresponden al 4,06%. Y si se observa la vigencia 2016, entre febrero de 2016 y noviembre de 2016 el indicador se reduce al 2,21% ya que han sido atendidos 131.611 trámites de corrección de historia laboral radicados por los ciudadanos, frente a los cuales se han radicado 2.915 reiteraciones. Si bien esta medición se efectúa sobre las correcciones de historia laboral solicitadas por los ciudadanos, se puede aplicar perfectamente para las correcciones de historia laboral que se hacen al momento de decidir el acto administrativo prestacional puesto que el proceso de corrección es el mismo.

1.2.3 Resultados relacionados con el alistamiento y acatamiento de sentencias judiciales

En relación con las medidas para el alistamiento de sentencia también se han obtenido resultados importantes, las cuales se indican a continuación.

1. Sobre los resultados del plan focalizado, se tiene que el promedio de consecución de casos semanal ha ascendido a 244.
2. En cuanto a las gestiones ante la Rama Judicial, como resultados concretos de esta medida vale la pena mencionar:
 - Acuerdo con el jefe de la oficina judicial de la administración judicial para ingresar por turnos al archivo de Britana en compañía de un funcionario del juzgado, pero la agenda de

²⁶ Ver IT1, Página 182. El indicador mide las nuevas solicitudes de corrección de la historia laboral radicadas sobre una corrección que ya se le ha entregado al ciudadano. Es decir, el ciudadano no está satisfecho con la corrección y la vuelve a solicitar.

- los despachos para atender nuestros requerimientos no está dispuesta de manera permanente, por lo que las visitas al archivo son limitadas.
- Acuerdo en la regional Bogotá para permitir el acceso permanente a las Bodegas de Menqueteba, Nariño y Montevideo.
 - Acuerdo en la regional Antioquia para que los juzgados desarchiven directamente en las bodegas de los listados que entrega Colpensiones.
3. En cuanto al plan piloto, como resultado de éste, se lograron disminuir las sentencias en proceso de alistamiento de la vigencia 2015, pues en el informe trimestral de mayo de 2016 de estos fallos, incluidos en el plan piloto, se encontraban pendientes 4.050 y con corte a 30 de noviembre se logró la disminución de 1362 sentencias adicionales que corresponden a un avance del 33,62%, quedando pendientes 2.688 los cuales están incluidos dentro de las 9.612 sentencias en proceso de alistamiento
 4. Con respecto al cumplimiento de sentencias en copia simple se han adoptado 17 actos administrativos de cumplimiento de sentencias que han iniciado a su vez el proceso de cotejo ex post.
 5. Sobre los actos administrativos de cierre, el universo identificado hasta ahora corresponde a 1.769 casos clasificados en copia simple y en los que se han enviado dos o más cartas de solicitud de documentos a los ciudadanos. Al 30 de noviembre se han estudiado 380 casos de los cuales, se han proferido 59 actos administrativos de cierre y los demás casos que se encuentran en estados dirigidos a su cierre definitivo.

En relación con esta medida es importante informar que de acuerdo a la planeación realizada frente a esta materia la totalidad de los casos clasificados en copia simple con dos o más solicitudes de completitud de documentos a los ciudadanos serán revisados antes del 31 de diciembre de 2016.

6. En cuanto a la campaña de llamada telefónica por call center se han incluido 2.065 personas de las cuales se ha logrado un contacto efectivo positivo de 430 a quienes se les ha informado verbalmente que para el cumplimiento de su sentencia es necesario que aporten documentos completos.

Estas medidas a su vez se han reflejado en el avance continuo en el alistamiento en términos cuantitativos.

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 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. 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.

Estado de los fallos judiciales relacionados exclusivamente con prestaciones pensionales

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

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

- 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.
- 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.
- 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.
- 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.

Vale la pena indicar que las 904 sentencias pendientes de cumplimiento, se han gestionado por parte de Colpensiones en instancias internas y externas, así las cosas se han solicitado los documentos necesarios para el acatamiento y se han realizado trámites internos entre las dependencias correspondientes, evidenciándose que los casos se encuentran en proceso de decisión.

De lo anterior debe entenderse que una vez se surtan los trámites antes señalados, Colpensiones expedirá los actos administrativos de cumplimiento.

1.3 MEDIDAS POR IMPLEMENTAR O EN PROCESO DE IMPLEMENTACIÓN EN MATERIA DE IDENTIFICACIÓN Y ALISTAMIENTO DE SENTENCIAS

A continuación se presentan medidas adicionales a ser implementadas por la Gerencia de Defensa Judicial en materia de identificación y alistamiento de sentencias, entre los meses noviembre de 2016 y febrero de 2017.

1. Se va a proceder a realizar una campaña publicitaria denominada "NECESITAMOS TUS DOCUMENTOS COMPLETOS PARA PODER CUMPLIR TU SENTENCIA" que consiste en la publicación en la página de Colpensiones del listado de personas que tienen pendiente el cumplimiento de una sentencia judicial por que le falta un documento para ello, de esta manera se busca comunicar a los beneficiarios de las sentencias de una manera más expedita la documentación que tiene pendiente para proceder a su cumplimiento y ampliar el rango de efectividad para que lo documentos se alleguen en la mayor brevedad posible.
2. Se procedió a realizar una caracterización de los juzgados identificando las sentencias pendientes de obtener, y con base en dicha caracterización, se planteó un cronograma de descongestión para cada regional atendiendo nivel de acceso que tiene la entidad en cada despacho. Con este plan de busca focalizar la consecución de sentencias con el fin de descongestionar de solicitudes a la Rama Judicial y optimizar las oportunidades de búsqueda de las sentencias.
3. Se están realizando los ajustes necesarios para que el Grupo de alistamiento de sentencias ciudadano capture la información relativa al correo electrónico del peticionario con el fin de ampliar la contactabilidad de los mismos también por ese canal. De manera específica se busca agregar a la solicitud escrita de documentos, el contacto telefónico y el banner, una campaña mediante correo electrónico informando al ciudadano sobre los documentos necesarios para poder atender el trámite.

1.4 GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LA ORDEN

Conforme a los resultados enunciados en los párrafos anteriores, Colpensiones ha logrado un cumplimiento efectivo de la orden tal como se describe a continuación.

En cuanto a la calidad de los actos administrativos Colpensiones implementó todas las acciones tendientes a la superación de los problemas presentes, continuando con el desarrollo de nuevas funcionalidades, instrucciones y herramientas encaminadas a la mejora de las falencias, por lo tanto, con lo anterior se demuestra que esta orden se encuentra en un nivel de cumplimiento alto.

Así mismo, en cuanto a la corrección de historia laboral, Colpensiones adoptó un conjunto de medidas precisas que estaban a su alcance garantizar la completitud de las historias laborales que son utilizadas al momento de decidir el acto administrativo prestacional. Los resultados mostrados previamente indican de manera clara un mejoramiento muy importante en la calidad de las correcciones de historia laboral, así como una aceptación de la información existente en su historia de la gran mayoría de ciudadanos que aceptan ser asesorados sobre este aspecto, antes de efectuar una radicación de solicitud de pensión.

Finalmente, y de acuerdo a lo indicado arriba, Colpensiones demuestra que ha logrado un cumplimiento alto de la orden décima en cuanto al alistamiento y cumplimiento de sentencias puesto que ha adoptado medidas necesarias para superar definitivamente los problemas en el acatamiento de las sentencias judiciales ordinarias y contencioso administrativas. Estas medidas desde luego están sujetas a un mejoramiento continuo y podrán ser complementadas de manera permanente.

2 ORDEN SEGUNDA, NUMERAL DÉCIMO PRIMERO

“ORDENAR 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.”

