

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

COLPENSIONES

Bogotá, marzo de 2017

Contenido

INTRODUCCIÓN	5
1 ORDEN PRIMERA, NUMERAL DÉCIMO	10
1.1 MEDIDAS ADOPTADAS	10
1.1.1 Medidas para superar los problemas presentes en la calidad de los actos administrativos prestacionales	10
1.1.2 Medidas para superar los problemas presentes en la completitud de las historias laborales al momento de decidir el acto administrativo prestacional.....	15
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.....	16
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..	19
1.2 RESULTADOS DE LAS MEDIDAS	20
1.3 MEDIDAS POR IMPLEMENTAR O EN PROCESO DE IMPLEMENTACIÓN EN MATERIA DE IDENTIFICACIÓN Y ALISTAMIENTO DE SENTENCIAS.....	26
1.4 MEDIDAS POR IMPLEMENTAR O EN PROCESO DE IMPLEMENTACIÓN EN MATERIA DE CUMPLIMIENTO DE SENTENCIAS	27
1.5 GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LA ORDEN	27
2 ORDEN SEGUNDA, NUMERAL DÉCIMO PRIMERO.....	29
2.1 MEDIDAS ADOPTADAS	30
2.1.1 Inconsistencias en la información reportada por los empleadores entre los años 1995 y 2006.....	30
2.1.2 Ausencia de novedad por cambio de sistema y existencia de novedades masivas registradas automáticamente por el ISS	31
2.1.3 Novedades No Correlacionadas (NNC) debido al cambio de identificación del afiliado y del aportante a partir de enero de 1995.....	31
2.1.4 Aportes recibidos por concepto del traslado del RAIS.....	31
2.1.5 Aportes que por error del empleador fueron consignados en una administradora del RAIS en lugar de hacerlo en el extinto ISS o en Colpensiones	32
2.1.6 Proyecto interno de historia laboral tiempos públicos.....	32
2.2 RESULTADOS DE LAS MEDIDAS	33
2.2.1 Inconsistencias en la información reportada por empleadores entre 1995 y 2006.	33
2.2.2 Ausencia de novedad por cambio de sistema y existencia de novedades masivas registradas automáticamente por el ISS	33
2.2.3 Novedades No Correlacionadas (NNC) debido al cambio de identificación del afiliado y del aportante a partir de enero de 1995.....	33

2.2.4	Aportes recibidos por concepto del traslado del RAIS.....	34
2.2.5	Aportes que por error del empleador fueron consignados en una administradora del RAIS en lugar de hacerlo en el extinto ISS o en Colpensiones	34
2.2.6	Proyecto interno de historia laboral tiempos públicos.....	34
2.3	GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LA ORDEN	34
3	ORDEN TERCERA, NUMERAL DÉCIMO SEGUNDO	36
3.1	MEDIDA ADOPTADAS.....	36
3.1.1	Medidas para cumplir de manera expedita y oficiosa las sentencias de ordinarias y contencioso administrativas en la fase de alistamiento	38
3.2	RESULTADOS DE LAS MEDIDAS	38
3.3	MEDIDAS POR IMPLEMENTAR O EN PROCESO DE IMPLEMENTACIÓN EN LA FASE DE ALISTAMIENTO DE SENTENCICAS.....	42
3.4	GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LA ORDEN	42
4	ORDEN CUARTA, NUMERAL DÉCIMO TERCERO	43
4.1	RESULTADOS DE LA MEDIDA.....	43
4.2	GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LA ORDEN	45
5	ORDEN QUINTA, NUMERAL DÉCIMO CUARTO	46
5.1	MEDIDAS ADOPTADAS	47
5.2	RESULTADOS DE LA MEDIDAS.....	49
5.3	GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LA ORDEN	49
6	ORDEN SÉPTIMA, NUMERAL DÉCIMO SEXTO	50
6.1	MEDIDAS ADOPTADAS	50
6.2	RESULTADOS DE LAS MEDIDAS	50
6.3	MEDIDAS POR IMPLEMENTAR O EN PROCESO DE IMPLEMENTACIÓN	51
6.4	GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LA ORDEN	51
7	ORDEN NOVENA, NUMERAL DÉCIMO OCTAVO	52
7.1	MEDIDAS ADOPTADAS	52
7.2	RESULTADOS DE LAS MEDIDAS	58
7.3	GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LA ORDEN	58
8	ORDEN DÉCIMO QUINTA, NUMERAL VIGÉSIMO TERCERO.....	59
8.1	MEDIDAS ADOPTADAS	59
8.1.1	RECURSOS DE PERSONAL	59
8.2	RESULTADOS DE LAS MEDIDAS	66
8.3	GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LA ORDEN	67

ANEXO 1. RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE SEGUIMIENTO.....	68
ANEXO 2. AVANCE EJERCICIO DE DESAGREGACIONES DE LOS INDICADORES DE LA ESTRATEGIA DE SEGUIMIENTO	122
ANEXO 3. PROTOCOLO DE ACTUACIÓN PARA EL CUMPLIMIENTO DEL NUMERAL DÉCIMO OCTAVO DE LA SENTENCIA T-774 DE 2015 DE LA CORTE CONSTITUCIONAL	139

INTRODUCCIÓN

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 tres informes. El IT1, en junio de 2016, con los avances hasta el 31 de mayo, el IT2, en septiembre de 2016, con datos que presentan los avances hasta el 31 de agosto de 2016, y el IT3 con información hasta el 30 de noviembre 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.

Teniendo en cuenta lo anterior, este informe trimestral No. 4 se reforma para dar 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 8 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 órdenes 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, para Colpensiones existen tres temas relevantes dentro de los avances del último trimestre, para que la H. Corte tenga en consideración dentro del seguimiento que hace de cumplimiento de la Sentencia T-774 de 2015.

En primer lugar, Colpensiones dio un cumplimiento total a la orden novena contenida en numeral décimo octavo de la Sentencia T-774 de 2015, siguiendo un proceso completo que partió de la realización de un Conversatorio sobre el Levantamiento del Estado de Cosas Inconstitucional de Colpensiones el 15 de noviembre de 2016. Posteriormente, tuvo lugar la elaboración y publicación del Proyecto de Protocolo de Actuación de Colpensiones, el cual estuvo disponible en la página web de la entidad desde el 12 de diciembre de 2016 hasta el 20 de febrero de 2017, para que los ciudadanos los consultaran e hicieran las observaciones pertinentes. Para asegurar el cumplimiento de la orden, el 9 de febrero de 2017 Colpensiones llevó a cabo una Mesa de Trabajo de Socialización del Proyecto de Protocolo, la cual consistió en un espacio constructivo para recoger las propuestas de mejora de dicho documento generadas por los actores relevantes indicados por la H. Corte. Finalmente, se procesaron dichos comentarios y se ajustó el documento a partir de las observaciones consideradas pertinentes y plausibles, consolidando así el Protocolo de Actuación de Colpensiones. El detalle de estas medidas se encuentra en el Capítulo 7 y la versión final del protocolo¹ se presenta como Anexo 3.

En segundo lugar, el 24 de febrero de 2017 Presidencia de la República expidió los Decretos 309, 310 y 311 que da vía a la Reorganización Institucional de la Entidad. Teniendo en cuenta lo anterior se inició el plan de implementación con la preparación de los proyectos de los acuerdos para la junta directiva. Cabe decir que paralelamente Colpensiones ha venido preparándose para realizar la implementación de los procesos la Reorganización Institucional y se planteó una ruta crítica para la implementación de los procesos de acuerdo a la priorización requerida por la entidad, la cual cuenta con el acompañamiento de un equipo de gestión de proyectos establecido para apoyar dicha labor. Este logro, da por cumplida la orden vigésima de la S T-774/15 y dada su relevancia el día 22 de marzo Colpensiones presentará a la H. Corte un informe detallado sobre todo el proceso de reestructuración.

En tercer lugar, en cumplimiento de la orden sexta de la S T-774/15, y teniendo en cuenta las observaciones recibidas en la Mesa de Trabajo del 9 de febrero, Colpensiones se encuentra trabajando en el Informe Anual sobre derechos fundamentales de los usuarios.

Este informe reporta entonces 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 28 de febrero de 2017. Colpensiones considera que solo de esta manera puede hacer un reporte completo de su desempeño para cumplir la Sentencia T-774 de 2015.

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 y con corte a 28 de febrero la calidad se encuentra en 97,16%, o que respecto a completitud de la historia laboral que el 97,36% de los ciudadanos que aceptaron recibir asesoría han indicado que

¹ Es de recordar que junto con la Respuesta al Auto 10 de noviembre de 206 Colpensiones presentó un documento especial, *Avance el cumplimiento de la orden novena de la Sentencia T-774 de 2015*, el cual contenía la versión inicial del Protocolo de Actuación de Colpensiones.

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 para la vigencia 2016 solamente el 2,65% 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 5,6%, es señal que la entidad ha tomado las medidas adecuadas.

Orden	Temática	Principales resultados de las medidas implementadas
Primera, numeral décimo	Calidad actos administrativos	Con corte a 28 de febrero la calidad se encuentra en 97,16%.
	Compleitud HL (en la decisión)	- Hay mejoramiento significativo en la calidad de las correcciones de historia laboral efectuadas por Colpensiones. Como se evidencia en la disminución porcentual de los ciudadanos que han radicado reiteraciones de corrección de historia laboral, que para la vigencia de 2016 fue de 2,64% y para la del 2015 de 4,06%.
	Sentencias	-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. - Acuerdo en la regional Occidente con el jefe de la Oficina Judicial de la Administración Judicial para ingresar por turnos al archivo de Britilana en compañía de un funcionario del juzgado. - Campaña de llamada telefónica: se han incluido 2.650 personas de las cuales se ha logrado un contacto efectivo positivo de 728 a quienes se les ha informado verbalmente que para el cumplimiento de su sentencia es necesario que aporten documentos completos. -Con corte al 28 de febrero los casos pendientes de alistamiento se redujeron a 6.492.
Segunda, numeral décimo primero	Compleitud HL (todos afiliados)	- En materia de inconsistencias en la información reportada por empleadores entre 1995 y 2006: se finalizó el plan propuesto incluyendo ciclos en las historias laborales de 1.505.098 ciudadanos. -Se finalizó la prueba piloto para la digitación de las microfichas del periodo 1967-1994. Como resultado de esta prueba se determinó que el proyecto tiene viabilidad técnica y funcional, por lo tanto la entidad adelanta la actualización de los documentos de estudios previos para el proyecto para la digitación completa de las microfichas. - Para el cierre de la vigencia de 2016 fue finalizada la fase de diagnóstico de la tipificación y migración masiva de Novedades No Correlacionadas, producto de lo anterior se estableció un cronograma para la migración masiva. - A 28 de febrero del año en curso, Colpensiones ha recibido e integrado la información para el 98,2% del total de la población trasladada del RAIS - A 28 de febrero del año en curso, se ha actualizado el 95,7% de los pagos realizados erróneamente por un empleador a una AFP desde octubre de 2012. - En términos de completitud de las historias laborales, el 97,36% 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 hasta febrero de 2017 tan solo el 2,65% 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	- Con corte al 28 de febrero de 2017, se ha logrado el alistamiento de 159.719 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 28 de febrero en la expedición de 158.273 actos administrativos en cumplimiento de un fallo judicial.
Cuarta, numeral décimo tercero	Priorización de enfermedades catastróficas o similares	- Colpensiones ha atendido en forma prioritaria 1.222 solicitudes con corte al 28 de febrero de 2017, lo cual corresponde al 98,2% de un total de 1.244 casos que han sido radicados.

Orden	Temática	Principales resultados de las medidas implementadas
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 50 que corresponde a un aumento del 177%.
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. - Socialización en Mesa de Trabajo del Proyecto de Protocolo de Actuación de Colpensiones con los actores relevantes. - Ajuste del Proyecto de Protocolo a partir de las observaciones recibidas en la Mesa de Trabajo y consolidación del Protocolo de Actuación.
Décimo quinta, numeral vigésimo tercero	Suficiencia de recursos	- Provisión de los trabajadores en misión necesarios para asegurar el cumplimiento de las órdenes previamente descritas (1.517 cupos provistos; 1.468 para las áreas misionales). - 1.121 trabajadores capacitados en el trimestre. - Aseguramiento de los recursos financieros necesarios para cumplir con lo ordenado por la H. Corte. - Expedición de los Decretos X309, 310 y 311 de Reorganización Institucional e inicio del plan de implementación con la preparación de los proyectos de los acuerdos para la junta directiva

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.”

Colpensiones continúa con el cumplimiento de la orden primera dictada por la H. Corte en la Sentencia T-774 de 2015 implementando acciones para mejorar la calidad de los actos administrativos expedidos por la entidad, para lograr la completitud documental y el acatamiento de las sentencias judiciales, tal como se señaló en la respuesta al Auto del 10 de noviembre de 2016.

1.1 MEDIDAS ADOPTADAS

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

El siguiente cuadro presenta un resumen de las medidas desarrollados por Colpensiones en materia de calidad de los actos administrativos, y que previamente habían sido presentadas a la H. Corte Constitucional en informes anteriores, y que no presentan novedades para el período de análisis de este informe (ver Capítulo 1 - Cuadro 1).

Capítulo 1 – Cuadro 1. Medidas adoptadas en materia de calidad de AA entre enero y noviembre de 2016, que no presentan novedades

Medida	Fecha de implementación
Creación Manual Unificado de decisión ²	Mayo de 2016
Expedición del Instructivo unificado de calidad en la emisión de los actos administrativos ³	12 de julio de 2016
Manual de requerimientos internos de la Gerencia Nacional de Reconocimiento ⁴	09 de diciembre de 2016
Versión 5.0 del liquidador de pensiones ⁵	10 de junio de 2016

² Ver IT1, Sección 4, Páginas 52 y 53.

³ Ver IT2, Sección 4, Página 55.

⁴ Ver IT3, Sección 4, Página 55.

⁵ Ver IT3, Sección 4, Página 57.

Medida	Fecha de implementación
Versión 5.1 del liquidador de pensiones ⁶	15 de octubre de 2016
Ampliación de los parámetros en el liquidador de pensiones para definir casuísticas de segundo revisor. ⁷	10 de junio de 2016
Auditoría Correctiva ⁸	01 de septiembre de 2017
Acciones de socialización y capacitación de las medidas y desarrollos adoptados para mejorar la calidad de los actos administrativos ⁹	10 de junio de 2016
Personal en estandarización ¹⁰	16 de septiembre de 2016 05 de noviembre de 2016 01 y 02 de diciembre de 2016
Auditoría al proceso de solicitud de investigaciones administrativas ¹¹	12 de septiembre de 2016
Formulación de un nuevo modelo de medición de la calidad de los actos administrativos ¹²	Abril de 2016
	Junio de 2016

Para el período comprendido entre diciembre 2016 y febrero 2017 Colpensiones ha llevado a cabo nuevas acciones que, junto con las anteriores, han permitido a la entidad seguir avanzando por el camino correcto en el cumplimiento de la orden de estudio.

1. *Expedición de circulares y directrices conjuntas encaminadas al cumplimiento de la calidad en las decisiones:* Colpensiones continúa con la emisión permanente de instrucciones, directrices y circulares dirigidas al personal de reconocimiento, con el fin de unificar criterios y parámetros encaminados a que se expidan decisiones con estándares de calidad.

Estas comunicaciones son reiteradas constantemente al personal de reconocimiento a través de correo electrónico y por medio de retroalimentaciones realizadas por los coordinadores de los grupos internos de trabajo del área.

FECHA DE IMPLEMENTACIÓN DE LA MEDIDA: A partir del mes de diciembre de 2017 la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones y la Gerencia Nacional de Reconocimiento han emitido los siguientes documentos:

⁶ Ver IT3, Sección 4, Página 56.

⁷ Ver IT2, Sección 4, Página 59.

⁸ Ver IT2, Sección 4, Páginas 59 y 60.

⁹ Ver IT3, Sección 4, Página 63.

¹⁰ Ver IT3, Sección 4, Página 64.

¹¹ Ídem.

¹² Ver IT2, Sección 4, Páginas 60 - 62.

- a. Instrucción conjunta No. 8 del 19 de diciembre de 2016 emitida por la Vicepresidencia de Beneficios y prestaciones y la Gerencia Nacional de Reconocimiento, a través de la cual se informa al personal del área de reconocimiento que con ocasión del resultado de la evaluación de calidad de los actos administrativos, se determinó la conveniencia de utilizar encabezados genéricos en los actos administrativos.
- b. Circular conjunta No. 9 del 28 de diciembre de 2016 emitida por la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones y Gerencia Nacional de Reconocimiento a través del cual se otorgan indicaciones para la valoración probatoria en las decisiones de prestaciones económicas de pensiones de vejez de alto riesgo.
- c. Reiteración a la Instrucción 24 de 2016 remitida el 16 de enero de 2017 por medio 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 que cuando se realice el estudio del expediente pensional y se considere oportuno que previo a la emisión del acto administrativo es necesario que la Gerencia Nacional de Operaciones realice correcciones pertinentes a las historias laborales, se debe consultar a dicha Gerencia a través de un requerimiento interno en la herramienta Bizagi.

- d. Reiteración de la aplicación del procedimiento establecido para los casos Convenio España remitido al personal de reconocimiento el 25 de enero de 2017, mediante el cual se insiste a todos los colaboradores de la línea manual de decisión a tener presente las indicaciones, directrices e instrucciones, en este caso en particular la socializada el 06 de septiembre de 2016, al igual que la instrucción No. 23 de octubre de 2016, respecto del procedimiento a seguir ante un caso que por su contenido verse acerca de un convenio Colombia – España u otros convenios internacionales.

Para estos casos particulares el analista deberá verificar los requisitos legales del caso, entre otros, la validación de todos los radicados que comprenden el expediente pensional, tener en cuenta los formularios de convenios internacionales consultados a través del Ministerio de Trabajo, realizar el estudio jurídico previo, etc.

- e. Instrucción No. 01 del 27 de enero de 2017 a través del cual se imparten instrucciones con ocasión de la emisión de la Ley 1821 de 2016, y se modifican los capítulos II y IV de la instrucción No. 08 de marzo de 2016.

- f. Instrucción No. 02 del 27 de enero de 2017 emitido por la Gerencia Nacional de Reconocimiento, por medio del cual se determinan aspectos que deben considerarse al momento de solicitar el inicio de una investigación administrativa cuando se está estudiando una solicitud referente al riesgo de invalidez.
 - g. Circular conjunta 01 de 2017 del 20 de febrero de 2017 emitida por la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones y la Gerencia Nacional de Reconocimiento referente a las pautas para la decisión de casos particulares de pensiones de sobrevivientes.
 - h. Instrucción No. 05 del 23 de febrero de 2017 a través de la cual la Gerencia Nacional de Reconocimiento establece los criterios para la elaboración de los actos administrativos de reconocimiento o reliquidación de pensiones financiadas con recursos de otras entidades.
2. *Nuevos desarrollos en el liquidador de pensiones:* Colpensiones continua con la definición y desarrollo de requerimientos funcionales en el liquidador de pensiones con el fin de mejorar el proceso de decisión en la línea de decisión semiautomática y automática, permitiendo la inclusión de nuevas reglas de negocio que amplíen el espectro de decisión; y desarrollando nuevas funcionalidades encaminadas a obtener decisiones con parámetros de calidad y de acuerdo a las necesidades requeridas y evidenciadas por el área a través de los procesos de retroalimentación y control de calidad.

Conforme lo informado a la H. Corte Constitucional en el IT3¹³, Colpensiones se encontraba trabajando en una nueva versión denominada 5.1.3, la cual ya se encuentra implementada y puesta en producción desde el 10 de diciembre de 2016 en el liquidador de pensiones, y que generó las siguientes mejoras:

- a. La parametrización del CONCEPTO BZ_2016_7261433 de Junio 27 de 2016 de la Gerencia Nacional de Doctrina, el cual establece:
 - Aplicación del régimen de transición hasta junio 30 de 1995 y estudio de Ley 71 de 1988 para servidores que a 1 de abril de 1994 se encontraban en cajas o pagadores del orden territorial (departamental, distrital, y municipal).
 - Aplicación del régimen de transición hasta junio 30 de 1995 y estudio del Decreto 758 de 1990 para servidores que a 1 de abril de 1994 se encontraban en cajas o pagadores del orden territorial (departamental, distrital, y municipal).
- b. La Parametrización CONCEPTO BZ_2016_5123509 de Mayo 10 de 2016 de la Gerencia Nacional de Doctrina, el cual indica:

¹³ Ver IT3, Sección 4, Página 56.

- Estudio pensional de prestación bajo las previsiones del decreto 758 de 1990 con tiempos públicos no cotizados al COLPENSIONES para las personas que adquirieron estatus pensional dentro del lapso comprendido entre octubre 16 y diciembre 31 de 2014.
- Adicionalmente, se implementó el estudio pensional de las leyes 33 de 1985 y 71 de 1988 en pensiones con carácter de compartida.

Aunado a lo anterior, es importante indicar que también se implementó la versión 5.2 el 7 de enero de 2017, la cual realizó las siguientes mejoras:

- Unificación del término de prescripción.
- Mejoras en el liquidador para la decisión de auxilios funerarios (nuevos campos de diligenciamiento y captura de información).
- Realización de resoluciones aclaratorias en el liquidador de reconocimiento, lo cual permitirá generar trazabilidad en el sistema.
- Mejora en la visualización de los tiempos laborados y/o cotizados por el ciudadano, ya que éstos se discriminarán de acuerdo a la naturaleza de los mismos (públicos, privados y mixtos).
- Modificación de factores salariales, lo cual permitirá la identificación de todos y cada uno de los factores por empleador y clase. Adicionalmente, el sistema identificará la simultaneidades presentadas entre los diferentes factores y computará los valores sin generar error entre cada uno de ellos como IBC, y asignación básica, entre otros.

No obstante lo anterior, Colpensiones sigue trabajando en la mejora continua de la herramienta, formulando nuevos desarrollos y requerimientos en pro de la funcionalidad del sistema y su constante actualización; es así que actualmente se encuentra en proceso de pruebas la versión 5.2.1, la cual realizará mejoras en el proceso de reliquidación de auxilios funerarios, de fallo judicial en concreto, entre otros, y que será implementada finalizando el mes de marzo de 2017.

Así mismo, se requirieron las versiones 5.2.2 y 5.3 las cuales se encuentran en proceso de desarrollo y una vez sean entregadas por parte del proveedor se realizarán las pruebas para su posterior implementación.

3. *Mejoras en el BPM para optimizar el proceso de reconocimiento:* Con el fin de automatizar procesos, y así mismo generar trazabilidad de los mismos, Colpensiones realiza un trabajo continuo en búsqueda de la calidad de la información que administra, la cual se ve reflejada en las decisiones adoptadas por la entidad y comunicadas a los ciudadanos.

Así las cosas y como se había informado en el IT3¹⁴, Colpensiones se encontraba trabajando en la elaboración de un nuevo formulario para la radicación de las solicitudes de auxilio funerario, el cual fue puesto en producción el 17 de diciembre de 2016 y está encaminado principalmente en la mejora de la información capturada para la decisión de este tipo de solicitudes.

En cuanto al proceso de optimización en el sistema para la visualización más amigable de los requerimientos internos y externos realizados por el personal de reconocimiento, es importante indicar que este desarrollo ya fue entregado y se encuentra en proceso de pruebas para su posterior implementación, el cual se encuentra estimado para la última semana del mes de marzo.

Con relación al proceso de actualización de las validaciones previas a la decisión informado en el IT2¹⁵, se indica que este desarrollo se encuentra en proceso de construcción, una vez sea entregado por parte del proveedor se informarán sus avances.

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 este fue implementado el 17 de diciembre de 2016.

4. *Adecuación de las reglas de negocio a los precedentes jurisprudenciales indicados en la Sentencia T-774 de 2015:* Conforme se informó en el IT3¹⁶ Colpensiones acogió los precedentes jurisprudenciales indicados por la H. Corte en la Sentencia T - 774 de 2015, entre ellos el establecido en la SU - 769 de 2014 que permite acumular tiempos públicos y privados para el reconocimiento del Decreto 758 de 1990, el cual implicó modificaciones no solo en las directrices jurídicas institucionales sino en el software liquidador de pensiones, los cuales ya se encuentra en funcionamiento.

FECHA DE IMPLEMENTACIÓN DE LA MEDIDA: Los lineamientos jurídicos fueron expedidos por la Gerencia Nacional de Doctrina a través del Concepto BZ 2016_51233509 del 19 de mayo de 2016 y la modificación en el sistema liquidador de pensiones se realizó el 10 de diciembre 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

Respecto a la historia laboral, Colpensiones ha mantenido las medidas presentadas en la respuesta al Auto 10 de noviembre de 2016 presentada a la H. Corte Constitucional¹⁷ (ver Capítulo 1 – Cuadro 2). El objetivo es lograr que los ciudadanos cuenten con información completa en sus

¹⁴ Ver IT3, Sección 4, Página 60.

¹⁵ Ver IT2, Sección 4, Página 62.

¹⁶ Ver IT3, Sección 4, Página 63.

¹⁷ Ver Respuesta Auto 10 de noviembre de 2016 presentada a la H. Corte Constitucional, página 10.

historias laborales al momento de decidir el acto administrativo prestacional. Producto de lo anterior se logra agilidad en el proceso de reconocimiento prestacional y en la mejora de la decisión se toma con los periodos efectivamente cotizados por los afiliados.

Capítulo 1 – Cuadro 2. Medidas adoptadas entre enero y noviembre de 2016 que no presentan novedades

Medida	Fecha de implementación
Verificación de la historia laboral en el momento de la radicación del reconocimiento pensional.	Marzo de 2016
Respuestas oportunas y concisas a los requerimientos internos.	Junio de 2016
Verificación de las historias laborales con dos meses de anticipación al término del proceso de reconocimiento pensional.	Mayo de 2016

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 el cuadro 3 se resumen las medidas previamente adoptadas por Colpensiones 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, y que ya habían sido informadas a la H. Corte en otros informes (ver Capítulo 1 – Cuadro 3).

Capítulo 1 – Cuadro 3. Medidas adoptadas entre enero y noviembre de 2016 que no presentan novedades

Medida	Fecha de implementación
Descongestión por Despachos Judiciales.	Marzo de 2016
Gestiones ante la Rama Judicial con el fin de obtener el acceso a las diferentes bodegas en donde se encuentran las sentencias.	Abril de 2016
Cumplimiento en copia simple	Agosto de 2016
Acto administrativo de cierre por desistimiento tácito.	Octubre de 2016
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.	Octubre de 2016

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.

1. *Descongestión por Despachos Judiciales.* Es necesario informar a la H. Corte Constitucional que si bien en el mes de noviembre de 2016 se había reportado la adopción de las medidas de: Reparto focalizado de sentencias de vigencias anteriores y Plan piloto para la obtención prioritaria de sentencias objeto de trámites de tutela y requerimientos de Entes de Control; con el fin de mejorar la metodología para el seguimiento y control a las gestiones radicación y monitoreo de solicitudes de desarchivo, visita e insistencia ante los despachos judiciales y la revisión de las bases de datos correspondientes, se adoptó un nuevo modelo de consecución que consiste en la descongestión por Despachos Judiciales.

Con este nuevo modelo se logra evitar recurrir nuevamente a los Despachos Judiciales toda vez que se agota la consecución de las sentencias en una sola gestión. Esta medida se ejecuta de manera permanente a través de las firmas de abogados externos, abogados rotadores y personal de las diferentes regionales.

FECHA DE IMPLEMENTACIÓN DE LA MEDIDA: El desarrollo de esta medida inició en el mes de marzo de 2016 y ha venido en un proceso de mejoramiento y fortalecimiento continuo.

2. *Gestiones ante la Rama Judicial con el fin de obtener el acceso a las diferentes bodegas en donde se encuentran las sentencias.* Esta medida se ejecuta de manera permanente y fue adoptada para superar las constantes barreras que se presentan en los casos en que la sentencia está archivada y es necesario acceder a la misma para su cumplimiento. Estos obstáculos incluyen la limitación en el número de veces que se puede 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.

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.

3. *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.

4. *Acto administrativo de cierre por desistimiento tácito.* 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 tiene 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.

5. *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 periódicamente sobre el trámite de cumplimiento de sentencias y los documentos que deben presentar para que este sea efectivo. Esta medida busca que los ciudadanos acudan a Colpensiones oportunamente a completar sus documentos de modo que se pueda atender su solicitud.

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. 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.

En el siguiente cuadro se refieren las acciones que ya fueron ejecutadas y no presentan novedades:

Capítulo 1 – Cuadro 4. Medidas adoptadas entre enero y noviembre de 2016 que no presentan novedades

Medida	Fecha de implementación
Compilación de las directrices expedidas referentes a la calidad de los actos administrativos. ¹⁸	31 de octubre de 2016
Revisión integral de expedientes para establecer el cumplimiento total de fallos judiciales. ¹⁹	Marzo de 2016
A través de la Circular No. 01 de 2016 se dio instrucción a los colaboradores para la consecución de los documentos faltantes que son necesarios para el cumplimiento del fallo judicial. ²⁰	11 de marzo de 2016
Unificación de formatos para la relación de documentos faltantes en los expedientes y que son necesarios para el acatamiento de los fallos judiciales condenatorios. ²¹	Abril de 2016

A continuación se detallan las medidas previamente adoptadas que presentan novedades en el trimestre de análisis.

¹⁸ Ver IT2, página 84.

¹⁹ Ver IT1, página 84.

²⁰ Ídem.

²¹ Ver IT1, página 85.

1. *Distribución dinámica de personal:* La entidad dentro de sus políticas para atender las solicitudes de cumplimiento de sentencias judiciales redistribuye los grupos internos de trabajo de acuerdo a la necesidad del servicio; es decir aumenta o disminuye los colaboradores de acuerdo al volumen de casos allegados para cumplimiento y a la complejidad que requiera la atención de los mismos. Así las cosas en la actualidad, se cuenta con dos grupos asignados a la línea manual de decisión de sentencias con 62 colaboradores entre revisores y analistas.

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

1.2 RESULTADOS DE LAS MEDIDAS

1.2.1 Calidad de los Actos Administrativos

A partir de los indicadores obtenidos como resultado de la aplicación de la metodología de medición de la calidad implementada a partir del 10 de junio de 2016, reportada en el segundo informe trimestral²², se presentan los siguientes indicadores en términos de avances en el mejoramiento de la calidad de los actos administrativos:

Capítulo 1- Cuadro 5. Resultado de avances en la calidad de los A/A auditados en el periodo de diciembre de 2016 a febrero de 2017

CRITERIO DE CALIDAD	PUNTAJE MAXIMO A ALCANZAR	dic-16 (Muestra 3807)		ene-17 (Muestra 3931)		feb-17 (Muestra 3316)		TOTAL TRIMESTRE (11.054 casos)
		PUNTAJE OBTENIDO	% PROMEDIO CALIDAD AA	PUNTAJE OBTENIDO	% PROMEDIO CALIDAD AA	PUNTAJE OBTENIDO	% PROMEDIO CALIDAD AA	
CLARIDAD	5	4,82	96,43%	4,84	96,82%	4,83	96,55%	96,60%
SUFICIENCIA	10	9,61	96,10%	9,63	96,28%	9,61	96,11%	96,16%
VERACIDAD	17,5	17,15	98,03%	17,1	97,73%	17,1	97,70%	97,82%
CONGRUENCIA	17,5	16,98	97,03%	16,92	96,69%	17,05	97,40%	97,04%
PUNTAJE TOTAL	50	48,57	97,13%	48,49	96,98%	48,58	97,16%	97,09%

Conforme al cuadro 4 (ver Capítulo 1 – Cuadro 5) se observa que la calidad del trimestre fue del 97,09%, resultado obtenido del promedio mensual, iniciando en diciembre de 2016 con un 97,13%, que en enero de 2017 presentó una leve disminución al situarse en el 96,98%, y que nuevamente se elevó en febrero de 2017 alcanzando el mayor valor obtenido en el trimestre con un total del 97,16%.

²² Ver IT2, Páginas 59-62.

Cabe resaltar que se han venido implementando a lo largo del proceso acciones de mejora de acuerdo al comportamiento de los indicadores producto de la medición de la calidad de los actos administrativos, con la finalidad de impactar favorablemente los resultados.

En relación con cada uno de los criterios²³ 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 presentó el siguiente comportamiento:

Claridad: En relación con este criterio se observa que inició en 96,43% y finalizó el mes de febrero en 96,5%, con un promedio trimestral de 96,60%.

Suficiencia: Inició en 96,10% y finalizó el mes de febrero presentó en 96,11%, con un promedio trimestral de 96,16%

Veracidad: Se observa que inició en 98,03% y finalizó febrero con un leve decrecimiento de 0,33 p.p., obteniendo un promedio trimestral de 97,82%.

Congruencia: inició en 97,03% y finalizó en el mes de febrero en 97,40%, con un promedio trimestral de 97,04%

Debido a la identificación de las oportunidades de mejora se implementaron las siguientes acciones durante el trimestre objeto de análisis:

- Socialización con los coordinadores de la Línea Manual de Decisión (LMD), del comportamiento de la calificación de la calidad de los actos administrativos objeto de auditoría, con la finalidad de difundir en los grupos internos de trabajo los indicadores propendiendo por la búsqueda de fórmulas de mejoramiento desde el interior de los mismos.
- Desarrollo de mesas de trabajo adelantadas con los equipos de auditoría y Coordinadores de la LMD encaminadas a la evaluación de situaciones evidenciadas dentro de los procesos de decisión y auditoría de los actos administrativos donde se presentan dudas o falta de claridad,

²³ 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).

con respecto a instrucciones institucionales, mesas realizadas con la finalidad de unificar criterios y estar en constante retroalimentación.

- Como se ha realizado desde el inicio del proceso, se mantiene el acompañamiento por parte de los grupos de auditoría a los involucrados en el proceso de decisión, facilitando el apoyo y colaboración tendiente a la solución de inquietudes elevadas por parte de Coordinadores, Revisores y Analistas, y la orientación de los casos específicos hacia el cumplimiento de las diferentes exigencias y lineamientos legales que permitirán la entrega de un producto con esquemas de calidad.

Con la implementación y aplicación de cada una de las acciones de mejora desarrolladas y de las que están en proceso de ejecución generadas de acuerdo a las necesidades que se presentan, se busca una mejora importante en los indicadores de calidad y la identificación de nuevos aspectos relevantes que estén incidiendo negativamente en la calidad de la decisión.

Respecto a los indicadores de calidad de los actos administrativos que dan cumplimiento a sentencias judiciales, se obtuvo como resultado una calificación general de 48,56 puntos de un máximo alcanzable de 50 puntos, logrando en promedio una calidad de 97,13%, tal como se observa en el siguiente cuadro (ver Capítulo 1 – Cuadro 6).

Capítulo 1 - Cuadro 6. Resultados de calidad Casos Cumplimiento a Sentencias periodo diciembre de 2016 a febrero de 2017

CRITERIO DE CALIDAD	PUNTAJE MAXIMO A ALCANZAR	DICIEMBRE 2016 (Muestra 360)		ENERO 2017 (Muestra 335)		FEBRERO 2017 (Muestra 349)		TOTAL TRIMESTRE (1044 casos)
		PUNTAJE OBTENIDO	% PROMEDIO CALIDAD AA	PUNTAJE OBTENIDO	% PROMEDIO CALIDAD AA	PUNTAJE OBTENIDO	% PROMEDIO CALIDAD AA	
CLARIDAD	5	4,92	98,39%	4,93	98,51%	4,87	97,48%	98,12%
SUFICIENCIA	10	9,81	98,13%	9,74	97,39%	9,71	97,06%	97,53%
VERACIDAD	17,5	17,07	97,56%	17,05	97,45%	17,11	97,76%	97,59%
CONGRUENCIA	17,5	16,97	96,99%	16,67	95,26%	16,82	96,12%	96,14%
PUNTAJE TOTAL	50	48,78	97,56%	48,39	96,78%	48,51	97,02%	97,13%

Ahora bien, al hacer una comparación entre el actual trimestre y las cifras de calidad reportadas en el informe inmediatamente anterior, se evidencia un leve decrecimiento de 0,24 p.p. a nivel general y en relación a la calidad en fallos judiciales una diferencia de 0,3 p.p. , razón por la cual los equipos administrativos encargados de la medición de calidad a los actos administrativos se encuentran actualmente en la implementación de acciones de mejora como se evidencia en el presente capítulo; Finalmente, es pertinente mencionar que el comportamiento de los niveles de calidad es dinámico y también tienen incidencia factores como cumplimiento de metas, reparto u otros.

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

Con respecto a lo reportado en la respuesta al Auto 10 de noviembre de 2016 presentada a la H. Corte Constitucional, si bien no se implementaron nuevas medidas, aquellas que no presentan novedades, relacionadas en el cuadro 1 de este capítulo (ver Capítulo 1 – Cuadro 1.), hacen parte integral del proceso de revisión de la completitud de la historia laboral al momento de decidir el acto administrativo prestacional.

Así, es importante resaltar el resultado del indicador (%) reiteraciones de corrección de historia laboral, el cual, como se ha dicho en los anteriores IT, es una aproximación a la calidad de la corrección de las historias laborales. Se aprecia que desde enero de 2015 hasta febrero de 2017 han sido atendidos 284.853 trámites de corrección de historia laboral radicados por los ciudadanos, frente a los cuales se han radicado 11.992 reiteraciones que corresponden al 4,04%, mostrando además un comportamiento decreciente. En efecto, si se compara el resultado de las vigencias 2015 y 2016, se observa que mientras en 2015 las reiteraciones fueron del 4,38%, en la vigencia 2016 fue del 2,73%. 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 sentencias también se han obtenido resultados importantes, las cuales se indican a continuación.

1. Sobre los resultados del Plan de Descongestión por Despachos Judiciales se tiene que con corte al 28 de febrero se han obtenido 13.299 sentencias.
2. En cuanto a las gestiones ante la Rama Judicial, como resultados concretos de esta medida vale la pena mencionar:
 - **Regional Occidente**
 - Acuerdo con el jefe de la Oficina Judicial de la Administración Judicial para ingresar por turnos al archivo de Britilana en compañía de un funcionario del juzgado. No obstante, la agenda de los despachos para atender nuestros requerimientos no está dispuesta de manera permanente, por lo que las visitas al archivo son limitadas.
 - Colpensiones remitió al Consejo Superior de la Judicatura, el pasado 3 de febrero de 2017, solicitud a la Directora Ejecutiva Seccional de Cali donde se propone la contratación de una persona con conocimiento en manejo de archivos para

colaborar en el desarchivo de las sentencias pendientes de consecución en la regional.

- Regional Bogotá
 - Acuerdo en la regional Bogotá para permitir el acceso permanente a las Bodegas de Menquetebea, Nariño y Montevideo.
 - Regional Antioquia
 - Acuerdo en la regional Antioquia para que los juzgados desarchiven directamente en las bodegas de los listados que entrega Colpensiones.
 - Igualmente se acordó con dos Despachos Judiciales colaborar en la organización del archivo del Juzgado y de esta manera identificar de forma efectiva la ubicación de las sentencias requeridas.
3. Con respecto al cumplimiento de sentencias en copia simple se han adoptado 175 actos administrativos de cumplimiento de sentencias que han iniciado a su vez el proceso de cotejo ex post.
4. Sobre los actos administrativos de cierre, con corte a 28 de febrero de 2017 el universo identificado corresponde a 2.657 casos clasificados en copia simple y en los que se han enviado dos o más cartas de solicitud de documentos a los ciudadanos. De estos, se han estudiado 1.291 de los cuales, se han proferido 137 actos administrativos de cierre y los demás casos se encuentran en estados dirigidos a su cierre definitivo.
5. En cuanto a la campaña de llamada telefónica por call center se han incluido 2.650 personas, de las cuales se ha logrado un contacto efectivo positivo de 728 a quienes se les ha informado verbalmente que para el cumplimiento de su sentencia es necesario que aporten documentos completos.

