

PROTOCOLO DE ACTUACIÓN PARA EL CUMPLIMIENTO DE LA ORDEN NOVENA DE LA SENTENCIA T-774 DE 2015 DE LA CORTE CONSTITUCIONAL

VIGILADO
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA
DE COLOMBIA

COLPENSIONES

Ven por tu futuro

Centro de Atención Telefónica Nacional: 01 8000 41 09 09 - Centro de Atención Telefónica Nacional BEPS: 01 8000 41 07 77
Bogotá: 489 09 09 - Bogotá BEPS: 487 03 00 - Medellín 483 60 90
www.colpensiones.gov.co

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	4
MARCO JURÍDICO QUE DA ORIGEN AL PROTOCOLO	4
OBJETIVO GENERAL	6
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	6
CAPÍTULO 1	7
PROTOCOLO DE ACTUACIÓN PARA EL CUMPLIMIENTO EXPEDITO Y OFICIOSO DE LAS SENTENCIAS ORDINARIAS Y CONTENCIOSO ADMINISTRATIVAS	7
1.1 Líneas de acción en la etapa de identificación y alistamiento de las sentencias	7
1.2 Líneas de acción en la etapa de cumplimiento de las sentencias	10
CAPÍTULO 2	18
PROTOCOLO DE ACTUACIÓN PARA LA PRIORIZACIÓN EN LA ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE ENFERMEDADES CATASTRÓFICAS	18
2.1 Definición de enfermedad catastrófica	18
2.2 Modelo de atención para priorizar solicitudes de enfermedades catastróficas	18
2.3 Mejoras en los canales de comunicación con los empleadores	20
2.4 Difusión del mecanismo de priorización y capacitación en los puntos de atención Colpensiones	20
2.5 Identificación temprana de personas que padezcan una enfermedad catastrófica	22
2.6 Revisión de las posiciones jurídicas relacionadas con la pensión de invalidez	22
CAPÍTULO 3	24
PROTOCOLO DE ACTUACIÓN PARA LA FORMULACIÓN DE INDICADORES	24
3.1 Orden Quinta contenida en el numeral décimo cuarto de la Sentencia T-774 de 2015 de la Corte Constitucional	24
3.2 Marco conceptual y metodológico de la función de seguimiento en Colpensiones y procedimiento para la formulación de indicadores	25
3.3 Plan de implementación de las medidas concretas requeridas por la H. Corte en la Sentencia T-774 de 2015 sobre indicadores	37
CAPÍTULO 4	45
PROTOCOLO DE ACTUACIÓN DEL INFORME ANUAL	45
4.1 Elaboración del Informe Anual	46
4.2 Audiencia de presentación del Informe Anual	48

Ven por tu futuro

Centro de Atención Telefónica Nacional: 01 8000 41 09 09 - Centro de Atención Telefónica Nacional BEPS: 01 8000 41 07 77
Bogotá: 489 09 09 - Bogotá BEPS: 487 03 00 - Medellín 483 60 90

www.colpensiones.gov.co

CAPÍTULO 5	51
PROTOCOLO DE ACTUACIÓN PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN RELEVANTE SOBRE EL RPM	51
5.1 Publicación de información relevante sobre el RPM o BEPS en la página web.....	52
5.2 Acciones complementarias para mejorar la divulgación y la comprensión de la información	55

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.

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”*.¹

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

¹ Ver Corte Constitucional. Auto 110 de 2013.

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”*².

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 ordinarias y contencioso administrativas; la priorización de las solicitudes de personas que soportan enfermedades catastróficas o similares; la

² Ver Corte Constitucional. Sentencia T 774 de 2015.

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.

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.

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

PROTOCOLO DE ACTUACIÓN PARA EL CUMPLIMIENTO EXPEDITO Y OFICIOSO DE LAS SENTENCIAS ORDINARIAS Y CONTENCIOSO ADMINISTRATIVAS

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.

1.1 Líneas de acción en la etapa de identificación y alistamiento de las sentencias

1.1.1 Consecución temprana de las sentencias judiciales

La Dirección de procesos judiciales está a cargo de la obtención oportuna de las sentencias judiciales que terminan los procesos ordinarios y contenciosos, el cual constituye 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 por parte de la Dirección de Procesos Judiciales 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, por parte de los profesionales Master de las Regionales, que son los supervisores de los contratos de defensa judicial, 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:

Ven por tu futuro

Centro de Atención Telefónica Nacional: 01 8000 41 09 09 - Centro de Atención Telefónica Nacional BEPS: 01 8000 41 07 77
Bogotá: 489 09 09 - Bogotá BEPS: 487 03 00 - Medellín 483 60 90

www.colpensiones.gov.co

1. Revisión y reporte diario por parte del vigilante judicial (tercero) de los procesos terminados.
2. Estructuración por parte de la Dirección de Procesos Judiciales de un informe diario que indique las sentencias pendientes por cada firma.
3. Envío dos veces a la semana, por parte de la Dirección de procesos Judiciales, del informe de sentencias proferidas en el período que están pendientes de entrega.
4. Seguimiento diario por parte de los profesionales Master de las regionales de 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.

1.1.2 Cierre administrativo de las solicitudes de cumplimiento de sentencias sin documentación

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, por parte de la Dirección de Procesos Judiciales, la completitud y autenticidad de los documentos para garantizar el adecuado uso de los recursos públicos y el reconocimiento pensional de acuerdo a lo ordenado 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 impide que pueda volver a elevarla cuando lo considere pertinente.

En este sentido, en los casos en los que se presenta una solicitud incompleta por parte del ciudadano, además de la comunicación escrita solicitando los documentos faltantes al menos dos veces, la cual debe ser enviada por la Dirección de Procesos Judiciales, se procede a comunicarse telefónicamente con la persona para que aporte los respectivos documentos. Para que esta comunicación se haga efectiva, la Dirección de Procesos Judiciales debe determinar los casos en esa situación y enviar mensualmente una base de datos a la Vicepresidencia de Servicio al Ciudadano para que esta proceda a través del contact center a efectuar la comunicación efectiva.

Adicionalmente, la Vicepresidencia Comercial y de Servicio al Ciudadano 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. La Dirección de Procesos Judiciales determina los casos en esa situación y envía trimestralmente una base de datos a la Vicepresidencia de Servicio al

Ven por tu futuro

ciudadano para que esta proceda a publicarla en la página web en el espacio dispuesto para este fin. En los casos en los que, agotadas estas medidas, no se logre la completitud, la Dirección de Procesos Judiciales 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:

1. Revisión y análisis de las peticiones de cumplimiento de sentencias que presentan los ciudadanos, por parte de la Dirección de Procesos Judiciales (grupo de atención de sentencias ciudadano), 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 por parte de la Dirección de Procesos Judiciales (grupo de atención de sentencias ciudadano).
3. Contacto telefónico por el contact center al ciudadano, por parte de la Vicepresidencia de Servicio al Ciudadano, para indicarle que es necesario que aporte documentos para que se pueda llegar al cumplimiento de la sentencia, previo envío de base de datos por parte de la Dirección de Procesos Judiciales.
4. Monitoreo de la comunicación por parte de la Dirección de Procesos Judiciales (grupo de atención de sentencias ciudadano) para verificar si se aportan los documentos. En caso contrario, envío de segunda comunicación por esa misma Dirección.
5. Verificación, por parte de la Dirección de Procesos Judiciales (grupo de atención de sentencias ciudadano), de casos con dos o más comunicaciones con al menos un mes de espera, para estudio de acto administrativo de cierre.
6. Análisis detallado del caso para definición de procedencia de acto administrativo de cierre por parte de la Dirección de Procesos Judiciales (grupo de atención de sentencias ciudadano).
7. Adopción de actos administrativos de cierre por parte de la Dirección de Procesos Judiciales (grupo de atención de sentencias ciudadano), y notificación de los mismos por parte de la Vicepresidencia Comercial y de Servicio al Ciudadano.

1.1.3 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, por parte de la Dirección de Prestaciones Económicas, que la información esté completa para el cumplimiento. Si bien existen validaciones previas a la entrega de sentencias que se realizan en la Dirección de Procesos Judiciales, en muchos casos

en el momento de verificar los requisitos para el cumplimiento por parte de la Dirección de Prestaciones Económicas se identifica por esa dependencia la necesidad de documentos adicionales o de procesos como la transcripción. En esos casos la Dirección de Prestaciones Económicas devuelve el caso a la Dirección de Procesos Judiciales para que complete el alistamiento del caso.

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 en la Dirección de Procesos Judiciales, evitando reprocesos y solicitudes improcedentes al ciudadano y a los despachos judiciales.

Los pasos que deben seguirse son los siguientes:

1. La entrega de sentencias por parte de la Dirección de Procesos Judiciales (grupo de sentencias apoderado y grupo de sentencias ciudadano) 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 por parte de la Dirección de Procesos Judiciales (grupo de sentencias apoderado y grupo de sentencias ciudadano), conforme a la normatividad vigente.

1.2 Líneas de acción en la etapa de cumplimiento de las sentencias

1.2.1 Atención de solicitudes de cumplimiento de fallos judiciales

El proceso de cumplimiento de fallos judiciales inicia para la Dirección de Prestaciones Económicas una vez culmina la etapa de identificación y alistamiento de las sentencias, con la creación del concepto de área por parte de la Dirección de Procesos Judiciales, la cual se realiza a través de la herramienta tecnológica Bizagi de la entidad³.

Una vez, los casos son recibidos por parte de la Dirección de Prestaciones Económicas se procede a su correspondiente reparto en la línea manual de decisión a través de la herramienta Bizagi para analizar la documentación obrante en el expediente prestacional y así adoptar una de las siguientes decisiones:

1. En el evento en que el caso no cuente con la completitud documental, este será devuelto a la Dirección de Procesos Judiciales, con el fin de que se complete la documentación faltante y una vez se lleve a cabo este proceso sea remitido para la decisión final en la Dirección de Prestaciones Económicas.

³ Herramienta que administra la gestión de procesos en la entidad.

2. Si se determina la completitud documental para dar cumplimiento al fallo, se crea automáticamente un radicado manual de reconocimiento (el cual se identifica con un sufijo _10), que es asignado al analista para su decisión.

Cuando el analista asignado ha determinado la viabilidad de emitir decisión respecto de un caso, deberá seguir las instrucciones contenidas en el *Manual Unificado de Decisión* el cual se encuentra publicado en el Sistema Integrado de Gestión de la entidad y además deberá consultar las bases que se mencionan a continuación:

- Registraduría Nacional del Estado Civil.
- El aplicativo interno de Nómina de Pensionados de Colpensiones
- Historia Laboral del asegurado.
- Página de la Rama Judicial
- Aplicativo Litigando
- Página del Fosyga
- Página del RUAF
- Base de títulos

Culminadas las citadas etapas de verificación, el analista procede a emitir el proyecto de acto administrativo dando estricto cumplimiento a la sentencia, de conformidad con las normas, circulares y conceptos internos establecidos por Colpensiones, para su posterior revisión aleatoria, en ejecución de los controles que se han previsto para garantizar la calidad de las resoluciones emitidas (segundo revisor, calidad, auditoría)⁴.