Colpensiones ha adoptado las medidas y acciones necesarias para corregir los problemas presentes en la completitud de las historias laborales de los afiliados de Colpensiones. En efecto, se empezó por identificar de manera exhaustiva todas las problemáticas que tienen incidencia en la completitud de las historias laborales; y luego se determinaron las medidas y los cronogramas para la implementación de las mismas. En ese sentido, es importante aclarar que la implementación de estas medidas en algunas ocasiones toma un tiempo superior que el estipulado por la H. Corte. Estos tiempos están asociados a la complejidad de las problemáticas, puesto que, en el caso particular de la completitud de las historias laborales, se trata corregir problemas de información que han sido acumulados por más de 40 años. La intervención sobre esa información requiere a menudo emprender diferentes proyectos de desarrollos de software interdependientes, que implica una secuencia en su implementación. Tal y como se dijo arriba, en países en donde los sistemas pensionales presentan avances mayores, como España y Uruguay, las correcciones y la completitud de las historias laborales tomaron más de una década

Igualmente, es importante recordar que la magnitud del problema de la completitud de las historias laborales es un problema del Sistema General de Pensiones que sobrepasa el rango de acción de Colpensiones²⁷. En efecto, el camino hacia la solución completa requiere del concurso de Colpensiones (en conjunto con los empleadores y con los mismos ciudadanos²⁸) y de todos los actores relevantes del Sistema General de Pensiones (Asofondos, los Fondos Privados, UGPP, Ministerio del Trabajo, Ministerio de Hacienda y Crédito Público, etc.). Justamente, como se verá más adelante, estos ministerios han tomado acciones precisas para contribuir a la solución de la problemática de las historias laborales de tiempos laborados por los servidores públicos para antes de 1994.

Así, Colpensiones se encuentra implementando las medidas adoptadas 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. A continuación, se presenta el estado de avance de la implementación de las medidas por cada problemática identificada.

²⁷ Ver Informe especial de octubre del 2014. Acatamiento del fj 119 del Auto 259 de 2014: respuesta emitida con base en las órdenes de la Honorable Corte proferidas mediante el fj 118, página 16.

²⁸ Son los ciudadanos quienes conocen exactamente los periodos laborados, las empresas u organizaciones donde laboraron, la fechas de ingreso y de retiro en cada una de ellas, los salarios devengados, y toda aquella información esencial para incorporar todos los tiempos faltantes y adelantar un adecuado proceso de corrección de historia laboral.

2.1 MEDIDAS ADOPTADAS

2.1.1 Inconsistencias en la información reportada por los empleadores entre los años 1995 y 2006

1. MEDIDA 1²⁹: Inferencia del detalle del pago de pensiones de los trabajadores que no fueron reportados por el empleador en las planillas de pago entre 1995 y 2006. Colpensiones identificó 130.036 pagos de obligaciones pensionales realizados por empleadores entre los años 1995 y 2006, de los cuales esta entidad no tenía información del detalle (nombres completos, identificación, salarios, etc.). Debido a la ausencia de esta información, las semanas correspondientes a esos pagos no se reflejaban en las historias laborales de los afiliados.

Colpensiones determinó que podría inferir de forma automática la información del detalle para 41.252 pagos del universo identificado. Esa inferencia se puede realizar gracias a las características específicas de los pagos que permiten establecer reglas de negocio para determinar los periodos faltantes.

FECHA DE IMPLEMENTACIÓN DE LA MEDIDA: En marzo de 2016 se implementó el proceso de inferencia de pagos.

2. MEDIDA 2³⁰: Estrategia jurídica para la normalización del detalle del pago de pensiones de los trabajadores que no fueron reportados por el empleador en las planillas de pago entre 1995 y 2006. Se determinó una estrategia jurídica para aquellos pagos que por sus características no era posible realizar la inferencia de la información faltante. En estos casos, es necesario contar con la participación del empleador para completar la información. Esta estrategia consiste en enviar una comunicación al empleador, donde se le explica de manera clara sus obligaciones jurídicas para el reporte del detalle de información de sus empleados a la administradora, y le indica la forma de allegar esta información a Colpensiones.

En el desarrollo de la estrategia jurídica, para determinar el universo de empleadores a contactar, se identificaron 23.958 pagos para los que se logró determinar la información del detalle a través de correlaciones con otros pagos existentes. Por lo tanto, el universo para el que aplica la estrategia jurídica es de 64.826 pagos.

FECHA DE IMPLEMENTACIÓN DE LA MEDIDA: En agosto de 2016 se implementó la estrategia jurídica.

2.1.2 Ausencia de novedad por cambio de sistema y existencia de novedades masivas registradas automáticamente por el ISS

3. MEDIDA 3³¹: Prueba piloto de digitalización y digitación de microfichas. Las inconsistencias relacionadas con la novedad por cambio de sistema y las novedades masivas registradas automáticamente por el ISS impiden que se reflejen las semanas en la historia laboral del

²⁹ Ver IT1, Página 43; e IT2, página 46.

³⁰ Ver IT1, Página 44; e IT2, página 46.

³¹ Ver IT1, Página 44; e IT2, página 47.

periodo tradicional (1967 – 1994). Colpensiones ejecuta actualmente un plan 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 para lograr la completitud de la historia laboral en este periodo. Dado que una evaluación inicial para la ejecución de este proyecto arrojó costos elevados (\$57.000 millones) y largos tiempos de ejecución (4 años), se diseñó una prueba piloto que permita evaluar completamente las fases necesarias que deben ser consideradas para la depuración masiva de esta información, con la mejor relación costo – beneficio.

Con corte al 31 de octubre de 2016, se ha logrado avanzar según el cronograma de la prueba piloto, al 50%. En diciembre de 2016 se tiene previsto que finalice la prueba piloto.

FECHA DE IMPLEMENTACIÓN DE LA MEDIDA: En septiembre de 2016 se dio inicio a la prueba piloto.

2.1.3 Novedades No Correlacionadas (NNC) debido al cambio de identificación del afiliado y del aportante a partir de enero de 1995

4. MEDIDA 4³²: Tipificación y migración de Novedades No Correlacionadas (NNC) a las historias laborales. Las novedades no correlacionadas corresponden a novedades de la historia laboral (ingreso, cambio de salario, licencia, retiro, etc.) que no se han cargado en las historias laborales que administra Colpensiones, debido a que no se puede relacionar de manera inequívoca la identificación utilizada para afiliados y empleadores 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”).

Dado que, al cierre de mayo de 2016, aún subsistían 20.5 millones de novedades no correlacionadas que no habían sido cargadas a la base de datos de Colpensiones, se estableció un proyecto de tipificación y migración masiva de estas novedades, que 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.

FECHA DE IMPLEMENTACIÓN DE LA MEDIDA: En mayo de 2016 se inició el proyecto de tipificación y migración masiva de NNC.

³² Ver IT1, Página 45; e IT2, página 48.

2.1.4 Pagos realizados por empleadores a favor de sus trabajadores a alguna administradora de pensiones sin que exista una afiliación del ciudadano en el Sistema General de Pensiones

5. MEDIDA 5³³: Creación de las afiliaciones para los ciudadanos que no cuentan con ella en el Sistema General de Pensiones y se han recibido pagos. Colpensiones identificó que existían 462.863 ciudadanos a los cuales se les habían realizado pagos en esta entidad, pero que no contaban con una historia laboral en la que se reflejaran dichos pagos por carecer de la afiliación correspondiente. Para ello, con el concurso de Asofondos, se procedió a realizar los procesos de normalización de estos pagos mediante la ejecución de diferentes procesos que llevaron a la creación de la afiliación y la correcta acreditación de los aportes realizados por los empleadores al Sistema General de Pensiones.

FECHA DE IMPLEMENTACIÓN DE LA MEDIDA: el 30 de junio de 2016 se finalizó el proceso de creación de las afiliaciones para estos ciudadanos al Sistema General de Pensiones.

2.1.5 Aportes recibidos por concepto del traslado del RAIS

6. MEDIDA 6³⁴: Implementación de una estrategia para la normalización de historias laborales de afiliados provenientes del RAIS. Una vez formalizado con éxito el traslado de régimen por parte de los ciudadanos desde una de las administradoras del RAIS a Colpensiones, la información de la historia laboral no era enviada rápidamente por las AFP a Colpensiones, lo que impedía la legalización de los aportes recibidos por parte de la administradora y por lo tanto, que la historia laboral completa de los ciudadanos trasladados se reflejara en Colpensiones. En la entrada de operación de Colpensiones este inventario ascendía a 369.960 ciudadanos, mientras que a cierre de 31 de mayo de 2016 esta cifra era de 55.762 personas. Para estos casos desde 2012 se cuenta con una mesa de trabajo en conjunto con Asofondos para mantener al día la información de los trasladados.