De acuerdo con lo anterior y con el fin que el contacto del Call center sea efectivo se implementó desde el mes de diciembre de 2016, la captura del correo electrónico del peticionario.

Estas medidas a su vez se han reflejado en el avance continuo en el alistamiento en términos cuantitativos. Con corte a 28 de febrero de 2017 Colpensiones identificó 168.643 sentencias condenatorias, de las cuales 167.992 corresponden a prestaciones económicas y 651 a pretensiones diferentes a las antes mencionadas.

En el siguiente cuadro se presentan las cifras consolidadas encontrando que, del universo de 166.211 sentencias a cargo de Colpensiones con corte a 31 de enero de 2017, se han alistado y entregado a 28 de febrero de 2017 un total de 159.719 para cumplimiento, lo que representa el 96% de los fallos identificados. Ahora bien, de los fallos identificados a 31 de enero de enero (166.211) se entregaron en el mismo mes, 158.690 a la Gerencia de Reconocimiento, de los cuales

se cumplieron 158.273 al 28 de febrero, lo que corresponde a un 99,7% del total de las sentencias recibidas por dicha gerencia; quedando pendientes de alistamiento 6.492 y de cumplimiento 417. Estos resultados permiten también resaltar que la entidad cuenta con el proceso adecuado para cumplir las sentencias desde el momento en que han sido alistadas, y que el reto grande sigue presentándose entre la identificación y el alistamiento.

Capítulo 1 – Cuadro 6. Estado de los fallos judiciales relacionados exclusivamente con prestaciones pensionales

(I) Identificación De Fallos Condenatorios	(I) Identificación De Fallos Condenatorios	(II) Alistamiento Del Fallo Para Su Cumplimiento			(III) Cumplimiento De Fallos Alistados		
Origen del fallo condenatorio (con corte a 28 de febrero de 2017)	Origen del fallo condenatorio (con corte a 31 de enero de 2017)	Alistados y entregados para cumplimiento con corte 28 de febrero de 2017	En proceso de alistamiento con corte a 28 de febrero de 2017	Alistados y entregados para cumplimiento con corte 31 de enero	Actos adm. Proferidos hasta 28 de febrero de 2017 de lo entregado con corte 31 de enero de 2017	Pendientes que han sido gestionados hasta 28 de febrero de 2017 de lo entregado con corte 31 de enero de 2017	Pendientes en proceso de decisión hasta 28 de febrero de lo entregado con corte 31 de enero de 2017
11.246	11.246	11.230	16	11.228	11.226	1	1
Entregados por el ISS en L..	Entregados por el ISS en L.	99,86%	0,10%	99,80%	99,98%	0,01%	0,01%
8.623	8.623	8.623	0	8.623	8.619	3	1
Hallados por Colp. En expedientes ISS	Hallados por Colp. En expedientes ISS	100,00%	0,00%	100,00%	99,95%	0,03%	0,01%
87.844	86.580	82.857	3.723	82.218	81.934	121	163
Fallados en contra de Colpensiones	Fallados en contra de Colpensiones	95,70%	4,30%	95,00%	99,65%	0,15%	0,20%
60.279	59.762	57.009	2.753	56.621	56.494	64	63
Entregados por ciudadanos a Colp.	Entregados por ciudadanos a Colp.	95,39%	4,60%	94,70%	99,78%	0,11%	0,11%
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
167.992	166.211	159.719	6.492	158.690	158.273	189	228
		96%	4%	95%	99,70%	0,12%	0,14%
					Suma dos últimas columnas	417	

En relación con las sentencias pendientes de alistamiento y cumplimiento relacionadas en el cuadro 1 Panel A, con corte a 28 de febrero de 2017 se encuentran pendientes de alistamiento 6.492 sentencias lo que corresponde a una disminución del 32,45% (3.120 sentencias), frente a lo reportado en el IT3 (9.612) las cuales han sido estudiadas y se ha realizado la siguiente gestión (ver Capítulo 1 – Cuadro 6):

- 2.964 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.

- 1.192 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.
- 360 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.
- 716 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.
- 660 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.
- 600 casos que se encuentran en proceso de transcripción por tratarse de fallos orales abstractos.

Vale la pena indicar que las 417 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 presenta la medida adicional a ser implementada por la Gerencia de Defensa Judicial en materia de identificación y alistamiento de sentencias, entre los meses noviembre de 2016 y febrero de 2017.

- Se incluyó en la campaña de call center los documentos que se encuentran pendientes del ciudadano enviando un total de 432, resultado que se verificará en el mes de marzo de 2017.

1.4 MEDIDAS POR IMPLEMENTAR O EN PROCESO DE IMPLEMENTACIÓN EN MATERIA DE CUMPLIMIENTO DE SENTENCIAS

Con ocasión de las conclusiones generadas en la Mesa de Trabajo del 9 de febrero de 2017 liderada por Colpensiones y en la que participaron diferentes actores de la sociedad para contribuir al fortalecimiento del Protocolo de Actuación de esta entidad, se considera que deben reforzarse las habilidades de los trabajadores con el fin de aumentar los índices de calidad de los actos administrativos en general y en especial para los que dan cumplimiento a un fallo judicial.

Teniendo en cuenta que es indispensable que los actos administrativos se caractericen por la calidad de fondo y forma en su expedición, se propone la realización de jornadas de fortalecimiento de asuntos pensionales y de redacción de textos jurídicos.

Además, se considera importante que el refuerzo de competencias, este acompañado de una recopilación de las principales directrices que deban tenerse en cuenta al momento de estudiar un expediente pensional y cuando se esté dando cumplimiento a un fallo judicial.

Se comunica a la H. Corte que en el siguiente Informe se reportarán los avances alcanzados en la implementación de estas medidas tendientes a la calidad de los actos administrativos con los que se acata un fallo judicial.

1.5 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.”

A continuación, Colpensiones se permite presentar a la H. Corte los avances en las medidas adoptadas para corregir los problemas de completitud en las historias laborales de los afiliados, en cumplimiento de la orden segunda numeral décimo primero de la parte resolutive de la Sentencia T-774 de 2015²⁴.

En ese sentido, esta administradora se encuentra desarrollando acciones que buscan subsanar las problemáticas bien identificadas que inciden directamente en la falta de completitud de la historia laboral: (i) inconsistencias de la información que reposa en las bases de datos de Colpensiones; (ii) ausencia de un mecanismo unificado de información de los regímenes del Sistema General de Pensiones (RPM y Régimen de Ahorro Individual - RAIS); y (iii) disponibilidad de la información de los tiempos cotizados en el sector público²⁵. Estos planes de acción atienden las recomendaciones efectuadas por la Superintendencia Financiera de Colombia, y buscan mitigar aquellos otros eventos que la administradora ha identificado como susceptibles de mejora y que permiten lograr el objetivo trazado.

²⁴ “La Corte le ordenará a la Administradora Colombiana de Pensiones Colpensiones, al Ministerio del Trabajo y al Ministerio de Hacienda y Crédito Público, que dentro de los seis meses siguientes a la comunicación de esta sentencia, en el marco de sus atribuciones y competencias, adopten las medidas necesarias para corregir los problemas presentes en la completitud de las historias laborales de los afiliados de Colpensiones, tomando en consideración las recomendaciones que efectúen la Superintendencia Financiera de Colombia, la Defensoría del Pueblo, la Procuraduría General de la Nación y la Contraloría General de la República.” (Sentencia 774 de diciembre de 2015, fj 602).

²⁵ Estas problemáticas fueron explicadas en detalle en el informe especial presentado a la honorable corte constitucional como respuesta al Auto 181 de 2015 (ver Informe Especial Presentado a la Honorable Corte Constitucional. Auto 181 de 2015, página 51), y se recuerdan aquí para contextualizar las acciones realizadas. El primer grupo de problemas se refiere a la inconsistencia que presenta la información entregada por el ISS a Colpensiones en su entrada a operación. Por ejemplo, Colpensiones recibió en su entrada en operación 22,3 millones de novedades (ingreso, cambio de salario, licencia, retiro, etc.) que no habían sido cargadas en las historias laborales de Colpensiones, debido a que no se puede relacionar de manera inequívoca la identificación utilizada en dichas novedades para afiliados y aportantes antes diciembre de 1994 (“número de afiliación” y “el número patronal”), con la identificación utilizada a partir de enero de 1995 para afiliados y aportantes (“documento de identidad”). Este tipo de novedades se conoce como “Novedades No Correlacionadas”. El segundo grupo de problemas concierne la deficiencia en los mecanismos para el intercambio de información entre el RPM y el RAIS. Por ejemplo, Colpensiones recibió en su entrada en operación aproximadamente 15 millones de pagos, realizados por los empleadores para sus trabajadores, sin que hubiese una afiliación por parte del ciudadano al Sistema General de Pensiones. Este tipo de pagos se conocen como “Pagos Convalidados”. El tercer problema se refiere al hecho de que no existen actualmente canales de comunicación expeditos entre las entidades que fueran administradoras del RPM y Colpensiones, que permitan conocer las cotizaciones de los servidores públicos en esas entidades.

2.1 MEDIDAS ADOPTADAS

En el cuadro 1 de esta sección se enuncian las medidas adoptadas por la entidad para dar cumplimiento a la orden segunda numeral décimo primero de la parte resolutoria de la Sentencia T-774 de 2015.

Capítulo 2 – Cuadro 1. Medidas adoptadas entre enero y noviembre de 2016 que no presentan novedades

Temática	Medida	Fecha de implementación
Inconsistencias en la información reportada por los empleadores entre los años 1995 y 2006	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.	Agosto de 2016
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	Creación de las afiliaciones para los ciudadanos que no cuentan con ella en el Sistema General de Pensiones y se han recibido pagos	Junio de 2016
Proyecto interno de historia laboral tiempos públicos	Recepción de la información de los tiempos cotizados en el sector público antes de 1995 (formularios CLEBPS)	Agosto de 2016

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

1. *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*²⁶. 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.

²⁶ Ver IT1, Página 43; e IT2, página 46.

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

1. *Prueba piloto de digitalización y digitación de microfichas*²⁷. 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 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.

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

1. *Tipificación y migración de Novedades No Correlacionadas (NNC) a las historias laborales*²⁸. 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 de 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”).

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

2.1.4 Aportes recibidos por concepto del traslado del RAIS

1. *Implementación de una estrategia para la normalización de historias laborales de afiliados provenientes del RAIS*²⁹. 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,

²⁷ Ver IT1, Página 44; e IT2, página 47.

²⁸ Ver IT1, Página 45; e IT2, página 48.

²⁹ Ver IT1, Página 47; e IT2, página 49.

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.

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

1. *Cargue de la información a las bases de datos de Colpensiones de los pagos realizados erradamente al RAIS³⁰.* 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.

2.1.6 Proyecto interno de historia laboral tiempos públicos

1. *Presentación de los tiempos cotizados en el sector público en las historias laborales de los ciudadanos³¹.* 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

³⁰ Ver IT1, Página 47; e IT2, página 50.

³¹ Ídem.

el sector público antes de 1995 y permitir su 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.

2.2 RESULTADOS DE LAS MEDIDAS

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

Con corte al 31 de diciembre de 2016, se logró completar la información para 58.378 pagos. Esta cifra corresponde al 45% de la información identificada como faltante por esta razón. De esta manera, se han incluido ciclos en las historias laborales a 1.505.098 Afiliados.

Debido a que la culminación de los procesos automáticos no surtió efecto adicional, y por lo tanto no se pudo alcanzar el 57% del cargue previsto, se remitieron 5.800 comunicaciones a los aportantes y se espera que a través de ellos podamos obtener la información restante. Con este proceso la Entidad realizó todas las actividades a su alcance a fin de obtener la información y lograr la completitud de las historias laborales.

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

Con corte a 31 de enero de 2017, se finalizó la prueba piloto de digitación de microfichas del periodo tradicional (1967-1994) con un avance del 100%. A partir de las conclusiones arrojadas de la prueba piloto, Colpensiones adelanta la actualización de documentos de estudios previos para el proyecto de la digitación completa de las microfichas. De acuerdo con el alto impacto que genera el proyecto completo, se está trabajando sobre las estimaciones de tiempo para generar el cronograma definitivo. De acuerdo con lo evaluado, se estima que durante el segundo trimestre del año en curso, este sea presentado a la Junta Directiva de la entidad, con el fin de buscar aprobación de los recursos requeridos para su desarrollo.

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

Al 31 de diciembre de 2016 se logró el 100% de cumplimiento de este proyecto de diagnóstico. Producto del diagnóstico finalizado al 31 de diciembre de 2016 y con base en los resultados obtenidos, se estableció el siguiente plan para la tipificación y migración masiva de estas novedades, que busca depurar el universo 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. El cronograma que seguirá el plan citado se enuncia a continuación.

Capítulo 2 – Ilustración 1. Cronograma Novedades No Correlacionadas

Item	Actividad	ene-17				feb-17				mar-17				abr-17			
		S1	S2	S3	S4												
1	Pruebas de calidad resultados y cifras del proceso	■	■	■	■	■											
2	Pruebas de integridad de novedades en Historia Laboral					■	■	■	■								
3	Comité de Gobierno de Datos										■						
4	Migración de novedades (masivas)										■	■	■	■			
5	Entrega Novedades para evaluación manual o con participación del ciudadano									■	■						
6	Evaluación de actividades a realizar para migración de novedades (Item 5)											■	■				

2.2.4 Aportes recibidos por concepto del traslado del RAIS

A 28 de febrero del año en curso, Colpensiones se ha recibido e integrado la información para el 98,2% del total de la población trasladada del RAIS, quedando pendiente la entrega de historia laboral de 33.247 personas.

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

A 28 de febrero del año en curso, se ha actualizado el 95,7% 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 33% de acuerdo a las actividades definidas en el plan de trabajo, cuya fecha de finalización está establecida para el 31 de julio de 2017.

2.2.6 Proyecto interno de historia laboral tiempos públicos

La visualización de los tiempos públicos en el reporte de historia laboral se encuentra en un avance del 86% y se estima su terminación para abril de 2017.

2.3 GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LA ORDEN

Con respecto a las 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

reporta un alto grado de cumplimiento de la orden impartida por la H. Corte Constitucional. No obstante, Colpensiones sigue en el proceso de monitoreo y control de las medidas ya implementadas, así como en el seguimiento continuo de las actividades formuladas para el cumplimiento de los planes de mejoramiento propuestos.

Igualmente, vale la pena resaltar que desde el IT2³², 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, en la vigencia 2016, 1.366.909 afiliados consultaron su historia laboral o han tenido acceso al extracto de su historia laboral, y de éstos 36.109 han radicado de forma posterior un trámite de CHL, es decir el 2,64%. Lo cual permite inferir que el 97,36% de los afiliados a Colpensiones que han consultado el extracto de su historia laboral, se encuentran satisfechos con la información reportada por Colpensiones.

³² 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.”

Tal como se comunicó en la respuesta al Auto del 10 de noviembre de 2016 expedido por la H. Corte Constitucional, Colpensiones en seguimiento de la transcrita orden tercera de la Sentencia T-774 de 2015, implementó las medidas tendientes al cumplimiento oficioso de fallos judiciales.

Siguiendo la organización prevista para el presente Informe Trimestral, a continuación se expondrá el avance de las medidas implementadas por la entidad en las fases de identificación y alistamiento de fallos, así como en la etapa de cumplimiento de las sentencias judiciales.

3.1 MEDIDA ADOPTADAS

Considerando que en la respuesta del Auto del 10 de noviembre de 2016 se expusieron las principales medidas que Colpensiones ha adoptado para el cumplimiento de las órdenes impartidas por la H. Corte Constitucional en la Sentencia T-774 de 2015, y teniendo en cuenta las características de cada acción, a continuación se recuerdan las medidas que pese a su utilidad fueron de ejecución única y ya no presentan novedad (ver Capítulo 3 – Cuadro 1).

Posteriormente, se enunciará el avance de las medidas que son de ejecución permanente así como las nuevas acciones que se adoptaron con ocasión del Protocolo de Actuación y de las conclusiones de la Mesa de Trabajo que organizó Colpensiones para escuchar a diferentes actores de la sociedad.

Capítulo 3 – Cuadro 1. Medidas adoptadas entre enero y noviembre de 2016 que no presentan novedades

Temática	Medida	Fecha de implementación
Medidas para cumplir de manera expedita y oficiosa las sentencias de ordinarias y contencioso administrativas en la fase de alistamiento	Proceso de supervisión por parte del tercero que realiza la vigilancia judicial a los abogados externos.	Marzo 2016
Medidas para cumplir de manera expedita y oficiosa las sentencias de ordinarias y contencioso administrativas en la fase de alistamiento	Automatización del proceso de alistamiento y cumplimiento de sentencias ³³ .	Mayo 2016
Medidas para cumplir de manera	Consecución de documentos faltantes:	12 de abril de

³³ Ver IT2, página 89.

Temática	Medida	Fecha de implementación
expedita y oficiosa las sentencias ordinarias y contencioso administrativas en la fase de alistamiento	Conformación para una labor transitoria de completitud documental de los expedientes a través del Grupo de Gestión de Trámites Internos. ³⁴	2016
Medidas para cumplir de manera expedita y oficiosa las sentencias ordinarias y contencioso administrativas en la fase de cumplimiento	Realización de Talleres de Alta Redacción Jurídica, tendientes a fortalecer los conocimientos y habilidades de quienes tienen entre sus funciones la expedición de actos administrativos de cumplimiento de sentencias. ³⁵	20 de agosto de 2016
Medidas para cumplir de manera expedita y oficiosa las sentencias ordinarias y contencioso administrativas en la fase de cumplimiento	Conciliación de entrega de sentencias: Se mantiene la medida de conciliar la entrega de sentencias entre el área encargada de su identificación y alistamiento y la dependencia que tiene a cargo su cumplimiento. ³⁶	12 de agosto de 2016
Medidas para cumplir de manera expedita y oficiosa las sentencias ordinarias y contencioso administrativas en la fase de cumplimiento	Automatización del procedimiento de entrega de sentencias: Esta acción se ha mantenido para Colpensiones, garantizándose la trazabilidad de la entrega de sentencias para cumplimiento por parte del área responsable de su identificación. ³⁷	12 de agosto de 2016
Medidas para cumplir de manera expedita y oficiosa las sentencias ordinarias y contencioso administrativas en la fase de cumplimiento	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, a través del cual se genera un Auto de Pruebas. Han sido establecidos en la ley para acatar una providencia judicial y se informará al interesado el estado de su actuación.	15 de octubre de 2016

³⁴ Ver IT1, página 84.

³⁵ Ver IT3, página 85.

³⁶ Ver IT2, página 89.

³⁷ Ídem.

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

1. *Proceso de supervisión por parte del tercero que realiza la vigilancia judicial a los abogados externos.* Esta medida 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.

La 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 y actualmente su medición en mensual.

2. *Automatización del proceso de alistamiento y cumplimiento de sentencias.* 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 agilizará 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.

Es necesario informar que desde el mes de diciembre de 2017 se realizó una mejora al proceso automatizado que permite la validación de la documentación requerida para el reconocimiento de la prestación económica la cual debe ser aportada por el ciudadano.

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 mejoras en este período.

3.2 RESULTADOS DE LAS MEDIDAS

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

En el IT3, con corte a 30 de noviembre, se habían proferido 18.286 sentencias de las cuales habían sido allegadas 15.019, esto es el 88,3%; y se encontraban 1.104 pendientes por diligencias al

Despacho. Ahora bien, al finalizar el 2016 se profirieron 19.496 de las cuales con corte a 28 de febrero de 2017, se han allegado 18.451 sentencias lo que corresponde al 94,64% y aún se encuentran pendientes de recibo 301 y 744 pendientes por diligencias al Despacho.

Capítulo 3 - Cuadro 2. Estado de entrega de sentencias proferidas en 2016 con corte 28 de febrero de 2017

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	4.927	1.377	7,06%	3.409	17,49%	4.786	24,55%	69	0,35%	0	0,00%	44	0,23%	28	0,14%
OCCIDENTE	4.668	753	3,86%	3.624	18,59%	4.377	22,45%	70	0,36%	0	0,00%	0	0,00%	221	1,13%
CARIBE	4.147	1.023	5,25%	2.869	14,72%	3.892	19,96%	23	0,12%	0	0,00%	34	0,17%	198	1,02%
BOGOTA	2.251	318	1,63%	1.817	9,32%	2.135	10,95%	18	0,09%	0	0,00%	18	0,09%	80	0,41%
EJE CAFETERO	1.475	127	0,65%	1.237	6,34%	1.364	7,00%	5	0,03%	0	0,00%	1	0,01%	105	0,54%
SANTANDER	931	342	1,75%	575	2,95%	917	4,70%	1	0,01%	0	0,00%	1	0,01%	12	0,06%
SUR	825	175	0,90%	608	3,12%	783	4,02%	17	0,09%	0	0,00%	0	0,00%	25	0,13%
CENTRO	272	23	0,12%	174	0,89%	197	1,01%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	75	0,38%
Total general	19.496	4.138	21,22%	14.313	73,42%	18.451	94,64%	203	1,04%	0	0,00%	98	0,50%	744	3,82%

Frente a las 301 sentencias pendientes de entrega se identifican tres clases: (i) 203 casos que han sido devueltos a las regionales por falta de documentos jurídicos; (ii) 98 en los cuales las firmas de abogados externos no han entregado los fallos judiciales a las regionales en el plazo establecido (ver Capítulo 3 – Cuadro 3, se deben sumar las sentencias no entregadas por apoderado mayor a 5 días y las devueltas).

Capítulo 3 - Cuadro 3. Sentencias proferidas en 2016 pendientes de entrega

Causal de no entrega de sentencia	Occidente	Caribe	Antioquia	Bogota	Eje cafetero	Centro	Sur	Santander	Total general
Devuelta	70	23	69	18	5	0	17	1	203
Casos devueltos por falta de documentos jurídicos	49	21	67	7	3	0	17	0	164
Documentos requeridos a la regional	21	2	2	10	2	0	0	1	38
Devolución por rotonda	0	0	0	1		0	0	0	1
No se ha entregado por apoderado mayor a 5 días	0	34	44	18	1	0	0	1	98
Sentencia proferida - pendiente de entrega	0	34	44	18	1	0	0	1	98
Total	70	57	113	36	6	0	17	2	301

De otro lado, en el año 2017 se han proferido 2.480 sentencias de las cuales 814 han sido allegadas, 11 fueron objeto de devolución, 307 se encuentran pendientes por diligencias del Despacho y 1.348 pendientes de entrega por parte de los apoderados, de las cuales 835 se encuentran en término para ser allegadas y 513 son mayores a 15 días y están siendo objeto de requerimiento contractual para su entrega. Igualmente se revaluó el término de entrega de sentencias por parte de las firmas de abogados externos aumentándolo a 15 días (ver Capítulo 3 – Cuadro 4, se deben sumar las sentencias devueltas y las no entregadas por apoderado).

Capítulo 3 - Cuadro 4. Estado de entrega de sentencias proferidas en 2017

Regional	Total	Entregadas		Devueltas		No se ha entregado por apoderado entre 0 y 15 días		No se ha entregado por apoderado mayor a 15 días		Pendientes por diligencias del despacho	
		#	%	#	%	#	%	#	%	#	%
Antioquia	493	157	6,33%	0	0,00%	205	8,27%	59	2,38%	72	2,90%
Occidente	393	171	6,90%	4	0,16%	122	4,92%	88	3,55%	8	0,32%
Caribe	509	202	8,15%	2	0,08%	88	3,55%	52	2,10%	165	6,65%
Bogotá	537	101	4,07%	3	0,12%	244	9,84%	147	5,93%	42	1,69%
Eje cafetero	179	35	1,41%	0	0,00%	56	2,26%	88	3,55%	0	0,00%
Santander	148	91	3,67%	0	0,00%	38	1,53%	19	0,77%	0	0,00%
Sur	182	47	1,90%	2	0,08%	63	2,54%	58	2,34%	12	0,48%
Centro	39	10	0,40%	0	0,00%	19	0,77%	2	0,08%	8	0,32%
Total general	2.480	814	32,82%	11	0,44%	835	33,67%	513	20,69%	307	12,38%

A continuación, se presentan las causales de no entrega de las sentencias de día a día por parte de cada una de las regionales (ver Capítulo 3 – Cuadro 5).

Capítulo 3 - Cuadro 5. Sentencias proferidas en 2017 pendientes de entrega

Causal de no entrega	Bogota	Antioquia	Caribe	Occidente	Eje cafetero	Sur	Santander	Centro	Total general
Devueltas	3		2	4		2			11
Fallo incompleto	3		2	4		2			11
No se ha entregado por apoderado entre 0 y 15 días	244	205	88	122	56	63	38	19	835
Nueva	116	127	66	82	24	16	26	14	471
Sin trámite por apoderado entre 0 y 15 días	128	78	21	40	32	47	12		358
Proceso activo - ejecutivo al despacho								5	5
Proceso activo - ejecutivo a la letra			1						1
No se ha entregado por apoderado mayor a 15 días	147	59	52	88	88	58	19	2	513
Sin trámite por apoderado mayor a 15 días	92	59	38	84	88	50	19	1	431
Proceso activo - ejecutivo al despacho	41					1		1	43
Proceso activo - ejecutivo a la letra	9		8						17
Pendiente constancia ejecutoria			3			6			9
Demora en el despacho en la entrega del audio			3	4					7
Juzgado envía para archivo	5								5
Imposibilidad						1			1
Diligencias al despacho	42	72	165	8		12		8	307
Fallo de segunda instancia, no ha regresado al juzgado	36	29	95	2		1		3	166
Al despacho por liquidación de costas	2	40	62	5		11		5	125
Al despacho para firma del juez	1		8						9
Sentencia sin notificar		3		1					4
Al despacho por liquidación del crédito	3								3
Total general	436	336	307	222	144	135	57	29	1.666

Finalmente, con la adopción de las citadas medidas se logró avanzar hasta el 28 de febrero de 2017 en la expedición de 158.273 actos administrativos en cumplimiento de un fallo judicial. La anterior cifra se suministra en relación con los 158.690 fallos entregados por parte de la Gerencia Nacional de Defensa Judicial al 31 de enero de 2017 quedando pendiente de cumplimiento un 0,3% 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 adoptó en el mes de febrero las siguientes medidas entre noviembre de 2016 y febrero de 2017 para la reducción de las devoluciones incluyendo:

- (i) Adopción de un manual de entrega de sentencias que permita reglas estandarizadas y homogéneas para la entrega.
- (ii) Capacitación del personal para la recepción y entrega de las sentencias.
- (iii) Revisión conforme a la normatividad vigente de las piezas procesales necesarias para el cumplimiento de las sentencias homogéneas para la entrega.
- (iv) Implementación de formulario drive para el recibo de sentencias en las regionales verificando la completitud de las mismas previa su radicación.

3.4 GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LA ORDEN

Con las medidas adoptadas Colpensiones avanzó en el cumplimiento de sentencias, toda vez que hasta el 28 de febrero de 2017 se expidieron 158.273 actos administrativos dando cumplimiento a fallos judiciales, de las 158.690 sentencias entregadas por parte de la Gerencia Nacional de Defensa Judicial, quedando pendientes de cumplimiento solo 417 casos³⁸ lo cual equivale al 0,3%; alcanzando un porcentaje de cumplimiento del 99,7%.

Con lo anterior y teniendo en cuenta el carácter oficioso con el que se implementaron las medidas descritas en el presente acápite, se considera que Colpensiones ha logrado un alto grado de cumplimiento de la orden.

³⁸ 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.”

Colpensiones dentro del término establecido por la H. Corte en la Sentencia T-774 de 2015, cumplió en su integridad la orden cuarta de la citada providencia, implementando un mecanismo de priorización de las solicitudes que son radicadas por personas que padecen una enfermedad catastrófica (ver Capítulo 4 – Cuadro 1).

Capítulo 4 – Cuadro 1. Medidas adoptadas entre enero y noviembre de 2016 que no presentan novedades

Temática	Medida	Fecha de implementación
Mecanismo de priorización en la atención de solicitudes	Módulo de radicación denominado “Recepción de Documentos Adicionales – Enfermedades Catastróficas” y priorización en la notificación o comunicación de las respuestas otorgadas al ciudadano. ³⁹	26 de junio de 2014 y 5 de septiembre de 2016

No obstante lo anterior, y con ocasión de la Mesa de Trabajo de Socialización del Protocolo de Actuación de Colpensiones celebrada el 9 de febrero de 2017, se recopilaron propuestas de los participantes con el fin de mejorar el funcionamiento del mecanismo y garantizar la eficacia del mismo, lo cual se reporta en el cumplimiento de la orden novena contenida en el numeral décimo octavo de la Sentencia T-774 de 2015⁴⁰.

4.1 RESULTADOS DE LA MEDIDA

A continuación se exponen las cifras de solicitudes radicadas, decididas y en proceso de atención para el periodo comprendido desde diciembre de 2016 al 28 de febrero de 2017:

³⁹ Ver IT1, Página 103; e IT2, página 97

⁴⁰ Ver Capítulo 7, Orden Novena, y Anexo 3, Orden Cuarta.

**Capítulo 4 – Cuadro 2. Evolución de casos priorizados por enfermedad catastrófica
Corte a febrero 28 de 2017**

	Acumulado Nov-16	Dic-16	Ene-17	Feb-17	Total general
Solicitudes de reconocimiento					
Casos generados con prioridad	1.214	6	10	14	1.244
Casos atendidos con prioridad	1.209	5	4	4	1.222
Casos priorizados pendientes de atención VBP	5	1	6	10	22
%de avance en la atención al corte					98,2%

Por otro lado, en cuanto a la priorización del cumplimiento de sentencias por enfermedad catastrófica o similar, en el cuadro 3 (ver Capítulo 4 - Cuadro 3) se observa que se han identificado 54 casos, de los cuales se han atendido 54 lo que refleja un nivel de atención del 100% con respecto a las sentencias alistadas.

**Capítulo 4 – Cuadro 3. Evolución de sentencias priorizados por enfermedad catastrófica
Corte a febrero 28 de 2017**

	Acumulado Nov-16	Dic-16	Ene-17	Feb-17	Total general
Cumplimiento de sentencias					
Casos generados con prioridad	54	-	-	-	54
Casos atendidos con prioridad	54	-	-	-	54
Casos priorizados pendientes de atención	-	-	-	-	0
Casos priorizados pendientes de alistar	-	-	-	-	0
% de avance con respecto a los alistados al corte					100,0%

Así mismo, el cuadro 4 muestra los tiempos promedio de atención que tomaba a Colpensiones resolver una solicitud de este tipo. De esta, forma se tiene que ha habido una disminución en el tiempo que se demora Colpensiones en contestar una solicitud de este tipo desde 2014, pasando de 1 mes y 11 días en 2014 a 15 días en 2017.

**Capítulo 4 – Cuadro 4. Tiempo promedio de atención
Corte a febrero 28 de 2017**

Año Radicación	Promedio de Atención en meses
2014	1 mes y 11 días
2015	1 mes y 5 días
2016	1 mes y 4 días
2017	15 días

Es importante resaltar que en algunos casos es necesario adelantar trámites internos o externos para atender la solicitud (confirmación de tiempos, requerimientos a otras áreas, autos de prueba, entre otros), lo cual incide en el término de respuesta.

4.2 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”.

La presente orden ha sido abordada por Colpensiones de manera sistemática, es decir desarrollando gradualmente los aspectos técnicos requeridos por la H. Corte, desde una perspectiva de permanencia para la entidad en materia de indicadores –esquema de seguimiento-. En esta sección se informa sobre el avance y sostenimiento de las acciones efectuadas con respecto a la orden quinta contenida en el numeral décimo cuarto proferida por H. Corte

mediante la Sentencia T- 774 de 2015, haciendo énfasis en diciembre de 2016, y enero y febrero de 2017⁴¹.

5.1 MEDIDAS ADOPTADAS

En el siguiente cuadro (ver Capítulo 5 - Cuadro 1) se resumen las medidas previamente adoptadas por Colpensiones para el cumplimiento de la orden y que no presentan novedades para el periodo de análisis.

Capítulo 5 – Cuadro 1. Medidas adoptadas entre enero y noviembre de 2016 que no presentan novedades

Medida	Fecha de implementación
Sistema permanente de indicadores “Colpensiones” Veraz en la página web de la entidad (zona de fácil accesos para los ciudadanos).	Marzo – agosto de 2016
Diseño y desarrollo	Agosto – octubre de 2016
Pruebas	Noviembre de 2016
Publicación en web	
Análisis del marco conceptual de la Estrategia de seguimiento en función del enfoque de derechos fundamentales.	Marzo – abril de 2016
Desarrollo de nuevos indicadores:	
Nuevos indicadores publicados	
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.	
vii. Tiempo promedio de atención de las solicitudes resueltas (meses).	
viii.(%) Citas efectivas con documentación completa y suficiente aportada por el ciudadano.	
ix. (%) Dictámenes de PCL (pérdida de capacidad laboral) emitidos sobre citas efectivas.	
x. (%) Dictámenes de PCL (pérdida de capacidad laboral) notificados.	
Análisis de los principios planteados por la Corte Constitucional en materia de indicadores y los establecidos en el marco conceptual de Estrategia de seguimiento.	Junio - julio 2016

⁴¹ Los resultados de los indicadores disponibles durante el periodo mencionado, son presentados en el Anexo 1 del presente informe.

Medida	Fecha de implementación
Generación de desagregaciones para los indicadores. Indicadores vinculados al objeto de seguimiento de reconocimiento de prestaciones económicas se integró desagregación por tipo de prestación: pensión de vejez, de invalidez, sobrevivientes, indemnizaciones, auxilios funerarios y recursos.	Junio – agosto 2016
Desarrollo de una metodología de medición de calidad.	Abril 2016

A continuación se detallan las medidas ya implementadas por Colpensiones que presentaron ajustes o avances para el trimestre, así como aquellas nuevas acciones que fueron desarrolladas en dicho periodo, en materia de indicadores.

1. *Desarrollo de nuevos indicadores.* Sobre esta medida, se continúa avanzando en la identificación de aspectos de seguimiento y precisando temáticas sobre las cuales resulta relevante contar con indicadores de carácter gerencial, tales como servicio al ciudadano. Específicamente se adelantan las pruebas del indicador de fallos en contra, sin embargo cabe anotar que tanto la información arrojada por los indicadores vinculados a tutelas como los de sentencias muestran el nivel de cumplimiento incluyendo los fallos en contra, lo cual para la entidad ha sido primordial de cara a optimizar las respuestas a los ciudadanos; a la fecha se han publicado (registrado institucionalmente) diez nuevos indicadores.

FECHA DE IMPLEMENTACIÓN DE LA MEDIDA: esta medida, según lo informado, se inició desde abril de 2016, siendo una acción de carácter permanente.

2. *Generación de desagregaciones para los indicadores.* Con respecto a las desagregaciones por género, edad, localización geográfica del solicitante y demás aspectos relevantes, se viene analizando la información existente y la pertinencia técnica de cada una de las desagregaciones frente a los indicadores disponibles; tal información ha sido presentada en los informes trimestrales 2 y 3 (ver Anexo 3 y Anexo 2 respectivamente). Esta es una medida de carácter gradual y permanente dado que las desagregaciones que se incorporen en los indicadores, permitirán precisar los análisis institucionales. En el Anexo No. 2 del presente informe se presenta una aproximación de las desagregaciones regionales (localización geográfica del solicitante) con las que se cuenta, de modo que pueda definirse cuáles indicadores incluirán dicho tipo de desagregación.

FECHA DE IMPLEMENTACIÓN DE LA MEDIDA: el ejercicio de levantar información para analizar el desarrollo de desagregaciones comenzó en mayo de 2016, y se trata de una medida de carácter permanente.

3. *Desarrollo de una metodología de medición de calidad.* La formulación de indicadores de calidad se ha soportado en el desarrollo de una metodología de medición de calidad de

actos administrativos; los resultados obtenidos al respecto son planteados en la orden primera - numeral décimo del presente informe.

FECHA DE IMPLEMENTACIÓN DE LA MEDIDA: El desarrollo de la metodología de calidad se inició en abril de 2016.

5.2 RESULTADOS DE LA MEDIDAS

El resultado de las medidas adoptadas, ha permitido mantener y optimizar el sistema de indicadores (Colpensiones Veraz), soportado en la Estrategia de seguimiento establecida desde agosto de 2013. Este es un sistema que constantemente viene siendo analizado institucionalmente por el equipo técnico a cargo de Colpensiones, con el propósito de mejorarlo y hacerlo más amigable de cara al ciudadano. Se sigue ubicando 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

Las medidas adoptadas por Colpensiones, ha permitido dar un alto nivel de cumplimiento a la orden quinta del numeral décimo cuarto de la Sentencia T – 774 de 2015 proferida por la H. Corte.

6 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.”

6.1 MEDIDAS ADOPTADAS

Colpensiones cumplió en su integridad la orden séptima de la citada providencia dentro del término establecido por la H. Corte en la Sentencia T-774 de 2015, a través de la adopción de dos medidas de carácter permanente las cuales se resumen en el siguiente cuadro (ver Capítulo 6 – Cuadro 1).

Capítulo 6 – Cuadro 1. Medidas adoptadas entre enero y noviembre de 2016 que no presentan novedades

Medida	Fecha de implementación
Ubicación de la sección destinada a la divulgación y descarga de información relevante para los usuarios de RPM. ⁴²	29 de julio de 2016
Reestructuración de la sección Transparencia y acceso a la información pública. ⁴³	2 de septiembre de 2016

6.2 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 50 que corresponde a un aumento del 177%.

Adicionalmente, en el trimestre analizado la Entidad incluyó dentro de dicha sección la información concerniente a:

- Registro de activos de información
- Esquema de publicación de información.
- Registro de publicaciones.

⁴² Ver Respuesta al Auto del 10 de noviembre de 2016, Capítulo 7, página 51.

⁴³ Ídem.

6.3 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
- Costos de reproducción

6.4 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.

7 ORDEN NOVENA, NUMERAL DÉCIMO OCTAVO

“ORDENAR a la Administradora Colombiana de Pensiones Colpensiones que elabore un protocolo de actuación que permita el cumplimiento, con carácter permanente, de las órdenes tercera, cuarta, quinta, sexta y séptima contenidas en los numerales décimo segundo, décimo tercero, décimo cuarto, décimo quinto y décimo sexto de la parte resolutive de esta sentencia.

Sin perjuicio de la discrecionalidad con que cuenta Colpensiones para dar cumplimiento a las órdenes de esta sentencia, dentro del mes siguiente a su comunicación deberá tomar las medidas necesarias para solicitar y permitir la participación efectiva de la Defensoría del Pueblo, la Procuraduría General de la Nación, la Contraloría General de la República, la Superintendencia Financiera de Colombia, los representantes de colectivos que defiendan los derechos e intereses de los usuarios de la entidad y sectores académicos reconocidos que trabajen asuntos relacionados con el derecho a la seguridad social en pensiones. Para el efecto, deberá conformar una mesa de trabajo con el número de participantes que estime conveniente para la discusión de la implementación de las anotadas órdenes tercera, cuarta, quinta, sexta y séptima.