Una vez el proyecto de resolución ha superado las anteriores validaciones, es remitido para la firma del Subdirector, quien es el funcionario competente para la suscripción del Acto Administrativo, el cual puede surtir un proceso de revisión posterior, denominado auditoría correctiva.⁵

En este punto es importante indicar que para el año 2017, el promedio de atención de las solicitudes de acatamiento de un fallo judicial por parte de la Dirección de Prestaciones Económicas, es de un mes y tres semanas.

1.2.2 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.

⁴ Ver IT1, Sección 4, página 58.

⁵ Ver IT1, Sección 4, página 59.

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 (el término por el que se suspenden los términos de decisión será el previsto en el artículo 17 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, esto es un mes). 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 Dirección de Prestaciones Económicas 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.
- 1.2.3 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:

- 1 La Dirección de Prestaciones Económicas y la Gerencia de Determinación de Derechos definirán los temas en los que es necesario reforzar conocimientos.
- 2 Con el apoyo de la Gerencia de Talento Humano y Relaciones Laborales, se programarán las jornadas y el contenido temático de las capacitaciones, que coadyuven en el proceso de cumplimiento de sentencias.

- 3 Adicionalmente, la Dirección de Prestaciones Económicas cuenta con una herramienta que permite establecer criterios de medición de la calidad de los actos administrativos y el sistema de ponderación de los parámetros evaluados, la cual permite una revisión diaria del 10% de los casos firmados por parte del suscriptor.
- 4 Se elaborarán circulares que recopilen los aspectos específicos para la expedición de un acto administrativo que dé cumplimiento a un fallo judicial.⁶

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.

Es útil señalar que las dos actividades que se describen a continuación, hacen alusión a etapas que se ejecutan permanentemente (semanal y mensual) entre la Dirección de Procesos Judiciales y la Dirección de Prestaciones Económicas, y que tienen como finalidad la determinación conciliada y la trazabilidad del universo de sentencias que están pendientes de cumplimiento por parte de Colpensiones.

1.2.4 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 se estableció un proceso con su consecuente distribución de funciones, que permite contar con los documentos necesarios para acatar en su totalidad, el fallo proferido en contra de Colpensiones.

En dicho proceso se surten las siguientes etapas: identificación, alistamiento, entrega y cumplimiento propiamente dicho de las sentencias judiciales, correspondiendo las tres primeras fases a la Dirección de Procesos Judiciales y la última a la Dirección de Prestaciones Económicas.

Ahora bien, en la etapa de entrega de fallos judiciales por parte de la Dirección de Procesos Judiciales a la Dirección de Prestaciones Económicas 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

⁶ Este numeral se adiciona al protocolo en atención a las conclusiones de la Mesa de Trabajo del 9 de febrero de 2017.

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 Dirección de Procesos Judiciales entrega diariamente las sentencias que fueron previamente identificadas y alistadas para cumplimiento a la Dirección de Prestaciones Económicas.
2. Semanalmente, la Dirección de Procesos Judiciales genera un reporte del consolidado de los fallos que han sido entregados a la Dirección de Prestaciones Económicas para acatamiento.
3. El primer día hábil de la semana siguiente al envío del reporte de la Dirección de Procesos Judiciales, la Dirección de Prestaciones Económicas verifica 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 Dirección de Prestaciones Económicas responderá a la Dirección de Procesos Judiciales indicando esta circunstancia y señalando expresamente las sentencias que presentan estas falencias.
5. La Dirección de Procesos Judiciales examinará los casos y determinará si está de acuerdo con la observación remitida por la Dirección de Prestaciones Económicas. En caso de que así sea, reprocesará los casos, pero en el evento en que se mantenga en su posición inicial, la Dirección de Prestaciones Económicas deberá 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.

1.2.5 Trazabilidad de la entrega de las sentencias

Una vez cumplida por parte de la Dirección de Procesos Judiciales la fase de identificación y alistamiento de sentencias judiciales, es necesario que se expida el acto administrativo de cumplimiento a cargo de la Dirección de Prestaciones Económicas, 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.

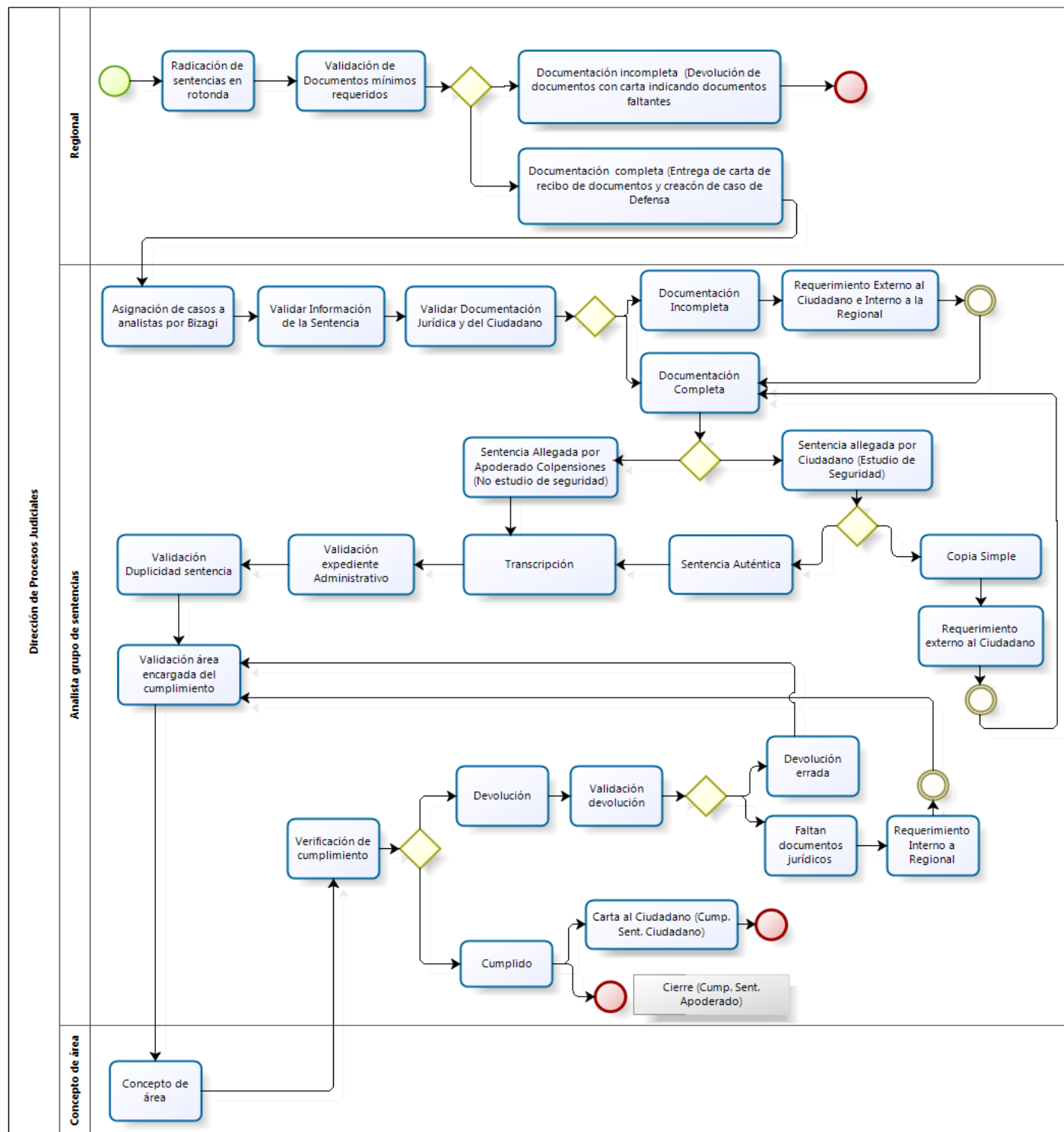
Así las cosas para la entrega de las sentencias se tendrán en cuenta:

1. La Dirección de Procesos Judiciales entregará semanalmente las sentencias que fueron previamente identificadas y alistadas para cumplimiento a la Dirección de Prestaciones Económicas, a través del aplicativo tecnológico dispuesto para el efecto.
2. Las Direcciones 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.

1.3 Flujograma del proceso de cumplimiento de fallos judiciales

A continuación se ilustran las etapas que se surten en la entidad para el alistamiento y cumplimiento de las sentencias judiciales, previamente enunciadas en los acápites 1.1 y 1.2 de este protocolo (ver Capítulo 1. Esquema 1):

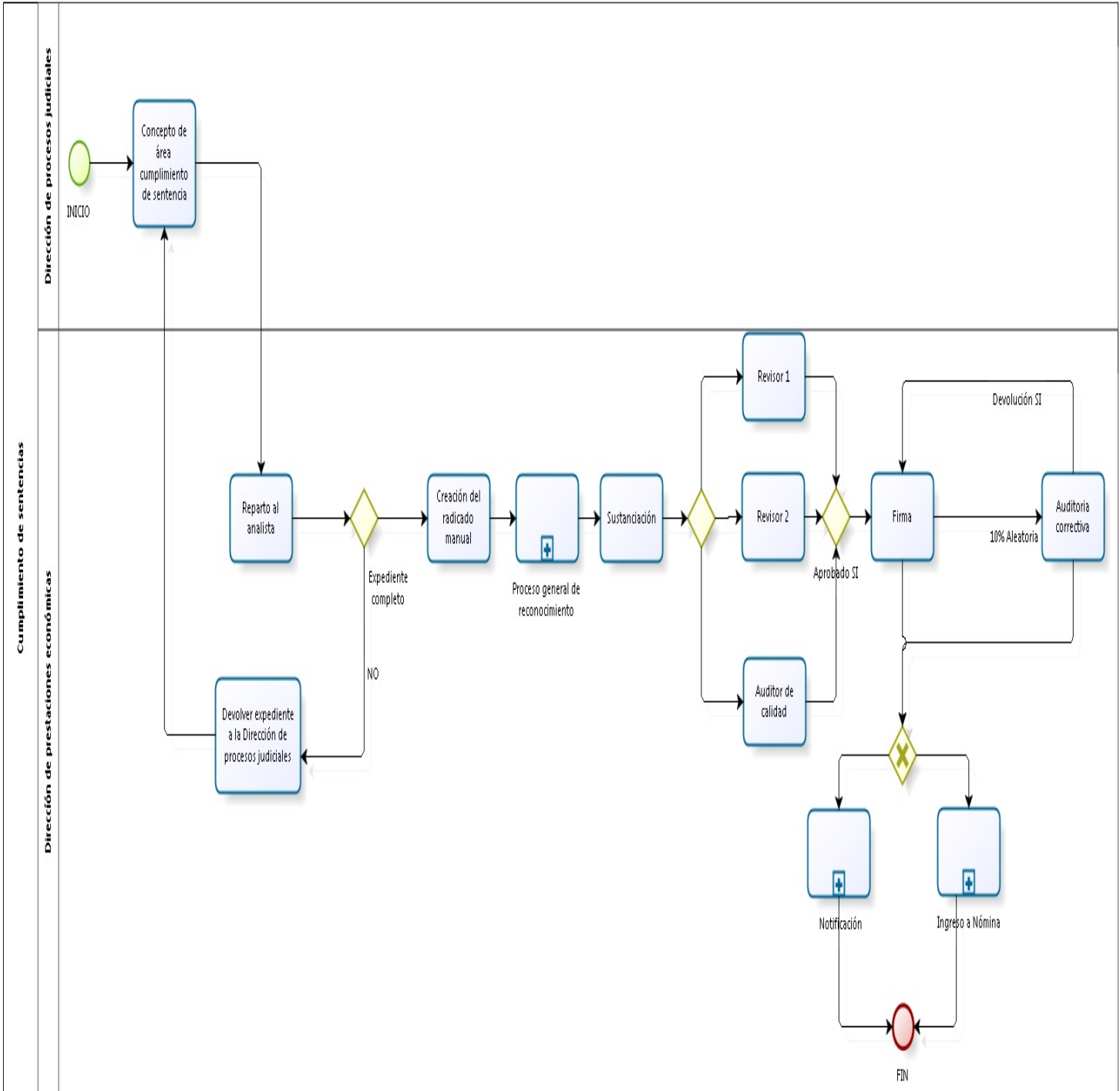
Capítulo 1 – Esquema 1. Flujograma proceso de cumplimiento de fallos judiciales