Adicionalmente, se implementó una estrategia nueva en conjunto con Asofondos, con el fin de actualizar la información incorporada en las historias laborales de ciudadanos trasladados que sufrieron alguna modificación con respecto a la información inicialmente reportada a Colpensiones. Esta estrategia consistió en el fortalecimiento del equipo de trabajo que ejecuta la normalización de la información tanto del lado del Colpensiones como de las administradoras del RAIS.

FECHA DE IMPLEMENTACIÓN DE LA MEDIDA: La medida para recibir rápidamente la información de los ciudadanos trasladados se implementó en 2012 y es de carácter permanente dada la dinámica de este tipo de operaciones. La medida de actualización de la información de ciudadanos ya trasladados cuya información inicialmente enviada a Colpensiones ha sufrido modificaciones se implementó en junio de 2016.

³³ Ver IT1, Página 46; e IT2, página 48.

³⁴ Ver IT1, Página 47; e IT2, página 49.

2.1.6 Aportes que por error del empleador fueron consignados en una administradora del RAIS en lugar de hacerlo en el extinto ISS o en Colpensiones

7. MEDIDA 7³⁵: Cargue de la información a las bases de datos de Colpensiones de los pagos realizados erradamente al RAIS. Colpensiones desde su inicio de operación generó un desarrollo tecnológico para el procesamiento y cargue de la información de aportes que, a partir de octubre de 2012, por error del empleador fuesen consignados en una administradora del RAIS en lugar de hacerlo en Colpensiones.

Así mismo, Colpensiones desarrolló un plan de trabajo inicial que fue presentado a la Superintendencia Financiera en marzo de 2015, el cual fue actualizado en marzo de 2016, y cuyo objetivo es procesar la información que no fue entregada por las administradoras privadas al ISS antes de octubre de 2012.

FECHA DE IMPLEMENTACIÓN DE LA MEDIDA: Para los pagos recibidos desde octubre de 2012 la medida y/o seguimiento es de carácter permanente. Para aquellos pagos recibidos antes de octubre de 2012, la medida se implementó en marzo de 2016.

2.1.7 Proyecto interno de historia laboral tiempos públicos

8. MEDIDA 9³⁶: Recepción de la información de los tiempos cotizados en el sector público antes de 1995 (formularios CLEBPS) para los ciudadanos, sin que se requiera una solicitud de reconocimiento pensional. Colpensiones definió un nuevo trámite para recepción, captura y transferencia a la base de datos de la información de los formularios CLEBP, con el fin de permitir a los ciudadanos radicar sus formularios de certificaciones de tiempos públicos laborados en cualquier momento sin necesidad de cumplir los requisitos para el trámite pensional.

IMPLEMENTACIÓN DE LA MEDIDA: En agosto de 2016 se implementó en el ambiente productivo el flujo que permite efectuar la recepción de los formularios CLEBPS.

9. MEDIDA ADOPTADA³⁷: Presentación de los tiempos cotizados en el sector público en las historias laborales de los ciudadanos. Colpensiones efectuó las definiciones para implementar cambios en la arquitectura de las aplicaciones, con el fin de tomar la información de los tiempos cotizados en el sector público antes de 1995 y permitir su la visualización en el reporte de la historia laboral unificada que hoy se presenta a los ciudadanos.

IMPLEMENTACIÓN DE LA MEDIDA: En marzo de 2016 se dio inicio al proyecto.

³⁵ Ver IT1, Página 47; e IT2, página 50.

³⁶ Ver IT1, Página 49; e IT2, página 52.

³⁷ Ídem.

2.2 RESULTADOS DE LAS MEDIDAS

2.2.1 Inconsistencias en la información reportada por empleadores entre 1995 y 2006

1. MEDIDAS 1 y 2: Con corte al 31 de octubre de 2016, se ha logrado completar la información para 48.290 pagos. Esta cifra corresponde al 37% de la información identificada como faltante por esta razón. En las manos de Colpensiones está avanzar hasta el 57% a diciembre de 2016, con la finalización del proceso de inferencia. El 43% faltante depende exclusivamente de la entrega que realicen los empleadores a la Administradora.

2.2.2 Ausencia de novedad por cambio de sistema y existencia de novedades masivas registradas automáticamente por el ISS

2. MEDIDA 3: Con corte al 30 de noviembre de 2016, se ha logrado avanzar según el cronograma de la prueba piloto, al 70%. En diciembre de 2016 se tiene previsto que finalice la prueba piloto.

2.2.3 Novedades No Correlacionadas (NNC) debido al cambio de identificación del afiliado y del aportante a partir de enero de 1995

3. MEDIDA 4: Con corte al 30 de noviembre de 2016, se ha logrado avanzar en el 80% del proyecto de tipificación y migración masiva de estas novedades. En diciembre de 2016 se tiene previsto que finalice este proyecto con los resultados anunciados.

2.2.4 Pagos realizados por empleadores a favor de sus trabajadores a alguna administradora de pensiones sin que exista una afiliación del ciudadano en el Sistema General de Pensiones

4. MEDIDA 5: Con corte al 30 de junio de 2016 finalizó la ejecución del proceso de creación de las afiliaciones. Se crearon efectivamente 443.128 afiliaciones lo que representó el 95.73% del universo. Para solucionar las afiliaciones restantes fue necesario efectuar un ajuste del software de Asofondos, situación que finalizó el pasado mes de agosto de 2016.

2.2.5 Aportes recibidos por concepto del traslado del RAIS

5. MEDIDA 6: A 30 de noviembre del año en curso, Colpensiones se ha recibido e integrado la información para el 97,8% del total de la población trasladada del RAIS, quedando pendiente la entrega de historia laboral de 40.154 personas. Es importante aclarar que hay 14.147 personas de este grupo para las cuales la entrega de información a Copensiones está por fuera de los tiempos legales, ya que son traslados superiores a dos meses, y son producto de un plan de normalización que han presentado las AFP a la Superintendencia Financiera de Colombia. Por otro lado, el plan de trabajo para la actualización de la información de ciudadanos ya trasladados cuya información inicialmente enviada a Colpensiones ha sufrido modificaciones finaliza el 31 de marzo de 2017

2.2.6 Aportes que por error del empleador fueron consignados en una administradora del RAIS en lugar de hacerlo en el extinto ISS o en Colpensiones

6. MEDIDA 7: A 30 de noviembre del año en curso, se ha actualizado el 97,5% de los pagos recibidos desde octubre de 2012. Es importante señalar que la información en proceso de cargue completa el 100% de la gestión y se encuentra dentro del tiempo de operación para cargue. En lo que se refiere a la información enviada por las AFP al extinto ISS, el avance general es del 29% de acuerdo a las actividades definidas en el plan de trabajo, cuya fecha de finalización está establecida para el 31 de julio de 2017.

2.2.7 Proyecto interno de historia laboral tiempos públicos

7. MEDIDAS 8 Y 9: La medida que permite la recepción de la información de los tiempos públicos se encuentra operativa desde agosto de 2016. La visualización de los tiempos públicos en el reporte de historia laboral se encuentra en un avance del 45% y se estima su terminación para abril de 2017.

2.3 GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LA ORDEN

De acuerdo al grupo de medidas adoptadas por Colpensiones para la corrección de los problemas presentes en la completitud de las historias laborales de los afiliados de Colpensiones, la entidad demuestra que reporta un alto grado de cumplimiento de la orden impartida por la H. Corte Constitucional, ya que se establecieron los planes de acción necesarios para abordar esos problemas de información e ir solucionándolos con cronogramas precisos.

Vale la pena resaltar que desde el IT2³⁸, 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 2,24%. Lo cual permite inferir que el 97,76% de los afiliados a Colpensiones que cuentan con el extracto de su historia laboral, se encuentran satisfechos con la información reportada por Colpensiones.

³⁸ Ver IT2, página 179.

3 ORDEN TERCERA, NUMERAL 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 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.”

Colpensiones en seguimiento de la transcrita orden décimo segunda de la Corte Constitucional, implementó las medidas tendientes al cumplimiento oficioso de fallos judiciales, tomando como uno de los ejes centrales, la consecución de los documentos que, faltando en el expediente, son necesarios para acatar la sentencia judicial.

El cumplimiento de esta orden se genera a través de la adopción de medidas en las fases de identificación y alistamiento de fallos, así como en la etapa de cumplimiento de las sentencias judiciales, razón por la cual a continuación se expondrán las medidas implementadas por la entidad para cada una de estos ciclos.