En todo caso, los proyectos de protocolo mediante los cuales dé cumplimiento a cada una de esas órdenes se publicarán en la página web de Colpensiones durante dos semanas en un sitio de fácil visibilidad y acceso. En ese periodo, la entidad invitará a la ciudadanía e interesados a revisar los documentos y efectuar las observaciones que consideren pertinentes. Vencido este plazo, responderá los cuestionamientos en un texto que publicará en su página web durante dos semanas.”

7.1 MEDIDAS ADOPTADAS

1. *Conversatorio Levantamiento del Estado de Cosas Inconstitucional de Colpensiones.* En el IT1 Colpensiones planteó, dentro de la metodología para dar cumplimiento a la orden décimo octava de la Sentencia T-774 de 2015, la realización de un conversatorio entre los diversos actores que han sido protagonistas del proceso declarado de Estado de Cosas Inconstitucional - ECI en el caso de la transición del ISS a Colpensiones, con el fin de discutir la historia y los avances de la entidad para llegar al levantamiento del ECI.

En el contexto del Observatorio Iberoamericano de Protección de la Vejez, Capítulo Colombia – creado a través del convenio 217 de 2015 suscrito por OISS y Colpensiones -con el apoyo del Ministerio del Trabajo y la Universidad Externado de Colombia, se realizó el 15 de noviembre de 2016 dicho conversatorio para evaluar el Estado de Cosas Inconstitucional y su levantamiento.

El objetivo de este evento fue propiciar un encuentro dialógico entre los diversos actores que han sido protagonistas del levantamiento del Estado de Cosas Inconstitucional en el caso de la transición del ISS a Colpensiones, que permitiera identificar cuáles fueron las claves que

llevaron a su superación, qué se espera para que no se caiga en un escenario de repetición y cómo las lecciones aprendidas pueden resultar de ejemplo para otros procesos similares que se están llevando a cabo en nuestro país en otros ámbitos y que aún no logran llegar a un escenario de superación.

Para alcanzar este objetivo se realizaron dos tipos de intervenciones. En primer lugar, se realizaron dos intervenciones explicando los aspectos técnicos del estado de cosas de Colpensiones y de los Estados de cosas como mecanismo jurídico de protección de derechos.

Posteriormente, se realizó un panel conformado por Mauricio Olivera, Presidente de Colpensiones, Rafael Pardo, Ministro del Trabajo que definió el traslado del ISS a Colpensiones y Juan Carlos Henao, Rector de la Universidad Externado de Colombia y ex Magistrado de la Corte Constitucional y Alan Jara, director de la Unidad de Víctimas. Este Panel fue moderado por Juan Carlos Cortes, director de la Organización Iberoamericana de la Seguridad Social, capítulo Colombia, y el objetivo fue generar un espacio de discusión en torno a preguntas fundamentales sobre el proceso que llevó a la declaratoria y levantamiento del ECI en Colpensiones.

A este espacio fueron invitados representantes de los órganos de control, la sociedad civil y la academia.

2. *Elaboración del Proyecto de Protocolo de Actuación y su socialización en la página web:* El proyecto de Protocolo de Actuación de Colpensiones que comprende las cinco órdenes requeridas por la H. Corte (numerales décimo segundo, décimo tercero, décimo cuarta, décimo quinto y décimo sexta) estuvo elaborado el 12 de diciembre de 2016 y fue socializado, a partir de esa misma fecha, a través de la página web, en un lugar de fácil visibilidad y acceso para la ciudadanía en general.

Capítulo 7 - Cuadro 1. Página web de Colpensiones – Secciones de interés – Protocolo de Actuación



Tal espacio virtual permitió a los ciudadanos interesados, además de consultar el documento, plantear observaciones sobre su contenido. Si bien se había propuesto, según lo establecido la H. Corte, tener abierto este espacio entre el 12 de diciembre de 2016 y el 15 de enero de 2017, la entidad decidió mantenerlo hasta el 20 de febrero de 2017, buscando que quienes asistieron a la Mesa de Trabajo para la socialización del proyecto de Protocolo de Actuación de Colpensiones efectuada el 9 de febrero, pudieran también, además de plantear las observaciones durante el evento, hacer otras observaciones mediante la página web.

En la sección Protocolo de Actuación se puso a disposición los cinco documentos asociados a cada una de las órdenes que conformaron el proyecto de Protocolo, así como un formulario para que cada uno de los ciudadanos que lo consideraran efectuara sus observaciones.

Capítulo 7 - Cuadro 2. Sección Protocolo de Actuación – Formulario para observaciones

Protocolo de Actuación

Dando cumplimiento a lo ordenado por la Corte Constitucional en el numeral décimo octavo de la Sentencia T-774 de 2015, en esta sección se presentan los protocolos elaborados por Colpensiones para asegurar el cumplimiento de las órdenes tercera, cuarta, quinta, sexta y séptima de la parte resolutoria de dicha providencia. Así mismo, y de acuerdo con lo establecido en la orden novena de la sentencia, en este espacio los ciudadanos podrán hacer las observaciones que consideren relevantes a los documento aquí dispuestos.

Protocolos	Descargar	Observaciones
Orden tercera: Cumplimiento oficioso de fallos judiciales		
Orden cuarta: Priorización de solicitudes urgentes		
Orden quinta: Formulación de indicadores sobre derechos fundamentales		
Orden sexta: Informe periódico anual		
Orden séptima: Sistema de divulgación de información relevante		

Contenidos

En este espacio usted podrá compartirnos sus observaciones sobre el [Protocolo Cumplimiento oficioso de fallos judiciales](#)

DATOS BÁSICOS

Asunto {

Nombres y apellidos { *

CC { *

Usuario {

Tel / Cel {

Durante el periodo mencionado anteriormente, la sección del Protocolo de Actuación recibió un total de 5.120 visitas, de las cuales se recibieron 15 observaciones; tales observaciones comprendían 3 relacionadas directamente con el Proyecto de Protocolo, y el resto se referían a solicitudes personales de los usuarios, y fueron atendidas como un PQRS.

Dado que el tiempo de publicación del Proyecto de Protocolo de Actuación de Colpensiones en la página web se amplió, las observaciones pertinentes se incluyen en el ajuste del mismo⁴⁴, y no en un informe aparte como se había propuesto.

3. *Socialización del Proyecto de Protocolo de Actuación en Mesa de Trabajo:* De acuerdo con lo dispuesto por la H. Corte, se desarrolló la Mesa de Trabajo para la Socialización del Protocolo de Actuación, en su versión de proyecto. Este evento fue realizado el 9 de febrero de 2017 en las instalaciones del Hotel Tequendama en la ciudad de Bogotá D.C. en el horario de 9:00 a.m. a 2:00 p.m; contó con la participación de los órganos de control, representantes de la sociedad civil y de la academia.

Para el adecuado desarrollo de la Mesa de Trabajo se adelantaron las siguientes acciones:

- El 9 de diciembre de 2016 se envió la invitación vía correo electrónico a los órganos de control, representantes de la sociedad civil y centros académicos.
- Entre el 13 y el 20 de diciembre de 2016 se envió vía correo electrónico, a los órganos de control, representantes de la sociedad civil y centros académicos, del Protocolo de Actuación en su versión de proyecto.
- Teniendo en cuenta la importancia de socializar el Protocolo en su versión de proyecto mediante un espacio de participación, se consideró relevante contar con el apoyo de un articulador que implementara la metodología de participación ciudadana, facilitando la interlocución entre Colpensiones y sus invitados.

En ese orden de ideas, la Entidad tomó la decisión de contratar la firma Living Solutions, que por su amplia experiencia facilitaron la metodología de participación propuesta como soporte de la Mesa de Participación.

Del 1 al 8 de febrero de 2017 se hizo entrega de las invitaciones físicas a los órganos de control, representantes de la sociedad civil y de la academia. En total asistieron 38 personas segmentadas así:

⁴⁴ En el Anexo 3. Se presenta la versión final del Protocolo, después de ser ajustado teniendo en cuenta las observaciones recibidas por parte de los diferentes actores participantes en la Mesa de Trabajo de Socialización del Proyecto de Protocolo, la cual tuvo lugar el 9 de febrero de 2017.

Capítulo 7 - Cuadro 1. Participantes Mesa de Trabajo de Socialización del Proyecto de Protocolo de Actuación de Colpensiones

Entidad	Asistentes
Entidades del Gobierno Nacional	6
Órganos de Control	14
Organismo Internacional	1
Sector Académico	7
Sociedad Civil	10
TOTAL	38

La metodología de trabajo empleada para identificar las temáticas y prácticas institucionales que sumen al contenido del Proyecto del Protocolo de Actuación de Colpensiones, consistió en la conformación de cinco mesas clasificadas de la siguiente manera:

1. Mesa 1: Orden tercera, cumplimiento oficioso de fallos judiciales.
2. Mesa 2: Orden cuarta, priorización de solicitudes urgentes.
3. Mesa 3: Orden quinta, formulación de indicadores sobre derechos fundamentales.
4. Mesa 4: Orden sexta, Informe periódico anual.
5. Mesa 5: Orden séptima, sistema de divulgación de información relevante.

El ejercicio se desarrolló en tres momentos:

Momento 1. Comunicación Institucional: el Presidente de Colpensiones, Mauricio Olivera, realizó la presentación general de la entidad, incluyendo los principales logros y desafíos.

Momento 2. Mesas de Trabajo, una por cada orden del Protocolo de Actuación (5 Mesas): en cada mesa se entregó a los invitados los documentos físicos que resumen los principales contenidos de cada una de las órdenes que conforman el Proyecto de Protocolo de Actuación. Se realizó una breve explicación de la orden (5 minutos) por cada uno de los vicepresidentes respectivos, según los temas a cargo.

Cada mesa tenía una duración de 20 minutos, después de los cuales se rotaban los participantes quienes tuvieron la posibilidad de pasar por las cinco mesas dispuestas. En cada una de éstas los participantes pudieron efectuar los comentarios que consideraron relacionados con lo expuesto por el moderador de este espacio; las observaciones fueron consignadas por los participantes en fichas entregadas para tal fin.

Momento 3. Conclusiones de las mesas de cada una de las órdenes que conforman el Proyecto de Protocolo de Actuación: el moderador (vicepresidente) de cada mesa intervino ante todo el auditorio señalando los principales comentarios efectuados, buscando hacerlo temáticamente, así mismo se plantearon las conclusiones, y se informó a los participantes que

las observaciones generadas iban a ser procesadas por la entidad, de modo que en el siguiente informe trimestral a la H. Corte (IT4 – informe actual) se hicieran los ajustes pertinentes a cada una de las órdenes que conforman el Protocolo de Actuación de Colpensiones.

4. *Ajuste al Proyecto de Protocolo de Actuación:* Con base en las observaciones recogidas y analizadas dado el desarrollo de los componentes anteriores, las áreas involucradas en el cumplimiento de las distintas órdenes a las que responde el Protocolo de Actuación, hicieron los ajustes que se consideraron técnicamente precisos, oportunos y viables. El protocolo ajustado se publicará de manera permanente en la página web de la entidad en la sección *Seguimiento Corte Constitucional*. Adicionalmente, esta versión se presenta a la Corte Constitucional en el Anexo 3.

7.2 RESULTADOS DE LAS MEDIDAS

Como resultado de las medidas previamente presentadas, Colpensiones cuenta con un Protocolo de Actuación que ha sido socializado y ajustado conforme a las indicaciones de los diversos actores que interactúan con la entidad: Afiliados, pensionados, órganos de control, Academia, etc. Como se mencionó arriba, la versión final del documento se incluye como Anexo 3 a este informe, y se encuentra disponible en la página web de Colpensiones.

7.3 GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LA ORDEN

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

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. *Contratación de personal en Misión.* Entre los meses de diciembre de 2016 y febrero de 2017, se mantuvo el cupo 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, tras la expedición por parte del Gobierno Nacional de los decretos correspondientes⁴⁵.

Durante el período de estudio, se designó una proporción importante del cupo total de trabajadores en misión autorizado (en promedio el 89%) a 5 dependencias misionales, 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 94%, es decir 1.593 cupos mensuales provistos en promedio, para las áreas misionales.

Como complemento a esta medida, la Empresa de Servicios Temporales contratada para el suministro de trabajadores en misión, ha realizado una gestión importante en términos de reclutamiento, selección 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 de 2016 y su implementación se ha dado a lo largo de los meses siguientes, hasta la fecha.

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 184 trabajadores oficiales y 190 trabajadores en misión mensualmente.

Referente al plan de capacitación formulado para dar cumplimiento a las diferentes órdenes impartidas en la Sentencia 774 de 2015 por la H. Corte, especialmente en la mejora de la

⁴⁵ En la sección 8.1.3. Reorganización Institucional se amplía esta información.

calidad en temas como: (i) Historia Laboral, (ii) Aplicación de la norma y (iii) Estructura de los Actos Administrativos; este se finalizó en el mes de diciembre de 2016.

Durante los días 1 y 2 de diciembre de 2016, se realizó el Curso Refuerzo de posiciones jurídicas institucionales y estructura del acto administrativo, dirigido a 100 trabajadores de la Gerencia Nacional de Reconocimiento, cuyo objetivo fue “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”.

Adicionalmente, Colpensiones está atravesando por un proceso de Fortalecimiento Institucional, que demanda cambios importantes en la estructura, la cultura y los procesos, que incluyen una redefinición de los perfiles de cargo. Por tal razón, se requiere contar con un programa que permita afianzar o desarrollar las competencias técnicas y comportamentales que apoyen los nuevos modelos de operación y de servicio y así, responder a las nuevas necesidades organizacionales.

Es por ello que en el 2017, Colpensiones buscará el desarrollo de las habilidades, destrezas y competencias orientadas al cumplimiento de las metas organizacionales a través de la capacitación de los colaboradores, para responder a los nuevos desafíos a los cuales se ve enfrentada desde el ámbito normativo y social para brindar un mejor servicio a los ciudadanos.

Para atender estos nuevos desafíos, se creó un programa de capacitación denominado ESCALO (Escuela de Servicio con Calidad en la Operación) que consiste en un programa de capacitación enfocado en desarrollar la competencia de servicio, fortaleciendo integralmente tres componentes: *Cultura del servicio, Conocimientos técnicos y Apropiación de herramientas y buenas prácticas para la prestación del servicio.*

Se estima la participación de todos los colaboradores de Colpensiones, a través de fases de sensibilización y aprendizaje para fortalecer el modelo de atención, orientación y asesoría a los ciudadanos. Así las cosas, el servicio a los ciudadanos será la principal competencia a trabajar durante 2017.

FECHA DE IMPLEMENTACIÓN DE LA MEDIDA: Esta medida fue adoptada desde el 1 de marzo de 2016 y su implementación continúa hasta la fecha.

8.1.2 REORGANIZACIÓN INSTITUCIONAL

1. Antecedentes

El proceso de Reorganización Institucional inició en agosto de 2014 a partir, principalmente, de lo solicitado en el Auto 113 de 2014, donde la H. Corte pidió constatar las falencias del ISS con las correcciones efectuadas por Colpensiones para superarlas, señalar las que persistían y efectuar recomendaciones para la protección de los usuarios.

En respuesta a esta solicitud, la Administradora informó a la H. Corte Constitucional la necesidad de plantear una reestructuración organizacional para evitar la repetición de una situación de atraso frente al incumplimiento de los derechos de los ciudadanos.

Por su parte, en el Auto 259 de 2014 la H. Corte Constitucional exhorta *“al presidente de la Administradora Colombiana de Pensiones Colpensiones, para que [...] realice ante la Junta Directiva de la entidad, el Ministerio del Trabajo, el Ministerio de Hacienda y Crédito Público, el Departamento Administrativo de la Función Pública y la Presidencia de la República, las gestiones y solicitudes procedentes para adecuar la capacidad operativa de Colpensiones de modo que se superen de forma permanente las fallas detectadas a lo largo del trámite de tutela [...]”*.

Así mismo la H. Corte exhorta a *“a la Presidencia de la República, a la Junta Directiva de la Administradora Colombiana de Pensiones Colpensiones, al Ministerio del Trabajo, al Ministerio de Hacienda y Crédito Público y al Departamento Administrativo de la Función Pública, para que en el menor tiempo posible adopten las medidas necesarias para adecuar la capacidad operativa de Colpensiones de conformidad con la demanda de los usuarios de manera que se garantice una atención digna y de calidad, y no se repita el escenario de masiva violación de los derechos fundamentales verificada a partir del Auto 110 de 2013 proferido en el asunto de la referencia”*.

Ahora bien, en la Sentencia T- 774 de 2015 la H. Corte en la orden vigésimo solicita *“a la Presidencia de la República, a la Junta Directiva de la Administradora Colombiana de Pensiones Colpensiones, al Ministerio del Trabajo, al Ministerio de Hacienda y Crédito Público y al Departamento Administrativo de la Función Pública para que en el marco de sus atribuciones y competencias, impulsen y adopten las medidas necesarias para adecuar la capacidad operativa de Colpensiones de conformidad con la demanda de los usuarios, de manera que se garantice una atención digna y de calidad y no se repita el escenario de masiva violación de los derechos fundamentales verificada a partir del Auto 110 de 2013 proferido en el asunto de la referencia”*.

Capítulo 8 – Ilustración 1. Relación de Autos de la Corte Constitucional con respecto al Fortalecimiento Institucional

<p>1 Auto 113 de 2014</p>	<p>La H. Corte Constitucional <u>solicita contrastar las falencias del ISS con las correcciones efectuadas para superarlas, señalar las que persistan y <u>efectuar recomendaciones</u> para la protección de los usuarios.</u></p> <p>En respuesta a este Auto, Colpensiones sugiere a la H. Corte Constitucional pensar en una <u>reestructuración para evitar la repetición de una situación de atraso</u> en respuesta a los derechos de los ciudadanos.</p>
<p>2 Auto 259 de 2014</p>	<p>La H. Corte Constitucional exhorta:</p> <p>I. Presidente de Colpensiones "realice ... las gestiones y solicitudes procedentes para adecuar la capacidad operativa de Colpensiones de modo que se superen de forma permanente las fallas detectadas...".</p> <p>II. - Presidencia de la República - Junta Directiva Colpensiones - Ministerio del Trabajo, - Ministerio de Hacienda y Crédito Público - Departamento Administrativo de la Función Pública</p> <p>"impulsen y adopten las medidas necesarias para adecuar la capacidad operativa de Colpensiones, de conformidad con la demanda de los usuarios".</p>
<p>3 Sentencia T-774 de 2015</p>	<p>La H. Corte Constitucional exhorta:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Junta Directiva de la Administradora Colombiana de Pensiones COLPENSIONES - Ministerio del Trabajo - Ministerio de Hacienda y Crédito Público y - Departamento Administrativo de la Función Pública <p>Impulsen y adopten las medidas necesarias para adecuar la capacidad operativa de COLPENSIONES, para atender cabalmente las necesidades de los ciudadanos.</p>

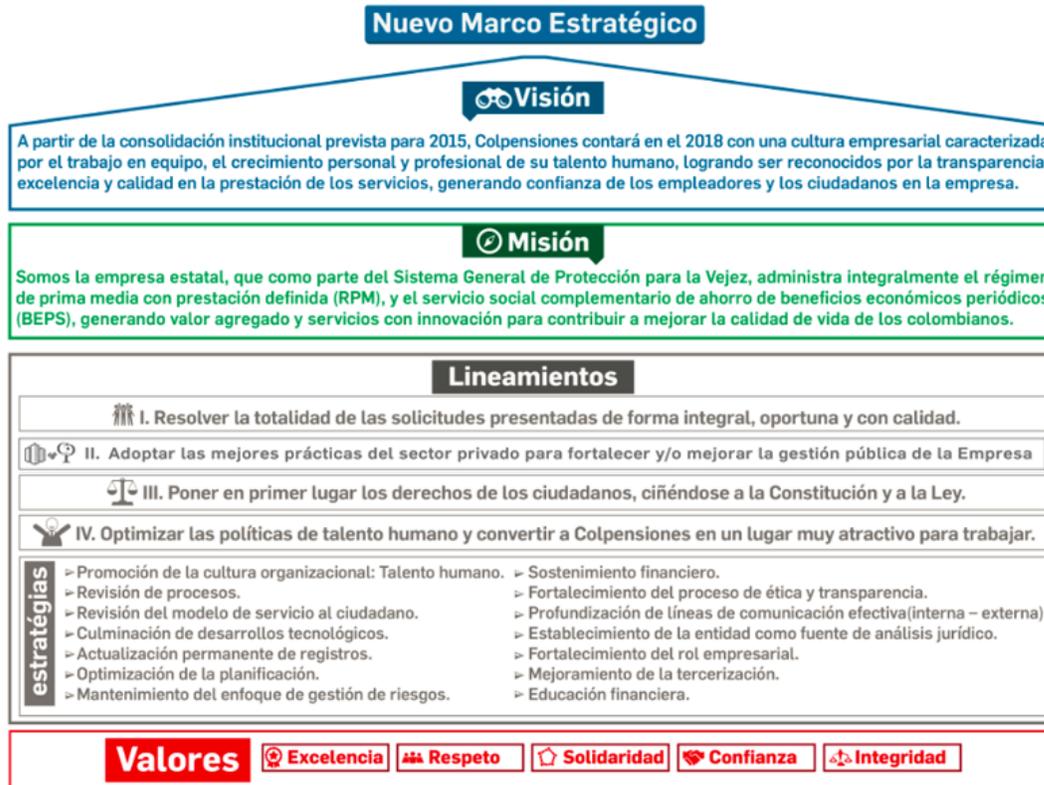
2. Propuesta

A partir de estos mandamientos de la corte se realizó un diagnóstico a Colpensiones, encontrando las siguientes oportunidades de mejora:

- Potencializar el servicio al ciudadano.
- Fortalecer la gestión por procesos.
- Optimizar el modelo operativo.
- Alinear la organización con la estrategia.
- Enfatizar la gestión comercial y auto sostenibilidad.
- Buscar competitividad del Talento Humano.

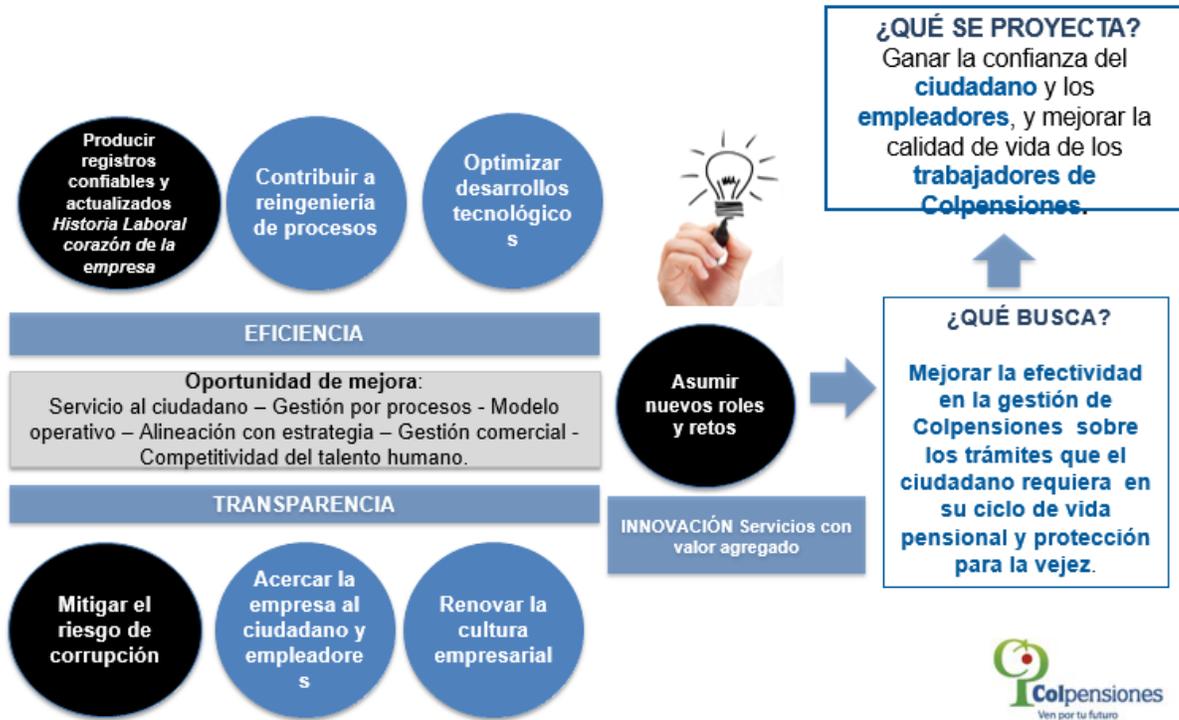
En razón a lo cual, se procedió a formular el nuevo marco estratégico, el cual se presenta a continuación:

Capítulo 8 – Ilustración 2. Nuevo Marco Estratégico Colpensiones



En consecuencia, se definió la necesidad de una reorganización institucional, en vista de las siguientes necesidades:

Capítulo 8 – Ilustración 3. Enfoque Fortalecimiento Institucional



A partir de este enfoque del diseño se presentó la propuesta de procesos, estructura y planta, el cual se ha venido preparando para su puesta en marcha; se realizó una primera presentación de la propuesta técnica a la Junta Directiva el 25 de septiembre de 2015, como consta en el Acta No. 088 de 2015. En dicha reunión se concluyó que la propuesta de reorganización técnicamente viable, y se solicitó la conformación de una mesa técnica con el Ministerio del Trabajo y el Ministro de Hacienda y Crédito Público, las cuales se finalizaron en abril de 2016 incluyendo para algunas decisiones a la Presidencia de la República.

3. Avances

Posteriormente, se realizó una nueva presentación de la Reorganización Institucional a la Junta Directiva, el 29 de junio de 2016, donde se concluyó como consta en el Acta No. 097 de 2016 que: *“Por unanimidad de los miembros de Junta Directiva y teniendo en cuenta su conformidad con la propuesta presentada, se autorizó la solicitud de someter a aprobación del Gobierno Nacional, la modificación de estructura organizacional y planta de personal de trabajadores oficiales de Colpensiones”*.

Colpensiones procedió a realizar la radicación de “Solicitud de trámite para aprobación de la modificación de estructura y planta” en el Ministerio del Trabajo el 15 de julio de 2016. Posterior a ello, dicho Ministerio revisó el estudio técnico y evidenció que éste cuenta con los elementos

básicos exigidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP, considerando además que está acorde con las necesidades del servicio y constató que cuenta con el proyecto de Decreto de modificación de la planta de personal. De esta manera, autorizó realizar el trámite ante el DAFP para contar con el concepto técnico favorable.

La Administradora realizó una presentación de la propuesta de Reestructuración Institucional, al Ministerio de Hacienda y Crédito Público el 19 de agosto de 2016, con el fin de socializar el contenido de dicho estudio técnico. Consecuentemente, el 23 de agosto de 2016 se radicó el documento del Estudio Técnico ante este Ministerio con el fin de obtener la viabilidad presupuestal. El 5 de octubre de 2016 Colpensiones recibió el oficio de aprobación por parte del Ministerio de Hacienda que indica la viabilidad presupuestal.

En consecuencia, el 23 de diciembre de 2016 el Ministerio de Trabajo radicó formalmente en el DAFP - Dirección de Desarrollo Organizacional, la solicitud del trámite para aprobación de la modificación de estructura y planta; quienes a su vez radicaron en el Ministerio de Hacienda y Crédito Público los proyectos de decreto para su consideración y firma.

Los decretos de estructura, planta de personal y régimen salarial y prestacional de empleados públicos de Colpensiones fueron firmados el 24 de febrero de 2017 por la Presidencia de la República, con los números de decreto 309, 310 y 311 respectivamente.

Teniendo en cuenta lo anterior se inició el plan de implementación con la preparación de los proyectos de los acuerdos para la junta directiva, como se establece a continuación:

- Acuerdo 106 de 2017 Por el cual se modifican los estatutos internos de la Administradora Colombiana de Pensiones – Colpensiones.
- Acuerdo 107 de 2017 por el cual se modifica el reglamento interno de la Junta Directiva de la Administradora Colombiana de Pensiones – Colpensiones.
- Acuerdo 108 de 2017 por el cual se modifica la estructura interna de la Administradora Colombiana de Pensiones – Colpensiones.
- Acuerdo 109 de 2017 por el cual se modifica la planta de personal de la Administradora Colombiana de Pensiones – Colpensiones.
- Acuerdo 110 de 2017 por el cual se modifica el régimen salarial de los trabajadores oficiales de la Administradora Colombiana de Pensiones – Colpensiones.
- Acuerdo 111 de 2017 por el cual se ajusta la escala salarial de los trabajadores oficiales de la Administradora Colombiana de Pensiones – Colpensiones.
- Acuerdo 112 de 2017 por el cual se efectúa una incorporación a la planta de personal de la Administradora Colombiana de Pensiones – Colpensiones.

Cabe decir que paralelamente Colpensiones ha venido preparándose para realizar la implementación de los procesos la Reorganización Institucional y se planteó una ruta crítica para la implementación de los procesos de acuerdo a la priorización requerida por la entidad, la cual cuenta con el acompañamiento de un equipo de gestión de proyectos establecido para apoyar la labor de la implementación. En esa línea, fue formalizada una primera ruta crítica ante el CIDAD

(Comité Interinstitucional de Desarrollo Administrativo) el 11 de marzo de 2016, donde se definieron tres grupos de procesos a mejorar, y la cual fue reformulada a 31 de diciembre de 2016

A continuación se presenta la organizaron de los grupos de proyectos, para la implementación de la Reorganización Institucional en el 2017:

Capítulo 8 - Ilustración 4. Grupos de proyectos para la implementación del proceso de Fortalecimiento Institucional



8.2 RESULTADOS DE LAS MEDIDAS

En el Cuadro 1 se presenta el resumen de los resultados del período comprendido entre el 1 de diciembre de 2016 y 28 de febrero de 2017, 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 – diciembre 2016 a febrero de 2017

Personal	Dic - 16	Ene - 17	Feb - 17	Promedio Mensual
Cupo Total trabajadores en misión	1.781	1.781	1.781	1.781
Cupos provistos	1.701	1.519	1.517	1.579
Porcentaje de provisión de cupos	96%	85%	85%	89%
Cupo total- áreas misionales	1.607	1.585	1.587	1.593
Proporción en la asignación de cupos para áreas misionales	90%	89%	89%	89%
Personal contratado - áreas misionales	1.547	1.464	1.468	1.493

Tu futuro lo construimos entre los dos

Personal	Dic - 16	Ene - 17	Feb - 17	Promedio Mensual
Porcentaje de provisión de cupos-áreas misionales	96%	92%	93%	94%
Gestión Empresa Servicios Temporales (contrataciones)	28	5	31	21
Talento Humano Capacitado	376	132	613	374
No. Trabajadores oficiales capacitados-áreas misionales	88	5	458	184
No. Trabajadores en misión capacitados-áreas misionales	288	127	155	190

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.

ANEXO 1. RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE SEGUIMIENTO

1. Presentación

En este anexo se presentan los resultados de los indicadores disponibles a 28 de febrero de 2017 que conforman la Estrategia de Seguimiento a la Gestión y los Resultados de Colpensiones. Siguiendo lo ordenado por la H. Corte en la Sentencia T-774 de 2015 (orden décimo cuarta), en este informe se presentan los resultados de los de 29 indicadores asociados a 7 objetos de seguimiento con sus respectivas desagregaciones, para los últimos tres meses; con los cuales se dan respuesta a los requerimientos de información específica solicitada por la H. Corte sobre los asuntos definidos, de la siguiente manera:

Objetos de seguimiento e Indicadores Estrategia de Seguimiento a la Gestión y los Resultados de Colpensiones

Objeto de seguimiento	Indicadores	Nuevo Sentencia T-774/2015	Desagregación
Reconocimiento de prestaciones económicas	i. (%) Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas.		Por tipo de prestación: pensión vejez, invalidez, sobrevivientes, indemnizaciones, auxilios funerarios, y recursos
	ii. (%) Solicitudes de reconocimiento resueltas con término legal cumplido.		
	iii. Tiempo promedio de atención de las solicitudes resueltas (meses).	x	
	iv. (%) Actos administrativos de prestaciones económicas que conceden la prestación.		
	v. (%) Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones notificados (acumulado - mensual).		
	vi. (%) Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones incluidos en nómina mensualmente.		
	vii. (%) Giro de prestaciones económicas incluidas en nómina en estado activo mensualmente.	x	
	viii. (%) Prestaciones económicas ingresadas a la nómina mensualmente por primera vez cobradas.	x	
	ix. (%) Recursos interpuestos.		
	x. (%) Recursos decididos que generaron cambio de decisión.		

Objeto de seguimiento	Indicadores	Nuevo Sentencia T-774/2015	Desagregación
Sentencias judiciales	i. (%) Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento. ii. (%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos. iii. (%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados. iv. (%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencia incluidos en nómina.		Por entrada: entregadas ISS, Colpensiones, allegadas por los ciudadanos, y halladas en los expedientes del ISS
Tutelas	i. (%) Trámites de tutelas con hecho superado. ii. (%) Trámites de tutelas con posibilidad de cumplimiento con hecho superado.		No presenta
Historias laborales	i. (%) Historias laborales corregidas.		Por entrada: ISS, reconcimiento, BEPS, Trámites de Ciudadanos, PQRS, Tutelas y Correspondencia
	ii. (%) Solicitudes de corrección de historia laboral interpuestas por ciudadanos atendidas mensualmente. iii. (%) Reiteraciones de corrección de historia laboral. iv. (%) Reiteraciones de corrección de historia laboral sobre trámites atendidos mensualmente. v. (%) Trámites de CHL radicados por afiliados que cuentan con extracto de HL.	x	No presenta*
Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias - PQRS	i. (%) Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) resueltas (acumulado - mensual). ii. (%) PQRS resueltas mensualmente de manera oportuna.		No presenta**
Financiamiento	i. (%) Recaudo acumulado.	x	No presenta
	ii. (%) Transferencias de la nación.	x	

* Internamente para los indicadores de historia laboral se maneja la desagregación por tipo de atención: masivo o fondo.

** Internamente para los indicadores de PQRS se maneja la desagregación por tipo de petición: peticiones, quejas, reclamos, sugerencias.

Objeto de seguimiento	Indicadores	Nuevo Sentencia T-774/2015	Desagregación
	iii. (%) Deuda real de empleadores priorizada con cobro persuasivo.	x	
Medicina laboral	i. (%) Citas efectivas con documentación completa y suficiente aportada por el ciudadano.	x	No presenta
	ii. (%) Dictámenes de PCL (pérdida de capacidad laboral) emitidos sobre citas efectivas.	x	
	iii. (%) Dictámenes de PCL (pérdida de capacidad laboral) notificados.	x	

2. Objetos de seguimiento

2.1 Objeto de seguimiento reconocimiento de prestaciones económicas - análisis

El objeto de seguimiento de reconocimiento de prestaciones económicas es monitoreado a través de diez indicadores: (%) Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas; (%) Solicitudes de reconocimiento resueltas con término legal cumplido; Tiempo promedio de atención de las solicitudes resueltas; (%) Actos administrativos de prestaciones que conceden la prestación; (%) Actos administrativos de prestaciones notificados; (%) Actos administrativos de prestaciones incluidos en la nómina mensualmente; (%) Giro de prestaciones económicas incluidas en nómina en estado activo; (%) Prestaciones económicas ingresadas a la nómina mensualmente por primera vez, cobradas; (%) Recursos interpuestos; y (%) Recursos decididos que generaron cambio de decisión.

Todos los indicadores asociados a este objeto de seguimiento son desagregados por tipo de prestación: pensión vejez, sobrevivientes, invalidez, indemnización sustitutiva, auxilios funerarios, y recursos. Complementando de este modo el análisis sobre el cumplimiento de Colpensiones con los ciudadanos en materia de reconocimiento⁴⁶, y dando cumplimiento con lo ordenado por la H. Corte Constitucional en la Sentencia T-774 de 2015, en materia de indicadores y objetos de medición.

A partir de estos diez indicadores con sus respectivas desagregaciones, se puede observar un desempeño positivo de Colpensiones y sin retrocesos en materia de reconocimiento prestacional, en cada uno de los momentos del proceso como se podrá apreciar a continuación.

Desde el inicio de la operación hasta el 28 de febrero de 2017, Colpensiones ha recibido 1'809.951 solicitudes de reconocimiento de prestaciones económicas entre solicitudes pensionales, auxilios funerarios, indemnizaciones sustitutivas, reliquidaciones y recursos. Por su parte, la entidad ha resuelto 1'778.541 solicitudes que corresponden al 98,26% de todo lo recibido, y tiene por atender 31.410 solicitudes de las cuales 27.452 se encuentran dentro de los términos legales de decisión, y 3.958 están vencidas⁴⁷. Por lo tanto, considerando las solicitudes que cumplieron los términos legales para su atención y descontando las solicitudes pendientes que se encuentran dentro de los términos legales de decisión, el nivel de cumplimiento de Colpensiones es del 99,78%.

Por su parte, si se profundiza en el detalle por tipo de prestación, se puede observar que para todos los riesgos el nivel de cumplimiento se encuentra por encima del 99%, y que el mayor volumen de pendientes en general y de pendientes vencidos se concentra en recursos y

⁴⁶ Es necesario aclarar que los datos desagregados por tipo de prestación corresponden a las solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas ante Colpensiones (vigencia Colpensiones), es decir que no toma en cuenta las 347.008 solicitudes entregadas por el ISS en L. para su decisión.

⁴⁷ No obstante, todas las solicitudes vencidas se encuentran priorizadas en el proceso cumplimiento.

reliquidaciones, seguido del riesgo pensional de vejez, lo cual da cuenta del funcionamiento del sistema de reparto priorizado de Colpensiones conforme lo ordenado por la H. Corte Constitucional.

Adicionalmente, el buen desempeño en la gestión de la Administradora en materia de reconocimiento también se aprecia en los resultados de notificaciones y de nómina. En esa línea, a 28 de febrero de 2017, Colpensiones ha notificado el 99,54% de los actos administrativos proferidos en respuesta a una solicitud de reconocimiento; ha incluido en la nómina oportunamente el 99,58% de las prestaciones reconocidas; y ha girado el 100% de las prestaciones ingresadas en la nómina por primera vez en estado activo.

Específicamente, el resultado del proceso de notificación arroja que desde el principio de la operación hasta el 28 de febrero de 2017, la entidad ha notificado 1'572.357 actos administrativos de prestaciones económicas, que representan el 99,58% de todo lo proferido hasta el 31 de enero de 2017. Por su parte, el indicador mensual de notificaciones devela que el 78,95% de los actos administrativos proferidos en enero de 2017, fueron notificados oportunamente; no obstante, el promedio mensual es del 80,08%.

Por su parte, la desagregación por tipo de prestación muestra que para todos los riesgos el nivel de notificación de las decisiones de reconocimiento está por encima del 99%, con excepción de auxilios funerarios que se encuentra en el 97,58%. Es necesario destacar en todo caso que el 99,78% de las decisiones de pensión vejez han sido notificadas y el 99,8% de las decisiones de pensión de invalidez y de sobrevivientes.

Por otro lado, con respecto a la inclusión en nómina, el indicador devela que el proceso funciona conforme a las reglas del negocio, toda vez que el 99,58% de las prestaciones económicas reconocidas que deben estar en la nómina han ingresado oportunamente. Es decir que de las 585.095 prestaciones reconocidas entre noviembre de 2013 y enero de 2017 que debían ingresar a la nómina acto seguido a su decisión, 583.643 ingresaron conforme al tiempo estipulado. Es importante aclarar que el saldo también ha ingresado a la nómina, solo que no ha ocurrido con la oportunidad esperada.