Ven por tu futuro

Centro de Atención Telefónica Nacional: 01 8000 41 09 09 - Centro de Atención Telefónica Nacional BEPS: 01 8000 41 07 77
Bogotá: 489 09 09 - Bogotá BEPS: 487 03 00 - Medellín 483 60 90

www.colpensiones.gov.co



CAPÍTULO 2

PROTOCOLO DE ACTUACIÓN PARA LA PRIORIZACIÓN EN LA ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE ENFERMEDADES CATASTRÓFICAS

En este capítulo se presenta el procedimiento desarrollado por Colpensiones para atender de forma prioritaria aquellas solicitudes prestaciones económicas y cumplimiento de fallos judiciales de los ciudadanos que padecen una enfermedad catastrófica o similar; así como las medidas adicionales de apoyo para mejorar este proceso. Con estas acciones, Colpensiones a su vez busca dar cumplimiento a lo ordenado por la Corte Constitucional en la Sentencia T-774 de 2015, la cual estableció en la orden cuarta contenida 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.”

2.1 Definición de enfermedad catastrófica

Para definir las enfermedades catastróficas o de alto costo es preciso acudir a lo desarrollado en la jurisprudencia, señalando para el efecto que no existe una lista definitiva e inamovible de enfermedades, sin embargo se pueden categorizar bajo esta denominación, aquellos padecimientos que *“representan una alta complejidad técnica en su manejo, alto costo, baja ocurrencia y bajo costo-efectividad en su tratamiento”*.⁷ Esto es, aquellas enfermedades que para su adecuado tratamiento requieren de una importante destinación de recursos y van en detrimento progresivo de las condiciones de vida de quienes la padecen.

2.2 Modelo de atención para priorizar solicitudes de enfermedades catastróficas

Colpensiones ha implementado desde el 26 de junio de 2014, una serie de medidas para priorizar la atención de peticiones presentadas por los ciudadanos que padecen enfermedades catastróficas o similares. Es de advertir que Colpensiones para el trámite de las solicitudes que son presentadas por personas que manifiestan padecer una enfermedad catastrófica, no exige que el ciudadano aporte un certificado de una enfermedad específica, siendo suficiente con que el peticionario allegue una certificación médica en la que se evidencie que fue diagnosticado con una enfermedad, sin hacer alusión a una en especial.

⁷ Ver Ministerio de Salud. Resolución No. 5261 de 1994.

El modelo de atención para priorizar las solicitudes de personas que prueben sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo del perjuicio invocado, se apoya en tres etapas: i) Recepción de documentos adicionales; ii) Atención de la solicitud, y iii) Notificación.

Etapas 1. Recepción de documentos adicionales

En esta etapa se ejecuta una actividad de recepción de documentos a través de la cual se recibe la comunicación del ciudadano y los soportes necesarios para la acreditación de la condición como enfermo catastrófico⁸ para los siguientes trámites: Reconocimiento, Sentencias, PQRS y Actualización de Datos – Corrección de Historia Laboral, con la finalidad de ofrecerles una atención prioritaria a éstos.

Para ello, ingresa al trámite de “Recepción de Documentos Adicionales” asociando el número del caso que será priorizado desde su radicación hasta la notificación de la respuesta del ciudadano. Dicha actividad permite la identificación del caso para que las diferentes áreas funcionales prioricen su atención.

Etapas 2. Atención de la solicitud

Durante esta etapa se realiza un monitoreo periódico con el fin de velar por el cumplimiento de los términos legales e institucionales de respuesta. El caso se controla desde el momento en el que se encuentra en gestión por parte del área competente, hasta que se emite la comunicación al ciudadano, en los plazos establecidos al interior de la Entidad⁹ para atender una solicitud clasificada con la categoría de prioritaria.

Etapas 3. Notificación

Generado el acto administrativo, que resuelve de fondo la solicitud de prestación económica, se procede a priorizar la notificación del ciudadano, para lo cual el sistema instancia automáticamente un requerimiento interno al Contact Center para que se contacte con el ciudadano y lo cite para su notificación, de forma paralela, genera un requerimiento adicional al Jefe del Punto de Atención donde se radicó la solicitud, con el fin de alertar al funcionario sobre la existencia del acto administrativo y notificar de manera prioritaria al ciudadano una vez se acerque a realizar el trámite.

La estrategia de comunicación diseñada para contactar al ciudadano, y notificarlo de la emisión de la respuesta, se documentó en el “Instructivo Contacto Ciudadano Enfermedad

⁸ Demostrar a través de cualquier medio, incluida la declaración verbal o escrita, la enfermedad catastrófica o de alta complejidad. Concepto Doctrina Colpensiones 2016_14885512.

⁹ Ver Resolución 343 de 2017 - Reglamento del trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias presentadas ante la Administradora Colombiana de Pensiones – Colpensiones.

Catastrófica” que fue socializado a todos los puntos de atención a nivel nacional en el año 2016.

En esta misma línea la entidad cuenta con un equipo de trabajo cuya función específica es el seguimiento a la atención y oportuna respuesta de todos los trámites de la entidad, dentro de los términos legales e institucionales, entre los que se destacan los casos priorizados como Enfermedad Catastrófica.

2.3 Mejoras en los canales de comunicación con los empleadores¹⁰

Dentro el modelo de actuación comercial se estableció que cada vez que los profesionales comerciales reciban solicitudes de los empleadores asignados, que correspondan a casos de enfermedades catastróficas de sus trabajadores, indicarán a la empresa que se debe radicar en los Puntos de Atención Colpensiones - PAC la siguiente documentación a través del trámite “Recepción de Documentos Adicionales”:

- Comunicación oficial donde se indique que padece una enfermedad catastrófica o similar, o Copia de la historia clínica y soportes médicos que demuestren la condición.

Una vez el empleador reporte el número de la radicación de los documentos adicionales, el profesional comercial registrará el caso en el Grupo de Atención Prioritaria, cumpliendo con los lineamientos de este mecanismo y realizando las prevalidaciones necesarias.

Se deberá realizar seguimiento periódico a los casos registrados y se informará a los empleadores el estado 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.

2.4 Difusión del mecanismo de priorización y capacitación en los puntos de atención Colpensiones¹¹

Colpensiones ha avanzado 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.

¹⁰ 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

¹¹ 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.

Igualmente la entidad, está trabajando en la implementación de nuevos medios de divulgación, a través del contact center, canales de 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 Difusión de este mecanismo a través de medios como pendones, avisos impresos, y mensajes del contact center con los que se familiarice a los afiliados sobre el mecanismo de priorización. La información estará disponible en forma permanente para los ciudadanos en los Puntos de Atención Colpensiones - PAC
- 2 A través de correo electrónico la Dirección de Atención y Servicio socializará con los puntos de atención a nivel nacional y con el contact center el material necesario para dar a conocer la normatividad relacionada con la definición y clases de enfermedades catastróficas.
- 3 Capacitación¹² de los Directores Regionales, profesionales de servicio de las 8 Regionales, grupo de formadores de formadores y al equipo de formación del contact center, con el fin de retroalimentar y sensibilizar a sus respectivos equipos de trabajo, sobre:
 - a) Conocimiento de la definición y clases de enfermedades catastróficas.
 - b) Orientación y asesoría a los ciudadanos sobre los documentos necesarios que deban aportarse para soportar la solicitud de priorización de atención, de acuerdo a lo definido por las diferentes áreas de la entidad.
 - c) Impartir instrucciones sobre la obligatoriedad de informar 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.
 - d) Adelantar la actualización del Protocolo de Atención Prioritario incluyendo este tipo de población.

En la fase de inducción se incluirá la capacitación relacionada con el Protocolo de Atención Prioritaria a los funcionarios que presten sus servicios en los Puntos de Atención Colpensiones – PAC, y en el evento en que se presenten actualizaciones, será socializado nuevamente.

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.

¹² Las capacitaciones son coordinadas en forma conjunta por la Dirección de Atención y Servicio Dirección de Gestión del Talento Humano.

2.5 Identificación temprana de personas que padezcan una enfermedad catastrófica¹³

Dada la estrategia que adelanta la Entidad y con el propósito de dar un trámite preferente a las solicitudes de los ciudadanos que padecen una enfermedad catastrófica, a partir de la información contenida en los dictámenes de Pérdida de Capacidad Laboral realizados por Colpensiones, se realizará de manera previa la actualización de la información de los tiempos cotizados.

Para lograr lo anterior se deberán cumplir las siguientes actividades:

1. La Dirección de Medicina Laboral emitirá un reporte¹⁴ de las personas que presentan enfermedad catastrófica de acuerdo con el Dictamen de Pérdida de Capacidad Laboral.
2. La Dirección de Historia Laboral revisará la consistencia de la información del reporte de las semanas cotizadas, por estos ciudadanos, validando a cuáles se les debe actualizar la historia laboral.
3. Las personas reportadas con enfermedad catastrófica que no cuenten con una Historia Laboral actualizada o con una solicitud de corrección de Historia Laboral, serán contactadas a través del contact center, con el fin de informarles la importancia de revisar la historia laboral y, si es el caso, para que soliciten los ajustes que consideren oportunos, con la prioridad del que son beneficiarios.

Identificados los casos con enfermedades catastróficas, se les dará prioridad para actualizar las historias laborales, agilizando la gestión en trámites y solicitudes posteriores.