3.1 MEDIDA ADOPTADAS

3.1.1 Medidas para cumplir de manera expedita y oficiosa las sentencias de ordinarias y contencioso administrativas en la fase de alistamiento

1. MEDIDA 1: Proceso de supervisión por parte del tercero que realiza la vigilancia judicial a los abogados externos, que consiste en el seguimiento diario de las sentencias que se profieren en los diferentes despachos judiciales, con el objetivo de hacer seguimiento al cumplimiento de la obligación contractual de las firmas de abogados que defienden la entidad de aportar las sentencias proferidas diariamente.

Esta medida busca la obtención de la sentencia en el tiempo en que fue proferida, evitando el archivo del proceso por parte del despacho judicial y el inicio de procesos ejecutivos que traen como consecuencia el cumplimiento forzado de la prestación.

FECHA DE IMPLEMENTACIÓN DE LA MEDIDA: Desde el mes de febrero de 2016 se inició la planeación del proceso de seguimiento pormenorizado a la expedición de las sentencias día a día. Sin embargo, sus resultados se empezaron a cuantificar en el mes de marzo.

2. MEDIDA 2: La entidad siendo consciente de la necesidad de contar con una herramienta tecnológica que permitiera el seguimiento de cada una de las etapas del proceso de cumplimiento de sentencias y que agilizara el alistamiento de las mismas, desde el mes de mayo procedió a la implementación del proceso automatizado de sentencias a través del aplicativo Bizagi.

La implementación de la medida tuvo como objetivo principal la eliminación de la manualidad del proceso y con esto, la minimización de los errores en la captura de la información, la validación previa de las piezas procesales necesarias para el cumplimiento con el fin de evitar las devoluciones por parte del área encargada del cumplimiento y finalmente la trazabilidad de cada una de las etapas del proceso.

En todo caso, el proceso se ha mantenido en una senda de mejoramiento continuo en la medida en que se han identificado aspectos del mismo que son susceptibles de mejorar.

FECHA DE IMPLEMENTACIÓN DE LA MEDIDA: Como se informó anteriormente, el proceso automatizado de sentencias inició en el mes de mayo de 2016 y ha estado sujeto a diversas mejorías en este período.

3.1.2 Medidas para cumplir de manera expedita y oficiosa las sentencias de ordinarias y contencioso administrativas en la fase de cumplimiento

3. **MEDIDA 3³⁹:** Completitud documental de los expedientes: En virtud de la aplicación inmediata de la Circular Interna No. 01 del 11 de marzo de 2016, el 12 de abril de 2016 se conformó un grupo transitorio en la Gerencia Nacional de Reconocimiento encargado de la atención a sentencias de toda índole denominado Grupo de Gestión de Trámites Internos, que analizan los casos que en su momento los analistas de los Grupos de Sentencias reportaron en la tipología de “Falta de documentos del ciudadano”, lo anterior con el objetivo de validar si aún se encuentra pendiente el documento que debe allegarse al expediente.

FECHA DE IMPLEMENTACIÓN DE LA MEDIDA: El 12 de abril de 2016 se conformó el grupo que tuvo una vocación transitoria, en función del cumplimiento del objetivo para el cual fue planeado. Como resultado se gestionó la solicitud de documentos en 2.621 casos, cifra registrada en el Segundo Informe Trimestral presentado a la Corte Constitucional.

4. **MEDIDA 4⁴⁰:** Conciliación parcial de entrega de las sentencias: Con el objetivo de facilitar el proceso de depuración y tener control de la entrega de sentencias por parte de la Gerencia Nacional de Defensa Judicial para que se expida el acto administrativo de cumplimiento en la Gerencia Nacional de Reconocimiento, actualmente se realizan conciliaciones semanales de las entregas, para superar las diferencias en los inventarios y prevenir que a alguna sentencia no se le dé cumplimiento.

FECHA DE IMPLEMENTACIÓN DE LA MEDIDA: Desde el 12 de agosto de 2016 se vienen efectuando las conciliaciones parciales ente la Gerencia Nacional de Defensa Judicial y la Gerencia Nacional de Reconocimiento.

5. **MEDIDA 5⁴¹:** Automatización del procedimiento de entrega de las sentencias: Con esta mejora se dispuso que la Gerencia Nacional de Defensa Judicial debía efectuar la entrega de las sentencias para cumplimiento a través del aplicativo Bizagi a la Gerencia Nacional de Reconocimiento.

El fin de esta funcionalidad es garantizar la trazabilidad y control de la transferencia de información entre las gerencias y asegurar el cumplimiento de la totalidad de las sentencias que superar la etapa de alistamiento.

³⁹ Ver IT1, Página 84; e IT2, página 88.

⁴⁰ Ver IT2, página 89.

⁴¹ Ver IT2, página 89.

FECHA DE IMPLEMENTACIÓN DE LA MEDIDA Desde el mes de junio de 2016 se implementó la transferencia automatizada de las sentencias.

6. **MEDIDA 6: Talleres de Alta Redacción Jurídica:** Con la colaboración de un agente externo (Universidad de la Sabana) se realizaron jornadas de fortalecimiento en la redacción de textos jurídicos. Con esta estrategia se pretende potencializar los conocimientos y habilidades de los colaboradores para que el cumplimiento de las sentencias se ajuste a las órdenes judiciales y a las observaciones, normas, códigos y leyes, como lo prevé la orden tercera de la Sentencia T-774 de 2015.

FECHA DE IMPLEMENTACIÓN DE LA MEDIDA: La práctica de los talleres se dividió en 8 grupos, cada uno con 3 sesiones de fortalecimiento. El primer grupo inició el 20 de agosto de 2016 y se culminó la actividad con el último grupo el 5 de noviembre de 2016.

7. **MEDIDA 7: Mejora en el software liquidador:** Mejora en el software liquidador: Con el fin de garantizar la trazabilidad, la completitud documental e informar al solicitante el estado de su trámite y los documentos requeridos para dar un efectivo cumplimiento, Colpensiones desarrolló la Versión 5.1 del aplicativo liquidador de reconocimiento.

Así las cosas, con el propósito de contar al momento de expedir el acto administrativo de cumplimiento con la totalidad del material probatorio y con la información relevante para acatar integralmente el fallo judicial, se generará un Auto de Pruebas a través del aplicativo liquidador que es la herramienta principal en el proceso de determinación de derechos pensionales.

En aplicación del debido proceso, con el citado Auto además, se suspenderán los términos que han sido establecidos en la ley para acatar una providencia judicial y se informará al interesado el estado de su actuación.

FECHA DE IMPLEMENTACIÓN DE LA MEDIDA: La versión 5.1 del liquidador entró en producción el 15 de octubre de 2016.

3.2 RESULTADOS DE LAS MEDIDAS

El cumplimiento alto de la orden décimo segunda se refleja en las cifras de consecución de sentencias del día a día.

Con corte a 30 de noviembre se han proferido 18.286 sentencias en 2016 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 2.163 equivalente al 11,82% como se muestra en el siguiente cuadro (ver Capítulo 3– 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%
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%
Total	18.286	3.553	19,43%	11.466	62,70%	15.019	82,13%	1.034	5,65%	238	1,30%	891	4,87%	1.104	6,04%

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).

Ahora bien, con la adopción de las citadas medidas se logró avanzar hasta el 30 de noviembre de 2016 en la expedición de 150.865 actos administrativos en cumplimiento de un fallo judicial. La anterior cifra se suministra en relación con los 151.769 fallos entregados por parte de la Gerencia Nacional de Defensa Judicial al 31 de octubre de 2016 quedando pendiente de cumplimiento un 0,6% del total de sentencias entregadas.

3.3 MEDIDAS POR IMPLEMENTAR O EN PROCESO DE IMPLEMENTACIÓN EN LA FASE DE ALISTAMIENTO DE SENTENCIAS

Con la finalidad de profundizar la oportunidad en el cumplimiento de las sentencias que se profieren día a día por las autoridades judiciales, Colpensiones está planeando la adopción de medidas adicionales entre noviembre de 2016 y febrero de 2017. Estas comprenden:

1. El establecimiento de mecanismos de reducción de las devoluciones incluyendo: (i) la adopción de un manual de entrega de sentencias que permita reglas estandarizadas y homogéneas para la entrega, (ii) la capacitación del personal para la recepción y entrega de las sentencias, y (iii) la revisión conforme a la normatividad vigente de las piezas procesales necesarias para el cumplimiento de las sentencias. homogéneas para la entrega, (ii) la capacitación del personal para la recepción y entrega de las sentencias, y (iii) la revisión conforme a la normatividad vigente de las piezas procesales necesarias para el cumplimiento de las sentencias.