Vale señalar que del total de prestaciones reconocidas solo en el mes de enero de 2017, y que al corte del 28 de febrero de 2017 debían haber ingresado a la nómina (22.825), efectivamente ingresaron 22.807, es decir el 99,92%.

Por último, cuatro aspectos adicionales que son relevantes para el análisis: i. el tiempo promedio de atención de las solicitudes de reconocimiento; ii. el número de prestaciones económicas reconocidas; iii. el comportamiento de los recursos; y iv. el cobro por parte de los ciudadanos de las prestaciones económicas ingresadas a la nómina por primera vez en estado activo, efectivamente giradas a los bancos.

El primero como indicador aproximado de oportunidad del proceso de reconocimiento, permite mostrar el cumplimiento alcanzado por Colpensiones frente a los ciudadanos, toda vez que ha

logrado optimizar los tiempos de respuesta de una manera significativa. En efecto, durante la vigencia 2016 Colpensiones alcanzó un tiempo promedio de respuesta de 2,1 meses para las solicitudes de reconocimiento cuyo término legal es de 2 meses; y para atender las solicitudes cuyo término legal es de 4 meses, de 2,5 meses en promedio. No obstante, en la desagregación por tipo de prestación se puede observar que los riesgos que más impactan el promedio de atención son invalidez, sobrevivientes y recursos.

Ahora bien, en los dos primeros meses de la vigencia 2017, se observa que el promedio de atención de las solicitudes que tienen por término legal 2 meses se encuentra en 1,7 meses, y en 1,8 para las solicitudes que tienen por término 4 meses.

Con respecto las decisiones que conceden la prestación económica, vale la pena mencionar que durante las vigencias 2015, 2016 y lo corrido de 2017, Colpensiones ha proferido 433.082 solicitudes de primera vez, de las cuales 310.372 han concedido la prestación, es decir el 71,67% de los casos de primera vez. Ahora bien, la medición mensual del indicador arroja que el 81,68% de las decisiones proferidas en febrero de 2017 reconocieron la prestación solicitada.

Frente al comportamiento de los recursos, el análisis se basa en el porcentaje de recursos interpuestos, y en el porcentaje del cambio de la decisión inicial una vez han sido decididos dichos recursos. Sobre el primer asunto es preciso señalar que, durante las vigencias 2015, 2016 y lo corrido de la vigencia 2017, se han interpuesto 76.231 recursos que corresponden al 17,34% de los actos administrativos proferidos y notificados entre enero de 2015 y enero de 2017.

Por su parte, los recursos decididos que generaron cambio en la decisión inicial, específicamente para los recursos interpuestos y decididos durante las vigencias 2015, 2016 y 2017 que corresponden a los actos administrativos de primera vez proferidos y notificados en el mismo periodo, se observa que el cambio de decisión ha ocurrido en el 27,87% de los casos.

Por último, con respecto al indicador de cobro de las prestaciones económicas reconocidas por parte de los ciudadanos, es necesario advertir que este es un indicador cuyo resultado tiene explicaciones que superan el ámbito de control de Colpensiones. Ello por cuanto dentro del manejo y control de la administradora está efectivamente el ingreso a la nómina de las prestaciones reconocidas y el respectivo giro a los bancos de dichas prestaciones, siempre y cuando se encuentren en estado activo, mientras que el cobro efectivo está mediado por las entidades financieras y los propios ciudadanos, quienes deben acercarse a cobrar.

El cálculo de tal indicador arroja que el 99,14% de las prestaciones que ingresaron por primera vez a la nómina en estado activo pagadas en julio de 2016, fueron efectivamente cobradas; el 99,71% de las que ingresaron en agosto, y el 98,41% de las que ingresaron en septiembre. Es necesario aclarar que este indicador se calcula cuatro meses después de la fecha de giro, toda vez que los ciudadanos tienen hasta 3 meses para cobrar su mesada pensional antes de que las entidades financieras reintegren el dinero a la administradora por no cobro.

De esta manera, lo expuesto previamente muestra que Colpensiones no solo ha mejorado la capacidad de atención de las solicitudes de reconocimiento de manera progresiva y a buen ritmo, sino que también ha logrado optimizar sus tiempos de atención, así como el proceso de notificación y nómina como parte del cumplimiento, y estabilizar y controlar el comportamiento de los recursos.

En seguida se presenta el resultado detallado de los indicadores para diciembre de 2016, y enero y febrero de 2017 con las respectivas desagregaciones por tipo de prestación⁴⁸.

Indicador No. 1: (%) Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas

Descripción del indicador: el indicador mide las solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas por Colpensiones, con respecto a las solicitudes de prestaciones radicadas en la entidad, con el propósito de conocer el nivel de atención de las solicitudes por parte de Colpensiones. Esta medición resulta importante dado que genera pautas para profundizar o ajustar el proceso de reconocimiento de la entidad.⁴⁹

Anexo 1 - Tabla No. 1

Metadatos clave del indicador (%) Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas

Variables	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fórmula y tipo de cálculo	Fuente de información por variable	Responsable institucional del cálculo
VARIABLE 1: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas.	Gestión	Porcentaje	(Variable1/ Variable 2) x100 Tipo 1	Bizagi- Oficina de Ingeniería de Procesos/ Vicepresidencia de Planeación y Riesgos	Vicepresidencia de Planeación y Riesgos
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas.				Bizagi- Oficina de Ingeniería de Procesos/ Vicepresidencia de Planeación y Riesgos	

⁴⁸ Es necesario advertir que algunos indicadores tienen lógicas especiales de cálculo, las cuales se explican en cada apartado. Para éstos se reportan los cálculos disponibles al corte del informe, y en varios de ellos se presentan los resultados del cierre de vigencia y el primer cálculo de la vigencia 2017.

⁴⁹ En el dato de solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas se contabilizan las solicitudes de pensiones nuevas, los recursos, las reliquidaciones, las indemnizaciones y los auxilios funerarios, tanto de la repesa del ISS como de Colpensiones. Y en el dato de solicitudes resueltas se suman los actos administrativos, los casos gestionados y los casos cerrados por la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones.

Anexo 1 - Tabla No. 2
(%) Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Dic-16	Acumulado a Ene-17	Acumulado a Feb-17
VARIABLE 1: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas.	1.721.588	1.755.448	1.778.541
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas.	1.757.860	1.782.656	1.809.951
Cálculo (%)	97,94%	98,47%	98,26%

Anexo 1 - Tabla No. 3
(%) Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas
Vigencia Colpensiones

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Dic-16	Acumulado a Ene-17	Acumulado a Feb-17
Colpensiones			
VARIABLE 1: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas.	1.374.580	1.408.440	1.431.533
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas (Colpensiones).	1.410.852	1.435.648	1.462.943
Cálculo (%)	97,43%	98,10%	97,85%

Anexo 1 - Tabla No. 4
(%) Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas
Desagregación por tipo de prestación. Vigencia Colpensiones

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Dic-16	Acumulado a Ene-17	Acumulado a Feb-17
Pensión Vejez			
VARIABLE 1: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas.	289.719	293.346	296.406
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas (Colpensiones).	294.206	297.709	301.662
Cálculo (%)	98,47%	98,53%	98,26%
Pensión Sobrevivientes			
VARIABLE 1: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas.	91.581	92.580	94.079
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas (Colpensiones).	94.311	95.674	97.557
Cálculo (%)	97,11%	96,77%	96,43%

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Dic-16	Acumulado a Ene-17	Acumulado a Feb-17
Pensión Invalidez			
VARIABLE 1: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas.	33.131	33.948	34.531
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas (Colpensiones).	34.744	35.491	36.198
Cálculo (%)	95,36%	95,65%	95,39%
Indemnizaciones			
VARIABLE 1: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas.	305.398	319.351	326.166
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas (Colpensiones).	319.492	326.584	334.972
Cálculo (%)	95,59%	97,79%	97,37%
Auxilios Funerarios			
VARIABLE 1: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas.	79.971	83.166	85.202
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas (Colpensiones).	82.544	84.371	86.326
Cálculo (%)	96,88%	98,57%	98,70%
Recursos			
VARIABLE 1: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas.	574.780	586.049	595.149
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas (Colpensiones).	585.555	595.819	606.228
Cálculo (%)	98,16%	98,36%	98,17%

Indicador No. 2. (%) Solicitudes de reconocimiento resueltas con término legal cumplido

Descripción del indicador: el indicador mide las solicitudes de reconocimiento que cumplieron el término legal para su atención y que Colpensiones ha resuelto. Se trata de estimar la relación entre las solicitudes radicadas excluyendo las pendientes que se encuentran dentro de los términos legales para su atención, y el total de las solicitudes de reconocimiento resueltas. Esta medición resulta importante dado que arroja información precisa con respecto al nivel de cumplimiento de la entidad frente a las solicitudes de reconocimiento que han superado los plazos establecidos por la ley.

Anexo 1 - Tabla No. 5

Metadatos clave del indicador (%) Solicitudes de reconocimiento resueltas con término legal cumplido

Variables	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fórmula y tipo de cálculo	Fuente de información por variable	Responsable institucional del cálculo
VARIABLE 1: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas.	Gestión	Porcentaje	$(Variable1 / Variable 2) \times 100$ Tipo 1	Bizagi- Oficina de Ingeniería de Procesos/ Vicepresidencia de Planeación y Riesgos	Vicepresidencia de Planeación y Riesgos
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas con términos legales cumplidos.				Bizagi- Oficina de Ingeniería de Procesos/ Vicepresidencia de Planeación y Riesgos	

Anexo 1 - Tabla No. 6

(%) Solicitudes de reconocimiento resueltas con término legal cumplido

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Dic-16	Acumulado a Ene-17	Acumulado a Feb-17
VARIABLE 1: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas.	1.721.588	1.755.448	1.778.541
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas con términos legales cumplidos.	1.727.113	1.759.905	1.782.499
Cálculo (%)	99,68%	99,75%	99,78%

Anexo 1 - Tabla No. 7

**(%) Solicitudes de reconocimiento resueltas con término legal cumplido
Vigencia Colpensiones**

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Dic-16	Acumulado a Ene-17	Acumulado a Feb-17
Colpensiones			
VARIABLE 1: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas.	1.374.580	1.408.440	1.431.533
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas con términos legales cumplidos.	1.380.105	1.412.897	1.435.491
Cálculo (%)	99,60%	99,68%	99,72%

Anexo 1 - Tabla No. 8
(%) Solicitudes de reconocimiento resueltas con término legal cumplido
Desagregación por tipo de prestación. Vigencia Colpensiones

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Dic-16	Acumulado a Ene-17	Acumulado a Feb-17
Pensión Vejez			
VARIABLE 1: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas.	289.719	293.346	296.406
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas con términos legales cumplidos.	290.220	293.821	296.916
Cálculo (%)	99,83%	99,84%	99,83%
Pensión Sobrevivientes			
VARIABLE 1: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas.	91.581	92.580	94.079
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas con términos legales cumplidos.	91.961	92.996	94.540
Cálculo (%)	99,59%	99,55%	99,51%
Pensión Invalidez			
VARIABLE 1: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas.	33.131	33.948	34.531
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas con términos legales cumplidos.	33.461	34.249	34.844
Cálculo (%)	99,01%	99,12%	99,10%
Indemnizaciones			
VARIABLE 1: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas.	305.398	319.351	326.166
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas con términos legales cumplidos.	306.633	319.720	326.458
Cálculo (%)	99,60%	99,88%	99,91%
Auxilios Funerarios			
VARIABLE 1: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas.	79.971	83.166	85.202
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas con términos legales cumplidos.	80.290	83.273	85.304
Cálculo (%)	99,60%	99,87%	99,88%
Recursos			
VARIABLE 1: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas.	574.780	586.049	595.149
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas con términos legales cumplidos.	577.540	588.838	597.429
Cálculo (%)	99,52%	99,53%	99,62%

Indicador No. 3. Tiempo promedio de atención de las solicitudes resueltas (meses)

Descripción del indicador: El indicador mide el promedio de tiempo en meses empleado por Colpensiones en la atención de las solicitudes de reconocimiento de prestaciones. El propósito de este indicador es conocer el nivel de oportunidad con que Colpensiones resuelve las solicitudes de

los ciudadanos. Esta medición resulta importante dado que genera pautas para profundizar o ajustar el proceso de reconocimiento de la entidad⁵⁰.

Anexo 1 - Tabla No. 9

Metadatos clave del indicador. Tiempo promedio de atención de las solicitudes resueltas (meses)

VARIABLES	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fórmula y tipo de cálculo	Fuente de información por variable
Tiempo promedio de atención de las solicitudes resueltas (en meses) en un periodo específico (vigencia).	Gestión	Número	1	Bizagi y Liquidador

Anexo 1 - Tabla No. 10

Tiempo promedio de atención de las solicitudes resueltas (meses)

VARIABLES	Registro de avance acumulado		
	Acumulado Vigencia 2016	Acumulado Vigencia 2017	Acumulado Vigencia 2017
	Dic	Ene	Feb
Solicitudes que tienen por término legal 2 meses Tiempo promedio de atención de las solicitudes resueltas (en meses) en la vigencia 2016.	2,1	1,6	1,7
Solicitudes que tienen por término legal 4 meses Tiempo promedio de atención de las solicitudes resueltas (en meses) en la vigencia 2016.	2,5	1,8	1,8

⁵⁰ Para el cálculo de este indicador se promedia el tiempo (en meses) que tarda cada uno de los actos administrativos proferidos desde la fecha de radicación de la solicitud. El cálculo es acumulado por vigencia.

Anexo 1 - Tabla No. 11
Tiempo promedio de atención de las solicitudes resueltas (meses)
Desagregación por tipo de prestación

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado Vigencia 2016	Acumulado Vigencia 2017	Acumulado Vigencia 2017
	Dic	Ene	Feb
Solicitudes que tienen por término legal 2 meses Tiempo promedio de atención de las solicitudes resueltas (en meses) en la vigencia 2016	2,1	1,6	1,7
Pensión Vejez (Mayores de 70 años y enfermedades catastróficas)	1,6	3,5	3,6
Pensión Sobrevivientes	2,3	2,6	2,4
Pensión Invalidez (Mayores de 70 años y enfermedades catastróficas)	2,2	1,6	2,0
Indemnizaciones sustitutivas de sobrevivientes	2,0	1,5	1,5
Auxilios Funerarios	1,7	1,2	2,3
Recursos	2,2	1,5	1,4
Solicitudes que tienen por término legal 4 meses Tiempo promedio de atención de las solicitudes resueltas (en meses) en la vigencia 2016	2,5	1,8	1,8
Pensión Vejez	2,7	1,9	1,9
Pensión Invalidez	3,0	2,6	2,7
Indemnizaciones	2,4	1,7	1,6

Indicador No. 4. (%) Actos administrativos de prestaciones proferidos que conceden la prestación.

Descripción del indicador: el indicador mide los actos administrativos que Colpensiones ha concediendo, con respecto al total de actos administrativos proferidos que resuelven solicitudes de primera vez. El propósito del indicador es contabilizar las prestaciones económicas concedidas. Esta medición es importante porque permite estimar la relación entre las prestaciones reconocidas y negadas, e identificar el nivel de cumplimiento de Colpensiones con respecto al reconocimiento de prestaciones económicas de los ciudadanos que tienen derecho.

Anexo 1 - Tabla No. 12
Metadatos clave del indicador (%) Actos administrativos de prestaciones proferidos que conceden la prestación.

Variables	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fórmula y tipo de cálculo	Fuente de información por variable	Responsable institucional del cálculo
VARIABLE 1: Actos administrativos de prestaciones proferidos sobre solicitudes de primera vez que conceden la prestación.	Gestión	Porcentaje	$(\text{Variable 1} / \text{Variable 2}) \times 100$ Tipo 1	Bizagi- Oficina de Ingeniería de Procesos/ Vicepresidencia de Planeación y Riesgos	Vicepresidencia de Planeación y Riesgos
VARIABLE 2: Actos administrativos de prestaciones proferidos sobre solicitudes de primera vez.				Bizagi- Oficina de Ingeniería de Procesos/ Vicepresidencia de Planeación y Riesgos	

Anexo 1 - Tabla No. 13
(%) Actos administrativos de prestaciones proferidos que conceden la prestación⁵¹.
Vigencia Colpensiones

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Dic-16	Acumulado a Ene-17	Acumulado a Feb-17
VARIABLE 1: Actos administrativos de prestaciones proferidos sobre solicitudes de primera vez que conceden la prestación.	278.351	298.915	310.372
VARIABLE 2: Actos administrativos de prestaciones proferidos sobre solicitudes de primera vez.	394.702	419.055	433.082
Cálculo (%)	70,52%	71,33%	71,67%

Anexo 1 - Tabla No. 14
(%) Actos administrativos de prestaciones proferidos que conceden la prestación.
Desagregación por tipo de prestación. Vigencia Colpensiones

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Dic-16	Acumulado a Ene-17	Acumulado a Feb-17
Pensión Vejez			
VARIABLE 1: Actos administrativos de prestaciones proferidos sobre solicitudes de primera vez que conceden la prestación.	42.646	45.322	47.382
VARIABLE 2: Actos administrativos de prestaciones proferidos sobre solicitudes de primera vez.	104.572	108.579	111.624
Cálculo (%)	40,78%	41,74%	42,45%

⁵¹ Los datos reportados traen el acumulado de la vigencia 2015 hasta noviembre de 2016. Y más adelante se presenta el cálculo mensual.

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Dic-16	Acumulado a Ene-17	Acumulado a Feb-17
Pensión Sobrevivientes			
VARIABLE 1: Actos administrativos de prestaciones proferidos sobre solicitudes de primera vez que conceden la prestación.	35.357	36.348	37.463
VARIABLE 2: Actos administrativos de prestaciones proferidos sobre solicitudes de primera vez.	51.089	52.459	53.991
Cálculo (%)	69,21%	69,29%	69,39%
Pensión Invalidez			
VARIABLE 1: Actos administrativos de prestaciones proferidos sobre solicitudes de primera vez que conceden la prestación.	13.945	14.576	15.038
VARIABLE 2: Actos administrativos de prestaciones proferidos sobre solicitudes de primera vez.	18.720	19.534	20.104
Cálculo (%)	74,49%	74,62%	74,80%
Indemnizaciones			
VARIABLE 1: Actos administrativos de prestaciones proferidos sobre solicitudes de primera vez que conceden la prestación.	152.642	166.381	172.721
VARIABLE 2: Actos administrativos de prestaciones proferidos sobre solicitudes de primera vez.	173.357	188.344	195.340
Cálculo (%)	88,05%	88,34%	88,42%
Auxilios Funerarios			
VARIABLE 1: Actos administrativos de prestaciones proferidos sobre solicitudes de primera vez que conceden la prestación.	33.761	36.288	37.768
VARIABLE 2: Actos administrativos de prestaciones proferidos sobre solicitudes de primera vez.	46.964	50.139	52.023
Cálculo (%)	71,89%	72,37%	72,60%

Anexo 1 - Tabla No. 15

(%) Actos administrativos de prestaciones proferidos mensualmente sobre solicitudes de primera vez que conceden la prestación.

Variables	Registro de avance mensual		
	dic-16	ene-17	feb-17
VARIABLE 1: Actos administrativos de prestaciones proferidos positivos mensualmente sobre solicitudes de primera vez que conceden la prestación.	12.523	20.564	11.457
VARIABLE 2: Actos administrativos de prestaciones proferidos mensualmente sobre solicitudes de primera vez.	16.235	24.353	14.027
Cálculo (%)	77,14%	84,44%	81,68%

Indicador No. 5. (%) Actos administrativos de prestaciones notificados

Descripción del indicador: el indicador mide los actos administrativos que Colpensiones ha notificado, con respecto a los actos administrativos que ha proferido. El propósito del indicador es

Tu futuro lo construimos entre los dos

medir el nivel de oportunidad del proceso de notificación, lo cual resulta importante para estimar el grado de cumplimiento de Colpensiones con los ciudadanos sobre el reconocimiento y entrega de la prestación económica, y tomar acción de forma inmediata en caso de que el proceso presente fallas⁵².

Anexo 1 - Tabla No. 16
Metadatos clave del indicador (%) Actos administrativos de prestaciones notificadas

Variables	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fórmula y tipo de cálculo	Fuente de información por variable	Responsable institucional del cálculo
VARIABLE 1: Actos administrativos de prestaciones notificadas.	Producto	Porcentaje	(Variable1 / Variable 2) x100	Bizagi- Oficina de Ingeniería de Procesos/ Gerencia Nacional de Servicio al Ciudadano	Gerencia Nacional de Servicio al Ciudadano
VARIABLE 2: Actos administrativos de prestaciones proferidos.			Tipo 2	Bizagi- Oficina de Ingeniería de Procesos/ Gerencia Nacional de Servicio al Ciudadano	

Anexo 1 - Tabla No. 17
(%) Actos administrativos de prestaciones notificadas

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Dic-16	Acumulado a Ene-17	Acumulado a Feb-17
VARIABLE 1: Actos administrativos de prestaciones notificadas.	1.508.844	1.543.133	1.572.357
VARIABLE 2: Actos administrativos de prestaciones proferidos*.	1.518.864	1.547.166	1.579.700
Cálculo (%)	99,34%	99,74%	99,54%

*Dato correspondiente al mes anterior.

Anexo 1 - Tabla No. 18
(%) Actos administrativos de prestaciones notificadas
Vigencia Colpensiones

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Dic-16	Acumulado a Ene-17	Acumulado a Feb-17
Colpensiones			
VARIABLE 1: Actos administrativos de prestaciones notificadas.	1.224.004	1.258.293	1.287.517
VARIABLE 2: Actos administrativos de prestaciones proferidos.	1.234.024	1.262.326	1.294.860
Cálculo (%)	99,19%	99,68%	99,43%

⁵²Por razones técnicas relacionadas con los tiempos legales para surtir el proceso de notificación de los actos administrativos, las variables del indicador se calculan con fechas distintas. Es decir, el dato acumulado de las notificaciones (Variable 1) se contabiliza con un mes de diferencia a la fecha de corte del cálculo de los actos administrativos proferidos (Variable 2).

Anexo 1 - Tabla No. 19
(%) Actos administrativos de prestaciones notificados
Desagregación por tipo de prestación. Vigencia Colpensiones

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Dic-16	Acumulado a Ene-17	Acumulado a Feb-17
Pensión Vejez			
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones notificados.	274.178	280.267	284.588
VARIABLE 2: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos.	275.099	281.217	285.224
Cálculo (%)	99,67%	99,66%	99,78%
Pensión Sobrevivientes			
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones notificados.	81.506	83.746	85.269
VARIABLE 2: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos.	81.907	84.045	85.415
Cálculo (%)	99,51%	99,64%	99,83%
Pensión Invalidez			
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones notificados.	29.657	31.176	32.052
VARIABLE 2: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos.	29.730	31.299	32.113
Cálculo (%)	99,75%	99,61%	99,81%
Indemnizaciones			
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones notificados.	301.858	310.081	322.199
VARIABLE 2: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos.	304.219	310.199	325.186
Cálculo (%)	99,22%	99,96%	99,08%
Auxilios Funerarios			
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones notificados.	75.627	78.326	79.595
VARIABLE 2: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos.	77.967	78.397	81.572
Cálculo (%)	97,00%	99,91%	97,58%
Recursos			
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones notificados.	461.178	474.697	483.814
VARIABLE 2: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos.	465.102	477.169	485.350
Cálculo (%)	99,16%	99,48%	99,68%

VIGILADO SUPERINTENDENCIA DE ECONOMÍA

Anexo 1 - Tabla No. 20
(%) Actos administrativos de prestaciones notificados mensualmente

Variables	Registro de avance mensual		
	dic-16	ene-17	feb-17
VARIABLE 1: Actos administrativos de prestaciones notificados mensualmente.	23.469	24.340	25.686
VARIABLE 2: Actos administrativos de prestaciones proferidos mensualmente*.	31.953	28.302	32.534
Cálculo (%)	73,45%	86,00%	78,95%

*Dato correspondiente al mes anterior.

Indicador No. 6. (%) Actos administrativos de prestaciones incluidos en la nómina mensualmente

Descripción del indicador: el indicador mide los actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos que ingresaron a la nómina en el mes y que corresponden a una solicitud con radicado bizagi, con respecto a los actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos en el mes anterior que concedieron la prestación y que deben ingresar a la nómina. Este indicador es importante porque permite saber si el proceso de inclusión en la nómina funciona de acuerdo a las reglas del negocio, y tomar acción de forma inmediata en caso de evidenciar fallas. Adicionalmente, permite apreciar el nivel de cumplimiento de Colpensiones con los ciudadanos sobre la entrega de la prestación económica⁵³.

Anexo 1 - Tabla No. 21
Metadatos clave del indicador (%) Actos administrativos de prestaciones incluidos en la nómina mensualmente

Variables	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fórmula y tipo de cálculo	Fuente de información por variable	Responsable institucional del cálculo
VARIABLE 1: Actos administrativos de prestaciones proferidos mensualmente que concedieron la prestación y que deben ingresar a la nómina, incluidos en la nómina mensualmente.	Producto	Porcentaje	(Variable1 / Variable 2) x100	Liquidador/ Gerencia Nacional de Nómina	Gerencia Nacional de Nómina
VARIABLE 2: Actos administrativos de prestaciones proferidos mensualmente que concedieron la prestación y que deben ingresar a la nómina.			Tipo 4	Bizagi- Oficina de Ingeniería de Procesos/ Vicepresidencia de Planeación y Riesgos	

⁵³Para contabilizar los actos administrativos que conceden una prestación y que efectivamente ingresaron a la nómina, se excluyen los actos administrativos de proyectos de cuotas parte, así como los actos administrativos que se profieren concediendo y que entran a la nómina, pero que no corresponden a solicitudes de reconocimiento radicadas como tal en Bizagi. De otro lado, es importante considerar que para contabilizar los actos administrativos que efectivamente entraron a la nómina se requiere esperar 30 días, tiempo con el que cuenta el área encargada para su respectivo ingreso, de ahí que lo registrado en la variable dos del indicador corresponda al mes anterior al corte del informe.

Anexo 1 - Tabla No. 22
(%) Actos administrativos de prestaciones incluidos en la nómina mensualmente

Variables	Registro de avance mensual		
	dic-16	ene-17	feb-17
VARIABLE 1: Actos administrativos de prestaciones proferidos mensualmente que concedieron la prestación y que deben ingresar a la nómina, incluidos en la nómina mensualmente.	17.962	15.366	22.807
VARIABLE 2: Actos administrativos de prestaciones proferidos mensualmente que concedieron la prestación y que deben ingresar a la nómina*.	17.970	15.398	22.825
Cálculo (%)	99,96%	99,79%	99,92%

*Dato correspondiente al mes anterior.

Anexo 1 - Tabla No. 23
(%) Actos administrativos de prestaciones incluidos en la nómina mensualmente
Desagregación por tipo de prestación

Variables	Registro de avance mensual		
	dic-16	ene-17	feb-17
Pensión Vejez			
VARIABLE 1: Actos administrativos de prestaciones proferidos mensualmente que concedieron la prestación y que deben ingresar a la nómina, incluidos en la nómina mensualmente.	2.242	3.677	2.525
VARIABLE 2: Actos administrativos de prestaciones proferidos mensualmente que concedieron la prestación y que deben ingresar a la nómina*.	2.244	3.693	2.525
Cálculo (%)	99,91%	99,57%	100,00%
Pensión Sobrevivientes			
VARIABLE 1: Actos administrativos de prestaciones proferidos mensualmente que concedieron la prestación y que deben ingresar a la nómina, incluidos en la nómina mensualmente.	1.529	1.476	989
VARIABLE 2: Actos administrativos de prestaciones proferidos mensualmente que concedieron la prestación y que deben ingresar a la nómina*.	1.531	1.479	990
Cálculo (%)	99,87%	99,80%	99,90%
Pensión Invalidez			
VARIABLE 1: Actos administrativos de prestaciones proferidos mensualmente que concedieron la prestación y que deben ingresar a la nómina, incluidos en la nómina mensualmente.	442	1.206	631
VARIABLE 2: Actos administrativos de prestaciones proferidos mensualmente que concedieron la prestación y que deben ingresar a la nómina*.	442	1.215	631
Cálculo (%)	100,00%	99,26%	100,00%
Indemnizaciones			
VARIABLE 1: Actos administrativos de prestaciones proferidos mensualmente que concedieron la prestación y que deben ingresar a la nómina, incluidos en la nómina mensualmente.	8.085	5.456	13.741
VARIABLE 2: Actos administrativos de prestaciones proferidos mensualmente que concedieron la prestación y que deben ingresar a la nómina*.	8.086	5.456	13.745
Cálculo (%)	99,99%	100,00%	99,97%

Variables	Registro de avance mensual		
	dic-16	ene-17	feb-17
Auxilios Funerarios			
VARIABLE 1: Actos administrativos de prestaciones proferidos mensualmente que concedieron la prestación y que deben ingresar a la nómina, incluidos en la nómina mensualmente.	1.810	292	2.523
VARIABLE 2: Actos administrativos de prestaciones proferidos mensualmente que concedieron la prestación y que deben ingresar a la nómina*.	1.810	292	2.532
Cálculo (%)	100,00%	100,00%	99,64%
Recursos			
VARIABLE 1: Actos administrativos de prestaciones proferidos mensualmente que concedieron la prestación y que deben ingresar a la nómina, incluidos en la nómina mensualmente.	3.854	3.259	2.398
VARIABLE 2: Actos administrativos de prestaciones proferidos mensualmente que concedieron la prestación y que deben ingresar a la nómina*.	3.857	3.263	2.402
Cálculo (%)	99,92%	99,88%	99,83%

Indicador No. 7. (%) Giro de prestaciones económicas incluidas en nómina en estado activo mensualmente

Descripción del indicador: el indicador mide el porcentaje de giro de las prestaciones económicas mensualmente con respecto a las prestaciones incluidas en la nómina en estado activo mensualmente. El propósito de este indicador es conocer el nivel de efectividad de Colpensiones en el pago de las prestaciones reconocidas. Esta medición resulta importante dado que arroja información que permite ajustar el proceso de nómina de la entidad.

Anexo 1 - Tabla No. 24

Metadatos clave del indicador (%) Giro de prestaciones económicas incluidas en nómina en estado activo mensualmente

Variables	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fórmula y tipo de cálculo	Fuente de información por variable	Responsable institucional del cálculo
VARIABLE 1: Prestaciones económicas giradas de las ingresadas por primera vez a la nómina mensualmente en estado activo.	Producto	Porcentaje	$\left(\frac{\text{Variable 1}}{\text{Variable 2}} \right) \times 100$ Tipo 3	Gerencia Nacional de Nómina	Gerencia Nacional de Nómina
VARIABLE 2: Prestaciones económicas ingresadas por primera vez a la nómina mensualmente en estado activo				Gerencia Nacional de Nómina	

Anexo 1 - Tabla No. 25

(%) Giro de prestaciones económicas incluidas en nómina en estado activo mensualmente

Variables	Registro de avance mensual Vigencia 2016			Registro de avance mensual Vigencia 2017
	Octubre	Noviembre	Diciembre	Enero
VARIABLE 1: Prestaciones económicas giradas de las ingresadas por primera vez a la nómina mensualmente en estado activo.	14.642	14.093	19.890	6.696
VARIABLE 2: Prestaciones económicas ingresadas por primera vez a la nómina mensualmente en estado activo	14.642	14.093	19.890	6.696
Cálculo (%)	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

Indicador No. 8. (%) Prestaciones económicas ingresadas a la nómina mensualmente por primera vez, cobradas.

Descripción del indicador: El indicador mide las prestaciones económicas ingresadas a la nómina por primera vez mensualmente en estado activo, que fueron giradas a los bancos y efectivamente cobradas por los ciudadanos. Este indicador es importante en cuanto permite conocer el porcentaje de prestaciones económicas pagadas por Colpensiones que los ciudadanos no cobran (pagos devueltos por los bancos a Colpensiones)⁵⁴.

Anexo 1 - Tabla No. 26

Metadatos clave del indicador (%) Prestaciones económicas ingresadas a la nómina mensualmente por primera vez, cobradas

Variables	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fórmula y tipo de cálculo	Fuente de información por variable	Responsable institucional del cálculo
VARIABLE 1: Prestaciones económicas cobradas de las ingresadas por primera vez a la nómina en estado activo.	Resultado	Porcentaje	(Variable1 / Variable 2) x100	Gerencia Nacional de Nómina	Gerencia Nacional de Nómina
VARIABLE 2: Prestaciones económicas giradas para cobro de las ingresadas por primera vez a la nómina mensualmente en estado activo.			Tipo 5	Gerencia Nacional de Nómina	

⁵⁴ Este indicador se calcula 4 meses después de la fecha de giro, por cuanto los ciudadanos tienen hasta 3 meses para cobrar su mesada pensional antes de que el banco la reintegre a la administradora por no cobro. De modo que a la fecha se tienen datos de cobro efectivo de las prestaciones económicas giradas de las ingresadas por primera vez a la nómina en estado activo hasta septiembre de 2016.

Anexo 1 - Tabla No. 27

(%) Prestaciones económicas ingresadas a la nómina mensualmente por primera vez, cobradas.

Variables	Registro de avance mensual 2016		
	Julio	Agosto	Septiembre
VARIABLE 1: Prestaciones económicas cobradas de las ingresadas por primera vez a la nómina en estado activo.	14.610	11.370	13.042
VARIABLE 2: Prestaciones económicas giradas para cobro de las ingresadas por primera vez a la nómina mensualmente en estado activo.	14.737	11.403	13.253
Cálculo (%)	99,14%	99,71%	98,41%

Anexo 1 - Tabla No. 28

(%) Prestaciones económicas ingresadas a la nómina mensualmente por primera vez, cobradas.

Desagregación por tipo de prestación

Variables	Registro de avance mensual		
	Julio	Agosto	Septiembre
Pensión Vejez			
VARIABLE 1: Prestaciones económicas cobradas de las ingresadas por primera vez a la nómina en estado activo.	1.767	1.346	2.381
VARIABLE 2: Prestaciones económicas giradas para cobro de las ingresadas por primera vez a la nómina mensualmente en estado activo.	1.773	1.351	2.410
Cálculo (%)	99,66%	99,63%	98,80%
Pensión Sobrevivientes			
VARIABLE 1: Prestaciones económicas cobradas de las ingresadas por primera vez a la nómina en estado activo.	519	286	669
VARIABLE 2: Prestaciones económicas giradas para cobro de las ingresadas por primera vez a la nómina mensualmente en estado activo.	527	290	681
Cálculo (%)	98,48%	98,62%	98,24%
Pensión Invalidez			
VARIABLE 1: Prestaciones económicas cobradas de las ingresadas por primera vez a la nómina en estado activo.	1.590	1.574	1.771
VARIABLE 2: Prestaciones económicas giradas para cobro de las ingresadas por primera vez a la nómina mensualmente en estado activo.	1.614	1.578	1.803
Cálculo (%)	98,51%	99,75%	98,23%
Indemnizaciones			
VARIABLE 1: Prestaciones económicas cobradas de las ingresadas por primera vez a la nómina en estado activo.	7.651	6.495	6.363
VARIABLE 2: Prestaciones económicas giradas para cobro de las ingresadas por primera vez a la nómina mensualmente en estado activo.	7.723	6.511	6.499
Cálculo (%)	99,07%	99,75%	97,91%
Auxilios Funerarios			
VARIABLE 1: Prestaciones económicas cobradas de las ingresadas por primera vez a la nómina en estado activo.	3.083	1.669	1.858
VARIABLE 2: Prestaciones económicas giradas para cobro de las ingresadas por primera vez a la nómina mensualmente en estado activo.	3.100	1.673	1.860
Cálculo (%)	99,45%	99,76%	99,89%

Indicador No. 9. (%) Recursos interpuestos

Descripción del indicador: el indicador mide los recursos que interponen los ciudadanos frente a las decisiones proferidas y notificadas por Colpensiones en respuesta a las solicitudes de reconocimiento de prestaciones de primeras vez. El propósito de este indicador es conocer el nivel de satisfacción de los ciudadanos con las decisiones que profiere Colpensiones frente a sus solicitudes de reconocimiento. Esta medición resulta importante dado que arroja información que permite ajustar el proceso de reconocimiento de la entidad y de servicio al ciudadano.

Anexo 1 - Tabla No. 29
Metadatos clave del indicador (%) Recursos interpuestos

Variables	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fórmula y tipo de cálculo	Fuente de información por variable	Responsable institucional del cálculo
VARIABLE 1: Recursos interpuestos.	Gestión	Porcentaje	$\frac{\text{Variable 1}}{\text{Variable 2}} \times 100$ Tipo 1	Vicepresidencia de Planeación y Riesgos - Oficina de Ingeniería de Procesos - Bizagi	Vicepresidencia de Planeación y Riesgos
VARIABLE 2: Actos administrativos de prestaciones sobre solicitudes de primera vez notificados.				Vicepresidencia de Planeación y Riesgos - Oficina de Ingeniería de Procesos - Bizagi	

Anexo 1 - Tabla No. 30
(%) Recursos interpuestos entre enero de 2015 y enero de 2017⁵⁵

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a dic-16	Acumulado a ene-17	Acumulado a feb-17
VARIABLE 1: Recursos interpuestos.	68.807	69.829	76.231
VARIABLE 2: Actos administrativos de prestaciones sobre solicitudes de primera vez notificados.	400.569	422.676	439.666
Cálculo (%)	17,18%	16,52%	17,34%

⁵⁵ Los datos reportados traen el acumulado de la vigencia 2015.

Anexo 1 - Tabla No. 31
(%) Recursos interpuestos entre enero de 2015 y enero de 2017
Desagregación por tipo de prestación

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a dic-16	Acumulado a ene-17	Acumulado a feb-17
Pensión Vejez			
VARIABLE 1: Recursos interpuestos.	35.135	35.579	38.465
VARIABLE 2: Actos administrativos de prestaciones sobre solicitudes de primera vez notificados.	107.613	112.074	116.501
Cálculo (%)	32,65%	31,75%	33,02%
Pensión Sobrevivientes			
VARIABLE 1: Recursos interpuestos.	10.574	10.735	11.647
VARIABLE 2: Actos administrativos de prestaciones sobre solicitudes de primera vez notificados.	49.948	51.855	53.300
Cálculo (%)	21,17%	20,70%	21,85%
Pensión Invalidez			
VARIABLE 1: Recursos interpuestos.	6.011	6.142	6.765
VARIABLE 2: Actos administrativos de prestaciones sobre solicitudes de primera vez notificados.	18.240	19.371	20.006
Cálculo (%)	32,96%	31,71%	33,81%
Indemnizaciones			
VARIABLE 1: Recursos interpuestos.	11.999	12.238	13.809
VARIABLE 2: Actos administrativos de prestaciones sobre solicitudes de primera vez notificados.	174.899	186.442	195.934
Cálculo (%)	6,86%	6,56%	7,05%
Auxilios Funerarios			
VARIABLE 1: Recursos interpuestos.	5.088	5.135	5.545
VARIABLE 2: Actos administrativos de prestaciones sobre solicitudes de primera vez notificados.	47.915	50.980	51.971
Cálculo (%)	10,62%	10,07%	10,67%

Indicador No. 10. (%) Recursos decididos que generaron cambio de decisión

Descripción del indicador: el indicador mide los recursos decididos que generaron cambio de decisión, con respecto al total de recursos decididos y notificados que corresponden a solicitudes de primera vez de una vigencia específica. El propósito del indicador es medir el porcentaje de decisiones de reconocimiento que efectivamente debieron ser corregidas. Este indicador es útil porque arroja pautas para la revisión de la calidad del proceso de reconocimiento.