2.6 Revisión de las posiciones jurídicas relacionadas con la pensión de invalidez¹⁵

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, ha realizado lo siguiente:

1. La Dirección de Prestaciones Económicas solicitó a la Oficina Asesora de Asuntos Legales un pronunciamiento jurídico con relación a la aplicación, vigencia y favorabilidad de las

¹³ 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.

¹⁴ El reporte se envía a la Dirección de Historia Laboral con copia a la Dirección de Administración de Solicitudes y PQRS para su seguimiento.

¹⁵ 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.

normas que deben tenerse en cuenta en el estudio de una pensión de invalidez conforme a las directrices de la Corte Constitucional.

2. Una vez emitido el pronunciamiento 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.

CAPÍTULO 3

PROTOCOLO DE ACTUACIÓN PARA LA FORMULACIÓN DE INDICADORES

El presente capítulo se constituye en el referente institucional para la formulación y operación de indicadores de seguimiento a la gestión y los resultados de Colpensiones. Éste recoge las múltiples recomendaciones realizadas por la Honorable Corte Constitucional y por los organismos de supervisión y control en materia de indicadores, siendo el propósito lograr su institucionalización dada la vocación de permanencia con la que fueron y continúan siendo establecidos.

En primer lugar, y previo al desarrollo del capítulo, se presenta a manera de contexto, la orden de la Corte Constitucional contenida en la Sentencia T-774 de 2015 en cumplimiento de la cual se elabora el presente protocolo.

En la segunda sección se presentan los lineamientos conceptuales y metodológicos que Colpensiones ha definido para el seguimiento a la gestión y los resultados de la organización, y particularmente el procedimiento para la formulación y operación de indicadores como principal instrumento de medición. Por último, en la tercera sección se especifica el plan de implementación de las medidas concretas requeridas por la H. Corte en la Sentencia T-774 de 2015.

3.1 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 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 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.*

Ven por tu futuro

Centro de Atención Telefónica Nacional: 01 8000 41 09 09 - Centro de Atención Telefónica Nacional BEPS: 01 8000 41 07 77
Bogotá: 489 09 09 - Bogotá BEPS: 487 03 00 - Medellín 483 60 90

www.colpensiones.gov.co

- 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”.*

3.2 Marco conceptual y metodológico de la función de seguimiento en Colpensiones y procedimiento para la formulación de indicadores

Es necesario mencionar que el Protocolo de Actuación de Colpensiones para la Formulación de Indicadores es un marco metodológico amplio sobre la función de seguimiento en la organización, en el que por supuesto se encuentran incluidas con vocación de permanencia las actuaciones específicas ordenadas por la H. Corte Constitucional tanto en la Sentencia T-774/15, como en los diferentes Autos proferidos bajo el Estado de Cosas Inconstitucional de Colpensiones – vigencias 2013, 2014 y 2015-.

En este sentido, el Protocolo de Actuación describe el procedimiento y la metodología que la entidad acogió para implementar y desarrollar el sistema permanente de seguimiento solicitado por la H. Corte Constitucional en agosto de 2013 en atención a lo dispuesto en el Auto 182 de 2013. Este sistema permanente de indicadores 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.

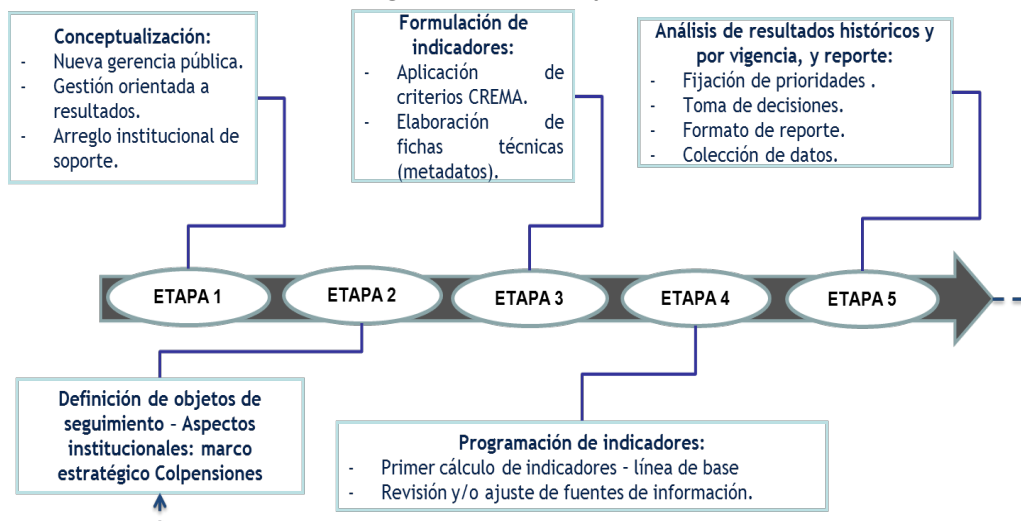
La Estrategia de Seguimiento se soporta en el enfoque del paradigma de la Nueva Gerencia Pública (New Public Management) que se define como un marco conceptual que plantea “una visión más económica y gerencial de la administración gubernamental”¹⁶, y que se instrumentaliza mediante la gestión pública 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).

La Estrategia de Seguimiento cuenta con tres principios orientadores: *Gerenciamiento*, *Gradualidad* e *Institucionalidad*. El primero implica que el objeto de la medición no se centra en la calificación del objeto de análisis, sino en el seguimiento a los asuntos clave de la entidad para dar cuenta del avance 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, nuevas desagregaciones 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.

En esa línea, la Estrategia de Seguimiento se ha desarrollado sistemáticamente siguiendo de manera estricta las siguientes cinco etapas (Ver Capítulo 3 - Esquema 1):

¹⁶ Ormond, D. y Löffler, E. (1999). Nueva Gerencia Pública: ¿qué tomar y qué dejar? Revista del CLAD Reforma y Democracia. No. 13.

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.

Paulatinamente, conforme las etapas lo indican y bajo los principios 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.

En este marco, el Protocolo de Actuación se convierte en una herramienta para definir por una parte qué es un indicador, las tipologías, los criterios y el procedimiento para formularlos y operarlos. Por otro lado, se identifican los aspectos relevantes de gestión que deben ser objeto de medición, dentro de un enfoque de mejora continua, definir parámetros y metas esperadas de gestión y de resultados, al igual que medir, tomar acciones orientadas a la optimización con base en los resultados de dicha medición, y publicar los resultados promoviendo la divulgación de información y el ejercicio de la transparencia institucional.

Todo este procedimiento y la aplicación de presente protocolo está a cargo del Equipo de Presidencia coordinador de la Estrategia de Seguimiento a la Gestión y los Resultados de Colpensiones y de la Vicepresidencia de Planeación y Tecnologías de la Información.

3.2.1 Definición de indicador

Existe una cantidad relevante de definiciones sobre indicadores de seguimiento en el ámbito de la gestión pública; Colpensiones acogió la definición planteada por el Departamento

Nacional de Planeación (DNP) que explica que los indicadores de gestión pública son “una representación cuantitativa (variable o relación entre variables), verificable objetivamente, a partir de la cual se registra, procesa y presenta la información necesaria para medir el avance o retroceso en el logro de un determinado objetivo”¹⁷.

Esta definición resulta adecuada no solo porque institucionalmente ha sido adoptada por el Gobierno Nacional colombiano, sino porque técnicamente introduce aspectos que deben primar al momento de formular y operar indicadores de gestión pública tales como la verificabilidad de la información suministrada, y la trazabilidad de la misma frente a objetivos cuantificables (metas).

3.2.2 Características que deben cumplir los indicadores

De acuerdo con prácticas internacionales sobre formulación y operación de indicadores para analizar la gestión pública, es preciso que éstos cumplan con los criterios CREMA¹⁸, esto es que sean claros, relevantes, económicos, mensurables y adecuados. A continuación se presentan dichos criterios, incluyendo la característica técnica principal de cada uno de ellos y la pregunta de chequeo que se sugiere aplicar al indicador generado (Ver Capítulo 3 - Cuadro 1).

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).

Si bien es apropiado que los indicadores cumplan con los criterios CREMA, estos no son imprescindibles, lo que significa que si un indicador carece de alguna de las características técnicas mencionadas puede ser operacionalizado, esperando que en el transcurso de la propia operación sea desarrollada la característica técnica o sea reformulado el indicador para cumplirla. De acuerdo con el Departamento Nacional de Planeación “el o los indicadores

¹⁷ DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACIÓN. DIRECCIÓN DE INVERSIONES Y FINANZAS PÚBLICAS. Guía metodológica para la formulación de indicadores. Bogotá D.C.: 2009. P.9.

¹⁸ Al respecto se puede consultar KUSEK, J. y RIST, R. (2004), “Diez pasos hacia un sistema de seguimiento y evaluación basado en resultados”. Banco Mundial, Washington 2004.

seleccionados no deben necesariamente cumplir con todos estos criterios (refiriéndose a los criterios CREMA) [...] simplemente deben ser tenidos en cuenta para elegir o desechar indicadores siendo el formulador en últimas el que define cuáles utilizar”¹⁹.

3.2.3 Tipos de Indicadores

Colpensiones ha acogido dos enfoques para de definición de indicadores. Por una parte, desde la perspectiva de los procesos y en armonía con el Manual Estándar Control Interno MECI²⁰, los indicadores pueden ser de eficiencia, eficacia o efectividad.

- Eficiencia: su medición se enfoca hacia el control de los recursos y su grado de aprovechamiento por parte de los procesos o actividades, es decir, el rendimiento. Entre los recursos o variables que están presentes en el proceso de medición de este tipo de indicadores, se encuentran talento humano, presupuesto, equipos tecnológicos y logísticos.
- Eficacia: relacionados con la capacidad y/o acierto en la consecución de los objetivos de los procesos o del sistema, es decir, se enfocan a medir los resultados, así como la relación que éstos guardan con los objetivos y metas asignados para un periodo determinado, en términos de cantidad, calidad y oportunidad
- Efectividad: se enfocan en el impacto producido por los productos y/o servicios sobre los clientes y usuarios. Se relacionan, con la medición del nivel de satisfacción del usuario, que aspira a recibir un producto o servicio en condiciones favorables de costo y oportunidad, así como establecer el grado de cobertura del servicio prestado.

De manera complementaria, a partir de la lógica conceptual de cadena de valor de la gestión pública, se pueden clasificar los indicadores para el seguimiento institucionales de Colpensiones como de gestión, producto o resultado. Bajo este enfoque es posible diferenciar las distintas intervenciones de la entidad tanto en su ejecución, como en sus efectos.

Así entonces la etapa de ejecución va hasta la entrega de los bienes y/o servicios finales previstos por la entidad; en esta etapa se podría considerar que la organización, en este caso Colpensiones, controla las condiciones para efectivamente cumplir con tales entregas. Los indicadores que permitan hacer seguimiento a dicha etapa, se pueden clasificar como de gestión y producto, según las definiciones que se presentan más adelante.