3.4 GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LA ORDEN

Con las medidas adoptadas Colpensiones avanzó en el cumplimiento de sentencias, considerando que en el mes de diciembre de 2015 (fecha de corte de la evaluación de la H. Corte) se cumplieron 109.787 de 121.714 fallos entregados por la Gerencia Nacional de Defensa Judicial, y en febrero de 2016 (último Informe Periódico presentado a la H. Corte), se expedieron 117.713 actos administrativos de cumplimiento respecto a 122.038 sentencias que se entregaron. Lo anterior significó un incremento en el porcentaje de cumplimiento de sentencias, al pasar del 90,2% al 91,6%.

Ahora bien, hasta el 30 de noviembre de 2016 se avanzó en la expedición de 150.865 actos administrativos dando cumplimiento a fallos judiciales, de las 151.769 sentencias entregadas por parte de la Gerencia Nacional de Defensa Judicial, quedando pendientes de cumplimiento solo 904 casos⁴² lo cual equivale al 0,6%; alcanzando un porcentaje de cumplimiento del 99,4%.

⁴² 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.

4 ORDEN CUARTA, NUMERAL DÉCIMO TERCERO

“ORDENAR a la Administradora Colombiana de Pensiones 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.”

Se logró el cumplimiento de la orden, toda vez que dentro del plazo otorgado por la Corte Constitucional, Colpensiones inició las acciones conducentes a la adopción de las medidas para priorizar la atención de estas solicitudes, tal como se explica a continuación, indicando la fecha en la que se llevó a cabo su implementación.

4.1 MEDIDAS ADOPTADAS

Tal y como se informó en los informes trimestrales anteriores⁴³, Colpensiones, a través de los Puntos de atención, dispuso de un trámite denominado “Recepción de Documentos Adicionales - Enfermedades Catastróficas”. A partir del trámite mencionado, se recibe como anexo a la solicitud, la declaración juramentada del peticionario en donde se informa que padece una enfermedad catastrófica o similar. Esta medida aplica para los siguientes trámites: Solicitudes de Reconocimiento, cumplimiento de fallos judiciales, PQRS y Actualización de Datos – Corrección de Historia Laboral. Lo anterior, con la finalidad de que estos sean atendidos en forma prioritaria.

Colpensiones, que había implementado desde el 26 de junio de 2014 las funcionalidades que garantizaban la identificación y priorización de la atención de las solicitudes de personas que manifestaban padecer de una enfermedad catastrófica o similar, desarrolló una herramienta adicional y complementaria, la cual permite que una vez resuelto el trámite por parte del área encargada, se priorice la remisión de la respuesta al ciudadano, que normalmente se efectúa al día siguiente, alertando automáticamente en el envío de correspondencia a su distribuidor para que realice la entrega de manera preferente y advirtiendo a los Jefes de Punto de Atención para que el ciudadano sea notificado con preferencia, mejorándose la atención y los tiempos de notificación.

Es de señalar que estas medidas tienen vocación de permanencia y podrán, según las necesidades del servicio, ser adaptadas o modificadas para continuar mejorando la atención de esta población vulnerable.

FECHA DE IMPLEMENTACIÓN DE LA MEDIDA: Los desarrollos se formularon y diseñaron durante los meses de abril a agosto de 2016, logrando la implementación y puesta en funcionamiento el día 5 de septiembre de 2016.

4.2 RESULTADOS DE LA MEDIDA

Como resultado de esta mejora, Colpensiones ha atendido en forma prioritaria 1.194 solicitudes con corte al 30 de noviembre de 2016, lo cual corresponde al 98,3% de un total de 1.215 casos que han sido radicados.

⁴³ Ver IT1, Página 103; e IT2, página 97.

4.3 GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LA ORDEN

Con la medida adoptada Colpensiones logró el cumplimiento integral a la orden impartida por la Corte.

5 ORDEN QUINTA, NUMERAL DÉCIMO CUARTO

“ORDENAR a la Administradora Colombiana de Pensiones 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. En el cumplimiento de esta orden Colpensiones seguirá las siguientes pautas:

a) Aplicará los principios de pertinencia, simplicidad, eficacia, eficiencia, claridad, oportunidad, transparencia, calidad, publicidad, contradicción, actualidad, trato preferente e incluyente de sectores marginados y participación ciudadana más amplia posible.

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.

c) Garantizará la presentación de información desagregada según tipo de prestación, género, edad, localización geográfica del solicitante y demás aspectos relevantes.

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.

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”.

El cumplimiento de esta orden se logró, dado que dentro del plazo otorgado por la H. Corte Constitucional, la entidad ha puesto en marcha el sistema permanente de indicadores, y han sido desarrollados nuevos indicadores y características de éstos siguiendo las pautas planteadas por este alto tribunal.

5.1 MEDIDAS ADOPTADAS

1. MEDIDA 1: Sistema permanente de indicadores “Colpensiones Veraz”: En los informes trimestrales entregados a la Corte Constitucional⁴⁴, se fue reportado el avance con respecto al sistema permanente de indicadores Colpensiones Veraz. Este sistema es una aplicación

⁴⁴ Ver IT1, página 114; e IT2, página 116.

tecnológica que tiene como propósito administrar institucionalmente los indicadores que hacen parte de la Estrategia de seguimiento de Colpensiones; en esa línea Colpensiones Veraz es un instrumento tecnológico de soporte que permite asegurar la información vinculada a los indicadores desarrollados, y facilita el reporte interno y externo de los resultados.

FECHA DE IMPLEMENTACIÓN DE LA MEDIDA: El diseño y desarrollo de la zona pública del sistema permanente de indicadores mencionado se efectuó entre marzo y julio del presente año, y fueron desarrolladas las pruebas para su entrada a producción entre agosto y octubre, de modo que a actualmente (a partir de noviembre de 2016) se encuentra disponible dicha zona pública del sistema Colpensiones Veraz en un lugar visible y de fácil acceso para los ciudadanos: www.colpensiones.gov.co Secciones de interés / Indicadores institucionales (link: <https://veraz.colpensiones.gov.co:9090/>).

Cabe mencionar, de otra parte, que desde julio de 2014 se encuentra disponible un micro-sitio en la página web de la entidad que contiene los resultados institucionales de los indicadores disponibles, el cual se sigue manteniendo:

www.colpensiones.gov.co NUESTRA ENTIDAD / Estrategia de seguimiento (indicadores) (link: http://www.colpensiones.gov.co/Publicaciones/nuestra_entidad/Colpensiones/estrategia_de_seguimiento_indicadores)

2. **MEDIDA 2:** Análisis del marco conceptual de la Estrategia de seguimiento: Con respecto al enfoque de derechos fundamental la medida adoptada consistió en efectuar un análisis del marco conceptual de la Estrategia de seguimiento que alberga los indicadores institucionales, el cual fue presentado en el primer informe trimestral⁴⁵, tomando en cuenta la literatura sugerida por la H. Corte. En el segundo informe trimestral se concluyó que: “partiendo de comprender de manera general que el enfoque de derecho se trata de <<un marco conceptual para el proceso de desarrollo humano que desde el punto de vista normativo está basado en las normas internacionales de derechos humanos y desde el punto de vista operacional está orientado a la promoción y la protección de los derechos humanos>>⁴⁶ y con base en lo expuesto en el informe trimestral previo⁴⁷, se reitera que la Estrategia de Seguimiento de Colpensiones 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>>^{48,49}

FECHA DE IMPLEMENTACIÓN DE LA MEDIDA: El análisis del marco conceptual de la Estrategia de Seguimiento se llevó a cabo entre marzo y abril de 2016.

3. **MEDIDA 3:** Desarrollo de nuevos indicadores: En materia de indicadores, se adoptó como medida el desarrollo de nuevos indicadores complementarios a los indicadores institucionales

⁴⁵ Ver IT1, Páginas 114 a 117.

⁴⁶ OFICINA DEL ALTO COMISIONADO DE LAS NACIONES UNIDAS PARA LOS DERECHOS HUMANOS (2006). Preguntas frecuentes sobre el Enfoque de Derechos Humanos en la cooperación para el desarrollo, página 15.