Anexo 1 - Tabla No. 32

Metadatos clave del indicador (%) Recursos decididos que generaron cambio de decisión⁵⁶

Variables	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fórmula y tipo de cálculo	Fuente de información por variable	Responsable institucional del cálculo
VARIABLE 1: Recursos decididos que generaron cambio de decisión.	Gestión	Porcentaje	(Variable1 / Variable 2) x100 Tipo 1	Vicepresidencia de Planeación y Riesgos - Oficina de Ingeniería de Procesos - Bizagi	Vicepresidencia de Planeación y Riesgos
VARIABLE 2: Recursos decididos.				Vicepresidencia de Planeación y Riesgos - Oficina de Ingeniería de Procesos - Bizagi	

Anexo 1 - Tabla No. 33

**(%) Recursos decididos que generaron cambio de decisión
Actos administrativos notificados entre enero de 2015 y enero de 2017**

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a dic-16	Acumulado a ene-17	Acumulado a feb-17
VARIABLE 1: Recursos decididos que generaron cambio de decisión.	16.067	16.155	16.501
VARIABLE 2: Recursos decididos.	57.630	57.950	59.210
Cálculo (%)	27,88%	27,88%	27,87%

Anexo 1 - Tabla No. 34

**(%) Recursos decididos que generaron cambio de decisión
Actos administrativos notificados entre enero de 2015 y enero 2017
Desagregación por tipo de prestación**

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a dic-16	Acumulado a ene-17	Acumulado a feb-17
Pensión Vejez			
VARIABLE 1: Recursos decididos que generaron cambio de decisión	8.092	8.131	8.247
VARIABLE 2: Recursos decididos	30.921	31.075	31.478
Cálculo (%)	26,17%	26,17%	26,20%
Pensión Sobrevivientes			
VARIABLE 1: Recursos decididos que generaron cambio de decisión	1.424	1.431	1.458
VARIABLE 2: Recursos decididos	8.505	8.550	8.703
Cálculo (%)	16,74%	16,74%	16,75%

⁵⁶ Los datos reportados traen el acumulado de los recursos decididos en la vigencia 2015 y la vigencia 2016, de los interpuestos frente a las decisiones proferidas y notificadas en el mismo periodo.

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a dic-16	Acumulado a ene-17	Acumulado a feb-17
Pensión Invalidez			
VARIABLE 1: Recursos decididos que generaron cambio de decisión	2.343	2.358	2.386
VARIABLE 2: Recursos decididos	5.360	5.390	5.448
Cálculo (%)	43,71%	43,75%	43,80%
Indemnizaciones			
VARIABLE 1: Recursos decididos que generaron cambio de decisión	2.478	2.494	2.568
VARIABLE 2: Recursos decididos	6.004	6.072	6.345
Cálculo (%)	41,27%	41,07%	40,47%
Auxilios Funerarios			
VARIABLE 1: Recursos decididos que generaron cambio de decisión	2.453	2.464	2.493
VARIABLE 2: Recursos decididos	8.769	8.792	8.845
Cálculo (%)	27,97%	28,03%	28,19%

2.2 Objeto de seguimiento sentencias judiciales - análisis

El proceso de cumplimiento de sentencias judiciales por parte de Colpensiones integra la identificación y alistamiento de las sentencias, la generación y notificación de los actos administrativos y su inclusión en la nómina. Lo anterior se analiza bajo el lente de los siguientes indicadores:

- 1) (%) Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento.
- 2) (%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.
- 3) (%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados.
- 4) (%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencia incluidos en nómina.

Así entonces, a 28 de febrero de 2017 el alistamiento de sentencias se ubicó en el 96,09%, lo que representa una variación positiva de 2,01 puntos porcentuales frente al resultado de noviembre de 2016 (94,08%). Frente a los actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos - indicador No. 2-, se encuentra que el resultado del indicador a 28 de febrero de 2017 se ubica en 99,74%, lo que muestra una variación positiva de 0,33 puntos porcentuales frente al resultado de noviembre de 2016.

En la misma línea, si se observa los resultados de los dos indicadores presentados por las cuatro desagregaciones planteadas: 1) Sentencias entregadas por el ISS; 2) Sentencias contra Colpensiones; 3) Sentencias allegadas por los ciudadanos; y 4) Sentencias halladas en los expedientes de la repesa del ISS, se encuentra que a 28 de febrero para los dos indicadores -(%) alistamiento de sentencias y (%) actos administrativos de sentencias proferidos-, el avance de la primera entrada continúa siendo lo más representativo en cuanto a su desempeño; el resultado de dicha entrada para cada uno de los indicadores se ubicó en 99,86% y 99,98% respectivamente.

Sobre la segunda entrada -sentencias contra Colpensiones-, se evidencia un comportamiento favorable tanto en el alistamiento como en el cumplimiento. El resultado de tal entrada para el primer indicador -(%) alistamiento de sentencias- se ubicó en 95,70% a 28 de febrero, es decir que tuvo una variación positiva de 0,69 puntos porcentuales frente al mes de enero de 2017 (95,01%). El segundo indicador -(%) actos administrativos de sentencias proferidos-, pasó de 99,55% en enero a 99,65% en febrero de 2016.

La entrada de sentencias allegadas por los ciudadanos (entrada 3), por su parte, muestra para el primer indicador -(%) alistamiento de sentencias- una variación positiva de 2,24 puntos porcentuales entre febrero y enero de 2017, y de 5,74 puntos entre febrero de 2017 y noviembre de 2016, lo cual ubica el resultado en 95,39% en tal entrada. Para el indicador de actos administrativos proferidos sobre la misma entrada, se encuentra que el resultado se mantiene pues pasa de 99,77% en enero a 99,78 en febrero de 2017.

Sobre la cuarta entrada -sentencias halladas en los expedientes de la repesa del ISS-, se encuentra que el alistamiento de sentencias a 28 de febrero de 2017 continúa en el 100%; frente a los actos

administrativos de sentencias proferidos el resultado se mantiene para enero y febrero de 2017 en 99,95%.

Siguiendo con el análisis del proceso de cumplimiento de sentencias, se encuentra que el indicador No. 3 – (%) actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados– a 28 de febrero de 2017 muestra una variación positiva de 0,39 puntos porcentuales con respecto a noviembre de 2016; el resultado se ubicó en 99,44%⁵⁷. Sobre la inclusión en nómina de actos administrativos de cumplimiento de sentencias –indicador No. 4-, a 28 de febrero se encuentra que han sido incluidos el 99,98% de los actos proferidos que deben ingresar a la nómina, ello sigue evidenciando que el resultado se comporta conforme a lo reportado desde diciembre de 2013⁵⁸.

Así las cosas, se encuentra que los resultados expuestos muestran un avance sostenido que se soporta en los logros obtenidos agregados y desagregados. Colpensiones continuará en esa línea afianzando mecanismos y acciones operativas inter-áreas, siendo el objetivo optimizar el modelo de cumplimiento de sentencias, con énfasis en el alistamiento de las mismas.

En seguida se presenta el detalle de los resultados de los indicadores para diciembre de 2016, y enero y febrero de 2017.

Indicador No. 1: (%) Sentencias identificadas listas para iniciar proceso de cumplimiento

Descripción del indicador: el indicador mide las sentencias gestionadas institucionalmente y que se han alistado para iniciar el proceso de cumplimiento, con respecto al total de sentencias identificadas. El propósito de este indicador es observar el desempeño de Colpensiones en el proceso de alistamiento de las sentencias de cara a lograr su cumplimiento. Resulta importante en la medida en que arroja información que permite tomar medidas a tiempo para optimizar el proceso de identificación y de alistamiento.

Anexo 1 - Tabla No. 35
Metadatos clave del indicador (%) Sentencias identificadas listas para iniciar proceso de cumplimiento

Variables	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fórmula de cálculo	Fuente de información por variable	Responsable institucional del cálculo
VARIABLE 1: Sentencias identificadas listas para iniciar el proceso de cumplimiento.	Gestión	Porcentaje	$(Variable1 / Variable 2) \times 100$	Vicepresidencia Jurídica	Vicepresidencia Jurídica - Gerencia Nacional de Defensa Judicial
VARIABLE 2: Sentencias condenatorias identificadas.				Vicepresidencia Jurídica	

⁵⁷ El detalle de este indicador por cada una de las cuatro entradas definidas puede ser consultado en la tabla No. 43.

⁵⁸ El detalle de este indicador por cada una de las cuatro entradas definidas puede ser consultado en la tabla No. 45.

Anexo 1 - Tabla No. 36
(%) Sentencias identificadas listas para iniciar proceso de cumplimiento

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Dic-16	Acumulado a Ene-17	Acumulado a Feb-17
VARIABLE 1: Sentencias listas para iniciar el proceso de cumplimiento.	155.556	157.405	159.719
VARIABLE 2: Sentencias condenatorias identificadas*.	164.377	165.834	166.211
Cálculo (%)	94,63%	94,92%	96,09%

*Dato correspondiente al mes anterior.

Anexo 1 - Tabla No. 37
(%) Sentencias identificadas listas para iniciar proceso de cumplimiento
Desagregación del indicador por entradas

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Dic-16	Acumulado a Ene-17	Acumulado a Feb-17
Entrada 1. Entregadas por el ISS			
VARIABLE 1: Sentencias listas para iniciar el proceso de cumplimiento.	11.226	11.228	11.230
VARIABLE 2: Sentencias condenatorias identificadas. (Entregadas ISS).	11.246	11.246	11.246
Cálculo (%)	99,82%	99,84%	99,86%
Entrada 2. Colpensiones			
VARIABLE 1: Sentencias listas para iniciar el proceso de cumplimiento.	79.809	81.097	82.857
VARIABLE 2: Sentencias condenatorias identificadas. (Colpensiones).	83.924	85.358	86.580
Cálculo (%)	95,10%	95,01%	95,70%
Entrada 3. Allegadas por los ciudadanos			
VARIABLE 1: Sentencias listas para iniciar el proceso de cumplimiento.	55.898	56.457	57.009
VARIABLE 2: Sentencias condenatorias identificadas. (PQRS).	60.584	60.607	59.762
Cálculo (%)	92,27%	93,15%	95,39%
Entrada 4. Halladas en los expedientes de la represa del ISS			
VARIABLE 1: Sentencias listas para iniciar el proceso de cumplimiento.	8.623	8.623	8.623
VARIABLE 2: Sentencias identificadas condenatorias. (Halladas en la represa del ISS).	8.623	8.623	8.623
Cálculo (%)	100,00%	100,00%	100,00%

Indicador No. 2: (%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos

Descripción del indicador: el indicador mide los actos administrativos de cumplimiento de sentencias que Colpensiones ha proferido, con respecto al total de sentencias que se encuentran listas para iniciar proceso de cumplimiento. El propósito del indicador es medir las sentencias cumplidas, lo cual es importante para conocer el nivel de respuesta de la entidad frente a los fallos judiciales que la condenan, y a partir de esta información tomar medidas que permitan profundizar o ajustar el proceso de cumplimiento de sentencias.

Anexo 1 - Tabla No. 38

Metadatos clave del indicador (%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos

Variables	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fórmula y tipo de cálculo	Fuente de información por variable	Responsable institucional del cálculo
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	Gestión	Porcentaje	$(\text{Variable1} / \text{Variable 2}) \times 100$	Gerencia Nacional de Reconocimiento	Gerencia Nacional de Reconocimiento
VARIABLE 2: Sentencias identificadas listas para iniciar proceso de cumplimiento.			Tipo 1	Gerencia Nacional de Defensa Judicial	

Anexo 1 - Tabla No. 39

(%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Dic-16	Acumulado a Ene-17	Acumulado a Feb-17
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	153.694	156.095	158.273
VARIABLE 2: Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento*.	154.542	156.589	158.690
Cálculo (%)	99,45%	99,68%	99,74%

*Dato correspondiente al mes anterior.

Anexo 1 - Tabla No. 40

(%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos Desagregación del indicador por entrada

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Dic-16	Acumulado a Ene-17	Acumulado a Feb-17
Entrada 1. Entregadas por el ISS			
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	11.213	11.222	11.226
VARIABLE 2: Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento. (Entregadas por el ISS).	11.218	11.224	11.228
Cálculo (%)	99,96%	99,98%	99,98%
Entrada 2. Colpensiones			
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	78.693	80.438	81.934
VARIABLE 2: Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento. (Colpensiones).	79.341	80.799	82.218
Cálculo (%)	99,18%	99,55%	99,65%

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Dic-16	Acumulado a Ene-17	Acumulado a Feb-17
Entrada 3. Allegadas por los ciudadanos			
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	55.170	55.816	56.494
VARIABLE 2: Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento. (PQRS).	55.360	55.943	56.621
Cálculo (%)	99,66%	99,77%	99,78%
Entrada 4. Halladas en los expedientes de la represa del ISS			
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	8.618	8.619	8.619
VARIABLE 2: Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento. (Halladas en la represa ISS).	8.623	8.623	8.623
Cálculo (%)	99,94%	99,95%	99,95%

Indicador No. 3: (%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados

Descripción del indicador: el indicador mide los actos administrativos de cumplimiento de sentencias que Colpensiones ha notificado, con respecto a los actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos. El propósito del indicador es estimar la oportunidad del proceso de notificación de los actos administrativos, en este caso de los que corresponden al cumplimiento de sentencias; adicionalmente permite apreciar el nivel de cumplimiento de Colpensiones con los ciudadanos sobre la entrega de la prestación económica por esta vía. Su cálculo arroja información que permite determinar si es necesario hacer ajustes al proceso.

Anexo 1 - Tabla No. 41

Metadatos clave del indicador (%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencia notificados

Variables	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fórmula de cálculo	Fuente de información por variable	Responsable institucional del cálculo
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados.	Producto	Porcentaje	$(\text{Variable 1} / \text{Variable 2}) \times 100$	Gerencia Nacional de Servicio al Ciudadano	Vicepresidencia Jurídica - Gerencia Nacional de Defensa Judicial
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.			Tipo 2	Gerencia Nacional de Reconocimiento	

Anexo 1 - Tabla No. 42

(%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencia notificados

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Dic-16	Acumulado a Ene-17	Acumulado a Feb-17
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados.	150.967	154.408	156.940
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos*.	152.448	155.234	157.829
Cálculo (%)	99,03%	99,47%	99,44%

*Dato correspondiente al mes anterior.

Anexo 1 - Tabla No. 43

(%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados Desagregación del indicador por entrada

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Dic-16	Acumulado a Ene-17	Acumulado a Feb-17
Entrada 1. Entregadas por el ISS			
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados.	11.210	11.215	11.220
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos. (Entregadas por el ISS)	11.211	11.218	11.224
Cálculo (%)	99,99%	99,97%	99,96%
Entrada 2. Colpensiones			
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados.	76.417	79.121	80.929
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos. (Colpensiones)	77.762	79.819	81.643
Cálculo (%)	98,27%	99,13%	99,13%
Entrada 3. Allegadas por los ciudadanos			
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados.	54.722	55.454	56.172
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos. (PQRS)	54.857	55.579	56.343
Cálculo (%)	99,75%	99,78%	99,70%
Entrada 4. Halladas en los expedientes de la repesa del ISS			
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados.	8.618	8.618	8.619
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos. (Halladas en la repesa del ISS)	8.618	8.618	8.619
Cálculo (%)	100,00%	100,00%	100,00%

Indicador No. 4: (%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencias incluidos en nómina

Descripción del indicador: el indicador mide el porcentaje de actos administrativos de cumplimiento de sentencias que han sido incluidos en la nómina, con respecto al total de actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos. Este indicador es importante porque permite saber si el proceso de inclusión en la nómina funciona de acuerdo a las reglas del negocio, especialmente en el caso de cumplimiento de sentencia, y tomar acción de forma inmediata en caso de evidenciar fallas. Adicionalmente, evidencia el nivel de cumplimiento de Colpensiones con los ciudadanos sobre la entrega de la prestación económica por esta vía.⁵⁹

Anexo 1 - Tabla No. 44

Metadatos clave del indicador (%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencia incluidos en nómina

Variables	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fórmula de cálculo	Fuente de información por variable	Responsable institucional del cálculo
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias incluidos en nómina.	Producto	Porcentaje	$(\text{Variable 1} / \text{Variable 2}) \times 100$	Gerencia Nacional de Nómina	Gerencia Nacional de Reconocimiento
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.				Gerencia Nacional de Reconocimiento	

Anexo 1 - Tabla No. 45

(%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencias incluidos en nómina

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Dic-16	Acumulado a Ene-17	Acumulado a Feb-17
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias que deben ingresar a la nómina, efectivamente incluidos.	141.820	143.998	146.065
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos que deben ingresar a la nómina*.	141.844	144.021	146.092
Cálculo (%)	99,98%	99,98%	99,98%

*Dato correspondiente al mes anterior.

⁵⁹ Es importante considerar que para contabilizar los actos administrativos de cumplimiento de sentencias que efectivamente entraron a la nómina se requiere esperar 30 días, tiempo con que cuenta el área encargada de la entidad para su respectivo ingreso, de ahí que lo registrado en el indicador corresponda al mes previo al mes de reporte del informe.

Anexo 1 - Tabla No. 46
(%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencias incluidos en nómina
Desagregación del indicador por entrada

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Dic-16	Acumulado a Ene-17	Acumulado a Feb-17
Entrada 1. Entregadas por el ISS			
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias que deben ingresar a la nómina, efectivamente incluidos.	10.783	10.790	10.794
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos que deben ingresar a la nómina. (Entregadas por el ISS)	10.789	10.790	10.794
Cálculo (%)	99,94%	100,00%	100,00%
Entrada 2. Colpensiones			
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias que deben ingresar a la nómina, efectivamente incluidos.	69.158	70.665	72.051
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos que deben ingresar a la nómina. (Colpensiones)	69.167	70.678	72.067
Cálculo (%)	99,99%	99,98%	99,98%
Entrada 3. Allegadas por los ciudadanos			
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias que deben ingresar a la nómina, efectivamente incluidos.	53.551	54.214	54.890
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos que deben ingresar a la nómina. (PQRS)	53.554	54.219	54.896
Cálculo (%)	99,99%	99,99%	99,99%
Entrada 4. Halladas en los expedientes de la represa del ISS			
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias que deben ingresar a la nómina, efectivamente incluidos.	8.328	8.329	8.330
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos que deben ingresar a la nómina. (Halladas en la represa del ISS)	8.334	8.334	8.335
Cálculo (%)	99,93%	99,94%	99,94%

2.3 Objeto de seguimiento tutelas - análisis

Los resultados de los indicadores sobre la respuesta de las tutelas que son notificadas a Colpensiones continúan evidenciando una senda positiva, de carácter permanente frente al desempeño obtenido. Si bien los resultados entre febrero de 2017 y diciembre de 2016 sobre los trámites de tutelas con hecho superado –indicador No. 1-, muestran una leve caída de 0,13 puntos porcentuales, el resultado de febrero se mantiene por encima de 99,6 siendo superior en 0,10 puntos al obtenido en noviembre de 2016 (99,51). Si se compara el resultado obtenido a septiembre de 2013 (inicio de medición) que se ubicó en 19,52%, se encuentra una variación positiva de 80,09 puntos porcentuales.

Por su parte, el resultado del indicador complementario –indicador No. 2- (%) Trámites de tutelas con posibilidad de cumplimiento con hecho superado-, muestra un comportamiento similar al anterior. El resultado febrero de 2017 frente al obtenido a noviembre de 2016, muestra una variación positiva de 0,10 puntos porcentuales pasando de 99,59% a 99,68% en dicho periodo; lo anterior a pesar de una leve caída de 0,08 puntos porcentuales entre enero y febrero de 2017.

De esta manera, la respuesta de las tutelas notificadas a Colpensiones continúa siendo un proceso que suma a la optimización del servicio de la entidad, disminuyendo significativamente el número de trámites de tutelas pendiente. Colpensiones, de esta forma, seguirá promoviendo e institucionalizando mecanismos y planes de acción para concluir tal optimización. Se trata, como se ha señalado previamente, de brindar a los ciudadanos una respuesta oportuna y con calidad en esta materia.

En seguida se presenta el detalle de los resultados de los indicadores para diciembre de 2016, y enero y febrero de 2017.

Indicador No. 1. (%) Trámites de tutela con hecho superado (Casos respondidos)

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

Anexo 1 - Tabla No. 47

Metadatos clave del indicador (%) Trámites de tutelas con hecho superado (casos respondidos)

Variables	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fórmula y tipo de cálculo	Fuente de información por variable	Responsable institucional del cálculo
VARIABLE 1: Trámites de tutela con hecho superado (casos respondidos).	Producto	Porcentaje	$(\text{Variable 1} / \text{Variable 2}) \times 100$ Tipo 1	Bizagi	Gerencia Nacional de Defensa Judicial
VARIABLE 2: Trámites de tutela alojados en Bizagi identificados (cédula única).				Bizagi	

Anexo 1 - Tabla No. 48

(%) Trámites de tutelas con hecho superado (casos respondidos)

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Dic-16	Acumulado a Ene-17	Acumulado a Feb-17
VARIABLE 1: Trámites de tutela con hecho superado (casos respondidos).	260.140	261.594	263.656
VARIABLE 2: Trámites de tutela alojados en Bizagi identificados (cédula única).	260.811	262.397	264.691
Cálculo (%)	99,74%	99,69%	99,61%

Indicador No. 2. (%) Trámites de tutelas con posibilidad de cumplimiento con hecho superado (casos respondidos)

Descripción del indicador: el indicador mide los trámites de tutelas que cuentan efectivamente con un hecho superado (casos respondidos), con respecto al total de trámites identificados (cédula única) alojados en la herramienta de gestión Bizagi que son materialmente posibles de cumplir por Colpensiones. El propósito del indicador es estimar la capacidad de respuesta con la que cuenta la entidad para resolver los trámites de tutela. Su medición es importante por cuanto informa sobre las acciones de profundización o ajuste que debe implementar la entidad para atender debidamente los trámites de tutela, y también arroja información sobre el volumen de trámites que materialmente no son posibles de cumplir por parte de la entidad pero que igual exigen una importante disposición de recursos.

Anexo 1 - Tabla No. 49

Metadatos clave del indicador (%) Trámites de tutelas con posibilidad de cumplimiento con hecho superado (casos respondidos)

Variables	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fórmula y tipo de cálculo	Fuente de información por variable	Responsable institucional del cálculo
VARIABLE 1: Trámites de tutela con hecho superado (casos respondidos).	Producto	Porcentaje	$(\text{Variable 1} / \text{Variable 2}) \times 100$ Tipo 1	Bizagi	Gerencia Nacional de Defensa Judicial
VARIABLE 2: Trámites de tutela alojados en Bizagi identificados (cédula única), con posibilidad de cumplimiento.				Bizagi	

Anexo 1 - Tabla No. 50

(%) Trámites de tutelas con posibilidad de cumplimiento con hecho superado (casos respondidos)

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Dic-16	Acumulado a Ene-17	Acumulado a Feb-17
VARIABLE 1: Trámites de tutela con hecho superado (casos respondidos).	260.140	261.594	263.656
VARIABLE 2: Trámites de tutela alojados en Bizagi identificados (cédula única), con posibilidad de cumplimiento	260.616	262.212	264.496
Cálculo (%)	99,82%	99,76%	99,68%

2.4 Objeto de seguimiento historias laborales - análisis

El proceso de corrección de historias laborales (CHL) como objeto de seguimiento es monitoreado a partir de cinco indicadores: (%) Historias laborales corregidas; (%) Solicitudes de corrección de historia laboral interpuestas por ciudadanos resueltas mensualmente; (%) Reiteraciones de Corrección de Historia laboral; (%) Reiteraciones de corrección de historia laboral sobre trámites atendidos mensualmente; y (%) Trámites de CHL radicados por afiliados que conocen su extracto de HL. De este modo, Colpensiones ha acatado lo dispuesto por la H. Corte en la Sentencia T-774 de 2015 en materia de indicadores relacionados con la corrección y la completitud de las historias laborales de los afiliados.

En este marco, el resultado del primer indicador devela que desde el inicio de la operación hasta el 28 de febrero de 2017 se han recibido, por múltiples fuentes⁶⁰, 2'910.422 solicitudes de corrección de historia laboral (CHL) de las cuales se han logrado atender 2'882.989, ello corresponde al 99,06%. Así las cosas, se aprecia un comportamiento significativamente creciente del indicador en los últimos meses.

Por su parte el segundo indicador – (%) Solicitudes de corrección de historia laboral interpuestas por ciudadanos resueltas mensualmente –, que arroja una medida aproximada de oportunidad en la atención de estos trámites, también muestra una recuperación significativa con respecto a buena parte del año 2016. Específicamente, durante el último trimestre se observan resultados de 80,66%, 78,97% y 68,83% respectivamente. Si bien se observa un comportamiento decreciente en el último trimestre los resultados son superiores a lo ocurrido en todo el año 2016.

En cuanto al tercer indicador –(%) Reiteraciones de corrección de historia laboral–, se aprecia que entre enero de 2015 y enero de 2017 Colpensiones se ha atendido 297.159 trámites de corrección de historia laboral radicados por los ciudadanos, frente a los cuales se han interpuesto 11.992 reiteraciones por cédula única que corresponden al 4%. No obstante, si se comparan las vigencias 2015 y 2016, se observa que mientras en 2015 las reiteraciones fueron del 4,38%, en 2016 las reiteraciones fueron del 2,73%. Ahora bien, en el primer cálculo de 2017 este nivel se ubica en el 0,54%.

Por su parte el indicador complementario (%) Reiteraciones de corrección de historia laboral sobre trámites atendidos mensualmente, el cual guarda la misma lógica sobre las reiteraciones pero toma en cuenta únicamente la producción mensual, y su cálculo se realiza por un periodo de cuatro meses, devela que en promedio el 3% de las solicitudes atendidas mensualmente son reiteradas durante los siguientes cuatro meses a su atención. Ello permite inferir que de cada 100 solicitudes atendidas mensualmente, cerca de 3 no son satisfactorias para el ciudadano.

⁶⁰ Las solicitudes de corrección de historia laboral provienen de diferentes fuentes: por una parte, están los requerimientos internos que realiza la Vicepresidencia de Beneficios Económicos Periódicos - BEPS y la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones (Gerencia Nacional de Reconocimiento) a la Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología para resolver la solicitudes pensional. Por otro lado, están los requerimientos externos que realizan directamente los ciudadanos para la corrección de historia laboral a través de trámites ordinarios, PQRS, tutelas y correspondencia.

Finalmente, el nuevo indicador de completitud de historia laboral - (%) Trámites de CHL radicados por afiliados que cuentan con extracto de HL-, muestra que entre febrero de 2016 y febrero de 2017, 1'383.461 afiliados han consultado su historia laboral o han tenido acceso al extracto de su historia laboral, y de éstos 36.613 han radicado un trámite de CHL de forma posterior, es decir el 2,65%. Lo cual permite inferir que el 97,35% de los afiliados a Colpensiones que conocen su extracto de historia laboral, se encuentran satisfechos con la información reportada por Colpensiones.

A continuación se presentan los resultados de los indicadores con sus respectivas desagregaciones para diciembre de 2016, y enero y febrero de 2017.

Indicador No. 1: (%) Historias laborales corregidas

Descripción del indicador: El indicador mide las historias laborales corregidas con respecto a todas las solicitudes de corrección de historia laboral. El propósito del cálculo del indicador es conocer la capacidad de respuesta de la entidad con respecto a las solicitudes de corrección de historia laboral tanto internas como externas. Esta medición resulta importante por cuanto devela pautas para profundizar o ajustar el proceso de corrección de historia laboral.

Anexo 1 - Tabla No. 51
Metadatos clave del indicador (%) Historias laborales corregidas

Variables	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fórmula y tipo de cálculo	Fuente de información por variable	Responsable institucional del cálculo
VARIABLE 1: Historias laborales corregidas.	Gestión	Porcentaje	$(\text{Variable 1} / \text{Variable 2}) \times 100$ Tipo 1	Gerencia Nacional de Operaciones	Gerencia Nacional de Operaciones
VARIABLE 2: Solicitudes de corrección de historia laboral.				Gerencia Nacional de Operaciones	

Anexo 1 - Tabla No. 52
(%) Historias laborales corregidas

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Dic-16	Acumulado a Ene-17	Acumulado a Feb-17
VARIABLE 1: Historias laborales corregidas.	2.793.404	2.832.913	2.882.989
VARIABLE 2: Solicitudes corrección de historia laboral.	2.821.797	2.857.996	2.910.422
Cálculo (%)	98,99%	99,12%	99,06%

Anexo 1 - Tabla No. 53
(%) Historias laborales corregidas. Desagregación del indicador por entrada

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Dic-16	Acumulado a Ene-17	Acumulado a Feb-17
Entrada 2: Solicitudes de Reconocimiento (ISS y Colpensiones)			
VARIABLE 1: Historias laborales corregidas.	1.029.186	1.043.735	1.069.752
VARIABLE 2: Solicitudes de corrección de historia laboral recibidas.	1.038.525	1.051.912	1.081.075
Cálculo (%)	99,10%	99,22%	98,95%
Entrada 3: Corrección de historias laborales BEPS			
VARIABLE 1: Historias laborales corregidas.	562.691	569.838	576.448
VARIABLE 2: Solicitudes corrección de historia laboral.	562.691	569.838	576.448
Cálculo (%)	100,00%	100,00%	100,00%
Entrada 4: Trámites de corrección de historia laboral presentados por ciudadanos			
VARIABLE 1: Historias laborales corregidas.	1.003.816	1.016.271	1.028.574
VARIABLE 2: Solicitudes de corrección de historia laboral recibidas.	1.018.994	1.030.216	1.041.794
Cálculo (%)	98,51%	98,65%	98,73%
Entrada 5: Corrección de historias laborales por PQRS			
VARIABLE 1: Historias laborales corregidas.	104.966	108.759	112.804
VARIABLE 2: Solicitudes corrección de historia laboral.	106.750	110.554	114.763
Cálculo (%)	98,33%	98,38%	98,29%
Entrada 6: Corrección de historias laborales por Tutelas			
VARIABLE 1: Historias laborales corregidas.	55.116	55.295	55.726
VARIABLE 2: Solicitudes corrección de historia laboral.	55.129	55.367	55.771
Cálculo (%)	99,98%	99,87%	99,92%
Entrada 7: Corrección de historias laborales por Correspondencia			
VARIABLE 1: Historias laborales corregidas.	37.629	39.015	39.685
VARIABLE 2: Solicitudes corrección de historia laboral.	39.708	40.109	40.571
Cálculo (%)	94,76%	97,27%	97,82%

Indicador No. 2: (%) Solicitudes de corrección de historia laboral interpuestas por ciudadanos resueltas mensualmente

Descripción del indicador: el indicador mide las solicitudes de corrección de historia laboral interpuestas por los ciudadanos resueltas por Colpensiones mensualmente. El propósito del indicador es medir del total de solicitudes de corrección de historia laboral radicadas por ciudadanos durante un mes, qué porcentaje logra resolverse durante el mismo mes y hasta el último día del mes siguiente. Esta medición es importante por cuanto permite conocer la capacidad de respuesta que tiene la entidad frente a las solicitudes de los ciudadanos, y desde

luego la oportunidad de la misma, de este modo, tomar medidas a tiempo que permitan optimizar el proceso de respuesta⁶¹.

Anexo 1 - Tabla No. 54
Metadatos clave del indicador (%) Solicitudes de corrección de historia laboral interpuestas por ciudadanos resueltas mensualmente

Variables	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fórmula y tipo de cálculo	Fuente de información por variable	Responsable institucional del cálculo
VARIABLE 1: Solicitudes de corrección de historia laboral radicadas por ciudadanos en un periodo específico (mensualmente) resueltas.	Gestión	Porcentaje	$(\text{Variable 1} / \text{Variable 2}) \times 100$ Tipo 3	Gerencia Nacional de Operaciones	Gerencia Nacional de Operaciones
VARIABLE 2: Solicitudes de corrección de historia laboral radicadas por ciudadanos en un periodo específico (mensualmente).				Gerencia Nacional de Operaciones	

Anexo 1 - Tabla No. 55
(%) Solicitudes de corrección de historia laboral interpuestas por ciudadanos resueltas mensualmente

Variables	Registro de avance mensual		
	dic-16	ene-17	feb-17
VARIABLE 1: Solicitudes de corrección de historia laboral radicadas por ciudadanos en un periodo específico (mensualmente) resueltas.	8.753	6.359	7.724
VARIABLE 2: Solicitudes de corrección de historia laboral radicadas por ciudadanos en un periodo específico (mensualmente).*	10.852	8.052	11.222
Cálculo (%)	80,66%	78,97%	68,83%

*Dato correspondiente al mes anterior.

Indicador No. 3: (%) Reiteraciones de corrección de historia laboral

Descripción del indicador: El indicador mide las reiteraciones de corrección de historia laboral que radican los ciudadanos sobre una solicitud ya atendida por Colpensiones. El propósito del indicador es conocer el porcentaje de solicitudes con la misma pretensión de las ya atendidas, que vuelven a radican los ciudadanos. Este cálculo junto con análisis complementarios aporta información para conocer las causales de la reiteración y la calidad de la atención de las solicitudes de corrección de historia laboral. Su importancia radica en poder tomar decisiones gerenciales a tiempo que permitan a la entidad responder a la ciudadanía con calidad⁶².

⁶¹ Las variables del indicador se calculan con fechas propias, es decir, el dato de las solicitudes de corrección de historia laboral radicadas en un periodo específico (mensualmente) resueltas (Variable 1), se contabilizan con corte al último día del mes siguiente al que fueron radicadas; mientras el dato de las solicitudes de corrección de historia laboral radicadas por ciudadanos en un periodo específico (mensualmente) (Variable 2), se calcula con corte al último día del mes en que efectivamente fueron recibidas.

⁶² Es importante aclarar que este indicador solamente mide las solicitudes de corrección de historia laboral que radican directamente los ciudadanos ante Colpensiones, y que corresponden a una solicitud con radicado Bizagi.

Anexo 1 - Tabla No. 56

Metadatos clave del indicador (%) Reiteraciones de corrección de historia laboral

Variables	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fórmula y tipo de cálculo	Fuente de información por variable	Responsable institucional del cálculo
VARIABLE 1: Reiteraciones de corrección de historia laboral radicadas por cédula única.	Gestión	Porcentaje	(Variable1 / Variable 2)x100	Gerencia Nacional de Operaciones	Gerencia Nacional de Operaciones
VARIABLE 2: Trámites de corrección de historia laboral atendidos (cerrados bizagi).			Tipo 2	Gerencia Nacional de Operaciones	

Anexo 1 - Tabla No. 57

(%) Reiteraciones de corrección de historia laboral

Variables	Registro de avance acumulado Vigencia 2016			Registro de avance acumulado Vigencia 2016
	Nov-16	Dic-16	Cierre de vigencia 2016	Feb-17
VARIABLE 1: Reiteraciones de corrección de historia laboral radicadas por cédula única.	2.915	3.495	4.248	67
VARIABLE 2: Trámites de corrección de historia laboral atendidos (cerrados bizagi).*	131.611	155.581	155.581	12.306
Cálculo (%)	2,21%	2,25%	2,73%	0,54%

*Dato correspondiente al mes anterior.

Indicador No. 4: (%) Reiteraciones de CHL sobre trámites atendidos mensualmente

Descripción del indicador: El indicador mide las reiteraciones de corrección de historia laboral que radican los ciudadanos en un periodo específico (4 meses) frente a las solicitudes atendida por Colpensiones mensualmente. El propósito del indicador es conocer el porcentaje de solicitudes, con la misma pretensión de las ya atendidas, que radican los ciudadanos durante un periodo específico, es decir durante los 4 meses siguientes al mes de la primera atención. Este cálculo junto con análisis complementarios aporta información para conocer las causales de la reiteración y la calidad de la atención mensual de las solicitudes de corrección de historia laboral. Su importancia radica en poder tomar decisiones gerenciales a tiempo que permitan a la entidad responder a la ciudadanía con calidad.

Anexo 1 - Tabla No. 58
Metadatos clave del indicador (%) Reiteraciones de CHL sobre trámites atendidos mensualmente

Variables	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fórmula y tipo de cálculo	Fuente de información por variable	Responsable institucional del cálculo
VARIABLE 1: Reiteraciones de corrección de historia laboral radicadas por cédula única en un periodo específico (durante los 4 meses siguientes al mes del cierre del trámite).	Gestión	Porcentaje	(Variable1 / Variable 2)x100	Gerencia Nacional de Operaciones	Gerencia Nacional de Operaciones
VARIABLE 2: Trámites de corrección de historia laboral atendidos (cerrados bizagi) en un periodo específico (mensualmente).			Tipo 5	Gerencia Nacional de Operaciones	

Anexo 1 - Tabla No. 59
(%) Reiteraciones de CHL sobre trámites atendidos mensualmente

Variables	Registro de avance					
	Mayo (Septiembre)	Junio (Octubre)	Julio (Noviembre)	Agosto (Diciembre)	Septiembre (Enero)	Octubre (Febrero)
VARIABLE 1: Reiteraciones de corrección de historia laboral radicadas por cédula única en un periodo específico (durante los 4 meses siguientes al mes del cierre del trámite).	64	424	412	267	506	378
VARIABLE 2: Trámites de corrección de historia laboral atendidos (cerrados bizagi) en un periodo específico (mensualmente).*	1.982	13.521	12.431	11.278	23.112	19.976
Cálculo (%)	3,23%	3,14%	3,31%	2,37%	2,19%	1,89%

*Dato correspondiente a cuatro meses anteriores.

Indicador No. 5: (%) Trámites de CHL radicados por afiliados que cuentan con extracto de HL

Descripción del indicador: Este indicador hace una aproximación a la completitud de las historias laborales de Colpensiones, a partir de la estimación del porcentaje de afiliados que radican una solicitud de corrección de historia laboral después de haber consultado su historia laboral a través de la página web o después de haber recibido el extracto de la historia laboral enviado por Colpensiones. Esta medición resulta importante por cuanto arroja información sobre el nivel de satisfacción que tienen los afiliados frente a la información que reposa en la entidad sobre su historia laboral.

Anexo 1 - Tabla No. 60

Metadatos clave del indicador (%) Trámites de CHL radicados por afiliados que cuentan con extracto de HL

Variables	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fórmula y tipo de cálculo	Fuente de información por variable	Responsable institucional del cálculo
VARIABLE 1: Trámites de CHL radicados por afiliados que cuentan con extracto de HL.	Gestión	Porcentaje	(Variable1 / Variable 2)x100	Gerencia Nacional de Operaciones	Gerencia Nacional de Operaciones
VARIABLE 2: Extractos de historia laboral emitidos por Colpensiones (página web y domicilio).			Tipo 2	Gerencia Nacional de Operaciones	

Anexo 2 - Tabla No. 61

(%) Trámites de CHL radicados por afiliados que cuentan con extracto de HL

Variables	Registro de avance acumulado Vigencia 2016			Registro de avance acumulado Vigencia 2017
	Nov-16	Dic-16	Cierre Vigencia 2016	Feb-17
VARIABLE 1: Trámites de CHL radicados por afiliados que conocen su extracto de HL.	30.206	32.581	36.109	504
VARIABLE 2: Extractos de historia laboral entregados por Colpensiones (página web y domicilio).	1.345.555	1.355.725	1.366.909	16.552
Cálculo (%)	2,24%	2,40%	2,64%	3,04%

2.5 Objeto de seguimiento peticiones, quejas, reclamos y sugerencias – PQRS - análisis

Las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) es otro de los objetos que hace parte de la Estrategia de Seguimiento a la Gestión y los Resultados de Colpensiones. Este objeto integra dos indicadores:

- 1) (%) Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) resueltas, el cual incluye un cálculo acumulado y otro mensual.
- 2) (%) Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) resueltas mensualmente de manera oportuna.