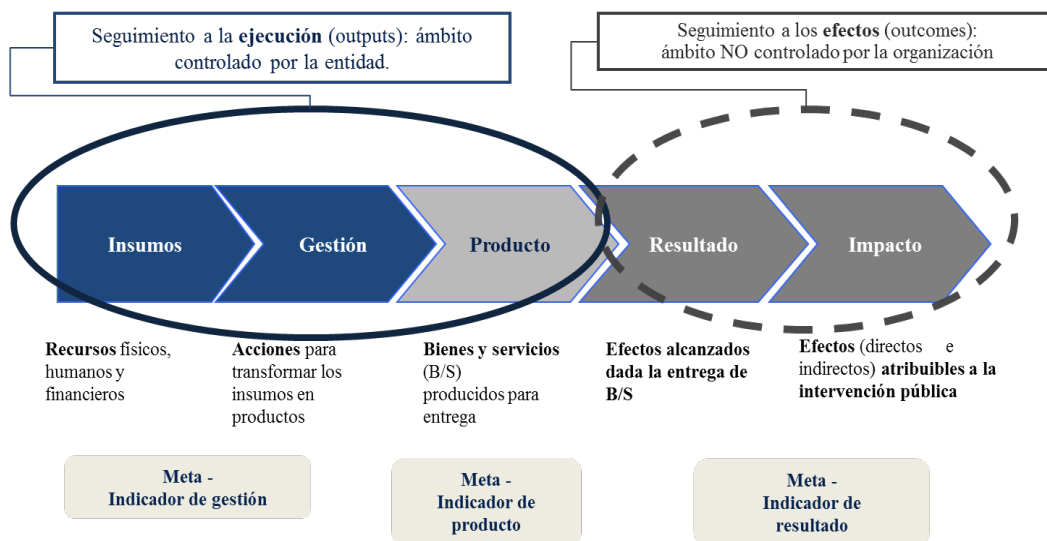
Por su parte, la etapa de efectos se concentra en visibilizar lo que se espera alcanzar luego de la entrega de los bienes y/o servicios. Se puede considerar que para alcanzar los efectos no

¹⁹ DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACIÓN. DIRECCIÓN DE INVERSIÓN Y FINANZAS PÚBLICAS. Guía metodológica para la formulación de indicadores. Bogotá: 2009. P. 17.

²⁰ Departamento Administrativos de la Función Pública. Manual Estandar Control Interno MECI. 2014

es suficiente con las entregas o acciones que realice la entidad, en este caso Colpensiones, sino que requiere de otras instancias, actores y condiciones para lograrlo. Los indicadores que permitan hacer seguimiento a dicha etapa se pueden clasificar como de resultado, según las definiciones presentadas en seguida (Ver Capítulo 3 - Esquema 2).

Capítulo 3 - Esquema 2. Cadena de valor de la gestión pública: función de seguimiento



Fuente: basado en DNP – DEPP, 2010.

Bajo este esquema la entidad cuenta también con la siguiente tipología de indicadores:

- Indicadores de gestión: mide acciones, procesos y operaciones dentro de la etapa de ejecución.
- Indicador de producto: Refleja los bienes y servicios cuantificables producidos y / o provisionados por una determinada intervención.
- Indicador de resultado: Mide los efectos inmediatos o a corto plazo generados por los productos sobre la población objetivo (por lo general población beneficiaria).

Es importante señalar que estos dos enfoques adoptados por la organización no son excluyentes sino complementarios. En efecto, pueden existir indicadores que sean tanto de eficiencia y gestión, de eficacia y producto, o de efectividad y resultado.

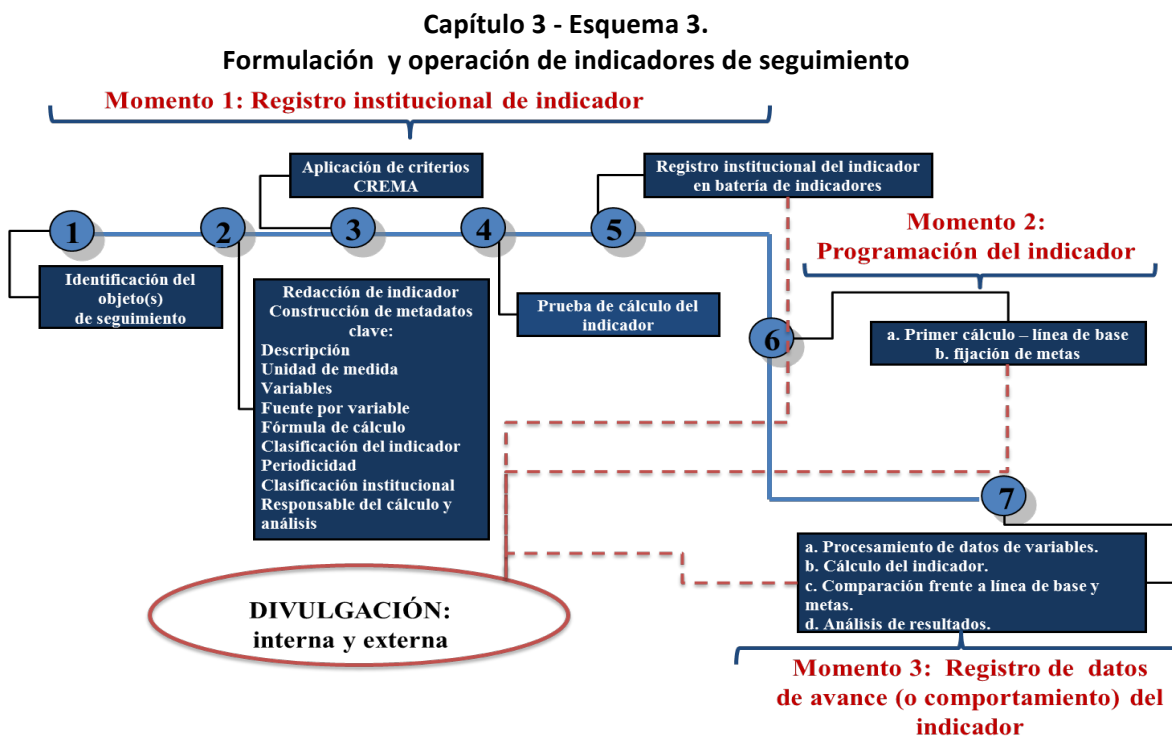
Ahora bien, las tipologías de indicadores también se relacionan con la categoría del indicador. De acuerdo con el nivel objeto de medición, es decir si corresponde al componente estratégico, táctico o funcional, los indicadores en esa misma medida podrán ser:

- Nivel estratégico: indicadores estratégicos

- Nivel táctico: indicadores de proceso, proyecto o iniciativa

3.2.4 Formulación y operación de indicadores de seguimiento

En cuanto a la formulación y operación de indicadores han sido dispuestas los siguientes momentos (Ver Capítulo 3 - Esquema 3) con el propósito de obtener indicadores plenamente operativos:



Momento 1 - Registro institucional del indicador. En este momento se define el objeto de seguimiento, 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; finalmente se hace el registro institucional del indicador, lo que implica que tenga un formato estándar para cada uno de los indicadores.

También dentro de esta etapa se analizan los primeros cálculos de los indicadores definidos frente a la utilidad de la información que entregan (prueba de cálculo).

Momento 2 - Programación del indicador. En este momento se hace la programación del indicador, es decir, se define la línea de base o primer cálculo institucional y se fijan las metas por cada uno de los indicadores según sea pertinente.

Momento 3 - Registro del comportamiento del indicador. En este momento 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. Luego, se analizan los resultados en función de los cuales se fijan prioridades y se toman decisiones para la optimización de la gestión. Por último, se sistematizan los reportes y se publican resultados.

3.2.5 Fijación de objetos de medición

La fijación o identificación de objetos de medición obedece a requerimientos gerenciales propios de la organización, toda vez que se observe la necesidad de realizar controles al funcionamiento de los procesos y mitigar riesgos, o hacer seguimiento a asuntos clave midiendo los resultados de la gestión, así como la eficacia y efectividad en la entrega de los bienes y servicios propios de la organización. No obstante, también puede obedecer a requerimientos legales o a solicitudes de organismos de supervisión y control del Estado, que exhortan a la entidad a medir y presentar resultados en condiciones específicas.

Es importante señalar que la utilidad de los indicadores como mecanismo de medición y evaluación de la gestión no radica en tener una gran cantidad de indicadores, sino en medir lo que realmente facilita la toma oportuna y pertinente de decisiones. En esa línea para que el indicador arroje la información requerida es necesario definir qué se quiere medir y para qué, diseñar el indicador adecuado y analizar su resultado.

En el proceso de definición de indicadores se realizan diferentes propuestas, las cuales deben ser analizadas conjuntamente por el área involucrada y el equipo técnico a cargo de la función de seguimiento (formulación y operación de indicadores) de la entidad, considerando fundamentalmente la utilidad de la información que arroja para la toma de decisiones y el cumplimiento de los criterios técnicos adoptados (CREMA).

3.2.6 Registro institucional - redacción de indicadores

Para el registro institucional de indicadores que incluye la redacción de los mismos, Colpensiones ha dispuesto un formato de Hoja de Vida del indicador, el cual se encuentra habilitado en la Carpeta del Sistema Integrado de Gestión (SIG) para su descarga y uso.

A continuación, se establecen los campos del Formato de Hoja de Vida del Indicador como referencia para facilitar el ejercicio de construcción de los indicadores.

- **Fecha de creación:** corresponde al día, mes y año en el cual se formuló el indicador.
- **Área Responsable:** corresponde con el área de la estructura orgánica de Colpensiones que es responsable de la información y la medición del Indicador.
- **Nombre del indicador:** corresponde al nombre del indicador y debe ser lo más claro posible frente al objeto de medición.