⁴⁷ Ver IT1, página 126.

⁴⁸ NACIONES UNIDAS (2006). Informe sobre indicadores para vigilar el cumplimiento de los instrumentos internacionales de Derechos Humanos.

⁴⁹ IT2, página 121.

disponibles, siguiendo los temas (procesos) ordenados por la H. Corte; los indicadores son los siguientes:

- i. (%) Giro de prestaciones económicas incluidas en nómina en estado activo mensualmente;
- ii. (%) Prestaciones económicas ingresadas a la nómina mensualmente por primera vez, cobradas.
- iii. (%) Trámites de CHL radicados por afiliados que cuentan con extracto de HL.
- iv. (%) Recaudo acumulado.
- v. (%) Transferencias de la nación.
- vi. (%) Deuda real de empleadores priorizada con cobro persuasivo.

Por su parte, se encuentran actualmente en fase de pruebas de cálculo los siguientes indicadores⁵⁰:

- i.(%) Cumplimiento de fallos judiciales.
- ii. (%) Citas efectivas con documentación completa y suficiente aportada por el ciudadano.
- iii. (%) Dictámenes de PCL (pérdida de capacidad laboral) emitidos sobre citas efectivas.
- iv. (%) Dictámenes de PCL (pérdida de capacidad laboral) notificados.

FECHA DE IMPLEMENTACIÓN DE LA MEDIDA: Los nuevos indicadores fueron desarrollados entre abril y julio de 2016, y se publicaron con corte a 31 de agosto de 2016.

4. MEDIDA 4: Análisis de los principios planteados por la Corte Constitucional en materia de indicadores y los establecidos en el marco conceptual de Estrategia de seguimiento: Frente a la aplicación de los principios planteados por la H. Corte sobre la formulación de indicadores, la medida adoptada fue el desarrollo de un análisis entre esos principios y los establecidos en el marco conceptual y técnico de la Estrategia de seguimiento. Dicho análisis se efectuó entre junio y julio del presente año y fue expuesto en el segundo informe trimestral⁵¹, concluyendo que: “Los principios sugeridos por la H. Corte pueden ser clasificados conceptual y técnicamente en los principios de la Estrategia de Seguimiento de Colpensiones. Sin embargo, es claro que aspectos como la participación ciudadana, la posibilidad de contradicción y el trato preferente e incluyente de sectores marginados, vía desagregaciones, será objeto de optimización. En este contexto el sistema de indicadores Colpensiones VERAZ, que estará ubicado en el portal web de la entidad, será el instrumento de contacto con la ciudadanía para promover dichos aspectos. Cabe también mencionar que el principio de (viii.) calidad sugerido por la H. Corte, se cumple en la medida en que sean aplicados los principios y criterios técnicos que soportan la Estrategia de Seguimiento”⁵².

⁵⁰ En el tercer informe trimestral serán informados los resultados de las pruebas de cálculo de los indicadores listados.

⁵¹ Ver IT2, página 126.

⁵² IT2, página 126.

FECHA DE IMPLEMENTACIÓN DE LA MEDIDA: Estas acciones se llevaron a cabo entre junio y julio de 2016.

5. MEDIDA 5: Generación de desagregaciones para los indicadores: Con respecto a lo ordenado por la H. Corte sobre abarcar todas las prestaciones económicas consagradas en el régimen de prima media y el desarrollo de desagregaciones por tipo de prestación, género, edad, localización geográfica del solicitante y demás aspectos relevantes, la medida adoptada consistió, de una parte, en incluir en los indicadores vinculados al objeto de seguimiento de reconocimiento de prestaciones económicas la desagregación por tipo de prestación: pensión de vejez, de invalidez, sobrevivientes, indemnizaciones, auxilios funerarios y recursos, lo cual se realizó entre los meses de junio y agosto de 2016 presentado los resultados y su respectivo análisis en el Anexo No. 2 del segundo informe trimestral.⁵³

De otro parte, se avanzó en un ejercicio de cálculo de indicadores tomando en cuenta el principio de pertinencia y la información disponible con respecto a las desagregaciones de género, edad y localización geográfica del solicitante; este ejercicio se inició en mayo del presente año y se encuentra en desarrollo; en el anexo No. 3⁵⁴ del segundo informe trimestral se detalla el avance de los cálculos logrados.

FECHA DE IMPLEMENTACIÓN DE LA MEDIDA: El desarrollo de estas medidas se llevó a cabo entre mayo y agosto de 2016.

6. MEDIDA 6: Desarrollo de una metodología de medición de calidad: Para el desarrollo de indicadores de calidad se adoptó como medida la formulación de una metodología de medición de calidad de actos administrativos, tal como se informa en la medida No. 25 de la orden décima de este informe.

FECHA DE IMPLEMENTACIÓN DE LA MEDIDA: El desarrollo de la metodología de calidad se inició en abril de 2016; con esta metodología se han realizado ejercicios pilotos de medición entre junio y octubre de 2016.

5.2 RESULTADOS DE LA MEDIDAS

Como resultado de las medidas adoptadas, actualmente el sistema de indicadores (Colpensiones Veraz), de carácter permanente, soportado en la Estrategia de seguimiento establecida desde agosto de 2013, se ha robustecido conceptual y técnicamente, y se encuentra disponible para la consulta en la página web de la entidad en lugar visible y fácil acceso: www.colpensiones.gov.co Secciones de interés / Indicadores institucionales (link: <https://veraz.colpensiones.gov.co:9090/>).

5.3 GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LA ORDEN

⁵³ Ver IT2, página 147.

⁵⁴ IT2, página 191.



Con las medidas adoptadas, Colpensiones ha logrado dar cumplimiento alto en cuanto a la orden décimo cuarta de la Sentencia T – 774 de 2015.

7 ORDEN SÉPTIMA, NUMERAL DÉCIMO SEXTO

ORDENAR a la Administradora Colombiana de Pensiones Colpensiones que dentro de los seis meses siguientes a la comunicación de esta sentencia implemente en su portal de internet un sistema permanente, serio, público y confiable de alojamiento, divulgación y descarga de información relevante para los usuarios del régimen de prima media. El espacio se actualizará mensualmente y tendrá un entorno ordenado y amigable con el usuario.

7.1 MEDIDAS ADOPTADAS

1. MEDIDA 1: Ubicación de la sección destinada a la divulgación y descarga de información relevante para los usuarios de RPM: Desde abril de 2015 Colpensiones tiene implementado en su portal web la sección llamada **Transparencia y acceso a la información pública**, la cual tiene como objetivo brindar a la ciudadanía un espacio de acceso a información pública, a los procedimientos de la Entidad e información de interés general.

Teniendo en cuenta lo anterior, y buscando generar mayor visibilidad y acceso a los usuarios que tengan interés sobre información del Régimen de Prima Media, se realizó el ajuste de ubicación de la sección llamada **Transparencia y acceso a la información pública** dando acceso desde la página de inicio del portal web, en el bloque **Secciones de interés**.

Capítulo 7 - Figura 1. Página de inicio portal web



FECHA DE IMPLEMENTACIÓN DE LA MEDIDA: Esta medida fue implementada el 20 de julio de 2016.

2. MEDIDA 2. Reestructuración de la sección Transparencia y acceso a la información pública: De acuerdo al análisis de la sección con respecto a lo ordenado en la sentencia T-774 de 2015 sobre información que la Entidad debe brindar al ciudadano, se realizó un ajuste a la estructura, logrando un diseño amigable y usable permitiendo un mejor acceso por parte de

la ciudadanía a la información relevante del Régimen de Prima Media, de igual manera se revisó el contenido y distribución de dicha información.

Como resultado, la sección se organizó en 13 módulos donde se agrupan por temas los contenidos más relevantes que la Entidad ha publicado en el portal web, centralizando la información y logrando mayor visibilidad.

FECHA DE IMPLEMENTACIÓN DE LA MEDIDA: Tras varios meses de revisión y coordinación entre diferentes áreas de la entidad sobre los contenidos de la sección, esta medida se implementó el 2 de septiembre de 2016.