El resultado de estos indicadores específicamente en materia de atención de PQRS también permite apreciar el buen desempeño que Colpensiones ha logrado, con resultados crecientes, en la dirección correcta y sin retrocesos. En efecto, del 1'836.437 PQRS recibidas hasta el 31 de enero de 2017, Colpensiones ha atendido 1'832.194 a 28 de febrero de 2017, es decir un cumplimiento del 99,77%.

Por su parte, el cálculo mensual del indicador arroja que durante el mes de enero de 2017 Colpensiones recibió 22.368 PQRS, de las cuales logró dar respuesta entre enero y febrero de 2017 al 93,3% es decir a 20.869. De este modo, se observa un incremento de 0,65 puntos porcentuales con respecto al resultado del mes anterior.

Entre tanto, el indicador de oportunidad en la atención de PQRS muestra que de las 24.502 PQRS contestadas por la entidad en febrero 2017, el 80,97% se encontraban dentro de los términos legales. Este indicador ha mostrado un crecimiento importante debido a que el volumen de PQRS vencidos ha ido disminuyendo significativamente.

No obstante, la entidad continúa implementando acciones orientadas a optimizar la operación para seguir mejorando la oportunidad y calidad en la atención de PQRS. En seguida se presentan los resultados de los indicadores para diciembre de 2016, y enero y febrero de 2017.

Indicador No. 1: (%) Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) resueltas

Descripción del indicador: el indicador mide las PQRS resueltas por Colpensiones⁶³ con respecto al total de PQRS recibidas en la entidad. El propósito del indicador es estimar la capacidad de respuesta de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias con la que cuenta la entidad. Esta medición es importante en la medida en que aporta información sobre la necesidad de profundizar o ajustar el proceso relacionado con PQRS⁶⁴.

⁶³ Para efectos de cálculo del indicador, se entienden como resueltas las PQRS cerradas en Bizagi.

⁶⁴ Las variables del indicador se calculan con fechas propias, es decir, el dato de las PQRS resueltas tanto acumulado como mensual (Variable 1), se contabiliza con corte al último día del mes siguiente al que fueron recibidas; mientras que

Anexo 1 - Tabla No. 62

Metadatos clave del indicador (%) Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) resueltas

Variables	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fórmula y tipo de cálculo	Fuente de información por variable	Responsable institucional del cálculo
VARIABLE 1: PQRS resueltas.	Gestión	Porcentaje	$(\text{Variable 1} / \text{Variable 2}) \times 100$ Tipo 1	Bizagi	Gerencia Nacional de PQRS
VARIABLE 2: PQRS recibidas.				Bizagi	

Anexo 1 - Tabla No. 63

(%) Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) resueltas

Variables	Registro de avance acumulado		
	Acumulado a Dic-16	Acumulado a Ene-17	Acumulado a Feb-17
VARIABLE 1: PQRS resueltas.	1.788.647	1.809.471	1.832.194
VARIABLE 2: PQRS recibidas.*	1.794.146	1.814.071	1.836.437
Cálculo (%)	99,69%	99,75%	99,77%

*Dato correspondiente al mes anterior.

Anexo 1 - Tabla No. 64

(%) Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) resueltas mensualmente

Variables	Registro de avance mensual		
	dic-16	ene-17	feb-17
VARIABLE 1: PQRS resueltas mensualmente.	22.269	18.461	20.869
VARIABLE 2: PQRS recibidas mensualmente.*	24.286	19.925	22.368
Cálculo (%)	91,69%	92,65%	93,30%

*Dato correspondiente al mes anterior.

Indicador No. 2: (%) Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) resueltas mensualmente de manera oportuna

Descripción del indicador: el indicador mide las PQRS resueltas por Colpensiones mensualmente dentro de los términos legales. El propósito del indicador es estimar la capacidad de respuesta con la que cuenta la entidad para atender las PQRS oportunamente. Es relevante dado que arroja información fundamental para tomar las medidas gerenciales necesarias en aras de optimizar el proceso.

el dato de las PQRS recibidas tanto acumulado como mensual (Variable 2) se calculan con corte al último día del mes en que efectivamente se recibieron.

Anexo 1 - Tabla No. 65

Metadatos clave del indicador (%) Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) resueltas mensualmente de manera oportuna

Variables	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fórmula y tipo de cálculo	Fuente de información por variable	Responsable institucional del cálculo
VARIABLE 1: PQRS resueltas mensualmente dentro de los términos legales.	Gestión	Porcentaje	$(\text{Variable 1} / \text{Variable 2}) \times 100$ Tipo 3	Bizagi	Gerencia Nacional de PQRS
VARIABLE 2: PQRS resueltas mensualmente.				Bizagi	

Anexo 1 - Tabla No. 66

(%) Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) resueltas mensualmente de manera oportuna

Variables	Registro de avance mensual		
	dic-16	ene-17	feb-17
VARIABLE 1: PQRS resueltas mensualmente dentro de los términos legales.	16.217	18.301	19.840
VARIABLE 2: PQRS resueltas mensualmente.	25.098	22.825	24.502
Cálculo (%)	64,61%	80,18%	80,97%

2.6 Objeto de seguimiento financiamiento – análisis

El propósito del objeto de seguimiento de financiamiento, tal como ha sido informado, es monitorear los asuntos clave para la entidad en materia de gestión de financiera y presupuestal, siempre desde un enfoque gerencial.

Así las cosas, dicho objeto tiene asociados tres indicadores: i. (%) Recaudo acumulado; ii. (%) Transferencias de la nación; y iii. (%) Deuda real de empleadores priorizada con cobro persuasivo. Este último en la línea de medir de forma aproximada la gestión de cobro de cotizaciones insolutas, solicitado por la H. Corte en la Sentencia T-774 de 2015.

En esta línea, los dos primeros indicadores permiten observar un comportamiento eficiente de los recursos por parte de Colpensiones durante la vigencia 2016 y una situación más austera en los primeros meses de la vigencia 2017, debido a la disminución del recaudo por devolución de aportes. Lo cual se traduce en menores ingresos a 28 de febrero de 2017 frente a lo esperado según la programación presupuestal; no obstante, las transferencias solicitadas a la nación en lo corrido de la vigencia 2017, aún son mejores a lo estimado en el presupuesto.

Específicamente el indicador de recaudo acumulado muestra que a 28 de febrero de 2017, el recaudo acumulado esperado era de 2.039.468 millones de pesos, no obstante el recaudo acumulado identificado fue de 2.022.933 millones de pesos, que equivalen al 99,19% de lo esperado, es decir 16 mil millones de pesos menos de lo programado en el presupuesto al corte de febrero de 2017.

Sin embargo, el indicador de transferencias de la nación muestra que Colpensiones ha solicitado al nivel central de gobierno el 99,73% de lo programado a 28 de febrero de 2017, esto es 4.863 millones menos con respecto a lo presupuestado.

Por último, el indicador de cobro de la deuda real de los empleadores, muestra que Colpensiones ha logrado realizar gestiones de cobro persuasivo sobre el 66,49% de la deuda real que representan los empleadores priorizados. Es decir que se han efectuado gestiones de cobro sobre \$ 107.385 millones de pesos de deuda real de empleadores.

A continuación se presenta el detalle de los indicadores para los últimos tres meses (Diciembre 2016, enero y febrero de 2017).

Indicador No. 1: (%) Recaudo acumulado

Descripción del indicador: El indicador mide el recaudo acumulado identificado con respecto al recaudo acumulado esperado de acuerdo con la programación presupuestal. El propósito del cálculo del indicador es conocer el nivel de recaudo operacional de la entidad. Esta medición es

importante dado que arroja información necesaria para programar presupuestalmente los aportes de la nación.

Anexo 1 - Tabla No. 67
Metadatos clave del indicador (%) Recaudado acumulado

Variables	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fórmula de cálculo	Fuente de información por variable	Responsable institucional del cálculo
VARIABLE 1: Recaudado acumulado identificado (millones de \$).	Gestión	Porcentaje	$(\text{Variable 1} / \text{Variable 2}) \times 100$ Tipo 1	Gerencia Nacional de Aportes y Recaudado	Gerencia Nacional de Aportes y Recaudado
VARIABLE 2: Recaudado acumulado esperado (millones de \$).				Gerencia Nacional de Aportes y Recaudado	

Anexo 1 - Tabla No. 68
(%) Recaudado acumulado

Variables	Registro de avance acumulado		
	Vigencia 2016 Diciembre	Vigencia 2017 Enero	Vigencia 2017 Febrero
VARIABLE 1: Recaudado acumulado identificado (millones de \$).	14.943.292	941.821	2.022.933
VARIABLE 2: Recaudado acumulado esperado (millones de \$).	13.756.878	957.635	2.039.468
Cálculo (%)	108,62%	98,35%	99,19%

Indicador No. 2: (%) Transferencias de la nación

Descripción del indicador: El indicador mide las transferencias efectuadas por la nación a Colpensiones para el financiamiento de prestaciones económicas. El propósito del cálculo del indicador es conocer la gestión financiera efectuada por Colpensiones desde la perspectiva de los recursos solicitados al tesoro nacional tomando en cuenta lo programado en el presupuesto anual de la entidad. Esta medición es importante dado que arroja información necesaria para ajustar o profundizar el proceso de financiamiento.

Anexo 1 - Tabla No. 69
Metadatos clave del indicador (%) Transferencias de la nación

Variables	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fórmula de cálculo	Fuente de información por variable	Responsable institucional del cálculo
VARIABLE 1: Valor del presupuesto por concepto de aportes de la nación transferidos.	Gestión	Porcentaje	$(\text{Variable 1} / \text{Variable 2}) \times 100$ Tipo 1	Gerencia Nacional de Ingresos y Egresos	Gerencia Nacional de Ingresos y Egresos
VARIABLE 2: Valor del presupuesto por concepto de aportes de la nación.				Gerencia Nacional de Ingresos y Egresos	

Anexo 1 - Tabla No. 70
(%) Transferencias de la nación

Variables	Registro de avance acumulado		
	Vigencia 2016 Diciembre	Vigencia 2017 Enero	Vigencia 2017 Febrero
VARIABLE 1: Valor del presupuesto por concepto de aportes de la nación transferidos.	10.352.206.000.000	840.860.000.000	1.797.630.000.000
VARIABLE 2: Valor del presupuesto por concepto de aportes de la nación.	11.579.218.000.000	922.298.126.677	1.802.493.177.514
Cálculo (%)	89,40%	91,17%	99,73%

Indicador No. 3: (%) Deuda real de empleadores priorizada con cobro persuasivo

Descripción del indicador: El indicador mide la deuda real de empleadores que se encuentra en cobro persuasivo con respecto al total de la deuda priorizada. El propósito del indicador es conocer el nivel de gestión de Colpensiones frente a la gestión de cobro persuasivo. Esta medición es importante dado que arroja información sobre las necesidades de ajustar o profundizar acciones que conlleven a la optimización del proceso.

Anexo 1 - Tabla No. 71

Metadatos clave del indicador (%) Deuda real de empleadores priorizada con cobro persuasivo

Variables	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fórmula de cálculo	Fuente de información por variable	Responsable institucional del cálculo
VARIABLE 1: Deuda real de empleadores priorizada con cobro persuasivo (millones de \$).	Gestión	Porcentaje	$(\text{Variable 1} / \text{Variable 2}) \times 100$	Gerencia Nacional de Aportes y Recaudo	Gerencia Nacional de Aportes y Recaudo
VARIABLE 2: Deuda real de empleadores priorizada (millones de \$).				Gerencia Nacional de Aportes y Recaudo	

Anexo 1 - Tabla No. 72

Metadatos clave del indicador (%) Deuda real de empleadores priorizada con cobro persuasivo

Variables	Registro de avance acumulado		
	Dic-16	Ene-17	Feb-17
VARIABLE 1: Deuda real de empleadores priorizada con cobro persuasivo (millones de \$).	107.047.615.334	111.082.022.688	107.385.753.746
VARIABLE 2: Deuda real de empleadores priorizada (millones de \$).	159.989.083.232	162.951.946.637	161.496.594.565
Cálculo (%)	66,91%	68,17%	66,49%

2.7 Objeto de seguimiento medicina laboral – análisis

Por último se presentan los avances de los indicadores del objeto de seguimiento de Medicina Laboral, el cual fue inaugurado finalizando el año 2016, y presentado a la H. Corte Constitucional en el IT3, siendo su propósito monitorear asuntos clave para la entidad en cuanto al proceso de calificación de invalidez, siempre desde un enfoque gerencial.

El objeto de seguimiento de Medicina Laboral tiene asociados tres indicadores: i. (%) Citas efectivas con documentación completa y suficiente aportada por el ciudadano; ii. (%) Dictámenes de PCL (pérdida de capacidad laboral) emitidos sobre citas efectivas; iii. (%) Dictámenes de PCL (pérdida de capacidad laboral) notificados.

El primer indicador busca determinar el universo de ciudadanos que inician el trámite de valoración para determinar la pérdida de capacidad laboral asistiendo a la cita asignada con la documentación completa y suficiente para poder emitir un dictamen de PCL. Sobre el particular es necesario señalar que la vigencia 2016 muestra un resultado agregado del 67,15% de citas efectivas, es decir, que los ciudadanos asistieron a la cita asignada aportando la documentación necesaria para poder ser evaluada su condición de invalidez. Ahora bien, el primer cálculo de la vigencia 2017 muestra un resultado del 57,84%.

El segundo indicador tiene el propósito de medir los dictámenes de pérdida de capacidad laboral (PCL) que la entidad profiere frente al total de citas efectivas. El cálculo de este indicador al cierre de la vigencia 2016 muestra que el 99,84% de las citas efectivas contaron con un dictamen de PCL proferido al cierre del año (los 21 dictámenes restantes fueron emitidos en las primeras semanas de enero de 2017).

Por su parte, el cálculo correspondiente al primer mes de la vigencia 2017, muestra que el 98,82% de las citas que fueron efectivas en enero, obtuvieron un dictamen en el mismo mes. Las restantes lo obtuvieron también pero en el siguiente mes.

Por último, el tercer indicador muestra el comportamiento del proceso de notificación de los dictámenes de PCL emitidos por la entidad. Al respecto se observa que el 99,93% de los dictámenes de PCL emitidos durante la vigencia 2016, fueron notificados al corte del 31 de diciembre de 2016, y los 9 que faltaron fueron notificados durante la primera semana del siguiente mes. Ahora bien, el primer cálculo de la vigencia 2017 muestra que de los 702 dictámenes emitidos en enero de 2017, incluyendo el saldo 2016 (9 dictámenes), Colpensiones notificó al cierre del mismo mes el 97,58% de los dictámenes.

A continuación se presentan los resultados para los tres últimos meses de la vigencia anterior, y el primer cálculo de la vigencia 2017.

Indicador No. 1: (%) Citas efectivas con documentación completa y suficiente aportada por el ciudadano

Descripción del indicador: El indicador mide las citas para valoración médica efectivas por cédula única (el ciudadano asiste a la cita con documentación completa y suficiente), con respecto a todas las citas asignadas. El propósito del indicador es estimar en el porcentaje de citas efectivas frente a las cuales Colpensiones debe emitir un dictamen de PCL como respuesta. Esta medición es importante dado que si el ciudadano no asiste a la cita con la documentación completa y suficiente para determinar el porcentaje de pérdida de capacidad laboral y la fecha de estructuración de dicha pérdida, no es posible para la entidad emitir un dictamen. Además, aporta información que conlleva a indagar sobre las variables externas que explican dicho resultado.

Anexo 1 - Tabla No. 73
Metadatos clave del indicador (%) Citas efectivas con documentación completa y suficiente aportada por el ciudadano

Variables	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fórmula de cálculo	Fuente de información por variable	Responsable institucional del cálculo
VARIABLE1: Citas efectivas (el ciudadano aporta la documentación completa y suficiente).	Gestión	Porcentaje	(Variable1 / Variable 2)x100	Asalud. Gerencia Nacional de Reconocimiento	Gerencia Nacional de Reconocimiento
VARIABLE 2: Citas para valoración médica asignadas.			Tipo 2	Asalud. Gerencia Nacional de Reconocimiento	

Anexo 1 - Tabla No. 74
(%) Citas efectivas con documentación completa y suficiente aportada por el ciudadano

Variables	Registro de avance acumulado Vigencia 2016			Registro de avance acumulado Vigencia 2017
	Acumulado oct-16	Acumulado nov-16	Acumulado dic-16	Acumulado ene-17
VARIABLE1: Citas efectivas (el ciudadano aporta la documentación completa y suficiente).	11.446	12.522	13.428	841
VARIABLE 2: Citas para valoración médica asignadas.	16.730	18.577	19.996	1.454
Cálculo (%)	68,42%	67,41%	67,15%	57,84%

Indicador No. 2: (%) Dictámenes de PCL (pérdida de capacidad laboral) emitidos sobre citas efectivas

Descripción del indicador: El indicador mide los dictámenes de PCL emitidos por Asalud frente a las citas efectivas. El propósito del indicador es estimar la efectividad del proceso de calificación de invalidez, dado que sobre las citas efectivas con documentación completa y suficiente, debe la

entidad emitir un dictamen en respuesta. Esta medición es importante en la medida en que aporta información sobre la necesidad de profundizar o ajustar el proceso relacionado con calificación de pérdida de capacidad laboral.

Anexo 1 - Tabla No. 75
Metadatos clave del indicador (%) Dictámenes de PCL (pérdida de capacidad laboral) emitidos sobre citas efectivas

Variables	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fórmula de cálculo	Fuente de información por variable	Responsable institucional del cálculo
VARIABLE 1: Dictámenes de PCL emitidos.	Gestión	Porcentaje	$(\text{Variable1} / \text{Variable 2}) \times 100$ Tipo 1	Asalud. Gerencia Nacional de Reconocimiento	Gerencia Nacional de Reconocimiento
VARIABLE 2: Citas efectivas (el ciudadano aporta la documentación completa y suficiente).				Asalud. Gerencia Nacional de Reconocimiento	

Anexo 1 - Tabla No. 76
(%) Dictámenes de PCL (pérdida de capacidad laboral) emitidos sobre citas efectivas

Variables	Registro de avance acumulado vigencia 2016			Registro de avance acumulado vigencia 2017
	Acumulado oct-16	Acumulado nov-16	Acumulado dic-16	Acumulado ene-17
VARIABLE 1: Dictámenes de PCL emitidos.	11.115	12.426	13.407	836
VARIABLE 2: Citas efectivas (el ciudadano aporta la documentación completa y suficiente).	11.446	12.522	13.428	846
Cálculo (%)	97,11%	99,23%	99,84%	98,82%

Indicador No. 3: (%) Dictámenes de PCL (pérdida de capacidad laboral) notificados.

Descripción del indicador: El indicador mide los dictámenes de pérdida de capacidad laboral que se encuentran notificados al ciudadano con respecto a los dictámenes emitidos por Asalud. El propósito del indicador es estimar la efectividad del proceso de calificación de invalidez específicamente en cuanto a la notificación a los ciudadanos. Esta medición es importante en la medida en que aporta información sobre la necesidad de profundizar o ajustar el proceso relacionado con calificación de pérdida de capacidad laboral.

Anexo 1 - Tabla No. 77

Metadatos clave del indicador (%) Dictámenes de PCL (pérdida de capacidad laboral) notificados

Variables	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fórmula de cálculo	Fuente de información por variable	Responsable institucional del cálculo
VARIABLE 1: Dictámenes de PCL notificados.	Producto	Porcentaje	$(\text{Variable 1} / \text{Variable 2}) \times 100$	Asalud. Gerencia Nacional de Reconocimiento	Gerencia Nacional de Reconocimiento
VARIABLE 2: Dictámenes de PCL emitidos.				Asalud. Gerencia Nacional de Reconocimiento	

Anexo 1 - Tabla No. 78

(%) Dictámenes de PCL (pérdida de capacidad laboral) notificados

Variables	Registro de avance acumulado Vigencia 2016			Registro de avance acumulado Vigencia 2017
	Acumulado oct-16	Acumulado nov-16	Acumulado dic-16	Acumulado ene-17
VARIABLE 1: Dictámenes de PCL notificados.	10.872	12.141	13.247	685
VARIABLE 2: Dictámenes de PCL emitidos.	10.884	12.177	13.256	702
Cálculo (%)	99,89%	99,70%	99,93%	97,58%

ANEXO 2. AVANCE EJERCICIO DE DESAGREGACIONES DE LOS INDICADORES DE LA ESTRATEGIA DE SEGUIMIENTO

1. Presentación

La H. Corte señaló en el literal c. de la orden décimo cuarta de la Sentencia T-774 de 2015 que en el marco de los indicadores institucionales se *“Garantizará la presentación de información desagregada según tipo de prestación, género, edad, localización geográfica del solicitante y demás aspectos relevantes”*. Colpensiones, dado tal requerimiento activó un ejercicio técnico conjunto entre el equipo de la Presidencia y la Vicepresidencia de Planeación de la entidad, y los equipos de las áreas involucradas en la Estrategia de Seguimiento que tiene como propósito revisar la pertinencia y la información disponible para cada objeto de seguimiento según las desagregaciones planteadas

Como se ha planteado y reportado previamente⁶⁵, se trata de integrar gradualmente información sobre desagregaciones por cada uno de los indicadores en donde resulte pertinente efectuarlo, y se encuentren disponibles los datos. En esa línea, se ha determinado sumar a las desagregaciones existentes, incluida la desagregación por tipo de prestación económica de los indicadores vinculados al objeto de seguimiento de Reconocimiento de prestaciones sugerida por la H. Corte, la desagregación por localización geográfica (regional).

En este anexo se presentan los análisis y avances logrados en esta materia para lo cual se toma como referencia los resultados levantados para los meses de julio y octubre de 2016, relacionados con algunos indicadores asociados a los objetos de seguimiento (i.) Prestaciones económicas; (ii.) Sentencias; y (iii.) Tutelas.

Cabe decir que los otros tipos de desagregación propuestos por la H. Corte: género y edad, siguen siendo objeto de análisis, especialmente frente a determinar en cuales indicadores resulta pertinente efectuarlo.

⁶⁵ Ver IT2 e IT3, Anexo 2.

2. Desagregación localización geográfica (Regional)

2.1 Objeto de seguimiento: Reconocimiento de prestaciones económicas

2.1.1 Resultados disponibles

Indicador No. 1: (%) Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas

Anexo 2 - Tabla No. 1
(%) Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas. Vigencia Colpensiones
Desagregación por regional (Julio y octubre de 2016)

Variables	Registro de avance	
	jul-16	oct-16
Total		
VARIABLE 1: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas.	1.218.865	1.311.113
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas.	1.272.885	1.362.331
Cálculo (%)	95,76%	96,24%
Bogotá		
VARIABLE 1: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas.	301.146	322.001
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas.	314.021	333.365
Cálculo (%)	95,90%	96,59%
Antioquia		
VARIABLE 1: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas.	204.943	221.142
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas.	214.195	230.458
Cálculo (%)	95,68%	95,96%
Caribe		
VARIABLE 1: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas.	146.125	157.191
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas.	152.365	163.659
Cálculo (%)	95,90%	96,05%
Centro		
VARIABLE 1: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas.	145.795	158.225
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas.	152.933	164.493
Cálculo (%)	95,33%	96,19%
Eje Cafetero		
VARIABLE 1: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas.	86.005	92.696
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas.	89.924	96.516
Cálculo (%)	95,64%	96,04%
Occidente		
VARIABLE 1: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas.	209.653	225.135
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas.	218.572	233.428
Cálculo (%)	95,92%	96,45%

Variables	Registro de avance	
	jul-16	oct-16
Sur		
VARIABLE 1: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas.	51.316	55.283
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas.	53.494	57.648
Cálculo (%)	95,93%	95,90%
Santanderes		
VARIABLE 1: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas.	73.882	79.440
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas.	77.381	82.764
Cálculo (%)	95,48%	95,98%

Indicador No. 2. (%) Solicitudes de reconocimiento resueltas con término legal cumplido

Anexo 2 - Tabla No. 2

(%) Solicitudes de reconocimiento resueltas con término legal cumplido. Vigencia Colpensiones Desagregación por regional (Julio y octubre de 2016)

Variables	Registro de avance	
	jul-16	oct-16
Total		
VARIABLE 1: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas.	1.218.865	1.311.113
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas con términos legales cumplidos.	1.224.245	1.316.836
Cálculo (%)	99,56%	99,57%
Bogotá		
VARIABLE 1: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas.	301.146	322.001
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas con términos legales cumplidos.	302.288	323.128
Cálculo (%)	99,62%	99,65%
Antioquia		
VARIABLE 1: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas.	204.943	221.142
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas con términos legales cumplidos.	205.847	222.199
Cálculo (%)	99,56%	99,52%
Caribe		
VARIABLE 1: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas.	146.125	157.191
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas con términos legales cumplidos.	146.914	158.001
Cálculo (%)	99,46%	99,49%

Tu futuro lo construimos entre los dos

Variables	Registro de avance	
	jul-16	oct-16
Centro		
VARIABLE 1: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas.	145.795	158.225
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas con términos legales cumplidos.	146.485	158.948
Cálculo (%)	99,53%	99,55%
Eje Cafetero		
VARIABLE 1: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas.	86.005	92.696
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas con términos legales cumplidos.	86.369	93.092
Cálculo (%)	99,58%	99,57%
Occidente		
VARIABLE 1: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas.	209.653	225.135
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas con términos legales cumplidos.	210.667	226.147
Cálculo (%)	99,52%	99,55%
Sur		
VARIABLE 1: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas.	51.316	55.283
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas con términos legales cumplidos.	51.497	55.511
Cálculo (%)	99,65%	99,59%
Santanderes		
VARIABLE 1: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas.	73.882	79.440
VARIABLE 2: Solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas con términos legales cumplidos.	74.178	79.810
Cálculo (%)	99,60%	99,54%

Indicador No. 4. (%) Actos administrativos de prestaciones notificadas

**Anexo 2 - Tabla No. 3
(%) Actos administrativos de prestaciones notificadas. Vigencia Colpensiones
Desagregación por regional (Julio y octubre de 2016)**

Variables	Registro de avance	
	jul-16	oct-16
Total		
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones notificadas.	1.086.563	1.166.693
VARIABLE 2: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos. (Colpensiones).	1.095.412	1.173.608
Cálculo (%)	99,19%	99,41%
Bogotá		
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones notificadas.	269.186	288.651
VARIABLE 2: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos. (Colpensiones).	271.428	290.359
Cálculo (%)	99,17%	99,41%
Antioquia		
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones notificadas.	183.033	196.132
VARIABLE 2: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos. (Colpensiones).	184.378	197.258
Cálculo (%)	99,27%	99,43%
Caribe		
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones notificadas.	130.854	139.817
VARIABLE 2: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos. (Colpensiones).	131.758	140.631
Cálculo (%)	99,31%	99,42%
Centro		
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones notificadas.	128.637	140.109
VARIABLE 2: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos. (Colpensiones).	130.073	140.914
Cálculo (%)	98,90%	99,43%
Eje Cafetero		
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones notificadas.	76.887	82.923
VARIABLE 2: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos. (Colpensiones).	77.678	83.446
Cálculo (%)	98,98%	99,37%
Occidente		
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones notificadas.	185.582	198.290
VARIABLE 2: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos. (Colpensiones).	186.882	199.564
Cálculo (%)	99,30%	99,36%
Sur		
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones notificadas.	45.663	48.882
VARIABLE 2: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos. (Colpensiones).	45.978	49.138
Cálculo (%)	99,31%	99,48%

Variables	Registro de avance	
	jul-16	oct-16
Santanderes		
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones notificados.	66.629	71.762
VARIABLE 2: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos. (Colpensiones).	67.145	72.170
Cálculo (%)	99,23%	99,43%
No registra		
VARIABLE 1: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones notificados.	92	127
VARIABLE 2: Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos. (Colpensiones).	92	128
Cálculo (%)	100,00%	99,22%

Indicador No. 5. (%) Actos administrativos de prestaciones incluidos en la nómina mensualmente

**Anexo 2 - Tabla No. 4
(%) Actos administrativos de prestaciones incluidos en la nómina mensualmente
Desagregación por regional (Julio y octubre de 2016)**

Variables	Registro de avance	
	jul-16	oct-16
Total		
VARIABLE 1: Actos administrativos de prestaciones proferidos positivos mensualmente y que deben ingresar a la nómina, incluidos en la nómina mensualmente.	14.146	15.182
VARIABLE 2: Actos administrativos de prestaciones proferidos positivos mensualmente y que deben ingresar a la nómina*.	14.164	15.195
Cálculo (%)	99,87%	99,91%
Bogotá		
VARIABLE 1: Actos administrativos de prestaciones proferidos positivos mensualmente y que deben ingresar a la nómina, incluidos en la nómina mensualmente.	2.823	3.648
VARIABLE 2: Actos administrativos de prestaciones proferidos positivos mensualmente y que deben ingresar a la nómina*.	2.824	3.650
Cálculo (%)	99,96%	99,95%
Antioquia		
VARIABLE 1: Actos administrativos de prestaciones proferidos positivos mensualmente y que deben ingresar a la nómina, incluidos en la nómina mensualmente.	2.446	2.752
VARIABLE 2: Actos administrativos de prestaciones proferidos positivos mensualmente y que deben ingresar a la nómina*.	2.446	2.755
Cálculo (%)	100,00%	99,89%
Caribe		
VARIABLE 1: Actos administrativos de prestaciones proferidos positivos mensualmente y que deben ingresar a la nómina, incluidos en la nómina mensualmente.	1.654	1.716
VARIABLE 2: Actos administrativos de prestaciones proferidos positivos mensualmente y que deben ingresar a la nómina*.	1.665	1.716
Cálculo (%)	99,34%	100,00%

Variables	Registro de avance	
	jul-16	oct-16
Centro		
VARIABLE 1: Actos administrativos de prestaciones proferidos positivos mensualmente y que deben ingresar a la nómina, incluidos en la nómina mensualmente.	1.807	1.745
VARIABLE 2: Actos administrativos de prestaciones proferidos positivos mensualmente y que deben ingresar a la nómina*.	1.809	1.746
Cálculo (%)	99,89%	99,94%
Eje Cafetero		
VARIABLE 1: Actos administrativos de prestaciones proferidos positivos mensualmente y que deben ingresar a la nómina, incluidos en la nómina mensualmente.	1.090	1.229
VARIABLE 2: Actos administrativos de prestaciones proferidos positivos mensualmente y que deben ingresar a la nómina*.	1.090	1.231
Cálculo (%)	100,00%	99,84%
Occidente		
VARIABLE 1: Actos administrativos de prestaciones proferidos positivos mensualmente y que deben ingresar a la nómina, incluidos en la nómina mensualmente.	2.618	2.432
VARIABLE 2: Actos administrativos de prestaciones proferidos positivos mensualmente y que deben ingresar a la nómina*.	2.621	2.436
Cálculo (%)	99,89%	99,84%
Sur		
VARIABLE 1: Actos administrativos de prestaciones proferidos positivos mensualmente y que deben ingresar a la nómina, incluidos en la nómina mensualmente.	671	632
VARIABLE 2: Actos administrativos de prestaciones proferidos positivos mensualmente y que deben ingresar a la nómina*.	671	632
Cálculo (%)	100,00%	100,00%
Santanderes		
VARIABLE 1: Actos administrativos de prestaciones proferidos positivos mensualmente y que deben ingresar a la nómina, incluidos en la nómina mensualmente.	1.037	1.028
VARIABLE 2: Actos administrativos de prestaciones proferidos positivos mensualmente y que deben ingresar a la nómina*.	1.038	1.029
Cálculo (%)	99,90%	99,90%

Indicador No. 6. (%) Prestaciones económicas cobradas por los ciudadanos mensualmente por ventanilla

**Anexo 2 - Tabla No. 5
(%) Prestaciones económicas cobradas por los ciudadanos mensualmente por ventanilla
Desagregación por regional (Julio y octubre de 2016)**

Variables	Registro de avance	
	jul-16	oct-16
Total		
VARIABLE 1: Prestaciones económicas cobradas de las ingresadas por primera vez a la nómina en estado activo.	8.972	14.610
VARIABLE 2: Prestaciones económicas giradas para cobro de las ingresadas por primera vez a la nómina mensualmente en estado activo.	10.162	14.737
Cálculo (%)	88,29%	99,14%
Bogotá		
VARIABLE 1: Prestaciones económicas cobradas de las ingresadas por primera vez a la nómina en estado activo.	1.663	3.164
VARIABLE 2: Prestaciones económicas giradas para cobro de las ingresadas por primera vez a la nómina mensualmente en estado activo.	2.237	3.195
Cálculo (%)	74,34%	99,03%
Antioquia		
VARIABLE 1: Prestaciones económicas cobradas de las ingresadas por primera vez a la nómina en estado activo.	1.939	2.824
VARIABLE 2: Prestaciones económicas giradas para cobro de las ingresadas por primera vez a la nómina mensualmente en estado activo.	2.068	2.841
Cálculo (%)	93,76%	99,40%
Caribe		
VARIABLE 1: Prestaciones económicas cobradas de las ingresadas por primera vez a la nómina en estado activo.	1.054	1.827
VARIABLE 2: Prestaciones económicas giradas para cobro de las ingresadas por primera vez a la nómina mensualmente en estado activo.	1.127	1.838
Cálculo (%)	93,52%	99,40%
Centro		
VARIABLE 1: Prestaciones económicas cobradas de las ingresadas por primera vez a la nómina en estado activo.	970	1.314
VARIABLE 2: Prestaciones económicas giradas para cobro de las ingresadas por primera vez a la nómina mensualmente en estado activo.	1.044	1.328
Cálculo (%)	92,91%	98,95%

Variables	Registro de avance	
	jul-16	oct-16
Eje Cafetero		
VARIABLE 1: Prestaciones económicas cobradas de las ingresadas por primera vez a la nómina en estado activo.	745	1.329
VARIABLE 2: Prestaciones económicas giradas para cobro de las ingresadas por primera vez a la nómina mensualmente en estado activo.	820	1.364
Cálculo (%)	90,85%	97,43%
Occidente		
VARIABLE 1: Prestaciones económicas cobradas de las ingresadas por primera vez a la nómina en estado activo.	1.616	2.411
VARIABLE 2: Prestaciones económicas giradas para cobro de las ingresadas por primera vez a la nómina mensualmente en estado activo.	1.784	2.423
Cálculo (%)	90,58%	99,50%
Sur		
VARIABLE 1: Prestaciones económicas cobradas de las ingresadas por primera vez a la nómina en estado activo.	404	766
VARIABLE 2: Prestaciones económicas giradas para cobro de las ingresadas por primera vez a la nómina mensualmente en estado activo.	455	771
Cálculo (%)	88,79%	99,35%
Santanderes		
VARIABLE 1: Prestaciones económicas cobradas de las ingresadas por primera vez a la nómina en estado activo.	581	975
VARIABLE 2: Prestaciones económicas giradas para cobro de las ingresadas por primera vez a la nómina mensualmente en estado activo.	627	977
Cálculo (%)	92,66%	99,80%

2.1.2 Análisis desagregación localización geográfica (regional): Reconocimiento de prestaciones económicas

Los cálculos efectuados develan que, con excepción del indicador (%) Prestaciones económicas cobradas por los ciudadanos mensualmente por ventanilla, los resultados por regionales no distan significativamente del resultado agregado de los indicadores asociados al objeto de seguimiento de reconocimiento de prestaciones económicas.

Sobre el indicador mencionado - (%) Prestaciones económicas cobradas por los ciudadanos mensualmente por ventanilla -, se observa que el resultado de la Regional Bogotá tiene una diferencia de 13,95 puntos porcentuales por debajo del resultado agregado en julio de 2016, lo cual indica que el comportamiento de este indicador es diferente al del resto de la regionales.

Se continuará levantando información durante la vigencia actual (2017) de modo que permita plantear para cuáles indicadores resulta pertinente registrar esta desagregación permanentemente.