- **Descripción del indicador:** se refiere al objetivo del indicador y la importancia de realizar dicha medición.
- **Tipo de indicador:** clasificación del tipo de indicador que se está formulando, de acuerdo con los siguientes conceptos; Eficiencia, Eficacia y Efectividad; y Gestión, Producto y Resultado.
- **Categoría del indicador:** clasificación del indicador como estratégico, de proceso, proyecto o iniciativa.
- **Frecuencia de cálculo:** corresponde al periodo de medición y el reporte del resultado del indicador.
- **Unidad de medida:** corresponde a la unidad de medida en la cual se expresa el resultado del indicador, de acuerdo con las variables que contempla.
- **Orientación esperada:** corresponde al comportamiento esperado del resultado del indicador, es decir, si se espera que su comportamiento sea creciente o decreciente, o no aplica.
- **Peso:** cuando se trata del manejo de indicadores que de manera conjunta aportan al cálculo de otro indicador de un nivel superior (estratégico, táctico), es necesario identificar el peso con el cual aportan al resultado consolidado.
- **Fórmula de cálculo:** descripción matemática del cálculo necesario para obtener un valor cuantitativo.
- **Forma de cálculo:** corresponde a la manera en que son agregados los datos arrojados por el indicador:
 - i) **Acumulada.** Son intervenciones que se mantienen y/o amplían entre un periodo y otro; cuando se aplica esta forma de cálculo se debe tomar como referente el último dato arrojado por el indicador para compararlo con la meta programada, lo que permite determinar el cumplimiento (%).
 - ii) **Flujo.** Corresponde a indicadores cuyos datos deben sumarse para conocer el resultado; cuando se aplica esta forma de cálculo deben sumarse los datos para comparar tal resultado frente a la meta programada, lo que permite determinar el cumplimiento (%).
- **Tipo de cálculo:** corresponde a los cortes de tiempo en los que se debe calcular el valor de cada variable del indicador. Puede ser que las variables se deban calcular al mismo corte de tiempo (mes igual) o con cortes de tiempo diferentes (una de las variables con mes vencido) dada la particularidad de cada indicador.
- **Código de variables:** información asignada por el SIG a la variable.
- **Nombre de las variables:** en este campo se incluyen las variables que se tienen en cuenta en el cálculo del indicador. Se recomienda asignar nombres claros y cortos.
- **Descripción de las variables:** espacio para explicar la lógica de construcción o de obtención de la información que corresponde a cada variable.
- **Unidad de medida de las variables:** corresponde al parámetro de referencia para determinar las magnitudes de medición del indicador.
- **Fuente de información de las variables:** corresponde a los repositorios de información o a las instancias o instituciones que administran la información, a partir de las cuales es posible extraer los datos. Se recomienda recolectar los datos de la

misma fuente de información en el tiempo, para evitar sesgos causados por efectos de cambios en la metodología de la medición.

- **Desagregaciones del indicador:** este campo hace referencia a la forma en que pueden crearse subconjuntos de la medición bajo una categoría. Por ejemplo: regional, entrada o fuente, tipo de prestación, edad, género, etc. La condición básica de la desagregación es que la sumatoria de los subconjuntos debe ser exactamente igual al valor agregado de cada variable que conforma el indicador.
- **Macro proceso asociado:** esta información se selecciona del desplegable que lista el grupo de macro procesos vigentes en la entidad. Se selecciona la opción que corresponda con cada caso.
- **Proceso asociado:** esta información se selecciona del desplegable que lista el grupo de procesos que hacen parte del Macro proceso seleccionado. Se selecciona la opción que corresponda con cada caso.
- **Proyecto asociado:** se diligencia el nombre del proyecto que se está desarrollando y que dadas las recomendaciones de Colpensiones debe efectuarse medición de gestión, producto o resultado – eficacia, eficiencia o efectividad-.
- **Iniciativa asociada:** se diligencia el nombre de la iniciativa que se está desarrollando y que dadas las recomendaciones de Colpensiones, debe efectuarse medición de gestión, producto o resultado – eficacia, eficiencia o efectividad-.
- **Lineamiento estratégico asociado:** en este campo, el formato presenta un desplegable que lista los lineamientos estratégicos vigentes para la Entidad. De acuerdo con la afinidad del proceso, macro proceso y el indicador, se debe seleccionar el lineamiento estratégico que a juicio del responsable de la formulación del indicador sea el más conveniente.
- **Objetivo estratégico:** al igual que en el caso anterior, el formato de Hoja de Vida de Indicador lista en un desplegable los objetivos estratégicos vigentes para la entidad, los cuales están dispuestos en 5 perspectivas estratégicas; de acuerdo con su categoría se podrá identificar a cuál de esos objetivos estratégicos le aporta el indicador en proceso de formulación.
- **Estrategia institucional asociada:** en este campo, el formato presenta un desplegable que lista la información de las estrategias institucionales vigentes producto del ejercicio de planeación estratégica de la entidad.
- **Definición de términos asociados:** en este espacio dentro del formato de Hoja de Vida del indicador, se deben poner conceptos necesarios para la comprensión del indicador; se trata de un breve glosario de términos, entendiendo que cada proceso tiene sus particularidades.
- **Meta:** cantidad programada o valor objetivo que espera alcanzar un indicador en un periodo específico. Es un dato que se le asigna al indicador como referente de comparación y que podrá estimarse de acuerdo con el comportamiento de datos históricos, datos sectoriales, benchmarking, o en el caso en que sea un indicador nuevo y no tenga información histórica de comparación, será un dato que se le asigne con la información disponible, el cual podrá ajustarse de acuerdo con los

resultados obtenidos en la medición periodo a periodo, dejando siempre un rango para que la meta genere retos y oportunidades de mejora.

- **Medición del indicador:** (Registro de resultados y gráfico): este campo está previamente diseñado para que el usuario registre los datos de cada una de las variables que hacen parte del indicador y de manera automática, el formato arrojará la representación gráfica de dichos datos, facilitando la observación de tendencias y/o comportamientos periodo a periodo.
- **Análisis de resultados y Plan de Acción/Mejora:** en este campo el usuario responsable del indicador, dependiendo del resultado obtenido en el periodo de registro, hace un análisis de los resultados obtenidos, los cuales pueden ser favorables o desfavorables con respecto a la meta asignada y a la orientación esperada del indicador. De manera adyacente a este campo, se ha dispuesto un espacio en donde, en caso de obtener resultados menos favorables con respecto a la meta, originan un plan de mejoramiento, en cuyo caso, se debe acceder al link habilitado para ese fin.
- **Responsables de la definición de la hoja de vida del indicador:** en este campo se diligencia el nombre del responsable de la creación y operación del indicador. Este responsable hace parte del equipo que trabajó en la identificación y creación del (los) indicador (es).
- **Responsables de la medición y reporte de resultados de la medición:** el líder del proceso selecciona un servidor encargado de solicitar y procesar la información que alimenta las variables de cálculo del indicador. Este responsable debe suministrar la información en las condiciones especificadas de tiempo, frecuencia y completitud; así como la realización del análisis y reporte correspondiente.

3.2.7 Prueba de cálculo

De acuerdo con los resultados obtenidos en la prueba de cálculo, se hace un análisis preliminar de la pertinencia, coherencia y practicidad de los indicadores, determinando si se continúa con los mismos parámetros de medición (variables, frecuencia, meta, etc.) o si se efectúan ajustes. Para la verificación de la información, tanto de indicadores como de los resultados obtenidos, se recomienda hacer las siguientes preguntas de chequeo:

- ¿Qué se puede comprender a partir de la información obtenida?
- ¿La información obtenida en la medición es la esperada, es relevante?
- ¿La consecución de la información que hace parte de las variables que tan dispendiosa fue?
- ¿La periodicidad de medición es oportuna?
- ¿La periodicidad de medición definida es suficiente?
- ¿La información arrojada se puede analizar y entender fácilmente?

3.2.8 Programación y comportamiento del indicador

Una vez definido y validado el indicador a partir de su primera medición, y de efectuar el respectivo registro del mismo, se procede a realizar el primer cálculo formal del indicador o línea de base, y sobre este resultado se definen las metas para cada indicador donde se considere pertinente. Esta definición de línea de base y de meta, es lo que se denomina programación del indicador.

En adelante, se procede a efectuar la respectiva medición conforme a la periodicidad definida para cada indicador, alimentando las variables respectivas. Este momento es denominado como comportamiento del indicador.

3.2.9 Estandarización y formalización de indicadores en el aplicativo VERAZ

Colpensiones desarrolló una aplicación a la medida de la organización para la formalización y divulgación de los resultados de los indicadores institucionales. Es lo que se ha denominado también “el sistema permanente de indicadores”, el cual se ha dispuesto en la página web de la entidad.

Este sistema permanente de indicadores contiene la batería pública e institucional de los indicadores, los cuales se actualizan periódicamente, y se encuentran disponibles para su consulta pública.

3.2.10 Toma de decisiones

Los indicadores soportan la función de seguimiento, sin embargo, no se trata de tener indicadores simplemente y reportar periódicamente un resultado, sino de tomar decisiones gerenciales de forma temprana con base en dicha información, procurando tanto optimizar los resultados de la organización como la planificación de la misma.

En este sentido, el proceso de seguimiento se completa con la generación de espacios para la discusión y el análisis de los resultados de los indicadores con todos los actores involucrados, en los cuales se formulan estrategias y planes de acción para la mejora continua de la entidad.

3.2.11 Publicación de resultados

Otra de las bondades del sistema permanente de indicadores de seguimiento a la gestión y los resultados de la entidad, es contar con una herramienta clara y objetiva para informar a la ciudadanía sobre los principales resultados de la empresa, bajo el principio de participación y transparencia.

A través de la aplicación tecnológica COLPENSIONES VERAZ, desde donde se administra la Estrategia de Seguimiento a la Gestión y los Resultados de Colpensiones, dispuesta en la página web de la entidad, todos los ciudadanos pueden acceder libremente a los reportes

Ven por tu futuro

Centro de Atención Telefónica Nacional: 01 8000 41 09 09 - Centro de Atención Telefónica Nacional BEPS: 01 8000 41 07 77
Bogotá: 489 09 09 - Bogotá BEPS: 487 03 00 - Medellín 483 60 90

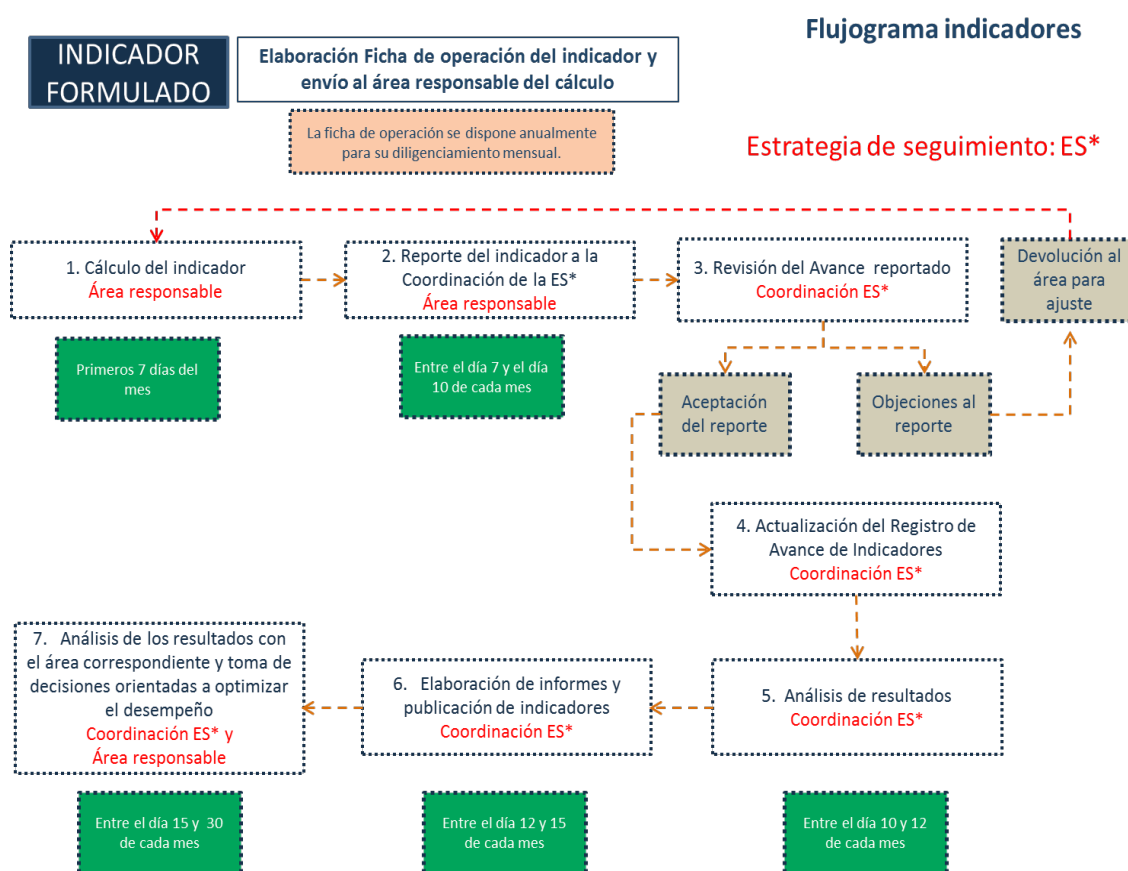
www.colpensiones.gov.co

periódicos de los indicadores institucionales de carácter público a través del siguiente link:
<https://veraz.colpensiones.gov.co:9090/>