7.2 RESULTADOS DE LAS MEDIDAS

Durante el primer semestre de 2016 (antes del 20 de julio fecha en que se realizó la reubicación de la sección **Transparencia y acceso a la información pública**) el promedio de visitas diarias era de 18. Posterior a la reubicación se incrementó el número de visitas diarias a un promedio de 77 que corresponde a un aumento del 428%.

7.3 MEDIDAS POR IMPLEMENTAR O EN PROCESO DE IMPLEMENTACIÓN

La entidad se encuentra en proceso de recopilación y publicación de 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.

Esto con el fin de cumplir al 100% lo ordenado por la Honorable Corte Constitucional en la sentencia T-774 referente a la información que la Entidad considera relevante para la ciudadanía y entes de control.

7.4 GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LA ORDEN

De acuerdo con lo anterior, se puede decir que Colpensiones ha tomado las medidas necesarias para dar cumplimiento a esta orden, lo cual representa un nivel de cumplimiento alto.

8 ORDEN DÉCIMO QUINTA, NUMERAL VIGÉSIMO TERCERO

ADVERTIR a la Administradora Colombiana de Pensiones Colpensiones, al Ministerio del Trabajo y al Ministerio de Hacienda y Crédito Público, que en el marco de sus atribuciones y competencias deberán tomar las medidas necesarias para asegurar los recursos suficientes para el cumplimiento de las órdenes proferidas en esta sentencia.

8.1 MEDIDAS ADOPTADAS

8.1.1 RECURSOS DE PERSONAL

1. MEDIDA 1: Contratación de personal en Misión. Entre los meses de marzo y julio de 2016, se mantuvo el cupo de 1.950 trabajadores en misión, autorizado por la Junta Directiva de Colpensiones desde el mes de mayo de 2015. A partir del mes de agosto de 2016, Colpensiones decidió mantener un cupo total de 1.781 trabajadores en misión, con el propósito de evitar traumatismos en la operación, entre tanto se finaliza el proceso de fortalecimiento institucional que espera realizarse de manera gradual, una vez el Gobierno Nacional expida los decretos correspondientes.

Conforme las necesidades y requerimientos de personal en misión y una vez superado el estado de cosas inconstitucionales, se ha designado una proporción importante del cupo total de trabajadores en misión autorizado (en promedio el 86%) a 5 dependencias misionales con cumplimiento directo de metas y órdenes proferidas por la H. Corte, como son: Vicepresidencia de Servicio al Ciudadano, Vicepresidencia de Financiamiento e Inversiones, Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones, Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología - Gerencia Nacional de Operaciones y Vicepresidencia Jurídica - Gerencia Nacional de Defensa Judicial.

En el período señalado, el estado de contratación de trabajadores en misión para dichas áreas, se ha ubicado en promedio en el **97%**, es decir 1.563 cupos mensuales provistos en promedio, para las áreas misionales.

Como complemento a esta medida, la Empresa de Servicios Temporales ACTIVOS S.A ha realizado una gestión importante en términos de reclutamiento, selección de personal y contratación, para responder a los requerimientos en materia de personal en misión por parte de las dependencias de Colpensiones, especialmente de las misionales.

FECHA DE IMPLEMENTACIÓN DE LA MEDIDA: Esta medida fue adoptada el 1 de marzo y su implementación se ha dado a lo largo de los meses siguientes.

2. MEDIDA 2: Capacitación del Talento Humano. Colpensiones ha adelantado capacitaciones dirigidas a los trabajadores oficiales y trabajadores en misión. En el período de estudio en promedio, se han capacitado 463 trabajadores oficiales y 630 trabajadores en misión mensualmente.

Las jornadas de capacitación se han adelantado con el propósito de apoyar a las áreas misionales en el cumplimiento de las diferentes órdenes impartidas en la Sentencia 774 de 2015 por la HCC, especialmente en la mejora de la calidad en temas como: (i) Historia Laboral,

(ii) Aplicación de la norma y (iii) Estructura de los Actos Administrativos. A continuación se señalan los aspectos relevantes de las jornadas de capacitación realizadas en estas temáticas:

- Durante los meses de agosto, septiembre y octubre de 2016 se realizaron 8 jornadas, de 3 sesiones cada una, del Curso de Redacción Jurídica dirigido a la Gerencia Nacional de Reconocimiento con un total de 240 trabajadores participantes, y cuyo objetivo fue capacitar a los trabajadores de la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones sobre redacción jurídica encaminada al mejoramiento de calidad en la sustanciación de actos administrativos de Régimen de Prima Media y respuestas propias del área a entes de control, PQRS, tutelas, etc.
- El 16 de septiembre se realizó la Capacitación en Historia Laboral dirigida a la Gerencia Nacional de Reconocimiento, con la participación de 66 funcionarios. El objetivo fue estandarizar criterios relacionados con aspectos técnicos entre las áreas de operaciones y reconocimiento, como respuestas parciales, interpretación de conceptos, trámites internos, entre otros.
- Durante los días 1 y 2 de diciembre del presente año, se realizará el Curso Refuerzo de posiciones jurídicas institucionales y estructura del acto administrativo, dirigido a 100 trabajadores de la Gerencia Nacional de Reconocimiento, y el objetivo es “reforzar criterios jurídicos institucionales conforme a los conceptos emitidos por la Gerencia Nacional de Doctrina y actualizar al personal de la línea de decisión respecto a la estructura apropiada de los actos administrativos para contribuir así, al mejoramiento en los temas de calidad, en relación a las resoluciones mediante las cuales se estudian solicitudes prestacionales en el Régimen de Prima Media”.

Así mismo se destaca el desarrollo del Curso virtual Introducción a la Seguridad Social y Sistema General de Pensiones que inició el 19 de Agosto de 2016, y está dirigido a la totalidad de trabajadores de Colpensiones; su objetivo es abordar los conceptos y elementos básicos sobre el marco y estructura del Sistema Integral de Seguridad Social, contar con una visión general y de conjunto, incorporando los principales elementos, avances y análisis de la problemática, para facilitar la toma de decisiones y la gestión institucional.

De igual forma se destaca ESCALO (Escuela de Servicio con Calidad en la Operación): DOBLE ASESORÍA (Ley 1748 de 2014, el Decreto 2071 del 2015 y la Circular 016 del año 2016 de la Superintendencia Financiera de Colombia), cuyo objetivo es “contribuir al desarrollo de las competencias laborales en cada uno de los servidores públicos que están de cara al ciudadano y empleadores, a través de un programa de capacitación integral enfocado en servicio”.

Es así como desde el mes de septiembre, se iniciaron las jornadas en este tema para 10 grupos conformados por todos los trabajadores oficiales y en misión a nivel nacional de Colpensiones. En el mencionado mes se establecieron 2 grupos con los trabajadores del nivel regional, y durante el mes de noviembre se establecieron 8 grupos conformados por los trabajadores del nivel central.

Los días 29 y 30 de noviembre se adelantaron las jornadas presenciales de ESCALO (Escuela de Servicio con Calidad en la Operación): HACIA LA EXCELENCIA EN LA GESTIÓN COMERCIAL, dirigido a 73 servidores públicos y cuyo objetivo fue contribuir al desarrollo de las competencias laborales en cada uno de los servidores públicos que están de cara al ciudadano

y empleadores, a través de un programa de capacitación integral enfocado en servicio. Las principales temáticas se centraron en gestión comercial con empleadores, normalización de deuda patronal, portal web del aportante y unificar conceptos en la prestación del servicio a empresas.

FECHA DE IMPLEMENTACIÓN DE LA MEDIDA: Esta medida fue adoptada desde el 1 de marzo y a 30 de noviembre de 2016 continua en implementación.

8.1.2 RECURSOS FINANCIEROS

- MEDIDA 3: Aseguramiento de los recursos financieros necesarios: Para el año 2016 en el presupuesto inicial los gastos para financiar trabajadores en misión se previeron hasta únicamente hasta el mes de junio, bajo el supuesto que para ese mes la nueva planta de personal del fortalecimiento de la entidad ya estaría implementándose. Por consiguiente, y teniendo en cuenta la Sentencia T-774 de 2015, fue necesario realizar⁵⁵ ajustes al interior del presupuesto de gastos, logrando financiar este personal hasta el mes de septiembre, alcanzando una asignación de \$78.078 millones.