2.2 Objeto de seguimiento: Sentencias

2.2.1 Resultados disponibles

Indicador No. 1: (%) Sentencias identificadas listas para iniciar proceso de cumplimiento

Anexo 2 - Tabla No. 6
(%) Sentencias identificadas listas para iniciar proceso de cumplimiento
Desagregación por regional (Julio y octubre de 2016)

Variables	Registro de avance	
	jul-16	oct-16
Total		
VARIABLE 1: Sentencias listas para iniciar el proceso de cumplimiento.	137.074	149.670
VARIABLE 2: Sentencias condenatorias identificadas.	147.675	159.589
Cálculo (%)	92,82%	93,78%
Bogotá		
VARIABLE 1: Sentencias listas para iniciar el proceso de cumplimiento.	14.506	16.514
VARIABLE 2: Sentencias condenatorias identificadas.	16.352	18.452
Cálculo (%)	88,71%	89,50%
Antioquia		
VARIABLE 1: Sentencias listas para iniciar el proceso de cumplimiento.	38.300	41.930
VARIABLE 2: Sentencias condenatorias identificadas.	39.971	43.305
Cálculo (%)	95,82%	96,82%
Caribe		
VARIABLE 1: Sentencias listas para iniciar el proceso de cumplimiento.	13.486	15.392
VARIABLE 2: Sentencias condenatorias identificadas.	15.080	16.931
Cálculo (%)	89,43%	90,91%
Centro		
VARIABLE 1: Sentencias listas para iniciar el proceso de cumplimiento.	2.110	2.346
VARIABLE 2: Sentencias condenatorias identificadas.	2.301	2.549
Cálculo (%)	91,70%	92,04%
Eje Cafetero		
VARIABLE 1: Sentencias listas para iniciar el proceso de cumplimiento.	9.052	10.040
VARIABLE 2: Sentencias condenatorias identificadas.	9.603	10.561
Cálculo (%)	94,26%	95,07%
Occidente		
VARIABLE 1: Sentencias listas para iniciar el proceso de cumplimiento.	33.588	36.522
VARIABLE 2: Sentencias condenatorias identificadas.	35.594	38.538
Cálculo (%)	94,36%	94,77%
Sur		
VARIABLE 1: Sentencias listas para iniciar el proceso de cumplimiento.	7.547	8.199
VARIABLE 2: Sentencias condenatorias identificadas.	7.962	8.614
Cálculo (%)	94,79%	95,18%
Santanderes		
VARIABLE 1: Sentencias listas para iniciar el proceso de cumplimiento.	4.664	5.401
VARIABLE 2: Sentencias condenatorias identificadas.	5.564	6.353
Cálculo (%)	83,82%	85,01%

Variables	Registro de avance	
	jul-16	oct-16
Por Clasificar		
VARIABLE 1: Sentencias listas para iniciar el proceso de cumplimiento.	13.821	13.326
VARIABLE 2: Sentencias condenatorias identificadas.	15.248	14.286
Cálculo (%)	90,64%	93,28%

Indicador No. 2: (%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos

**Anexo 2 - Tabla No. 7
(%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos
Desagregación por regional (Julio y octubre de 2016)**

Variables	Registro de avance	
	jul-16	oct-16
Total		
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	119.820	147.252
VARIABLE 2: Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento.	121.265	148.142
Cálculo (%)	98,81%	99,40%
Bogotá		
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	13.974	15.955
VARIABLE 2: Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento.	14.243	16.153
Cálculo (%)	98,11%	98,77%
Antioquia		
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	37.564	41.454
VARIABLE 2: Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento.	37.831	41.583
Cálculo (%)	99,29%	99,69%
Caribe		
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	12.881	15.023
VARIABLE 2: Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento.	13.153	15.177
Cálculo (%)	97,93%	98,99%
Centro		
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	2.036	2.269
VARIABLE 2: Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento.	2.094	2.312
Cálculo (%)	97,23%	98,14%
Eje Cafetero		
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	8.821	9.886
VARIABLE 2: Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento.	8.911	9.944
Cálculo (%)	98,99%	99,42%

Variables	Registro de avance	
	jul-16	oct-16
Occidente		
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	32.746	35.999
VARIABLE 2: Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento.	33.056	36.165
Cálculo (%)	99,06%	99,54%
Sur		
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	7.344	8.094
VARIABLE 2: Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento.	7.444	8.144
Cálculo (%)	98,66%	99,39%
Santanderes		
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	4.454	5.263
VARIABLE 2: Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento.	4.533	5.317
Cálculo (%)	98,26%	98,98%
Por Clasificar		
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	8.821	13.309
VARIABLE 2: Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento.	8.911	13.347
Cálculo (%)	98,99%	99,72%

Indicador No. 3: (%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados

Anexo 2 - Tabla No. 8

(%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencia notificados

Desagregación por regional (Julio y octubre de 2016)

Variables	Registro de avance	
	jul-16	oct-16
Total		
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados.	118.970	144.537
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	119.820	146.436
Cálculo (%)	99,29%	98,70%
Bogotá		
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados.	13.877	15.637
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	13.974	15.825
Cálculo (%)	99,31%	98,81%
Antioquia		
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados.	37.297	40.618
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	37.564	41.229
Cálculo (%)	99,29%	98,52%
Caribe		
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados.	12.776	14.626
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	12.881	14.921
Cálculo (%)	99,18%	98,02%

Tu futuro lo construimos entre los dos

www.colpensiones.gov.co

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

Variables	Registro de avance	
	jul-16	oct-16
Centro		
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados.	2.025	2.209
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	2.036	2.238
Cálculo (%)	99,46%	98,70%
Eje Cafetero		
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados.	8.769	9.678
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	8.821	9.828
Cálculo (%)	99,41%	98,47%
Occidente		
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados.	32.532	35.418
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	32.746	35.818
Cálculo (%)	99,35%	98,88%
Sur		
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados.	7.293	7.951
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	7.344	8.061
Cálculo (%)	99,31%	98,64%
Santanderes		
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados.	4.401	5.091
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	4.454	5.201
Cálculo (%)	98,81%	97,89%
Por Clasificar		
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados.	8.769	13.309
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	8.821	13.315
Cálculo (%)	99,41%	99,95%

Indicador No. 4: (%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencias incluidos en nómina

Anexo 2- Tabla No. 9

**(%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencias incluidos en nómina
Desagregación por regional (Julio y octubre de 2016)**

Variables	Registro de avance	
	jul-16	oct-16
Total		
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias que deben ingresar a la nómina, efectivamente incluidos.	100.283	136.639
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos que deben ingresar a la nómina.	100.325	136.685
Cálculo (%)	99,96%	99,97%

Variables	Registro de avance	
	jul-16	oct-16
Bogotá		
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias que deben ingresar a la nómina, efectivamente incluidos.	11.545	14.780
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos que deben ingresar a la nómina.	11.548	14.785
Cálculo (%)	99,97%	99,97%
Antioquia		
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias que deben ingresar a la nómina, efectivamente incluidos.	31.700	38.002
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos que deben ingresar a la nómina.	31.719	38.016
Cálculo (%)	99,94%	99,96%
Caribe		
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias que deben ingresar a la nómina, efectivamente incluidos.	10.443	13.657
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos que deben ingresar a la nómina.	10.449	13.661
Cálculo (%)	99,94%	99,97%
Centro		
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias que deben ingresar a la nómina, efectivamente incluidos.	1.729	2.106
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos que deben ingresar a la nómina.	1.729	2.106
Cálculo (%)	100,00%	100,00%
Eje Cafetero		
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias que deben ingresar a la nómina, efectivamente incluidos.	7.220	8.950
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos que deben ingresar a la nómina.	7.224	8.953
Cálculo (%)	99,94%	99,97%
Occidente		
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias que deben ingresar a la nómina, efectivamente incluidos.	28.143	34.080
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos que deben ingresar a la nómina.	28.152	34.090
Cálculo (%)	99,97%	99,97%
Sur		
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias que deben ingresar a la nómina, efectivamente incluidos.	5.912	7.328

Variables	Registro de avance	
	jul-16	oct-16
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos que deben ingresar a la nómina.	5.913	7.329
Cálculo (%)	99,98%	99,99%
Santanderes		
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias que deben ingresar a la nómina, efectivamente incluidos.	3.591	4.890
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos que deben ingresar a la nómina.	3.591	4.891
Cálculo (%)	100,00%	99,98%
Por Clasificar		
VARIABLE 1: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias que deben ingresar a la nómina, efectivamente incluidos.	7.220	12.846
VARIABLE 2: Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos que deben ingresar a la nómina.	7.224	12.854
Cálculo (%)	99,94%	99,94%

2.2.2 Análisis desagregación localización geográfica (regional): Sentencias

Los cálculos realizados muestran que el indicador (%) Sentencias identificadas listas para iniciar proceso de cumplimiento, presenta diferencias relevantes entre los resultados de algunas regionales y el resultado agregado del indicador. Ello se puede observar especialmente en los resultados de las regionales Santanderes, con diferencias de 9,00 y 8,77 puntos porcentuales; Bogotá, con diferencias de 4,11 y 4,29 puntos porcentuales; y Caribe, con diferencias de 3,39 y 2,87 por debajo frente al resultado agregado de los periodos analizados (julio y octubre de 2016).

Lo anterior, muestra que es preciso continuar no solo la medición de esta desagregación durante la vigencia 2017, sino también la definición de acciones por parte de Colpensiones que permitan identificar las razones de tales resultados, asunto sobre el cual se están haciendo los análisis respectivos.

Los otros indicadores que conforman el objeto de seguimiento de sentencias no muestran diferencias significativas; sin embargo, se seguirá levantando información durante la vigencia actual (2017) ejercicio que facilitará la incorporación de este tipo de desagregación sobre los indicadores donde sea pertinente efectuarlo.

2.3 Objeto de seguimiento: Tutelas

2.3.1 Resultados disponibles

Indicador No. 1. (%) Trámites de tutela con hecho superado (Casos respondidos)

Anexo 2 - Tabla No. 10
(%) Trámites de tutelas con hecho superado (casos respondidos)
Desagregación por regional (Julio y octubre de 2016)

Variables	Registro de avance	
	jul-16	oct-16
Total		
VARIABLE 1: Trámites de tutela con hecho superado (casos respondidos).	244.013	254.848
VARIABLE 2: Trámites de tutela alojados en Bizagi identificados (cédula única).	247.824	256.324
Cálculo (%)	98,46%	99,42%
Bogotá		
VARIABLE 1: Trámites de tutela con hecho superado (casos respondidos).	61.617	64.279
VARIABLE 2: Trámites de tutela alojados en Bizagi identificados (cédula única).	62.511	64.607
Cálculo (%)	98,57%	99,49%
Antioquia		
VARIABLE 1: Trámites de tutela con hecho superado (casos respondidos).	57.253	59.607
VARIABLE 2: Trámites de tutela alojados en Bizagi identificados (cédula única).	58.079	59.881
Cálculo (%)	98,58%	99,54%
Caribe		
VARIABLE 1: Trámites de tutela con hecho superado (casos respondidos).	25.156	26.629
VARIABLE 2: Trámites de tutela alojados en Bizagi identificados (cédula única).	25.669	26.846
Cálculo (%)	98,00%	99,19%
Centro		
VARIABLE 1: Trámites de tutela con hecho superado (casos respondidos).	7.758	8.143
VARIABLE 2: Trámites de tutela alojados en Bizagi identificados (cédula única).	7.878	8.191
Cálculo (%)	98,48%	99,41%
Eje Cafetero		
VARIABLE 1: Trámites de tutela con hecho superado (casos respondidos).	21.721	22.648
VARIABLE 2: Trámites de tutela alojados en Bizagi identificados (cédula única).	22.005	22.785
Cálculo (%)	98,71%	99,40%
Occidente		
VARIABLE 1: Trámites de tutela con hecho superado (casos respondidos).	42.345	44.159
VARIABLE 2: Trámites de tutela alojados en Bizagi identificados (cédula única).	43.075	44.459
Cálculo (%)	98,31%	99,33%

Variables	Registro de avance	
	jul-16	oct-16
Sur		
VARIABLE 1: Trámites de tutela con hecho superado (casos respondidos).	11.278	11.723
VARIABLE 2: Trámites de tutela alojados en Bizagi identificados (cédula única).	11.478	11.771
Cálculo (%)	98,26%	99,59%
Santanderes		
VARIABLE 1: Trámites de tutela con hecho superado (casos respondidos).	16.885	17.660
VARIABLE 2: Trámites de tutela alojados en Bizagi identificados (cédula única).	17.129	17.784
Cálculo (%)	98,58%	99,30%

2.3.2 Análisis desagregación localización geográfica (regional): Tutelas

Frente a los cálculos del indicador (%) Trámites de tutela con hecho superado (Casos respondidos), se observa que tanto para julio como octubre de 2016 no se presentan diferencias entre el resultado agregado y las diferentes regionales. Es preciso continuar efectuando esta medición, dado que con una mayor colección de información es posible definir cómo comprender técnicamente esta desagregación.

ANEXO 3. PROTOCOLO DE ACTUACIÓN PARA EL CUMPLIMIENTO DEL NUMERAL DÉCIMO OCTAVO DE LA SENTENCIA T-774 DE 2015 DE LA CORTE CONSTITUCIONAL

1. INTRODUCCIÓN

Con el objetivo de seguir avanzando en el mejoramiento constante de la entidad, Colpensiones construyó un esquema de operación en el que se busca: (i) el afianzamiento de los procesos internos de la entidad; (ii) atender de manera oportuna y con estándares de calidad las solicitudes que son presentadas por los usuarios; y (iii) aplicar las observaciones e instrucciones que imparten los órganos de control, en ejercicio de sus funciones de vigilancia y supervisión.

Así las cosas, dando cumplimiento a la orden novena del numeral décimo octavo de la S T-774 de 2015, el presente protocolo abordará los lineamientos generales que con su implementación contribuirán al cumplimiento de las órdenes de la H. Corte Constitucional contenidas en la Sentencia T-774 de 2015, particularmente en relación con el acatamiento oportuno de fallos judiciales (orden tercera, numeral décimo segundo), la atención de solicitudes prestacionales presentadas de personas que fueron diagnosticadas con una enfermedad catastrófica (orden cuarta, numeral décimo tercer0), indicadores con enfoque de derechos (orden quinta, numeral décimo cuarto), informe sobre derechos fundamentales (orden sexta numeral décimo quinto); y espacios en la página web de la entidad para la divulgación y consulta de los interesados, así como la visibilización de otros aspectos propios del funcionamiento de Colpensiones (orden séptima, numeral décimo sexto).

Este documento, constituye una herramienta para facilitar la actuación de la entidad y soportar las bases de nuevos canales de comunicación con la comunidad y por ende, es un soporte al diseño de políticas institucionales.

2. MARCO JURÍDICO QUE DA ORIGEN AL PROTOCOLO

La Sala Novena de Revisión de la Corte Constitucional mediante Auto 110 del 05 de junio de 2013 declaró la existencia de un Estado de Cosas Inconstitucional (ECI) en la transición entre el extinto Instituto de Seguros Sociales y la Administradora Colombiana de Pensiones Colpensiones toda vez que se demostró *“la presencia de un conjunto de obstáculos materiales y administrativos que impiden el cumplimiento de los términos dispuestos por el ordenamiento jurídico para la resolución de las peticiones pensionales y el acatamiento de las órdenes dictadas por los jueces de la República”*.⁶⁶

Igualmente, la Corte constató la existencia de infracciones masivas de varios derechos fundamentales así como la presencia de fallas estructurales cuya solución involucraba la

⁶⁶ Ver Corte Constitucional. Auto 110 de 2013.

cooperación de diferentes entidades y la adopción de diferentes medidas para afrontar el incremento anormal de las acciones de tutela impuestas en contra del ISS y Colpensiones.

Por tales razones, con el fin de adoptar los correctivos tendientes a corregir el ECI la Corte Constitucional dictó numerosas órdenes a través de diversos autos estructurales como el A202/13, A320/13, A090/14, A259/14, A314/14, A181/15 entre otros.

En verificación de las anteriores órdenes la Sala realizó un seguimiento permanente que le permitió verificar el avance en cuanto la vulneración masiva de derechos fundamentales, el comportamiento de las acciones de tutela formuladas contra Colpensiones y su cumplimiento, la labor efectiva respecto de la decisión de prestaciones económicas, el cumplimiento de fallos judiciales ordinarios y contenciosos, así como la atención digna de los usuarios que adelantaban trámites ante la entidad.

Como resultado de las diferentes intervenciones y análisis realizados por parte de la Corte y después de confrontar las circunstancias que dieron origen al Auto 110 de 2013 la Sala encontró un significativo progreso en relación con la atención efectiva de la acción de tutela, el despliegue de medidas presupuestales y operativas para fortalecer la capacidad de decisión y respuesta, la calidad de las decisiones prestacionales y la atención digna de los afiliados que presentan reclamaciones en Colpensiones.

Dichos avances conllevaron a la emisión de la sentencia T-774 del 18 de diciembre 2015 la cual declaró la superación del ECI en la transición del ISS y Colpensiones. Sin embargo, la Corte constató que subsistían escenarios que si bien no reunían las condiciones para continuar la intervención mediante la figura del ECI sí necesitaban seguimiento y control de conformidad con *“sus atribuciones ordinarias en materia de protección de derechos fundamentales”*⁶⁷.

De esta manera, la Corte Constitucional extendió la protección de los derechos de los usuarios de Colpensiones a fin de evitar la repetición de la vulneración masiva de derechos fundamentales que produjo la declaratoria del ECI. Para tal efecto estableció controles específicos y emitió diferentes decisiones, entre ellas la del numeral Décimo Octavo así:

“ORDENAR a la Administradora Colombiana de Pensiones Colpensiones que elabore un protocolo de actuación que permita el cumplimiento, con carácter permanente, de las órdenes tercera, cuarta, quinta, sexta y séptima contenidas en los numerales décimo segundo, décimo tercero, décimo cuarto, décimo quinto y décimo sexto de la parte resolutive de esta sentencia”.

A su vez, las órdenes contenidas en los numerales décimo segundo, décimo tercero, décimo cuarto, décimo quinto y décimo sexto consistieron, en síntesis y conforme a plazos específicos, en la adopción permanente de medidas para cumplir de manera expedita y oficiosa las sentencias de

⁶⁷ Corte Constitucional. Sentencia T 774 de 2015

ordinarias y contencioso administrativas; la priorización de las solicitudes de personas que soportan enfermedades catastróficas o similares; la implementación en el portal de internet de un sistema permanente de indicadores con enfoque de derecho fundamental con ciertas condiciones y requisitos específicos; la presentación anual, con pautas definidas de un informe sobre el estado de los derechos fundamentales de los usuarios de la entidad y finalmente, la implementación en el portal de internet de un sistema permanente con acceso para los usuarios del régimen de prima media con el cumplimiento de ciertas exigencias y con la inclusión de diferentes documentos. En este orden de ideas el presente documento reúne las gestiones efectuadas en acatamiento de lo dispuesto en el numeral Décimo Octavo de la providencia T 774 de 2015.

3. OBJETIVO GENERAL

El presente protocolo tiene como propósito guiar la labor de Colpensiones y ofrecer un panorama del cumplimiento que la entidad viene realizando en relación con las órdenes especificadas en el numeral décimo octavo de la Sentencia T-774 de 2015 proferida por la Honorable Corte Constitucional, además de señalar cada una de las actividades específicas que serán objeto de implementación por parte de la Colpensiones en cooperación con los organismos de control.

4. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar y fortalecer los aspectos que presenten oportunidades de mejora en el trámite de acatamiento de fallos judiciales.
- Promover el cumplimiento expedito y oficioso de las sentencias que condenan a Colpensiones en instancias judiciales.
- Fortalecer la atención prioritaria de las solicitudes y sentencias que involucran una petición de una persona que padece una enfermedad catastrófica o similar.
- Construir los canales de comunicación necesarios para interactuar con la comunidad, instrumentos que se caracterizarán por la claridad, la transparencia, la confiabilidad, la celeridad y la integridad de la información.
- Incentivar la participación constructiva de la comunidad en procura de una constante evolución de Colpensiones, lo que a su vez aumentará la protección de los derechos que les asisten a los afiliados.
- Facilitar la consulta de la información referente a la gestión de Colpensiones, que debe ser de público conocimiento.
- Contribuir con la labor de seguimiento que efectúan los órganos de control a la gestión de Colpensiones.

CAPÍTULO 1

ORDEN TERCERA CONTENIDA EN EL NUMERAL DÉCIMO SEGUNDO DE LA SENTENCIA T-774 DE 2015 DE LA CORTE CONSTITUCIONAL

En cumplimiento de la orden señalada en el numeral décimo octavo de la Sentencia T-774 de 2015, se elaboró el presente protocolo de actuación que permitirá el cumplimiento con carácter permanente de las medidas adoptadas en atención de la orden tercera contenida en el numeral décimo segundo de la citada providencia de la H. Corte, el cual se transcribe a continuación:

“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 (sic) y contencioso administrativas que se profieran en contra de la entidad, una vez sea notificada la respectiva decisión y siempre que esta quede ejecutoriada.”

Al respecto se expone la actuación que debe seguirse para garantizar la continuidad de las medidas implementadas en atención de la orden tercera del numeral décimo segundo, para la fase de identificación y alistamiento de fallos, así como para la etapa de cumplimiento de las sentencias judiciales.

1. Líneas de acción en la etapa de identificación y alistamiento de las sentencias

CONSECUSIÓN TEMPRANA DE LAS SENTENCIAS JUDICIALES

La obtención oportuna de las sentencias judiciales que terminan los procesos ordinarios y contenciosos es el primer paso para garantizar el funcionamiento de las demás etapas del protocolo de cumplimiento de la orden tercera contenida en el numeral décimo segundo.

Por esta razón, Colpensiones implementó un informe de sentencias adoptadas en procesos que cursan en contra de Colpensiones que es emitido diariamente y que está basado en la vigilancia judicial que realiza la entidad. Este informe es enviado diariamente a las firmas de abogados que representan a la entidad en los procesos y que tienen la obligación contractual de aportar estas decisiones judiciales. Con este mecanismo se hace un seguimiento diario de las sentencias que deben ser entregadas, evitando que las mismas sean archivadas y permitiendo a la entidad su obtención temprana.

Los pasos que deben seguirse en la consecución temprana de las sentencias son los siguientes:

1. Revisión y reporte diario por parte del vigilante judicial de los procesos terminados.
2. Estructuración de un informe diario que indique las sentencias pendientes por cada firma.

3. Dos veces a la semana se envía a las firmas de abogados el informe de sentencias proferidas en el período que están pendientes de entrega.
4. Seguimiento a la entrega de las sentencias, para garantizar que no sean archivadas.

La entrega oportuna y completa de las sentencias judiciales es un momento crítico en el protocolo de cumplimiento de la orden tercera. Por esta razón, es fundamental que el seguimiento sea diario, de modo que se evite el archivo de las sentencias.

CIERRE ADMINISTRATIVO DE LAS SOLICITUDES DE CUMPLIMIENTO DE SENTENCIAS SIN DOCUMENTACION

Existen casos en los que la solicitud de cumplimiento de sentencia proviene de los ciudadanos. En estos casos, de acuerdo con los estándares establecidos por Colpensiones, antes de proceder al cumplimiento es necesario verificar la completitud y autenticidad de los documentos para garantizar el adecuado uso de los recursos públicos y el reconocimiento pensional de acuerdo a lo reconocido por la autoridad judicial.

No obstante, son comunes los casos en los que los ciudadanos elevan la solicitud a Colpensiones sin aportar la totalidad de la documentación necesaria para el cumplimiento. Esta medida busca robustecer los mecanismos dispuestos para lograr que el ciudadano complete la documentación y, en caso de que esto no se logre, hacer un cierre administrativo de la solicitud, lo cual no obsta para que pueda volver a elevarla cuando lo considere pertinente.

En este sentido, en los casos en los que se presenta una solicitud incompleta, además de la comunicación escrita solicitando los documentos faltantes al menos dos veces, Colpensiones procede a comunicarse telefónicamente con la persona para que aporte los respectivos documentos. Adicionalmente, publicará en la página web un listado en el que los solicitantes pueden constatar que su solicitud no ha sido cumplida por falta de documentos. En los casos en los que, agotadas estas medidas, no se logre la completitud, Colpensiones procede a hacer el cierre administrativo de la solicitud.

Esta medida tiene un doble objetivo. Por un lado busca informar de manera activa a los ciudadanos de los que se requiere información para dar cumplimiento a una sentencia. Por otro lado busca dar un cierre administrativo al trámite de cumplimiento cuando no se logre la completitud documental, de conformidad con lo establecido en el Código Contencioso Administrativo.

Los pasos que deben seguirse en el cierre administrativo de los casos son los siguientes:

Tu futuro lo construimos entre los dos

1. Revisión y análisis de las peticiones de cumplimiento de sentencias que presentan los ciudadanos para determinar si cuentan con todos los documentos necesarios para su cumplimiento.
2. Emisión de carta a los ciudadanos cuando faltan documentos o la sentencia se presenta en copia simple.
3. Contacto telefónico por el contact center al ciudadano para indicarle que es necesario que aporte documentos para que se pueda llegar al cumplimiento de la sentencia.
4. Monitoreo de la comunicación para verificar si se aportan los documentos. En caso contrario, envío de segunda comunicación.
5. Verificación de casos con dos o más comunicaciones con al menos un mes de espera, para estudio de acto administrativo de cierre.
6. Análisis detallado el caso para definición de procedencia de acto administrativo de cierre.
7. Adopción y notificación de actos administrativos de cierre.

REDUCCIÓN DE LAS DEVOLUCIONES

Una vez que se ha logrado la obtención de la sentencia y la documentación necesaria para la entrega, se procede a verificar que la información esté completa para el cumplimiento. Si bien existen validaciones previas a la entrega de sentencias, en muchos casos en el momento de verificar los requisitos para el cumplimiento se identifica la necesidad de documentos adicionales o de procesos como la transcripción.

El Protocolo para la reducción de las devoluciones busca disminuir este tipo de situaciones lo cual se verá reflejado en una caída de los tiempos del alistamiento, y por tanto los del cumplimiento de las sentencias. Su objetivo es hacer más eficiente el proceso de alistamiento de las sentencias, evitando reprocesos y solicitudes improcedentes al ciudadano y a los despachos judiciales.

Es importante mencionar que esta medida se encuentra en proceso de implementación.

Los pasos que deben seguirse son los siguientes:

1. La entrega de sentencia conforme al “manual de entrega de sentencias” que contiene reglas estandarizadas y homogéneas para esta etapa.
2. Revisión de las piezas procesales necesarias para el cumplimiento de las sentencias, conforme a la normatividad vigente.

2. Líneas de acción en la etapa de cumplimiento de las sentencias

CONCILIACIÓN PARCIAL DEL INVENTARIO DE SENTENCIAS ENTREGADAS PARA CUMPLIMIENTO

Para el cumplimiento integral de las sentencias judiciales es necesario contar con la completitud documental del expediente, razón por la cual fue necesario establecer un proceso con su consecuente distribución de funciones, que permita contar con los documentos necesarios para acatar en su totalidad, el fallo proferido en contra de Colpensiones.

En dicho proceso se surten etapas como la identificación, alistamiento, entrega y cumplimiento propiamente dicho de las sentencias judiciales, correspondiendo las tres primeras fases a la Gerencia Nacional de Defensa Judicial y la última a la Gerencia Nacional de Reconocimiento.

Ahora bien, en la etapa de entrega de fallos judiciales por parte de la Gerencia Nacional de Defensa Judicial a la Gerencia Nacional de Reconocimiento es necesario realizar una conciliación de las sentencias remitidas, con el fin de controlar la transferencia de información y tener trazabilidad de los casos.

Es importante señalar que se dispuso como mecanismo de mejora de esta acción, que la conciliación de sentencias, tenga una fase preparatoria en la que se realicen conciliaciones parciales semanales, lo que servirá de insumo para la consolidación general que se efectúa con corte mensual.

Los pasos que deben seguirse para la conciliación parcial de entrega de sentencias son:

1. La Gerencia Nacional de Defensa Judicial entrega diariamente las sentencias que fueron previamente identificadas y alistadas para cumplimiento a la Gerencia Nacional de Reconocimiento.
2. Semanalmente, la Gerencia Nacional de Defensa Judicial generará un reporte del consolidado de los fallos que han sido entregados a la Gerencia Nacional de Reconocimiento para acatamiento.
3. El primer día hábil de la semana siguiente al envío del reporte de la Gerencia Nacional de Defensa Judicial, la Gerencia Nacional de Reconocimiento verificará la concordancia de la información suministrada.
4. Si existe un número de casos que no han sido entregados, no son competencia del área destinataria o falta un documento jurídico indispensable para su cumplimiento, la Gerencia Nacional de Reconocimiento responderá a la Gerencia Nacional de Defensa Judicial indicando esta circunstancia y señalando expresamente las sentencias que presentan estas falencias.

5. La Gerencia Nacional de Defensa Judicial examinará los casos y determinará si está de acuerdo con la observación remitida por la Gerencia Nacional de Reconocimiento. En caso de que así sea, reprocessará los casos, pero en el evento en que se mantenga en su posición inicial, la Gerencia Nacional de Reconocimiento deberá incluir las sentencias en la base de casos para repartir y proceder al acatamiento de la sentencia.

Se debe recordar: El éxito y responsabilidad con el que se adelanten las conciliaciones parciales de entregas, facilita el proceso de depuración del inventario de sentencias entre las gerencias, lo cual permite ejercer un control al proceso de entrega de fallos judiciales y previene que alguna sentencia no tenga cumplimiento oportuno por parte de Colpensiones.

TRAZABILIDAD DE LA ENTREGA DE LAS SENTENCIAS

Una vez cumplida por parte de la Gerencia Nacional de Defensa Judicial la fase de identificación y alistamiento de sentencias judiciales, es necesario que se expida el acto administrativo de cumplimiento a cargo de la Gerencia Nacional de Reconocimiento, para lo cual se implementó una mejora en para lo cual se implementó una mejora en la herramienta tecnológica “bizagi” a través de la cual se transfieren los fallos identificados y alistados (información sensible) de manera automática por el aplicativo. Lo anterior con el fin de reducir la manualidad de las transferencias de fallos y en consecuencia, facilitar el control de inventario de sentencias.

Así las cosas para la entrega de las sentencias se tendrán en cuenta:

1. La Gerencia Nacional de Defensa Judicial entregará las sentencias que fueron previamente identificadas y alistadas para cumplimiento a la Gerencia Nacional de Reconocimiento, a través del aplicativo tecnológico dispuesto para el efecto.
2. Las gerencias que intervienen en el procedimiento de entrega y recepción de sentencias para cumplimiento, garantizarán la eficacia de esta funcionalidad automática, con la conciliación de sentencias entregadas, lo cual a su vez permitirá asegurar el cumplimiento de la totalidad de las sentencias que superan la etapa de alistamiento.

CALIDAD DE LOS ACTOS ADMINISTRATIVOS EN GENERAL Y EN ESPECIAL PARA LOS QUE DAN CUMPLIMIENTO A UN FALLO JUDICIAL

La expedición de un acto administrativo de cumplimiento de una sentencia judicial si bien tiene como fundamento el contenido del fallo, no puede limitarse a su transcripción, motivo por el cual Colpensiones se ha ocupado de potencializar las habilidades y conocimientos de los colaboradores de la entidad.

En este sentido no solo se deben impartir instrucciones escritas en relación con la calidad que deben tener los actos administrativos sino que se deben generar espacios para el refuerzo de los conocimientos en materia de seguridad social y en las habilidades de lectura y escritura que permiten la elaboración de un acto administrativo.

Para estos espacios de fortalecimiento se deberá:

1. La Gerencia Nacional de Reconocimiento y la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones definirán los temas en los que es necesario reforzar conocimientos.
2. Con el apoyo de la Vicepresidencia de Talento Humano, se programarán las jornadas y el contenido temático de las capacitaciones, los cuales de manera preferente incluirán actualizaciones en asuntos pensionales y en redacción de textos jurídicos.
3. Una vez realizados los talleres para abordar los temas previamente definidos, se generará un mecanismo que permita evaluar el grado de satisfacción y el resultado obtenido con las actividades agendadas.
4. Adicionalmente, se creará una herramienta que permita establecer criterios de medición de la calidad de los actos administrativos y el sistema de ponderación de los parámetros evaluados.
5. Elaboración de un instructivo el cual recopile los aspectos específicos para la expedición de un acto administrativo que dé cumplimiento a un fallo judicial.⁶⁸

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.

⁶⁸ Este numeral se adiciona al protocolo en atención a las conclusiones de la Mesa de Trabajo del 9 de febrero de 2017.

SUSPENSIÓN DE TÉRMINOS

En algunos eventos el cumplimiento de un fallo judicial está supeditado a la completitud documental del expediente, y hasta que ésta no se logre no es posible expedir el acto administrativo de cumplimiento.

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 generó el Auto de Pruebas a través del aplicativo liquidador “Cromasoft”, herramienta principal en el proceso de determinación de derechos pensionales.

Vale la pena señalar que con la expedición del citado Auto los términos judiciales de los procesos que se adelantan en contra de Colpensiones quedan suspendidos hasta que se logre la completitud documental del expediente pensional. Lo anterior en aras de que la Entidad pueda recolectar los documentos y/o pruebas necesarias para dar cumplimiento a las sentencias judiciales.

Por lo tanto para la emisión del señalado Auto de Pruebas:

1. En la Gerencia Nacional de Reconocimiento se generará, luego del estudio del expediente, un auto de pruebas a través del software liquidador, para solicitar al interesado la documentación faltante.
2. Para proferir una decisión de fondo será necesario esperar a que se alleguen los documentos requeridos o que se venza el término establecido en el Auto de Pruebas.

CAPÍTULO 2

ORDEN CUARTA CONTENIDA EN EL NUMERAL DÉCIMO TERCERO DE LA SENTENCIA T-774 DE 2015 DE LA CORTE CONSTITUCIONAL

La Corte Constitucional en la Sentencia T-774 de 2015 estableció en el 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.”

Al respecto se expondrá a continuación la actuación que se seguirá, para priorizar la atención de solicitudes relacionadas con usuarios que hayan indicado a Colpensiones sufrir una enfermedad catastrófica o similar. 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.

RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS ADICIONALES – ENFERMEDADES CATASTRÓFICAS

Colpensiones ha implementado desde el 26 de junio de 2014 las funcionalidades que garantizan la identificación y priorización de la atención de las solicitudes de personas que manifestaban padecer una enfermedad catastrófica o similar.

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

Así las cosas, para la atención integral de solicitudes presentadas por personas que hayan manifestado padecer enfermedades catastróficas o similares, se deberán tener en cuenta los siguientes lineamientos:

1. A través de los Puntos de Atención Colpensiones (PAC) y con el fin de priorizar este tipo de casos, se dispuso la *Recepción de Documentos Adicionales*; por lo tanto el interesado podrá radicar como anexo a la solicitud, la declaración juramentada en donde deberá indicar que padece una enfermedad catastrófica o similar.

2. Es de señalar que Colpensiones implementó una actividad de control automática en su sistema que le permite al ciudadano desde el mismo momento de la solicitud, informar el padecimiento de una enfermedad catastrófica y de esta forma priorizar la atención en todas sus etapas.
3. Esta marcación prioriza el reparto de los trámites para que las áreas funcionales que lo gestionan lo atiendan en primer lugar, los trámites a los cuales se les implementó el desarrollo son: Reconocimiento, PQRS, Actualización de Datos (Corrección de Historia Laboral) y Cumplimiento de Sentencias.
4. De la misma forma se adoptó un ajuste en el sistema para que una vez proferida la respuesta de fondo por parte del área encargada, el sistema priorice la remisión de la misma al ciudadano, alertando automáticamente al proveedor de envió de correspondencia y a los Jefes de Punto de Atención para que el ciudadano sea contactado de forma prioritaria, mejorándose así los tiempos de notificación.

Así las cosas, las áreas cuentan con información inmediata sobre los trámites que presentan esta casuística y lo gestionan con mayor oportunidad.

MEJORAS EN LOS CANALES DE COMUNICACIÓN CON LOS EMPLEADORES⁶⁹

Con el fin de identificar las personas que padecen una enfermedad catastrófica previa a la radicación de una solicitud de atención de una prestación económica, se determinó que es necesario establecer un canal de comunicación con los empleadores en el que ellos con base en la información que administran, puedan comunicar a Colpensiones si alguno de sus trabajadores se encuentra inmerso en esta situación.

Con lo anterior, Colpensiones realizará un estudio preliminar de la solicitud, anticipándose a la radicación para que la atención de la misma se realice en el menor tiempo posible, lo que no impedirá el cumplimiento integral de los procedimientos y requisitos legalmente establecidos.

Así las cosas, para mejorar los canales de comunicación con los empleadores, se deberán tener en cuenta los siguientes lineamientos:

1. A través del área Comercial de Colpensiones se establecerá, en conjunto con los empleadores, el canal adecuado que permita la administración y cruce de la información de los trabajadores que sufren una enfermedad considerada catastrófica.

⁶⁹ Se incluye en consideración a lo indicado por la Asociación Nacional de Empresarios de Colombia -ANDI en la Mesa de Trabajo del 9 de febrero de 2017

2. Identificación de los casos con el fin de efectuar prevalidaciones de los requisitos de los afiliados.
3. Una vez radicada la solicitud de prestación económica y con el cumplimiento de los requisitos y trámites correspondientes, Colpensiones efectuará el estudio para determinar el reconocimiento o no de lo pretendido.
4. Además, y de acuerdo con el canal de comunicación establecido, será posible que los empleadores tengan conocimiento del estado del trámite de las solicitudes radicadas por sus trabajadores.

Con este canal se dispondrá de información actualizada y previa, que facilitará el estudio prioritario de este tipo de casuísticas y se fortalecerá la interacción con los empleadores.

DIFUSIÓN DEL MECANISMO DE PRIORIZACIÓN Y CAPACITACIÓN EN LOS PUNTOS DE ATENCIÓN COLPENSIONES⁷⁰

Si bien Colpensiones ha avanzado significativamente en la creación e implementación de un mecanismo de priorización de las solicitudes de prestaciones económicas que son radicadas por personas que manifiestan sufrir una enfermedad catastrófica, a partir de las observaciones realizadas por diferentes sectores de la sociedad que participaron en la Mesa de Trabajo del 9 de febrero de 2017, se acogió la sugerencia de fortalecer la difusión de este instrumento.

Además se estableció que, debido a la diversidad de población que se ve beneficiada con la priorización, era necesario determinar nuevos medios de comunicación para la misma, intensificando escenarios como el *contact center*, la publicidad y fortalecimiento de las asesorías en los Puntos de Atención de Colpensiones.

Colpensiones consciente de que con una mayor promoción de la priorización de esta clase de solicitudes se ampliará la cobertura y los efectos de esta medida, dispone:

1. Generar una campaña publicitaria que incluya medios como pendones, avisos escritos o volantes en los Puntos de Atención con los que se familiarice a los afiliados sobre el mecanismo de priorización.
2. Jornadas de fortalecimiento, retroalimentación y sensibilización con el personal de los Puntos de Atención enfocados en:

⁷⁰ Se incluye en consideración a lo indicado por la Universidad Externado de Colombia, la Procuraduría General de la Nación, Asociación de Bananeros de Colombia – Augura, el Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP, la Superintendencia Financiera de Colombia, Universidad del Rosario y la Central Unitaria de Trabajadores de Colombia – CUT, en la Mesa de Trabajo del 9 de febrero de 2017.

- a) Conocimiento de la definición y clases de enfermedades catastróficas.
- b) Documentos necesarios que deban aportarse para soportar la solicitud de priorización de atención.
- c) Impartir instrucciones sobre la obligatoriedad de indicar a todos los ciudadanos que radiquen cualquier tipo de solicitud que Colpensiones cuenta con un mecanismo de priorización para las personas que padezcan de una enfermedad de alto costo.

Con esta medida se pretende ampliar los medios de divulgación de la priorización en la atención de estos trámites con el fin de que toda la población que tenga derecho, pueda ser atendida prioritariamente.

IDENTIFICACIÓN TEMPRANA DE PERSONAS QUE PADEZCAN UNA ENFERMEDAD CATASTRÓFICA⁷¹

Con el objeto de garantizar una atención integral, se estudiará con el área de medicina laboral la posibilidad de realizar una labor de identificación de esta población (enfermos catastróficos), teniendo como insumo el *Dictamen de Pérdida de Capacidad Laboral* realizado por Colpensiones o los emitidos por las Juntas de Calificación, los cuales servirán de base para el estudio previo de la determinación de un posible derecho.

Para lo anterior se deberá:

1. Solicitar al Área de Medicina Laboral un reporte detallado de las personas calificadas con pérdida de capacidad laboral y diagnosticadas con una enfermedad catastrófica.
2. En conjunto con el área de Historia Laboral se revisará la consistencia de la información de las historias de las personas identificadas en aplicación del numeral uno.
3. Conforme a lo anterior, Colpensiones se comunicará con el ciudadano con el fin de que se acerque a nuestros Puntos de Atención para que se le brinde una asesoría integral.

Con la identificación previa de esta población, se permitirá una atención integral y la priorización en la atención de las solicitudes.

⁷¹ Se incluye en consideración a lo indicado por la Central Unitaria de Trabajadores de Colombia - CUT, en la Mesa de Trabajo del 9 de febrero de 2017.

REVISIÓN DE LAS POSICIONES JURÍDICAS RELACIONADAS CON LA PENSIÓN DE INVALIDEZ ⁷²

Con ocasión de la Sentencia T-774 de 2015, y en aras de actualizar y precisar las reglas institucionales aplicables para la determinación del derecho al reconocimiento de la pensión de invalidez en el Régimen de Prima Media con Prestación Definida administrado por Colpensiones, se realizará:

1. Solicitud al área competente de la entidad de un pronunciamiento jurídico con relación a la aplicación y vigencia de las normas que deben tenerse en cuenta en el estudio de una pensión de invalidez conforme a los pronunciamientos de la Corte Constitucional.
2. Una vez emitido el concepto se procederá a su socialización y a la revisión de los casos a los que haya lugar.

La actualización y compilación de la normatividad aplicable, permitirá que los casos sean estudiados y decididos bajo el principio de favorabilidad y respetando los derechos de los afiliados.

⁷² Se incluye en consideración a lo indicado por la Procuraduría General de la Nación en la Mesa de Trabajo del 9 de febrero de 2017.