3.2.12 Proceso de operación (comportamiento) de los indicadores institucionales de Colpensiones

En el siguiente esquema (Esquema 4) se detalla el proceso de operación de los indicadores institucionales de Colpensiones posteriormente a su registro y programación. Se trata del momento de comportamiento de los indicadores donde se registran los resultados de éstos por parte de los responsables de su cálculo, siguiendo las variables definidas.

Esquema 4.
Proceso de operación (comportamiento) de los indicadores de institucionales de Colpensiones



3.3 Plan de implementación de las medidas concretas requeridas por la H. Corte en la Sentencia T-774 de 2015 sobre indicadores

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 definidas para su cumplimiento.

3.3.1 Inclusión de los nuevos indicadores y objetos de seguimiento solicitados por la H. Corte

La inclusión de nuevos indicadores y objetos de seguimiento solicitados por la H. Corte en la Sentencia XX y/o en el Auto, requieren del siguiente proceso, el cual está a cargo del Equipo de Presidencia coordinador de la Estrategia de Seguimiento a la Gestión y los Resultados de Colpensiones:

- a) 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.
- b) 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.
- c) 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 pqr), 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).
- d) Generación de los nuevos indicadores requeridos dentro de la estructura de la Estrategia de Seguimiento definida, lo cual implica surtir las 3 etapas correspondientes a la formulación (ver Esquema No. 3 Formulación y operación de indicadores de seguimiento).
- e) Análisis de los primeros cálculos de los indicadores definidos frente a la utilidad de la información que entregan.
- f) Sistematización y presentación periódica de reportes, y fijación de prioridades y toma de decisiones a partir de la información que aportan los indicadores.

3.3.2 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.

Responsables: Equipo de Presidencia coordinador de la Estrategia de Seguimiento a la Gestión y los Resultados de Colpensiones y Vicepresidencia de Planeación y Tecnología.

- a) 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.
- b) 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.
- c) Instalación de la versión pública de la aplicación tecnológica COLPENSIONES VERAZ en la página de inicio del portal de internet de Colpensiones.
- d) 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 ciudadanos²¹.

3.3.3 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 Honorable Corte.

Responsables: Equipo de Presidencia coordinador de la Estrategia de Seguimiento a la Gestión y los Resultados de Colpensiones.

- a) Revisión de la conceptualización de la Estrategia de Seguimiento. Específicamente se analizará:

²¹ 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.

- 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.
- b) Validación de la homologación 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 Cuadro 2).

Capítulo 3 - Cuadro 2. 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?

3.3.4 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 alineados metodológicamente con la Estrategia de Seguimiento de Colpensiones.

Ven por tu futuro

Centro de Atención Telefónica Nacional: 01 8000 41 09 09 - Centro de Atención Telefónica Nacional BEPS: 01 8000 41 07 77
Bogotá: 489 09 09 - Bogotá BEPS: 487 03 00 - Medellín 483 60 90

www.colpensiones.gov.co

Responsables: Equipo de Presidencia coordinador de la Estrategia de Seguimiento a la Gestión y los Resultados de Colpensiones y Dirección de Estudios y Prospectiva.

- a) Validación de la viabilidad y pertinencia de desagregar por tipo de riesgo prestacional los indicadores disponibles asociados al objeto de reconocimiento.
- b) Una vez validada la viabilidad, desagregar los respectivos indicadores por tipo de prestación.
- c) Reporte periódico de los resultados de los indicadores de reconocimiento con la respectiva desagregación por tipo de prestación.

3.3.5 Información desagregada según tipo de prestación, género, edad, localización geográfica del solicitante y demás aspectos relevante

En seguida se plantean los pasos técnicos para el desarrollo de las desagregaciones solicitadas para cada uno de los objetos de seguimiento y los indicadores que componen la Estrategia de Seguimiento de Colpensiones.

Responsables: Equipo de Presidencia coordinador de la Estrategia de Seguimiento a la Gestión y los Resultados de Colpensiones en colaboración con las áreas involucradas en los objetos de seguimiento.

- a) Revisión de la pertinencia técnica de las desagregaciones disponibles actualmente en relación con los objeto de seguimiento (Ver Cuadro 3).

Cuadro 3. Objetos de seguimiento y desagregaciones

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. ²²

²² 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.

- b) 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.
- c) 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.

3.3.6 Desarrollo de indicadores de calidad de actos administrativos que resuelven solicitudes de reconocimiento de prestaciones económicas

A continuación se presentan las etapas específicas para el desarrollo de indicadores y mediciones de calidad relacionadas con actos administrativos que resuelven solicitudes de reconocimiento de prestaciones económicas. No obstante, el proceso de formulación del respectivo indicador se enmarca en el mismo esquema detallado en la sección 2 del presente protocolo.

Responsables: Equipo de Presidencia coordinador de la Estrategia de Seguimiento a la Gestión y los Resultados de Colpensiones y Vicepresidencia de Operaciones del RPM.

- a) 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.
- b) Realización de las primeras mediciones de la calidad empleando la metodología formulada, como ejercicio piloto.
- c) Revisión y validación²³ 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.
- d) Formulación del respectivo indicador de calidad de los actos administrativos de prestaciones bajo la metodología expuesta en la sección 2 del presente protocolo.

²³ 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.

- e) Realización del cálculo periódico del indicador y publicación del respectivo reporte, cumpliendo con el procedimiento expuesto en la sección 2 del protocolo.

CAPÍTULO 4

PROTOCOLO DE ACTUACIÓN DEL INFORME ANUAL

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.

No obstante lo anterior, 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 publicará 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.”

Teniendo en cuenta que la elaboración del Informe de Gestión que la entidad ya viene realizando 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, la cual tuvo lugar el 9 de febrero de 2017.

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.

4.1 Elaboración del Informe Anual

La Ley 1474 de 2011 en su artículo 74 establece que las entidades del Estado deberán presentar a más tardar el 31 de enero de cada año, el informe de gestión del año inmediatamente anterior. De esta forma, se asegura que Colpensiones, en cumplimiento de dicha ley, elabore periódicamente un informe anual según lo solicitado por la Corte Constitucional en la Sentencia T-774/15.

Así mismo, en el Acuerdo 108 de 2017 de Colpensiones se estableció como responsable de realizar dicho informe a la Dirección de Planeación y Proyectos de la Vicepresidencia de Planeación y Tecnologías de la Información y Comunicaciones. Ahora bien, es importante especificar que esta Dirección se encarga de: (i) definir el enfoque metodológico del informe; (ii) socializar el enfoque del informe a las áreas; (iii) revisar, solicitar los ajustes a las áreas, editar y aprobar cada capítulo; y finalmente, (iv) solicitar la publicación del Informe en la página web de la entidad.

Ven por tu futuro

Centro de Atención Telefónica Nacional: 01 8000 41 09 09 - Centro de Atención Telefónica Nacional BEPS: 01 8000 41 07 77
Bogotá: 489 09 09 - Bogotá BEPS: 487 03 00 - Medellín 483 60 90

www.colpensiones.gov.co

1. El informe anual de Colpensiones a partir de 2018, y sobre la vigencia inmediatamente anterior, dará cuenta de los siguientes contenidos mínimos:

- (i) La gestión de las áreas de Colpensiones del Régimen de Prima Media y de BEPS²⁴, tanto misionales como de apoyo. Esto incluye la condición operativa, financiera y fiscal de la entidad.²⁵
- (ii) 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.
- (iii) 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 servicio²⁶.
- (iv) Acciones educativas y relacionamiento con los principales usuarios y aliados de Colpensiones.²⁷

2. La preparación y consolidación de este informe se llevará a cabo bajo el siguiente cronograma:

Actividad	Fecha	Responsable
1. Diseño metodológico del informe	Semanas 1 y 2 de diciembre	Dirección de Planeación y Proyectos
2. Socialización del enfoque a los responsables de las áreas	Semana 3 de diciembre	Dirección de Planeación y Proyectos
3. Elaboración del informe por parte de las áreas	Semana 4 de diciembre a Semana 2 de enero	Áreas responsables de escribir capítulos
4. Solicitud de ajustes a las áreas	Semana 3 de enero	Dirección de Planeación y Proyectos
5. Edición y aprobación	Semana 4 de enero	Dirección de Planeación y

²⁴ 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.

²⁵ 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.

²⁶ 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.

²⁷ 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.

Actividad	Fecha	Responsable
		Proyectos
6. Publicación en la página web del documento final	31 de enero	Dirección de Planeación y Proyectos Dirección de atención y servicio

4.2 Audiencia de presentación del Informe Anual

La Administradora Colombiana de Pensiones - Colpensiones de acuerdo a lo establecido en la orden sexta contenida en el numeral 15 de la Sentencia T-774, realizará una audiencia pública en marzo de cada año 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:

FASE 1

4.2.1 Divulgación y convocatoria

1. Divulgación del Informe

El último día hábil del mes de enero, la Dirección de Atención y Servicio hará la publicación en la página web de la entidad del documento final del informe anual.

2. Divulgación de la audiencia

Como mínimo, 1 semana antes a la fecha de la audiencia, la Dirección de Atención y Servicio realizará la divulgación de la misma por medio de un banner en la página principal de la web de Colpensiones, allí se comunicará la fecha y lugar de realización de la audiencia.

3. Convocatoria

Como mínimo, 1 semana antes a la fecha de la audiencia se convocará a través de los siguientes medios:

- Página web de la entidad: Por medio de banner, la Dirección de Atención y Servicio publicará la convocatoria a la audiencia, informando la opción para que la ciudadanía en general, pueda inscribirse y participar en ella a través de un formulario diseñado para este efecto.