Posteriormente en agosto de 2016 se presentó a la Junta Directiva de Colpensiones una adición presupuestal para financiar los meses de octubre, noviembre y diciembre de 2016 por \$26.571 millones, alcanzando una suma estimada para mantener los trabajadores en misión de \$111.281 millones y que junto con los demás gastos de fortalecimiento de la entidad se estima un valor total para el año 2016 de \$133.296 millones.

Capítulo 8 - Cuadro 1. Asignación de Recursos Fortalecimiento Institucional Año 2016 (Cifras en Millones de \$)

Concepto	Asignación Proyectada 2016
Personal en misión	111.281
Gastos Administrativos (Apoyo logísticos y servicios públicos)	4.117
Alquiler y arrendamientos (Equipos de cómputo, cableado y conectividad)	3.864
Fortalecer los sistemas de información e infraestructura de TI	6.363
Defensa Judicial	7.671
Total	133.296

En la programación del presupuesto del año 2017 se tiene un valor estimado de \$135.670 millones. El próximo año se tiene previsto un desmonte gradual del personal en misión a medida que se va incorporando el personal de la nueva planta de fortalecimiento, para ello se tiene previsto un valor de \$74.651 Millones para trabajadores en misión y \$38.923 millones para los costos parciales de la planta nueva (este nuevo personal no causará derecho a vacaciones ni al

⁵⁵ En julio 22 de 2016 se hizo la solicitud a la junta a la junta y el 16 de agosto fue emitida la resolución con la aprobación de recursos para la contratación de personal en misión hasta septiembre de 2016.

pago completo las prima y demás beneficios que se reconocen durante el año) (ver Capítulo 8 – Cuadro 2).

**Capítulo 8 - Cuadro 2. Asignación de Recursos Fortalecimiento Institucional
Año 2017
(Cifras en Millones de \$)**

Concepto	Asignación Proyectada 2017
Personal en misión y nueva planta de personal	113.574
Gastos Administrativos (Apoyo logísticos y servicios públicos)	4.384
Alquiler y arrendamientos (Equipos de cómputo, cableado y conectividad)	4.115
Fortalecer los sistemas de información e infraestructura de TI	4.834
Defensa Judicial	8.763
Total	135.670

La ejecución del propósito de poner al día el RPM significó que el plan de desatraso haya aumentado su importancia en la asignación de los gastos de la Administradora RPM al pasar de un 9% en 2013 a un 22.6% en 2017 del presupuesto total, financiado mediante la dedicación de entre el 11% y el 23,6% de la comisión de Administración con este objetivo (ver Capítulo 8 -Cuadro 3).

**Capítulo 8 - Cuadro 3. Resumen Asignación de Recursos al Plan de Fortalecimiento y de
desatraso estructural del RPM
Años 2013-2017
(Cifras en Millones de \$)**

Año	Recursos Asignados	Presupuesto RPM	Participación en el Total del Presupuesto RPM	Comisión de Administración	Participación respecto de la Comisión de Administración
2013	38.371	425.561	9,0%	350.057	10,96%
2014	80.449	484.934	16,6%	408.603	19,7%
2015	112.955	526.075	21,5%	449.334	25,1%
2016	133.296	572.843	23,3%	548.763	24,3%
2017	135.670	601.013	22,6%	575.341	23,6%
Total	500.741				

De lo anterior puede concluirse lo siguiente:

- En ningún momento se ha tenido restricción para asignar gastos a este plan por falta de recursos; gran parte de las limitaciones para lograr mayores ampliaciones de capacidad han provenido de dificultades relacionadas con la falta de capacidad de los sistemas de información heredados y la ausencia de oferta laboral de personal experto en los temas de reconocimiento.
- Adicional a los recursos previamente señalados, que de manera directa se han asignado, es importante indicar que dentro de la operación normal la mayor parte del esfuerzo

institucional ha estado centrada en el propósito de poner al día al RPM, por lo que los recursos utilizados en el plan de desatraso son superiores a los montos descritos en el cuadro anterior. No obstante, no se cuenta con un sistema de costeo que permita cuantificar los gastos indirectos de manera técnica.

8.2 RESULTADOS DE LAS MEDIDAS

1. En el Cuadro 1 se presenta el resumen de los resultados del período comprendido entre el 1 de marzo y 31 de octubre de 2016, en materia de contratación y capacitación del talento humano especialmente de las áreas misionales (Ver Capítulo 8- Cuadro 4):

Capítulo 8 - Cuadro 4. Resultado de la gestión en materia de contratación y capacitación del talento humano – Marzo a octubre de 2016

Personal	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Promedio Mensual
Cupo Total trabajadores en misión	1.950	1.950	1.950	1.950	1.950	1.781	1.781	1.781	1.781	1.875
Cupos provistos	1.809	1.807	1.757	1.711	1.657	1.698	1.694	1.676	1.693	1.722
Porcentaje de provisión de cupos	93%	93%	90%	88%	85%	95%	95%	94%	95%	92%
Cupo total- áreas misionales	1.687	1.632	1.632	1.590	1.585	1.618	1.575	1.576	1.611	1.612
Proporción en la asignación de cupos para áreas misionales	87%	84%	84%	82%	81%	91%	88%	88%	90%	86%
Personal contratado - áreas misionales	1.572	1.611	1.611	1.564	1.550	1.548	1.542	1.526	1.540	1.563
Porcentaje de provisión de cupos- áreas misionales	93%	99%	99%	98%	98%	96%	98%	97%	96%	97%
Gestión ACTIVOS S.A E.S.T (contrataciones)	14	27	3	11	9	19	16	15	40	14
Talento Humano Capacitado	625	391	714	1.900	464	279	1.420	1.991	2.053	973
No. Trabajadores oficiales capacitados- áreas misionales	139	110	240	562	433	124	1.127	729	705	463
No. Trabajadores en misión capacitados- áreas misionales	486	281	474	1.338	31	155	293	1.262	1.348	630

2. En cuanto a recursos financieros se refiere, se ha determinado preliminarmente a través de proyecciones financieras, que a partir del 2017 Colpensiones podrá soportar con sus ingresos actuales una ampliación de su planta de personal hasta casi el doble del costo actual (\$117.000 millones en 2017), garantizando así su operación normal y sobre todo la atención de la totalidad de requerimientos de los ciudadanos (ver Capítulo 8 – Cuadro 5).

**Capítulo 8 - Cuadro 5. Proyecciones presupuestales Administradora del RPM
Escenario de Fortalecimiento Institucional
Años 2017-2019
(Cifras en Millones de \$)**

INGRESOS	2016	2017	2018	2019
Saldo Inicial	231.069	262.544	200.639	113.453
Ingresos Operacionales	572.843	601.013	644.470	683.537
Comisiones de Administración (1.09% de los ingresos por cotización de pensión)	548.763	575.341	616.959	652.051
Comisiones por prestación de servicios (conmutaciones y comisiones de bancos)	22.873	24.360	26.046	29.982
Pago de nómina de las EMPOS	1.026	1.124	1.277	1.316
Pago de nómina de Metales Preciosos del Chocó	181	188	188	188
Ingresos No Operacionales	20.548	21.770	10.182	7.283
Rendimientos Financieros	18.980	20.100	8.445	5.494
Otros Ingresos No Operacionales	1.568	1.670	1.737	1.789
INGRESOS TOTALES	824.460	885.327	855.291	804.273

GASTOS	2016	2017	2018	2019
Gastos operacionales	598.349	661.586	702.620	715.576
Gastos de Personal de Nómina (RPM)	104.526	156.691	233.071	241.881
Gastos Administrativos	33.880	35.983	37.722	39.164
Gastos Operativos	398.991	407.562	367.513	381.567
Suministro de trabajadores en misión	111.281	85.567	8.223	8.470
Otros Gastos Operativos	287.710	321.995	359.290	373.097
Impuesto, Tasas y Multas	58	360	377	392
Pagos a terceros sin contraprestaciones	60.894	60.990	63.937	52.572
Gastos de Inversión	19.759	23.102	39.218	25.718
Gastos operativos de inversión	19.759	23.102	39.218	25.718
EGRESOS TOTALES	618.108	684.688	741.838	741.294

8.3 GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LA ORDEN

Teniendo en cuenta lo anterior, se puede decir que Colpensiones ha tomado las medidas necesarias para contar con los recursos para cumplir las órdenes establecidas en la Sentencia T-774 de 2015, de tal forma que se puede hablar de un cumplimiento total de esta orden.