CAPÍTULO 3

ORDEN QUINTA CONTENIDA EN EL NUMERAL DÉCIMO CUARTO DE LA SENTENCIA T-774 DE 2015 DE LA CORTE CONSTITUCIONAL

La Corte Constitucional en la Sentencia T-774 de 2015 estableció en el numeral décimo cuarto:

“DÉCIMO CUARTO: Ordenar a la Administradora Colombia 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 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; 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”.*

Antes de presentar las acciones planteadas para dar cumplimiento a la orden citada, con carácter permanente, es necesario señalar que Colpensiones viene cumpliendo desde tiempo atrás parte de lo ordenado, por lo tanto se presenta las siguientes consideraciones:

1. El sistema permanente de indicadores solicitado por la H. Corte Constitucional fue implementado en Colpensiones desde agosto de 2013 con vocación de permanencia, en atención a lo dispuesto en el Auto 182 de 2013, el cual fue denominado “Estrategia de seguimiento a la gestión y los resultados de Colpensiones”. El objetivo de la Estrategia es la medición ordenada y permanente de aspectos institucionales clave de la entidad, de modo que la información generada contribuya a la toma de decisiones gerenciales que redunden en la efectividad del servicio, y el cumplimiento de los derechos de los ciudadanos usuarios de la Administradora.
2. La Estrategia de Seguimiento se soporta en el enfoque del paradigma de la Nueva Gerencia Pública (New Public Management) que se define como un marco conceptual que plantea “una visión más económica y gerencial de la administración gubernamental”⁷³, y que se instrumentaliza mediante la gestión pública orientada a resultados, la cual se comprende como una corriente técnica que hace énfasis en la medición de los resultados de la gestión, en términos de logro de objetivos y metas, mediante instrumentos de verificación y priorización de avances en cuanto al grado y porcentaje de resultados alcanzados en pro de beneficios para las poblaciones objetivo (Moore, 1995).
3. La Estrategia de Seguimiento cuenta con tres principios orientadores: *Gerenciamiento*, *Gradualidad* e *Institucionalidad*. El primero implica que el objeto de la medición no es la calificación o el control, sino el seguimiento a los asuntos clave de la entidad para dar cuenta del funcionamiento de los procesos estratégicos o de la entrega efectiva de los productos finales (bienes y/o servicios –outputs-) de la entidad a los ciudadanos. El segundo, se refiere a que la Estrategia se desarrolla de acuerdo con la disponibilidad y construcción de información; ello permite involucrar nuevos objetos de seguimiento y calibrar indicadores según los requerimientos y la evolución de la organización, siendo el fin mejorar la medición de forma progresiva. Y el tercero, hace referencia a que la Estrategia es propia de la organización y brinda información a instancias internas y externas de manera permanente; si bien su primer usuario es la organización, se trata de que la información generada facilite el cumplimiento de la misión de Colpensiones que se alinea con contribuir a mejorar la calidad de vida de los colombianos.

Así mismo, para la formulación de indicadores, la Estrategia utiliza los criterios CREMA del Banco Mundial (2005) para que el indicador desarrollado sea claro, relevante, económico, medible y adecuado (ver Capítulo 3 – cuadro 1).

⁷³ Ormond, D. y Löffler, E. (1999). Nueva Gerencia Pública: ¿qué tomar y qué dejar? Revista del CLAD Reforma y Democracia. No. 13.

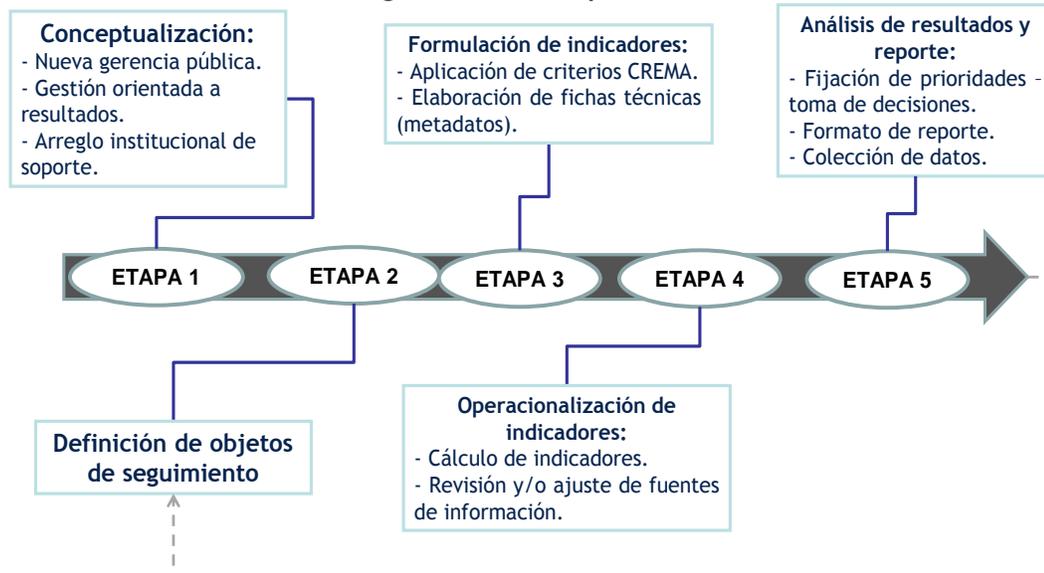
Capítulo 3 - Cuadro 1. Criterios CREMA para la selección de indicadores

Criterio	Característica técnica	Pregunta de chequeo sobre el indicador generado
Claro	Preciso e inequívoco	¿El indicador refleja lo más directamente posible el objeto de seguimiento?
Relevante	Apropiado al tema en cuestión	¿El indicador es suficientemente preciso para garantizar una medición objetiva?
Económico	Disponible a un costo razonable	¿El indicador es capaz de emplear el medio más práctico y económico de obtención de datos?
Medible	Abierto a validación independiente	¿El resultado del indicador es relativamente inmune independiente de quien lo mida?
Adecuado	Permite estimar el desempeño a partir de la fijación de metas	¿Es factible asociar o crear una meta para informar sobre el resultado?

Fuente: Basado en Kusek y Rist, Banco Mundial (2004).

4. La Estrategia de Seguimiento se ha desarrollado sistemáticamente siguiendo de manera estricta las siguientes cinco etapas:

Capítulo 3 - Esquema 1. Etapas para el desarrollo e implementación de la Estrategia de Seguimiento de Colpensiones



Fuente: Adaptado de Kusek y Rist, Banco Mundial (2004). Colpensiones, Estrategia de Seguimiento de Colpensiones, septiembre de 2013.

5. Paulatinamente, conforme las etapas lo indican y bajo los principios y criterios mencionados, la Estrategia de Seguimiento se ha ido ampliando y fortaleciendo con la incorporación de nuevos indicadores y de nuevos objetos de seguimiento, a partir de los cuales la entidad ha podido conocer mensualmente su desempeño, y ha logrado detectar

prácticas adecuadas (buenas prácticas) frente a los asuntos institucionales clave que son objeto de seguimiento, así como asuntos susceptibles de ser optimizados (aspectos por mejorar), lo anterior de cara a cumplir con la misión institucional en cuanto a la administración del RPM.

6. A marzo de 2016 la Estrategia de Seguimiento contaba con cinco objetos de seguimiento y 20 indicadores disponibles, los cuales se detallan a continuación. Cabe mencionar que la Estrategia de Seguimiento ha sido desarrollada de manera concertada con los niveles directivos y técnicos de Colpensiones, desde la Presidencia y la Vicepresidencia de Planeación y Riesgos de la entidad, y también ha sido validada con la Superintendencia Financiera de Colombia, la Procuraduría General de la Nación, la Contraloría General de la República y la Defensoría del Pueblo, a quienes se presentó detalladamente en 2014 la metodología de la Estrategia, y los indicadores formulados y calculados hasta ese momento, cumpliendo de este modo lo ordenado por la H. Corte mediante el Auto 259 de agosto de 2014 (ver Capítulo 3 – cuadro 2).

Capítulo 3 - Cuadro 2. Objetos de seguimiento e indicadores disponibles de la Estrategia de Seguimiento a la Gestión y Resultados de Colpensiones. Marzo 2016

Objeto de seguimiento	Indicadores
Reconocimiento de prestaciones económicas	<ul style="list-style-type: none"> i. (%) Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas. ii. (%) Solicitudes de reconocimiento resueltas con término legal cumplido. iii. (%) Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos positivos. iv. (%) Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones notificados (acumulado - mensual). v. (%) Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones incluidos en nómina mensualmente. vi. (%) Recursos interpuestos. vii. (%) Recursos decididos que generaron cambio de decisión.
Sentencias judiciales	<ul style="list-style-type: none"> i. (%) Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento. ii. (%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos. iii. (%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados. iv. (%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencia incluidos en nómina.
Tutelas	<ul style="list-style-type: none"> i. (%) Trámites de tutelas con hecho superado. ii. (%) Trámites de tutelas con posibilidad de cumplimiento con hecho superado.
Historias laborales	<ul style="list-style-type: none"> i. (%) Historias laborales corregidas. ii. (%) Solicitudes de corrección de historia laboral interpuestas por ciudadanos atendidas mensualmente. iii. (%) Reiteraciones de corrección de historia laboral. iv. (%) Reiteraciones de corrección de historia laboral sobre trámites atendidos mensualmente.
Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias - PQRS	<ul style="list-style-type: none"> i. (%) Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) resueltas (acumulado - mensual). ii. (%) PQRS resueltas mensualmente de manera oportuna.

Fuente: Estrategia de Seguimiento a la Gestión y los Resultados de Colpensiones, Marzo de 2016.

7. Colpensiones ha desarrollado una aplicación tecnológica como soporte de la Estrategia de Seguimiento, la cual se ha denominado Colpensiones Veraz. Tal aplicación, en línea con lo informado a la H. Corte desde abril de 2015, aloja los indicadores que hacen parte de la

Estrategia de Seguimiento, y se encuentra habilitada para el uso y consulta interna de los servidores públicos de Colpensiones.

1. Líneas de acción con carácter permanente

Teniendo en cuenta que la orden quinta de la H. Corte contenida en el numeral décimo cuarto es compuesta y define diferentes pautas, se propone segmentar su contenido de modo que se pueda plantear con mayor precisión las acciones establecidas para su cumplimiento.

SISTEMA PERMANENTE DE INDICADORES EN EL PORTAL WEB DE COLPENSIONES

En seguida se presentan los pasos fijados para asegurar la implementación y permanencia en el portal de internet de la entidad de la aplicación tecnológica Colpensiones Veraz, la cual soporta el sistema permanente de indicadores que ha sido desarrollado en el marco de la Estrategia de seguimiento de la Administradora:

1. Desarrollo de la versión pública (para consulta de ciudadanía) de la aplicación tecnológica *Colpensiones Veraz*, la cual constituye un soporte de la Estrategia de Seguimiento a la gestión y los resultados de Colpensiones. Esta versión facilita la consulta pública de los indicadores a través del portal de internet de la entidad.
2. Desarrollo de un programa de formación dirigido a los servidores públicos de Colpensiones sobre el uso del aplicativo *Colpensiones Veraz*, tanto de consulta como de ingreso de información por parte de los responsables institucionales de diligenciar los indicadores. Lo anterior contando con el pleno acompañamiento del equipo de Presidencia y en coordinación con el equipo técnico de profesionales designado de la Vicepresidencia de Planeación y Riesgos, y la Vicepresidencia de Tecnología y Operaciones.
3. Instalación la versión pública de la aplicación tecnológica Colpensiones Veraz en la página de inicio del portal de internet de Colpensiones.
4. Actualización mensual de los resultados de los indicadores que conforman la Estrategia de Seguimiento para su consulta pública.
5. Evaluación periódica de las funcionalidades de la aplicación Colpensiones Veraz, análisis de las posibilidades de optimización, y disposición del apoyo tecnológico necesario y suficiente para dar alcance a las mejoras que se estimen pertinentes como producto de

dicha evaluación, incluyendo desarrollo de mecanismos gráficos de reporte amigables que puedan ser comprendidos con mayor facilidad por los ciudadanos⁷⁴.

INCLUSIÓN DEL ENFOQUE DE DERECHO FUNDAMENTAL

A continuación se incluyen los elementos sustanciales objeto de análisis, los cuales permiten la revisión del marco conceptual y técnico de la Estrategia de seguimiento de Colpensiones desde la perspectiva de enfoque de derechos sugerido por la H. Corte. Lo anterior se enmarca en la etapa 1 (conceptualización) fijada para el desarrollo e implementación de la Estrategia de Seguimiento de Colpensiones (ver Capítulo 3 – esquema 1).

1. Revisión de la conceptualización de la Estrategia de Seguimiento conforme a las etapas de la misma (etapa 1). Específicamente se analiza:
 - Si el soporte conceptual y técnico de la función de seguimiento adoptada por Colpensiones contiene la garantía de los derechos fundamentales de los ciudadanos, en tanto los asuntos objeto de seguimiento y el enfoque de las mediciones están orientadas a evidenciar el nivel de cumplimiento de Colpensiones frente a las peticiones que realizan los ciudadanos. Es decir, si se puede entender que el esfuerzo de la entidad por cumplir sus obligaciones con oportunidad y calidad implica un esfuerzo por garantizar que los ciudadanos que cumplen condiciones gocen efectivamente de sus derechos.
 - Si el enfoque conceptual de la Estrategia de Seguimiento de Colpensiones puede ser optimizado con el enfoque de derechos, planteando cómo podría adoptarse dicho enfoque y cuál sería su alcance.
 - Si las desagregaciones de los indicadores por tipo de prestación económica, género, localización geográfica del solicitante y edad, entre otros aspectos relevantes, podrían ser un medio para levantar información relacionada con las condiciones propias de los ciudadanos, de modo que pueda medirse la contribución de la entidad a la garantía de los derechos de sus usuarios.
2. Validación de lo homologables de los principios y criterios que soportan la Estrategia con respecto a los requeridos por la H. Corte Constitucional; y si la homologación propuesta por Colpensiones es adecuada para cumplir con el enfoque de la H. Corte (ver Capítulo 3 – cuadro 3).

⁷⁴ El desarrollo de mecanismos gráficos fue una observación realizada por la Central Unitaria de Trabajadores – CUT en el marco de la Mesa de Trabajo del jueves 9 de febrero de 2017.

Capítulo 3 - Cuadro 3. Análisis de principios sugeridos por la H. Corte y la Estrategia de Seguimiento a la Gestión y Resultados de Colpensiones

Principios sugeridos por la H. Corte	Principios técnicos de la Estrategia de Seguimiento	Característica técnica
i. Pertinencia	Gerencial	Promueve la medición de asuntos clave de la institución -más que su calificación-, dan cuenta de procesos estratégicos o productos finales (bienes y/o servicios –outputs-) que entrega la entidad, y los efectos de éstos sobre la sociedad (resultados e impactos –outcomes-).
vii. Transparencia	Gradualidad	El desarrollo de la Estrategia de Seguimiento se profundiza de acuerdo con la disponibilidad y construcción de información; permite involucrar nuevos objetos de seguimiento y calibrar indicadores.
ix. Publicidad	Institucionalidad	La Estrategia de Seguimiento corresponde integralmente a la organización y brinda información a instancias internas y externas de manera permanente; la información generada facilita el cumplimiento de la misión de Colpensiones, lo que debe contribuir a mejorar la calidad de vida de los colombianos.
Principios sugeridos por la H. Corte	Criterios aplicados a la Estrategia de Seguimiento – CREMA (Banco Mundial, 2004)	Característica técnica / pregunta de chequeo
ii. Simplicidad. v. Claridad.	Claro	Preciso e inequívoco ¿El indicador refleja lo más directamente posible el objeto de seguimiento?
vi. Oportunidad. xi. Actualidad. xii. Trato preferente e incluyente de sectores marginados.	Relevante	Apropiado al tema en cuestión ¿El indicador permite conocer información significativa sobre el objeto de seguimiento?
iv. Eficiencia.	Económico	Disponible a un costo razonable ¿El indicador es capaz de emplear el medio más práctico y económico de obtención de datos?
vii. Transparencia. x. Contradicción. xii. Participación ciudadana más amplia posible.	Medible	Abierto a validación independiente ¿El resultado del indicador es relativamente inmune independiente de quien lo mida?
iii. Eficacia.	Adecuado	Permite estimar el desempeño a partir de la fijación de metas ¿Es factible asociar o crear una meta para informar sobre el resultado?

AMPLIACIÓN DE LA ESTRATEGIA DE SEGUIMIENTO

En seguida se exponen los pasos metodológicos planteados para el desarrollo e inclusión de nuevos objetos de seguimiento y/o indicadores. De esta manera es posible complementar y ampliar el alcance de los contenidos de análisis en el marco de la Estrategia de Seguimiento a la gestión y los resultados de Colpensiones.

1. Validación de la posibilidad de que los indicadores disponibles permitan medir oportunidad y calidad en los procesos estratégicos indicados por la H. Corte Constitucional: solicitudes de prestaciones económicas; ii) cumplimiento de fallos de tutela, ordinarios y contencioso 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; vii) requerimiento y cobro coactivo de cotizaciones insolutas.
2. Identificación de los asuntos objeto de medición solicitados por la H. Corte que no se encuentran dentro de la Estrategia de Seguimiento de Colpensiones actualmente.
3. Revisión de la asociación de los indicadores sugeridos por la H. Corte a los objetos de seguimiento existentes (reconocimiento de prestaciones económicas, sentencias, tutelas, historia laboral y pqrs), o si se requiere crear nuevas categorías para albergar los nuevos indicadores, cumpliendo de este modo con el proceso sistemático definido para el desarrollo de la Estrategia de Seguimiento (Etapa 2. Definición de objetos de seguimiento).
4. Generación de los nuevos indicadores requeridos dentro de la estructura de la Estrategia de Seguimiento definida, lo cual implica surtir la etapa 3 correspondiente a la formulación de indicadores:
 - **Registro institucional del indicador.** En esta etapa se define el objeto de seguimiento (i.e. reconocimientos, tutelas, sentencias), se hace la redacción precisa del indicador y se establecen los elementos constitutivos del mismo, tales como tipo de indicador, unidad de medida, periodicidad, variables, fórmula de cálculo, entre otros. Posteriormente, el indicador se valida con los criterios CREMA y se efectúa una prueba de cálculo; finalmente se hace el registro institucional indicador, lo que implica que tenga un formato estándar para todos los indicadores que hacen parte de la Estrategia de seguimiento de Colpensiones.
 - **Programación del indicador.** En esta etapa se hace la programación del indicador, es decir, se define la línea de base o primer cálculo y se fijan las metas por cada uno de los indicadores.

- **Registro de avances o comportamiento del indicador.** En esta etapa se hace el registro en el tiempo de los datos de las variables que constituyen el indicador, de acuerdo con la periodicidad o frecuencia determinada, en este caso mensualmente.
- 5. Análisis de los primeros cálculos de los indicadores definidos frente a la utilidad de la información que entregan (Etapa 4. Operacionalización de los indicadores).
- 6. Sistematización y presentación periódica de reportes, y fijación de prioridades y toma de decisiones a partir de la información que aportan los indicadores (Etapa 5. Análisis de resultados)⁷⁵.

ACCIONES PARA ABARCAR TODAS LAS PRESTACIONES ECONÓMICAS CONSAGRADAS EN EL RÉGIMEN DE PRIMA MEDIA

Con el propósito de abarcar todas las prestaciones económicas consagradas en el Régimen de Prima Media, son planteados los siguientes pasos técnicos alineados metodológicamente con la Estrategia de Seguimiento de Colpensiones.

1. Validación de la viabilidad y pertinencia de desagregar por tipo de riesgo prestacional los indicadores disponibles asociados al objeto de reconocimiento.
2. Una vez validada la viabilidad, desagregar los respectivos indicadores por tipo de prestación.
3. Reporte periódico de los resultados de los indicadores de reconocimiento con la respectiva desagregación por tipo de prestación.

⁷⁵ De los análisis derivados de los resultados de los indicadores, se han venido desarrollando ejercicios sobre causalidad y calidad de algunos asuntos institucionales tales como actos administrativos, PQRS, corrección de historia laboral, entre otros. En esa línea, será revisada institucionalmente la necesidad de incluir un componente de análisis institucional que agrupe los ejercicios adelantados, y que pueda incluir otros como los sugeridos, en la Mesa de Trabajo del 9 de febrero de 2017, por Organización Iberoamericana de la Seguridad Social –OISS en cuanto al incidencia sobre las decisiones de otras entidades pensionales sobre ciudadanos que han tenido algún tipo de relación con Colpensiones; la Procuraduría General de la Nación sobre razones de la judicialización y la Central Unitaria de Trabajadores – CUT sobre aspectos relacionados con anticipación del reconocimiento de la pensión orientada a los ciudadanos.

PRESENTACIÓN DE INFORMACIÓN DESAGREGADA SEGÚN TIPO DE PRESTACIÓN, GÉNERO, EDAD, LOCALIZACIÓN GEOGRÁFICA DEL SOLICITANTE Y DEMÁS ASPECTOS RELEVANTES

En seguida se plantean los pasos técnicos que permiten la presentación de información desagregada de acuerdo con los objetos de seguimiento y los indicadores que componen la Estrategia de Seguimiento de Colpensiones.

1. Revisión de la pertinencia técnica de las desagregaciones disponibles actualmente en relación con los objetos de seguimiento (ver Capítulo 3 – Cuadro 4).

Capítulo 3 - Cuadro 4. Objetos de seguimiento y desagregaciones. Marzo 2016

Objeto de seguimiento	Desagregaciones
Reconocimiento de prestaciones económicas	Por tipo de Solicitud: solicitudes pensionales/otras solicitudes
Sentencias judiciales	Por entrada: entregadas por ISS, Colpensiones, allegadas por los ciudadanos, Halladas en expedientes ISS.
Tutelas	Sin desagregación
Historias laborales	Por entrada: Reconocimiento, BEPS, ciudadanos, PQRS, tutelas y correspondencia. Por tipo de atención: masivo y fondo.
Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias - PQRS	Por tipo de PQRS: a. peticiones, b. quejas, c. reclamos, d. sugerencias, e. felicitaciones. ⁷⁶

2. Planteamiento de las desagregaciones indicadas por la H. Corte para la batería de indicadores de la Estrategia considerando la utilidad, disponibilidad de información y el criterio económico para su obtención.
3. Una vez realizados los primeros cálculos de las desagregaciones propuestas para los indicadores conforme a la viabilidad de la información, se analiza la pertinencia técnica en relación con los objetos de seguimiento que conforman la Estrategia de Seguimiento, y la efectividad del cálculo de las desagregaciones propuestas por la H. Corte.

⁷⁶ De acuerdo con una observación planteada por la Organización Iberoamericana de la Seguridad Social – OISS en la Mesa de Trabajo del 9 de febrero de 2017, se pondrá en consideración del área encargada de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias la necesidad de medir las quejas presentadas a Colpensiones por parte de los Fondos Privados de pensiones.

DESARROLLO DE INDICADORES DE CALIDAD DE LOS ACTOS ADMINISTRATIVOS QUE RESUELVEN SOLICITUDES DE RECONOCIMIENTO DE PRESTACIONES ECONÓMICAS

A continuación se presentan los momentos técnicos necesarios con el objetivo de desarrollar indicadores y mediciones de calidad relacionados con actos administrativos, los cuales resuelven solicitudes de reconocimiento de prestaciones económicas. Estos momentos técnicos se enmarcan en la etapa 5 de la Estrategia de Seguimiento denominada Análisis de resultados y reporte (ver Capítulo 3 - Esquema 1. Etapas para el desarrollo e implementación de la Estrategia de Seguimiento de Colpensiones).

1. Formulación de una nueva propuesta metodológica para medir la calidad de los actos administrativos que deciden el reconocimiento de prestaciones económicas. Desarrollo de un modelo integral que permita conocer el nivel de calidad de los actos administrativos considerando los parámetros definidos por la H. Corte, y que a su vez permita identificar los aspectos susceptibles de mejora para tomar las medidas correctivas de una manera focalizada, con mayor oportunidad y efectividad.
2. Realización de las primeras mediciones de la calidad empleando la metodología formulada, como ejercicio piloto.
3. Revisión y validación⁷⁷ de la metodología, el enfoque de la misma y los resultados preliminares tanto a nivel interno como externo, en especial con los organismos de supervisión y control.
4. Formulación del respectivo indicador de calidad de los actos administrativos de prestaciones.
5. Realización del cálculo periódico del indicador y publicación del respectivo reporte, una vez la metodología para la medición de la calidad sea validada institucionalmente.

⁷⁷ Esta revisión y validación es relevante para cumplir con el criterio de que los indicadores sean medibles, es decir que el resultado del indicador es relativamente inmune independiente de quien lo mida. Esta fue una de las observaciones planteadas por la Central Unitaria de Trabajadores – CUT. en la Mesa de Trabajo efectuada el 9 de febrero de 2017.

CAPÍTULO 4

ORDEN SEXTA CONTENIDA EN EL NUMERAL DÉCIMO QUINTO DE LA SENTENCIA T-774 DE 2015 DE LA CORTE CONSTITUCIONAL

La Corte Constitucional en la Sentencia T-774 de 2015 estableció en el numeral décimo quinto:

“DÉCIMO QUINTO.- ORDENAR a la Administradora Colombiana de Pensiones Colpensiones que presente anualmente un informe sobre el estado de los derechos fundamentales de los usuarios de la entidad. En el cumplimiento de esta orden aplicará las siguientes pautas:

a) El informe se expondrá por el presidente de Colpensiones en audiencia pública con participación efectiva de los representantes de la Defensoría del Pueblo, la Procuraduría General de la Nación, la Contraloría General de la República, la Superintendencia Financiera de Colombia y los usuarios de la entidad. Colpensiones definirá las pautas para la convocatoria oportuna de los intervinientes, su número y dispondrá un espacio suficiente para que presenten sus observaciones.

b) La fecha anual de presentación del informe y realización de la audiencia se definirá en el protocolo que la entidad elabore para dar cumplimiento a esta orden.

c) El documento analizará la evolución en el periodo objeto de análisis de los resultados arrojados por los indicadores de que trata la orden quinta contenida en el numeral décimo cuarto de la parte resolutive de esta sentencia, reflejará los esfuerzos y resultados de la entidad en la realización de los derechos fundamentales a la seguridad social, mínimo vital, información, petición, debido proceso y acceso a la administración de justicia de los usuarios de la entidad. También, reconocerá de forma expresa, clara y transparente las vulneraciones iusfundamentales existentes. En este último caso expondrá las medidas planeadas y ejecutadas para superar la situación de infracción constitucional.

d) El texto mostrará la condición operativa, financiera y fiscal de la entidad, los problemas de funcionamiento existentes y las medidas tomadas para superarlos, los objetivos y metas trazadas para el año siguiente de operaciones y la capacidad instalada para la realización de las metas.

e) Un mes antes de la exposición en audiencia pública del informe la entidad lo publicará en su página web en un lugar de fácil visibilidad y acceso para ser consultado por usuarios e interesados. En el mismo término, remitirá copia a la Defensoría del Pueblo, la Procuraduría General de la Nación, la Contraloría General de la República y las personas designadas para representar los derechos e intereses de los usuarios de la entidad. Esto, para que en la audiencia realicen las observaciones y recomendaciones que encuentren pertinentes.

f) Colpensiones publicitará ampliamente el lugar, fecha y hora de celebración de la audiencia por los medios que considere pertinentes durante la semana previa a su realización y permitirá el ingreso de público hasta completar el aforo. La audiencia se transmitirá en vivo por el portal web de la entidad y una grabación íntegra de esta se alojará de forma permanente en el sitio de divulgación de información de que trata la orden séptima de esta providencia, junto con las observaciones escritas que presenten los intervinientes.”

Colpensiones elabora desde 2012 un informe anual de gestión, en cumplimiento del artículo 74 de la Ley 1474 de 2011 –Estatuto Anticorrupción-, el cual da cuenta de las estrategias implementadas en cada una de las áreas de la entidad, los avances conseguidos y los principales retos que debe afrontar la institución en la vigencia siguiente. Este documento le permite conocer a los ciudadanos los esfuerzos realizados por Colpensiones para atender sus solicitudes de manera oportuna, completa y con calidad.

Teniendo en cuenta que la elaboración de ese documento representa un trabajo importante para todas las áreas, y que éste ya se encuentra institucionalizado, Colpensiones estableció que a partir de las 2018, se generará un único texto que comprenda adicionalmente, los contenidos determinados por la Sala Novena de la Corte Constitucional, así como las observaciones pertinentes y factibles recibidas por parte de los diferentes actores que participaron en la Mesa de Trabajo de Socialización del Protocolo de Actuación.

Dando alcance a lo anterior, a continuación se presenta el protocolo para el cumplimiento de la orden sexta, en cuanto a la elaboración del informe anual con enfoque de derechos y la presentación del mismo en audiencia pública.

ELABORACIÓN DEL INFORME ANUAL

La elaboración del informe anual tendrá en cuenta los siguientes puntos:

1. El informe anual de Colpensiones a partir de 2018, y sobre la vigencia inmediatamente anterior, dará cuenta de:
 - (i) Información estadística sobre los principales usuarios de Colpensiones (afiliados, pensionados y empleadores)⁷⁸
 - (ii) La gestión de las áreas de Colpensiones del Régimen de Prima Media y de BEPS⁷⁹, tanto misionales como de apoyo. Esto incluye la condición operativa, financiera y fiscal de la entidad.⁸⁰

⁷⁸ Esta nueva información se incluye en consideración a lo indicado por la Central Unitaria de Trabajadores (CUT) en la Mesa de Trabajo del 9 de febrero de 2017.

- (iii) Los principales avances en materia de: reconocimiento de solicitudes pensionales, corrección de historias laborales, atención de tutelas, cumplimiento de sentencias ordinarias y contencioso administrativas, financiamiento, medicina laboral y PQRS, en cuanto al RPM; y para BEPS, los progresos en cuanto a vinculación, ahorradores, otorgamientos y seguros BEPS. Este análisis tendrá en cuenta las metas y los resultados alcanzados por Colpensiones durante la vigencia anterior, y se desarrollará con base en los indicadores de la Estrategia de Seguimiento de la entidad.
 - (iv) Resultados en materia de calidad, discriminados por: calidad en actos administrativos, calidad en corrección de historia laboral, calidad en atención de PQRS y calidad en el servicio⁸¹.
 - (v) Información sobre la evolución de la litigiosidad de Colpensiones.⁸²
 - (vi) Acciones educativas y relacionamiento con los principales usuarios y aliados de Colpensiones.⁸³
2. El contenido del documento se integrará a partir del análisis de lo reportado trimestralmente a la H. Corte Constitucional, haciendo énfasis en la condición de cumplimiento de los derechos fundamentales de los usuarios de Colpensiones.
 3. La preparación y consolidación de este informe se llevará a cabo durante el mes de febrero, una vez se haya hecho el cierre de la vigencia anterior.

AUDIENCIA DE PRESENTACIÓN DEL INFORME ANUAL

La Administradora Colombiana de Pensiones Colpensiones de acuerdo a lo establecido en el numeral 15 de la Sentencia T-774, realizará convocatoria pública para presentar el informe anual sobre el estado de derechos fundamentales de los usuarios de la entidad. Para ello se llevarán a cabo las siguientes acciones:

⁷⁹ La información sobre los Beneficios Económicos Periódicos - BEPS se incluye en consideración a lo indicado por la Universidad EAFIT en la Mesa de Trabajo del 9 de febrero de 2017, y buscando presentar un informe sobre la gestión y avances de toda la entidad.

⁸⁰ Se incluye en consideración a lo indicado por la Organización Iberoamericana de la Seguridad Social (OISS) en la Mesa de Trabajo del 9 de febrero de 2017.

⁸¹ Esta nueva información se incluye en consideración a lo indicado por el Ministerio de Hacienda y la Central Unitaria de Trabajadores (CUT) en la Mesa de Trabajo del 9 de febrero de 2017.

⁸² Se incluye en consideración a lo indicado por la Universidad EAFIT en la Mesa de Trabajo del 9 de febrero de 2017.

⁸³ Se incluye esta información en consideración a lo indicado por la Central Unitaria de Trabajadores (CUT) en la Mesa de Trabajo del 9 de febrero de 2017.

1. La audiencia pública se llevará a cabo el **2 de marzo de 2017**, de **9:00 a. m. a 11:00 a. m.**, en el **Compensar Av. 68** o en el **Centro de Convenciones Gonzalo Jiménez de Quesada**, de acuerdo a disponibilidad.
2. Por medio del contact center, y con el apoyo de las asociaciones de pensionados y gremios como AUGURA⁸⁴, se convocarán 150 personas entre vinculados, empleadores, pensionados, prepensionados, ahorradores BEPS, funcionarios y personal del sector académico. Los ciudadanos se elegirán aleatoriamente de la base de datos de Colpensiones. Así mismo, se invitará a representantes de la Defensoría del Pueblo, la Contraloría General de la República, la Procuraduría General de la Nación y la Superintendencia Financiera de Colombia.
3. Adicionalmente, se publicará la convocatoria en el portal www.colpensiones.gov.co, por medio de un banner en la página principal que comunicará datos de la audiencia.
4. La agenda de la audiencia será la siguiente:

Hora	Actividad
8:00 a. m. - 9:00 a. m.	Apertura, ingreso e inscripción de participantes a la audiencia.
9:00 a. m. - 9:45 a. m.	Presentación informe anual sobre el estado de los derechos fundamentales de los usuarios de la entidad.
9:45 a. m. - 10:45 a. m.	Trabajo en mesas de participación por temas; recepción y solución de preguntas y observaciones.
10:45 a. m. - 11:15 a. m.	Conclusiones y Evaluación de la audiencia
11:15 a. m. - 11:30 a. m.	Refrigerio y salida de participantes

⁸⁴ Este ajuste se realiza teniendo en cuenta los aportes realizados por la Confederación Democrática de Pensionados y AUGURA en la Mesa de Trabajo del 9 de febrero de 2017.

PUBLICACIÓN DEL INFORME ANUAL Y DE LA AUDIENCIA DE PRESENTACIÓN DEL INFORME EN LA PÁGINA WEB

1. Teniendo en cuenta lo solicitado por la Corte Constitucional en la **Sentencia T-774 de 2015, en febrero** se publicará el informe anual sobre el estado de los derechos fundamentales de los usuarios de la entidad en el portal de Colpensiones www.colpensiones.gov.co. El documento se ubicará dentro de la sección *Seguimiento Corte Constitucional*, la cual se encuentra en el menú *Nuestra Entidad* y estará disponible para ser consultado por el público en general.
2. En el mes de **marzo** se realizará un streaming en vivo de la audiencia pública y estará disponible en el portal; se contará con la medición de los usuarios que ingresen a la sección. Asimismo, mediante unas postales se expondrán los resultados parciales del informe que rotarán por las redes sociales.
3. Se realizará una campaña de divulgación en diferentes medios para informar los avances de Colpensiones en cuanto a los derechos fundamentales de los usuarios; la divulgación se realizará en un término no mayor a 1 semana, después de la audiencia.
4. En el portal web y en los Puntos de Atención de Colpensiones⁸⁵ se publicarán las preguntas y respuestas que surgieron durante la audiencia, con el fin de mantener informados a los ciudadanos.

⁸⁵ Esta acción se incluye a partir de los aportes realizados por la Procuraduría General de la Nación en la Mesa de Trabajo del 9 de febrero de 2017.

CAPÍTULO 5

ORDEN SÉPTIMA CONTENIDA EN EL NUMERAL DÉCIMO SEXTO DE LA SENTENCIA T-774 DE 2015 DE LA CORTE CONSTITUCIONAL

La Corte Constitucional en la Sentencia T-774 de 2015 estableció en el numeral décimo sexto:

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. En él se incluirán por lo menos los siguientes documentos:

- a) Las observaciones, requerimientos o informes relacionados con el funcionamiento de la entidad o la protección de los derechos fundamentales de los usuarios del régimen de prima media que presente la Superintendencia Financiera de Colombia, la Procuraduría General de la Nación, la Contraloría General de la República o la Defensoría del Pueblo.
- b) La legislación, proyectos, estudios o documentos de trabajo referidos al funcionamiento o reforma de Colpensiones, el régimen de prima media o el programa BEPS. Para el efecto, requerirá de oficio a la entidad competente su envío oportuno.
- c) Los documentos más relevantes de planeación, ejecución de políticas públicas, fiscalización y operación o funcionamiento de Colpensiones.
- d) Copia de la sentencia proferida en el proceso de la referencia, los autos estructurales dictados al amparo del estado de cosas inconstitucional (110, 182, 113, 202, 233, 276 y 320 de 2013, 090, 259 y 314 de 2014 y 181 de 2015), los informes periódicos y especiales rendidos por Colpensiones y el ISS en liquidación en este trámite y los reportes presentados en el proceso por la Superintendencia Financiera de Colombia, la Procuraduría General de la Nación, la Defensoría del Pueblo y la Contraloría General de la República. Para el efecto, Colpensiones requerirá copia en versión digital a las respectivas entidades.
- e) Los estudios o documentos de trabajo sobre el funcionamiento de Colpensiones, el régimen de prima media o el programa BEPS que presenten los usuarios de la entidad, los sindicatos, los sectores sociales y los grupos académicos interesados en el funcionamiento del régimen de prima o el programa BEPS. Para el efecto, Colpensiones definirá las pautas de transparencia, calidad, rigor y admisibilidad de los textos, respetando en todo caso el derecho fundamental a la participación, información y libertad de expresión de los interesados.

f) *Los demás textos que determine Colpensiones.*

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**.

A continuación se presenta el protocolo para la actualización y publicación de nuevos documentos en dicha sección:

PUBLICACIÓN DE INFORMACIÓN RELEVANTE SOBRE EL RPM O BEPS EN LA PÁGINA WEB

Mediante solicitudes enviadas al correo comiteeditorial@colpensiones.gov.co, el proceso de Comunicaciones canaliza la inclusión, eliminación, modificación y actualización de la información del portal web. En este sentido, los contenidos editables son revisados, ajustados (corrección de estilo y ortográfica), aprobados y devueltos al área responsable.

Una vez validados los ajustes, se envían a la Gerencia Nacional Red Colpensiones y Canales Alternos para que el web máster responsable de administrar el portal, publique, remplace, actualice, modifique o suprima los contenidos para su publicación.

Para el caso de las publicaciones en redes sociales, los contenidos y cifras institucionales son analizados para extraer los mensajes relevantes, los cuales son publicados apoyados en ocasiones, con piezas gráficas y/o enlaces de interés para la ciudadanía en general.

Por otra parte, se viene adelantando mejoras en diferentes aspectos relacionados a la divulgación y comprensión de la información que se aloja en el portal de Colpensiones. Estas mejoras incluyen⁸⁶:

- Normalización en el proceso de notificaciones (citaciones y notificaciones por aviso) a través de Página Web que busca tener un sistema más eficiente, el cual permita de manera automática notificar al ciudadano a través de una comunicación escrita alojada

⁸⁶ Colpensiones adopta estas mejoras de acuerdo a las observaciones realizadas en la Mesa de Trabajo del 9 de febrero.

dentro del portal web específicamente en la sección de trámites en línea. Esta comunicación en primera instancia le indicará al ciudadano si cuenta con un acto administrativo en proceso de notificación y posteriormente, una comunicación donde se le informa que el acto administrativo fue notificado por aviso.

- Articulación en el proceso de publicación con el fin de unificar la información que se divulga a través de los canales tanto presenciales como no presenciales generando una mejor comunicación entre la Entidad y el ciudadano.
- Accesibilidad para persona sordas e invidentes donde se establece un proceso de depuración, estructuración de información y arquitectura web centrada a usuarios de este tipo, con el fin de poder generar una página capaz de soportar software que permitan leer la información y transmitirla ya sea por lengua de señas (sordos) o voz sintetizada (invidentes).