- **Redes Sociales:** La Oficina de Relacionamento y Comunicaciones publicará una pieza que invite a participar en la audiencia y que tenga el siguiente contenido mínimo: Fecha de la audiencia, lugar, hora y (i) número telefónico al cual deben comunicarse para realizar la inscripción o (ii) el paso a paso para inscribirse con el formulario por la página web.
- **Contact Center:** La Dirección de Atención y Servicio convocará vinculados, empleadores, pensionados, prepensionados, ahorradores BEPS, funcionarios y personal del sector académico. Los ciudadanos se elegirán aleatoriamente de la base de datos de Colpensiones.
- **Medios Masivos:** La Dirección de Mercadeo realizará la convocatoria a la audiencia a través de al menos 2 medios de alcance nacional, como mínimo 1 semana antes a la fecha de la audiencia.
- **Área de Relacionamento de la Entidad:** Invitarán 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.

4.2.2 Organización Logística

La Dirección de Mercadeo adelantará la organización logística a partir de la segunda semana de febrero para definir el lugar en el que se llevará a cabo la audiencia y los requerimientos necesarios para el desarrollo de esta.

15 días calendario antes de la fecha de la audiencia, se contará con la confirmación del lugar y la fecha en la que se realizará la audiencia.

FASE 2

1. La agenda de la audiencia seguirá el siguiente modelo :

DURACIÓN	ACTIVIDAD
1 hora	Registro, ingreso y apertura
45 minutos	Introducción formal a la audiencia pública Presentación Presidente Colpensiones
40 minutos	Intervención Superintendencia Financiera, Procuraduría, Contraloría, Defensoría del pueblo
1 hora y 30 minutos	Espacio de participación ciudadana
20 minutos	Conclusiones y evaluación de la audiencia
15 minutos	Cierre a cargo del Presidente

2. La audiencia será transmitida vía streaming desde el inicio hasta el cierre, el link debe ser ubicado por la Dirección de Atención y Servicio en la página web de la entidad, y la ciudadanía debe ser informada que puede seguir la audiencia a través de este medio.

El video de la audiencia debe ser entregado por la Oficina de Relacionamento y Comunicaciones a la Dirección de Atención y Servicio para que esta última lo publique en la página de la entidad, en un plazo no mayor a 15 días calendario.

FASE 3

1. Resultados

En un plazo no mayor a 1 semana, deben ser publicados los avances en la gestión de la Entidad presentados en la audiencia, a través de los siguientes medios:

- 1.1 Página web: A cargo de la Dirección de Atención y Servicio
- 1.2 Redes Sociales oficiales de la entidad: A cargo de Oficina de Relacionamento y Comunicaciones
- 1.3 Medios Masivos: Por lo menos en 2 medios de alcance nacional, a cargo de la Dirección de Mercadeo.

2. Respuestas

Las respuestas de las preguntas que se realicen durante la audiencia deben ser entregadas por la Oficina de Relacionamento y Comunicaciones a la Dirección de Atención y Servicio para que sean publicadas en un plazo no mayor a 15 días calendario en la página web de la entidad.

3. Evaluación

La evaluación de la audiencia debe ser entregada por la Dirección de Mercadeo a la Dirección de Atención y Servicio para ser publicada en la página web de la entidad, máximo 30 días calendario después del desarrollo de la misma.

CAPÍTULO 5

PROTOCOLO DE ACTUACIÓN PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN RELEVANTE SOBRE EL RPM

Desde abril de 2015 Colpensiones tiene implementado en su portal web la sección llamada **Transparencia y acceso a la información pública**, la cual tiene como objetivo brindar a la ciudadanía un espacio de acceso a información pública, a los procedimientos de la Entidad e información de interés general.

Así mismo, Colpensiones tiene implementada desde agosto del 2013 la sección **Seguimiento Corte Constitucional** la cual tiene como objetivo brindar a la ciudadanía un espacio con a los documentos de seguimiento a los planes de acción, los Autos emitidos por la Corte Constitucional y los informes presentados por Colpensiones.

Ahora bien, 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.

Teniendo en cuenta lo anterior y buscando cumplir con los requerimientos de la orden séptima de la Sentencia T-774 de 2015, se rediseñará la sección **Seguimiento Corte Constitucional** para que sea más ordenada y amigable, facilitando que los ciudadanos puedan acceder a la información pública de la entidad relacionada a su funcionamiento y gestión, entre los demás ítems solicitados.

Así mismo, para generar mayor visibilidad y acceso a los usuarios que tengan interés sobre información del Régimen de Prima Media y el programa BEPS, se transformó el portal web de la entidad con un diseño pensado en unificar el lenguaje, la navegación y la estructura, logrando que sea más intuitivo, comprensible y agradable para los ciudadanos. Dentro de este rediseño se destaca el acceso a la sección **Seguimiento Corte Constitucional** desde la página de inicio.

A continuación se presenta el protocolo para la actualización y publicación de nuevos documentos en dicha sección:

5.1 Publicación de información relevante sobre el RPM o BEPS en la página web

a) Para la publicación de los documentos proveniente de ENTES DE CONTROL Y CORTE CONSTITUCIONAL:

1. La Gerencia de Planeación Institucional implementará un Protocolo de comunicación con los Entes de Control en el cual se establecerá un canal de recepción de los documentos emitidos por estos, así como una periodicidad para su publicación.
2. Una vez recibidos los documentos, la Oficina de Relacionamiento y Comunicaciones establecerá, según las Políticas Editoriales de la Entidad, el nombre que tendrá el enlace para su descarga, vigilando que estos no sean extensos ni confusos.

Ven por tu futuro

Centro de Atención Telefónica Nacional: 01 8000 41 09 09 - Centro de Atención Telefónica Nacional BEPS: 01 8000 41 07 77
Bogotá: 489 09 09 - Bogotá BEPS: 487 03 00 - Medellín 483 60 90

www.colpensiones.gov.co

3. La Dirección de Atención y Servicio en coordinación con la Gerencia de Planeación Institucional y la Dirección Documental categorizarán en la página web de la entidad los documentos remitidos por el Ente de Control, enlazando estas categorías desde la sección **Seguimiento Corte Constitucional**.
4. Definido el nombre del enlace y la categoría en la que estará alojado el documento, la Oficina de Relacionamento y Comunicaciones, a través del correo comiteeditorial@colpensiones.gov.co, le enviará al webmaster la solicitud de publicación.

b) Para la publicación de los documentos referentes a la legislación el procedimiento será el siguiente:

Colpensiones a través de su página web tiene un espacio especial para los clientes internos, los clientes externos y los interesados en general, denominado *Normograma*, el cual estará enlazado desde la sección **Seguimiento Corte Constitucional**, y cuya finalidad es poner al tanto a la ciudadanía de la legislación, pronunciamientos y demás normas vigentes y por tanto aplicables a la seguridad social y al régimen de prima media, siendo este el objetivo principal de la entidad. Por lo que se convierte en un instrumento claro sobre la actualidad normativa y que es de interés para la ciudadanía. Su mantenimiento se realiza a través de la contratación exclusiva de la sociedad *Avance Jurídico*, encargados de mantener actualizada la plataforma, lo que garantiza no solamente que la gestión incluye la remoción de la normatividad derogada, sino además la inclusión de la legislación naciente y modificatoria. El aplicativo incluye la posibilidad de búsqueda de jurisprudencia, tanto por orden cronológico como temático, tutelas, decretos, actos legislativos, acuerdos, circulares, códigos, conceptos, convenios, directivas y estatutos. La contratación se realiza de manera anual, lo que garantiza una efectiva supervisión siendo la gestión de la vigencia inmediatamente anterior la pauta principal para renovarla.

Para la publicación de los documentos referentes a la legislación interna de Colpensiones:

1. La Oficina Asesora de Asuntos Legales informará sobre la promulgación de las nuevas normas y realizará el envío o el enlace donde se pueden obtener.
2. Una vez recibidos los documentos, la Oficina de Relacionamento y Comunicaciones establecerá, según las Políticas Editoriales de la entidad, el nombre que tendrá el enlace para su descarga, vigilando que el enlace no sea extenso ni confuso.
3. La Dirección de Atención al ciudadano en coordinación con la Gerencia de Planeación Institucional y la oficina de asuntos legales categorizarán en la página web de la entidad los documentos relacionados, enlazando estas categorías desde la sección **Seguimiento Corte Constitucional**.
4. Definido el nombre del enlace y la categoría en la que estará alojado el documento, la Oficina de Relacionamento y Comunicaciones, a través del correo comiteeditorial@colpensiones.gov.co, le enviará al webmaster la solicitud de publicación.

c) Para la publicación de los documentos de tipo académico que comprende ESTUDIOS O DOCUMENTOS DE TRABAJO:

1. Colpensiones conformará un **COMITÉ EDITORIAL** que defina los canales de recepción, tiempos y políticas de publicación de los estudios y documentos de trabajo relacionados a Colpensiones, el régimen de prima media y el programa BEPS enviados por *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*. Este comité estará conformado por representantes de la Gerencia de Servicio, la Gerencia Comercial y de Mercadeo, la Oficina de Relacionamiento y Comunicaciones, la Dirección Documental, la Gerencia de Planeación, un representante de las universidades (el cual será seleccionado por convocatoria) y un experto en la temática que se vaya a tratar.
2. El Comité Editorial hará una reunión mensual de carácter obligatorio para revisar y establecer los temas a publicar. En ella definirá las líneas de actuación, así como *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*.
3. Una vez definida la temática, el Comité Editorial programará la convocatoria, los tiempos de recepción, revisión y publicación de los estudios y documentos de trabajo. Se publicarán por página web y correo electrónico las condiciones de temática y forma para la presentación del documento.
4. Una vez definidos los documentos que serán publicados, la Oficina de Relacionamiento y Comunicaciones establecerá, según las Políticas Editoriales de la entidad, el nombre que tendrá el enlace para su descarga, vigilando que estos no sean extensos ni confusos.
5. La Dirección de Atención al ciudadano en coordinación con la Gerencia de Planeación Institucional y la Dirección Documental categorizarán en la página web de la entidad los documentos según el Ente de Control que emita el documento, enlazando estas categorías desde la sección **Seguimiento Corte Constitucional**.
6. Una vez seleccionados los documentos a publicar, estos serán enviados al webmaster de la entidad para que los aloje en el espacio web diseñado para tal fin, el cual estará enlazado desde la sección de **Seguimiento Corte Constitucional**.

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.

5.2 Acciones complementarias para mejorar la divulgación y la comprensión de la información

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 incluyen²⁸:

- a. 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 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.
- b. 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.
- c. 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). Se realizará acercamiento con organizaciones sociales que estén desarrollando programas de acercamiento con población en condiciones especiales.

Los mensajes que se van a presentar en el portal web también se van a divulgar en medios masivos, como en emisoras radiales y medios de comunicación

²⁸ Colpensiones adopta estas mejoras de acuerdo a las observaciones realizadas en la Mesa de Trabajo del 9 de febrero.